Washington DC Now Platform 機能

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

Now Platform 機能の拡張 5
Configuration Management Database (CMDB) 9
CMDB の管理 10
共通サービスデータモデル (CSDM) 613
アプリケーションサービス 759
サードパーティデータの CMDB への統合 815
Conversational Interfaces 1252
対話型インターフェースのコンソール 1254
仮想エージェント 1314
Now Assist 入力 仮想エージェント 2160
エージェントチャット 2190
サイドバー 2255
対話型インターフェース 診断ツール 2288
会話型分析ダッシュボード 2297
インスタンスデータソースの管理 2358
Entity View Action Mapper 2359
インスタンスデータレプリケーション (IDR) 2372
MetricBase 2450
MID Server 2495
リモートテーブル 2753
コンテンツ機能の管理 2770
ドキュメントサービス 2770
Knowledge Management 2839
応答テンプレート 3193
サービス機能の管理 3202
セルフサービス 3203
サービス管理 3212
サービスカタログ 3524
メッセージングサービス 3896
Hermes メッセージングサービス 3907
パスワードリセット 3936
Notify 4093
人材と作業の管理機能 4154
高度なワークアサインメント 4156
Skills Management 4265
Omnichannel Callback 4286
オムニチャネルコールバックの Zoom extension 4296
プロアクティブトリガー 4303
インタラクション管理 4326

自動翻訳

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

Live Feed コア UI 4336
電子署名 4405
ServiceNow 音声アシスト機能 4410
Now Platform のレガシー機能 4455
Connect 4456
Classic Orchestration 4508
レガシー：チャット 4814
レガシー Notify 4855
タスクコミュニケーション管理 4883
クラシック Workflow 4899
ATF テストジェネレーターとクラウドランナー 5131
ATF テストジェネレーターとクラウドランナー の概要 5132
クラウドユーザーの設定 5134
テストの生成 5135
Cloud Runner を使用したテストの実行 5139
テスト実行のスケジュール設定 5141
ATF テストジェネレーターとクラウドランナー 参照 5142
HTTP 応答ヘッダー 5145
HTTP 応答ヘッダーの構成 5147
応答テンプレート 5151
応答テンプレートを有効化する 5153
応答テンプレートを作成または変更する 5156

自動翻訳

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

Now Platform 機能の拡張

追加のアプリケーションと機能で Now Platform を拡張します。

開始するには

いずれかのタイルを選択して開始します。

構成管理データベース (CMDB) の管理 強力な意思決定支援ツールを使用して、使用する接続されたデバイス、アプリ、およびサービスを構成します。	**Conversational Interfaces** の作成 AI を利用した仮想エージェントチャットボットを使用して、 Now Platform ユーザーの問題を解決できるようにします。	インスタンスデータソースの管理 インスタンスやデータベースなどのすべてのデータを効率的に処理します。
コンテンツの管理 ドキュメントとナレッジ記事を作成し、ユーザーと共有します。	サービスの管理 セルフサービスやサービスカタログなどのサービス関連アプリケーションを管理します。	人と作業の管理 管理上の要求を 1 か所で処理します。
	従来 の機能 既存の顧客向けの機能を備えたアプリとプラグインを 従来 レビューします。	

CMDB の管理

CMDB で資産、サービス、およびそれらの関係を追跡することで、組織のインフラストラクチャを制御します。CMDB の構成戦略と一貫したモデリングを使用して、Now Platform ですべての ServiceNow 製品を操作します。

自動翻訳

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

Conversational Interfaces の作成

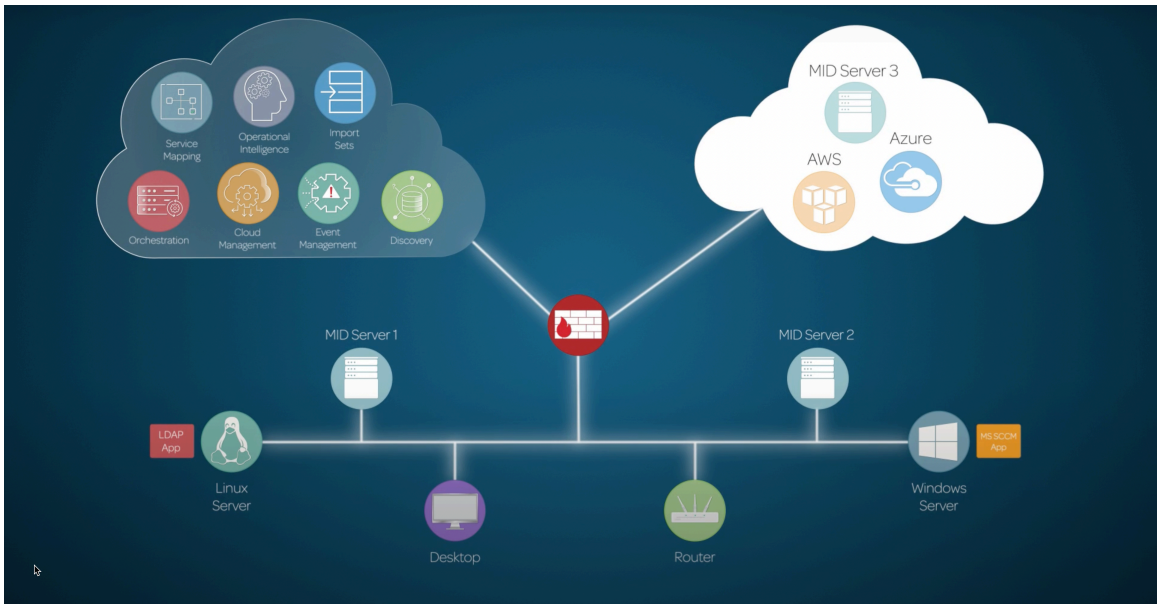
ServiceNow® 対話型インターフェース を使用して、ユーザーが希望するチャットチャネル (ライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方) で最適な会話エクスペリエンスを提供します。

インスタンスデータソースの管理

データの取得、ストレージ、共有、標準化、および監視を管理する ServiceNow ツールを使用して、インスタンス、データベース、およびサードパーティアプリケーション内のすべてのデータを明確に監視します。

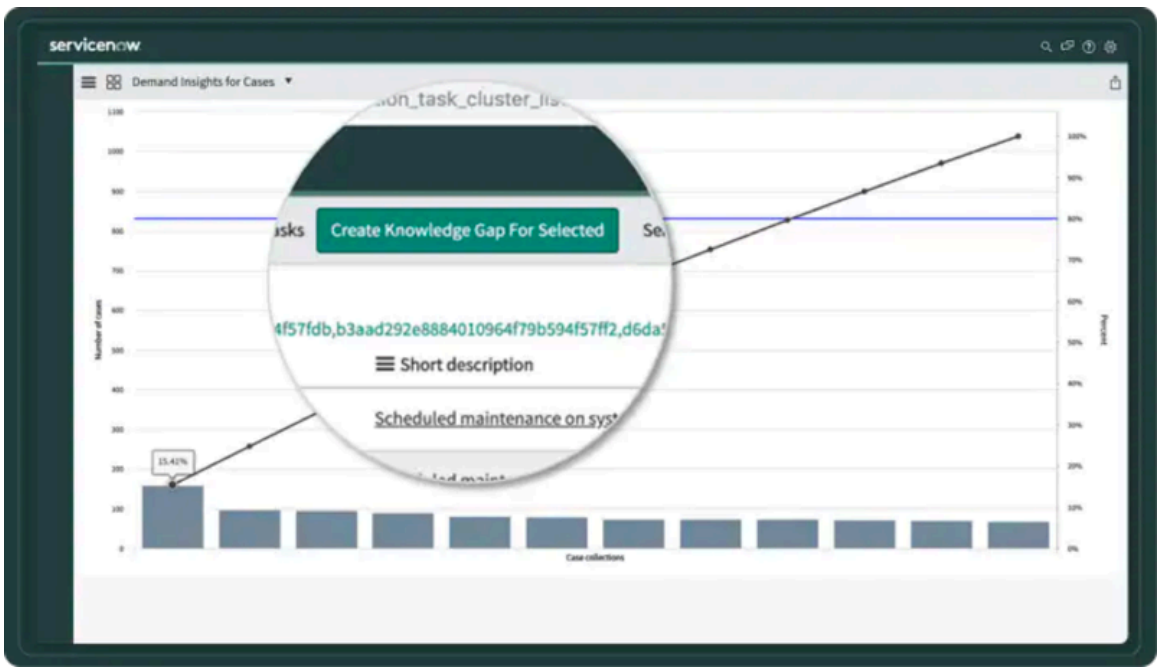
自動翻訳

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



コンテンツの管理

ドキュメントおよびナレッジベース管理用の製品を備えた Content Management スイートを使用して、ユーザーが必要な情報に迅速かつ簡単にアクセスできるようにします。

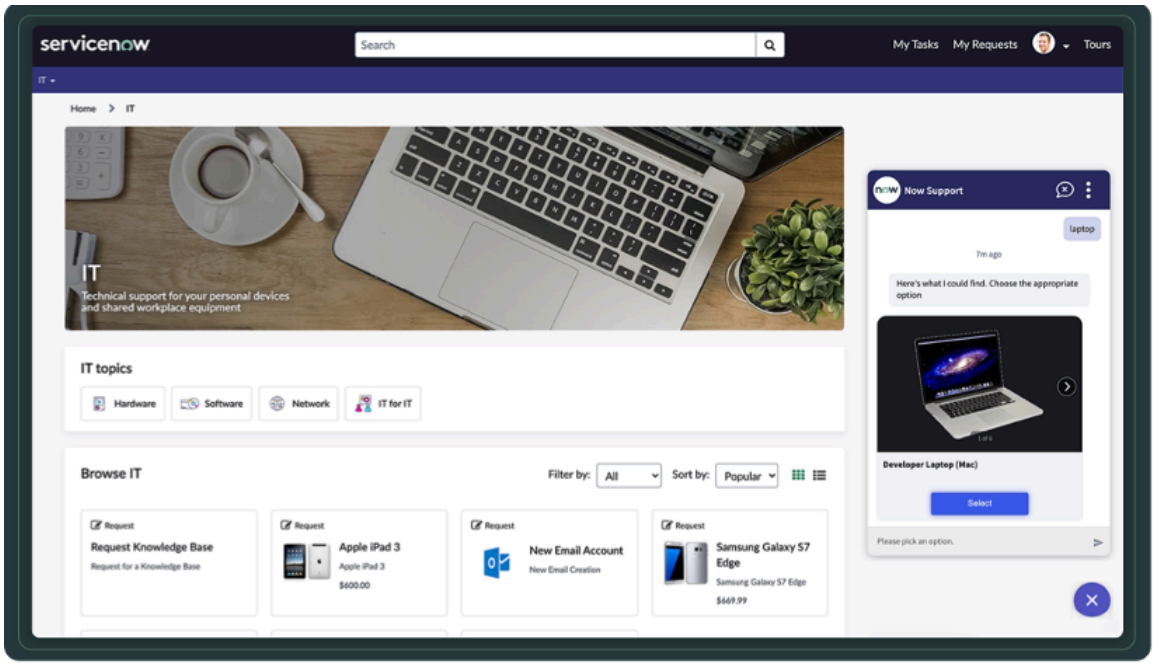


サービスの管理

ServiceNow® サービスカタログ アプリケーションを使用して、顧客に製品に合わせてカスマイズされたカタログを提供し、サービス要求のポータルを作成します。このアプリケーションとセルフサービスプラグインを組み合わせることで、ユーザーがツールに自由にすばやくアクセスできるようになります。

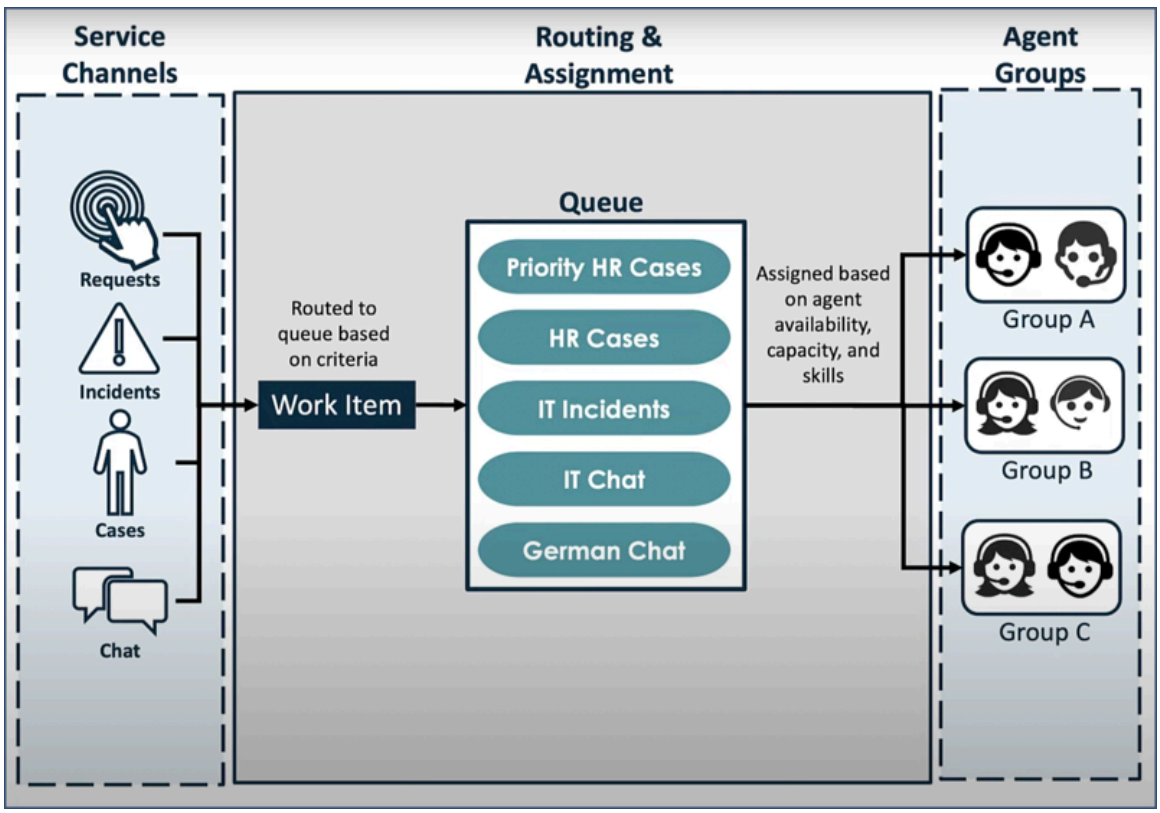
自動翻訳

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



人と作業の管理

コミュニケーションを一元化するツールを使用して、Now Platform で担当者、アサイン、およびタスクすべてを監督し、アプリ間でエージェントとユーザーを接続し、スキルを評価して人に関連付け、利用可能な担当者に基づいてタスクをアサインします。



従来の機能

自動化された作業プロセス、コミュニケーションプロセス管理、音声およびテキストメッセージングの統合など、Now Platform の過去のリリースのさまざまな ServiceNow 従来オプションの詳細を確認します。

自動翻訳

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

アプリケーションと機能

- Configuration Management Database (CMDB)
- Conversational Interfaces
- Advanced Work Assignment
- Interaction Management
- Live Feed のコア UI
- 電子署名
- ServiceNow 音声アシスト機能
- Password Reset
- Skills Management
- サービスカタログ

Configuration Management Database (CMDB)

CMDB は、IT 環境を完全に可視化する一元化されたソースです。組織のインフラストラクチャに関する情報とその構成方法を保存することで、このシステムを使用してネットワークを監視し、安定性と最高のパフォーマンスを確保できます。

概要

ビデオ：CMDB | 概要

CMDB の管理 製品とサービスをサポートする ServiceNow® ビジネスインフラストラクチャの表現を構築、調整、および監視します。	共通サービスデータモデル (CSDM) **(CSDM)** 全体Now Platformで使用できる標準化されたデータ用語を使用して、で一貫したモデリングCMDBを取得します。	依存関係ビュー インフラストラクチャの要素のグラフィカルデータと、それらがネットワークの他の部分に接続してサポートする方法を表示します。
アプリケーションサービス 事業部門やさまざまな製品で使用できるデバイスとアプリケーションからアプリケーションサービス CI を作成します。	Data Certification この強力なアプリケーションを使用して、CMDB 内のすべてのデータを検証し、定期的に検査します。	

自動翻訳

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

CMDB の管理

構成管理を使用してインフラストラクチャのモデルを作成します。構成アイテム (CI) で表されるインフラストラクチャデータ (ネットワーク内のすべてのコンピューター、サーバー、ルーター、データベースインスタンス、サービス) を保存します。CI 間の関係を監視することで、傾向を分析し、問題を減らし、インシデントを処理します。

Common Services Data Model (CSDM)

データがすべてのデータベースで一貫していて、すべての ServiceNow 製品に対応していることを確認します。CSDM は、CI および使用する IT サービスの標準的な用語と定義を提供します。このモデリングを使用してデータを CMDB テーブルに明確にマッピングし、Now Platform 全体でそのデータを使用するアプリに提供します。

依存関係ビュー

このプラグインを使用して、インフラストラクチャとそのすべてのコンポーネントのステータスを詳細に確認します。依存関係ビュー を使用すると、CI のグラフィカル表現を設計およびカスタマイズできます。サポートされているアプリケーションやサービスのデータとともに、CI のリアルタイムステータスの更新を取得し、変更、問題、アラートに関する情報にアクセスします。

アプリケーションサービス

アプリケーションサービスを使用して、ServiceNow のさまざまな事業部門を示し、製品の運用を管理します。アプリケーションサービスは、組織にサービス (社内メールシステムなど) を提供するように構成されている、相互接続された一連のアプリケーションとホストです。アプリケーションサービスはさまざまな CI およびその関係で構成されており、この CI とその関係は CMDB に格納されます。

データ認定

Now Platform およびそれ以外の必要とされる場所での使用に対して、データが安全で、安定し、認定されていることを保証します。Data Certification には、データを検証するためのオプションが用意されており、CMDB に保存されているすべての情報の状態を正確にレポートして認定します。認定のカスタムパラメーターを定義し、定期的なまたはオンデマンドの検査でデータを検証します。

トラブルシューティングとヘルプ

- ホワイトペーパー：CMDB の設計と構成
- ホワイトペーパー：CMDB の設計
- ホワイトペーパー：構成アイテム データ品質の改善
- ホワイトペーパー：CMDB の設計ガイダンス
- CMDB 101 - What is a configuration management database and why do you need one? (CMDB 101 - 構成管理データベースとは何ですか？なぜ必要なのですか？) (ServiceNow コミュニティの投稿)
- KB0546686：CMDB リソースページ
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

CMDB の管理

ServiceNow® 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションでは、組織のインフラストラクチャを構成している資産、サービス、および資産とサービス間の関係の論理的な表現を構築します。こ

自動翻訳

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

れらのコンポーネントに関する詳細は、CMDB に格納されます。これを使用してインフラストラクチャを監視し、完全性、安定性、および連続的なサービスオペレーションを確実にできます。

CMDB 健全性、CMDB 識別および調整、CMDB CI ライフサイクル管理などのコア機能を使用して、健全性の問題を監視および検出し、データ整合性の問題を調整し、データのライフサイクルを管理します。

注:
CMDB モジュール、機能、およびウィザードは、モバイルデバイスでサポートされていません。CI クラスマネージャー、クエリービルダー、または重複 CI 修正者にアクセスするためにモバイルデバイスを使用できません。識別および調整、CMDB 健全性、CI ライフサイクル管理、ベースライン CMDB、提案された変更などの CMDB 機能へのアクセスや設定にも使用できません。

探索 • Washington DC • 構成管理と CMDB • CMDB でのドメイン分離	設定 • CMDB の入力 • CMDB CI Class Models ストアアプリ	管理 • CMDB 内の CI 関係 • CMDB 分類とクラスの依存関係 • CMDB 識別および調整 • CMDB 健全性 • の操作 CMDB データマネージャー
使用方法 • CI クラスの作成 • CI 関係の作成または編集 • CMDB のクエリ • CMDB 修復を適用する	開発 • CMDB API (CMDB SDK) • 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント	

構成管理と **CMDB**

構成管理データ ベース (CMDB) は、ネットワーク インフラストラクチャが ServiceNow サービスをサポートするために必要な論理構成を作成および管理します。

これらの論理サービス構成は、それぞれのドメイン内のサポート ネットワークおよびアプリケーション インフラストラクチャの物理レイアウト データにマッピングされます。IT サービス要素の物理的および論理的な状態を追跡し、インシデントをサービス要素の状態に関連付けることで、傾向の分析や問題とインシデントの削減に役立ちます。

構成は構成管理データベース (ServiceNow CMDB) に格納されます。これは、環境の一部である構成アイテム (CI) と呼ばれるエンティティで構成されています。CI は、次のいずれかです。

- コンピューターやルーターなどの物理エンティティ
- データベースのインスタンスなどの論理エンティティ
- 要求サービスなどの概念的なもの

いずれの場合も、管理する CI に関する属性があり、CI に対して求めるコントロールがあります。CI に対して行い、追跡する必要のある変更があります。また、CI は単独では存在しません。CI には、他の CI との依存関係や関係があります。たとえば、ディスク ドライブの消失によりデータベース

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

自動翻訳

インスタンスがダウンすることがあります。これは、HR 部門が新しい従業員用の機器を注文するために使用する要求サービスに影響します。

CMDB を強力な意思決定支援ツールにしているのは、この関係データです。CI 間の依存関係やその他の関係を理解することで、たとえば、ディスク ドライブのバンクが失われた場合に影響を受ける人や対象を正確に知ることができます。ルーターが故障していることがわかったら、その機能停止の影響を評価することができます。サーバー内のプロセッサーをアップグレードする場合、機能停止中に影響を受ける人や対象がわかります。

各顧客は独自のニーズを持っているため、構成アイテムは環境ごとに異なります。コンピューターの正確な物理的属性に関する詳細は、ある顧客には必要かもしれませんが、別の顧客には無意味なデータであるかもしれません。Now Platform は、構成アイテムの新しいクラスと CI 間に存在する可能性のある新しい関係を簡単に定義する仕組みを提供します。他のクラスを拡張する新しいクラスを定義できます。たとえば、コンピューター クラスを拡張するラップトップ クラスが存在します。コンピューター クラス自体は、ベース CI クラスを拡張します。顧客クラス拡張は自動的に ServiceNow 環境の一部になり、他の ITIL プロセスの統合ポイントにシームレスに組み合わされます。

たとえば、cmdb_ci_server テーブルの [*Used for*] 属性を「開発」、「テスト」、「本番環境」などの値に設定することができます。これらの値は、CI がサポートしている環境を示し、変化する環境でライフサイクルを通じて CI を追跡する方法として機能します。

Extended CMDB

基本システムでは、ハードウェアと構成アイテムのモジュールを含む、構成管理データベースのコア機能が CMDB で使用できます。別個の拡張 CMDB プラグインには、無線ハードウェア、テスト設備、音声システム ハードウェアなどの、特殊な構成アイテム用のモジュールの集まりが含まれています。

CMDB を拡張するには、特殊な構成アイテム用のモジュールにアクセスするための次のプラグインをアクティブ化 する必要があります。

- CMDB メインフレーム (com.snc.cmdb.mainframe)
- CMDB ラジオ カテゴリー (com.snc.cmdb.radio.category)
- CMDB 電気通信カテゴリー (com.snc.cmdb.telecom.category)
- CMDB テスト設備 (com.snc.cmdb.test.equipment)

CMDB 階層と CI クラスマネージャー

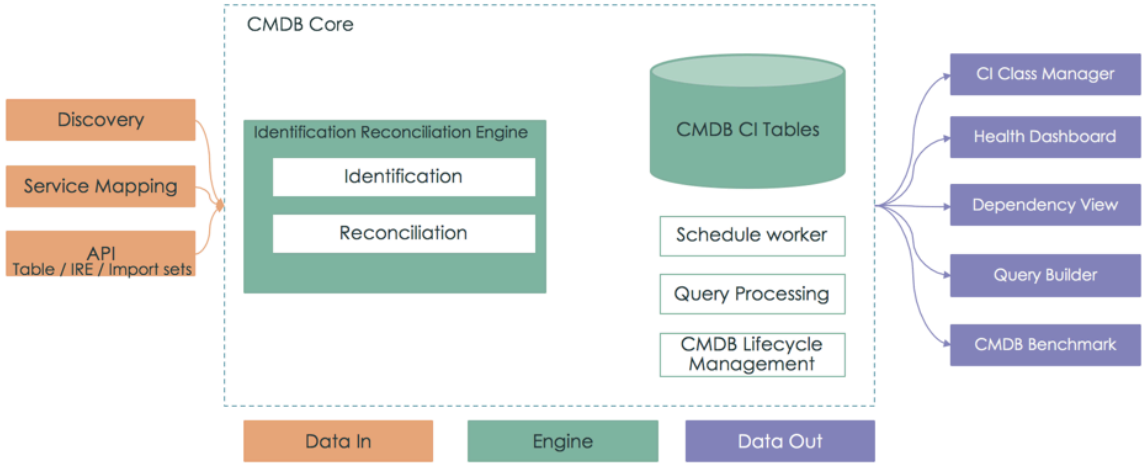
属性を共有する CI のセットは、それぞれ固有のクラステーブルに保存されます。すべての CMDB テーブルは関係によって接続され、互いに属性を継承して *CMDB* 階層と呼ばれるテーブルの Web を形成します。

CI クラスマネージャー を使用して、CMDB クラス、CMDB 健全性、およびその他のクラス関連の定義を管理します。たとえば、CI クラスマネージャーでは、クラス属性、クラス識別ルール、および特定のクラスの CI のリストを表示できます。CMDB の CI のリストを表示するために、フィルターナビゲーターに `cmdb_ci_list.do` と入力することもできます。

自動翻訳

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

アーキテクチャ



関連テーブル

CMDB 階層の一部ではないけれども、CMDB データとして認定されるテーブルがあります。シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルなどの関連テーブルは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから継承されたものではありませんが、CMDB CI を参照する列が少なくとも 1 つあります。関連テーブルは、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルで指定されます。

関連テーブルを含む一部のシナリオでは、関連テーブルに孤立したレコードや古いレコードが生じる可能性があります。たとえば、CMDB 内の参照先 CI が削除されると、関連テーブル内の CI が孤立する可能性があります。CMDB データマネージャーを使用して、「CMDB 関連エントリの削除」ポリシータイプのポリシーを作成できます。これにより、不要な関連アイテムデータがカスケード削除されます。CMDB データマネージャーポリシーの作成の詳細については、「CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの作成」を参照してください。

必要なロール

CMDB テーブルを直接読み込むには、cmdb_read ロールが必要です。ただし、構成モジュールにアクセスするには、asset、itil、または itil_admin ロールが必要です。ユーザー インターフェイスで CMDB 関連のレコードを表示するには、通常は itil ロールで十分です。レコードの更新やその他のレコードの操作には、ドキュメントセットの各手順に記載のとおり、通常、より高い認証情報を持つロールが必要です。

関連情報

CMDB スキーマモデル

ドメイン分離と構成管理データベース (CMDB)

ドメイン分離は、構成管理データベース (CMDB) でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

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

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

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

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

概要

次のトピックでは、[構成管理 (CMDB)] モジュールのドメイン分離について詳しく説明します。

- CMDB 健全性におけるドメイン分離
- ドメイン分離および CMDB クエリビルダー
- ドメイン分離と CMDB 識別および調整
- ドメイン分離、関係フォーマッターおよび CI 関係エディター
- CMDB API (CMDB SDK)

関連情報

ドメイン分離と構成管理データベース (CMDB)

CMDB 分類とクラスの依存関係

CMDB 分類は、属性を共有し、それぞれ独自のクラステーブルに格納される構成アイテム (CI) のグループです。分類により、管理者は CMDB 内の CI のクラス階層を定義できます。CI クラスは、インスタンス データベース内の実際のテーブル名を参照します。この文脈では、「CI タイプ」は、コンピューター、ルーター、プリンターなど、CI を特定できるわかりやすい名前です。

CMDB クラスの特徴の 1 つは、他のクラスへの依存関係です。クラスは独立または依存することができ、クラス CI の依存関係または独立性を決定します。

独立型 CI

独自に存在し、他の CI に依存しないサーバー CI など、独立クラスの CI です。

依存型 CI

別の CI との関係に依存し、依存関係がないと単独では存在できない、依存クラスの CI です。例：

- ネットワークアダプター CI は、それらを含むハードウェア CI なしでは意味のある存在にはなりません。
- アプリケーション CI は、ホストされているサーバー CI がなければ単独では存在できません。

CI の依存関係を確立するには、CI クラスマネージャーを使用して、CI クラスの [依存関係ルール] を指定します。

自動翻訳

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

独立 CI または依存 CI をそれぞれ識別するための独立識別ルールまたは依存識別ルールの作成については、「 識別ルール」を参照してください。

依存 CI 管理

CI のライフサイクルの更新は、その依存 CI に影響します。たとえば、依存 CI が依存している CI が削除されると、依存 CI は孤立し、それ以上使用されなくなります。CMDB の完全性と健全性を維持するために、ライフサイクルの更新によって影響を受ける依存 CI にカスケードクリーンアッププロセスが適用されます。

独立 CI と依存 CI の詳細については、「CMDB 分類とクラスの依存関係」を参照してください。

CI を削除またはアーカイブした後に依存 CI が適切に管理されるようにするには、次のことを行う必要があります。

1. 以下の説明に従って、依存 CI 管理を有効にします。
2. 依存 CI 管理が生成する CMDB データマネージャー のタスクを手動で承認するか、それらのタスクをレビューと承認を必要としないように設定します。

カスケードクリーンアップが必要な依存 CI の例：

- Tomcat アプリケーション (T1) は、Linux サーバー (L1) で実行され、WAR ファイル (W1) が含まれています。L1 が削除されると、T1 と W1 は孤立した依存 CI になります。
- ハードウェア自体が削除されると、ネットワークアダプタは孤立した依存 CI になります。
- Linux サーバーが廃止され、提供終了が設定された場合、サーバーが動作しなくなると、それに依存するアプリケーションも動作しないことが想定されます。

> **注:**
> データマネージャーのコンテキストでの孤立した依存 *CI* は、CMDB 健全性のコンテキストでの孤立 *CI* とは異なります。データマネージャーのコンテキスト内の孤立した依存 CI は依存クラスに属しており、依存関係がありません。CMDB 健全性のコンテキストでの孤立 CI の定義はより広範であり、CMDB 健全性孤立ルールに一致するすべての CI が含まれます。CMDB 健全性における孤立 CI の詳細については、「CMDB 健全性 KPI と測定基準」を参照してください。

依存 CI 管理を有効にする

CI を削除またはアーカイブした後に依存 CI 管理を有効にするには、次の操作を実行します。

- CMDB データマネージャーの環境を構成します。CMDB データマネージャーの環境と CMDB データマネージャー独自の前提条件を構成する方法の詳細については、「の操作 CMDB データマネージャー」を参照してください。
- *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled* システムプロパティが **[True]** (デフォルト) に設定されていることを確認します。このプロパティはベースシステムに存在しません。プロパティ値を表示または変更するには、まずシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加 する必要があります。

カスケードクリーンアップ操作は、依存 CI 管理機能を有効にした場合にのみ適用されます。機能を有効にする前に CMDB にすでに存在している孤立した依存 CI にカスケードクリーンアップを適用するには、「既存の孤立した依存 CI のカスケードクリーンアップ」を参照してください。

カスケード依存 CI

CI が廃止に設定されている場合、依存 CI 管理データプロセスは、その CI に依存するすべての CI も廃止にカスケード更新しようとします。

自動翻訳

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

CI が (ライフサイクルルールに従うか、または *Life Cycle Stage* が [提供終了] で *Life Cycle Stage Status* が [廃止] である CSDM 標準に従って) 更新されると、その CI のすべての関係レコードがチェックされます。依存 CI との関係がある場合は、依存 CI が [cmdb_dependent_ci_ledger] テーブルに追加されます。これらの CI は、承認時に CMDB データマネージャーを使用して、廃止可能として設定されます。

依存 CI のカスケードアーカイブ

CI をアーカイブすると、依存 CI が CMDB で孤立として残ります。古いデータの蓄積を防ぐために、孤立した依存 CI をカスケードアーカイブするクリーンアッププロセスが適用されます。

孤立した依存 CI は、すぐにはアーカイブされません。CI がアーカイブされると、[cmdb_rel_ci] テーブル内にあるその CI の CI 関係レコードもすべてアーカイブされます。次に、このアーカイブの結果として孤立した依存 CI がチェックされます。孤立した依存 CI として識別される依存関係チェーン内の CI は、次のいずれかの条件がチェックされます。次のいずれかの条件を満たす CI は孤立した依存 CI ではないため、アーカイブされません。

- 未処理の重複 CI である CI (この CI は未解決の重複排除タスクに関連付けられています)。
- 複数の親 CI を持つ CI。
- CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブル内で他の関係を持つ CI。
- 除外されたクラスに属する CI。除外されたクラスは、CMDB 依存 CI クラス除外 [cmdb_Dependent_ci_class_exclusion] テーブルに格納されます。基本システムでは、そのテーブルには、*cmdb_ci_vm*、*cmdb_ci_vmware_instance*、およびその他の VMware 関連クラスなど、いくつかのクラスが事前に設定されています。孤立した依存 CI の管理から除外されるクラスのセットを管理するには、そのテーブルにレコードを追加または削除します。

最終的には、これらの条件が適用されない CI のみが CMDB 依存 CI 元帳 [cmdb_Dependent_ci_ledger] テーブルに追加されます。これらの CI は、承認時に CMDB データマネージャーを使用して、アーカイブ可能として設定されます。

依存 CI のカスケード削除

CI を削除すると、その依存 CI が CMDB で孤立したままになる可能性があります。古いデータの蓄積を防ぐために、孤立した依存 CI をカスケード削除するクリーンアッププロセスが適用されます。

孤立した依存 CI は、すぐには削除されません。CI が削除されると、[cmdb_rel_ci] テーブル内にあるその CI の CI 関係レコードがすべてカスケード削除されます。これらの関係レコードをそれぞれ削除する前に、関係のもう一方の端にある CI が依存クラスに属しているかどうかが、システムによってチェックされます。削除された CI に依存していると識別された依存関係チェーン内の CI は、次のいずれかの条件が確認されます。次のいずれかの条件を満たす CI は孤立した依存 CI ではないため、削除されません。

- 未処理の重複 CI である CI (この CI は未解決の重複排除タスクに関連付けられています)。
- 複数の親 CI を持つ CI。
- CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブル内で他の関係を持つ CI。
- 除外されたクラスに属する CI。除外されたクラスは、CMDB 依存 CI クラス除外 [cmdb_Dependent_ci_class_exclusion] テーブルに格納されます。基本システムでは、そのテーブルには、*cmdb_ci_vm*、*cmdb_ci_vmware_instance*、およびその他の VMware 関連クラスなど、いくつかのクラスが事前に設定されています。孤立した依存 CI の管理から除外されるクラスのセットを管理するには、そのテーブルにレコードを追加または削除します。

自動翻訳

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

最終的には、これらの条件が適用されない CI のみが CMDB 依存 CI 元帳 [cmdb_Dependent_ci_ledger] テーブルに追加されます。これらの CI は、承認時に CMDB データマネージャーを使用して、削除可能として設定されます。

無関係な関係性

削除とアーカイブ操作の場合、依存 CI 関係性評価構成 [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config] テーブル内の CI の無関係な関係性も追跡されます。無関係な関係性とは、CI の依存関係のチェーンに含まれていない関係であり、それらの削除またはアーカイブは *cmdb.dependent.ci.extra.rel.check* システムプロパティの値に依存します。このプロパティはデフォルトで **true** に設定されています。この場合、無関係な関係性は削除またはアーカイブされません。プロパティを **false** に設定して、これらの関係性を削除してアーカイブできます。

cmdb.dependent.ci.extra.rel.check プロパティはベースシステムに存在しません。プロパティ値を表示または変更するには、まずシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加 する必要があります。

CMDB データマネージャーを使用してカスケードクリーンアップ操作を適用する

依存 CI 管理プロセスは、 CMDB データマネージャー を使用して、次の方法で CMDB 依存 CI 元帳 [cmdb_dependent_ci_ledger] テーブル内の依存 CI のライフサイクル更新を処理します。

1. CI のライフサイクル更新について、ユーザーからの承認を要求して取得します。
2. これらの操作が承認された後に、CI の更新を実際に削除、アーカイブ、または廃止します。

削除、アーカイブ、または廃止する準備ができている CI のセットに対して、「依存 CI - 削除」、「依存 CI - アーカイブ」、および「依存 CI - 廃止」データマネージャーポリシーが生成されます。これらのポリシーは、それぞれの「オンデマンド」ポリシータイプで設定されます。データマネージャー管理者またはユーザーは、*Managed By Group* 設定に従って、データマネージャーが依存 CI を削除、アーカーイブ、または廃止する前に、これらのタスクをレビューして承認する必要があります。

これらのタスクを自動的に承認するには、CMDB データマネージャーを使用して、それぞれのデータマネージャーポリシーの [要レビュー] フラグをクリアします。これらのタスクは、ユーザーの介入を必要とせずに実行されます。

既存の孤立した依存 CI のカスケードクリーンアップ

依存 CI 管理機能を有効にすると、カスケードクリーンアップ操作は、この機能が有効にされた時点からのみ適用されます。ただし、機能が有効になる前に CMDB にすでに存在している孤立した依存 CI に対して、同様のカスケードクリーンアップ操作を適用する必要がある場合があります。

クリーンアップ孤立 CI のジョブスケジュールをアクティブ化 して、CMDB 全体で孤立した依存 CI のワンタイムカスケードクリーンアップを実行します。クリーンアップ孤立 CI のジョブスケジュールは、CMDB 全体をチェックして孤立した依存 CI を特定します。これらの CI は、カスケード削除された CI と同じ方法で処理されます。削除する準備ができている CI は、CMDB 依存 CI 元帳 [cmdb_dependent_ci_ledger] テーブルに追加されます。CMDB データマネージャーは、[CMDB データマネージャーを使用してカスケードクリーンアップ操作を適用する] セクションで説明されているように活用されます。

クリーンアップ孤立 CI のジョブスケジュールは、1 回のみ実行され、その後、ジョブは非アクティブになります。CMDB のサイズによっては、クリーンアップ孤立 CI のジョブスケジュールが完了するまでに数日かかる場合があります。

CMDB レコード タイプ

CMDB には、次の主要レコード タイプが含まれています。

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

自動翻訳

CMDB レコード タイプ

レコードタイプ	説明
構成アイテム (CI)	CMDB 内の任意のコンピューター、デバイス、またはサービス。CI のレコードには、メーカー、ベンダー、場所などのすべての関連データが含まれています。構成アイテムは、プラットフォーム内のテーブル、リスト、フォームを使用するか、ディスカバリー アプリケーションを使用して作成または管理できます。
関係タイプ	CI と、別の CI、ユーザー、またはグループの間の定義済みの関係。関係タイプは、子 CI の観点から 1 回、親 CI の観点から 1 回の 2 回定義されます。 たとえば、子 CI の電源となる親 CI は、関係タイプ **Powers::Is Powered By** を使用します。関係タイプの例には、**In Rack::Rack contains**、**Log Reviewed by::Reviews logs for**、**Backup done by::Does backups for** などがあります。 CMDB 関係は、ディスカバリー を使用するか、プラットフォーム内のテーブル、リスト、およびフォームを使用して確立することができます。CMDB フォームには、関係を変更するために最適化された特定の [関連アイテム] ツールバーがあります。

CI コンポーネントの関連リスト

CI レコードの関連リストには、サーバー上のディスクドライブやネットワークルーターの動作を制御するルールなど、その CI に含まれる追加コンポーネントが表示されます。

ディスカバリー を実行すると、関連リストには、ディスカバリー が CI で実行されていることを検出したコンポーネントが入力されます。CI レコードには、ディスカバリー がコンポーネントを検出したかどうかによって、スキャンごとに異なるリストが表示される場合があります。

デフォルトでは、関連リストには、最後のスキャンで検出された CMDB の CI に関連付けられているコンポーネントのみが表示されます。CMDB に記録されているものの、スキャンで検出されなかったコンポーネントは存在しないとみなされ、リストに表示されません。

関連リストに表示されるコンポーネントには、CI 自体 (ハードディスクなど) とそうでないコンポーネント (シリアル番号とルール) の 2 種類があります。CI であるコンポーネントのパンくずリストにおけるデフォルトのフィルター条件は、**[Status] [!=] [Absent]** です。CI でないコンポーネントのフィルター条件は、**[Absent] [=] [false]** です。

たとえば、ルーターには、ルーティングルール、ディスクドライブ、インターフェイス、ネットワークアダプタなど、これらのフィルター条件の影響を受ける複数の関連リストがあります。最後の ディスカバリー 中に見つかったそれらのコンポーネントのみがこれらの関連リストに表示されます。

Teams 関連リスト

Teams 関連リストは、グループタイプに基づいてユーザーグループを CI に関連付けるため、CI に割り当てられたさまざまなタイプのグループを柔軟に追跡できます。Teams 関連リストは、サービス [cmdb_ci_service] クラスとその子孫クラス (アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] クラスなど) の CI の CI フォームに表示されます。

組織内で多くのデータソースが使用されている場合や、IntegrationHub ETL を使用している場合は、Teams 関連リストを使用すると便利です。

自動翻訳

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

ベースシステムでは、Teams 関連リストには、次のフィールドに一致するグループタイプが含まれています。

- *Approval Group*
- *Change Group*
- *Managed by Group*
- *Support Group*

これらのクラスのいずれかの CI フォームにグループ割り当てを設定すると、そのグループ割り当ては Teams 関連リストと自動的に同期されます。アプリケーションサービスのアサイン先グループを設定すると、CI の新しいグループ割り当てを表す関係性レコードが作成されます。このような CI フォームの Teams 関連リストには、CI のさまざまなグループ割り当ての現在の設定が常に表示されます。

CI に複数のグループが割り当てられている場合は、CI フォームの **[Teams]** 関連リストで、それらのグループの 1 つをプライマリとして指定できます。その CI に関連するインシデントが作成されると、インシデントはそのプライマリグループに割り当てられます。CI のプライマリとして指定できるグループタイプは常に 1 つだけです。

例として、次の特性を持つアプリケーションサービスの Teams 関連リストを使用します。

- データベースへのアクセスを必要とする
- Linux サーバーで実行する
- 実際のアプリケーションのソフトウェア部分を管理するグループが割り当てられている

この例では、適切なグループタイプを追加し、新しいカスタムグループタイプで CI を設定することで、これらすべてのグループ割り当てを追跡できます。

双方向の同期

サービス CI フォームのいずれかのアサイン先グループフィールドの値を設定または変更すると、その変更で Teams 関連リストが更新され、対応するレコードが存在しない場合は Teams 関連レコードが追加されます。たとえば、空の [サポートグループ] フィールドを **[Database San Diego]** に設定してフォームを保存すると、 *Group type* が [サポートグループ]、 [ユーザーグループ] が **[Database San Diego]** である Teams レコードが追加されます。

逆に、Teams 関連レコードを変更すると、*Group type* は CI のグループアサインフィールドの 1 つに対応し、変更は CI の対応するフィールドと同期されます。たとえば、*Support Group* グループタイプの *User group* を **[CAB** 承認] に設定すると、CI フォームの [サポートグループ] フィールドが **[CAB** 承認] の値で更新されます。

Teams レコードを削除しても、CI のグループアサインフィールドには影響しません。

サービス **CI** フォームへの **Teams** 関連リストの追加

デフォルトでは、Teams 関連リストのタブは、サービス CI フォームの [関連リスト] セクションに表示されません。Teams 関連リストを追加するには、フォームの [他のアクション] メニューを選択し、[構成] を選択してから [関連リスト] を選択します。表示される [利用可能] リストで、[チーム] を [選択済み] リストに移動し、[保存] を選択します。

カスタムグループタイプを [チーム] 関連リストに追加する

[チーム] 関連リストを使用すると、組織で必要なカスタムグループタイプを追加して、サポートされているグループタイプの初期リストを拡張することができます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：itil_admin、asset、または cmdb_admin

このタスクについて
グループタイプを追加するには、*cmdb_rel_team* テーブルの *group_type* 列の辞書定義を変更する必要があります。

手順

1. サービス CI フォームで [チーム] 関連リストを選択します。
2. [列] タブで、[グループタイプ] 列を選択します。
3. [辞書エントリ (Dictionary Entry)] フォームの [選択肢 **(Choices)]** 関連リストタブで、**[** データセンターグループ] などの新しいチーム選択肢の新しい行を挿入します。
4. 変更内容を保存します。

CI クラスの作成

既存の CI クラスの拡張である CI クラス (テーブル) を作成します。それから、新しいクラスの識別および調整ルールを作成します。

始める前に
拡張されているクラスは、クラスが拡張可能であることを示す *Is_Extendable* フィールドがチェックされている必要があります。

必要なロール：

- Itil_admin と personalize_dictionary：ディクショナリー テーブルの編集に必要
- admin：フル アクセス

このタスクについて
CI クラス マネージャーは、CMDB テーブルを管理し、別の CMDB クラスから派生したクラスを作成する集中管理された場所です。クラスを作成するには、ラベルや名前などの基本的な詳細が必要です。また、識別エンジンがクラスを正常に識別できることを保証するために、識別および調整ルールも必要です。

クラスを拡張する方法と、そのプロセスの親クラスから属性を派生させる方法の詳細については、「テーブルの拡張とクラス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックし、CI クラスのリストを展開します。
3. 新しいクラスの拡張元であるクラスを選択します。
4. [子クラスの追加] をクリックします。
   [子クラスの追加] オプションは、選択したクラスが拡張可能な場合にのみ表示されます。
5. [基本情報を入力] タブで情報を入力してから、[次へ] をクリックします。

フィールド	説明
表示名	クラスの一意のラベル (ラップトップやシン クライアントなど)。ラベルは、クラスのリストおよびフォーム ビューに表示されます。[ラベル] フィールドを更新すると、現在の言語の言語ファイルのラベルレコードも更新されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	「データ辞書テーブル」の「フィールドラベル」を参照してください。 文字列の最大長は 80 文字です。
テーブル名	 テーブルのラベルとプリフィックス文字列「u_cmdb_ci」に基づいて自動的に入力されます。 プリフィックスは変更できません。ただし、残りのテーブル名を変更することはできます。名前には、小文字、英数字の ASCII 文字およびアンダースコア (_) だけを使用できます。 文字列の最大長は 80 文字です。
説明	クラスの使用目的の説明。
アイコン	クラスに関連付けられたアイコン。
拡張可能	このクラスを拡張できるかどうかを示すインジケーター。
プリンシパルクラス	このクラスがプリンシパルクラスフィルターに含まれるかどうかを示します。このクラスがプリンシパルクラスフィルターに含まれている場合、プリンシパルクラスフィルターが適用されると、このクラスの CI が CI リストビューに表示されます。

6. [属性を追加] タブで、+ 記号をクリックし、新しい各クラス列の詳細を入力します。
7. [次へ] をクリックします。
   リストビューのさまざまな列の説明については、「ディクショナリエントリーフォーム」を参照してください。クラス識別の CI ID として属性を指定するには、属性の [識別ルール] 列をダブルクリックして **true** に設定します。
8. [識別ルールを設定] タブで、[派生] 識別ルールとその [識別子エントリー] を確認します。
   [置換] をクリックすると、派生したルールを、新しいクラスに固有の新しい識別ルールおよび新しい識別子エントリーで置き換えることができます。識別ルールと識別子エントリーの詳細については、「識別ルール」を参照してください。
9. [依存関係] タブで、[依存関係を追加] をクリックして依存ルールを追加します。
   [依存関係] タブは、選択したクラスに依存識別ルールがある場合にのみ表示されます。
10. [調整ルールを追加] タブで、[追加] をクリックして次のルールを作成します。
    a. 調整ルール
    b. データ更新ルール
11. [提案されたリレーションシップを追加] タブで、提案された関係から派生したクラスの図を確認します。
12. フィルターを使用して、インバウンド、アウトバウンド、または特定の関係タイプのみを表示します。
13. クラスに提案された関係を追加するには：

自動翻訳

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

a. [新規] をクリックします。

b. [提案されたリレーションシップを追加] ダイアログ ボックスで、[関係] と関係の [ターゲット クラス] を選択します。[このクラス] および [ターゲット クラス] は、[関係] の選択に基づいて、提案された関係の親または子になります。

c. [保存] をクリックします。
クエリー ビルダーでクラスの関係を構築すると、提案された関係のリストが更新されます。

14. [完了] をクリックします。

関連情報

CMDB 識別および調整

CI の再分類

[クラス] 属性を変更すると、CI のクラスをアップグレード、ダウングレード、またはスイッチすることができます。

始める前に

必要なロール：itil または asset (一般に、CI の更新に必要なロール)

このタスクについて

各クラスは固有の属性セットで定義されます。このセットは、親クラスから派生した属性と、そのクラスに対して定義されている追加の属性で構成されます。

CI を再分類すると、次のようになります。

1. 属性セットは、新しく割り当てられたクラスの属性のセットと一致するように調整されます。属性は必要に応じて追加または削除されます。
2. 属性が、現在のクラスに対して一意であり、新しく再分類されたクラスで定義されていない場合は、失われます。
3. CI の現在の sys_id を持つ新しいレコードが新しいクラスのテーブルに挿入され、そのクラスに適切な属性セットが使用されます (CI の sys_id は保持されます)。

再分類に応じて、次のようになります。

ダウングレード

CI クラスはクラス階層の上位のクラスに更新され、新しく割り当てられたクラスは現在のクラスの親です。たとえば、CI を `cmdb_ci_server` クラスから `cmdb_ci_computer` クラスに再分類します。

たとえば、`cmdb_ci_server` クラスには、`cmdb_ci_computer` クラスにはない属性があります。ダウングレードでは、これらの属性とそれぞれの値は、`cmdb_ci_computer` クラスに挿入される新しい CI レコードに含められません。

アップグレード

CI クラスはクラス階層の下位のクラスに更新され、新しく割り当てられたクラスは現在のクラスの派生した子であり、追加の属性があります。たとえば、CI を `cmdb_ci_computer` クラスから `cmdb_ci_server` に再分類します。

スイッチ

新しく割り当てられたクラスは、クラス階層内の別の分岐にあり、現在のクラスとは異なる属性セットを持っています。たとえば、CI を `cmdb_ci_linux_server` クラスから `cmdb_ci_win_server` クラスに再分類します。

自動翻訳

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

スイッチはダウングレードとアップグレードの組み合わせです。たとえば、CI が `cmdb_ci_server` にダウングレードされ、その後、`cmdb_ci_win_server` クラスにアップグレードされる場合です。したがって、属性はダウングレード操作と同様に失われます。

注:
CI クラスのダウングレードと CI クラスのスイッチ操作は、データが失われる可能性があるので避けてください。自動 CI 再分類が有効 (デフォルト) になっている場合、識別プロセスの結果として自動再分類が行われ、データが失われる可能性があります。

識別および調整エンジン (IRE) による CI 再分類、および自動 CI 再分類の動作を制御する関連システムプロパティについては、IRE 処理中の CI の再分類 を参照してください。

手順

1. 再分類してリスト ビューに表示する CI を特定します。
   アプリケーション ナビゲーターを使用できます。たとえば、CI がサーバーの場合、ナビゲーション検索ボックスに cmdb_ci_server.list と入力すると、CI が [サーバー] ビューに表示されます。
2. [クラス] フィールドがリストに表示されていることを確認します。
   この属性が表示されない場合は、リストをカスタマイズして [クラス] フィールドを追加します。
3. CI の [クラス] 値をダブルクリックし、新しいクラスを選択します。
4. 緑色のチェック ボックスをクリックし、選択を確定します。

CI の削除

不要になった CI を削除するには、CI クラスマネージャーを使用できます。

始める前に
必要なロール：itil_admin

このタスクについて
ポリシーベースの大規模な自動 CI 削除の詳細については、「の操作 CMDB データマネージャー」を参照してください。

注:
ベースシステムテーブルは削除できません。カスタムテーブルの削除については、「テーブルの削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして CI クラスのリストを展開し、CI レコードを削除するクラスを選択します。
3. 左のクラス ナビゲーション バーで、**[CI** リスト] をクリックします。
4. CI リストのフォームビューで、削除する CI を選択します。
   ヘッダーのチェックボックスをオンにして、表示されているすべての CI を選択します。
5. [選択した行のアクション] をクリックし、[削除] をクリックします。
6. [確認] ダイアログ ボックスで [削除] をクリックします。

タスクの結果
依存 CI が依存している CI を削除すると、依存関係も削除されます。依存 CI は孤立し、すぐには削除されません。この状況では、古いデータの蓄積を防ぎ、CMDB の健全性を維持するために、システムはこのような孤立した依存 CI をカスケード削除しようとします。システムが孤立した依存 CI を管理する方法については、「孤立した依存 CI の管理」を参照してください。

自動翻訳

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

クラス定義とメタデータの表示と編集

中央の場所として CI クラス マネージャーを使用して、CMDB クラス階層、CI テーブル定義、およびクラス CI を探索します。ラベル、フィールド、関係、および関連するすべてのメタデータ定義など、各テーブルの詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

CI クラス マネージャーは、CMDB クラス階層全体をツリービュー形式で表示し、クラス定義を中央の場所に統合します。調整ルール、必須および推奨フィールド、監査テンプレートなど、クラスのメタデータ情報を表示できます。特定のクラスを選択して表示、変更したり、その定義を拡張して派生クラスを作成したりすることもできます。クラスごとに、CMDB 健全性設定、識別および調整ルール、孤立スコアカード、およびクラス用に定義された証明書テンプレートに直接アクセスできます。

クラスを拡張する方法と、そのプロセスの親クラスから属性を派生させる方法の詳細については、「テーブルの拡張とクラス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして [CI クラス] リストを展開し、詳細を表示するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、次のアイテムを展開してクラスの詳細を表示します。
   - クラス情報：
     - 基本情報：選択したクラスの詳細 (表示名、テーブル名、説明、クラス アイコンなど) を表示します。一部のクラス定義は編集でき、テーブル名などの詳細の編集は防ぎます。

       必要なロール：読み込みには itil、書き込みには itil_admin と personalize_dictionary。
     - 属性：テーブル属性 (列) を表示します。これらの属性を編集して新しい属性を追加できます。リストビューのさまざまな属性の説明については、「ディクショナリエントリーフォーム」を参照してください。

       必要なロール：読み取り/書き込みに personalize_dictionary

       属性を追加するには、次の手順を実行します。

       a. [追加] タブをクリックし、リストの下部までスクロールします。
       b. [新しい列を挿入] をダブルクリックし、新しいクラス属性ごとに詳細を入力します。クラス識別の CI ID として属性を指定する場合は、**[ID]** を true に設定します。
       c. [保存] をクリックし、表示されるエラーを修正します。
     - 識別および調整：クラスの識別および包含ルール、調整およびデータ更新ルールを表示し、編集、作成、削除することができます。

       詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

       必要なロール：読み込みには itil、書き込みには itil_admin (itil の上位)。
     - 依存関係性：クラスのホスティングと包含関係を表示し、編集、作成、削除することができます。詳細については、「CMDB 依存関係性ルール」を参照してください。

       必要なロール：読み込みには itil、書き込みには itil_admin (itil の上位)。

自動翻訳

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

- 提案されたリレーションシップ：クラスの提案された関係すべての図を表示し、クラスの提案された関係を削除または追加できます。ナビゲーション ツールを使用して図を拡大または縮小し、ページ上で図を移動します。フィルターを使用して、特定の関係タイプを表示します。詳細については、「提案されたクラス関係」を参照してください。

  必要なロール：itil

- すべての関係性ルール：クラスの提案されたすべての関係とすべての従属関係の組み合わせ図を表示します。ナビゲーション ツールを使用して拡大または縮小し、ページ上で図を移動または中心に配置します。フィルターを使用して、特定の関係カテゴリを表示します。
- 健康：CMDB 健全性関連のシステム プロパティ、スコアカード、およびすべての CMDB 健全性 KPI およびメトリックのルールと設定を、クラス レベルで確認および構成できます。CMDB 健全性の有効化と設定、および健全性レポートの表示については、「CMDB 健全性」を参照してください。

  必要なロール：読み込みには Itil、書き込みには itil_admin (itil の上位)。

- **CI** リスト：選択したクラスの CI を表示します。選択したクラスの CI を作成し、削除などの他の操作を実行できます。

  必要なロール：読み込みには Itil。書き込みの要件は選択したテーブルの設定に従います。

関連情報

マップ アイコンの作成または変更

プリンシパルクラスフィルターのクラスのリストの更新

プリンシパルクラスフィルターに含まれるクラスのリストを管理して、CI リストビューに表示される CI を特定の必要クラスのみに制限します。プリンシパルクラスフィルターから CMDB クラスを追加または削除できます。

始める前に

必要なロール：itil_admin および personalize_dictionary

このタスクについて

CMDB CI のリストビューで CMDB プリンシパルクラスフィルターを適用して、フィルター内のクラスに属する CI のみが表示されるようにします。ベースシステムでは、プリンシパルクラスフィルターにクラスは含まれていません。プリンシパルクラスの設定は現在のクラスにのみ適用され、子クラスから派生することはありません。

リストビューフィルターの詳細については、「リストビューでフィルターを保存して使用する (Save and use filters in a list view)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして CI クラスのリストを展開し、プリンシパルクラスフィルターに追加または削除するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、次の場所に移動します。 クラス情報 > 基本情報.
4. [基本情報] フォームで [プリンシパルクラス] を選択またはオフにします。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

タスクの結果
プリンシパルクラスフィルターは、フィルター内のクラスのリストからクラスを追加または削除することで更新されます。プリンシパルクラスフィルターを [構成アイテム] リストビューに適用すると、フィルターに含まれるクラスの CI のみが表示されます。

次のタスク
次のシナリオでは、どちらも CI のリストが更新され、プリンシパルクラスフィルターに含まれるクラスの CI のみが表示されます。

- **1.** [フィルターナビゲーター] で「cmdb_ci.list」と入力し、Enter キーを押します。
  2. [構成アイテム] リストビューで [リストコントロール] メニューアイコンをクリックし、[フィルター] を選択して [プリンシパルクラス] をクリックします。

- **1.** [変更要求] フォームを開きます。
  2. 下方向にスクロールして [影響を受ける **CI]** タブを選択します。[追加] をクリックします。
  3. [影響を受ける **CI** を追加] フォームで [リストコントロール] メニューアイコンをクリックし、[フィルター] を選択して [プリンシパルクラス] をクリックします。

影響を受ける CI を変更要求に追加する方法の詳細については、「変更要求に関連付けられた CI」を参照してください。

CMDB 内の CI 関係

静的資産リストとは対照的に、CMDB は、システム内の構成アイテム (CI) だけでなく、それらのアイテム間の関係も追跡することができます。

CMDB の関係は、2 つの CI と 1 つの関係タイプで構成されます。

- 親 CI
- 子 CI
- 両方の CI をリンクする関係のタイプ

たとえば、[Server1] [Managed by] [Server2] の関係では、次のようになります。

- Server1 は子 CI
- Server2 は親 CI
- [Managed by] は関係タイプ

たとえば、Web アプリケーションは、Oracle のインスタンスからデータを読み取ることがあるため、基礎となるハードウェアに依存する可能性があります。CMDB 内のほとんどの CI は、他の CI、ユーザー、およびグループと複数の関係を持っています。

CI 間の関係は自動的に検出することができます。ディスカバリー を使用する場合、検出プロセスを通じて多くの関係をシステムに自動的にロードすることができます。別のシステムからデータをインポートする場合、何らかの形の関係が取得されます。

CI フォームから CI 関係エディター を起動することにより、CI で自動的に検出された関係の追加、関係の作成、または関係の編集を行うことができます。

依存関係と非依存関係

tomcat RunsOn ハードウェアなどの依存関係は、識別および調整エンジン (IRE) で依存型 CI を識別するために使用されます。

自動翻訳

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

非依存関係は CI の識別に使用されないため、不要になった場合は削除できます。CMDB は、関係性ソース [sys_rel_source] テーブル内の非依存関係について、検出ソースと前回のスキャン時間を追跡します。依存関係は CI の識別に使用されます。したがって、それらを直接削除したり、追跡したりすることはできません。

関係性ソース [sys_rel_source] テーブルの情報を使用して、非依存関係を削除しても問題ないかどうかを判断できます。たとえば、非依存関係を削除しようとしている検出ソースで、次のことを確認できます。

- その関係に他のデータソースがないこと。
- その関係が指定された期間更新されておらず、不要になっていること。

非依存関係が CI 関係性 [cmdb_rel_ci] テーブルから削除されると、関係性ソース [sys_rel_source] テーブル内のすべての対応するカスケードレコードが削除されます。

重要な関係

次の表には、いくつかの重要な CMDB 関係の説明が記載されています。

親	子	説明
適用可能なフロー先	適用可能なフロー元	エンドポイント CI 間の接続。 **注:** 内部専用 (サービスモデル)。
接続先	接続元	互いに通信している要素間のネットワーク接続。 例：ワークステーションからスイッチ、スイッチからスイッチ、Kubernetes ワークロードからサービス。
包含	次のものに含まれる：	通常は格納関係 (CI と格納されている CI) です。子 CI には通常、この関係タイプの親 CI が 1 つあります。 例：Tomcat から Tomcat WAR。VMware Datacenter には Network が含まれます。
リソース定義：	リソース取得元：	親 CI は子 CI からリソースを定義または取得します。 例：VMware - リソースプールは ESX サーバーからリソースを取得します。
依存する作業指示タスク	使用場所	親 CI は子 CI に依存します。子 CI の問題や変更が親 CI に影響

自動翻訳

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

親	子	説明
		する可能性があることを意味します。
サービスオファリング元	ホスト	要素とそのホスト間のホスティング関係。 例：クラウドリソースから論理データセンター、k8s ワークロードから k8s クラスター。
エンドポイントの実装先	エンドポイントの実装元	このエンドポイントを公開する CI へのエンドポイント。 注: 内部専用 (サービスモデル)。
管理	管理担当者	通常は 1 つの CI が他の 1 つ以上の CI を管理する場合に使用されます。 例：vCenter は vCenter データセンターを管理します。
メンバー	次のメンバー	通常はクラスターノードがクラスターのメンバーであるクラスターで使用されます。 例：ESXi サーバーは vCenter クラスターのメンバーです。
所有	オーナー	通常は格納関係 (CI から所有された CI) です。子 CI には通常、この関係タイプの親が 1 つだけあります。
実行場所	実行	通常はソフトウェアアプリケーションを表す CI とホスティングしているハードウェアまたは VM の間。 例：Tomcat は Linux サーバーで「実行」します。
エンドポイントの使用終了点	エンドポイントの使用開始点	CI から送信エンドポイントへ。 注: 内部専用 (サービスモデル)。

自動翻訳

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

関連情報

CI 関係ロールアップの作成

提案されたクラス関係

CI タイプに適した関係タイプのテーブル (提案されたリレーションシップ [cmdb_rel_type_suggest]) は、そのクラスに基づいて保持されます。提案された関係を管理するには、次の場所に移動します。 構成 > 提案されたリレーションシップCI クラスマネージャーのいずれかに含めます。

提案モデル

関係エディターにはベース CI があります。ベース CI は、エディターを起動する前にユーザーがいた CI を、新しい関係のベース CI として指定します。lnux100 CI から関係エディターを起動した場合、lnux100 がベース CI になります。また、システム内のすべての CI にはタイプ (クラス) があります。たとえば、bond lnux100 は Linux サーバー タイプです。

多くの CI タイプは、階層内の他のタイプの子です。たとえば、Linux サーバーのクラス階層は次のとおりです。

`cmdb_ci -> cmdb_ci_hardware ->cmdb_ci_computer -> cmdb_ci_server -> cmdb_ci_linux_server`

提案モデルは、基底クラスがユーザーまたはその親クラスのいずれか 1 つの現在の基底クラスであるすべての関係について、提案された関係テーブルを分析することによって機能します。たとえば、Linux サーバーの場合、提案モデルは基底クラスが以下の関係を取得します。

`cmdb_ci_linux_server`、`cmdb_ci_server`、`cmdb_ci_computer`、`cmdb_ci_hardware`、または `cmdb_ci`

ITOM ヴィジビリティ (利用可能な場合) は、拡張検出パターンを使用して CI 関係を特定し、提案された関係性テーブルに追加します。

関係エディターで提案された CI 関係

CI 関係エディターは、提案モデルを使用して、ユーザーが構成アイテムの合理的な関係を選択できるようにします。

たとえば、システム内の次の関係タイプを考えます。

- Provides Power for :: Receives Power From
- Runs on :: Hosts

通常、ユーザーはこれらの関係を使用して、次のように 2 つのアイテム間に以下の合理的な関係を定義します。

- データベースはサーバー上で動作する
- ラックはサーバーに電力を供給する

通常、次の定義のどちらも適切ではありません。

- ラックはサーバー上で動作する
- サーバーはデータベース上で動作する

主要な関係の説明については、「CMDB 内の CI 関係」を参照して ください。

自動翻訳

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

関連情報

CI クラス マネージャー

提案された関係の追加

クラスに提案された関係を追加します。クラスに提案された関係のリストは、そのクラスの CI に新しい関係を作成するときに使用できます。

始める前に

必要なロール：表示 — itil。提案された関係の作成、更新、または削除 — itil_admin。

手順

1. CI クラス マネージャーを使用します (必要なロール：itil_admin)。
   a. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
   b. [階層] をクリックし、CI クラスのリストを展開します。次に、提案された関係を追加するクラスを選択します。
   c. クラス ナビゲーション バーで、[提案されたリレーションシップ] をクリックします。
   d. [新規] をクリックします。
   e. [提案されたリレーションシップを追加] ダイアログ ボックスで、[関係] と関係の [ターゲット クラス] を選択します。[このクラス] および [ターゲット クラス] は、[関係] の選択に基づいて、提案された関係の親または子になります。
   f. [保存] をクリックします。
2. または、次の場所に移動します。 すべて > 構成 > 関係性 > 提案されたリレーションシップ (必要なロール:admin):
   a. [新規] をクリックします。
   b. フォームに入力します。

[提案されたリレーションシップ] のフィールド

フィールド	説明
基底クラス	関係の基底クラスは、関係タイプに応じて、関係の親または子のいずれかです。
関係	関係タイプ。
依存クラス	関係の依存クラスは、関係タイプに応じて、関係の親または子のいずれかです。

Example: 追加できる提案された関係

注:
同じ親クラスと関係が複数回表示されることがあります。

次のタスク

CI 関係エディターで使用可能な関係の選択を制限する場合など、提案された関係を削除する必要がある場合があります。提案された関係を削除しても、ディスカバリー によって作成または更新された関係には影響しません。

自動翻訳

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

関係ガバナンス ルール

関係ガバナンス ルールは、CMDB 内の構成アイテム (CI) 間の関係のモデリングにおける一貫性と妥当性を保証するために使用される関係ルールのセットです。関係ガバナンス ルールを使用して、特定の CI タイプ間で許可されていない関係のタイプまたは方向の選択を防止します。

Discovery やサービス マッピングなどのさまざまなアプリケーションは、CI 間の関係を作成します。各アプリケーションは、同じエンティティを表すために一貫性のない関係タイプまたは方向を使用することにより、同じ CI のビューが複数になることがあります。関係ガバナンス ルールは、CI タイプのペア間で有効な関係タイプと有効な方向を定義することにより、CMDB 内の有効で一貫した関係を実現します。

関係ガバナンス ルールは以下で構成されます。

- CMDB 依存関係性ルール：CI 識別に使用されるルール (ホスティングおよび格納規則)。クラス階層からクラスを選択して [依存関係性] をクリックすると、CI クラス マネージャーで依存関係ルールを表示および変更できます。
- 提案された関係：提案された関係 [cmdb_rel_type_suggest] テーブルの既存の提案された関係に基づくルール。提案された関係は、CI 関係エディターで使用されます。クラス階層からクラスを選択して [提案されたリレーションシップ] をクリックすると、CI クラス マネージャーで提案された関係を表示および変更できます。
- 参照ルール：クラウド管理によって主に使用されるルールで、サービス定義内の参照元 CI と参照先 CI のペアの有効な組み合わせをすべて表します。
- 組み込みの有効な関係：以下の関係は、ベース システムで有効な関係として事前定義されています。
  - cmdb_ci_endpoint -> Applicative Flow To::Applicative Flow From -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Implement End Point To::Implement End Point From -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> Use End Point To::Use End Point From -> cmdb_ci_endpoint

一般的な動作

- 関係ガバナンス ルールは継承をサポートします。

  たとえば、提案された関係 cmdb_ci_appl Runs On::Runs cmdb_ci_hardware が存在するとします。すると、cmdb_ci_appl_dot_net CI と cmdb_ci_windows_server CI の間の Runs On::Runs 関係は有効です。これは、.NET アプリケーション クラスが Application クラスから継承され、Windows Server クラスが Hardware クラスから継承されるためです。

- 関係ガバナンス ルールの重複は許可されていません。
- 関係ガバナンス ルールはドメインで区切られていません。
- 同じ 2 つの CI タイプの間に複数の関係タイプがあることは可能です。

  たとえば、次の関係は有効です。

  - cmdb_ci_appl Depends On::Used by cmdb_ci_service
  - cmdb_ci_appl Receives data from::Sends data to cmdb_ci_service

レポート

CI 間の関係は、関係ガバナンス ルールのいずれかに準拠する場合、有効とみなされます。CMDB ダッシュボードを使用して、関係全体の健全性に関するレポートを表示します。これには、関係ガバナンス ルールへの関係の準拠が含まれます。「すべての関係ルールに準拠していない関係」レポートには、関係ガバナンス ルールのいずれかに準拠していない CI 関係が表示されます。

自動翻訳

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

CI 関係フォーマッター

デフォルトの CI フォームには、さまざまなビューで CI とその関係を調べることができる CI 関係フォーマッターが含まれています。CI 関係フォーマッターから、CI の CI 関係エディターを起動することもできます。

ドメイン分離プラグインがアクティブ化されている場合は、ログオンしたユーザーが両方の CI を表示する権限を持つ関係のみが表示されます。

CI 関係フォーマッターには、関連する CI のリストと、現在の CI と関連する CI との間の関係を表示するためのコントロールがあるツールバーが含まれています。このフォーマッターのコントロールを設定して、ビューのさまざまな側面を変更することができます。フォーマッターの詳細については、「フォーマッターを作成してフォームに追加する」を参照してください。

注:

- エンドポイントが 1 つの関係の子であり、同じエンドポイントが別の関係の親である場合、そのエンドポイントは非表示になり、関係フォーマッター ビューには表示されません。同様に、関係修飾子チェーンも非表示になり、関係フォーマッター ビューには表示されません。
  - 例：CI1 > endpoint > CI2

    この例では、CI1 はエンドポイントとの関係を通じて CI2 に関連付けられています。関係フォーマッターには 1 つの関係が表示されます。

    CI1 > CI2 (これらの関係は、エンドポイントが 1 つの関係の親であり、別の関係の子であるため、エンドポイントなしの直接関係として表示されます)。

  - 例：CI1 > endpoint1 > CI2 > endpoint2

    関係フォーマッターには 2 つの関係が表示されます。

    CI1 > CI2 (endpoint1 は 1 つの関係の親であり、別の関係の子であるため、非表示になります)。

    CI1 > CI2 > endpoint2 (レベル 2 の関係として表示されます - endpoint1 は非表示です。endpoint2 は子であり、他の関係の親ではないため表示されます)。
- CI 関係フォーマッターのインターネット ブラウザの要件を満たさないインスタンスでは、デフォルトの CI フォームには代わりに従来の CI 関係フォーマッターが含まれます。詳細については、「従来の CI 関係フォーマッター」を参照してください。
- 構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから展開されていない CI は、[Dependency Views] マップおよび CI 関係フォーマッターに表示されません。
- *Applicative Flow To::Application Flow From* 関係は、サービスマッピングエンドポイント間でのみ使用される特殊な関係タイプです。この関係タイプは、CI 間の関係として CMDB で使用することが意図されていないため、関係フォーマッターには表示されません。

関連する CI を表示するためのコントロール

コントロール	定義
+ CI リレーションシッ	CI 関係を手動で作成するために関係エディターを起動します。詳細については、「CI 関係の作成または編集」を参照してください。

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

自動翻訳

関連する **CI** を表示するためのコントロール (続く)

コントロール	定義
プを追加	
依存関係ビューを表示	別のウィンドウまたはタブで [依存関係ビュー] マップを起動します。CI は、マップ内の中央ノードであり、階層内のそのノードの上下には構成可能な多数のレベルがあります。ノードの隣にあるマップ インジケーターは、そのノードに関連するタスク、インシデント、問題、変更、または機能停止の数を示します。右クリックすると、折りたたまれたノードが展開されるか、関連するタスクや問題のリストが表示されます。詳細は、「Dependency Views マップ」を参照してください。
CI の検索	表示に含まれる CI をフィルタリングします。

[設定] ( ) アイコンをクリックして、表示されるデータをフィルタリングする追加のビュー設定を構成します。設定は、ログアウトしてログインし直しても保持されます。

関連アイテムの設定

設定	説明
関係をフラット/ツリーレイアウトで表示	関係タイプ別にアルファベット順にグループ化された関連 CI のフラットなリストを表示するには、[フラット] (デフォルト値) をクリックします。 関連する CI のグループを階層ツリーで表示するには、[ツリー] をクリックします。ツリー ビューを選択すると、関連する CI を表示するためのその他の設定を構成することはできません。上流と下流の関係の単一のリストが表示されます。
関係を分割/結合レイアウトで表示	上流と下流の両方の関係性を含む単一のリストを表示するには、[結合] (デフォルト値) をクリックします。関係は、関係タイプによってグループ化されます。 上流と下流の関係に個別のリストを表示するには、[分割] をクリックします。
最大レベルによって関係をフィルタリング	CI をフラットビューで表示するときに含める階層のダウンストリームおよびアップストリームのレベル数を選択します。 デフォルト値は 3 です。
関係タイプによる関係のフィルタリング	表示する関係のタイプを選択します。 デフォルト値は [すべての関係タイプ] です。
CMDB ビューによって関係をフィルタリング	リレーションシップ フィルターが存在する場合、CMDB ビューで指定されたテーブル別にフィルタリングされます。

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

自動翻訳

関係フォーマッターでは、次のアイコンを使用して、関係の CI に関連する変更、問題、および機能停止に関する追加情報を提供します。

CI に関連するアイコン

アイコン	説明
	最近クローズした変更
	予定されている変更
	現在オープンな変更
	最近クローズされた機能停止
	問題
	インシデント
	予定されている機能停止
	現在オープンな機能停止

大規模なネットワークでは、関連する CI のリストが長すぎ、CI フォームがレンダリングされたときにパフォーマンスが低下することがあります。これらのプロパティを構成すると、表示されるデータの量を制御することができます。プロパティを見つけるには、左側のナビゲーションフィルターで sys_properties.list と入力し、プロパティを検索します。

パフォーマンスに関連するプロパティ

プロパティ	説明
glide.ecmdb.find_relationship_issues	CI 関係フォーマッターで、CI のオープンな問題にリンクするアイコンを非表示または表示します。このプロパティのデフォルトは true です (アイコンが表示されます)。
glide.ui.max_relation_levels	関係数の上限に達する前に、フラットビューで CI を表示する最大レベルを指定します。デフォルト値は 5 です。
glide.ui.max_relations	表示する関連 CI の最大数を指定します。 超過した場合： • 制限に達したため、すべての関係が表示されるわけではないことを示す通知が表示されます。デフォルト値は 1,000 です。 • フラットレイアウトはツリーレイアウトビューに戻ります。

関連情報

フォーマッターを作成してフォームに追加する

リレーションシップ フィルターの作成または編集

ドメイン分離、関係フォーマッターおよび CI 関係エディター

ドメイン分離は、関係フォーマッターと CI 関係エディターでサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることが

自動翻訳

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

できます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

概要

関係フォーマッターと関係エディターでのドメイン分離の仕組み

- 関係フォーマッター

  関係フォーマッターは、ドメイン分離がサポートされています。関係フォーマッターは、さまざまなビューの UI で CMDB 関係を表示するために使用されます。CI 関係 (cmdb_rel_ci) テーブルはドメイン分離されていないため、親と子の両方の CI (cmdb) がドメイン内に表示されている場合にのみ、関係フォーマッターで関係が表示されます。

  CI 関係タイプ (cmdb_rel_type) テーブルは、ドメイン分離されていません。したがって、関係フォーマッターでは、すべての関係タイプをフィルターとして選択することができます。

  デフォルトでは、ドメイン分離は関係フォーマッターでサポートされています。

- 関係エディター

  関係エディターは、ドメイン分離がサポートされています。関係エディターを使用すると、新しい関係を追加したり、現在の CI の既存の関係を削除したりすることができます。

  - CI 関係エディターには、追加する、または関係から削除する CI のリストが表示されます。ドメイン分離されているため、関係エディターの CI リスト ビューには、現在のドメインに表示される CI が表示されます。
  - CI 関係エディターには、追加または削除する関係のリストが表示されます。CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルはドメイン分離されていないため、関係リスト ビューには現在の CI のすべての関係が表示されます。

提案された関係 (cmdb_rel_type_suggest) テーブルはドメイン分離されていないため、関係エディターで提案されたすべての関係タイプはすべてのドメインで表示されます。

デフォルトでは、ドメイン分離は関係エディターでサポートされています。

関連情報

ドメイン分離と構成管理データベース (CMDB)

リレーションシップ フィルターの作成または編集

カスタム リレーションシップ フィルターを作成して、選択したテーブルの CI 関係を CI 関係フォーマッターに表示します。

始める前に

必要なロール：ecmdb_admin

このタスクについて

CI 関係フォーマッターは、ベース CI の関連 CI と、CI 間の関係を表示します。CI 関係フォーマッターでリレーションシップ フィルターを使用すると、CI 関係ビューをカスタマイズすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 関係性 > リレーションシップフィルター.
2. [新規] をクリックするか、編集するフィルターを選択します。

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

3. 関係性フィルター名を入力または編集します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. [構成タイプ] セクションで、[編集] をクリックします。
6. [メンバーの編集] フォームで、フィルターで表示する CI のテーブルを選択し、テーブルを [構成タイプ] リストに移動します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果

CI フォームの関係フォーマッター設定では、新しく定義されたリレーションシップ フィルターを **[CMDB** ビューによって関係をフィルタリング] リストから選択できます。

従来の CI 関係フォーマッターでは、[ビュー] をクリックし、新たに定義されたリレーションシップ フィルターを選択できます。

フィルターを選択すると、関係フォーマッターは、フィルターで指定されたテーブルまたは降順のテーブルの CI のみを表示します。

関係フォーマッター ビューからの関係の除外

CI フォームで関係フォーマッター ビューに表示しない関係のリストを作成します。

始める前に

必要なロール：

- 関係性タイプの除外リストを表示するには：itil
- 関係性タイプの除外リストを作成、更新、または削除するには：itil_admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 関係性 > 関係性タイプ除外リスト.
2. [CI 関係性フィルター] リスト ビューで、[新規] をクリックします。
3. [CI 関係性フィルター] フォームに入力し、ビューから除外する関係を指定します。
4. [送信] をクリックします。
   除外された関係は、CI フォームの関係フォーマッター ビューには表示されません。

従来の **CI** 関係フォーマッター

最新の CI 関係フォーマッターのインターネット ブラウザの要件を満たさないインスタンスでは、デフォルトの CI フォームには代わりに従来の CI 関係フォーマッターが含まれます。

この要素には、関連する CI のリストと、現在の CI と関連する CI との間の関係を表示するためのコントロールがあるツールバーが含まれています。最新の CI 関係フォーマッターの詳細については、「CI 関係フォーマッター」を参照してください。

[関連アイテム] フィールド

注:
従来の BSM マップは、CI 関係のより完全なビューを提供します。

ビューのさまざまな側面を制限する 2 つのプロパティにより、このフォーマッターのコントロールを構成します。

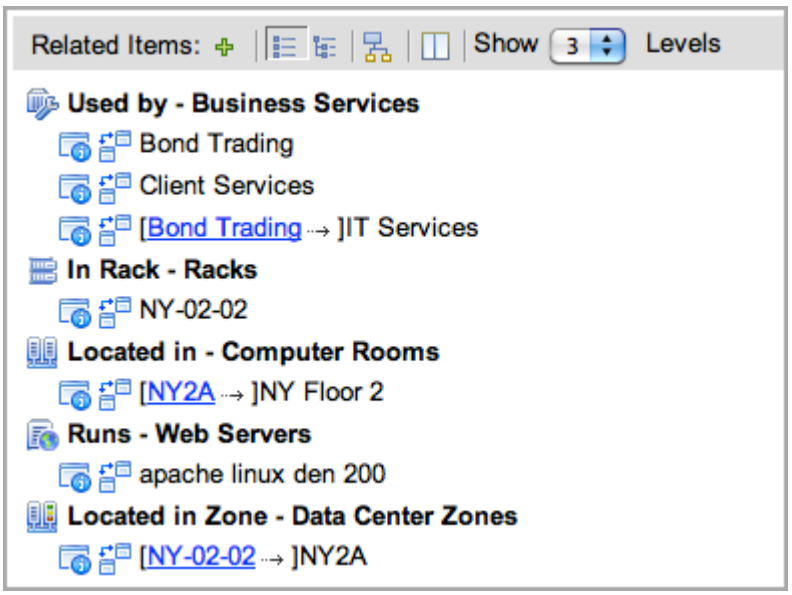
自動翻訳

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

フラット レイアウト

フラット レイアウト アイコン ( ) をクリックし、関連する CI を関係ごとにグループ化します。

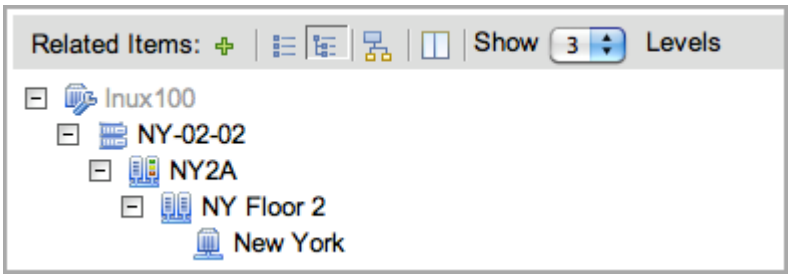
フラット レイアウト ビュー



ツリー レイアウト

ツリー レイアウト アイコン ( ) をクリックして、関連する CI を階層ツリーにグループ化します。

ツリー レイアウト ビュー



CI 関係エディター

関係エディターを使用して、CI 関係を表示、作成、変更、または削除します。関係エディターは CI 関係フォーマッターから開きます。

関係エディターを使用すると、エディターが起動された CI がベース CI として指定されます。その後、関係の 2 番目の CI として 1 つ以上の CI を選択できます。選択された関係タイプに応じて、ベース CI は新しい関係の親 CI または子 CI になることができます。

関係エディターは、[提案されたリレーションシップを使用] チェック ボックスをオンにするかどうかによって動作が異なります。

- 提案された関係では、関係エディターはベース CI の使用可能なすべての関係タイプをリストします。新しい関係を定義するには、関係タイプを選択してから、その関係の 2 番目の CI を選択します。

  提案された関係がハイライトされます。これらの関係は、[提案済み] のプリフィックスが付いて青色で表示されます。

- 提案された関係がない場合は、最初に関係の 2 番目の CI を選択し、次に親または子の関係タイプを選択することによって新しい関係を定義します。

自動翻訳

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

注:
次の関係タイプはサービス マッピング エンドポイントでのみ使用され、2 つの CI 間の関係タイプとして使用することはできません。

- *Implement End Point To:Implement End Point From*
- *Use End Point To: Use End Point From*
- *Applicative Flow To:Applicative Flow From*

提案された関係

エディターで [提案されたリレーションシップを使用] チェック ボックスを選択した場合、[提案されたリレーションシップ] リストが表示されます。ベース CI の使用可能なすべての CI、ユーザーおよびグループの関係タイプが表示されます。関係タイプには関係記述子を示すために (親) または (子) のサフィックスが付き、提案された関係タイプは青色で表示され、「*」のプリフィックスが付いています。

関係を選択すると、ベース CI も新しい関係の親 CI または子 CI として指定します。たとえば、[フィード] 関係タイプを選択すると、ベース CI が指定された親 CI になり、選択した 2 番目の CI がこの関係の子 CI になります。

下流リレーションシップ

エディターで [提案されたリレーションシップを使用] チェック ボックスを選択しない場合、[下流リレーションシップ] リストが表示されます。ベース CI が親 CI であるすべての関係が表示されます。関係の子 CI は [子] 列に表示されます。

上流のリレーションシップ

エディターで [提案されたリレーションシップを使用] チェック ボックスを選択しない場合、[上流のリレーションシップ] リストが表示されます。ベース CI が子 CI であるすべての関係が表示されます。各関係の親 CI は、[親] 列に表示されます。

関連情報

提案された関係の追加

CI 関係の作成または編集

従来の CI 関係ビルダー

CI 関係の作成または編集

関係エディターを使用して、CI 関係を表示、作成、または変更します。関係エディターは CI 関係フォーマッターから開くことができます。

始める前に

最新の CI 関係エディターを使用するには、サポートされているブラウザ バージョンを使用する必要があります。サポートされているブラウザ バージョンを使用しない場合、インスタンスは従来の CI 関係ビルダーを提供します。

- Firefox バージョン 20 以上
- Chrome バージョン 25 以上
- Safari バージョン 6 以上
- Internet Explorer バージョン 9 以上

必要なロール：

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

自動翻訳

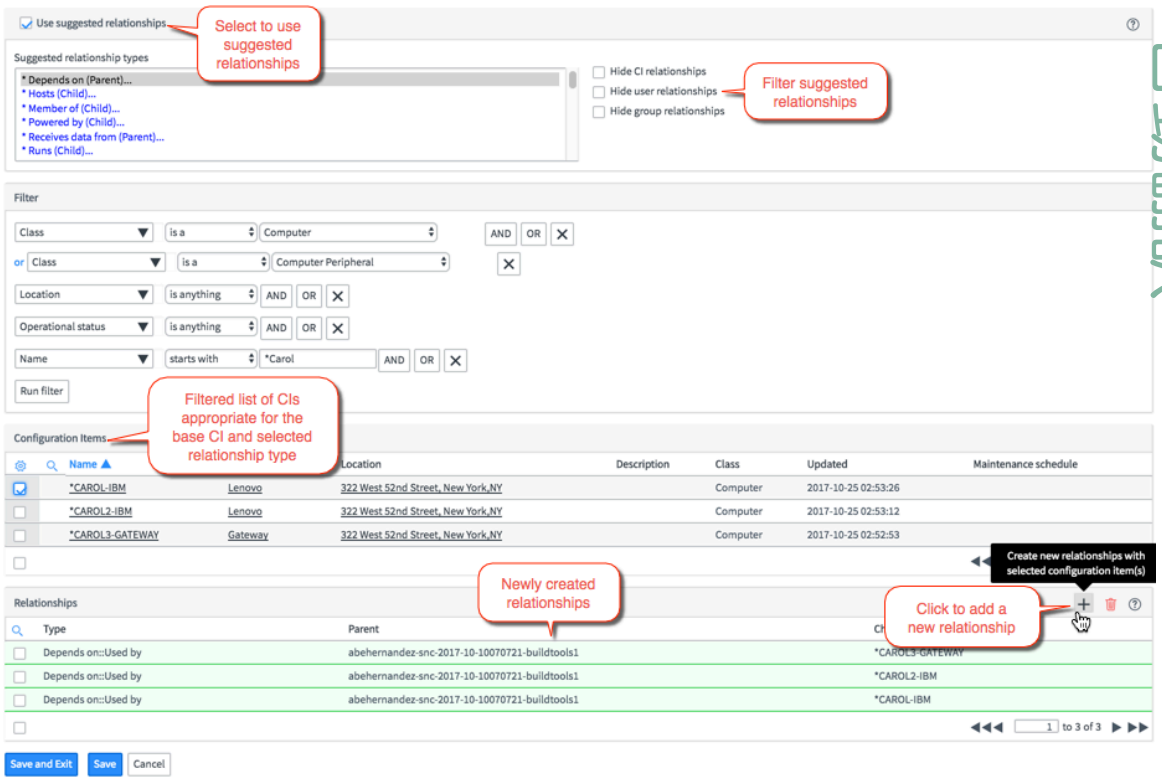
- 関係を作成する場合：itil または asset
- 関係を表示する場合 (テーブル API ACL の状態によって異なる)：
  - 非アクティブの場合 (デフォルト)：ITIL または asset
  - アクティブな場合：ITIL または asset、および snc_platform_rest_api_access

  詳細については、「REST API」および「テーブル API」を参照してください。

このタスクについて
関係エディターは、[提案されたリレーションシップを使用] オプションをオンにするかどうかによって動作が異なります。

手順

1. 関係エディターを起動します。
   a. CI フォームを開きます。
   b. フォームの中央付近の [関連アイテム] セクションを見つけます。
   c. [関連アイテム] セクションのプラス (+) アイコンをクリックします。
2. 提案された関係を使用するには、最初に関係タイプを選択してから、その関係の子 CI となる 1 つ以上の CI を選択します。



   a. [提案されたリレーションシップを使用] を選択します。

   b. [提案されたリレーションシップ タイプ] リストから、関係タイプを選択します。
   フィルター チェック ボックスを使用して、提案される関係のリストをフィルタリングできます。

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

フィルター オプション	説明
CI リレーションシップを非表示	ベース CI と別の CI との間の関係をすべて非表示にします ([データ受信先] など)。デフォルトのフィルターは、ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci ユーザー初期設定に格納されています。
ユーザー リレーションシップを非表示	ベース CI とユーザー間の関係をすべて非表示にします ([ログ レビュー担当者] など)。デフォルトのフィルターは、ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user 初期設定に格納されています。
グループ リレーションシップを非表示	ベース CI とグループ間の関係をすべて非表示にします ([バックアップ実行者] など)。デフォルトのフィルターは、ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group ユーザー初期設定に格納されています。

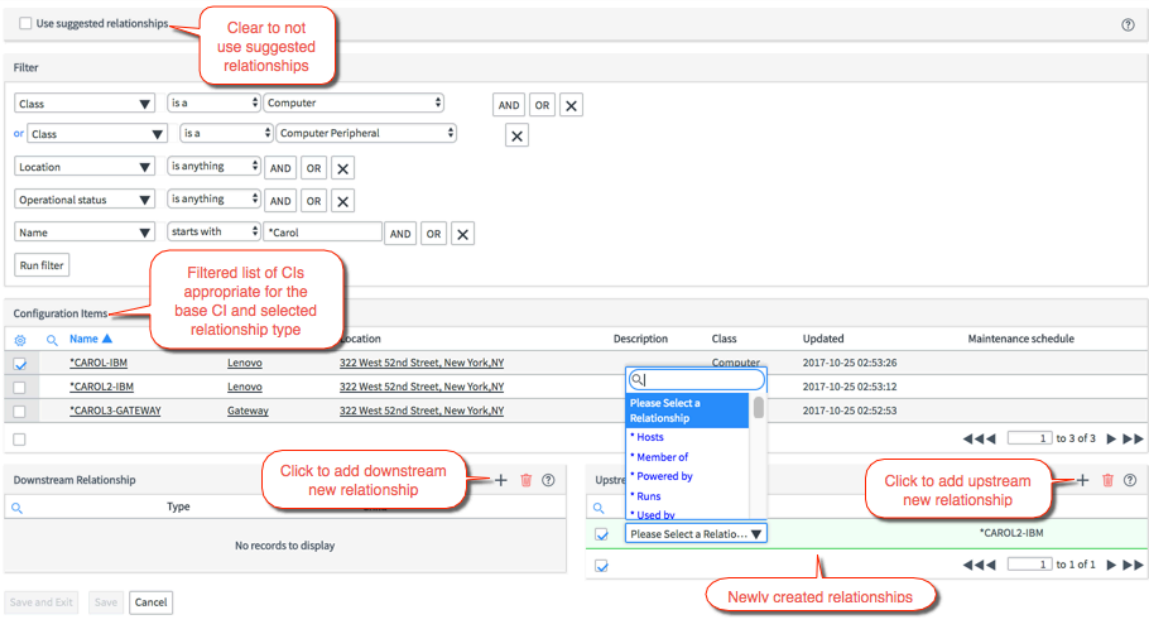
[構成アイテム] リストには、ベース CI と選択された関係タイプに該当するすべての CI が表示されます。エディターの最下部にある [関係] リストには、ベース CI が親 CI または子 CI となっている、選択した関係タイプの既存の関係がすべて表示されます。

c. [構成アイテム] リストから、関係の 2 番目の CI として 1 つ以上の CI を選択します。
[構成アイテム] のリストは、[フィルター] セクションで条件を追加して [フィルター実行] をクリックすることによってフィルタリングできます。

親の関係タイプを選択すると、これらの CI は関係の子 CI になり、子の関係タイプを選択すると、選択された CI が関係の親 CI になります。

d. [関係] セクションで、プラス アイコン (+) をクリックして新しい関係を追加します。
または、選択した CI を [関係] リストにドラッグすることもできます。新しい関係はそれぞれ、ベース CI、選択された関係タイプ、および選択された第 2 の CI で構成されます。

3. 提案された関係を使用しない場合は、最初に関係の子 CI となる 1 つ以上の CI を選択してから、その関係タイプを選択します。



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

a. [提案されたリレーションシップを使用] をオフにします。

b. [構成アイテム] リストで、関係の 2 番目の CI として 1 つ以上の CI を選択します。
[構成アイテム] のリストは、[フィルター] 領域で条件を追加して [フィルター実行] をクリックすることによってフィルタリングできます。選択する関係タイプに応じて、選択された CI は関係の親 CI または子 CI になる可能性があります。

c. 少なくとも 1 つの CI を [構成アイテム] リストで選択し、[下流リレーションシップ] セクションまたは [上流リレーションシップ] セクションで [+] 記号をクリックし、関係を作成します。

- 関係を [下流リレーションシップ] に追加し、ベース CI が親 CI であり、選択された CI が子 CI である関係を作成します。
- 関係を [上流リレーションシップ] に追加し、ベース CI が子 CI であり、選択された CI が親 CI である関係を作成します。

d. [下流リレーションシップ] または [上流リレーションシップ] リストのいずれかで新しく作成された関係において、[関係を選択してください] をクリックし、関係タイプを選択します。

- [下流リレーションシップ] リストで使用可能な関係タイプのリストには、ベース CI が親 CI である親関係のみが含まれます。
- [上流リレーションシップ] リストで使用可能な関係タイプのリストには、ベース CI が子 CI である子関係のみが含まれます。

e. [保存] または [保存して終了] をクリックします。
関係の作成に必要なすべての情報を入力した後でのみ、これらのボタンが点灯し、保存が必要な処理待ちの更新があることが示されます。

関連情報

提案されたクラス関係

CMDB 内の CI 関係

CI 関係のセキュリティ

CI 関係の削除

CI に関連性がなくなった、または不要になった CI 関係を削除して、CMDB の整合性を維持します。関係エディターを使用して CI 関係を削除します。

始める前に
必要なロール：ITIL または asset

注:
依存 CI との関係を削除すると、依存 CI が依存している CI との関係がなくなるため、識別の問題が発生する可能性があります。

手順

1. 関係エディターを起動します。
   a. 関係を削除する CI の CI フォームを開きます。
   b. フォームの中央付近の [関連アイテム] セクションを見つけます。
   c. [関連アイテム] セクションのプラス (+) アイコンをクリックします。
2. 関係エディターの [関係] セクションで、CI に対して削除する関係を選択します。

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

自動翻訳

3. [選択した関係性を削除] アイコンをクリックします。
4. [保存] または [保存して終了] をクリックします。

従来の CI 関係ビルダー

CI 関係を手動で定義するために使用されるこのページは、標準のスラッシュバケットの洗練されたバージョンです。従来の CI 関係フォーマッターで、CI 関係ビルダーのアイコン ( ) をクリックすると、従来のリレーションシップの定義ページが表示されます。

最新の CI 関係エディターについては、「CI 関係エディター」を参照してください。

CI 関係タイプの選択

従来の関係エディターの上半分には、操作する関係のタイプを選択できる大きなオプション ボックスがあります。操作したい特定のタイプの関係をクリックします。

CI 関係のリストのフィルタリング

従来の関係エディターでは、選択ボックスの右端にあるチェックボックスを使用すると、使用可能な関係のリストを素早く絞り込むことができます。

デフォルトでは、選択した CI のタイプに提案されたすべての関係のリストが表示されます。たとえば、データベース インスタンスを選択した場合、「Runs on」の関係は意味が通りますが、「Provides HVAC for」の関係は意味が通りません。デフォルトのフィルターは、ユーザー初期設定 ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_cici_manage_relationships_filter_hint.sys_user、および ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group に格納されています。

- **CI** リレーションシップを非表示 -- この CI と別の CI との間の関係をすべて非表示にします ([データ受信先] など)。
- ユーザー リレーションシップを非表示 -- この CI とユーザー間の関係をすべて非表示にします ([ログ レビュー担当者] など)。
- グループ リレーションシップを非表示 -- この CI とグループ間の関係をすべて非表示にします ([バックアップ実行者] など)。
- すべてのリレーションシップを表示 -- 適切なロールを持っている場合 (デフォルト設定でこれは itil_admin です)、[すべてのリレーションシップを表示] というラベルの付いた追加のチェックボックスが表示されます。このチェックボックスをクリックすると、このタイプの CI の「提案された」リストにあるかに関係なく、システムで定義された関係を選択できます。

CI 関係ターゲットの選択

従来の関係エディターでは、ユーザーは関係タイプの CI をリンクまたはリンク解除できます。

関係タイプを選択すると、画面の下部にある 2 つの選択ボックスに、提案した関係に適した CI が入力されます。左側の選択ボックスには、この関係を介して合理的にリンクされる可能性のある CI のリストが含まれ、右側のボックスには、既にリンクされている CI のリストが含まれます。

1. アイテムをリンクまたはリンク解除します。

新しいアイテムをリンクする	その CI を左側のボックスから右側のボックスに移動します。
既存のアイテムのリンクを解除する	それらを右のボックスから左に移動します。

いずれかのタイプの変更を行うと、変更待ちがあることを示すメッセージが表示されます。

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

自動翻訳

2. 変更を適用またはキャンセルします。

[保存] ボタンをクリックします。	これにより、変更内容が保存され、前の画面 (ここへのアクセス方法に応じて CI または BSM マップ) に戻ります。
[キャンセル] ボタンをクリックします。	これにより、変更は保存されずに終了します。

関連情報

CMDB 内の CI 関係

関係修飾子

修飾子 [cmdb_ci_qualifier] タイプの CI である関係修飾子は、CI 関係に関する重要な情報を格納しています。

関係修飾子では、2 つの CI 間の関係に関する任意の固有の情報に注釈を付けることができます。1 つの関係に複数の修飾子を定義して、修飾子チェーンを作成することができます。ただし、2 つの CI 間の特定の関係タイプに対して存在できるのは 1 つの修飾子チェーンのみです。

たとえば、親 CI と子 CI の間の関係の場合、関係修飾子を追加して、関係がトラフィックに基づいて検出されたことを示すことができます (*cmdb_ci_qualifier_trafficbased* など)。これにより、関係の CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルのレコードは 2 つになります。

- 親 CI と新しい修飾子をリンクするレコード
- 新しい修飾子と子 CI をリンクするレコード

この関係には、親 CI と子 CI があり、タイプ *cmdb_ci_qualifier_trafficbased* の関係修飾子があります。

識別プロセスにおける関係修飾子の使用については、「識別ルール」を参照してください。

CI 関係のセキュリティ

CI 関係にセキュリティを適用する場合、アクセス制御を CI 関係 (cmdb_rel_ci) テーブルに適用し、* テーブルにも操作 editCIRelations を作成することが重要です。

現在のインスタンスで editCIRelations のセキュリティが定義されている場合、それはアップグレードの過程で自動的に edit_ci_relations に適用され、古くなったセキュリティは削除されます。

関連情報

CMDB 内の CI 関係

CI 関係ロールアップの作成

CI 関係ロールアップの作成

CI 関係ロールアップにより、関係タイプを合計、カウント、最大、最小、または平均することができます。CI 関係ロールアップは作成することができます。

始める前に

必要なロール：ecmdb_admin

このタスクについて

CI 関係ロールアップは、追跡や通知の受信に役立ちます。たとえば、

自動翻訳

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

- 合計ロールアップでは、複数の CI のフィールドを合計し、関連する別の CI に結果を表示します。したがって、ラックに 4 つの構成アイテムがあり、すべて電力を消費する場合は、CI 関係ロールアップを作成してすべての電力使用量を合計し、結果をラック CI フォームの 1 つのフィールドに表示します。
- ラックの電力消費が一定レベルを超えた場合は、通知を送信します。
- 10 スロットのラックでは、9 スロットがいっぱいになったときに通知を送信します。

CI 関係ロールアップは、[cmdb_ci] テーブルの *cmdb synch event* ビジネスルールを使用します。このビジネス ルールはデフォルトで有効になっていますが、実行する前にルールを少し変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 関係性 > **CI** リレーションロールアップ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。

CI 関係ロールアップのフィールド

フィールド	説明
CI リレーションシップタイプ	ロールアップで使用する関係タイプをリストから選択します。たとえば、**Members::Member of** は親記述子 **Members** と子記述子 **Member of** を含みます。
タイプ	ドロップダウン リストから、[カウント]、[最大]、[平均]、[最小]、または [合計] のロールアップ タイプを選択します。
親フィールド	操作が実行されるターゲット フィールド。
子フィールド	方程式タイプへの入力。[親] フィールドは、子フィールドの選択の影響を受けます。
ロールアップ クラス	関係を使用できるクラス。たとえば、関係がラックにのみ適用されるように指定できます。

4. *cmdb synch event* ビジネスルールを実行するには、[ビジネスルール] に移動します。
5. 検索ボックスを使用して、[cmdb synch event] テーブルを検索します。
6. *cmdb synch event* ビジネスルールをクリックし、[ビジネスルール] ページに移動します。
7. [更新]、[削除]、および [クエリー] チェック ボックスをオンにします。
   また、関係が変更されたときに CI 関係ロールアップを再計算する場合は、同様の手順を使用して、*cmdb_rel_ci synch event* ビジネスルールの [有効] チェックボックスをオンにします。

関連情報

CMDB 内の CI 関係

CMDB スキーマモデル

Configuration Management Database (CMDB) スキーマモデルは、会社によって制御されるすべての資産とビジネスサービスおよびその構成を含む一連の接続されたテーブルです。

関連 ServiceNow® Store アプリと参照情報：

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

自動翻訳

- CMDB テーブルの説明：ベースシステムの主要 CMDB テーブルの説明
- CMDB CI Class Models：ベース CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加する ServiceNow Store アプリこれには、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および該当する場合は依存関係が含まれます。その後、追加したクラスを他の CMDB 基底クラスと同じように使用できます。
- CMDB の入力：CMDB に入力するためのさまざまなオプションに関する情報
- 検出パターン：業界の特定のデバイスとアプリケーションを検出するための検出パターンのライブラリを提供する ServiceNow Store アプリ。
- サービスグラフコネクタ：一般的なサードパーティデータを CMDB クラスにインポートして統合するために、事前定義された統合を提供する ServiceNow Store のアプリ。また、新しい ETL 変換マップを作成するための IntegrationHub ETL ウィザードも含まれています。

CMDB テーブルには、ネットワーク上のコンピューターやデバイス、ソフトウェア契約やライセンス、ビジネスサービスなどに関する情報が含まれます。IT デスクは CMDB を使用して、ネットワーク ユーザーの機器とその関係をよりよく理解することができます。CMDB は、システム内の他のプロセスによって参照することもできます。

資産管理 や Contract Management などのアプリケーションは、CMDB と連携して動作します。資産管理 および ソフトウェア資産管理 は、CMDB のすべての資産、ハードウェア、ソフトウェア、在庫資産、ならびにメーカーおよびベンダーのレコードにリンクします。Contract Management アプリケーションには、リース、サービス契約、発注書、保証およびソフトウェアライセンスを含む契約に関する情報が含まれています。構成管理データベース (CMDB)アプリケーションは運用に重点を置いています。

CMDB の詳細については、ServiceNow Community の投稿「CMDB 101 - What is a configuration management database and why do you need one? (CMDB 101 - 構成管理データベースとは何か？なぜ必要なのか？)」を参照してください。

主要な CMDB テーブル

構成管理データベース (CMDB) の主なテーブル：

- ベース構成アイテム [cmdb] テーブル：非 IT CI のコア CMDB テーブルです (降順クラスは非 IT CI です)。
- コア構成アイテム [cmdb_ci] テーブル：すべての CI の基本属性を格納します。このテーブルにアクセスするには、admin、itil、または asset のユーザー ロールが必要です (降順クラスは IT CI です)。
- CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブル：CI 間のすべての関係を定義します。

[構成アイテム] テーブルは、データベース [cmdb_ci_database] とコンピューター [cmdb_ci_computer] などの他のテーブルに展開されます。[コンピューター] テーブルは、サーバー [cmdb_ci_server] テーブルに展開され、これは UNIX サーバー [cmdb_ci_unix_server] テーブルなどに展開されます。

> **注:**
> ベース構成アイテム [cmdb] テーブルは、パーティション別テーブル拡張モデルを使用し、情報の複製や派生において他の拡張テーブルと動作が異なります。「テーブル拡張とクラス」を参照してください。

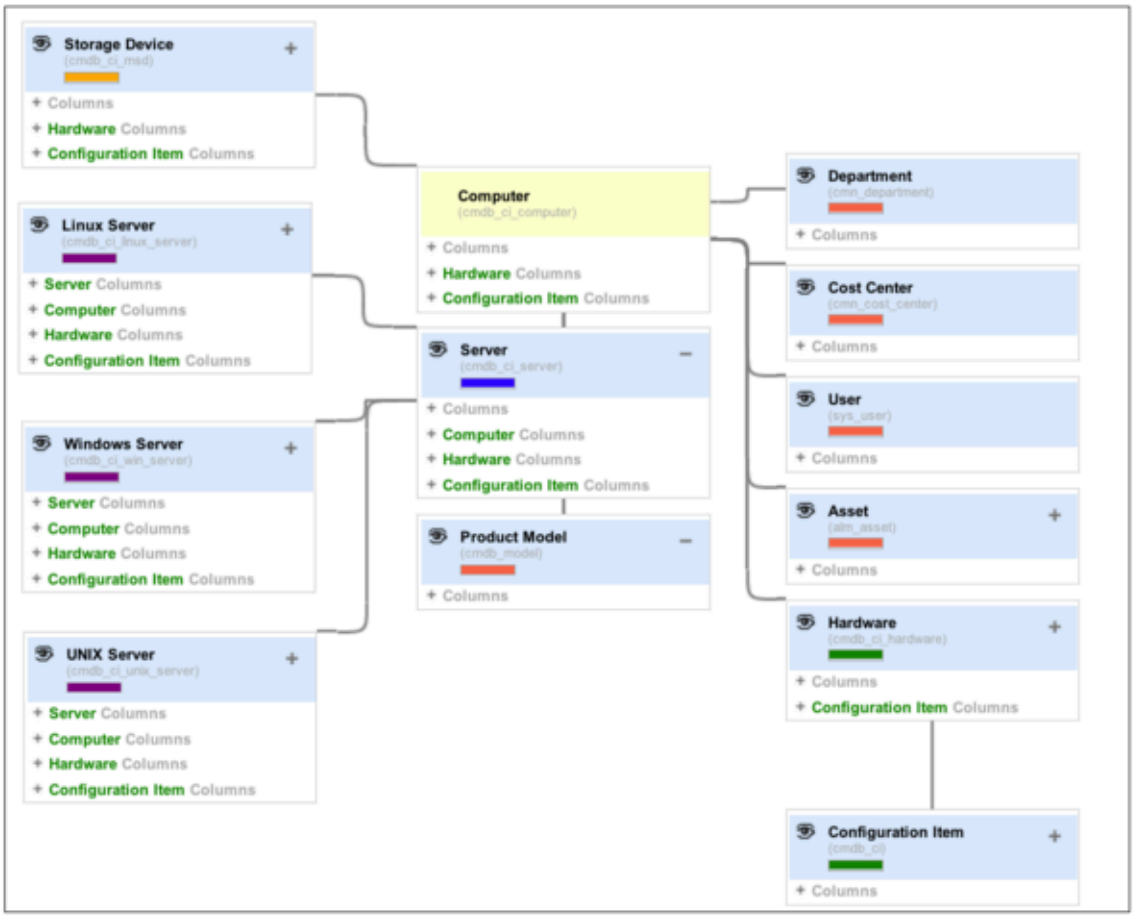
スキーマ マップを使用すると、テーブルとその関係の詳細を表示できます。

1. 移動先 システム定義 > テーブルと列.
2. テーブルを選択し、[スキーマ マップ] をクリックします。

自動翻訳

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

スキーママップ



注:
構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから展開されていない CI は、[Dependency Views] マップおよび CI 関係フォーマッターに表示されません。

CI 属性

属性は、分類のすべての CI に適用されます。CI の属性値を変更するには、適切な CI を編集します。クラスに一意の属性を追加するには、クラステーブルを展開し、その CI の新しい分類を作成します。

分類階層内の CI の位置は、その下の CI と共有する属性によって決まります。CI がその親から単一の異なる属性を持つたびに、分類階層は分岐します。

たとえば、サーバーには、ワークステーションやラップトップを含むコンピューターからのさまざまな属性があります。Linux サーバーと UNIX サーバーには、親サーバー分類からと相互からの異なる属性があるため、これらは階層で別々の分岐を使用します。

CMDB テーブルの説明

テーブルの名前、ラベル、およびテーブルに格納されている情報のタイプの説明を含む、ベースシステム内の CMDB のテーブルのリスト。

特定のテクノロジーをサポートするクラスモデルを追加する CMDB CI Class Models ストアアプリをインストールすることで、ベースシステムのテーブルを拡張できます。この拡張には、クラスの定義、識別ルール、識別子エントリ、および該当する場合は依存関係が含まれます。詳細については、「CMDB CI Class Models ストアアプリ」を参照してください。

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

自動翻訳

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci	構成アイテム	ベース構成アイテムテーブル
cmdb_ci_acc	アクセサリー	電話、コンピューターなどのアクセサリー。
cmdb_ci_ad_controller	Active Directory ドメインコントローラ	Microsoft Active Directory ドメインコントローラー
cmdb_ci_ad_domain	AD ドメイン	Microsoft Active Directory ドメイン。
cmdb_ci_aix_server	AIX サーバー	AIX オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_alias	エイリアス	データの場所、仮想メールアドレス、ポインターなどの仮名。
cmdb_ci_apache_web_server	Apache Web Server	Apache Web サーバーソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_appl	アプリケーション	サービスを提供し、ビジネスプロセスを管理するファイルとデータの集合であるアプリケーション。
cmdb_ci_appl_now_app	ServiceNow アプリケーション	影響度算出などのさまざまなコンポーネントに対して Event Management が生成する CI。後でマップに表示されるアラートをバインドするために使用されます。コネクタインスタンスステータスや MID Server ステータスなどの、重要なコンポーネントの内部健全性チェックを監視するときに、セルフ健全性によって内部的に使用されます。 すべての ServiceNow アプリケーションの親クラス。
cmdb_ci_application_cluster	アプリケーションクラスター	グループが単一のシステムのように動作するように、グループ内の各サーバーにクラスタリングソフトウェアがインストールされているサーバーの論理グループ。
cmdb_ci_application_server_resource	アプリケーションサーバーリソース	Coldfusion アプリケーションサーバーなどのアプリケーションサーバーの親クラス。
cmdb_ci_app_server	アプリケーションサーバー	Tomcat サーバーや WebSphere サーバーなどの物理サーバーまたは仮想サーバーの主要機能を示す、論理 CI のベーステーブル。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_app_server_composer	コンポーザ	IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation Toolkit をホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_datapower	Data Power	IBM DataPower Gateway セキュアソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_domino	Domino	IBM Domino ソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP uCMDB	HP uCMDB ソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_java	JavaServer	Java アプリケーションをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_jb_module	配送コントローラー	JBoss アプリケーション (展開済みアプリケーション) の内部モジュールをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	JBoss Application Server (JBoss AS) をホストするサーバー。これは、JBoss ソフトウェア会社によって開発されたオープンソースのクロスプラットフォーム Java アプリケーションサーバーです。
cmdb_ci_app_server_jrun	JRun	JRun アプリケーションをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_jrun_war	JRun WAR	JRun アプリケーション (展開済みアプリケーション) の内部モジュールをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Oracle Essbase サーバー	Oracle Essbase ソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_ora_ias	Oracle iAS	Oracle Internet Application Server をホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Oracle iAS Web Module	Oracle iAS アプリケーション (展開済みアプリケーション) の内部モジュールをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_remedy	Remedy HSServer	Remedy HSSServer アプリケーションをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Apache Tomcat ソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	Tomcat WAR	Apache Tomcat アプリケーション (展開済みアプリケー

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		ション) の内部モジュールをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_vendav	Vendavo アプリケーションサーバー	Vendvo アプリケーションサーバーソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA Weblogic	Oracle WebLogic Server をホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_webseal	WebSeal	IBM Tivoli Access Manager ソリューションをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	IBM WebSphere ソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	Tomcat の内部モジュールをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_ws_ear	WebSphere EAR	IBM WebSphere ソフトウェアをホストするサーバー。
cmdb_ci_app_server_ws_odr	WebSphere ODR LB	WebSphere ODR LB アプリケーションをホストするサーバー。
cmdb_ci_appl_active_directory	Active Directory サービス	AD Domain アプリケーションの内部ソフトウェアモジュール。
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Microsoft BizTalk Server ソフトウェア
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	BizTalk Orchestration	Microsoft BizTalk Server ソフトウェアの内部モジュール。
cmdb_ci_appl_ca	CA Enterprise Communicator	CA Enterprise Communicator ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	CA eTrust Directory Server	CA eTrust Directory Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	CA Introscope Enterprise Manager ソフトウェア
cmdb_ci_appl_ca_id_man	CA Identity Manager Provisioning Server	CA Identity Manager Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco CallManager	Cisco CallManager (Cisco Unified Communications Manager) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Cisco Fibre InterConnect ソフトウェア
cmdb_ci_appl_citrix_app	Citrix アプリケーションアイコン	Citrix ソフトウェアの内部モジュール。
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Citrix コレクター	Citrix コレクターソフトウェア

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenApp またはプレゼンテーションサーバー	Citrix XenApp ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_connectit	Connect-It サービス	Connect-It ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Control-M ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_delivery_controler	配送コントローラー	アプリケーション配送コントローラーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Documentum Brava Job Processor	Brava (EMC Documentum) ジョブプロセッサーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Documentum Brava ライセンスサーバー	Brava (EMC Documentum) ライセンスサーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Documentum DocBase	Documentum DocBase ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Documentum Broker	Documentum DocBase Broker ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_dot_net	.NET アプリケーション	Microsoft .NET アプリケーションソフトウェア。
cmdb_ci_appl_fastsearch	高速検索	Microsoft FAST Search ソフトウェア (SharePoint コラボレーションプラットフォーム用)。
cmdb_ci_appl_generic	汎用アプリケーション	リッスンモードでポートが開いているエンドポイントがあり、そのパターンがない場合にシステムによって識別される汎用アプリケーション。
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Oracle GlassFish Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_glassfish_war	GlassFish WAR	GlassFish アプリケーション (展開済みアプリケーション) の内部モジュール。
cmdb_ci_appl_groundwork	GroundWork	Groundwork (オープンソース) 監視ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_hp_index	HP SM インデックスサーバー	HP Service Manager インデックスサーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_hp_operations	HP Operations Manager	HP Operations Manager ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_hp_qc	HP Quality Center	HP Quality Center ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_hp_service	HP Service Manager	HP Service Manager ソフトウェア。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP SM KnowledgeBase	HP Service Manager KnowledgeBase ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	IBM CICS Transaction Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	IBM CICS Transaction Gateway ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	IBM WebSphere Message Broker ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	IBM WMB HTTP リスナー	IBM WebSphere HTTP リスナーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM WebSphere MQ	IBM Websphere MQ ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	IBM WebSphere MQ キュー	IBM WebSphere MQ ソフトウェアの内部モジュール。
cmdb_ci_appl_itam	ITAM Asset Center	HP Asset Center ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Mongo Config サーバー	Mongo 構成サーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_mongos	Mongos サーバー	MongoDB サーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Dynamic CRM コンポーネント	Microsoft Dynamic CRM ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	Microsoft Message Queuing (MSMQ)
cmdb_ci_appl_ora_conc	Oracle Concurrent Server	Oracle Concurrent Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_disc	Oracle Discoverer エンジン	Oracle Discoverer ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Oracle Discoverer UI	Oracle Discoverer UI モジュールソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_ebs	Oracle ESB	Oracle Enterprise Service Bus ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_forms	Oracle Forms エンジン	Oracle Forms ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	Oracle Forms UI	Oracle Forms UI ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_fs	Oracle Fulfillment サーバー	Oracle Fulfillment サーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_http	Oracle HTTP サーバー	Oracle HTTP Server ソフトウェア (Oracle Fusion ミドルウェアの Web 階層)。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	Oracle WebLogic JMS キュー	Oracle WebLogic JMS ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Oracle Metric Client	Oracle Metric Client ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Oracle Metric Server	Oracle Metric Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Notification Server	Oracle Notification Server (ONS) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Oracle OACORE Server	Oracle Metric Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Oracle OAFM Server	Oracle Metric Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_pm	Oracle Process Manager	Oracle BPEL Process Manager サーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_queue	Advanced Queue キュー	Oracle Advanced Queuing ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_report	Oracle Report Server	Oracle Report Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_tns	Oracle App TNS サービス	Oracle Application Express (TNS) リスナーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Oracle TNS Listener エンジン	Oracle Application Express ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_peoplesoft	PeopleSoft アプリケーションサーバー	PeopleSoft アプリケーションサーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	RabbitMQ (オープンソース) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	RabbitMQ クラスター	RabbitMQ (オープンソース) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_ascs	SAP ASCS アプリケーション	SAP ASCS ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_bo	SAP 事業オブジェクト CMS サーバー	SAP 事業オブジェクト CMS サーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	SAP BO BOXISheduleRouter	SAP BO BOXISheduleRouter ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	SAP 事業オブジェクト	SAP 事業オブジェクトアプリケーション。
cmdb_ci_appl_sap_ci	SAP CI アプリケーション	SAP Central Instance ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_di	SAP DI アプリケーション	Oracle Development Infrastructure (DI) ソフトウェア。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_appl_sap_ers	SAP ERS アプリケーション	Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	SAP HANA DB	SAP HANA ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_jc	SAP JC アプリケーション	SAP JC (Java アプリケーション) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sap_scs	SAP SCS アプリケーション	SAP SCS (Central Services) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sendmail	Sendmail	Sendmail (オープンソース) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Microsoft SharePoint ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_sp_service	SharePoint サービス	Microsoft Windows Sharepoint Services (WSS) ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_tibco_hawk	TIBCO Hawk	TIBCO Hawk ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix Business Works	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	ActiveMatrix Business Works プロセス	TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks プロセスソフトウェア。
cmdb_ci_appl_tibco_message	TIBCO Enterprise Message Service	TIBCO Enterprise Message Service ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_tibco_queue	EMS キュー	Tibco EMS (Enterprise Message Service) キューソフトウェア。
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Tuxedo ソフトウェア (Unix のミドルウェアトランザクション、分散操作用の拡張)。
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Tuxedo Portal	Tuxedo portal ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Vignette Content Management Server	Vignette (Open Text Corp) Content Management Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_vignette_search	Vignette Search Starter	Vignette (Open Text Corp) Search Server ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_vignette_server	Vignette サーバー	Vignette (Open Text Corp) サーバーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	WebLogic JMS サーバー	WebLogic JMS ソフトウェア。
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	Weblogic LB	WebLogic Server ロードバランサーソフトウェア。
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Weblogic モジュールサーバー	WebLogic サーバーソフトウェア。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Websphere Portal	Websphere Portal ソフトウェア
cmdb_ci_appl_wmb	WMB フロー	WebSphere Message Broker ソフトウェア。
cmdb_ci_application_cluster	アプリケーションクラスター	アプリケーション層サーバーの論理クラスター。
cmdb_ci_application_software	アプリケーションソフトウェア	ユーザーにメリットを提供するために調整された機能、タスク、またはアクティビティのグループを実行するように設計されたコンピュータープログラム。 インストール済みソフトウェアの情報 (実行中のプロセスではない) を提供するソフトウェアテーブルの拡張。
cmdb_ci_ats_power_eq	自動転送スイッチ	2 つの電源間で負荷を切り替える電力スイッチ。
cmdb_ci_availability_set	可用性セット	Microsoft Azure プラットフォームで実行されている仮想マシンの論理グループ化。
cmdb_ci_batch_job	バッチジョブ	バッチモードで処理されるコンピュータープログラムまたはプログラムのセット。
cmdb_ci_aws_datacenter	AWS データセンター	Amazon Web Services データセンターの論理表現。
cmbd_ci_azure_datacenter	Azure データセンター	Microsoft Azure データセンターの論理表現。
cmdb_ci_business_app	ビジネスアプリケーション	すべてのビジネスアプリケーション。
cmdb_ci_business_process	ビジネスプロセス	ビジネスによって所有および実行され、事業顧客への製品またはビジネスサービスの提供に貢献するプロセス。
cmdb_ci_chassis_server	サーバーシャーシ	さまざまなフォームファクターでサーバーを収容または物理的に組み立てるために使用される金属構造。
cmdb_ci_cim_profile	CIM プロファイル	CIM プロファイル (UML)。
cmdb_ci_cim_server	CIM サーバー	CIM プロファイルをホストするサーバー。
cmdb_ci_Circuit	回路	電気回路情報。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_cloud_database	クラウドデータベース	クラウドコンピューティングプラットフォーム上で実行されるデータベース。
cmdb_ci_cloud_ip_address	クラウド IP アドレス	クラウドコンピューティングプラットフォーム上で実行される Web サーバー。
cmdb_ci_cluster	クラスタ	1 つの論理コンピューティングリソースとして機能させるために、ソフトウェアによって結合されたコンピューティングリソースの論理グループ。
cmdb_ci_cluster_node	クラスターノード	クラスターに論理的/運用的に結合された単一のコンピューティングリソース。
cmdb_ci_cluster_resource	クラスターリソース	クラスター環境で発生するイベントを管理するために使用されるクラスターリソースのセットまたはグループであるシステムオブジェクト。
cmdb_ci_cluster_vip	クラスター仮想 IP	クラスターの VIP 情報。
cmdb_ci_cmp_price_product_base	クラウド製品の価格ベース	クラウド環境で仮想サーバー上に構築されたスタックを実行するためのおおよその月次コストを計算するために使用されます。 • クラウド価格ベース：サポートされているすべてのクラウドのすべてのリソースの価格情報を保存する共通の価格ベース。 • クラウド価格製品ベース：すべての価格設定リソースの共通属性を保存するベーステーブル。 • VM インスタンス価格：サポートされているすべてのクラウドの VM 固有の製品情報を保存するために、クラウド価格製品ベースを拡張する特定のテーブル。 VM インスタンスの価格などのクラウド製品の価格の親クラス。
cmdb_ci_cmp_resource	クラウドリソース	汎用クラウドリソース。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_comm	通信機器	通信機器情報。携帯電話、電話、会議電話、Wi-Fi などのデバイスを含む選択リスト。
cmdb_ci_computer	コンピューター	コンピューターのプロパティをキャプチャするハードウェアテーブルの拡張。
cmdb_ci_computer_room	コンピュータールーム	コンピュータールームの論理表現。
cmdb_ci_config_automation_server	管理サーバー	サーバー構成の管理に使用される、Chef や Puppet などの DevOps ツール。 Puppet マスターなどのアプリケーション管理サーバーの親クラス。
cmdb_ci_config_file	構成ファイル	いくつかのコンピュータープログラムのパラメーターと初期設定を確立する構成ファイル。
cmdb_ci_crac	コンピュータールーム AC	データセンターの冷房のために使用される調整装置。
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU/DSU	ネットワーク機器をデジタル回路に接続するために使用されるデジタルインターフェイスデバイス。
cmdb_ci_database	データベース	データが格納されているファイルのセット、データベースの理由、データに関するメタデータなどの整理されたデータのコレクション。
cmdb_ci_datacenter	データセンター	コンピューターシステム、および通信設備やストレージシステムなどの関連コンポーネントを収容するために使用される施設。これには通常、冗長電源またはバックアップ電源、冗長データ通信接続、環境制御 (調節や消火など)、およびさまざまなセキュリティデバイスが含まれます。
cmdb_ci_datapower_server	Data Power ホスティングサーバー	IBM DataPower Gateway ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_datastore	データストア	データストアはファイルシステムのようなもので、物理ストレージを抽象化し、ファイルを保存するためのモデルを提供し

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		ます。子クラスは VMware 固有のデータストアを表します。 vCenter データストアなどの VMware データストアオブジェクトタイプの親クラス。
cmdb_ci_db_catalog	データベースカタログ	特定のデータベースインスタンスのベーステーブル、ビュー(仮想テーブル)、同義語、値の範囲、インデックス、ユーザー、ユーザーグループなどのデータベースオブジェクトを定義するメタデータ。
cmdb_ci_db_db2_catalog	DB2 カタログ	DB2 データベースのデータベースカタログ。
cmdb_ci_db_db2_instance	DB2 インスタンス	DB2 データベースのインスタンス。
cmdb_ci_db_hbase_instance	HBase インスタンス	HBase データベースのインスタンス。
cmdb_ci_db_instance	データベースインスタンス	データベース内のデータを操作するために使用されるソフトウェアとメモリ。
cmdb_ci_db_mongodb_instance	MongoDB インスタンス	MongoDB データベースのインスタンス。
cmdb_ci_db_mssql_analysis	SQL Server Analysis Services	Microsoft SQL Server Analysis Services*
cmdb_ci_db_mssql_catalog	MSFT SQL カタログ	Microsoft SQL データベースの特定のインスタンスのデータベースカタログ。
cmdb_ci_db_mssql_int_job	SQL Server Integration Services ジョブ	SQL Server Integration Service パッケージを実行するスケジュール設定済みジョブ。
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	MSQL Server Integration Services ソフトウェア。
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	サーバーベースのレポート生成に使用される SQL Server ソフトウェア。
cmdb_ci_db_mysql_catalog	MySQL カタログ	MySQL データベースの特定のインスタンスのデータベースカタログ。
cmdb_ci_db_mysql_clustermgnode	MySQL クラスター MGM ノード	実行中のクラスターへの MySQL プライマリ管理インターフェイス。
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	MySQL クラスターデータノード	MySQL クラスターデータノードを構成するために、config.ini ファイルの [ndbd] または [ndbd default]

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		セクションで使用されるサマリーテーブル。
cmdb_ci_db_mysql_instance	MySQL インスタンス	MySQL データベースのインスタンス。
cmdb_ci_db_ora_catalog	Oracle カタログ	Oracle データベースの特定のインスタンスのデータベースカタログ。
cmdb_ci_db_ora_instance	Oracle インスタンス	Oracle データベースのインスタンス。
cmdb_ci_db_ora_listener	Oracle データベースリスナー	Oracle データベースサーバーで実行されるプロセス。
cmdb_ci_db_postgresql_instance	PostgreSQL インスタンス	PostgeSQL データベースのインスタンス。
cmdb_ci_db_syb_catalog	Sybase カタログ	Sybase データベースの特定のインスタンスのデータベースカタログ。
cmdb_ci_db_syb_instance	Sybase インスタンス	Sybase データベースのインスタンス。
cmdb_ci_desktop_software	デスクトップソフトウェア	デスクトップとラップトップで使用されるソフトウェア。
cmdb_ci_dir_policy_server	ポリシーサーバー	認証サービスを提供し、ファイルの追跡と制御を容易にするポリシーベースのネットワークのセキュリティコンポーネントを提供するポリシーサーバー。
cmdb_ci_dir_site_minder_server	Site Minder	SiteMinder ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_directory_ad_Forest	AD フォレスト	Active Directory フォレスト。
cmdb_ci_directory_ha	HA プロキシ	HAProxy ソフトウェア。
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	ID 識別機能パック (Active Directory) ソフトウェア。
cmdb_ci_directory_ldap	LDAP DB	LDAP (ライトウェイトディレクトリアクセスプロトコル) データベースソフトウェア。
cmdb_ci_directory_server	ディレクトリサーバー	LDAP ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_disk	ディスク	データストレージメカニズムの一般的なカテゴリ。
cmdb_ci_disk_partition	ディスクパーティション	各セクションの情報を個別に管理できるように、ディスクのセクションが分離されています。
cmdb_ci_display_hardware	表示ハードウェア	視覚的な形式で情報を表示するために使用されるハードウェア。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_dns_alias	DNS エイリアス	DNS アドレスの解決に使用されるホストの同義語。
cmdb_ci_dns_name	DNS 名	プライマリ DNS の名前。
cmdb_ci_docker	Docker コンテナ	Docker コンテナー (Docker イメージのランタイムインスタンス)。
cmdb_ci_docker_engine	Docker エンジン	Docker コンテナーを実行および管理するための Docker ソフトウェア。
cmdb_ci_docker_image	Docker イメージ	Docker イメージ。コンテナーランタイム内で使用するための、ルートファイルシステムの変更と対応する実行パラメーターの整理されたコレクション。
cmdb_ci_docker_image_tag	Docker イメージタグ	Docker タグ。リポジトリ内の Docker イメージに適用されるラベルです。
cmdb_ci_docker_local_image	Docker ローカルイメージ	ローカルで管理される Docker イメージ。
cmdb_ci_drs_vm_config	DRS VM 構成	クラスターの動作を上書きする vCenter 内の VM の分散リソーススケジューラー (DRS) の動作。
cmdb_ci_ec2_instance	EC2 仮想マシンインスタンス	Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) プラットフォームで実行されている仮想マシン。
cmdb_ci_email_server	メールサーバー	メールソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_email_server_jes	JES	JES ソフトウェアを実行しているサーバー (多機能ハイブリッド MTA/MDA サーバー)。
cmdb_ci_endpoint	エンドポイント	エンドポイント。サービス指向アーキテクチャでのサービス、プロセス、キューのエントリポイント、またはトピックの対象を表します。
cmdb_ci_environment	環境	コンピューティングサービスの開発、テスト、および提供に使用されるハードウェアとソフトウェアの論理的なグループ。例：開発、テスト、品質保証、本番。
cmdb_ci_esx_resource_pool	ESX リソースプール	VMware の物理リソースセット。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_esx_server	ESX サーバー	VMware ESXi オペレーティングシステムを実行している物理 ESX サーバー。
cmdb_ci_exchange_backend	Exchange バックエンドサーバー	Exchange ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_cas	Exchange Client Access Server	クライアントアクセスサービスを提供する Exchange ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Exchange Edge Transport Server	Exchange Edge Transport ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_frontend	Exchange フロントエンドサーバー	Exchange ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_hub	ExchangeHub	Exchange Hub ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Exchange Hub Transport Server	転送サービスを提供する Exchange Hub ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_mailbox	Exchange メールボックス	Exchange メールアカウント。
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Exchange メールボックスサーバー	クライアントアクセスサービスを提供する Exchange ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_exchange_service_component	Exchange サービスコンポーネント	Exchange サービスコンポーネントソフトウェア
cmdb_ci_facibility_hardware	施設ハードウェア	電気、水、下水道、空調、セキュリティなどの施設サービスに使用されるハードウェアの基底クラス。
cmdb_ci_fc_disk	ファイバーチャネルディスク	ファイバーチャネルディスクのベーステーブル。
cmdb_ci_fc_export	ファイバーチャネルエクスポート	ストレージサーバーによってファイバーチャネルプロトコルを介してエクスポートされたストレージボリューム。
cmdb_ci_fc_port	ファイバーチャネルポート	ストレージサーバー、FC スイッチ、またはホストの HBA のファイバーチャネルポート。
cmdb_ci_fddi_network	FDDI カード	Fiber Distributed Data Interface カード。
cmdb_ci_file_system	ファイルシステム	マウントポイント、キャパシティ、ファイルシステムのタイプなどの詳細をキャプチャした

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		サーバーのファイルシステム情報。
cmdb_ci_file_system_nfs	NFS ファイルシステム	NFS ファイルシステム情報を提供するファイルシステムの拡張。
cmdb_ci_file_system_smb	SMB ファイルシステム	SMB ファイルシステム情報を提供するファイルシステムの拡張。
cmdb_ci_firewall_network	ファイアウォールハードウェア	ファイアウォールハードウェア。
cmdb_ci_ftp_server	FTP サーバー	FTP サービスを提供するサーバー。
cmdb_ci_fuel_tank	燃料タンク	燃料タンク。
cmdb_ci_generator_power_eq	発電機	発電機。
cmdb_ci_group	グループ	CI の論理グループ。
cmdb_ci_hardware	ハードウェア	ハードウェアの基底クラス。
cmdb_ci_host_cluster	ホストクラスター	ホストのグループをクラスターとして表す、クラウドに依存しない方法。子クラスは VMware vCenter クラスター固有の詳細を表します。 vCenter クラスターなどの VMWare ホストクラスターオブジェクトタイプの親クラス。
cmdb_ci_hpux_server	HPUX サーバー	HPUX ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_hub_network	HUB ハードウェア	物理ネットワークハブ。
cmdb_ci_hvac	HVAC 装置	暖房、換気、および空調装置。
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Hyper-V クラスター	Hyper-V サーバーのクラスター。
cmdb_ci_hyper_v_instance	Hyper-V 仮想マシンインスタンス	Hyper-V 仮想マシンインスタンス。このテーブルは、汎用仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブルを拡張します。
cmdb_ci_hyper_v_network	Hyper-V 仮想ネットワーク	Hyper-V 仮想ネットワーク。
cmdb_ci_hyper_v_object	Hyper-V オブジェクト	すべての Hyper-V オブジェクトの基底クラス。
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Hyper-V リソースプール	Hyper-V リソースプール。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Hyper-V リソースプールコンポーネント	リソースプールに属するリソースプールコンポーネント。
cmdb_ci_hyper_v_server	Hyper-V サーバー	Hyper-V ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_ids_network	侵入検知システム	セキュリティ侵入検知システム
cmdb_ci_iisdirectory	IIS 仮想ディレクトリ	IIS マネージャーの仮想ディレクトリ。
cmdb_ci_imaging_hardware	イメージングハードウェア	電子/物理イメージの作成に使用されるハードウェア。
cmdb_ci_inetinfo	Inetinfo サービス	IIS アプリケーションの Inetinfo サービス。
cmdb_ci_info_software	インフラソフトウェア	ビジネス組織が人員サポート、ビジネストランザクション、内部サービス、プロセスなどの基本的なタスクを実行するのを支援するために特別に設計されたエンタープライズソフトウェアまたはプログラムの基底クラス。
cmdb_ci_information_object	情報オブジェクト	ビジネスアプリケーションまたはその他のエンティティが処理する情報のタイプ。 例：「従業員給与データ」、「従業員個人データ」、「営業データ」。
cmdb_ci_installed_bundles	インストール済みバンドル	インストールされているソフトウェアのバンドルを表す仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object] テーブルの拡張。
cmdb_ci_infra_service	インフラサービス	コンピューティングインフラストラクチャの提供をサポートする IT サービス。
cmdb_ci_infra_service_ldap	LDAP サービス	実行されている LDAP サービス。
cmdb_ci_ip_address	IP アドレス	IP アドレス。
cmdb_ci_ip_device	IP デバイス	IP アドレスを持つデバイスの基底クラス。
cmdb_ci_ip_firewall	IP ファイアウォール	ファイアウォールハードウェア。
cmdb_ci_ip_network	IP ネットワーク	サブネット、ルーター、router_interface_type などの詳細をキャプチャする IP ネットワーク情報。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_ip_phone	IP 電話	IP 対応 (VOIP) 電話。
cmdb_ci_ip_router	IP ルーター	ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear] テーブルの特殊化。
cmdb_ci_ip_server	IP サーバー	サーバーハードウェア。
cmdb_ci_ip_service	IP サービスインスタンス	Unix デーモンや Windows サービスなどのサーバー上で実行されている IP サービスのベーステーブル。
cmdb_ci_ip_switch	IP スイッチ	ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear] テーブルの特殊化。
cmdb_ci_iplanet_web_server	iPlanet Web サーバー	Oracle iPlanet Web Server (OiWS) ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_isam_server	ISAM サーバー	ISAM ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_iscsi_disk	iSCSI ディスク	iSCSI ディスクのホストマウント。
cmdb_ci_iscsi_export	iSCSI エクスポート	ストレージサーバーによって iSCSI を介してエクスポートされたストレージボリューム。
cmdb_ci_kubernetes_component	Kubernetes コンポーネント	Kubernetes クラスター、イングレス、名前空間、ノード、ポッド、サービス、ボリューム、および作業負荷。OpenShift ビルド構成、展開構成、Docker イメージリポジトリ、グループ、イメージ、ストリーム、プロジェクト、ルート、およびユーザーも表します。 ポッドやクラスターなどの Kubernetes コンポーネントの親クラス。
cmdb_ci_kvm	KVM	カーネルベース仮想マシン (KVM) を管理するハイパーバイザー
cmdb_ci_kvm_network	ネットワーク	KVM 仮想ネットワーク。
cmdb_ci_kvm_object	KVM オブジェクト	すべての KVM オブジェクトのベースオブジェクト。
cmdb_ci_kvm_storage_pool	ストレージプール	KVM ストレージプール。
cmdb_ci_kvm_storage_volume	ストレージボリューム	KVM ストレージボリューム。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_kvm_vm_instance	KVM 仮想マシンインスタンス	KVM ハイパーバイザーで実行されている仮想マシンインスタンス。
cmdb_ci_lb	ロードバランサ	ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_a10	A10 ロードバランサー	A10 ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_ace	ACE	ACE ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Alteon ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_appl	ロードバランサーアプリケーション	負荷分散機能を提供するアプリケーション。
cmdb_ci_lb_backend_server	LB バックエンドサーバー	バックエンドロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	F5 BIG-IP ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Cisco CSM ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Cisco CSS ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BigIP GTM	F5 BigIP GTM ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BigIP LTM	F5 BigIP LTM ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_haproxy	HAProxy Load Balancer	HA プロキシロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_isa	ISA サーバー	ISA ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_modjk	Modjk ロードバランサー	Cisco CSM ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_modproxy	ModProxy ロードバランサー	ModProxy ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix NetScaler	Citrix NetScaler ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_network	ネットワークロードバランサー	ネットワーク負荷分散を実行するサーバー。
cmdb_ci_lb_nginx	Nginx ロードバランサー	Nginx ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_pool	ロードバランサープール	バランスを取るホストとポート間のマッピングのコレクション。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_lb_pool_member	ロードバランサープールメンバー	負荷分散要求のホストからポートへのマッピング。
cmdb_ci_lb_radware	Radware ロードバランサー	Radware ロードバランサーとして機能するサーバー。
cmdb_ci_lb_service	ロードバランササービス	プール内のメンバーに要求を転送することでデバイスが負荷分散する仮想サービス。
cmdb_ci_lb_template	ロードバランサーテンプレート	特定のタイプのネットワークトラフィック用のロードバランサー関連の構成設定を含むロードバランサーテンプレート。
cmdb_ci_lif	LIF	論理インターフェイス。
cmdb_ci_lb_vlan	ロードバランサー VLAN	仮想 LAN セグメント。
cmdb_ci_linux_server	Linux サーバー	Linux ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_logical_datacenter	論理データセンター	VMWare vCenter 論理データセンター
cmdb_ci_lpar	論理パーティション	一般に LPAR と呼ばれる論理パーティションは、コンピューターのハードウェアリソースのサブセットであり、個別のコンピューターとして仮想化されます。
cmdb_ci_lvm_pool	LVM プール	Linux Volume Manager ストレージプール。
cmdb_ci_lvm_pool_member	LVM プールメンバー	Linux Volume Manager ストレージプールメンバー。
cmdb_ci_mainframe	IBM メインフレーム	IBM 大規模コンピューターシステム。
cmdb_ci_mainframe_hardware	メインフレームハードウェア	大規模コンピューターシステムのハードウェアコンポーネント。
cmdb_ci_mainframe_lpar	IBM メインフレーム LPAR	一般に LPAR と呼ばれる論理パーティションは、メインフレームコンピューターのハードウェアリソースのサブセットであり、個別のコンピューターとして仮想化されます。
cmdb_ci_memory_module	メモリモジュール	メモリストレージを提供する回路ボード。
cmdb_ci_mfp_printer	多機能プリンター	スキャン、コピー、およびファックス機能を備えた物理デバイス。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Microsoft iis Web Server	Windows ソフトウェア用の Internet Information Services (IIS) を実行しているサーバー。
cmdb_ci_modem_network	モデムハードウェア	物理モデムハードウェア。
cmdb_ci_mpio_pool	マルチパス IO プール	ストレージへの複数の冗長パスを表すマルチパス IO プール。
cmdb_ci_mpio_pool_group	マルチパス IO プールグループ	マルチパス IO プールのグループ。
cmdb_ci_mpio_pool_path	マルチパス IO プールパス	MPIO プール内の単一パス。
cmdb_ci_msd	マスストレージデバイス	物理ストレージデバイス
cmdb_ci_nas_file_system	NAS ファイルシステム	ネットワークに接続されたストレージを表す、ファイルシステム [cmdb_ci_file_system] テーブルの拡張。
cmdb_ci_nat_gateway	NAT ゲートウェイ	NAT ゲートウェイの機能。
cmdb_ci_netapp_cdot	Netapp CDOT	NetApp Clustered Data OnTap オペレーティングシステムの機能
cmdb_ci_netapp_datacenter	Netapp データセンター	Netapp 論理データセンター
cmdb_ci_netapp_svm	Netapp SVM	NetApp ストレージ仮想マシン。
cmdb_ci_netapp_volume	Netapp ボリューム	NetApp FlexVol ストレージボリューム。
cmdb_ci_net_app_server	ネットワーク機器ハードウェア	ネットワーク機器として動作するように構成されたサーバー。
cmdb_ci_netgear	ネットワーク機器	ルーター、スイッチ、ハブ、ゲートウェイ、ブリッジなどのネットワーク機器をキャプチャするハードウェアテーブルの拡張。
cmdb_ci_netware_server	Netware サーバー	Netware ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_network	クラウドネットワーク	VMWare vCenter クラウドネットワーク。
cmdb_ci_network_acl	ネットワーク ACL	ネットワークアクセス制御リスト (ACL)。
cmdb_ci_network_acl_rule	ネットワーク ACL ルール	ネットワークのアクセス権をコントロールするために使用されるルール。
cmdb_ci_network_adapter	ネットワークアダプター	ネットワークアダプターハードウェア。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_network_policy_group	ネットワークポリシーグループ	Active Directory サービスによって消費されるグループポリシー。
cmdb_ci_network_template	ネットワークテンプレート	ネットワークの構成に使用される OpenStack ファイル。
cmdb_ci_nic	クラウド管理ネットワークインターフェイス	仮想ネットワークアダプター。
cmdb_ci_nginx_web_server	Nginx Web Server	Nginx ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_openstack_datacenter	OpenStack データセンター	OpenStack 論理データセンター。
cmdb_ci_Optical_transport	光ファイバー装置	長距離で高性能のデータネットワークに使用される光ファイバー。光ファイバーは、インターネット、テレビ、電話などの電気通信サービスで一般的に使用されています。 トランスポートハードウェアの子クラス、および光マルチプレクサや端末装置などの光通信機器の親クラス。
cmdb_ci_oslv_container	オペレーティングシステムレベル仮想化コンテナー	コンテナー (Docker イメージのランタイムインスタンス)。
cmdb_ci_oslv_engine	オペレーティングシステムレベル仮想化エンジン	コンテナーを実行および管理するためのソフトウェア。
cmdb_ci_oslv_image	オペレーティングシステムレベル仮想化イメージ	コンテナーイメージ。コンテナーランタイム内で使用するための、ルートファイルシステムの変更と対応する実行パラメーターの整理されたコレクション。
cmdb_ci_oslv_image_tag	オペレーティングシステムレベル仮想化イメージタグ	コンテナータグ。リポジトリ内のイメージに適用されるラベルです。
cmdb_ci_oslv_local_image	オペレーティングシステムレベル仮想化ローカルイメージ	ローカルで管理されるコンテナーイメージ。
cmdb_ci_osx_server	OS/X サーバー	OS/X オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_os_template	画像	サーバー、デスクトップ、仮想マシン、仮想ルーターなどの計算リソースの新しいインスタン

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		スを作成するために使用されるソフトウェアファイル。
cmdb_ci_outofband_device	帯域外デバイス	帯域外管理を実行するために使用されるハードウェア。
cmdb_ci_patches	パッチ	コンピュータープログラムまたはそのサポートデータを修正または改善するためのパッチソフトウェア。
cmdb_ci_pc_hardware	PC	個人使用が可能なサイズ、機能、価格の多目的コンピューター。
cmdb_ci_pcf_component	CloudFoundry コンポーネント	Cloud Foundry は、Kubernetes 上でクラウドネイティブアプリケーションを提供するための、非常に効率的な最新のモデルを提供します。コンポーネントは、アプリケーション、ドメイン、組織、クォータ、ルート、サービス、サービスプラン、スペース、およびスペースインスタンスを表します。 仮想マシンなどのクラウド製品の価格ベースの親クラス。
cmdb_ci_pdu	PDU	配電ユニット (PDU)
cmdb_ci_pdu_outlet	コンセント	PDU の単一コンセント。
cmdb_ci_periferal	コンピューター周辺機器	モニター、ドッキングステーション、KVM スイッチ、プロジェクター、スキャナー、キーボード、マウス、UPS などのさまざまなコンピューター周辺機器。
cmdb_ci_personal_printer	パーソナルプリンター	個人使用が可能なサイズ、機能、価格のプリンター。
cmdb_ci_plotter	プロッター	大きなベクトルグラフィック画像を印刷する機能を備えたプリンター。
cmdb_ci_power_eq	電力装置	電力を管理するために使用されるハードウェア。
cmdb_ci_port	ポート	コンピューターとその他の電子デバイスの間のインターフェイス。
cmdb_ci_port_group	ポートグループ	仮想スイッチのポートのグループ。
cmdb_ci_print_queue	印刷キュー	印刷キューは、すべてのアクティブ状態および処理待ちの印

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		刷ジョブの最新のステータスを含む、予約済みメモリ領域に保持されているプリンター出力ジョブのリストです。
cmdb_ci_printer	プリンター	グラフィックスまたはテキストを永続的に人間が判読できるように紙または類似の物理メディア上に印刷する物理デバイス。
cmdb_ci_printing_hardware	印刷ハードウェア	グラフィックスまたはテキストを永続的に人間が判読できるように紙または類似の物理メディア上に印刷する物理デバイス。
cmdb_ci_puppet_master	パペットプライマリ	PuppetMaster アプリケーションを実行しているサーバー。
cmdb_ci_qtree	Qtree	Qtree ファイルシステム。
cmdb_ci_qualifier	修飾子	CI 関係に関する重要な情報を含む関係修飾子 CI。 関係修飾子では、2 つの CI 間の関係に関する任意の固有の情報に注釈を付けることができます。1 つの関係に複数の修飾子を定義して、修飾子チェーンを作成することができます。ただし、2 つの CI 間の特定の関係タイプに対して存在できるのは 1 つの修飾子チェーンのみです。 エントリポイントマーカーや境界接続などのさまざまな関係修飾子タイプの親クラス。
cmdb_ci_rack	ラック	ラックユニット、使用中のラックユニット、消費電力などの詳細を含むデータセンターラック。
cmdb_ci_irad	RAID	データの完全性を確保するために RAID メカニズムを使用するストレージプール。
cmdb_ci_irad_member	RAID メンバー	RAID メカニズムを使用するストレージプールのメンバー。
cmdb_ci_resource_group	リソースグループ	リソースプールは、リソースを柔軟に管理するための論理的な抽象化です。
cmdb_ci_sa_scaling_POL_base	スケーリングポリシー	シンプルや動的などの仮想マシンスケーリングポリシーオプションの親クラス。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_san	ストレージエリアネットワーク	ブロックレベルのストレージへのアクセスを提供するネットワーク。
cmdb_ci_san_connection	SAN 接続	SAN ネットワークの接続。
cmdb_ci_san_disk	SAN ディスク	iSCSI ディスク [cmdb_ci_iscsi_disk] テーブルとファイバーチャネルディスク [cmdb_ci_fc_disk] テーブルのベーステーブル。
cmdb_ci_san_endpoint	SAN エンドポイント	SAN 接続の一方の端。
cmdb_ci_san_export	SAN エクスポート	iSCSI エクスポート [cmdb_ci_iscsi_export] テーブルおよびファイバーチャネルエクスポート [cmdb_ci_fc_export] テーブルのベーステーブル。
cmdb_ci_san_javaric	SAN ファブリック	ワークステーションとサーバーを SAN 内のストレージデバイスに接続するハードウェア。「ファブリック」と呼ばれます。
cmdb_ci_san_zone	SAN ゾーン	特定のユーザーが制限されている SAN ストレージのサブセット。
cmdb_ci_san_zone_alias	SAN ゾーンエイリアス	SAN ゾーンメンバーのコレクション。
cmdb_ci_san_zone_alias_member	SAN ゾーンエイリアスメンバー	SAN ゾーンエイリアスと SAN ゾーンメンバーの間の M2m 関係。
cmdb_ci_san_zone_member	SAN ゾーンメンバー	SAN ゾーン内のポートとデバイス。
cmdb_ci_san_zone_set	SAN ゾーンセット	SAN ゾーンのコレクション。
cmdb_ci_scanner	スキャナー	紙のドキュメントのデジタル画像を作成するために使用されるハードウェア。
cmdb_ci_server	サーバー	すべてのタイプのサーバーの基底クラス。
cmdb_ci_server_snapshot	サーバースナップショット	サーバースナップショットは、特定の時点でのシステムのステータスを示します。
cmdb_ci_service	サービス	ビジネスプロセス (ITIL) を直接サポートする IT サービス。
cmdb_ci_service_auto	アプリケーションサービス	システムにより監視できるサービス。ベース システムでは、アプリケーションサービスのみが含まれます。Service Mapping

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		がアクティブ化されている場合は、動的 CI グループのレコードも含まれます。イベント管理がアクティブ化されている場合は、アラート グループのレコードが含まれます。
cmdb_ci_service_business	ビジネスサービス	ビジネスサービスは、 ビジネスユーザーに公開され、通常は 1 つ以上のビジネス機能をサポートします。通常、ビジネスサービスはビジネスユーザーが注文できます。
cmdb_ci_service_discovered	マップ済みアプリケーションサービス	手動サービスの作成方法で作成されたアプリケーションサービス。各アプリケーションサービスには、アプリケーションサービスをモデル化するコンテナー CI レコードがあります。
cmdb_ci_service_technical	テクニカルサービス	テクニカルサービスは、サービスオーナーに公開され、通常は 1 つ以上のビジネスサービスをサポートします。テクニカルサービスには、1 つ以上のテクニカルサービスオファリングで構成される運用ビューが含まれる場合があります。
cmdb_ci_solaris_instance	Solaris 仮想マシンインスタンス	Solaris ソフトウェアを実行している仮想マシンインスタンス。
cmdb_ci_solaris_server	Solaris サーバー	Solaris ソフトウェアを実行している物理サーバー。
cmdb_ci_spkg	ソフトウェア	バージョン、インストール数、ライセンス数、パッケージ名、キー (SAM が有効な場合) などの詳細を含むソフトウェアパッケージ情報。
cmdb_ci_storage_controller	ストレージコントローラー	ストレージボリュームまたはファイバーチャネルポートをコントロールする論理デバイス。
cmdb_ci_storage_device	ストレージデバイス	DAS、SAN、NAS などのブロックストレージデバイスのベーステーブル。
cmdb_ci_storage_disk	ストレージディスク	ストレージサーバーにインストールされているディスク。
cmdb_ci_storage_export	ストレージエクスポート	SAN エクスポート [cmdb_ci_san_export] テーブルのベーステーブル。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_storage_fileshare	ストレージファイル共有	ストレージサーバー上の NAS ファイルシステム (エクスポートされたファイルシステム)。
cmdb_ci_storage_hba	ストレージ HBA	ファイバーチャネル用のホストバスアダプター。ファイバーチャネルポートを提供する物理デバイス。
cmdb_ci_storage_pool	ストレージプール	ストレージの論理コレクション。
cmdb_ci_storage_pool_member	ストレージプールメンバー	ストレージプール内の論理ボリューム。
cmdb_ci_storage_switch	ストレージスイッチ	ファイバーチャネルスイッチ
cmdb_ci_storage_volume	ストレージボリューム	ストレージサーバーのボリューム。
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	ストレージボリュームスナップショット	サーバースナップショットは、特定の時点でのシステムのステータスを示します。
cmdb_ci_subnet	クラウド管理サブネット	大規模なネットワークの一部。
cmdb_ci_sum_dir_proxy_server	Sun Directory Proxy Server	Sun ONE Directory Proxy Server ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Sun LDAP Server	Sun ONE Directory Server (LDAP) ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_surge_power_eq	サージ保護装置	電力サージを防ぐために使用される電力設備。
cmdb_ci_tape_server	サーバーテープ装置	磁気テープストレージを使用するためのハードウェア。
cmdb_ci_tomcat_connector	Tomcat コネクタ	Web サーバーを Tomcat やその他のバックエンドに接続するための Web サーバープラグインを提供するソフトウェア。
cmdb_ci_tower_eq	タワー設備	施設のタワーおよびタワー設備 (照明やビーコンなど) の親クラス。
cmdb_ci_translation_rule	NAT	ルーターが 1 つのネットワークアドレスを別のネットワークアドレスに再マップできるようにするためのルール。
cmdb_ci_transport_hardware	伝送ハードウェア	デジタル通信に使用される電気通信ハードウェア、および通信ラック、ポートを LAN に接続するサーバー、リレー、チャネルバンク、ネットワーク回路

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		スイッチなどの関連ハードウェア。 マルチプレクサや光ファイバー装置などの電気通信ハードウェアの親クラス。
cmdb_ci_ucs_blade	Cisco UCS ブレード	物理的な Cisco UCS ブレードサーバーハードウェア。
cmdb_ci_ucs_chassis	Cisco UCS シャーシ	Cisco UCS ブレードサーバーハードウェアを保持するために使用される物理的な Cisco UCS シャーシハードウェア。
cmdb_ci_ucs_equipment	Cisco UCS 装置	Cisco Unified Computing System (UCS) 製品。
cmdb_ci_unix_cluster	UNIX クラスター	単一の UNIX サーバーリソースを提供するためにクラスター化されたコンピューターのセット。
cmdb_ci_unix_daemo	UNIX デーモン	サービスの要求に応答するために使用される、長時間実行される UNIX バックグラウンドプロセス。
cmdb_ci_unix_server	UNIX サーバー	UNIX ソフトウェアを実行しているサーバー。
cmdb_ci_ups	UPS	無停電電源装置 (従来の UPS デバイス)。
cmdb_ci_ups_alarm	UPS アラーム	無停電電源アラーム。
cmdb_ci_ups_bypass	UPS バイパス	無停電電源バイパス。
cmdb_ci_ups_input	UPS 入力	無停電電源装置への電気入力。
cmdb_ci_ups_output	UPS 出力	無停電電源装置からの電気出力。
cmdb_ci_ups_power_eq	無停電電源装置	無停電電源装置 (電力を管理する従来の UPS デバイスでないデバイス)。
cmdb_ci_vcenter	VMWare vCenter インスタンス	VMware VCenter ソフトウェアのインストール済みのインスタンス。
cmdb_ci_vcenter_cluster	VMWare vCenter クラスター	VMware VCenter ソフトウェアの実行中に連携して動作するサーバーのセット。
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	VMWare vCenter クラスター DRS ルール	分散リソーススケジューラー (DRS) の基本ルール情報を保存する vCenter 固有のテーブル。選択した仮想マシン DRS グループのメンバーが特定のホスト DRS グループのメンバー

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
		で実行できる、または実行する必要があることを指定する、親和性ルールを保存します。 vCenter API ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo) によって入力されます。
cmdb_ci_vcenter_datacenter	VMWare vCenter データセンター	VMWare vCenter データセンターオブジェクト。
cmdb_ci_vcenter_datastore	VMWare vCenter データストア	容量、空き領域、ファイルシステム、タイプなどの詳細を含む VMware VCenter データストアオブジェクト。
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	データストアディスク	個々の VMware VCenter データストアディスク。
cmdb_ci_vcenter_folder	VMWare vCenter フォルダー	同じタイプのオブジェクトをグループ化して管理しやすくするために使用できる VCenter フォルダー。
cmdb_ci_vcenter_network	VMWare vCenter ネットワーク	VMWare vCenter 仮想ネットワーク。
cmdb_ci_vcenter_object	VMWare vCenter オブジェクト	ほとんどの VMware VCenter オブジェクトの基底クラス。
cmdb_ci_vcenter_server_obj	VMware vCenter Server オブジェクト	VMware ハイパーバイザー。
cmdb_ci_veritas_disk	Veritas ディスク	Veritas Volume Manager によって制御される物理ディスク。
cmdb_ci_veritas_disk_group	Veritas ディスクグループ	Veritas Volume Manager のディスクのコレクション。
cmdb_ci_veritas_plex	Veritas プレックス	Veritas Volume Manager の論理パーティション。
cmdb_ci_veritas_subdisk	Veritas サブディスク	Veritas_disk のパーティション。
cmdb_ci_veritas_volume	Veritas ボリューム	プレックスの集計。
cmdb_ci_virtualization_server	仮想サーバー	ESX サーバー [cmdb_ci_esx_server] テーブルによって使用されるベーステーブル。
cmdb_ci_virtual_desktop	仮想デスクトップ	ユーザーのデスクトップ環境 (アイコン、壁紙、ウィンドウ、フォルダー、ツールバー、ウィジェットなど) は、リモートのサーバーに保存されます。
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	仮想プライベートゲートウェイ	自動フェイルオーバー用の 2 つの VPN エンドポイント。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_vm	仮想マシンハイパーバイザー	ハイプバイザーソフトウェア。
cmdb_ci_vm_instance	仮想マシンインスタンス	一般的な仮想マシン情報。
cmdb_ci_vm_object	仮想マシンオブジェクト	すべての VM オブジェクトの基底クラス。Hyper-V オブジェクトや KVM オブジェクトなどのすべてのオブジェクトの親。
cmdb_ci_vm_parallels	パラレル	パラレルソフトウェアのインスタンス。
cmdb_ci_vm_template	仮想マシンテンプレート	多くのクローンを作成するために使用できる仮想マシンのマスターコピーであるテンプレート。すべての VM テンプレートのベーステーブル。
cmdb_ci_vm_user_credentials	VM ユーザー資格情報	アクセス権と権限を認証するために使用される資格情報。
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	仮想マシンテーブルの VMWare 特殊化。使用されなくなりました。
cmdb_ci_vm_zones	ゾーン	Solaris オペレーティングシステム空間で動作するパーティション化された仮想 OS 環境。
cmdb_ci_voice_hardware	音声機器	電話システム、電話交換機、およびボイスメールを表す電気通信システム。 ボイスメールや構内交換機などの電気通信音声システムハードウェアの親クラス。
cmdb_ci_volume_template	ボリュームテンプレート	ストレージボリュームの 1 つ以上の機能を指定するルールのセット (ストレージ選択およびレイアウトルール)。
cmdb_ci_vmware_instance	VMware 仮想マシンインスタンス	VMware ハイパーバイザー上の VMware VM インスタンス。
cmdb_ci_vmware_template	VMware 仮想マシンテンプレート	多くのクローンを作成するために使用できる VMware 仮想マシンのマスターコピー。
cmdb_ci_vpc	仮想プライベートクラウド	パブリッククラウド環境内で割り当てられた共有コンピューティングリソースのオンデマンドで構成可能なプール。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_vpn	仮想プライベートネットワーク	パブリックネットワークを介して実行するように構成されたプライベートネットワーク。
cmdb_ci_vpn_connection	VPN 接続	インターネットを介した別のネットワークへの安全な接続。
cmdb_ci_vserver_peer	VServer ピア	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object] テーブルの拡張。Vserver (NetApp) 間のピア関係。
cmdb_ci_wap_network	無線アクセスポイント	Wi-Fi 対応のデバイスを有線ネットワークに接続できるようにするネットワークハードウェアデバイス。
cmdb_ci_web_application	Web アプリケーション	クライアント (またはユーザーインターフェイス) が Web ブラウザーで実行されるクライアント/サーバーソフトウェアアプリケーション。
cmdb_ci_web_admino	Lotus Domino HTTP サーバー	IBM Notes ソフトウェア (以前の Lotus Notes/IBM Domino) を実行しているサーバー。
cmdb_ci_web_server	Web サーバー	World Wide Web からの HTTP を介した要求を処理するコンピューターシステム。
cmdb_ci_web_service	Web サービス	World Wide Web を介して相互に通信する、電子デバイスから別の電子デバイスに提供されるサービス。
cmdb_ci_web_site	Web サイト	関連する Web ページのコレクション。
cmdb_ci_websphere_cell	WebSphere セル	一元管理されている IBM Websphere ノード (それぞれが 1 つ以上のアプリケーションサーバーを実行している) の論理グループ。
cmdb_ci_win_cluster	Windows クラスタ	1 つ以上の物理 Windows サーバーで構成される単一の (仮想) サーバー。
cmdb_ci_win_cluster_node	Windows クラスターノード	Windows クラスターアプリケーションの物理メンバー。
cmdb_ci_win_cluster_resource	Windows クラスターリソース	Windows クラスターアプリケーションによって管理される論理エンティティまたは物理エンティティ。
cmdb_ci_win_domain_controller	Windows ドメインコントローラー	Windows Server ドメイン内のセキュリティ認証要求に応答するサーバー。

自動翻訳

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

テーブル名	テーブル ラベル	テーブルの説明
cmdb_ci_win_server	Windows サーバー	Microsoft Windows Server オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_windows_service	Windows サービス	バックグラウンドで動作する Windows コンピュータープログラム。
cmdb_ci_zone	データセンターゾーン	データセンター施設の指定された部分。

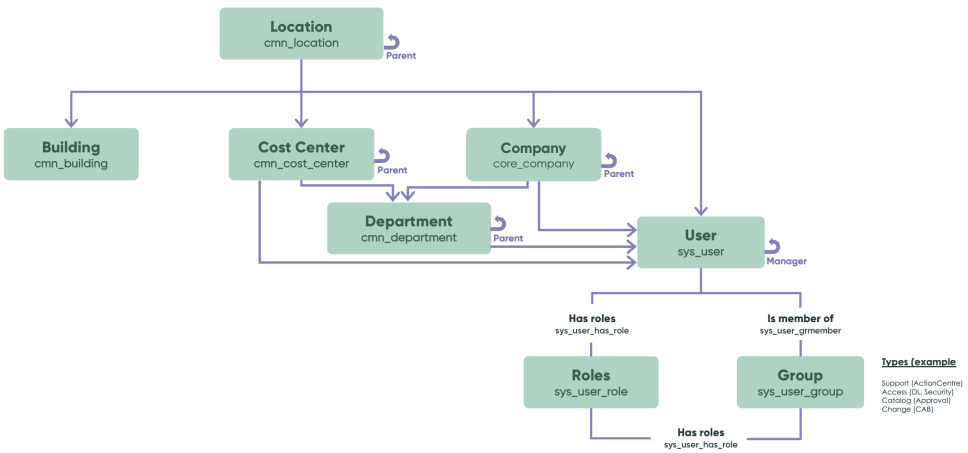
構成アイテム **[cmdb_ci]** クラス

ベース構成アイテム [cmdb] クラスを拡張する構成アイテム [cmdb_ci] クラスの属性。

> ⚠ **警告:**
> ディクショナリでこれらの属性を変更しないでください。たとえば、*location* 属性のタイプを参照からリストに変更しないでください。このような変更を行うと、CMDB を使用する機能が正常に機能しなくなる可能性があります。

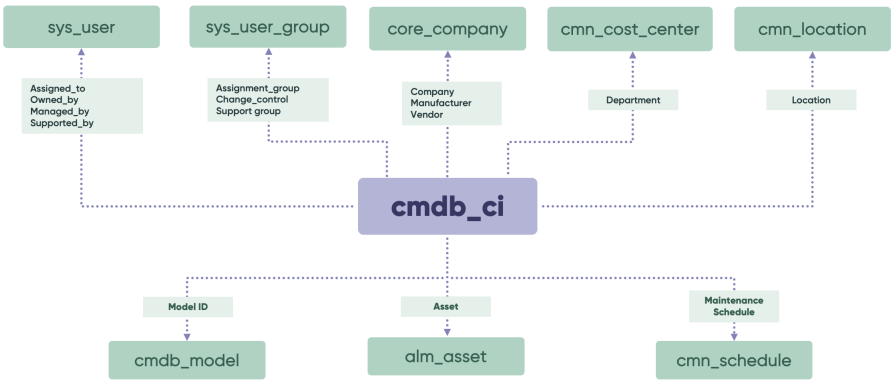
ベースシステムの一般的な CMDB テーブルの説明については、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

共通、コア、ユーザーテーブル



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

共通のコアテーブルと非コアテーブルに関連する **CMDB CI** スキーマ



属性

属性	説明
資産管理番号	特定の資産の資産タグ/サービス タグ
アサイン済み	ユーザーへのアサインの日時
属性	インスタンスの属性の使用方法の説明
印刷可能	インスタンスが印刷できるかどうかを示します
カテゴリ	インスタンスに適用可能なカテゴリーの名前
チェック イン日時	チェック インの日時
チェック アウト日時	チェック アウトの日時
クラス	システム クラス名
コメント	インスタンスに関連するコメント
相関 ID	別のデータ ソースからのインスタンスの ID
コスト	([コスト通貨] フィールドで定義されている) 現地通貨での財務価値
コスト通貨	通貨名 (ドル、ポンド、ユーロなど)
作成日時	レコードが作成された日時
作成者	最初にレコードを作成した人/データ ソースの名前
説明	インスタンスの適合性 (展開方法) と機能 (目的)
検出ソース	プライマリ (最も信頼できる) 検出ソースの名前
DNS ドメイン	インスタンスが属する DNS ドメインの名前
ドメイン	インスタンスが属するドメインの ID

自動翻訳

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

属性	説明
ドメインパス	インスタンスが属するドメインのパス
期限	インスタンスの期限となる日時
修正済み期限	インスタンスの期限の設定の説明
不具合発生回数	現在までにインスタンスに対して記録された不具合の数
最初に検出	インスタンスが最初に検出された日時
完全修飾ドメイン名	インスタンスが属するドメインの完全パス名
GL アカウント	総勘定元帳アカウント名/番号
インストール日	最新のインスタンスがインストールされた日時
請求書番号	取得プロセスで使用される請求書番号
IP アドレス	インスタンスによって使用されるプライマリ IP アドレス
理由	インスタンスの理由の説明
リース契約	現在のリース契約の数
MAC アドレス	インスタンスの MAC アドレス
モデル番号	メーカー オリジナル モデル番号
監視	インスタンスがモニタリングされるかどうかを示します
最新検出日	インスタンスが最後に検出された日時
名前	CI インスタンスの名前
運用ステータス	現在の運用ステータスの値を持つ構成可能な選択リスト
オーダー受領日	インスタンスが最初に受信された日時
注文済み	インスタンスが最初に注文された日時
発注書番号	取得プロセスで使用される発注書番号
購入日	インスタンスが購入された日付
[検証を要求] を	インスタンスに検証が必要かどうかを示すフラグ
シリアル番号	インスタンスのシリアル番号
同期をスキップ	資産管理と CMDB 間の同期をスキップできるかどうかを示すフラグ
開始日	インスタンスが最後に開始された日時
サブカテゴリ	インスタンスに適用可能なサブカテゴリーの名前
Sys ID	ServiceNow Sys ID (GUID)
タグ	関連タグ
更新日時	インスタンスが最後に更新された日時
更新者	レコードを最後に更新した人/データ ソース

自動翻訳

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

属性	説明
更新	更新状態の値を持つ構成可能な選択リスト
保証の有効期限	現在の保証期限日

参照属性	参照先
承認グループ	グループテーブル
資産	資産テーブル
アサイン先	ユーザーテーブル
変更グループ	グループテーブル
会社	会社テーブル
コストセンター	コストセンターテーブル
部門	部門テーブル
ロケーション	場所テーブル
メンテナンス スケジュール	スケジュールテーブル
管理担当者	ユーザーテーブル
メーカー	会社テーブル
モデル ID	製品モデルテーブル
オーナー	ユーザーテーブル
スケジュール	スケジュールテーブル (通常の処理用)
サポートグループ	グループテーブル
サポート担当者	ユーザー
ベンダー	会社テーブル

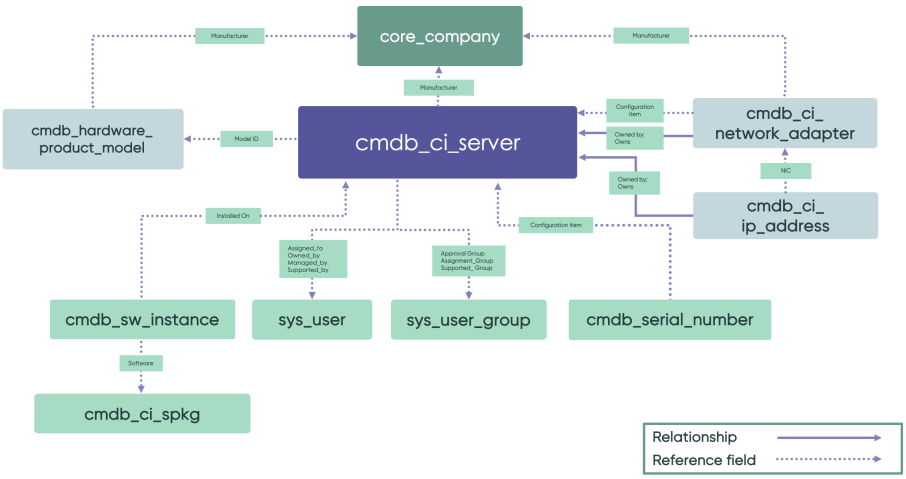
Hardware [cmdb_ci_hardware] クラス

CMDB ハードウェア [cmdb_ci_hardware] クラスの属性、識別ルール、およびその他の重要なスキーマ構造。

ベースシステムの一般的な CMDB テーブルの説明については、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

自動翻訳

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



注:
図に記載されている cmdb_sw_instance は cmdb_software_instance クラスへの参照です。

属性

Hardware クラスは、次の一意の属性を追加します。

属性	説明
hardware_status	[メンテナンス中] や [廃止] などのハードウェアのステータス。ステータスを資産クラスに同期するために使用されます。
hardware_substatus	セカンダリハードウェアステータス。*hardware_status* の設定ごとに、このフィールドで使用できる選択肢のセットが異なります。
default_gateway	コンピューターが接続されるデフォルトのゲートウェイ。☒

重要な関係構造

ハードウェア、コンピューター、またはサーバー CI を作成する際は、次のキーとなる関係を重要なガイドラインとしてご使用ください。

- シリアル番号：CI の識別中に、識別および調整エンジン (IRE) プロセスが、次の 2 つの場所でシリアル番号を検索します。1 つは CI シリアル番号属性です。もう 1 つはシリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルであり、これにはハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルへの参照が含まれています。

自動翻訳

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

- システム以外のあらゆるタイプのシリアル番号を、シリアル番号テーブルにのみ格納します (サーバー CI 属性には格納しないでください)。☒
- システムのシリアル番号が利用可能な場合は、CI の *Serial Number* 属性とシリアル番号テーブルの両方に格納します。

シリアル番号テーブルは 多対 1 の関係で、サーバー CI にリンクしています。このテーブルには、シリアル番号のタイプ (システム、uuid、シャーシ、BIOS、またはベースボード) を指定して、実際の値自体を格納するためのタイプフィールドがあります。シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルのシリアル番号タイプには、次の Windows 標準を使用します。

- *system*：ソフトウェアのシリアル番号、ハードウェアチップの型番号、またはプロジェクト番号 (非商用製品の場合) などの製品 ID。
- *uuid*：製品のユニバーサル固有識別子 (UUID)。UUID は、生成された他の UUID とは異なることが保証されている 128 ビットの識別子です。
- *chassis*：物理要素を識別するために使用される、メーカーが割り当てた番号。値は、SMBIOS 情報にあるシステムエンクロージャまたはシャーシ構造のシリアル番号メンバーです。このタイプは、物理システムエンクロージャに関連付けられたプロパティを表します。
- *bios*：BIOS の割り当てられたシリアル番号。このタイプは、コンピューターにインストールされているコンピューターシステムの基本入出力サービス (BIOS) の属性を表します。
- *baseboard*：物理要素を識別するために使用される、メーカーが割り当てた番号。このプロパティは CIM_PhysicalElement から継承され、「マザーボードシリアル番号」と呼ばれることもあります。

- ネットワークアダプタ：
  - ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] クラスを使用して、ネットワークアダプタを保存します。
  - ネットワークアダプタクラスの*Name*属性を、ネットワークアダプタデバイスの名前 (eth0、eth1 など) に設定します。
  - *MAC Address*属性を MAC アドレス値に設定します。オクテットと埋め込みゼロを含む小文字の 16 進数の間にコロン区切り文字を使用して文字列をフォーマットします。

    例：「f8:f2:1e:00:d4:66」
  - CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する *Owned By::Owns* 関係を作成します。関連するハードウェア CI を参照する CI を使用して、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルからの参照を指定します。
- IP アドレス：
  - IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスを使用して IP アドレスを格納します。
  - (*Name*属性が空にならないようにするには) IP アドレスの値を *IP Address*属性と *Name*属性に格納します。
  - 「NNN.NNN.NNN.NNN」の形式を使用し、10 進数ベースのオクテットとピリオドの区切り文字を使用して、IPv4 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
  - コロン区切りの小文字の 16 進数を使用して、IPv6 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。

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

- *Netmask*属性を IP アドレスに設定します。
- CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する **Owned By::Owns** 関係を作成します。
- IP アドレスに対し、関連するハードウェア CI を参照する構成アイテムを使用して、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルへの参照を指定します。
- ベースシステムの識別ルールが正しく機能するようにするには、関連するネットワークアダプタクラスにも IP アドレスを格納します。

- ネットワークアダプタと IP アドレス：
  - サーバーにインストールされているネットワークアダプタの MAC アドレスをネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] クラスに格納します。
  - IP アドレスを IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスに格納します。
  - MAC アドレスまたは IP アドレスをサーバー [cmdb_ci_server] クラスに格納しないでください。

キー参照構造

ハードウェア、コンピューター、またはサーバー CI を作成する際は、次のキー参照を重要なガイドラインとして使用してください。

- サーバーで実行されているソフトウェアとプロセス：ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] クラスには、サーバー CI に関連する汎用ソフトウェアパッケージが含まれています。cmdb_software_instance テーブルでは、次を利用してソフトウェアパッケージの各インスタンスをインスタンス化します。
  - サーバー [cmdb_ci_server] クラスへの 1 対 1 の参照
  - ソフトウェアクラスへの多対 1 の参照

  これらの参照は、それぞれ*Installed on*と*Product Name*の参照属性に格納されます。

  Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] または Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] プラグインがインストールされている場合は、ソフトウェアの詳細が cmdb_software_instance テーブルではなくソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに保存されます。
- *Manufacturer*と*Model ID* は、それぞれ [会社] (core_company) テーブルと製品モデル [cmdb_mode] テーブルへの参照属性です。
- *Owned By*、*Assigned To*、*Managed By*、*Supported By*は ユーザー [sys_user] テーブルへの参照属性です。*Change Group*と*Support Group*はグループ [sys_user_group] テーブルへの参照属性です。

識別ルール

ベースシステムには、ハードウェア、コンピューター、サーバーの各クラスに事前定義された識別ルールが含まれています。これらのクラスは同一です。この識別ルールには、優先度順にリストされた次のキー識別子エントリがあります。

1. シリアル番号 [cmdb_serial_number] で指定されたルックアップベースの ID をルックアップテーブルとして使用する識別子エントリ。シリアル番号テーブルは、シリアル番号からサーバー CI への多対 1 の参照です。
2. CI の*Serial Number*属性で指定された識別子エントリ。

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

自動翻訳

3. *Name*属性の識別子エントリ。*Serial Number* が利用できない場合は、*Name* (ホスト名) 属性が使用されます。*Serial Number*と*Name*の両属性が指定されている場合は、識別および調整エンジン (IRE) は最初にシリアル番号を検索します。その後、シリアル番号が見つからない場合、 IRE は名前の使用に切り替えます。
4. ネットワークアダプタテーブルの *MAC Address*/*IP Address*属性で指定された識別子エントリ。ただし、*MAC Address*/*IP Address*だけに依存しないでください。

   *Serial Number*と*Name*の両方が利用できず、*MAC Address*/*IP Address*しか利用できない場合は、*MAC Address*を CI の名前として使用します。CI の名前として *MAC Address*を使用すると、空の CI を作成しなくなります。

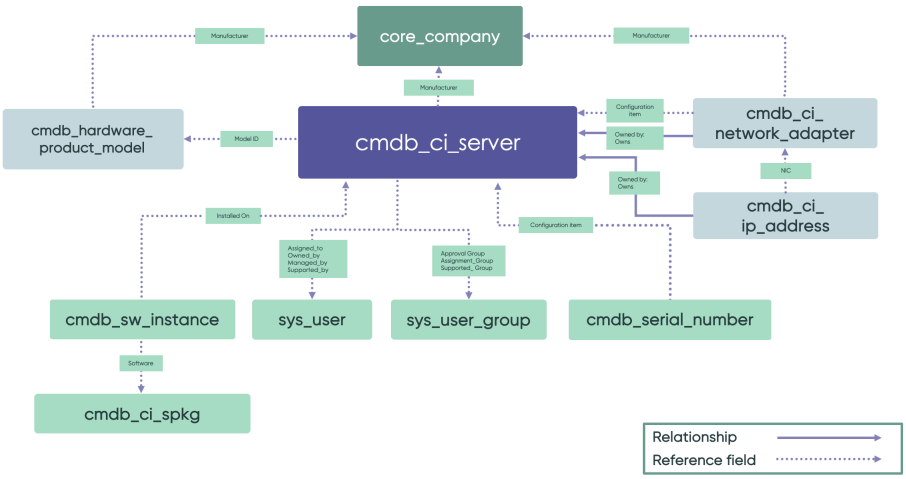
詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

Computer [cmdb_ci_computer] クラス

CMDB Computer [cmdb_ci_computer] クラスの属性、識別ルール、およびその他の重要なスキーマ構造。

ベースシステムの一般的な CMDB テーブルの説明については、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

ハードウェア、コンピューター、サーバースキーマ



注:
図に記載されている cmdb_sw_instance は cmdb_software_instance クラスへの参照です。

属性

Computer クラスは、次の一意の属性を追加します。

属性	説明
CD_ROM	CD ROM が存在するかどうかを示します。
CD 速度	CD_ROM の速度。
シャーシタイプ	コンピューターシャーシのタイプ。☒

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

自動翻訳

属性	説明
CPU コア数	CPU コア数。
CPU コアスレッド	コアあたりのスレッド数。
CPU カウント	CPU 数。
CPU 名	CPU の名前。
CPU 速度 (MHz)	CPU の速度。
CPU タイプ	CPU タイプ。
ディスク スペース (GB)	ディスク容量 (GB)。
フロッピー☒	フロッピードライブのタイプ。☒
フォームファクター	コンピューターのフォームファクター。
オブジェクト ID	コンピューターのオブジェクト ID (コンピューターに関連付けられている仮想マシン ID など)。
オペレーティングシステム	オペレーティングシステムグループの名前。☒
OS アドレス幅 (ビット)	オペレーティングシステムビット数 (32、64 など)。
OS ドメイン	NA
OS サービスパック	オペレーティングシステムにインストールされているサービスパック。☒
OS バージョン	オペレーティングシステムのバージョン。☒
RAM (MB)	コンピューターの RAM 容量。
IsVirtual	True/False によって、デバイスが仮想マシンインスタンスで実行されているかどうかを示します。☒

参照属性	参照先
CPU メーカー	会社 [core_company] テーブル

スキーマの説明

CMDB スキーマモデルは、物理的なサーバーやコンピューターと仮想的なサーバーやコンピューターを分離しません。代わりに、Computer クラスと Server クラスには *`IsVirtual`* という名前のフィールドがあります。☒ンピューターまたはサーバーが仮想インスタンスである場合は、この *`IsVirtual`* 属性を **true** に設定します。

仮想マシンスキーマセクションで説明されているように、仮想マシンを完全にモデル化するには、コンピューターまたはサーバー CI の *`IsVirtual`* 属性を **true** に設定します。*`BIOS UUID`* 属性をキー識別子として使用して、仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] レコードを作成します。次に、仮想マシンインスタンスレコードとコンピューターまたはサーバーインスタンス間に Hosted_On 関係を作成して、*`IsVirtual`* を **true** に設定します。

重要な関係構造

ハードウェア、コンピューター、またはサーバー CI を作成する際は、次のキーとなる関係を重要なガイドラインとしてご使用ください。

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

自動翻訳

- シリアル番号：CI の識別中に、識別および調整エンジン (IRE) プロセスが、次の 2 つの場所でシリアル番号を検索します。1 つは CI シリアル番号属性です。もう 1 つはシリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルであり、これにはハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルへの参照が含まれています。

  - システム以外のあらゆるタイプのシリアル番号を、シリアル番号テーブルにのみ格納します (サーバー CI 属性には格納しないでください)。☒
  - システムのシリアル番号が利用可能な場合は、CI の *Serial Number* 属性とシリアル番号テーブルの両方に格納します。

  シリアル番号テーブルは 多対 1 の関係で、サーバー CI にリンクしています。このテーブルには、シリアル番号のタイプ (システム、uuid、シャーシ、BIOS、またはベースボード) を指定して、実際の値自体を格納するためのタイプフィールドがあります。シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルのシリアル番号タイプには、次の Windows 標準を使用します。

  - *system*：ソフトウェアのシリアル番号、ハードウェアチップの型番号、またはプロジェクト番号 (非商用製品の場合) などの製品 ID。
  - *uuid*：製品のユニバーサル固有識別子 (UUID)。UUID は、生成された他の UUID とは異なることが保証されている 128 ビットの識別子です。
  - *chassis*：物理要素を識別するために使用される、メーカーが割り当てた番号。値は、SMBIOS 情報にあるシステムエンクロージャまたはシャーシ構造のシリアル番号メンバーです。このタイプは、物理システムエンクロージャに関連付けられたプロパティを表します。
  - *bios*：BIOS の割り当てられたシリアル番号。このタイプは、コンピューターにインストールされているコンピューターシステムの基本入出力サービス (BIOS) の属性を表します。
  - *baseboard*：物理要素を識別するために使用される、メーカーが割り当てた番号。このプロパティは CIM_PhysicalElement から継承され、「マザーボードシリアル番号」と呼ばれることもあります。

- ネットワークアダプタ：

  - ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] クラスを使用して、ネットワークアダプタを保存します。
  - ネットワークアダプタクラスの*Name*属性を、ネットワークアダプタデバイスの名前 (eth0、eth1 など) に設定します。
  - *MAC Address*属性を MAC アドレス値に設定します。オクテットと埋め込みゼロを含む小文字の 16 進数の間にコロン区切り文字を使用して文字列をフォーマットします。

    例：「f8:f2:1e:00:d4:66」

  - CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する *Owned By::Owns* 関係を作成します。関連するハードウェア CI を参照する CI を使用して、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルからの参照を指定します。

- IP アドレス：

  - IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスを使用して IP アドレスを格納します。
  - (*Name*属性が空にならないようにするには) IP アドレスの値を *IP Address*属性と *Name*属性に格納します。

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

自動翻訳

- 「NNN.NNN.NNN.NNN」の形式を使用し、10 進数ベースのオクテットとピリオドの区切り文字を使用して、IPv4 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
- コロン区切りの小文字の 16 進数を使用して、IPv6 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
- *Netmask*属性を IP アドレスに設定します。
- CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する **Owned By::Owns** 関係を作成します。
- IP アドレスに対し、関連するハードウェア CI を参照する構成アイテムを使用して、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルへの参照を指定します。
- ベースシステムの識別ルールが正しく機能するようにするには、関連するネットワークアダプタクラスにも IP アドレスを格納します。

- ネットワークアダプタと IP アドレス：
  - サーバーにインストールされているネットワークアダプタの MAC アドレスをネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] クラスに格納します。
  - IP アドレスを IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスに格納します。
  - MAC アドレスまたは IP アドレスをサーバー [cmdb_ci_server] クラスに格納しないでください。

キー参照構造

ハードウェア、コンピューター、またはサーバー CI を作成する際は、次のキー参照を重要なガイドラインとして使用してください。

- サーバーで実行されているソフトウェアとプロセス：ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] クラスには、サーバー CI に関連する汎用ソフトウェアパッケージが含まれています。cmdb_software_instance テーブルでは、次を利用してソフトウェアパッケージの各インスタンスをインスタンス化します。
  - サーバー [cmdb_ci_server] クラスへの 1 対 1 の参照
  - ソフトウェアクラスへの多対 1 の参照
    これらの参照は、それぞれ*Installed on*と*Product Name*の参照属性に格納されます。

    Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] または Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] プラグインがインストールされている場合は、ソフトウェアの詳細が cmdb_software_instance テーブルではなくソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに保存されます。
- *Manufacturer*と*Model ID* は、それぞれ [会社] (core_company) テーブルと製品モデル [cmdb_mode] テーブルへの参照属性です。
- *Owned By*、*Assigned To*、*Managed By*、*Supported By*は ユーザー [sys_user] テーブルへの参照属性です。*Change Group*と*Support Group*はグループ [sys_user_group] テーブルへの参照属性です。

識別ルール

ベースシステムには、ハードウェア、コンピューター、サーバーの各クラスに事前定義された識別ルールが含まれています。これらのクラスは同一です。この識別ルールには、優先度順にリストされた次のキー識別子エントリがあります。

自動翻訳

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

1. シリアル番号 [cmdb_serial_number] で指定されたルックアップベースの ID をルックアップテーブルとして使用する識別子エントリ。シリアル番号テーブルは、シリアル番号からサーバー CI への多対 1 の参照です。☒
2. CI の*Serial Number*属性で指定された識別子エントリ。
3. *Name*属性の識別子エントリ。*Serial Number* が利用できない場合は、*Name* (ホスト名) 属性が使用されます。*Serial Number*と*Name*の両属性が指定されている場合は、識別および調整エンジン (IRE) は最初にシリアル番号を検索します。その後、シリアル番号が見つからない場合、 IRE は名前の使用に切り替えます。
4. ネットワークアダプタテーブルの *MAC Address*/*IP Address*属性で指定された識別子エントリ。ただし、*MAC Address*/*IP Address*だけに依存しないでください。

   *Serial Number*と*Name*の両方が利用できず、*MAC Address*/*IP Address*しか利用できない場合は、*MAC Address*を CI の名前として使用します。CI の名前として *MAC Address*を使用すると、空の CI を作成しなくなります。

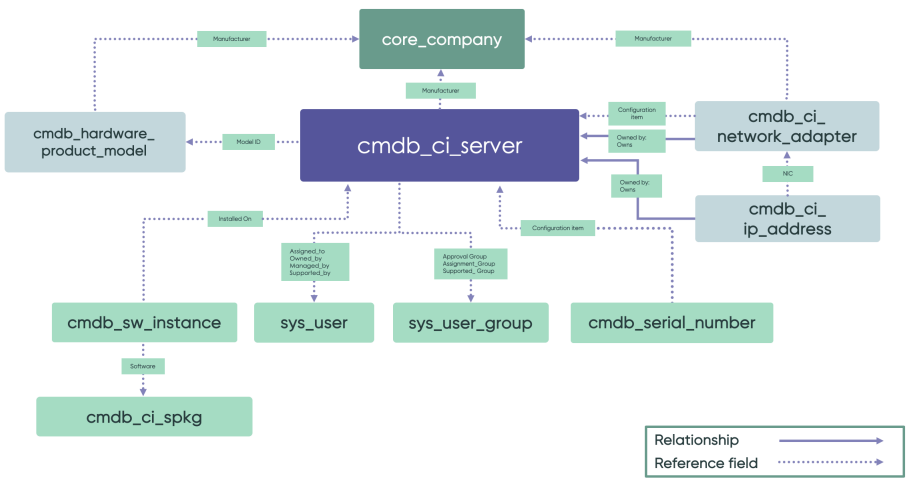
詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

Server [cmdb_ci_server] クラス

CMDB Server [cmdb_ci_server] クラスの属性、識別ルール、およびその他の重要なスキーマ構造。

ベースシステムの一般的な CMDB テーブルの説明については、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

ハードウェア、コンピューター、サーバースキーマ



注:
図に記載されている cmdb_sw_instance は cmdb_software_instance クラスへの参照です。

属性

Server クラスは、次の一意の属性を追加します。

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

属性	説明
分類	本番、開発、災害復旧、ユーザー受け入れテスト (UAT) などのサーバーのタイプ。
ファイアウォールステータス	インターネットまたはイントラネットに接続されたサーバー。
ホスト名	[ホスト名] 属性の代わりにサーバーのホスト名を格納するには、[名前] 属性を使用します。
使用目的	本番、ステージング、品質保証 (QA) など、サーバーによってサポートされるビジネスサービス。この属性は、サービス [cmdb_ci_service] テーブルの *Used for* 選択リストフィールドを使用します。

参照属性	参照先
災害対策バックアップ	サーバー [cmdb_ci_server] テーブル。このサーバーのバックアップサーバーである別のサーバーへの参照。

参照クラス

次の参照クラスは Server クラスを拡張します。新しい属性は追加されません。

参照クラス	名前	説明
cmdb_ci_solaris_server	Solaris サーバー	Oracle Solaris オペレーティングシステムを実行しているサーバー。☒
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Cisco Security Manager (CSM) ロードバランサー。
cmdb_ci_win_server	Windows サーバー☒	Microsoft Windows Server オペレーティングシステムを実行しているサーバー。☒
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Cisco アプリケーションコントロールエンジンロードバランサー。
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix NetScaler	Citrix Netscaler ロードバランサー
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Alteon ロードバランサー。
cmdb_ci_lb	ロードバランサ	汎用ロードバランサー。
cmdb_ci_lb_a10	A10 ロードバランサー	A10 ロードバランサー。
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Cisco Content Services Switch (CSS) ロードバランサー。
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Cisco Global Site Selector (GSS) ロードバランサー。

自動翻訳

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

参照クラス	名前	説明
cmdb_ci_osx_Server	OS/X サーバー	OS/X オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_HPUX_Server	HPUX サーバー	HP-UX オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_tape_server	サーバーテープ装置	テープドライブを使用しているサーバー。
cmdb_ci_Server_Hardware	サーバーハードウェア	サーバーハードウェア。
cmdb_ci_datapower_server	Data Power ホスティングサーバー	IBM Data Power ホスティングサーバー。
cmdb_ci_net_app_server	ネットワーク機器ハードウェア	NetApp ハードウェア。
cmdb_ci_netware_server	Netware サーバー	NetWare オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_ibm_zos_server	IBM zOS サーバー	IBM z/OS オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_storage_node_element	ストレージノード要素	ストレージノード。
cmdb_ci_chassis_server	サーバーシャーシ	サーバーシャーシ。
cmdb_ci_lb_network	ネットワークロードバランサー	ネットワークロードバランサーハードウェア。
cmdb_ci_Unix_Server	UNIX サーバー	UNIX オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_linux_server	Linux サーバー	Linux オペレーティングシステムを実行しているサーバー。
cmdb_ci_virtualization_server	サーバー仮想化	Hyper-V サーバー [cmdb_ci_hyper_v_server] と ESX サーバー [cmdb_ci_esx_server] で使用される抽象ベーステーブル。
cmdb_ci_mainframe	IBM メインフレーム	ハイエンド機能を備えた大規模なコンピューターシステム。

スキーマの説明

CMDB スキーマモデルは、物理的なサーバーやコンピューターと仮想的なサーバーやコンピューターを分離しません。代わりに、Computer クラスと Server クラスには *IsVirtual* という名前のフィールドがあります。コンピューターまたはサーバーが仮想インスタンスである場合は、この *IsVirtual* 属性を **true** に設定します。

仮想マシンスキーマセクションで説明されているように、仮想マシンを完全にモデル化するには、コンピューターまたはサーバー CI の *IsVirtual* 属性を **true** に設定します。*BIOS UUID* 属性をキー識別子として使用して、仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] レコードを作成します。次に、仮想マシンインスタンスレコードとコンピューターまたはサーバーインスタンス間に Hosted_On 関係を作成して、*IsVirtual* を **true** に設定します。

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

自動翻訳

重要な関係構造

ハードウェア、コンピューター、またはサーバー CI を作成する際は、次のキーとなる関係を重要なガイドラインとしてご使用ください。

- シリアル番号：CI の識別中に、識別および調整エンジン (IRE) プロセスが、次の 2 つの場所でシリアル番号を検索します。1 つは CI シリアル番号属性です。もう 1 つはシリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルであり、これにはハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルへの参照が含まれています。

  - システム以外のあらゆるタイプのシリアル番号を、シリアル番号テーブルにのみ格納します (サーバー CI 属性には格納しないでください)。☒
  - システムのシリアル番号が利用可能な場合は、CI の *Serial Number* 属性とシリアル番号テーブルの両方に格納します。

  シリアル番号テーブルは 多対 1 の関係で、サーバー CI にリンクしています。このテーブルには、シリアル番号のタイプ (システム、uuid、シャーシ、BIOS、またはベースボード) を指定して、実際の値自体を格納するためのタイプフィールドがあります。シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルのシリアル番号タイプには、次の Windows 標準を使用します。

  - *system*：ソフトウェアのシリアル番号、ハードウェアチップの型番号、またはプロジェクト番号 (非商用製品の場合) などの製品 ID。
  - *uuid*：製品のユニバーサル固有識別子 (UUID)。UUID は、生成された他の UUID とは異なることが保証されている 128 ビットの識別子です。
  - *chassis*：物理要素を識別するために使用される、メーカーが割り当てた番号。値は、SMBIOS 情報にあるシステムエンクロージャまたはシャーシ構造のシリアル番号メンバーです。このタイプは、物理システムエンクロージャに関連付けられたプロパティを表します。
  - *bios*：BIOS の割り当てられたシリアル番号。このタイプは、コンピューターにインストールされているコンピューターシステムの基本入出力サービス (BIOS) の属性を表します。
  - *baseboard*：物理要素を識別するために使用される、メーカーが割り当てた番号。このプロパティは CIM_PhysicalElement から継承され、「マザーボードシリアル番号」と呼ばれることもあります。

- ネットワークアダプタ：

  - ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] クラスを使用して、ネットワークアダプタを保存します。
  - ネットワークアダプタクラスの*Name*属性を、ネットワークアダプタデバイスの名前 (eth0、eth1 など) に設定します。
  - *MAC Address*属性を MAC アドレス値に設定します。オクテットと埋め込みゼロを含む小文字の 16 進数の間にコロン区切り文字を使用して文字列をフォーマットします。

    例：「f8:f2:1e:00:d4:66」

  - CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する *Owned By::Owns* 関係を作成します。関連するハードウェア CI を参照する CI を使用して、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルからの参照を指定します。

- IP アドレス：

自動翻訳

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

- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスを使用して IP アドレスを格納します。
- (*Name*属性が空にならないようにするには) IP アドレスの値を *IP Address*属性と *Name*属性に格納します。
- 「NNN.NNN.NNN.NNN」の形式を使用し、10 進数ベースのオクテットとピリオドの区切り文字を使用して、IPv4 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
- コロン区切りの小文字の 16 進数を使用して、IPv6 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
- *Netmask*属性を IP アドレスに設定します。
- CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する **Owned By::Owns** 関係を作成します。
- IP アドレスに対し、関連するハードウェア CI を参照する構成アイテムを使用して、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルへの参照を指定します。
- ベースシステムの識別ルールが正しく機能するようにするには、関連するネットワークアダプタクラスにも IP アドレスを格納します。

- ネットワークアダプタと IP アドレス：
  - サーバーにインストールされているネットワークアダプタの MAC アドレスをネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] クラスに格納します。
  - IP アドレスを IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスに格納します。
  - MAC アドレスまたは IP アドレスをサーバー [cmdb_ci_server] クラスに格納しないでください。

キー参照構造

ハードウェア、コンピューター、またはサーバー CI を作成する際は、次のキー参照を重要なガイドラインとして使用してください。

- サーバーで実行されているソフトウェアとプロセス：ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] クラスには、サーバー CI に関連する汎用ソフトウェアパッケージが含まれています。cmdb_software_instance テーブルでは、次を利用してソフトウェアパッケージの各インスタンスをインスタンス化します。
  - サーバー [cmdb_ci_server] クラスへの 1 対 1 の参照
  - ソフトウェアクラスへの多対 1 の参照

  これらの参照は、それぞれ*Installed on*と*Product Name*の参照属性に格納されます。

  Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] または Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] プラグインがインストールされている場合は、ソフトウェアの詳細が cmdb_software_instance テーブルではなくソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルに保存されます。
- *Manufacturer*と*Model ID* は、それぞれ [会社] (core_company) テーブルと製品モデル [cmdb_mode] テーブルへの参照属性です。
- *Owned By*、*Assigned To*、*Managed By*、*Supported By*は ユーザー [sys_user] テーブルへの参照属性です。*Change Group*と*Support Group*はグループ [sys_user_group] テーブルへの参照属性です。

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

自動翻訳

識別ルール

ベースシステムには、ハードウェア、コンピューター、サーバーの各クラスに事前定義された識別ルールが含まれています。これらのクラスは同一です。この識別ルールには、優先度順にリストされた次のキー識別子エントリがあります。

1. シリアル番号 [cmdb_serial_number] で指定されたルックアップベースの ID をルックアップテーブルとして使用する識別子エントリ。シリアル番号テーブルは、シリアル番号からサーバー CI への多対 1 の参照です。☒
2. CI の*`Serial Number`*属性で指定された識別子エントリ。
3. *`Name`*属性の識別子エントリ。*`Serial Number`* が利用できない場合は、*`Name`* (ホスト名) 属性が使用されます。*`Serial Number`*と*`Name`*の両属性が指定されている場合は、識別および調整エンジン (IRE) は最初にシリアル番号を検索します。その後、シリアル番号が見つからない場合、 IRE は名前の使用に切り替えます。
4. ネットワークアダプタテーブルの *`MAC Address`*/*`IP Address`*属性で指定された識別子エントリ。ただし、*`MAC Address`*/*`IP Address`*だけに依存しないでください。

   *`Serial Number`*と*`Name`*の両方が利用できず、*`MAC Address`*/*`IP Address`*しか利用できない場合は、*`MAC Address`*を CI の名前として使用します。CI の名前として *`MAC Address`*を使用すると、空の CI を作成しなくなります。

詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

VMware vCenter オブジェクト **[cmdb_ci_vcenter_object]** クラス

仮想マシン関連クラスの属性、識別ルール、およびその他の重要なスキーマ構造。

ベースシステムの一般的な CMDB テーブルの説明については、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

スキーマの説明

ServiceNow® には、次のようなクラスを含む、仮想マシン (VM) 環境の広範なモデリングがあります。

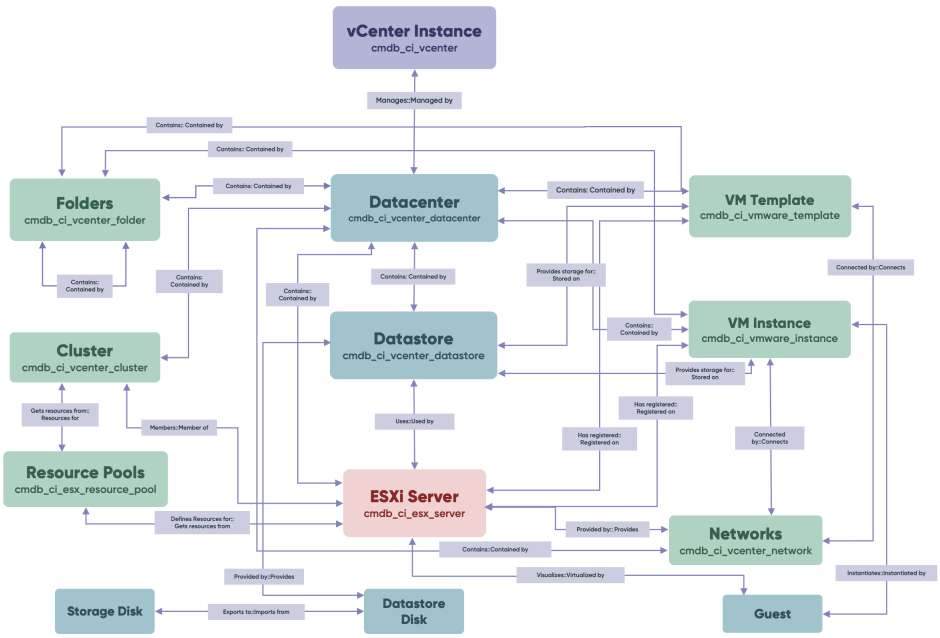
- VMware vCenter クラスター [cmdb_ci_vcenter_cluster]
- VMware vCenter データセンター [cmdb_ci_vcenter_datacenter]
- VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance]

仮想マシンは他のサーバーと同じようにモデル化されていますが、*`IsVirtual`* 属性が **true** に設定されています。

自動翻訳

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

VMWare vCenter インスタンスのスキーマ構造



上の図では、「検出された」仮想サーバーは「Guest」(VM オブジェクト) と呼ばれています。VMWare コンポーネントのモデリングについては、前の図に従ってください。

キー参照構造

ゲストには、次の重要なキー参照構造があります。

- cmdb_ci_vmware_instance (Center によって報告される VM インスタンス) との Instantiates::InstantiatedBy 関係。
- ESXi サーバー (ESXi 仮想化ソフトウェアがインストールされているハードウェア) との Virtualizes::VirtualizedBy 関係。
- ゲスト (検出された VMObject) には、ESXi サーバーとの HasRegistered::RegisteredOn 関係もあります。

識別ルール

- ゲストオペレーティングシステム：ゲストオペレーティングシステムは、Server (*`IsVirtual`* を **true** に設定) としてモデル化されているため、識別ルールは Server クラスのルールに従います。ほとんどのオペレーティングシステムでは、BIOS UUID がシリアル番号として報告されます。適切な VMware ガイドラインに従って、BIOS UUID が再利用されないようにすることが重要です。複製された BIOS UUID があると、識別ルールに問題が発生します。
- VM インスタンス：IRE はインスタンスの MosRef ID をキー識別子として使用します。☒
- ESX サーバー：サーバーはベアメタサーバー (*`IsVirtual`* を **false** に設定) としてモデル化されるため、Server クラス識別ルールが適用されます。

Cloud クラス

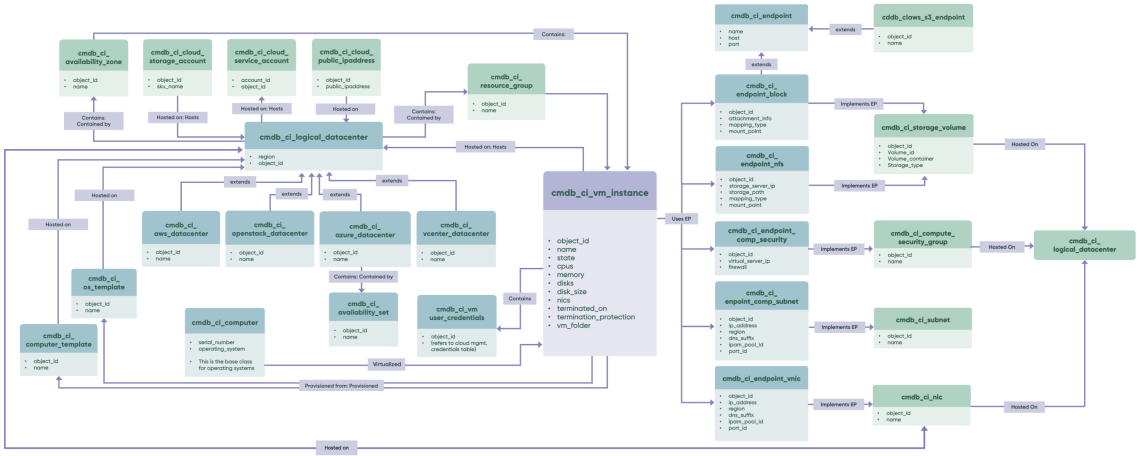
CMDB クラウドクラスの説明、識別ルール、およびその他の重要なスキーマ構造。

ベースシステムの一般的な CMDB テーブルの説明については、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

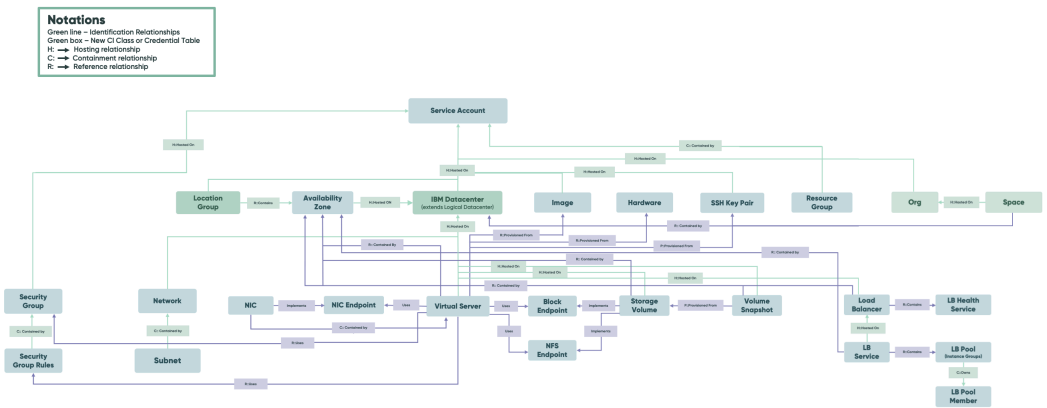
自動翻訳

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

AWS/Azure/OpenStack クラスモデル



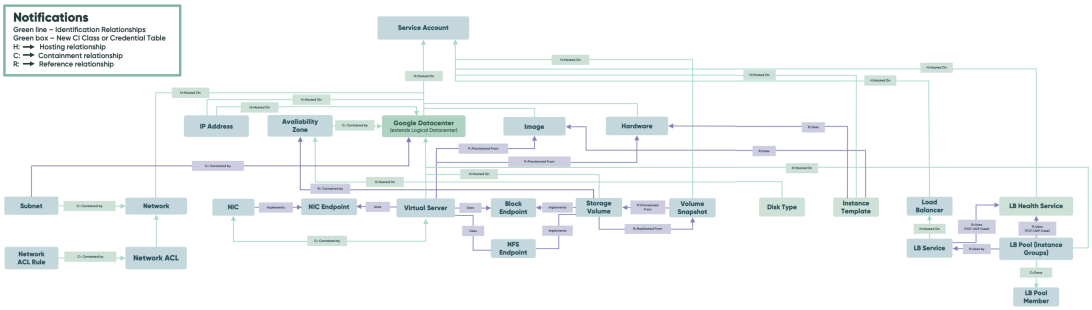
IBM データセンタークラウドスキーマモデル



自動翻訳

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

Google データセンタースキーマモデル



クラウドスキーマの説明

ServiceNow には、Amazon Web Services (AWS)、Microsoft Azure サービス、Google Cloud Platform (GCP)、IBM Cloud などのクラウド環境の広範なモデルがあります。コンピューティング側に注目すると、クラウド環境と仮想サーバーのモデルは似ています。たとえば、Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) や Microsoft Azure Cloud Compute のインスタンスは、仮想マシンインスタンスの拡張であり、CI は通常、クラウドインベントリに直接接続することで作成されます。ただし、仮想マシンインスタンスはクラウドインスタンスの実際の使用状況を表すものではありません。

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] は、AWS、GCP、Azur などのクラウドアカウントをトラッキングするためのメインクラスです (たとえば、AWS の cmdb_ci_aws_account テーブルなどに代わるものです)。

たとえば、Amazon EC2 で実行されている Linux ゲストホストは、Server [cmdb_ci_server] クラスで、*IsVirtual* 属性を **true** に設定し、EC2 インスタンスへの Runs on:Runs 関係を使用して表すことができます。AWS Config Service または Amazon CloudWatch アプリケーションを統合すると、EC2 オブジェクト ID に関する情報が得られます。ゲスト Linux ホストで ディスカバリー または別の検出プログラムを実行すると、*hostname* が提供されます。

次のことを確認します。

- シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルに格納される正しい UUID を取得していること。
- クラウドインスタンスをホスト OS に接続/作成し、UUID/オブジェクト ID を照合し、Runs On:Runs 関係を作成していること。

また、計算、ストレージなどとの Hosts:HostedOn 関係と、テーブル論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] の概念を使用したさまざまな地域のモデリングに加えて、ストレージ、ネットワーク、Lamda/関数の完全なモデルがあります。

識別ルール

ベースシステムには、クラウドスキーマクラスの事前定義された識別ルールが含まれています。クラウドオブジェクトには、次の識別アイテムが必要です：☒

自動翻訳

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

- オブジェクト ID：クラウドベンダーが Azure Compute、EC2、Amazon Simple Storage Service (S3) などのクラウドリソースのタイプごとに使用する ID と同義語です。

- オブジェクト ID はリージョンごとに一意であるため、クラウドリソースがホストされているリージョンに関する情報を論理データセンター [cmdb_ci_logical_data_center] テーブルから取得する必要がある依存関係があります。例：論理データセンターから拡張された AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]、Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]、Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]。

  論理データセンター自体には、2 つの識別子エントリがあります：

  - オブジェクト ID：論理データセンターの一意の ID (該当する場合)☒
  - リージョン：クラウドリソースのリージョン

- 論理データセンターは、次の 2 つの識別子エントリを持つクラウドサービスアカウントに依存しています。

  - オブジェクト ID：アカウントの一意の ID (該当する場合)。
  - アカウント ID：さまざまなクラウドリソースを含む一意のアカウント ID。通常、アカウント ID はオブジェクト ID よりも容易に適用できます。

詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

CMDB CI Class Models ストアアプリ

には ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) 、構成アイテム (CI) に関するデータを格納するすぐに利用可能なクラスが含まれています。CMDB CI Class Models ストアアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。

その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

関連 ServiceNow® Store アプリと参照情報：

- CMDB スキーマモデル：主要 CMDB クラスのクラス図とクラス属性のコレクション。
- CMDB テーブルの説明：ベースシステムの主要 CMDB テーブルの説明
- CMDB の入力：CMDB に入力するためのさまざまなオプションに関する情報
- 検出パターン：業界の特定のデバイスとアプリケーションを検出するための検出パターンのライブラリを提供する ServiceNow Store アプリ。
- Service Graph Connectors：一般的なサードパーティデータを CMDB クラスにインポートして統合するために、事前定義された統合を提供する ServiceNow Store のアプリ。また、新しい ETL 変換マップを作成するための IntegrationHub ETL ウィザードも含まれています。

クラスモデルの追加

アプリは、クラス、列、および関連するメタデータを関連レコードとして次のテーブルに追加します。

- CMDB クラス情報 [cmdb_class_info]：クラスの説明
- 識別子 [cmdb_identifier]：識別ルール

自動翻訳

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

- 識別子エントリ [cmdb_identifier_entry]：識別エントリ
- CMDB メタデータホスティングルール [cmdb_metadata_hosting]：依存関係

拡張クラスを使用した検出

次の表に、アプリケーションが拡張クラスを使用して検出できるソフトウェアとテクノロジーを示します。CMDB CI Class Models および対応する ServiceNow Store 検出パターンのドキュメントへのリンクを提供します。

ソフトウェア/テクノロジー	**CMDB CI Class Models** ストアアプリ	ServiceNow Store ディスカバリーパターン
Avi ロードバランサー	Avi ロードバランサー拡張クラス	Avi Vantage ロードバランサーサービスディスカバリー
Oracle の RDS の BYOL モデル	RDS for Oracle 拡張クラス の BYOL モデル	
ファイアウォール	ファイアウォール拡張クラス	
IBM Hardware Management Console (HMC)	IBM Hardware Management Console (HMC) 拡張クラス	IBM Virtualization および ハードウェア管理コンソール検出
モノのインターネット (IoT)	モノのインターネット (IoT) 拡張クラス	適用外
Nutanix	Nutanix 拡張クラス	Nutanix Acropolis ディスカバリー
OpenStack	OpenStack 拡張クラス	OpenStack リソースディスカバリー
Red Hat Virtualization (RHV)	Red Hat Virtualization (RHV) 拡張クラス	Red Hat Virtualization ディスカバリー
トランスポートレイヤーセキュリティ (TLS)	トランスポートレイヤーセキュリティ (TLS) 拡張クラス	Certificate Inventory and Management ServiceNow Store アプリによって提供される検出手順
VMware NSX ロードバランサー	VMware NSX ロードバランサー拡張クラス	VMware NSX Advanced Load Balancer での検出

ストアでアプリを要求する

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

正常なインストールの検証

CMDB CI Class Models ストアアプリをインストールした後、クラスが正常に追加されたことを確認します。

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。

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

自動翻訳

このリストには、Nutanix クラスなどの追加されたクラスが含まれています。

3. クラスを選択すると、対応するクラスの詳細、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) が表示されます。

> **注:**
> CMDB CI Class Models アプリケーションをアンインストールすると、CMDB の整合性が失われ、予期しない動作が発生する可能性があります。

API 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、API (application programming interface) のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。などの ディスカバリーとサービスマッピングパターン アプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI を入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

API 一覧

APIは、コンピュータープログラムが相互に通信できるようにする一連の定義とプロトコルであり、アプリケーションソフトウェアを構築または統合できるようにします。API は通常、Web ベースのテクノロジーを使用して他の API と通信します。API は通常、プログラムでジョブやタスクを実行したり、データを表示、インポート、エクスポート、削除、または変更したりするために使用されます。

このリリースで追加されたクラスは、データモデルを拡張して API CI クラスの表現の基盤を提供します。この基盤を使用して、次のことを実行できます。

- API の可視性を高める。
- API エンドポイントに関連するセキュリティの問題と脆弱性を特定します。

クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models：リリース 1.49.0 では、API に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
API [cmdb_ci_api]	構成アイテム cmdb_ci	2 つのコンピュータープログラムが、通常は Web ベースのテクノロジーを使用して相互に通信できるようにする API。例：ChatAPI (https://

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

自動翻訳

クラス	拡張	説明
		[apiID].execute-api.use-east-2.amazonaws.com)。
API コンポーネント [cmdb_ci_api_component]	構成アイテム cmdb_ci	機能やデータ交換を容易にする API 定義に関連する再利用可能なオブジェクト。例：GET https://[instance].service-now.com/api/now/table/{tablename}。
API フロントエンド [cmdb_ci_api_frontend]	API コンポーネント [cmdb_ci_api_component]	クライアントまたはユーザーがやり取りまたは要求を行う API の部分。例:GET https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}。
API バックエンド [cmdb_ci_api_backend]	API コンポーネント [cmdb_ci_api_component]	サーバーなどのバックエンドサービスとやり取りすることで要求を満たす API の一部。例：Lambda:Chat-API-Proxy。
API ゲートウェイ [cmdb_ci_api_gateway]	アプリケーション [cmdb_ci_appl]	クライアント API 要求を一元化し、バックエンドのプロセスとサービスを管理する API インフラストラクチャ。例：Kong ゲートウェイ。
マネージド API [cmdb_ci_managed_api]	構成アイテム [cmdb_ci_api]	ゲートウェイまたは管理サービスから検出された API。このクラスの API のゲートウェイへの依存関係を適用できます。

クラス属性

CMDB CI Class Models：リリース 1.49.0 では、それぞれのクラスに次の属性が追加されています。

API [cmdb_ci_api]

属性	データタイプ	説明
ベース URL	文字列 (1024)	すべての API コンポーネントの拡張元となるベースアドレス。
ID	文字列 (1024)	ソースシステムからの一意の識別子。
タイプ	選択リスト	API のタイプ。以下を指定できます。 • REST • SOAP • HTTP • gRPC

自動翻訳

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

API [cmdb_ci_api] (続く)

属性	データタイプ	説明
		• GraphQL • Websocket
バージョン	数値	API のバージョン。
仕様の場所	URL	API 仕様の場所への URL。 例：OpenAPI の仕様定義。

API コンポーネント **[cmdb_ci_api_component]**

属性	データタイプ	説明
メソッド	文字列	REST API のメソッド。例： • GET • POST • DELETE
プロトコル	文字列	通信プロトコル。例： HTTP、HTTPS。
ホスト	文字列 (100)	API をホストするシステム。
パス	文字列 (1024)	API がたどる特定のルート。
ポート	文字列	通信ポート。例:80、443 など。
URL	文字列 (1024)	呼び出されるリソースの URL。
ID	文字列 (1024)	ソースシステムからの一意の識別子。
インターネットフェーシング	ブーリアン	コンポーネントがパブリックインターネットから到達可能かどうかを示すブール値。コンポーネントが到達可能な場合は 1 または「true」を指定します。
認証	文字列	承認または認証方法のタイプ。例： • 基本 • キー • OAuth • なし
要求データタイプ	文字列 (255)	要求内のデータタイプのリスト。例：

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

自動翻訳

API コンポーネント **[cmdb_ci_api_component]** (続く)

属性	データタイプ	説明
		• CC • メール • アドレス
応答データタイプ	文字列 (255)	応答内のデータタイプのリスト。例： • CC • メール • アドレス

API フロントエンド **[cmdb_ci_api_frontend]**

属性	データタイプ	説明
親 ID	参照先 [cmdb_ci_api_frontend]	親 API コンポーネントへの参照。

API バックエンド **[cmdb_ci_api_backend]**

属性	データタイプ	説明
タイプ	文字列	API のバックエンドプロトコルタイプ。例： • Lambda • HTTP • 論理アプリ

API ゲートウェイ **[cmdb_ci_cloud_gateway]**

属性	データタイプ	説明
ID	文字列 (255)	ソースシステムからの一意の識別子。

注:
マネージ API [cmdb_ci_managed_api] は、ゲートウェイおよびその他のマネージド サービスから検出された API に固有であり、現時点では新しい属性は導入されません。

重要な関係構造

API クラスと Kong クラスには、いくつかの重要な関係を定義する必要があります。

自動翻訳

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

API 関係

親クラス	関係	子クラス	関係性タイプ
API [cmdb_ci_api]	Uses::Used by	API コンポーネント [cmdb_ci_api_component]	提案済み
API ゲートウェイ [cmdb_ci_api_gateway]	Provides::Provided By	マネージド API [cmdb_ci_managed_api]	依存
API フロントエンド [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API バックエンド [cmdb_ci_api_backend]	提案済み
API バックエンド [cmdb_ci_api_backend]	Uses::Used By	Kong ロードバランサー [cmdb_ci_kong_lb]	提案済み

関連する非 **CMDB** テーブル

CMDB CI Class Models v 1.49.0 では、次の API 拡張クラスの関連リストとして、これらの非 CMDB テーブルが導入されています。

API 関連リスト

API 展開 **[api_deployment]**

属性	データタイプ	説明
名前	文字列 (100)	API 展開の名前。
API	参照	展開済み API (cmdb_ci_api) への参照。
不一致 API エンドポイント	参照	API が既存の API (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint) と一致しない場合の、一致しない API エンドポイントへの参照。
構成アイテム	参照	構成アイテムへの参照。API の展開先 CI が既知の場合、これは通常、手動で参照として指定されます。

注:
API 展開の非 CMDB テーブルは、API [cmdb_ci_api] クラスと不一致 API エンドポイント [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] クラスの両方に関連しています。

API コンポーネント関連リスト

自動翻訳

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

API ヘッダー [api_header]

属性	データタイプ	説明
名前	文字列 (100)	API ヘッダーの名前。
API コンポーネント	参照	API ヘッダーが定義されているコンポーネントへの参照 (cmdb_ci_api_component)。
不一致 API エンドポイント	参照	エンドポイントを既存の API またはコンポーネントと一致させることができない場合の、一致していない API への参照 (cmdb_ci_unmatched_endpoint)。

API ゲートウェイ関連リスト

API コンシューマー [api_consumer]

属性	データタイプ	説明
ユーザー名	文字列 (100)	API コンシューマーの名前。
ID	文字列 (255)	ソースシステムからの一意の識別子。
カスタム ID	文字列 (100)	ユーザーの代替表示名。
API ゲートウェイ	参照	コンシューマーが定義されているゲートウェイへの参照 (cmdb_ci_api_gateway)。

API ポリシー [api_policy]

属性	データタイプ	説明
名前	文字列 (100)	API ポリシーの名前。
ID	文字列 (255)	ソースシステムからの一意の識別子。
フロントエンド	参照	API フロントエンド (cmdb_ci_api_frontend) への参照。
マネージド API	参照	マネージド API (cmdb_ci_managed_api) への参照。
コンシューマー	参照	API コンシューマー (api_consumer) の非 CMDB テーブルへの参照。

自動翻訳

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

API ポリシー **[api_policy]** (続く)

属性	データタイプ	説明
プロトコル	文字列	この API ポリシーを適用できるプロトコルのアレイ。
アクティブ	ブーリアン	この非 CMDB テーブルをアクティブと見なすか非アクティブと見なすかを決定します。
API ゲートウェイ	参照	コンシューマーが定義されているゲートウェイへの参照 (cmdb_ci_api_gateway)。

不一致 **API** 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、不一致 API (application programming interface) のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。などの ディスカバリーとサービスマッピングパターン アプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI を入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

不一致 **API**

API [cmdb_ci_api] および API コンポーネント [cmdb_ci_api_component] クラスへの入力に適した構造になっていない API エンドポイントは、代わりに不一致 API エンドポイント [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] クラスに入力されます。不一致 API は通常、セキュリティスキャナーや観測可能性ツールなどの統合で使用されます。

クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models:リリース 1.49.0 では、一致しない API エンドポイントに対して次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
不一致 API エンドポイント [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]	構成アイテム [cmdb_ci]	cmdb_ci_api または cmdb_ci_api_component を入力できない非構造化エンドポイントを持つ API。

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

自動翻訳

クラス属性

CMDB CI Class Models:リリース 1.49.0 では、一致しない API エンドポイント [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] クラスに次の属性が追加されています。

不一致 **API** エンドポイント **[cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]**

属性	データタイプ	説明
メソッド	文字列	API のバックエンドプロトコルタイプ。例： • Lambda • HTTP • 論理アプリ
プロトコル	文字列	通信プロトコル。例：HTTP、HTTPS。
URL	文字列 (1024)	呼び出されるリソースの URL。
ID	文字列 (1024)	ソースシステムからの一意の識別子。
インターネットフェーシング	ブーリアン	コンポーネントがパブリックインターネットから到達可能かどうかを示すブール値。コンポーネントが到達可能な場合は 1 または「true」を指定します。
認証	文字列	承認または認証方法のタイプ。例： • 基本 • キー • OAuth • なし
要求データタイプ	文字列 (255)	要求内のデータタイプのリスト。例： • CC • メール • アドレス
応答データタイプ	文字列 (255)	応答内のデータタイプのリスト。例： • CC • メール • アドレス

自動翻訳

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

重要な関係構造

一致しない API エンドポイント [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] CMDB クラスおよび API エンドポイント検出 [api_endpoint_discovered] 非 CMDB テーブルは、非構造化 API データが取り込まれ、IntegrationHub-ETL の機能を超えて処理する必要があるシナリオを対象としています。

検出された API エンドポイント [api_endpoint_discovered] は、API [cmdb_ci_api] および API コンポーネント [cmdb_ci_api_component] クラスの生データのステージングテーブルとして機能します。適切に構造化されたデータソースから取得されていない、または標準の識別ルールを適用できない API データは、最初に API エンドポイント検出 [api_endpoint_discovered] テーブルに入力できます。その後、ユーザー定義の統合を使用して、API [cmdb_ci_api] および API コンポーネント [cmdb_ci_api_component] の品質と条件の要件に一致する整形式のデータが最も適切なテーブルに入力されるようにすることができます。

データが正しく解析できない場合や、予期しない方法で構造化されている場合は、代わりに顧客定義の統合を使用して、一致しない API エンドポイント [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] テーブルに入力できます。

API エンドポイント検出 [api_endpoint_discovered] テーブルに入力されたデータは、30 日ごとに消去されます。

検出された **API** エンドポイント **[api_endpoint_discovered]**

属性	データタイプ	説明
名前	文字列 (100)	API エンドポイントの名前。
メソッド	文字列	REST API のメソッド。例： • GET • POST • DELETE
URL	文字列 (1024)	呼び出されるリソースの URL。
タイプ	選択リスト	API のタイプ。以下を指定できます。 • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
認証	文字列	承認または認証方法のタイプ。例： • 基本 • キー

自動翻訳

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

検出された **API** エンドポイント **[api_endpoint_discovered]** (続く)

属性	データタイプ	説明
		• OAuth • なし
インターネットフェーシング	ブーリアン	コンポーネントがパブリックインターネットから到達可能かどうかを示すブール値。コンポーネントが到達可能な場合は 1 または「true」を指定します。
要求データタイプ	文字列 (255)	要求内のデータタイプのリスト。例： • CC • メール • アドレス
応答データタイプ	文字列 (255)	応答内のデータタイプのリスト。例： • CC • メール • アドレス
ヘッダー	文字列 (255)	ヘッダー名のカンマ区切りリスト。
構成アイテム	参照	一致する CMDB CI (API コンポーネントまたは不一致 API エンドポイント) への参照。

関連する非 **CMDB** テーブル

一致しない API 拡張クラスは、API 展開 [api_deployment] 非 CMDB テーブルを関連リストとして使用します。

API 展開 **[api_deployment]**

属性	データタイプ	説明
名前	文字列 (100)	API 展開の名前。
API	参照	展開済み API (cmdb_ci_api) への参照。
不一致 API エンドポイント	参照	API が既存の API (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint) と一致しない場合の、一致しない API エンドポイントへの参照。
構成アイテム	参照	構成アイテムへの参照。API の展開先 CI が既知の場合、これ

自動翻訳

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

API 展開 **[api_deployment]** (続く)

属性	データタイプ	説明
		は通常、手動で参照として指定されます。

Avi ロードバランサー拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Avi ロードバランサーのクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

Avi ロードバランサー

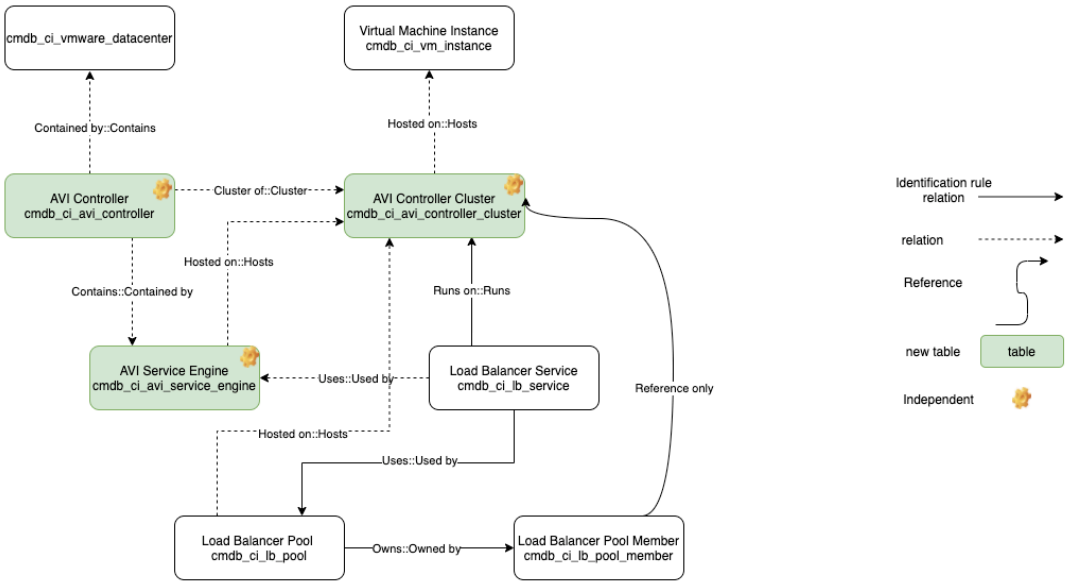
Avi Vantage プラットフォームはソフトウェア定義の原則に基づいて構築されており、これにより次世代アーキテクチャで、IT 部門や事業部門に期待されている柔軟性とシンプルさを提供できるようになります。Avi Vantage プラットフォームアーキテクチャは、データプレーンとコントロールプレーンを分離し、オンプレミスまたはクラウド環境のアプリオーナー向けに、負荷分散だけでなく、アプリケーション分析、予測自動スケーリング、マイクロセグメンテーション、セルフサービスなどのアプリケーションサービスを提供します。プラットフォームは、一元管理された動的な負荷分散リソースのプールを一般的な x86 サーバー、仮想マシン、またはコンテナー上で提供し、個々のアプリケーションに近いきめ細かなサービスを提供します。これらのサービスを提供することで、数百もの異なるアプライアンスを管理するための複雑さを増やすことなく、ネットワークサービスをほぼ無限に拡張できます。

ServiceNow ディスカバリー は、Avi Vantage ロードバランサー サービスディスカバリーパターンを使用して、Avi ロードバランサー リソースを検索します。

自動翻訳

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

CMDB クラス階層と統合された **Avi** ロードバランサークラス



クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、Avi ロードバランサーに次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内のクラスのリストについては、「 CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
AVI コントローラー [cmdb_ci_avi_controller]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	Avi コントローラーは、Avi Vantage システム全体の「頭脳」となる単一の管理および制御ポイントであり、通常は冗長性のある 3 ノードクラスターとして展開されます。
Avi コントローラークラスター [cmdb_ci_avi_controller_cluster]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	Avi コントローラークラスターは、ビッグデータ分析を使用してデータを分析し、Avi 管理コンソールの直感的なダッシュボードで実用的なインサイトを管理者に提示します。
Avi サービスエンジン [cmdb_ci_avi_service_engine]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	Avi サービスエンジン (SE) は、Avi コントローラーから命令を受信して実行することにより、Avi Vantage 内のすべてのデータプレーン操作を処理します。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

自動翻訳

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

Avi サービスエンジン **[cmdb_ci_avi_service_engine]**

追加された列	説明
version	Avi サービスエンジンのバージョンのリソース。

関連情報

CMDB スキーマモデル

RDS for Oracle 拡張クラス の **BYOL** モデル

CMDB CI Class Models ストアアプリは、RDS for Oracle の BYOL モデルのクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

RDS for Oracle の **BYOL** モデル

Amazon RDS for Oracle は、クラウドでの Oracle の展開の設定、運用、および拡張を容易にする、完全に管理された商用データベースです。Amazon RDS for Oracle は、「License Included」と「Bring-Your-Own-License (BYOL)」という 2 つの異なるライセンスモデルで実行できます。「License Included」サービスモデルでは、Oracle ライセンスを別途購入する必要ありません。Oracle データベースソフトウェアは AWS によってライセンス供与されます。

RDS データベースとそのライセンスの検出をサポートしています。

クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。CMDB CI Class Models：リリース 1.23.0 では、RDS for Oracle の BYOL モデルに次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内のクラスのリストについては、「 CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	説明
cmdb_ci_cloud_database	クラウドデータベース。
cmdb_ci_serverless_hardware	データベースのハードウェアタイプ情報。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.23.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

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

自動翻訳

サーバーレスハードウェア **[cmdb_ci_serverless_hardware]**

追加された列	説明
cloud_vendor	クラウドベンダー。
host_type	PaaS/IaaS などのホストタイプ。
cpu_core_count	CPU コアの量。
cpu_core_thread	CPU スレッドの量。
cpu_count	CPU の量。
object_id	CI の ID。

クラウドデータベース **[cmdb_ci_cloud_database]**

追加された列	説明
multi_az	データベースが複数の可用性ゾーンに展開されているかどうかを判別します (true/false)。
replication_enabled	レプリケーションを有効になっているかどうかを判断します (true/false)。
replication_type	レプリケーションタイプ。
replica_source	レプリケーションソースのデータベース名。

ファイアウォール拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、ファイアウォールデバイスのクラスを追加または更新します。

アプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、依存関係 (該当する場合) など、クラス階層を拡張する CMDB クラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

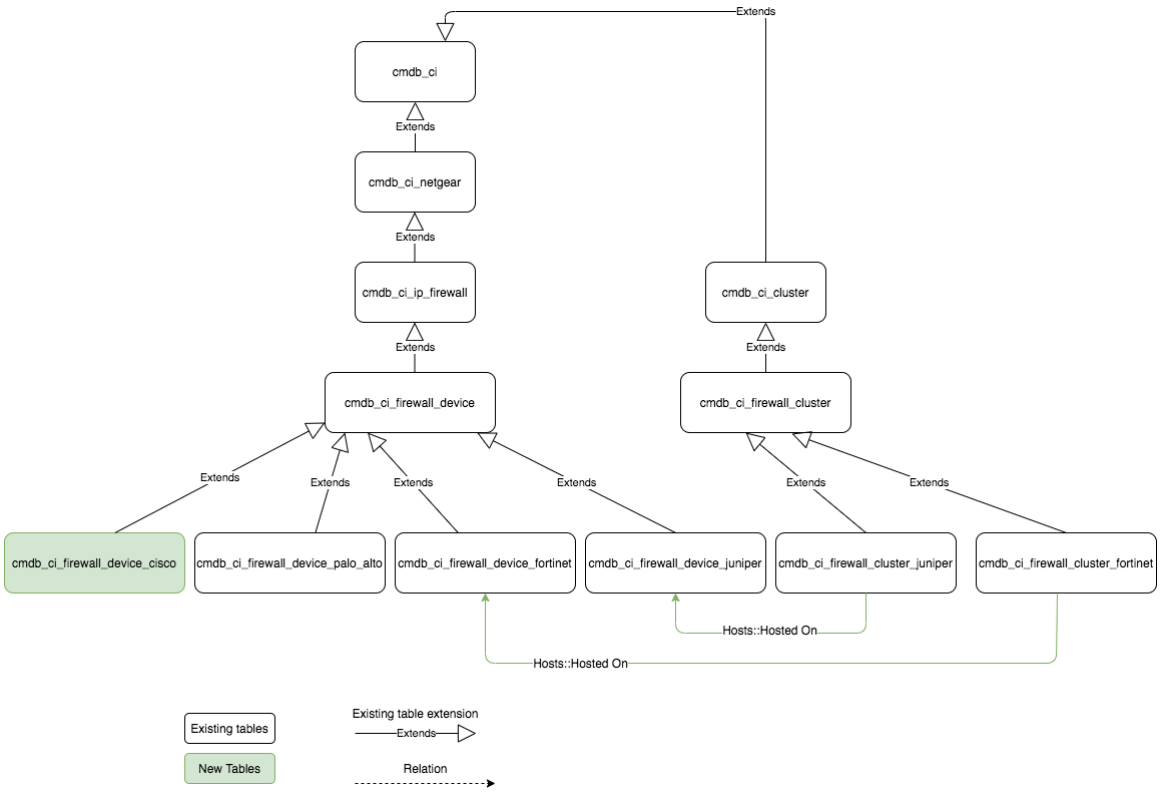
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ファイアウォール

ネットワークセキュリティシステムであるファイアウォールは、セキュリティポリシーに基づいて送受信ネットワークトラフィックを監視して制御します。ファイアウォールは、内部ネットワークとインターネットなどの信頼できない外部ネットワーク間に防壁を確立します。通常、外部の脅威やサイバー攻撃から組織を保護するためのセキュリティポリシーで構成されます。 ファイアウォールベンダーは、多くのファイアウォールデバイスとそれらに存在するセキュリティポリシーを管理するための一元的なファイアウォールマネージャーを提供する場合があります。たとえば、Panorama は、Palo Alto Networks ファイアウォールの一元管理システムです。

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

CMDB クラス階層と統合されたファイアウォール拡張クラス (CMDB CI Class Models：リリース 1.11.0)



自動翻訳

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

CMDB クラス階層と統合されたファイアウォール拡張クラス **(CMDB CI Class** Models：リリース **1.10.0)**

クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models：リリース 1.10.0 は、ネットワークファイアウォールデバイスの検出のための次のクラスを追加または更新します。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
IP ファイアウォール [cmdb_ci_ip_firewall]	NETGEAR [cmdb_ci_netgear]	すべてのネットワークファイアウォールが含まれます。
ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device]	IP ファイアウォール [cmdb_ci_ip_firewall]	セキュリティポリシーに基づいて送受信ネットワークトラフィックを監視して制御するネットワークセキュリティシステム。

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

クラス	拡張	説明
Fortinet ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device_fortinet]	ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device]	Fortinet ファイアウォールデバイス。
Juniper ファイヤーウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device_juniper]	ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device]	Juniper ファイアウォールデバイス。
ファイアウォールデバイスグループ [cmdb_ci_firewall_device_group]	CMDB CI [cmdb_ci]	ファイアウォールデバイスのグループ。
Panorama ファイアウォールデバイスグループ [cmdb_ci_firewall_device_group_panorama]	ファイアウォールデバイスグループ [cmdb_ci_firewall_device_group]	Panorama ファイアウォールデバイスのグループ。
Palo Alto ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device]	Palo Alto ファイアウォールデバイス。
ファイアウォールクラスター [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_cluster]	単一の論理エンティティとして機能するファイアウォールノードのグループ。
Fortinet ファイアウォールクラスター [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	ファイアウォールクラスター [cmdb_ci_firewall_cluster]	Fortinet ファイアウォールクラスター。
Juniper ファイアウォールクラスター [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	ファイアウォールクラスター [cmdb_ci_firewall_cluster]	Juniper ファイアウォールクラスター。
ファイアウォールマネージャー [cmdb_ci_firewall_manager]	CMDB CI [cmdb_ci]	多くのファイアウォールデバイスとそれらに存在するセキュリティポリシーを一元管理できるシステム。
Panorama ファイアウォールマネージャー [cmdb_ci_firewall_manager_panorama]	ファイアウォールマネージャー [cmdb_ci_firewall_manager]	Palo Alto Networks ファイアウォール用の一元化されたネットワークセキュリティ管理ツール。
ファイアウォールセキュリティポリシー [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	CMDB CI [cmdb_ci]	ファイアウォールデバイスが適用するセキュリティポリシー。
Panorama ファイアウォールセキュリティポリシー [cmdb_ci_firewall_sec_policy_panorama]	ファイアウォールセキュリティポリシー [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	Panorama ファイアウォールデバイスが適用するセキュリティポリシー。

CMDB CI Class Models：リリース 1.12.0 は、ネットワークファイアウォールデバイスの検出のための次のクラスを追加します。

クラス	拡張	説明
Cisco ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device_cisco]	ファイアウォールデバイス [cmdb_ci_firewall_device]	すべての Cisco ファイアウォールデバイス。

自動翻訳

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

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.10.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

IP ファイアウォール [cmdb_ci_ip_firewall] クラス

追加された列	説明
ハードウェアオペレーティングシステム	ハードウェアで実行されている OS。
ハードウェア OS バージョン	ハードウェアで実行されている OS のバージョン。

ファイアウォールクラスター [cmdb_ci_firewall_cluster] クラス

追加された列	説明
ハードウェアオペレーティングシステム	ハードウェアで実行されている OS。
ハードウェア OS バージョン	ハードウェアで実行されている OS のバージョン。

CMDB CI Class Models：リリース 1.12.0 では、既存のクラスに列は追加されていません。

関連情報

CMDB スキーマモデル

IBM Hardware Management Console (HMC) 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、IBM Hardware Management Console (HMC) のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

IBM Hardware Management Console (HMC)

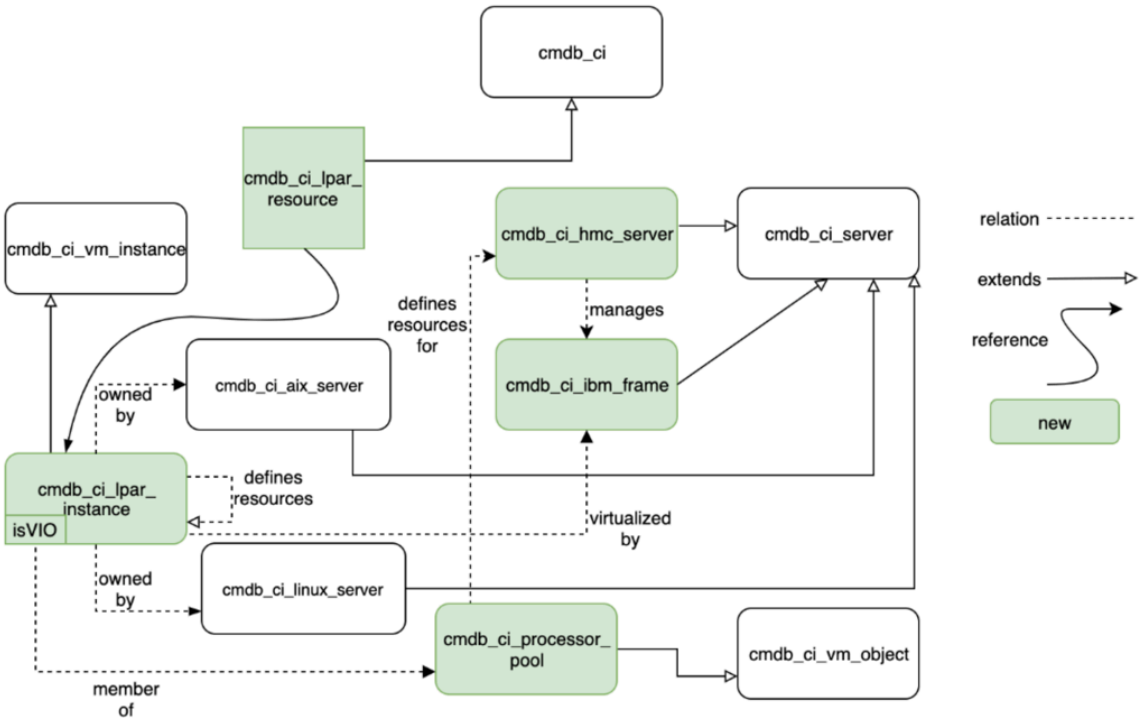
IBM HMC 拡張クラスは、以下を提供することで IBM 仮想化テクノロジーの検出をサポートします。

- SAM ユースケースに必要な LPAR/FRAME の検出
- イベント相関に必要な IBM HMC のトポロジデータ
- フレーム内移行などの ITSM ユースケースのトポロジデータ

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

自動翻訳

CMDB クラス階層と統合された **IBM HMC** 拡張クラス



クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

CMDB CI Class Models：リリース 1.3.0 では、IBM HMC に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
IBM フレーム [cmdb_ci_ibm_frame]	サーバー [cmdb_ci_server]	仮想化可能なかなりのリソースを備えた IBM 物理マシン。
IBM HMC プロセッサープール [cmdb_ci_processor_pool]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	LPAR のグループにプロセッサーを割り当てるために使用される IBM 共有プール。

CMDB CI Class Models：リリース 1.2.0 では、IBM HMC に次のクラスが追加されています。

クラス	拡張	説明
IBM HMC サーバー [cmdb_ci_hmc_server]	サーバー [cmdb_ci_server]	フレームを管理し、論理パーティション (LPAR) をプールに割り当てる IBM コンソール。
IBM フレーム [cmdb_ci_ibm_frame]	サーバー [cmdb_ci_server]	仮想化可能なかなりのリソースを備えた IBM 物理マシン。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
IBM LPAR インスタンス [cmdb_ci_lpar_instance]	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	オペレーティングシステムの仮想的な側面を表す IBM 論理パーティション。
LPAR リソース [cmdb_ci_lpar_resource]	構成アイテム [cmdb_ci]	LPAR インスタンスのリソース。
IBM HMC プロセッサープール [cmdb_ci_processor_pool]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	LPAR のグループにプロセッサーを割り当てるために使用される IBM 共有プール。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.3.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

IBM フレーム **[cmdb_ci_ibm_frame]** クラス

追加された列	説明
現在利用可能なプロセッサーユニット	現在利用可能なプロセッサーユニット。
構成可能なプロセッサーユニット	構成可能なプロセッサーユニット。
構成可能なメモリユニット	構成可能なメモリユニット。
インストールされているプロセッサーユニット	インストールされているプロセッサーユニット。
現在利用可能なメモリユニット	現在利用可能なメモリユニット。
インストールされているメモリユニット	インストールされているメモリユニット。

IBM HMC プロセッサープール **[cmdb_ci_processor_pool]** クラス

追加された列	説明
LPAR ID	LPAR ID。
LPAR 名	LPAR 名。
フレーム名	フレーム名。

CMDB CI Class Models：リリース 1.2.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

IBM HMC サーバー **[cmdb_ci_hmc_server]** クラス

追加された列	説明
フレーム数	フレーム数。

追加された列	説明
VIO	この VM が HMC トポロジ内の (VIO) 仮想入力/出力サーバーであるかどうかを示すフラグを付けます。
ハイウォーターマーク VCPU	レポート期間中に割り当てられた仮想 CPU の使用率のピーク。

自動翻訳

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

追加された列	説明
フレームシリアル番号	フレームのシリアル番号 (フレームは ESX などの物理マシン)。
VIO サーバー	VIO サーバーのリスト。

LPAR リソース **[cmdb_ci_lpar_resource]** クラス

追加された列	説明
ノード名	ノードの名前。
パーティション名	パーティションの名前。
パーティション番号	パーティションの番号。
タイプ	LPAR リソースのタイプ。
モード	LPAR リソースのモード。
資格付与されたキャパシティ	割り当てられたキャパシティ。
パーティショングループ ID	パーティションのグループの ID。
共有プール ID	共有プロセッサーのプールの ID。
オンライン仮想 CPU	仮想 CPU。
最大メモリ	最大メモリ量。
最小メモリ	最大メモリ量。
可変キャパシティの重み付け	論理パーティションプロセッサーのキャパシティの重み付け。
最小キャパシティ	プロセスの最小数。
キャパシティ増分	プロセスの増分。
システム内の最大物理 CPU	システムで割り当てられた最大 CPU。
システム内のアクティブ物理 CPU	システム内の現在の CPU。
プール内のアクティブ CPU	プール内のアクティブな CPU の数。
システム内の共有物理 CPU	システム内の共有 CPU の数。
プールの最大キャパシティ	プール内のプロセスの最大キャパシティ。
プールの資格付与されたキャパシティ	資格付与されたプロセスの数。
未割り当てキャパシティ	空きスペースの数。
物理 CPU パーセンテージ	システムに割り当てられた CPU の数。
未割り当ての重み	インスタンスの追加料金なしのリソース。
望ましい仮想 CPU	仮想 CPU のターゲット数。
望ましいメモリ	メモリのターゲット量。
望ましい可変キャパシティの重み	ターゲットプロセッサー負荷。
望ましいキャパシティ	インスタンス内のターゲット使用済みリソース。
ハイウォーターマーク VCPU	レポート期間中に割り当てられた仮想 CPU の使用率のピーク。

自動翻訳

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

IBM HMC プロセッサープール **[cmdb_ci_processor_pool]** クラス

追加された列	説明
プール ID	プロセッサーのプールの ID。
CPU コア数	CPU コア数。
メモリ数	使用されたメモリの量。
未アサインコア	未使用のコアの数。
未アサインメモリ	未アサインメモリの量。

次のクラスには列が追加されていません：IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame]。

関連情報

CMDB スキーマモデル

モノのインターネット **(IoT)** 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、モノのインターネット (IoT) のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

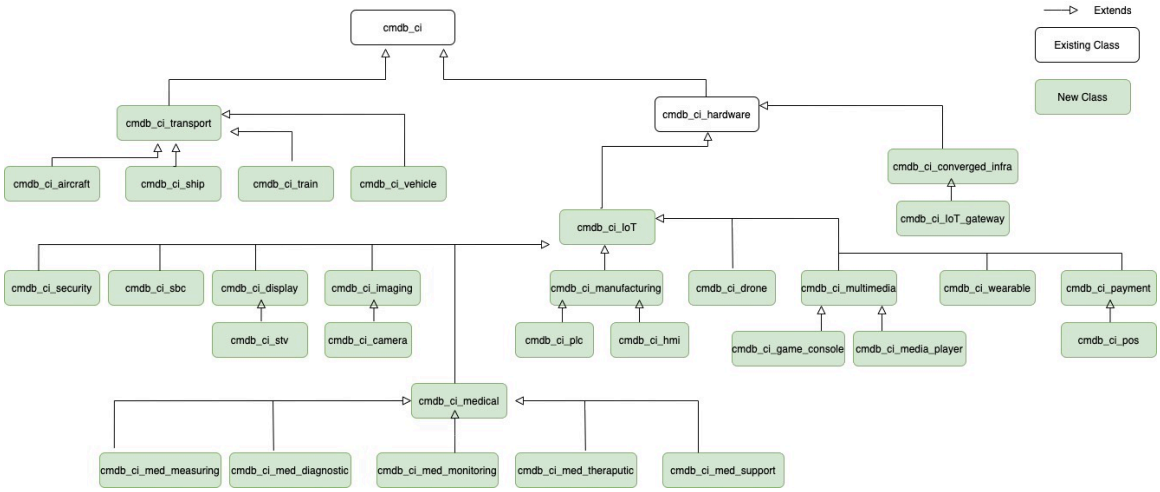
モノのインターネット **(IoT)**

IoT は、一意の識別子を持つ、相互に関連するコンピューティングデバイス、機械およびデジタルマシン、物、動物、または人のシステムであり、人と人、または人とコンピューターとのやり取りを必要とせずにネットワーク経由でデータを転送する機能を備えています。このリリースで追加されたクラスは、データモデルを拡張して IoT CI クラスの表現の基盤を提供します。この基盤は、Enterprise Asset Management (EAM)、Governance Risk Compliance (GRC)、コンポーネント供給管理 (CSM)、および IoT デバイスとそれらの一部が存在する輸送車両の管理に関連する Field Service Management (FSM) のワークフローをサポートします。

自動翻訳

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

CMDB クラス階層と統合された **IoT** 拡張クラス



クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、IoT に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
移送タイプ [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	相互接続されたテクノロジーを含む輸送のタイプ
集中型インフラストラクチャ [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	コンピューティング機能とネットワーク機能の両方を提供するデバイス
IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	モノのインターネットデバイスタイプを含む親テーブル。
航空機 [cmdb_ci_aircraft]	移送タイプ [cmdb_ci_transport]	主要な経路として空中または宇宙を利用する輸送方法。例：飛行機やヘリコプター。
配送 [cmdb_ci_ship]	移送タイプ [cmdb_ci_transport]	主要な経路として水路を利用する輸送方法。例：船
トレーニング [cmdb_ci_train]	移送タイプ [cmdb_ci_transport]	主要な経路として鉄道を利用する輸送方法。例：アムトラック
車両 [cmdb_ci_vehicle]	移送タイプ [cmdb_ci_transport]	移動手段として自動車またはトラックを使用する輸送方法。例：自動車、トラック、ブルドーザー

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
IoT ゲートウェイ [cmdb_ci_IoT_gateway]	集中型インフラストラクチャ [cmdb_ci_converged_infra]	次のサービスを提供するデバイス： • IP レイヤー上の LAN と WAN の間でパケットを転送します。 • IoT ノードと他のエンティティの間でアプリケーションレイヤー機能を実行します。 • IoT デバイス間のローカルな短距離通信を可能にします。
セキュリティデバイス [cmdb_ci_security]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	バッジリーダーなどのセキュリティ機能を提供する接続済みデバイス
シングルボードコンピューティング [cmdb_ci_sbc]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	Raspberry Pi などのシングルボードコンピューティングデバイス。
ディスプレイデバイス [cmdb_ci_display]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	画像を表示する接続済みデバイス。
イメージングデバイス [cmdb_ci_imaging]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	画像をキャプチャする接続済みデバイス。
医療デバイス [cmdb_ci_medical]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	ナースコールユニットなどの医療機能を提供する接続済みデバイス。
製造デバイス [cmdb_ci_manufactering]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	製造プロセスを支援する接続済みデバイス。
マルチメディアデバイス [cmdb_ci_multimedia]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	メディアコンテンツの生成または配信を支援する接続済みデバイス。
支払デバイス [cmdb_ci_payment]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	商品またはサービスの購入を可能にする接続済みデバイス。
ドローン [cmdb_ci_dlone]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	モビリティを備えた無人接続デバイス。
ウェアラブルテクノロジー [cmdb_ci_wearable]	IoT デバイス [cmdb_ci_IoT]	スマートウォッチなどのエンティティで着用する接続済みデバイス。
スマートテレビ [cmdb_ci_sTV]	ディスプレイデバイス [cmdb_ci_display]	ネットワークに接続され、アプリケーションを実行できるテレビ。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
IP カメラ [cmdb_ci_ip_camera]	イメージングデバイス [cmdb_ci_imaging]	ネットワークに接続されているカメラ。
医療測定デバイス [cmdb_ci_med_measring]	医療デバイス [cmdb_ci_medical]	ネットワーク接続され、Abbott iStat システムなどの医療測定を行うデバイス。
医療診断デバイス [cmdb_ci_med_diagnostic]	医療デバイス [cmdb_ci_medical]	CT システムなどのネットワークに接続された医療診断デバイス。
医療監視装置 [cmdb_ci_med_monitoring]	医療デバイス [cmdb_ci_medical]	ネットワークに接続され、医療患者を監視するために使用されるデバイス。例：Phillips Patient Monitoring システム
医療治療用デバイス [cmdb_ci_med_theraputic]	医療デバイス [cmdb_ci_medical]	ネットワークに接続され、患者の治療を提供するデバイス。例：Compex Muscle Stimulator。
医療サポートデバイス [cmdb_ci_med_support]	医療デバイス [cmdb_ci_medical]	ネットワークに接続され、医療の提供を支援するデバイス。例：Pyxis MedStation。
プロセスロジックコントローラー [cmdb_ci_plc]	製造デバイス [cmdb_ci_manufactering]	ネットワークに接続され、製造で使用されるロジックコントローラー。例：Siemens と Allen Bradley によって製造されたデバイス。
ヒューマンマシンインターフェイス [cmdb_ci_hmi]	製造デバイス [cmdb_ci_manufactering]	ネットワークに接続され、製造で使用されるロジックコントローラー。例：Siemens と Allen Bradley によって製造されたデバイス。
ゲームコンソール [cmdb_ci_game_console]	マルチメディアデバイス [cmdb_ci_multimedia]	ネットワークに接続され、ゲームプレイやメディアのストリーミングに使用されるデバイス。例：Xbox、PlayStation。
メディアプレーヤー [cmdb_ci_media_play]	マルチメディアデバイス [cmdb_ci_multimedia]	ネットワークに接続され、デジタルメディアコンテンツの再生に使用されるデバイス。例：Amazon Fire TV。
ディスプレイモニターコントロール [cmdb_ci_monitor_control]	マルチメディアデバイス [cmdb_ci_multimedia]	ネットワークに接続され、モニター上のメディアの表示を制御するデバイス。例：Crestron Media Controller
販売時点管理デバイス [cmdb_ci_pos]	支払デバイス [cmdb_ci_payment]	ネットワークに接続され、商品またはサービスの購入に使用されるデバイス。例：クレジットカードリーダー

自動翻訳

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

関連情報

CMDB スキーマモデル

Kong 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Kong ゲートウェイのクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。などの ディスカバリーとサービスマッピングパターン アプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI を入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

Kong

Kongは、エンタープライズ企業がクライアントとホストのトラフィックをより適切に管理できるようにするAPI管理プラットフォームです。

クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models:リリース 1.49.0 では、Kong に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
Kong ゲートウェイ [cmdb_ci_kong_gateway]	API ゲートウェイ [cmdb_ci_api_gateway]	個々の API をホストおよび管理する Kong ゲートウェイアプリケーション。例：Kong ゲートウェイの instanceName。
Kong ロードバランサー [cmdb_ci_kong_lb]	ロードバランサーアプリケーション [cmdb_ci_lb_appl]	API 要求の履行時にバックエンドサービスインスタンスを指す Kong ゲートウェイアプリケーションのデフォルトのロードバランサー。例：httpbin-upstream。
Kong ターゲット [cmdb_ci_kong_target]	API コンポーネント [cmdb_ci_api_component]	API 要求を満たすゲートウェイの負荷分散されたバックエンド。例：httpbin-target1。

クラス属性

CMDB CI Class Models：リリース 1.49.0 では、それぞれのクラスに次の属性が追加されています。

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

自動翻訳

Kong ゲートウェイ **[cmdb_ci_kong_gateway]**

属性	データタイプ	説明
管理者 URL	文字列 (255)	管理 API 要求を行うための URL。
データベース	文字列	Kong ゲートウェイで使用されるデータベースのタイプ。例：Postgres または Cassandra。

Kong ロードバランサー **[cmdb_ci_lb_appl]**

属性	データタイプ	説明
アルゴリズム	文字列	ロードバランスに使用されるアルゴリズムのタイプ。例：ラウンドロビン。
ID	文字列 (255)	ソースシステムからの一意の識別子。

Kong ターゲット **[cmdb_ci_kong_target]**

属性	データタイプ	説明
ターゲット	文字列 (255)	ターゲット統合の URL。

重要な関係構造

API クラスと Kong クラスには、いくつかの重要な関係を定義する必要があります。

Kong 関係

親クラス	関係	子クラス	関係性タイプ
API バックエンド [cmdb_ci_api_backend]	Uses::Used By	Kong ロードバランサー	提案済み
Kong ロードバランサー [cmdb_ci_lb_appl]	Contains::Contained By	Kong ターゲット	依存関係
Kong ゲートウェイ [cmdb_ci_kong_gateway]	Provides::Provided By	Kong ロードバランサー	依存関係

関連する非 **CMDB** テーブル

Kong ゲートウェイクラスは、Kong ワークスペースの非 CMDB テーブルを関連リストとして使用します。

Kong ワークスペース **[kong_workspace]**

属性	データタイプ	説明
名前	文字列 (100)	Kong ワークスペースの名前。

自動翻訳

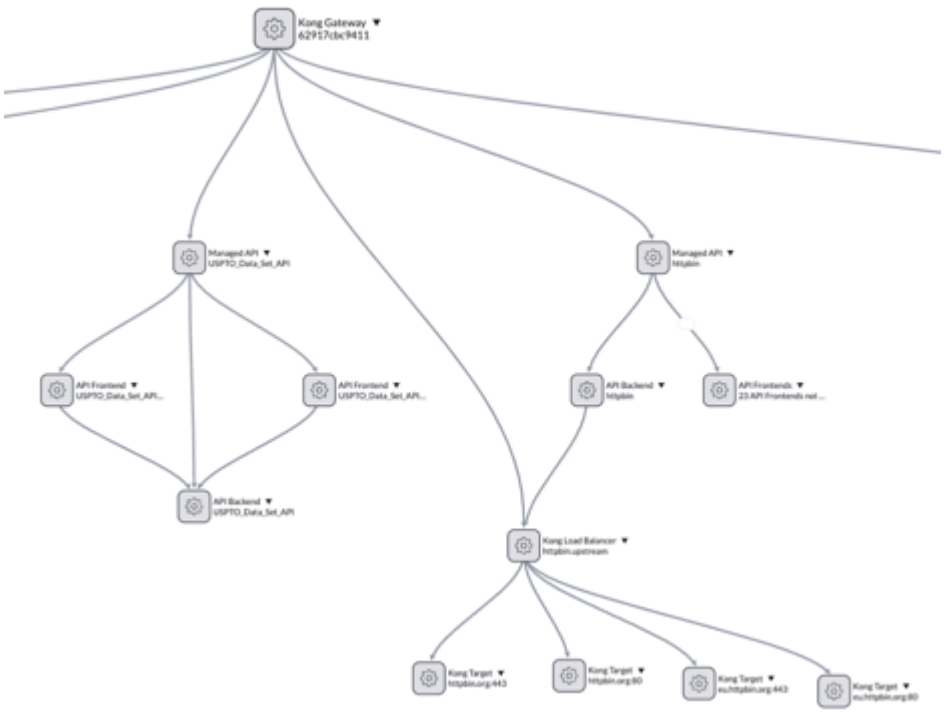
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kong ワークスペース **[kong_workspace]** (続く)

属性	データタイプ	説明
ID	文字列 (255)	ソースシステムからの一意の識別子。
API ゲートウェイ	参照	Kong API ゲートウェイへの参照。

Kong ゲートウェイの例

Kong ゲートウェイ クラスの依存関係ビューの例を次に示します。これは、ゲートウェイが依存マネージ API 依存クラスに関連する API とコンポーネントを設定する方法を示しています。マネージ API クラスはゲートウェイに関して第 1 レベルのリレーションシップと見なされ、フロントエンド コンポーネントとバックエンド コンポーネントは第 2 レベルのリレーションシップと見なされます。ここから、これらの CI にアラートをバインドしたり、サービスビューとインシデントの動的 CI を設定したり、CI を使用する追加のワークフローを確立したりできます。



Kubernetes 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Kubernetes パターンのクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

自動翻訳

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

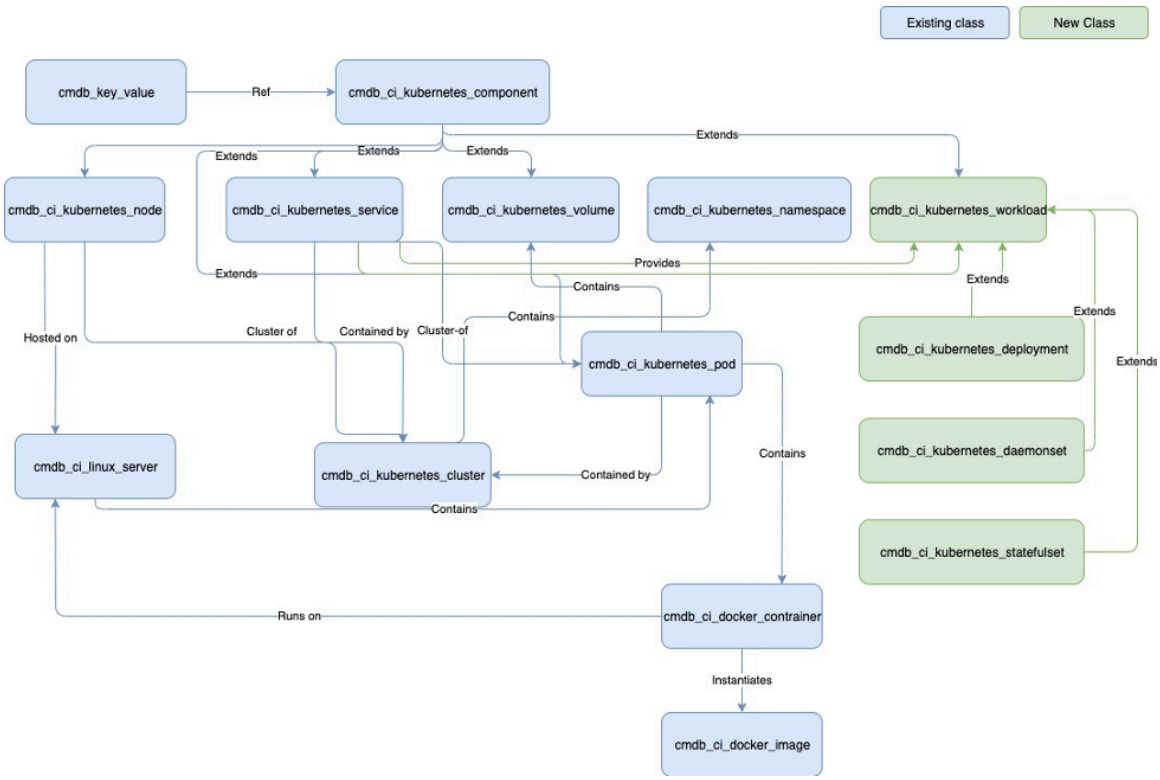
ストアでアプリを要求する

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

Kubernetes パターン

Kubernetes パターンのメインフローは、Kubernetes コア要素の検出に役立ちます。このリリースのクラスは、展開、DaemonSet、StatefulSet などの kubernetes 作業負荷コントローラーコンポーネントを検出するようにサポートを拡張します。作業負荷共有ライブラリは、展開、DaemonSet、StatefulSet に関する情報を取得し、それぞれのテーブルに格納します。その他の拡張には、YAML とサービスメッシュ拡張があり、YAML ファイルを生成して構成ファイルを追跡したり、サービスメッシュ情報を検出してサービスとサービスの間の関係を作成したりします。

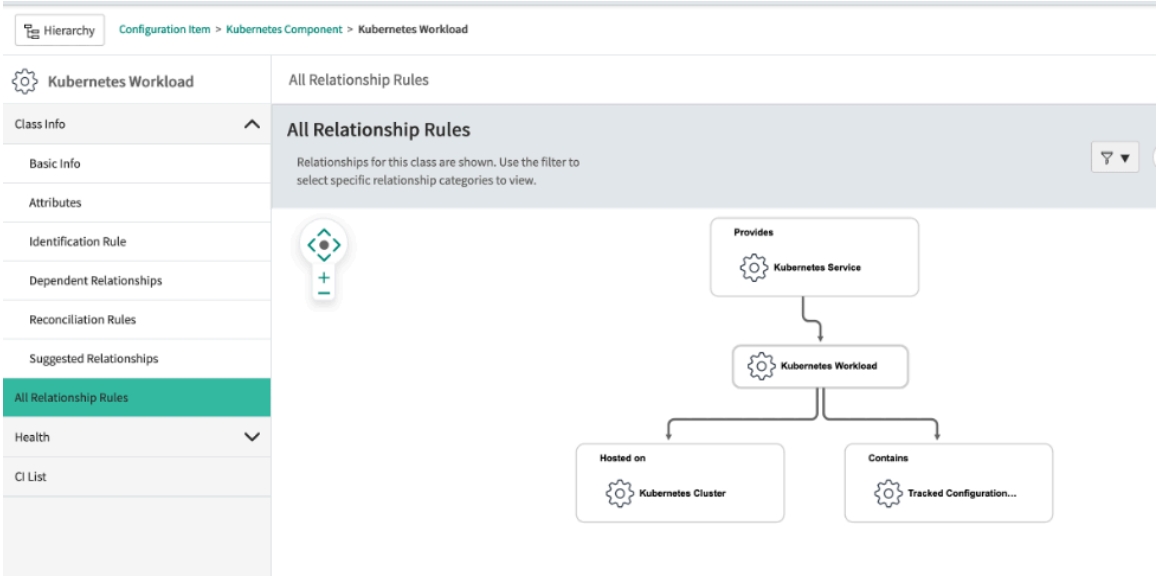
CMDB クラス階層と統合された **Kerberos** 拡張クラス



自動翻訳

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

Kubernetes 作業負荷



クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models：リリース 1.12.0 では、Kerberos パターンに次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	フィールド	関連
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		cmdb_ci_kubernetes_service から提供する
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• 必要なレプリカ • 更新されたレプリカ • レプリカ合計 • 利用可能なレプリカ • 利用不可能なレプリカ	クラスターでホストされる
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• 実行中のポッド • 待機中のポッド • 成功したポッド • 失敗したポッド • 利用可能なポッド	クラスターでホストされる
cmdb_ci_kubernetes_stateful_set	cmdb_ci_kubernetes_workload	• 実行中のポッド • 待機中のポッド	クラスターでホストされる

自動翻訳

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

クラス	拡張	フィールド	関連
		• 成功したポッド • 失敗したポッド • 利用可能なポッド	

関連情報

CMDB スキーマモデル

ネットワーク侵入検知システム **(NIDS) CI** 拡張クラス

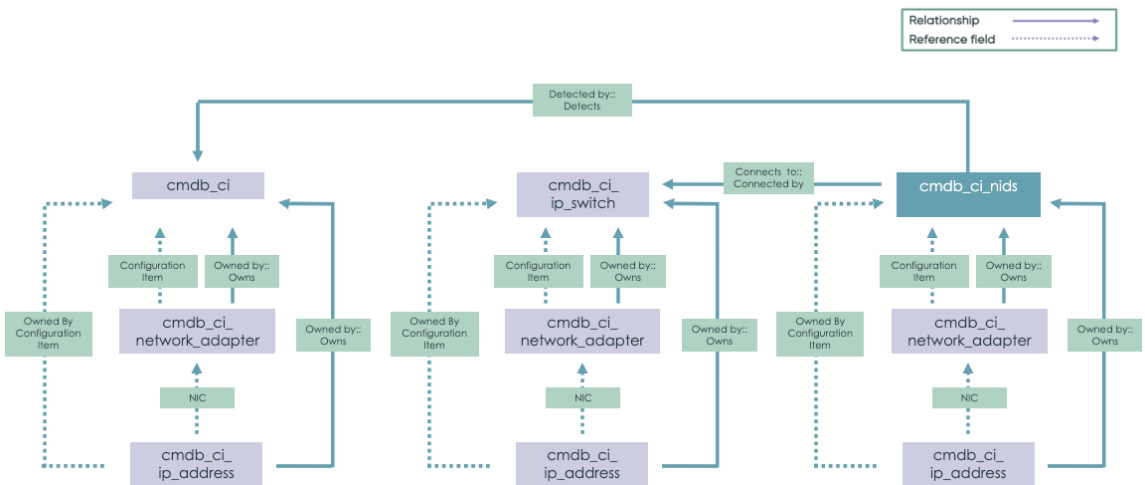
ネットワーク侵入検知システム (NIDS) [cmd_ci_nids] クラスは、パッシブネットワークモニタリングアプライアンスと、それが検出するネットワーク上のデバイスとの間の関係を構築します。NIDS マネージャーは、デバイスを検出する NIDS センサーを管理し、NIDS レコード (親) とそれが検出する CI (子) の間に関係「検出::被検出 (Detects::detected by)」を構築します 。

このトピックでは、CI Class Models ストアアプリが追加または更新する CMDB 関連クラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

ストアでアプリを要求する

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

ネットワーク侵入検知システム **(NIDS)** のスキーマ構造



講習

CMDB CI Class Models：リリース 1.30 では、ネットワーク侵入検知システム (NIDS) に次のクラスが追加されます。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
ネットワーク侵入検知システム (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_ids_network	NIDS は、ネットワーク上のすべてのデバイスからのトラフィックを調べる、ネットワー

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

自動翻訳

クラス	拡張	説明
		ク内の侵入検知システムです。NIDS スキャナーは、OT ネットワークスキャンアプライアンスとネットワーク上の OT デバイスの間の関係を構築します。NIDS マネージャーは、NIDS センサーを管理します。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.30 では、ネットワーク侵入検知システム (NIDS) [cmdb_ci_nids] クラスに次の列が追加されます。

ネットワーク侵入検知システム **(NIDS) [cmdb_ot_nids]** クラス

列ラベル	列名	説明
NIDS ソース ID	Correlation_id	NIDS デバイスの識別子。NIDS に割り当てられた相関 ID をその nids_source_id として使用します。
NIDS ソース名	nids_source_name	NIDS デバイスの名前。
ネットワークタイプの割り当て	network_type_assignment	デバイスが IT ネットワークと OT ネットワークのどちらにあるかを指定します。
NIDS アサインサイト	isa_entity_site	NIDS にアサインされた ISA サイト。この情報は、ログインユーザーに ISA 管理者ロールがアサインされている場合に利用できます。

ロールとアクセスコントロールロジック **(ACL)**

NIDS 管理者 *(cmdb_nids_admin)* ロールは、ネットワーク侵入検知システム (NIDS) [cmdb_ci_nids] クラスに関連付けられています。ネットワーク IDS (NDIS) OT レコード作成、読み込み、更新、削除できます。アプリケーションメニューで [ネットワーク IDS アプリケーション] の選択を表示するには、このロールが必要です。

重要な関係構造

NIDS レコードとの「検出者」関係を持つ各 CMDB CI レコードについて、ServiceNow Operational Technology[認定]サービスグラフ コネクターは次のことを行います。

1. 次の NIDS 関連のメタデータ値を CI に割り当てます。
   a. ロケーション
   b. 会社
   c. 関連ユーザー (所有者、管理者、サポート担当者、担当者)
   d. 関連ユーザーグループ (承認グループ、グループによって管理、サポートグループ、変更グループ)

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

自動翻訳

2. NIDS ネットワークタイプが OT にセットされている場合は、次の NIDS 関連のメタデータ値が CI にアサインされます。
   a. CI の cmdb_ot_entity 参照を使用して、CI の OT デバイス (cmdb_ot_entity) レコードを作成します。
   b. NIDS アサインゾーンを OT デバイスレコードに割り当てます。
   c. 産業用プロセスマネージャーがインストールされている場合は、NIDS アサインサイトを OT デバイスレコードにアサインします。

ネットワークインベントリ (NI) 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Telecommunications Network Inventory アプリケーションのクラスを追加または更新します。Telecommunications Network Inventory はネットワークインベントリ (NI) 拡張クラスを使用して、構成管理データベース (CMDB) 構成アイテム (CI) クラス階層を拡張します。

この拡張により、CMDB でサービスプロバイダーのネットワークインベントリに関する情報を格納できます。ストアアプリは、クラス階層を拡張する CMDB 次のようなクラスモデルを追加します。

- クラスの説明
- 識別ルール
- 識別子エントリ
- 依存関係 (該当する場合)。

ServiceNow Telecommunications Network Inventory アプリケーションを使用すると、物理ネットワークと論理ネットワークのデジタル表現を構築できます。このアプリケーションは、NI クラス拡張を使用して、デジタルネットワークインベントリモデルの基礎を形成する CI を入力します。詳細については、Telecommunications Network Inventory を参照してください。

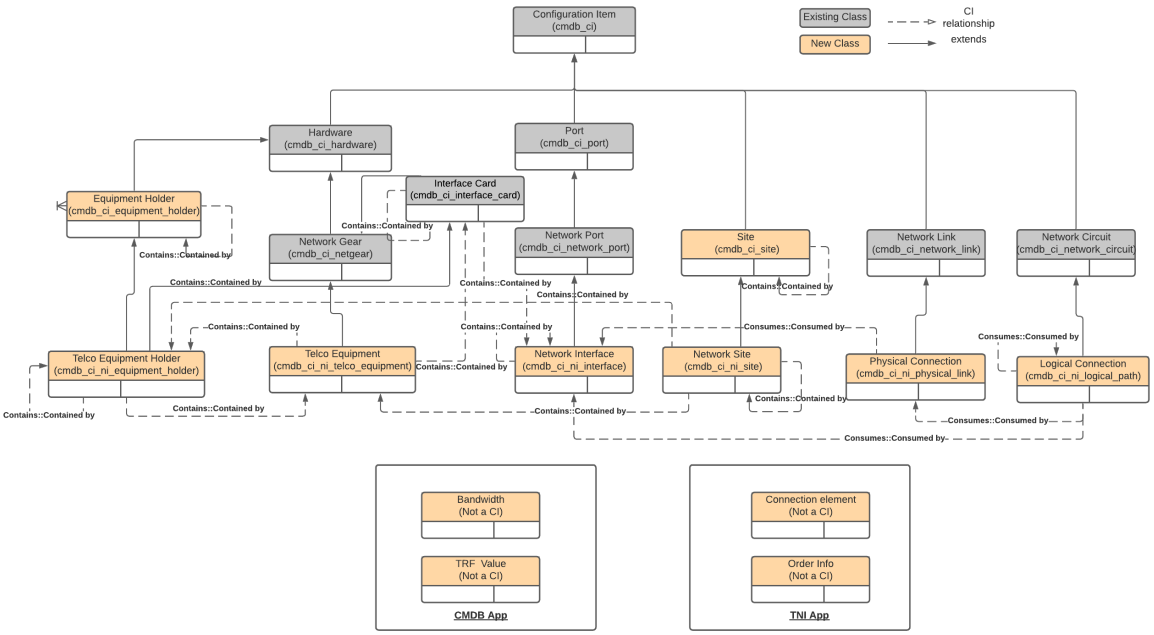
ストアでアプリを要求する

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

自動翻訳

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

Telecommunications Network Inventory (NI) スキーマ構造



クラス

このセクションでは、CI Class Models ストアアプリが追加または更新する CMDB 関連クラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

NI 拡張クラス

クラス	拡張	説明
ネットワークサイト [cmdb_ci_ni_site]	サイト [cmdb_ci_site]	ネットワークサイト。 機器が配置されているネットワークセンター、建物、フロア、部屋など、各ネットワークサイトの場所固有の属性をキャプチャして管理します。 ネットワークサイトレコードを使用すると、ある場所にあるすべての機器を表示できます。割り当てられたタイプ、ロール、または機能カテゴリで場所をフィルタリングできます。
Telco 機器ホルダー [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	機器ホルダー [cmdb_ci_equipment_holder]	Telco 機器ホルダー。 電気通信機器を収容する物理ユニット (ケージ、ベイ、キャビネット、スロット、リレーラック、ラインアップなど) を表します。ラインアップには個々のリレーラックが含まれ

自動翻訳

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

NI 拡張クラス (続く)

クラス	拡張	説明
		ます。各リレーラックには機器のシェルフが含まれます。機器ホルダーには他の機器ホルダーを含めることができます。 機器ホルダーレコードを使用すると、ネットワーク資産の追跡と管理ができます。
電気通信機器 [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear]	Telco 機器。 ネットワークで技術的な機能を提供するシェルフまたはデバイスを表します。例として、ルーター、モデム、モバイルデバイス、光ケーブル、リレー、スイッチなどがあります。機器にはスロット、カード、またはポートを含めることができます。すべての機器がラックにマウントされているわけではないため、機器は機器ホルダー内に存在することも、単独で存在することもあります。 機器レコードを使用すると、ネットワーク資産の追跡と管理ができます。
ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_ni_interface]	ネットワークポート [cmdb_ci_ni_network_port]	ネットワークインターフェイス。 ネットワークインターフェイスの機器固有の属性をキャプチャして管理します。
インターフェイスカード [cmdb_ci_interface_card]	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	インターフェイスカード。 ネットワークに保存されているインターフェイスカードを表します。カードは複数のスロットを占有することができます。またカードには、他のカードを含めることができます。機器の物理ポートまたは論理 (仮想) ポートにすることができます。各ポートには帯域幅の値がアサインされます。帯域幅は、ネットワーク設計で使用されると消費されます。

自動翻訳

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

NI 拡張クラス (続く)

クラス	拡張	説明
物理接続 [cmdb_ci_ni_physical_link]	ネットワークリンク [cmdb_ci_network_link]	物理接続。 ネットワーク内のインターフェイスカードの物理ポート接続を表します。
論理接続 [cmdb_ci_ni_logical_path]	ネットワーク回路 [cmdb_ci_network_circuit]	論理接続。 ネットワークインターフェイスカードの論理ポートまたは仮想ポートの接続を表します。論理接続は通常、インターフェイスカード上の複数の物理接続を表します。

Nutanix 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Nutanix のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

Nutanix Enterprise Cloud プラットフォーム

Nutanix Enterprise Cloud プラットフォームは、仮想マシンをホストおよび格納する、集中型のスケールアウト計算およびストレージシステムです。Nutanix クラスター内のすべてのノードは、クラスターリソースの管理を共有します。クラスターの基本ユニットは、標準のハイパーバイザーを実行し、プロセッサー、メモリ、およびローカルストレージ (SSD とハードディスク) を含む Nutanix ノードです。Nutanix コントローラー仮想マシンが各ノードで実行され、クラスター内のすべてのノードからローカルストレージをプールできるようになります。

クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、Nutanix に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	複数の Acropolis クラスターの管理を担い、単一の一元管理インターフェイスを提供するマルチクラスターマネージャー。

CMDB CI Class Models：リリース 1.2.0 では、Nutanix に次のクラスが追加されています。

クラス	拡張	説明
Nutanix クラスター [cmdb_ci_nutanix_cluster]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	Nutanix ソフトウェアを実行している物理ノードで構成されるクラスター。
Nutanix コントローラー VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	アプリケーション [cmdb_ci_appl]	各ノードに存在する Nutanix コントローラー仮想マシンであり、ストレージのクラスタリングおよび管理機能を提供します。
Nutanix ストレージコンテナ [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	予約済み容量、レプリケーションファクター、ストレージ最適化オプションなどのポリシーを適用するために使用される Nutanix ストレージプールのサブセット。
Nutanix ストレージプール [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	ストレージプール [cmdb_ci_storage_pool]	仮想マシン間を物理的に分離するために使用される Nutanix クラスター内の物理ディスクのグループ化。
Nutanix ホスト [cmdb_ci_nutanix_host]	仮想サーバー [cmdb_ci_virtualization_server]	すべての仮想マシンが実行される物理ホスト。
Nutanix 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Nutanix インフラストラクチャ上で実行される仮想マシン。

CMDB CI Class Models：リリース 1.1.5 では、Nutanix に次のクラスが追加されています。

クラス	拡張	説明
Nutanix クラスター [cmdb_ci_nutanix_cluster]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	Nutanix ソフトウェアを実行している物理ノードで構成されるクラスター。
Nutanix コントローラー VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	アプリケーション [cmdb_ci_appl]	各ノードに存在する Nutanix コントローラー仮想マシンであり、ストレージのクラスタリングおよび管理機能を提供します。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
Nutanix ストレージコンテナ [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	予約済み容量、レプリケーションファクター、ストレージ最適化オプションなどのポリシーを適用するために使用される Nutanix ストレージプールのサブセット。
Nutanix ストレージプール [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	ストレージプール [cmdb_ci_storage_pool]	仮想マシン間を物理的に分離するために使用される Nutanix クラスター内の物理ディスクのグループ化。
Nutanix ホスト [cmdb_ci_nutanix_host]	仮想サーバー [cmdb_ci_virtualization_server]	すべての仮想マシンが実行される物理ホスト。
Nutanix 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Nutanix インフラストラクチャ上で実行される仮想マシン。

CMDB CI Class Models：リリース 1.1.4 では、Nutanix に次のクラスが追加されています。

Nutanix クラスター [cmdb_ci_nutanix_cluster]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	Nutanix ソフトウェアを実行している物理ノードで構成されるクラスター。
Nutanix コントローラー VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	アプリケーション [cmdb_ci_appl]	各ノードに存在する Nutanix コントローラー仮想マシンであり、ストレージのクラスタリングおよび管理機能を提供します。
Nutanix ストレージコンテナ [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	予約済み容量、レプリケーションファクター、ストレージ最適化オプションなどのポリシーを適用するために使用される Nutanix ストレージプールのサブセット。
Nutanix ストレージプール [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	ストレージプール [cmdb_ci_storage_pool]	仮想マシン間を物理的に分離するために使用される Nutanix クラスター内の物理ディスクのグループ化。
Nutanix ホスト [cmdb_ci_nutanix_host]	仮想サーバー [cmdb_ci_virtualization_server]	すべての仮想マシンが実行される物理ホスト。
Nutanix 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Nutanix インフラストラクチャ上で実行される仮想マシン。

自動翻訳

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

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central] クラスに追加された列はありません。

CMDB CI Class Models：リリース 1.2.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

Nutanix クラスター **[cmdb_ci_nutanix_cluster]** クラス

追加された列	説明
ブロックシリアル番号	クラスターに接続されているブロックのシリアル番号。
クラスター ID	クラスターの UUID (ユニバーサル一意識別子)。
外部サブネット	クラスターの外部 IP アドレスのサブネット。
完全バージョン	クラスターのフル バージョン。 例：el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
ハイパーバイザータイプ	このクラスターに関連するハイパーバイザーのタイプ。
内部サブネット	内部 IP アドレスのサブネット。
NCC バージョン	Nutanix クラスターチェックバージョン。
NTP サーバー	このクラスターに関連する NTP サーバー。
ノード数	クラスターに接続されているノードの数。
タイムゾーン	クラスターのタイムゾーン。
バージョン	クラスターのバージョン。 例：5.10.3.1

Nutanix コントローラー **VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]** クラス

追加された列	説明
ハイパーバイザータイプ	ハイパーバイザーのタイプ。
メモリー (MB)	コントローラーで利用可能なメモリ容量 (MB)。
ステータス	コントローラーの電源状態のオン/オフ。
VM ID	コントローラー仮想マシンの UUID。
オブジェクト ID	コントローラー仮想マシンの ID。

Nutanix ストレージコンテナ **[cmdb_ci_nutanix_storage_container]** クラス

追加された列	説明
圧縮	圧縮が有効かどうかを示します。

自動翻訳

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

Nutanix ストレージコンテナ **[cmdb_ci_nutanix_storage_container]** クラス (続く)

追加された列	説明
コンテナ ID	コンテナの UUID。
重複排除	ディスク上の重複排除が有効になっているかどうか、つまり重複排除圧縮がハードディスク (HD) 上のデータに適用されるかどうかを示します。 パフォーマンス層の重複排除は、ディスク上の重複排除の前提条件です。
イレイジャーコード	イレイジャーコーディングが有効かどうかを示します。
レプリケーションファクター	維持されているデータコピーの数。レプリケーションファクターは、コンテナの作成時に指定されます (2 または 3)。

次のクラスには列は追加されていません。

- Nutanix ストレージプール [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Nutanix ホスト [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models：リリース 1.1.5 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

Nutanix クラスター **[cmdb_ci_nutanix_cluster]** クラス

追加された列	説明
ブロックシリアル番号	クラスターに接続されているブロックのシリアル番号。
クラスター ID	クラスターの UUID (ユニバーサル一意識別子)。
外部サブネット	クラスターの外部 IP アドレスのサブネット。
完全バージョン	クラスターのフル バージョン。 例：el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
ハイパーバイザータイプ	このクラスターに関連するハイパーバイザーのタイプ。
内部サブネット	内部 IP アドレスのサブネット。
NCC バージョン	Nutanix クラスターチェックバージョン。
NTP サーバー	このクラスターに関連する NTP サーバー。
ノード数	クラスターに接続されているノードの数。
タイムゾーン	クラスターのタイムゾーン。

自動翻訳

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

Nutanix クラスター **[cmdb_ci_nutanix_cluster]** クラス (続く)

追加された列	説明
バージョン	クラスターのバージョン。 例：5.10.3.1

Nutanix コントローラー **VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]** クラス

追加された列	説明
ハイパーバイザータイプ	ハイパーバイザーのタイプ。
メモリ	仮想マシンで利用可能なメモリ容量 (MB)。
ステータス	電源状態のオン/オフ。
VM ID	コントローラー仮想マシンの UUID。
オブジェクト ID	コントローラー仮想マシンの ID。

Nutanix ストレージコンテナ **[cmdb_ci_nutanix_storage_container]** クラス

追加された列	説明
圧縮	圧縮が有効かどうかを示します。
コンテナ ID	コンテナの UUID。
重複排除	ディスク上の重複排除が有効になっているかどうか、つまり重複排除圧縮がハードディスク (HD) 上のデータに適用されるかどうかを示します。 パフォーマンス層の重複排除は、ディスク上の重複排除の前提条件です。
イレイジャーコード	イレイジャーコーディングが有効かどうかを示します。
レプリケーションファクター	維持されているデータコピーの数。レプリケーションファクターは、コンテナの作成時に指定されます (2 または 3)。

次のクラスには列は追加されていません。

- Nutanix ストレージプール [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Nutanix ホスト [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models：リリース 1.1.4 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

自動翻訳

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

Nutanix クラスター [cmdb_ci_nutanix_cluster] クラス

追加された列	説明
ブロックシリアル番号	クラスターに接続されているブロックのシリアル番号。
クラスター ID	クラスターの UUID (ユニバーサル一意識別子)。
外部サブネット	クラスターの外部 IP アドレスのサブネット。
完全バージョン	クラスターのフル バージョン。 例：el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
ハイパーバイザータイプ	このクラスターに関連するハイパーバイザーのタイプ。
内部サブネット	内部 IP アドレスのサブネット。
NCC バージョン	Nutanix クラスターチェックバージョン。
NTP サーバー	このクラスターに関連する NTP サーバー。
ノード数	クラスターに接続されているノードの数。
タイムゾーン	クラスターのタイムゾーン。
バージョン	クラスターのバージョン。 例：5.10.3.1

Nutanix コントローラー VM [cmdb_ci_nutanix_controller_vm] クラス

追加された列	説明
ハイパーバイザータイプ	ハイパーバイザーのタイプ。
メモリ	仮想マシンで利用可能なメモリ容量 (MB)。
ステータス	電源状態のオン/オフ。
VM ID	コントローラー仮想マシンの UUID。
オブジェクト ID	コントローラー仮想マシンの ID。

Nutanix ストレージコンテナ [cmdb_ci_nutanix_storage_container] クラス

追加された列	説明
圧縮	圧縮が有効かどうかを示します。
コンテナ ID	コンテナの UUID。
重複排除	ディスク上の重複排除が有効になっているかどうか、つまり重複排除圧縮がハードディスク (HD) 上のデータに適用されるかどうかを示します。

自動翻訳

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

Nutanix ストレージコンテナ **[cmdb_ci_nutanix_storage_container]** クラス (続く)

追加された列	説明
	パフォーマンス層の重複排除は、ディスク上の重複排除の前提条件です。
イレイジャーコード	イレイジャーコーディングが有効かどうかを示します。
レプリケーションファクター	維持されているデータコピーの数。レプリケーションファクターは、コンテナの作成時に指定されます (2 または 3)。

次のクラスには列は追加されていません。

- Nutanix ストレージプール [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Nutanix ホスト [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

関連情報

CMDB スキーマモデル

OpenStack 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、OpenStack のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

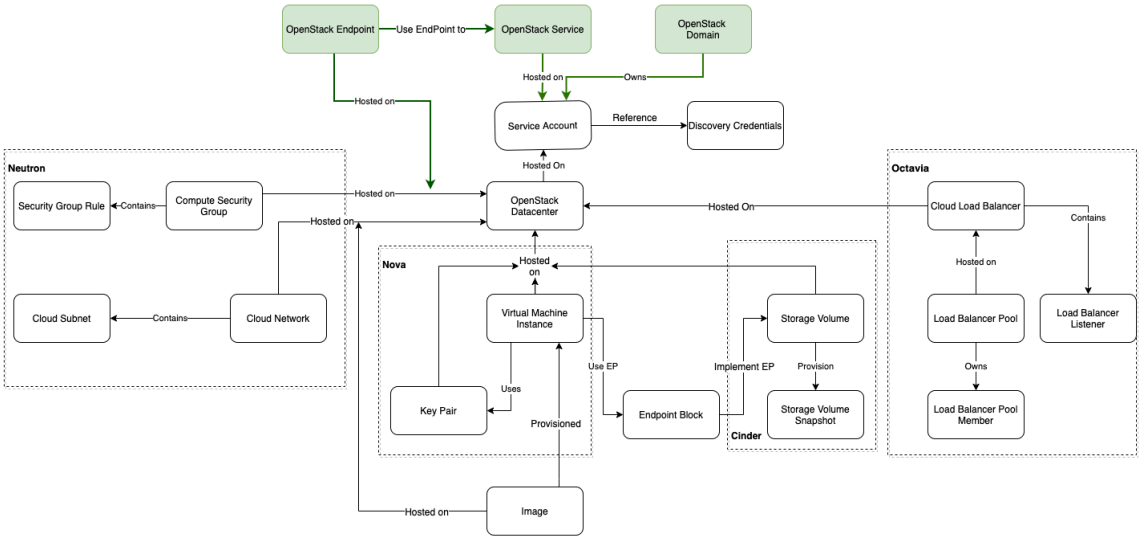
OpenStack

OpenStack は、データセンター全体の計算、ストレージ、およびネットワークリソースの大規模なプールをコントロールするクラウドオペレーティングシステムです。これらのリソースはすべて、共通の認証メカニズムを使用し、API を通じて管理およびプロビジョニングされます。他のコンポーネントは、オーケストレーション、障害管理、サービス管理などのサービスを提供して、ユーザーアプリケーションの高可用性を確保します。OpenStack はサービスに分割されており、必要に応じてコンポーネントをプラグアンドプレイで使用できます。これらのコンポーネントは水平方向に拡張できるように設計されているため、新しいリソースを簡単に追加して、時間の経過とともにクラウドを拡大できます。

自動翻訳

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

CMDB クラス階層と統合された OpenStack クラス



クラス

このセクションでは、CI Class Models ストアアプリが追加または更新する CMDB 関連クラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

CMDB CI Class Models：リリース 1.8.0 では、OpenStack に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
OpenStack サービス [cmdb_ci_cloud_openstack_service]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	URL を介してアクセスできる OpenStack Web サービス。
OpenStack エンドポイント [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	サービスのアクセスポイント。
OpenStack ドメイン [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	ユーザー、グループ、およびプロジェクトのコレクション。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.8.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

OpenStack サービス [cmdb_ci_cloud_openstack_service] クラス

追加された列	説明
type	サービスによって実装された API を示すサービスタイプ。指定できる値：Compute、ec2、identity、image、network、または volume。
enabled	サービスとそのエンドポイントがサービスカタログに表示されるかどうか (true/false) を定義します。

自動翻訳

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

OpenStack エンドポイント **[cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]** クラス

追加された列	説明
インターフェイス	エンドポイントの可視性を示すインターフェイスタイプ。可能な値： • 公開：公開されているネットワークインターフェイス上でエンドユーザーが見ることができます。 • 内部：非従量制内部ネットワークインターフェイス上でエンドユーザーが見ることができます。 • 管理者：セキュアなネットワークインターフェイス上で管理ユーザーが見ることができます。
enabled	サービスとそのエンドポイントがサービスカタログに表示されるかどうか (true/false) を定義します。

OpenStack ドメイン **[cmdb_ci_cloud_openstack_domain]** クラス

追加された列	説明
enabled	ドメインが有効か無効か (true/false) を定義します。

関連情報

CMDB スキーマモデル

Operational Technology (OT) 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Operational Technology (OT) のクラスを追加または更新します。

オペレーショナルテクノロジー **(OT)** データモデル

Operational Technology (OT) データモデルは、「OT デバイス」データの管理を可能にするために作成されました。 産業機器を制御するのは、IT クラスのハードウェア (コンピューター、サーバー、ネットワーク機器など)、または IT クラスモデルに含まれServiceNowていない特定のハードウェアプロファイル (PLC、HMI、エンジニアリングワークステーション、ヒストリアンなど) に基づくことができます。 Operational Technologyしたがって、OT データモデルの単一の OT デバイスには、次の 2 つのプライマリコンポーネントが含まれています。

1. CI クラスレコード。これは、IT クラス、または OT クラスの CI です。
2. OT デバイスの詳細レコード。これは、OT デバイスタイプ (機能) およびその他の OT 固有の属性を記述します。

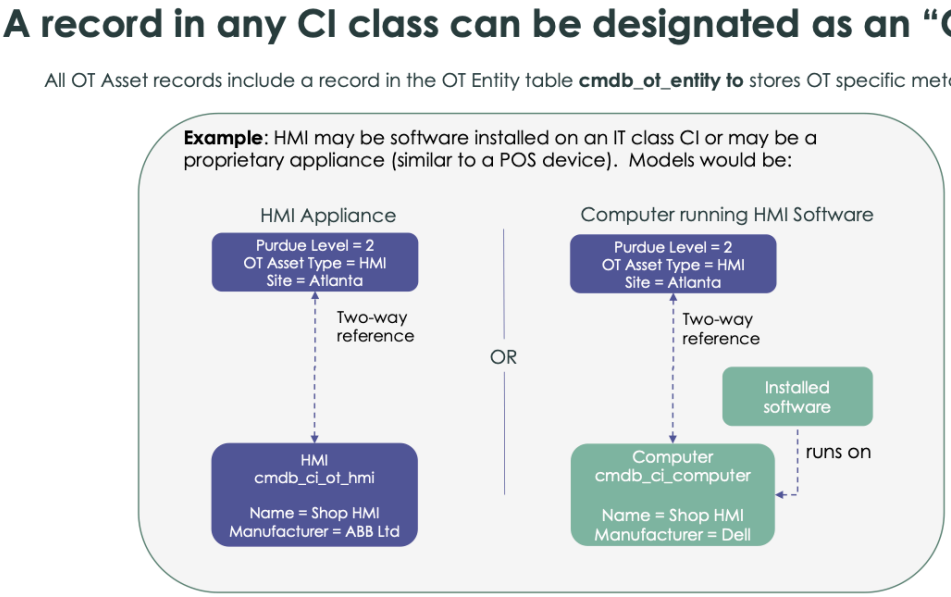
内の CMDB 各 OT デバイスは、特定の OT デバイスの詳細 [cmdb_ot_entityテーブル] レコードへの「OT デバイスの詳細」参照 [cmdb_ot_entity 参照フィールド] を持つものとして区別できます。これは双方向の参照です。cmdb_ot_entityテーブルのot_device参照は CI レコードを参照します。指定された CI レコードのcmdb_ot_entity参照が空 で ない場合、CI は OT デバイスであると見なされます。

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

自動翻訳

たとえば、HMI(ヒューマンマシンインターフェイス)OTデバイスは、少なくとも2つの異なる方法で構成できます。

1. 「OT デバイスタイプ」が HMI として記述されている OT デバイス詳細レコードを持つコンピューター CI。
2. 「OT デバイスタイプ」が HMI としても記述されている OT デバイス詳細レコードを持つ HMI CI。



このようにして、HMI のリストを取得でき、組織内のすべてのコンピューターのリストを取得することもできます。

OT データモデルの詳細については、「Operational Technology 製品ビュー」を参照してください。

その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー for Operational Technology、サービスグラフ Connector for Operational Technology (Excel) などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。詳細については、以下を参照してください。

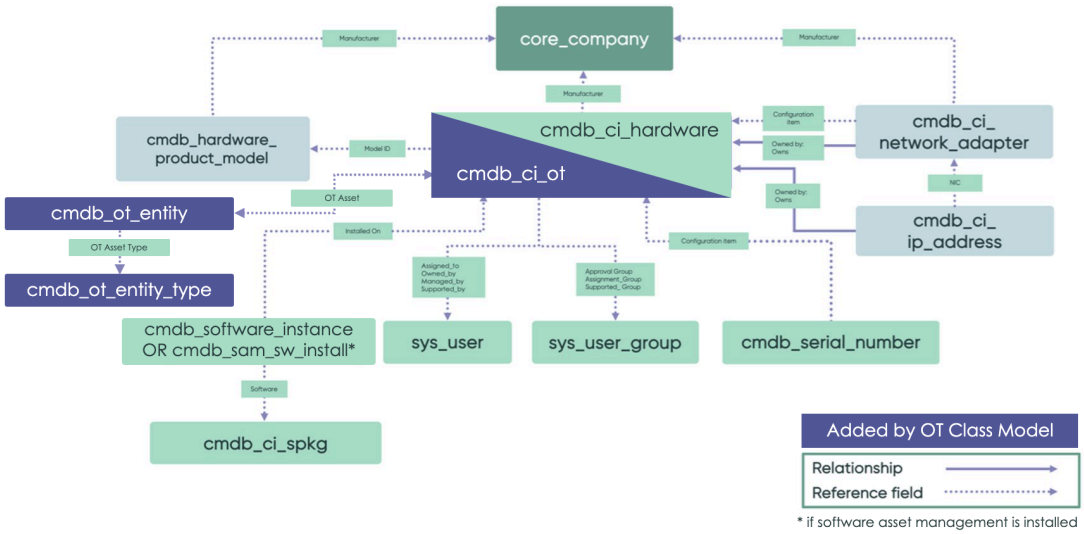
- Service Graph Connector for Operational Technology (Excel)
- Discovery for Operational Technology

注:
では Operational Technology、産業プロセスを自動化するために OT ネットワークで使用される CI は、OT デバイスと呼ばれることがよくあります。この用語は、資産管理の実務で一般的に使用されるデバイスレコードと混同しないでください。

自動翻訳

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

Operational Technology (OT) スキーマ構造



クラス

このセクションでは、CI Class Models ストアアプリが追加または更新する CMDB 関連クラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

CMDB CI Class Models：リリース 1.30 では、Operational Technology (OT) に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
CNC [cmdb_ci_ot_cnc]	cmdb_ci_ot_control	ドリル、旋盤、ミルなどの工作機械の自動制御、および 3D プリンターに使用されるコンピューター数値コントロール。
DCS [cmdb_ci_ot_dcs]	cmdb_ci_ot_control	分散制御システム。中央に置かれた単一ユニットではなく、分散されたインテリジェンスを使用して制御されたプロセスに関するコントロールを実現します。
DPU [cmdb_ci_ot_dpu]	cmdb_ci_ot_control	分散処理ユニット。各 DPU が数千の I/O を処理する、専用ネットワーク上の ICS。
EWS [cmdb_ci_ot_ews]	cmdb_ci_ot_supervisory	エンジニアリングワークステーション。ICS アプリケーションおよびその他の制御システム機器の構成、メンテナンス、および診断のためのコンピューティングプラットフォーム。
履歴担当者 [cmdb_ci_ot_historian]	cmdb_ci_ot_supervisory	データ履歴担当者。産業プロセスのデータ分析をサポートする一元化されたデータベース。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
HMI [cmdb_ci_ot_hmi]	cmdb_ci_ot_supervisory	ヒューマンマシンインターフェイスオペレーターがコントローラーとやり取りするために使用するハードウェアまたはソフトウェア。
IED [cmdb_ci_ot_ied]	cmdb_ci_ot_control	インテリジェント電子デバイス。電力網の外部ソースとの間でデータ/コントロールを送受信します。
産業用アクチュエーター [cmdb_ci_ot_industrial_actuator]	cmdb_ci_ot_field_device	バルブの開放などのメカニズムの移動と制御を行う機械のコンポーネント。
産業用ドライブ [cmdb_ci_ot_industrial_drive]	cmdb_ci_ot_field_device	機械の速度をコントロールするために使用される装置。これは、電気機械、水力、または電子デバイスの場合があります。
産業用 3D プリンター [cmdb_ci_ot_insustrial_3d_printer]	cmdb_ci_ot_control	付加的な製造で、CAD モデルまたはデジタル 3D モデルから 3 次元オブジェクトを構築するために使用されるデバイス。
産業用ロボット [cmdb_ci_ot_industrial_robot]	cmdb_ci_ot_field_device	製造に使用されるロボットシステム。
産業用センサー [cmdb_ci_ot_industrial_sensor]	cmdb_ci_ot_field_device	機器の健全性を監視するために使用されるセンサーデバイス
検査装置 [cmdb_ci_inspection_device]	cmdb_ci_inspection_device	材料または製品の品質を管理および検証するために使用される品質保証アプライアンス。
ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	ネットワーク機器は、コンピューターネットワーク上のデバイス間の通信およびインタラクションに必要な電子デバイスです。
運用テクノロジー [cmdb_ci_ot]	cmdb_ci_hardware	産業用制御に使用される Operational Technology の基底クラス。たとえば、製造業などで使用されます。
OPC クライアント [cmdb_ci_ot_opc_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	OPC サーバーを使用して、アプリケーションで OPC サーバーからデータを取得したり、監視制御を行ったりできるようにしたりするソフトウェアモジュール。
OPC サーバー [cmdb_ci_ot_opc_server]	cmdb_ci_ot_control	アプリケーションが OPC を使用して外部にデータを提供できるようにするソフトウェアモジュール。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
OT コントロールモジュール [cmdb_ci_ot_control_module]	cmdb_ci_ot_control	OT コントロールシステムに接続された PLC や DCS などのモジュール。
OT コントロールシステム [cmdb_ci_ot_control]	cmdb_ci_ot	産業用コントロールシステム (ICS) の基底クラス。通常は、Purdue モデルのレベル 1 または 2 にあります。
OT 監督システム [cmdb_ci_ot_overusery]	cmdb_ci_ot	監視システムの基底クラス。通常は、Purdue モデルのレベル 2 または 3 にあります。
OT システム [cmdb_ci_ot_system]	cmdb_ci_ot_system	物理プロセス、機械、および産業運営を管理、制御、および監視するために使用されるテクノロジーとシステムのカテゴリ。
PLC [cmdb_ci_ot_plc]	cmdb_ci_ot_control	プログラム可能なロジックコントローラー。OT デバイスをコントロールするために使用されます。
プロトコルコンバーター [cmdb_ci_protocol_converter]	cmdb_ci_hardware_network_gear	相互運用性を実現するために、あるデバイスの標準または独自のプロトコルを他のデバイスまたはツールに適したプロトコルに変換するために使用されるデバイス。
RTU [cmdb_ci_ot_rtu]	cmdb_ci_ot_control	リモートターミナルユニット。DCS および SCADA リモートステーションをサポートするために設計された特別な目的のデータ取得および制御ユニット
SCADA クライアント [cmdb_ci_ot_scada_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	監督コントロールおよびデータ取得。オペレーターが SCADA サーバーを管理できるようにするクライアント。
SCADA サーバー [cmdb_ci_ot_scada_server]	cmdb_ci_ot_control	監督コントロールおよびデータ取得。データを収集して処理し、長距離にわたって運用コントロールを適用できるシステム。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.30 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] クラス

追加された列	説明
firmware_version	検出ソースから報告されたファームウェアバージョン

自動翻訳

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

Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] クラス (続く)

追加された列	説明
hardware_version	検出ソースから報告されたハードウェアバージョン。

OT コントロールシステム **[cmdb_ci_ot_control_system]** クラス

追加された列	説明
has_module	システムにシャーシ/ブレードアーキテクチャなどのモジュールがあるかどうかを示す true / false 値。
backplan_name	システムから報告されたバックプレーンの文字列名または番号。
backplan_id	システムから報告されたバックプレーンの一意の ID

OT コントロールモジュール **[cmdb_ci_ot_control_module]** クラス

追加された列	説明
slot_number	このモジュールが使用しているコントロールシステム内の報告済みスロット。
module_type	検出ソースから報告されたモジュールタイプ

OT フィールドデバイス **[cmdb_ci_ot_field_device]** クラス

追加された列	説明
device_type	デバイスが親コントロールシステムに入力、出力、またはその両方を提供するかどうかを説明するリスト。

フォームビュー

すべての Operational Technology (OT) 拡張クラスには、フォームの上部にある [OT デバイスの詳細] 属性を含む「デフォルトビュー」フォームビューがあります。次の表に、フォームのコンテキストメニューに オペレーショナルテクノロジー **(OT)** ビューがある他のクラスを示します。これは、次のクラスの cmdb_ot_viewer ロールを持つユーザーのデフォルトのフォームビューです。

クラス	説明
ベースハードウェア [cmdb_ci_hardware]	ハードウェアの基底クラス。
ベースコンピューター [cmdb_ci_computer]	コンピューターのプロパティをキャプチャするハードウェアテーブルの拡張。
ベースサーバー [cmdb_ci_server]	すべてのタイプのサーバーの基底クラス。
Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]	Linux ソフトウェアを実行しているサーバー。
Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]	Microsoft Windows Server オペレーティングシステムを実行しているサーバー。

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

自動翻訳

クラス	説明
IoT デバイスの基底クラス [cmdb_ci_iot]	モノのインターネットデバイスタイプを含む親テーブル。
IP ファイアウォールおよび拡張クラス [cmdb_ci_ip_firewall]	すべてのネットワークファイアウォールが含まれます。
IP ルーター [cmdb_ci_ip_router]	ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear] テーブルの特殊化。
IP スイッチ [cmdb_ci_ip_switch]	ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear] テーブルの特殊化。
プロトコルコンバーター [cmdb_ci_protocol_converter]	相互運用性を実現するために、あるデバイスの標準または独自のプロトコルを他のデバイスまたはツールに適したプロトコルに変換するために使用されるデバイス。

テーブルに含まれていないクラスには、デフォルトで Operational Technology (OT) ビューがありません。必要な追加のクラスについては、Operational Technology (OT) ビューをフォームのコンテキストメニューに追加できます。フォームのコンテキストメニューオプションの詳細については、「Form context menu」を参照してください。

ロールとアクセスコントロールロジック (ACL)

Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] クラスおよびそれに続く関連テーブルに、次のロールが関連づけられます。

管理者 (cmdb_ot_admin)

OT レコードを作成、読み込み、更新、削除できます。管理者は、OT デバイスフォームで OT デバイスタイプを編集し、OT エンティティテーブルの特定の構成を管理することもできます。

エディター (cmdb_ot_editor)

OT デバイスレコードを作成、読み込み、更新、削除できます。

ビューアー (cmdb_ot_viewer)

OT デバイスレコードを読み取ることができます。

注:
cmdb_ci_ot テーブルおよび cmdb_ot_entity テーブルの場合

- ユーザーが OT デバイスを表示するには、これら 3 つの OT ロールのいずれかが必要です。
- ITIL ロールがアサインされている IT ユーザーは、cmdb_ci_otテーブル内の OT デバイスとcmdb_ot_entityテーブル内のレコードの表示が制限されています。IT ユーザーは、コンピューターやインストール済みソフトウェアなどの IT 資産クラスを引き続き表示できます。

OT のお客様は、閲覧者と管理者の両方のロールについて、IT (itil) のみのロールを持つユーザーに OT デバイスへのアクセスを制限できます。

重要な関係構造

Operational Technology (OT) CI を作成するときは、次の重要なガイドラインを使用してください。

OT システム

[cmdb_ci_ot_system] テーブル属性には次のものが含まれます。

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

自動翻訳

属性	説明
メーカー	会社 [core_company] テーブルへの参照属性 4。
モデル	製品モデル [cmdb_model] テーブルへの参照属性。
説明	システムの詳細な説明。
ロケーション	システムの場所。
サイト	システムに関連付けられたサイト。
タイプ	システムのカテゴリ。

CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルでは、Comprised::Connects of 関係を使用して OT デバイスをシステムに追加できます。

OT エンティティ

任意の CI クラスが OT ネットワーク上に存在する可能性があるため、OT エンティティテーブル [cmdb_ot_entity] は OT 環境で必要な追加の属性を取得します。

属性	説明
ビジネス上の重要度	検出ソースで割り当てられたビジネス上の重要度。
OT デバイス	OT ネットワーク上にある CI への参照。
OT デバイスタイプ	OT デバイスの機能 (CI クラスに関係なく)。 • 専用の HMI アプライアンスの場合、CI は cmdb_ci_ot_hmi クラスにあり、OT デバイスタイプは HMI である必要があります。 • HMI の機能を実行するコンピューターの場合、CI は cmdb_ci_computer クラス内にあり、OT デバイスタイプは HMI である必要があります
Purdue レベル	OT デバイスの Purdue レベル。
ゾーン	OT デバイスにアサインされたゾーン。通常、ゾーン/コンジットモデルのコンテキストで使用されます。

OT エンティティは Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] テーブルと拡張テーブルに追加される関連リストです。既存の CI クラスの OT エンティティメタデータを表示する場合は、まず関連リストをフォームに追加します。

OT エンティティタイプ

[cmdb_ot_entity_type] テーブルは、OT または非 OT CI がその機能を実行している OT デバイスのタイプを追跡します。これは、Purdue レベルデータモデルの必要な部分として機能し、アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。

これには、 Now Platform OT デバイス CI の一般的な OT デバイスタイプを表すレコードが含まれています。OT エンティティタイプテーブルの属性は次のとおりです。

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

自動翻訳

属性	説明
ラベル	特定の OT デバイスタイプの表示名。
名前	特定の OT デバイスタイプを識別するために使用される値。
OT テーブル	OT クラス CI の OT エンティティレコード [cmdb_ot_entity] の [タイプ] フィールドの自動入力に使用される値。
親	同じテーブル [cmdb_ot_entity_type] 内のレコードへの参照である、特定のタイプの親タイプ。

シリアル番号

CI の識別中に、識別および調整エンジン (IRE) プロセスが、2 つの場所でシリアル番号を検索します。1 つは CI シリアル番号属性で、もう 1 つはシリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルであり、これには Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] テーブルへの後方参照が含まれています。

- システムのシリアル番号以外のあらゆるタイプのシリアル番号を、シリアル番号テーブルにのみ格納します (サーバー CI 属性には格納しません)。
- システムのシリアル番号が利用可能な場合は、CI のシリアル番号属性とシリアル番号テーブルの両方に格納されます。
- シリアル番号テーブルは、多対 1 の関係で、Operational Technology (OT) CI にリンクしています。このテーブルには、シリアル番号のタイプを指定するための [タイプ] フィールドがあります。
- Operational Technology (OT) の場合は、シリアル番号タイプの文字列値 *system* を使用して、さまざまなソース間で適切な調整が行われるようにします。

ネットワークアダプター

ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter] クラスを使用して、ネットワークアダプターを保存します。

1. [MAC アドレス] 属性を MAC アドレス値に設定します。
   - オクテットと埋め込みゼロを含む小文字の 16 進数の間にコロン区切り文字を使用して文字列をフォーマットします。
   - 例：「f8:f2:1e:00:d4:66」
2. ネットワークアダプタークラスの Name 属性を MAC アドレスと同じになるように設定します。
3. CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する Owned By:Owns 関係を作成します。
4. 関連するハードウェア CI を参照する CI を使用して、ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter] テーブルからの参照を指定します。

IP アドレス

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスを使用して IP アドレスを格納します。

自動翻訳

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

1. IP アドレスの値を [IP アドレス] 属性と [名前] 属性に格納して、Name 属性が空にならないようにします。
   - 「NNN.NNN.NNN.NNN」の形式を使用し、10 進数ベースのオクテットとピリオドの区切り文字を使用して、IPv4 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
   - コロン区切りの小文字の 16 進数を使用して、IPv6 IP アドレス値を格納します。不適合な値は無効とみなされ、null 値にクレンジングされます。
2. [ネットマスク] 属性を IP アドレスに設定します。
3. ネットワークアダプタークラスの Name 属性を MAC アドレスと同じになるように設定します。
4. CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する Owned By::Owns 関係を作成します。
5. CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルで、関連するハードウェア CI に対する Owned By::Owns 関係を作成します。
6. IP アドレスの場合は、関連するハードウェア CI を参照する構成アイテムを使用して、ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter] テーブルへの参照を指定します。
7. ベースシステムの識別ルールが正しく機能するようにするには、関連するネットワークアダプタークラスにも IP アドレスを格納します。

ネットワークアダプターと **IP** アドレス

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスを使用して IP アドレスを格納します。

1. サーバーにインストールされているネットワークアダプターの MAC アドレスをネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter] クラスに格納します。
2. IP アドレスを IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] クラスに格納します。

> **注:**
> MAC アドレスまたは IP アドレスを Operational Technology (OT) [cmdb_ci_ot] テーブルに格納しないでください。デフォルトの Operational Technology (OT) フォームは、ネットワークアダプターテーブルの IP アドレスを表示するように構成されています。

キー参照構造

Operational Technology (OT) レコードを作成するときは、次のキー参照の重要なガイドラインを使用してください。

- コンピューターまたはサーバー上で実行されている OT デバイスのコンピューターまたはサーバーレコードを作成する場合は、次のトピックを参照してください。
  - Computer [cmdb_ci_computer] クラス
  - Server [cmdb_ci_server] クラス
- メーカー属性とモデル ID 属性は、それぞれ会社 [core_company] テーブルと製品モデル [cmdb_model] テーブルへの参照属性です。
- [オーナー]、[アサイン先]、[管理担当者]、および [サポート担当者] 属性は、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照属性です。変更グループおよびサポートグループの属性は、グループ [sys_user_group] テーブルへの参照属性です。

識別ルール

Now Platform には、Operational Technology (OT) クラスの事前定義された識別ルールが含まれています。この識別ルールには、優先度順にリストされた次のキー識別子エントリがあります。

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

自動翻訳

1. ルックアップテーブルとしてのシリアル番号 [cmdb_serial_number] で指定された ID を使用する識別子エントリ。シリアル番号テーブルは、シリアル番号からサーバー CI への多対 1 の参照です。
2. CI の [シリアル番号] 属性で指定された識別子エントリ。
3. ネットワークアダプターテーブルの [MAC アドレス] 属性で指定された識別子エントリ。
4. Name 属性の識別子エントリ。
   - シリアル番号と MAC アドレスが利用できない場合は、[名前] (通常はシステムから報告されたホスト名) 属性が使用されます。
   - シリアル番号と名前の両方が利用できず、MAC アドレスのみが利用可能な場合は、MAC アドレスを CI の名前として使用します。CI の名前として MAC アドレスを使用すると、空の CI を作成することがなくなります。

注:
詳細については、CMDB 識別および調整 を参照してください。

OT システムのモデリング

OTシステムとは、物理プロセス、機械、および産業業務を管理、制御、および監視するために使用されるテクノロジーとシステムのカテゴリを指します。OTシステムは通常、製造、エネルギー、公益事業、輸送などの分野で採用されています。

OT システムには次のものを含めることができます。

- プログラマブルロジックコントローラ(PLC)
- 産業用モノのインターネット (IIoT) デバイス
- 分散制御システム (DCS)
- 監督コントロールおよびデータ取得 (SCADA)
- 産業用制御システム(ICS)
- 安全計装システム(SIS)
- 製造実行システム (MES)
- プロセス制御システム
- 輸送管理システム
- エネルギーマネジメントシステム
- ビル管理システム(BMS)

これらのシステムは、産業プロセスが効率的かつ安全に実行されることを集合的に保証します。

DCS の例

OT システムをモデル化して、他のコントロールシステムを作成できます。たとえば、分散制御システム(DCS)とすべての関連コンポーネント(PLC、制御モジュール、EWS、RTU、HMI、SCADAなど)をモデル化できます。

DCSは、プラントまたは産業プロセスの自動制御と操作のためのプラットフォームです。それは多くの異なるプロセスのプラント全体を調整し、監督します。

DCSは、閉ループ制御を使用するプロセス指向システムです。次の表では、DCS のコンポーネントについて説明します。

自動翻訳

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

DCS コンポーネント

コンポーネント	説明
オペレータステーション	DCSの心臓部であるオペレーターは、プロセスを表示し、アラームとアラートを監視します。
サーバー、EWS、歴史家	ハードウェア構成のデータ収集とデータ交換。
コントローラ、I/Oモジュール	サーバーへのデータ交換。
フィールドデバイス	トランスミッタ、スイッチ、アクチュエータ、バルブなどのデバイス。

DCSは、中央の1つのコントローラが制御機能を処理する集中制御システムとは異なりますが、DCSでは、各プロセス要素、マシン、またはマシンのグループが専用のコントローラによって制御されます。

廃止されたクラス

CMDB CI Class Models：リリース 1.30 は、次の OT クラスモデルのリリースに伴い、部分的に廃止されました (削除されていませんが、次のようにマークされています)。

クラス	説明
ヒューマンマシンインターフェイス [cmdb_ci_hmi]	OT デバイスは、より広範なユースケースをサポートするために cmdb_ci_ot に移行しました。代わりに cmdb_ci_ot_hmi を使用してください。
製造デバイス [cmdb_ci_manufactering]	OT デバイスは、より広範なユースケースをサポートするために cmdb_ci_ot に移行しました。必要に応じて、cmdb_ci_ot を基底クラスまたは他の汎用の子クラスとして使用します。
プログラム可能なロジックコントローラー [cmdb_ci_plc]	OT デバイスは、より広範なユースケースをサポートするために cmdb_ci_ot に移行しました。代わりに cmdb_ci_ot_plc を使用してください。

これらのクラスから新しいクラステーブルにレコードを移行するためのスクリプトが提供されています。次のタスクを実行するには、管理者ロールが必要です。

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード
2. **OTDevicesMigrationUtils** という名前のレコードを見つけます。
3. 移動先 定義 > スクリプトインクルード > **.**
4. バックグラウンドウィンドウで、提供されたスクリプトをコピーして貼り付けます。
5. 適切なスコープを選択し、スクリプトを実行します。

トラブルシューティング

トラブルシューティングのヒントを以下に示します。

自動翻訳

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

問題	提案された解決策
OT デバイスのメニュー項目を表示できません	ログインしているユーザーに適切なロールが割り当てられていることを確認します。詳細については、前の「ロール」セクションを参照してください。
OT デバイスレコードの作成または更新中にエラーが発生しました	CI ごとに 1 つの OT デバイスレコード (cmdb_ot_entity) のみを許可します。

ストアでアプリを要求する

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

は CMDB CI Class Models ストアアプリ 、クラス階層を拡張する CMDB 次のようなクラスモデルを追加します。

- クラスの説明
- 識別ルール
- 識別子エントリ
- 依存関係 (該当する場合)

関連情報

CMDB スキーマモデル

Red Hat Virtualization (RHV) 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、Red Hat Virtualization (RHV) のクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

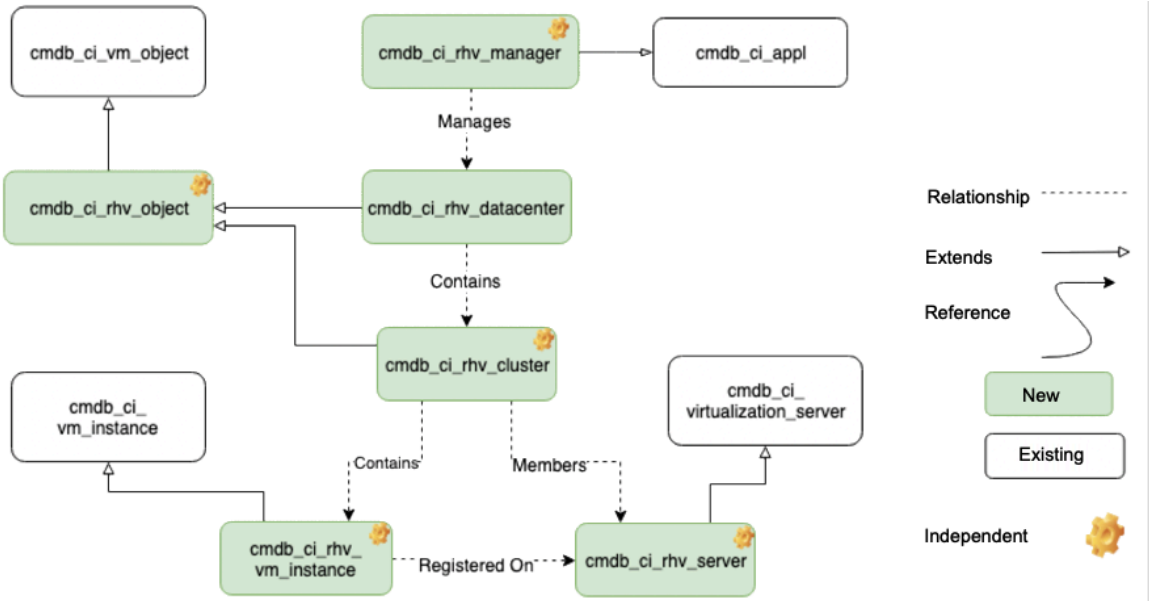
Red Hat Virtualization (RHV)

Red Hat Virtualization (RHV) は、カーネルベースの仮想マシン (KVM) ハイパーバイザーをベースにした仮想化製品です。RHV は、RHEL ベースの集中管理サーバーとともに SPICE プロトコルと Virtual Desktop Server Manager (VDSM) を使用します。RHV ソリューションは、Red Hat Virtualization Manager (RHV-M) と Red Hat Virtualization Hypervisors という 2 つのプライマリソフトウェアコンポーネント、あるいは Red Hat Enterprise Linux または RHV Host (RHV-H) というホストをベースにしています。

自動翻訳

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

CMDB クラス階層と統合された RHV クラス



クラス

このセクションでは、CI Class Models ストアアプリが追加または更新する CMDB 関連クラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

CMDB CI Class Models：リリース 1.8.0 では、RHV に次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
RHV LDC [cmdb_ci_rhv_ldc]	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]	RHV 論理データセンター
RHV データセンター [cmdb_ci_rhv_datacenter] このクラスは削除されます。	適用外	適用外

CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、RHV に次のクラスが追加されています。

クラス	拡張	説明
RHV サーバー [cmdb_ci_rhv_server]	仮想サーバー [cmdb_ci_virtualization_server]	RHV 仮想化ホスト。
RHV オブジェクト [cmdb_ci_rhv_object]	仮想マシンオブジェクト [cmdb_ci_vm_object]	他のクラスの派生元の基底クラス。
RHV マネージャー [cmdb_ci_rhv_manager]	アプリケーション [cmdb_ci_appl]	RHV マネージャーインスタンス。

自動翻訳

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

クラス	拡張	説明
RHV クラスター [cmdb_ci_rhv_cluster]	RHV オブジェクト [cmdb_ci_rhv_object]	RHV クラスター。
RHV データセンター [cmdb_ci_rhv_datacenter] **注:** このクラスは、CMDB CI Class Models 1.6.0 リリースで削除されています。	RHV オブジェクト [cmdb_ci_rhv_object]	RHV データセンター。
RHV 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	RHV 仮想マシンインスタンス。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.6.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

RHV サーバー **[cmdb_ci_rhv_server]** クラス

追加された列	説明
URL	オブジェクトへのアクセスに使用される URL。

RHV オブジェクト **[cmdb_ci_rhv_object]** クラス

追加された列	説明
href_id	Href ID。
manager_id	マネージャー ID。
URL	オブジェクトにアクセスするための URL (子クラスで使用)。

RHV マネージャー **[cmdb_ci_rhv_manager]** クラス

追加された列	説明
URL	マネージャーの URL。
product_name	製品名。

RHV クラスター **[cmdb_ci_rhv_cluster]**

追加された列	説明
cpu_type	CPU タイプ。
cpu_architecture	CPU アーキテクチャ。

自動翻訳

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

RHV クラスター **[cmdb_ci_rhv_cluster]** (続く)

追加された列	説明
ksm	Kernel Same-page Merging (KSM) メモリポリシーの有効化ステータス。
fencing_policy	フェンシングポリシー。
memory_overcommitment	クラスターで許可されているオーバーコミットメモリの量。
transparent_huge_pages	透過的な大量メモリページポリシー。
ballooning	ゲストのメモリバルーニング。
compatibility_version	互換性バージョン。

RHV 仮想マシンインスタンス **[cmdb_ci_rhv_vm_instance]** クラス

追加された列	説明
mgmt_url	管理 URL。
cpu_architecture	CPU アーキテクチャ。
delete_protected	削除保護 (true/false)。
ha_priority	HA 優先度。
high_availability	高可用性 (true/false)。
memory_policy_guaranteed	保証されているメモリ容量 (MB)。
memory_policy_max_mb	動的メモリ割り当てポリシーでの最大メモリ。
multi_queues	マルチキュー。
placement_policy	配置ポリシー。
cpu_sockets	CPU ソケットの数。
stateless	ステートレス (true/false)。
storage_error_resume_behaviour	ストレージ I/O エラーにより一時停止した仮想マシンの動作。例：AUTO_RESUME、LEAVE_PAUSED、および KILL。
start_time	開始時間。
stop_time	終了時間。
threads	スレッド数。
time_zone	タイムゾーン。
usb	USB 有効化ステータス。
run_once	1 回実行。
type	RHV タイプ。

次のクラスは、CMDB CI Class Models 1.6.0 リリースで削除されています。

自動翻訳

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

RHV データセンター **[cmdb_ci_rhv_datacenter]** クラス

追加された列	説明
quota_mode	クォータモードポリシー。

関連情報

CMDB スキーマモデル

トランスポートレイヤーセキュリティ **(TLS)** 拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、TLS 証明書のクラスを追加または更新します。

アプリは、クラス階層を拡張する CMDB クラス モデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

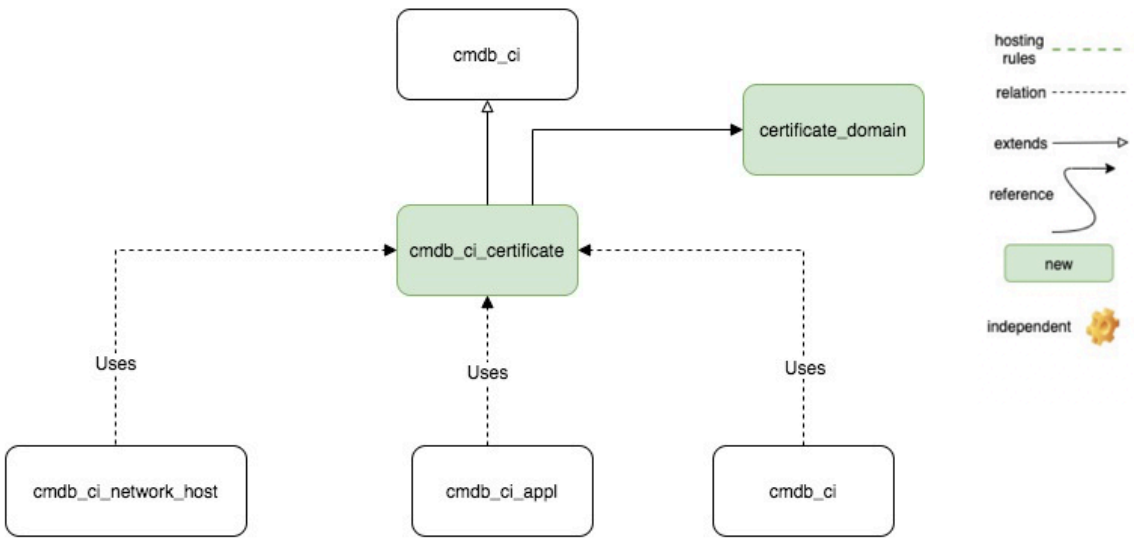
ストアでアプリを要求する

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

トランスポートレイヤーセキュリティ **(TLS)**

TLS は、コンピューターネットワーク上の通信のセキュリティを提供するために設計された暗号化プロトコルです。TLS プロトコルは、通信するコンピューターアプリケーション間のプライバシーとデータの完全性を提供します。クライアントとサーバーが TLS の使用に合意すると、ハンドシェイク手順を使用してステートフル接続をネゴシエーションします。サーバーは通常、デジタル証明書の形式で ID を提供します。証明書には、サーバー名、証明書の信頼性を保証する信頼できる認証局 (CA)、およびサーバーの公開暗号化キーが含まれています。クライアントは、続行する前に証明書の有効性を確認します。ハンドシェイクが完了すると、保護された接続が確立されます。

CMDB クラス階層と統合された **TLS** 証明書クラス



自動翻訳

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

スコーピングされたアプリ認定クラス

スコーピングされたアプリ認定クラスは、TLS 証明書をサポートしています。このクラスを使用すると、期限切れが迫っていることをステークホルダーに常に知らせることで、証明書を積極的に管理できます。この拡張クラスを使用して、確実に証明書を監視して期限切れになる前に更新されるようにし、本番システムの重大な機能停止を防止します。

クラス

このセクションでは、CI Class Models ストアアプリが追加または更新する CMDB 関連クラスを一覧表示します。各クラスに追加された列の詳細については、表のクラスの列を参照してください。

CMDB CI Class Models：リリース 1.4.0 では、次のクラスが更新されています。

クラス	拡張	説明
一意の証明書 [cmdb_ci_certificate]	構成アイテム [cmdb_ci]	X.509 標準形式の公開鍵証明書。

CMDB CI Class Models ストアアプリは、一意の証明書 [cmdb_ci_certificate] クラスを次のように変更します。

- *assigned_to* 属性が *assignment_group* 属性に依存するようになったので、*assigned_to* 属性のユーザーは指定された *assignment_group* に基づいてフィルタリングされます。
- Certificate Inventory and Management ストアアプリは、一意の証明書 [cmdb_ci_certificate] テーブルに入力します。そのクラスのリストビューには [新規] ボタンがなく、テーブルに新しいレコードを追加できなくなりました。これは、証明書のバイナリエンコードパラメーターから抽出される特定のフィールドがあり、ユーザーがこれらを提供できない場合があるためです。また、証明書をアップロードするのではなく検出する必要があります。
- *Certificate file* 属性で添付ファイルを追加または削除することはできなくなりました。

CMDB CI Class Models：リリース 1.3.0 では、次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張している可能性があるクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
一意の証明書 [cmdb_ci_certificate]	構成アイテム [cmdb_ci]	適用外
証明書ドメイン [certificate_domain]	適用外	完全修飾ドメイン名。

クラスの列

CMDB CI Class Models：リリース 1.4.0 では、それぞれのクラスに次の列が追加されています。

一意の証明書 **[cmdb_ci_certificate]** クラス

追加された列	説明
証明書ファイル	エンコードされたフォームの証明書
指紋	証明書のハッシュ値。

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

自動翻訳

一意の証明書 **[cmdb_ci_certificate]** クラス (続く)

追加された列	説明
指紋アルゴリズム	証明書のハッシュ値計算に使用するアルゴリズム。
認証局	証明書が認証局 (CA) であるかどうかを示します。
自己署名	証明書が自己署名かどうかを示します。
Issuer	証明書に署名して発行したエンティティ。 参照：一意の証明書 [cmdb_ci_certificate]
発行者共通名	発行者の共通名。
発行者識別名	発行者の識別名。
鍵サイズ	署名アルゴリズムで使用される鍵のサイズ。 選択肢： • 優先度 1 のタスクを作成 • 優先度 3 のタスクを作成 • 更新タスクを作成しない
更新追跡	期限切れ間近の証明書に対して優先度 1 または優先度 3 のタスクを作成するかどうかを示します。
ルート発行者	中間証明書を署名して発行したルートエンティティ。 選択肢： • 外部 • 内部 参照：一意の証明書 [cmdb_ci_certificate]
サービスタイプ	証明書が外部または内部サービスに使用されているかどうかを示します。
署名アルゴリズム	証明書の署名に使用される暗号化アルゴリズム。 選択肢： • 発行済み • インストール日 • 取り消し済み • 廃止
ステータス	証明書のライフサイクルステータス。
サブジェクトの代替名	証明書によって保護されている完全修飾ドメイン名のリスト。

自動翻訳

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

一意の証明書 **[cmdb_ci_certificate]** クラス (続く)

追加された列	説明
	参照：証明書ドメイン [certificate_domain]
サブジェクトの共通名	証明書に関連付けられているホスト名/ドメインを識別。
サブジェクトの国	サブジェクトの 2 文字の国コード。
サブジェクトの識別名	サブジェクトの識別情報。
サブジェクトのメール	サブジェクトのメール。
サブジェクトの地域	サブジェクトの地域。
サブジェクトの組織	サブジェクトの組織。
サブジェクトの組織単位	サブジェクトの組織単位。
サブジェクトの都道府県	サブジェクトの都道府県。
有効開始日	証明書の有効開始期間。
有効期限	証明書の有効終了期間。
バージョン	証明書の X.509 バージョン。

証明書ドメイン **[certificate_domain]** クラス

追加された列	説明
ドメイン	完全修飾ドメイン名。

CMDB CI Class Models：リリース 1.3.0 では、列は追加されていません。

関連情報

CMDB スキーマモデル

VMware NSX ロードバランサー拡張クラス

CMDB CI Class Models ストアアプリは、VMware NSX ロードバランサーのクラスを追加または更新します。

このアプリは、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および依存関係 (該当する場合) を含む、CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。その後、追加したクラスを他の CMDB クラスと同じように使用できます。ディスカバリー や サービスマッピング Patterns などのアプリケーションは、これらのクラス拡張を使用して CI に入力し、さまざまなテクノロジーやソフトウェアを検出できます。

ストアでアプリを要求する

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

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

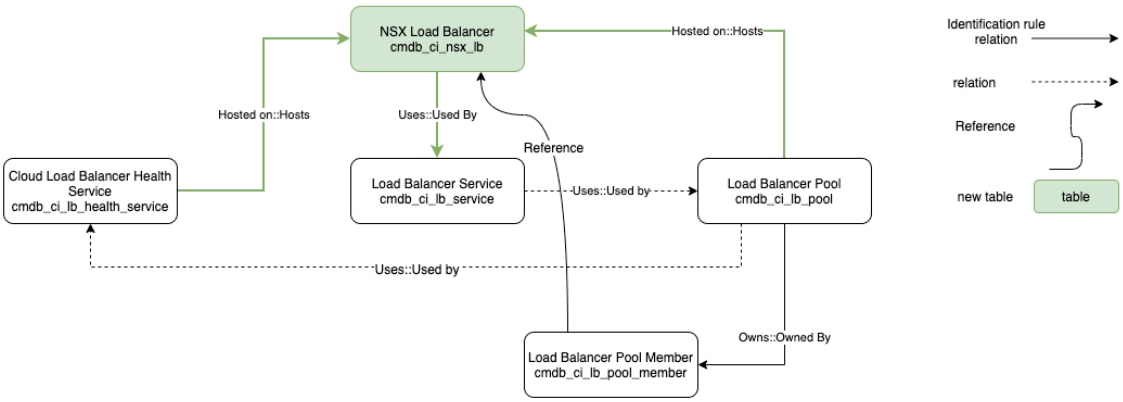
自動翻訳

VMware NSX ロードバランサー

NSX は、VMware が提供するネットワーク仮想化ソリューションです。NSX ソリューションに含まれる仮想リソースには、仮想 LAN (VLAN)、仮想ロードバランサー、仮想ルーター、スイッチ、ファイアウォールなどがあります。

ServiceNow ディスカバリー は、VMware NSX Advanced ロードバランサーの検出パターンを使用して、VMware NSX ロードバランサー とそのコンポーネント (リスナー、プール、プールメンバー、および健全性サービス) を検索します。

CMDB クラス階層と統合された VMware NSX ロードバランサークラス



クラス

このセクションでは、CMDB CI Class Models ストアアプリが追加または更新するクラスを一覧表示します。

CMDB CI Class Models：リリース 1.10.0 では、VMware NSX ロードバランサーに次のクラスが追加されています。このストアアプリが拡張しているクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

クラス	拡張	説明
NSX ロードバランサー [cmdb_ci_nsx_lb]	ロードバランサー [cmdb_ci_lb]	NSX ロードバランサーリソースを含むテーブル。

クラスの列

VMware NSX Advanced Load Balancer の検出 パターンでは、1 つの識別ルールとエントリを含む 1 つの新しいテーブルが導入されます。テーブルは、その親から継承された列のみを使用します。

関連情報

CMDB スキーマモデル

クラスとルールの拡張

サードパーティの統合ツールを使用する場合は、CMDB CI Class Models ストアアプリのクラスとルールを拡張および更新します。

サードパーティツールを使用して ServiceNow アプリと統合する場合、統合と別の CI の間にギャップが生じる可能性があります。一部の統合テーブルとクラスには、CMDB CI Class Models ストアアプリに含まれていないクラスとルールがない場合があります。

自動翻訳

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

次のテーブルのクラスとルールを使用すると、統合のために CMDB CI Class Models ストアアプリを追加および拡張できます。

テーブル	拡張	ルールと関連エントリ
PostgreSQL スキーマ cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	格納ルール： cmdb_ci_db_postgresql_instance->Contains:Contained By->cmdb_ci_postgresql_schema
		識別ルール： 依存、属性：名前
		関連エントリ (cmdb_related_entry)： • 識別子：cmdb_ci_postgresql_schema • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item
情報オブジェクト cmdb_ci_information_object	cmdb_ci	識別ルール： 依存なし、属性：名前
		関連エントリ (cmdb_related_entry)： • 識別子：cmdb_ci_information_object • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item
Oracle カタログ cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	関連エントリ (cmdb_related_entry)： • 識別子：cmdb_ci_db_ora_catalog • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item
MySQL カタログ cmdb_ci_db_mysql_catalog	cmdb_ci_db_catalog	格納ルール： cmdb_ci_db_mysql_instance -> Contains:Contained By -> cmdb_ci_db_mysql_catalog
		識別ルール： 依存、属性：名前
		関連エントリ (cmdb_related_entry)：

自動翻訳

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

テーブル	拡張	ルールと関連エントリ
		• 識別子：cmdb_ci_db_mysql_catalog • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item
MS SQL データベース cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_db_instance	関連エントリ (cmdb_related_entry)： • 識別子：cmdb_ci_db_mssql_database • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item
Sybase カタログ cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	格納ルール： cmdb_ci_db_syb_instance -> Contains:Contained By -> cmdb_ci_db_syb_catalog
		識別ルール： 依存、属性：名前
		関連エントリ (cmdb_related_entry)： • 識別子：cmdb_ci_db_syb_catalog • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item
DB2 カタログ cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	格納ルール： cmdb_ci_db_db2_instance -> Contains:Contained By -> cmdb_ci_db_db2_catalog
		識別ルール： 依存、属性：名前
		関連エントリ (cmdb_related_entry)： • 識別子：cmdb_ci_db_db2_catalog • 関連テーブル：cmdb_key_value • 参照フィールド：configuration_item

このストアアプリが拡張しているクラスを含む、ベースシステム内の CMDB クラスのリストについては、「CMDB テーブルの説明」を参照してください。

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

自動翻訳

関連情報

CMDB スキーマモデル

ベースライン CMDB

CMDB ベースラインは、CMDB の構成アイテム (CI) に加えられた変更を理解して管理するのに役立つ機能を提供します。

- CMDB 内の構成アイテムのスナップショットであるベースラインを作成できます。以前のベースライン以降にその構成アイテムに加えられた変更を確認できます。複数のベースラインを作成でき、システムはベースラインごとに行われた変更を追跡します。

  ベースラインを作成すると、CI の属性と、CI のすべての第 1 レベルの関係が取得されます。ベース CI または関連する CI への変更がすべて取得され、表示されます。新しく作成された CI は自動的にはベースラインに追加されません。

- 構成アイテムをタスク、変更または変更タスクに関連付け、変更が完了した後で CI の変更を提案します。変更を記録することはできますが、これらの変更は直ちに CI に適用されるのではなく、変更が完了するまで延期されます。

  変更が完了したら、提案された変更を適用して、以前に提案されたすべての変更を行い、その変更をタスクに関連付けることを選択できます。

  ベースライン CMDB の計画と実装の詳細については、ナレッジベース記事「CMDB ベースラインのライフサイクルのベストプラクティスと差分フォーマッターのトラブルシューティング [KB0829681]」を参照してください。

CMDB ベースラインの作成

CI のベースラインを作成して、CI に対する更新を時間の経過と共に追跡することができます。

始める前に
必要なロール：ecmdb_admin および itil

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > ベースライン > ベースライン.
2. [新規] をクリックします。
3. ベースラインの [名前] を入力します。
   デフォルトでは、レコードがシステム内のすべての構成アイテムのベースラインを作成するように cmdb_ci テーブルが選択されています。
4. オプション: ベースラインを特定の CI に限定するには、別の [テーブル] を選択するか、CI がベースライン エントリーを持つために満たす必要がある [条件] を選択します。

   Example
   たとえば、条件 **[Location] [is] [<設定した場所>]** でデータベース テーブルのベースラインを作成することができます。
5. [送信] をクリックします。
   ベースラインの作成は時間がかかり、バックグラウンドで行われます。レコード リストの上部にあるメッセージにより、ベースラインがスケジュール設定されていることが通知されます。プロセスが完了すると電子メールが送信されます。

自動翻訳

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

ベースラインの差異の表示

CI フォーム レイアウトを構成して [CMDB ベースラインの差異] フィールドを表示することによって、CI または第 1 レベルの関連する CI に加えられた変更を確認することができます。このフィールドは、フォームでは [ベースラインの差異] と表示されます。

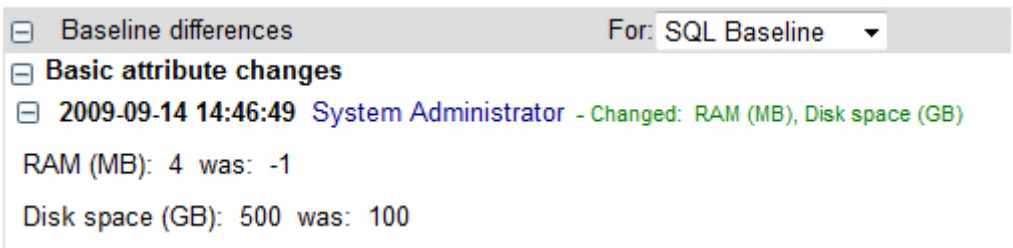
始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
変更は、cmdb_ci テーブルと子テーブルに対してのみ表示されます。*com.cmdb.baseline.max_changes* システムプロパティを変更して、CI フォームのベースライン差分セクションに表示される関係と変更の数を制限できます (デフォルトでは 100 に設定されています)。

手順

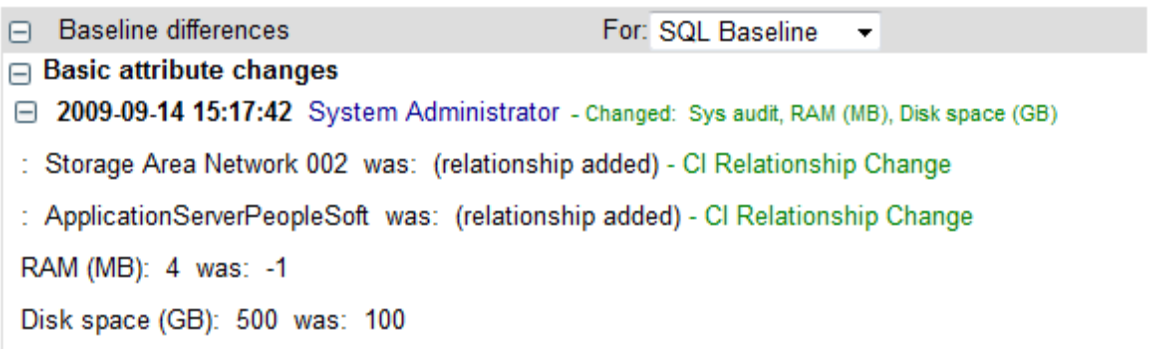
1. CI レコードを開きます。
2. 選択リストから、この CI で表示するベースラインを選択します。
   このフィールドには、選択したベースラインの現在のレコードに加えられた変更の詳細が表示されるか、または変更が加えられていないことが示されます。

   ベースラインの差異の詳細

3. CI に関係を追加するには、[関連アイテム] ツールバーの緑色のプラス アイコンをクリックします。
   新しい関係がツールバーの下に表示されます。[関連アイテム] ツールバーと表示を制御する方法の詳細については、「CI 関係フォーマッター」を参照してください。
4. 関連する CI を更新し、現在の CI レコードで [基本属性の変更] として表示される変更を確認します。

   基本属性の変更

次のタスク
CI フォームに大量のベースライン差異データを表示するときのパフォーマンスを向上させ、メモリの問題を防止するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

1. システムプロパティ *com.cmdb.baseline.entry.attachment* を [true] に設定します。
2. 手動で *CMDB Baseline convert XML to attachment* 修正スクリプトを 1 回実行します。
   修正スクリプトの実行については、「Run fix scripts」を参照してください。

ベースライン **CMDB** のプロパティ

ベースライン CMDB プロパティを使用して、CI のベースライン差分に表示できる CI の変更の数と関係の数を設定します。

これらのプロパティはベースライン CMDB で利用できます。これらのプロパティを表示および編集するには admin ロールが必要です。

ベースライン **CMDB** のプロパティ

プロパティ	説明
CI のベースライン差分に表示できる CI の変更と関係の最大数。 com.cmdb.baseline.max_changes	• タイプ：整数 • デフォルト値： 100 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > ベースラインプロパティ
com.cmdb.baseline.entry.attachment	*CMDB Baseline convert XML to attachment* 修正スクリプトを手動で実行してください。このプロパティを true に設定してから *CMDB Baseline convert XML to attachment* 修正スクリプトを実行すると、CI フォームに大量のベースラインの差異データを表示するときのパフォーマンスが向上します。 false の場合、CMDB ベースライン差分コンポーネントは従来のメソッドを使用しますが、大量のベースライン差異データのロードに失敗する可能性があります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティに追加 [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： ベースライン CMDB

CMDB Workspace ストアアプリ

CMDB Workspace は、効率的で一元的な最新の作業方法です。CMDB Workspace を使用すると、CMDB の検索と探索、健全性と最近のアクティビティの調査を行い、組織内のタスクをサポートするためのさまざまな CMDB ダッシュボードとツールにアクセスすることができます。

前書き

CMDB Workspace を開始するには、次のビデオをご覧ください。CMDB Workspace のバージョンによっては、一部の UI 要素と機能が異なる場合があります。 CMDB Workspace の概要

自動翻訳

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

一般的なインタラクション

- CMDB Workspace では、インジケーターソースなどの多くの Performance Analytics 機能を活用します。CMDB Workspace ビュー全体で、さまざまなカードを選択して、関連するデータの傾向を表示する Performance Analytics KPI 詳細ペインにドリルダウンします。[KPI 詳細] ペインでは、さまざまな設定を変更してデータのスコープを変更できます。[レコードを表示] を選択して、チャートに関連付けられているレコードを一覧表示することもできます。
- CMDB Workspace にあるリストにはフィルターアイコン ( ) があり、選択するとそのリストに使用されているフィルター定義を表示できます。

CMDB Workspace はドメイン分離をサポートしていません。

ストアでアプリを要求する

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

> **注:**
> San Diego リリース以降、製品をインストールまたはアップグレードすると、CMDB Workspace ストアアプリが自動的にインストールされます。

デモデータを有効にする

デモデータを有効にし、必要な要件が満たされている場合は、次のような CMDB Workspace カードにデモデータを生成して入力するデモデータ固有のジョブスケジュールをインストールします。

- CMDB Workspace ランディングページのクラウドリソースと非クラウドリソースのチャートとインサイトビュー:クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルが存在する場合
- [CMDB 360] ビューのカード：CMDB 360 が有効になっている場合
- [インサイト] ビューの [CMDB 機能採用 (CMDB Feature Adoption)] タイルのカード：
  - IRE によって処理される CI
  - ソースに基づいて IRE によって処理される CI
  - データマネージャー
  - データ証明書
  - クエリビルダー
  - インテリジェントな検索
- CMDB Workspace ランディングページの [新機能 (What's new)] タイルのカード

CMDB Workspace ダッシュボードにデモデータを入力するには：

1. CMDB Workspace ストアアプリをインストールするときに、[デモデータのロード] をオンにします。
2. *[Demo] – CMDB Workspace demo data* のジョブスケジュールにアクセスし、[今すぐ実行 **(Execute Now)**] を選択します。

自動翻訳

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

注:
一般的なプラクティスとして、デモデータが実際の本番データと混在しないように、本番インスタンスではデモデータを有効にしないでください。

必須条件

- プラグイン：
  - 推奨：CSDM アクティベーション (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    従来の *Lifecycle Status* フィールドマッピングと従来のステータスフィールドへの同期を許可します。このプラグインが有効になっていない場合のライフサイクルルールの使用とカスタマイズの詳細については、「ライフサイクルルールと廃止の定義」を参照してください。
  - 必須 (デフォルトで有効)：CMDB CSDM サポート (com.snc.cmdb.csdm)
  - 必須 (デフォルトで有効)：CMDB Page Templates (sn_cmdb_pg_templts)
  - 必須 (デフォルトで有効)：接続済みの CMDB NLQ 検索 (sn-cmdb-nlq-search)

  プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin (プラグインをアクティブ化する)」を参照してください。
- ロール：CMDB Workspace にアクセスするには、少なくとも次のいずれかのロールが必要です。これらのロールは、CMDB Workspace とのやり取りに不可欠です。割り当てられているロールによっては、CMDB Workspace で利用可能な一部の機能にしかアクセスできない場合があります。
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_editor
  - sn_cmdb_user

  注:
  CMDB Workspace でドリルダウンすると、主要な CMDB 管理者、CMDB エディター、または CMDB ユーザーロールに加えて、特定のロールを必要とするダッシュボードとリストビューがいくつかあります。
- 機能：CMDB Workspace では、さまざまなアプリケーションと機能にアクセスできます。ただし、CMDB Workspace で意味のあるレポート、概要、および傾向を提供するには、これらの機能の一部をセットアップして構成する必要があります。このような機能のセットアップは、[追加要件] にリストされています。

CMDB Workspace へのアクセス

移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース CMDB Workspace ランディングページにアクセスします。

以下で説明するホームビューに加えて、CMDB Workspace の次のビューの機能にアクセスできます。

- ビュー 自分の作業ビュー:自分にアサインされた証明書タスクなどの CMDB データマネージャータスクを管理します。
- CMDB 360 ビュー：ダッシュボードで CMDB 360 データの集計と分析を表示し、CMDB 360 クエリを作成します。

自動翻訳

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

- 管理ビュー：CMDB の最近の主要なアクティビティと健全性インジケーターを表示し、管理タスクをサポートする管理ツールとダッシュボード (CMDB 管理者のみがアクセス可能) にアクセスします。
- インサイトビュー：主要な CMDB ツール、機能、およびアプリケーションサービスの採用レベルを表示します。メリットを確認し、それらのツールと機能をインストールして、CMDB 機能の効率を最大化します。

インテリジェントな検索

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー。

CMDB のインテリジェントな検索 が提供する自然言語クエリ (NLQ) 検索機能を使用できます。入力を使用フィールドを使用して、日常言語で検索文字列を作成します。入力すると、テーブル名など、入力されたテキスト内の一致する 1 つの単語または部分的なフレーズとともに、関連する提案の動的なリストが表示されます。

以下のことを行うことができます。

- [検索のヒント] を選択すると、検索文字列の作成に関するヒント が表示されます。使用方法に関する詳細、単一/複数のテーブル検索の例、高度なフィルタリングの例、およびインテリジェント検索での関係の例を参照してください。
- [検索] を選択すると、検索文字列が有効な CMDB クエリに完全に変換されている場合はクエリを実行するか、または [クエリを絞り込む] ダイアログボックスを開きます。

  - 検索文字列にテーブル名または関係でのあいまいな点がなければクエリが実行され、結果がリストビュー形式で表示されます。

    クエリの結果のうち最初の 100 件のみが [結果] ペインに表示されます。

    - [結果をさらにロード] を選択すると、次の 100 件の結果セットが表示されます。
    - [すべての結果をロード] を選択すると、クエリ結果の残りが表示されます。最大件数は glide.cmdb.query.max_results_limit システムプロパティで指定した数です (デフォルトでは 10,000)。

    構築された CMDB クエリに複数のテーブルが含まれている場合は、[クエリビルダーで表示] ボタンが表示されます。ボタンを選択して、CMDB クエリビルダーを開き、クエリビルダーキャンバスでクエリを完全に作成します。クエリビルダーを使用して、クエリの編集を続行できます。

  - 検索文字列のテーブル名または関係タイプがあいまいな場合、検索文字列は有効な CMDB クエリに変換できません。この場合、[クエリを絞り込む] ダイアログボックスが表示され、提案された CI クラスから選択して、続いて検索文字列を有効な CMDB クエリに解析できます。提案された CI クラスは、検索文字列内のフレーズに基づいています。ドロップダウンリストを使用して、目的の検索に一致する CI クラスを選択し、[検索結果を表示] を選択してクエリを実行します。
  - インテリジェントな検索で検索文字列を有効な CMDB クエリに変換できない場合は、[検索] を選択してもクエリ結果は生成されません。代わりに、フィードバックフォームが表示されます。フォームに入力し、[フィードバックの送信] を選択して、CMDB 管理者のレビュー用にフィードバックを記録します。

- サンプル検索リストを使用して、事前定義された検索の実行を開始します。このリストは、より一般的な検索、またはアプリケーションサービスを含む検索など、作成がより困難な検索で構成されています。

自動翻訳

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

- [最近の検索] リストを使用して、以前の検索を再実行します。
- [結果のフィードバック] を選択して、CMDB 管理者のレビュー用に検索結果に関するフィードバックを送信します。

インテリジェント検索での NLQ を使用する方法の詳細については、「CMDB のインテリジェントな検索」を参照してください。

または、[代わりに条件付き検索を使用する] を選択して、特定のクラスの CI を検索するための条件を指定できる基本条件ビルダー機能を使用することもできます。

以下のことを行うことができます。

- [新しい条件セット] を選択して条件フレーズを追加します。
- [関連リスト条件] を選択して、関連リストの条件フレーズを追加します。
- [検索] を選択して、CMDB を検索します。

結果リストで CI を選択すると、タイムライン、健全性の概要、およびいくつかのタイプの属性 (キー属性や検出属性など) などの詳細が表示されます。詳細については、「CI 詳細ペイン」を参照してください。

UI アクティビティ	その他の要件
• マップ済みアプリケーションサービス • アプリケーションサービス • アプリケーションサービスグループ • ダイナミック CI グループ • タグベースのサービス	app_service_user ロール
• ビジネスサービス • テクニカルサービス • アプリケーションサービスの機能停止	service_viewer ロール

重要なアクション

アクセス可能：CMDB 管理者および CMDB エディター

注意やアクションが必要なさまざまなカテゴリの重要なアクション。次のようないくつかのタスクカテゴリがあります。

- CMDB 健全性 によって生成された健全性タスク：重複 CI、孤立 CI、古い CI、重複排除タスクなどの健全性関連カードで、**[CI** を表示] または [タスクを表示] を選択して、関連する CI または重要なタスクのリストにドリルダウンします。IRE によって生成された重複排除関連のカードでは、重複排除ダッシュボードと重複排除ライブラリにアクセスして、重複排除タスクを一括で修正できます。
- CMDB データマネージャーによって生成されたデータ証明書およびライフサイクル承認タスク: [再アサイン要求] や [未アサインの期限切れ] カードなどのデータ証明書関連のカードで、[タスクを表示] を選択して、関連付けられた重要なタスクにドリルダウンします。

自動翻訳

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

重要なアクションは、sn_cmdb_admin ロールを持つユーザーのみが編集できる CMDB WS Imp アクションカード構成 [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] テーブルに格納されます。許可されたユーザーは、[*Active*] や [*Filter conditions*] などの重要なアクションの属性を変更できますが、[*Type*]、[*Persona*]、[*Table*] の属性は変更できません。

- CMDB WS imp アクションカード構成 [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] テーブルで指定されているように、ログインしたユーザーロールごとに重要なアクションカードが表示されます。
- カードは、カードのフィルター条件を満たすレコードが少なくとも 1 つある場合にのみ表示されます。
- 健全性関連のカードをドリルダウンして、関連する CI を変更した場合、結果として健全性 KPI が受ける影響は、CMDB 健全性ダッシュボードジョブの次のサイクルの後にのみ表示される可能性があります。

[重要なアクション] タイルのカードの管理については、「CMDB Workspace での重要なアクションの変更」を参照してください。

最新情報

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー。

最近の時間間隔内に新しく作成された CI の数。[新規 CI (New CIs)] は、アプリケーション、ハードウェア、およびアプリケーションサービスを含むすべての CI タイプをカウントします。これらは、タイル内の個別のカードにも表示されます。デフォルトでは、[過去 **24** 時間] の履歴データが集計されます。これは、[過去 **7** 日間] などの別の時間間隔に設定できます。

カードを選択すると、それぞれのアイテムの傾向を示す [Performance Analytics KPI 詳細 (Performance Analytics KPI Details)] ペインにドリルダウンします。

新機能カードのカウントは、次のテーブルに基づいています。

カウント	テーブル
新規 CI	構成アイテム [cmdb_ci]
新しいアプリケーション	アプリケーション [cmdb_ci_appl]
新しいハードウェア	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
新しいアプリケーションサービス	アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto]

CI 概要

次のタブには、CI に関するサマリが表示されます。

CI サマリ

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー (タブなし)。

最大 20 の CMDB グループでグループ化された、CMDB 内のすべての CI のチャート。図内の CMDB グループは、密接に関連するクラスのグループとして指定されます。

棒グラフを選択すると、グループ内のクラスとその CI にドリルダウンされます。それから CI にドリルダウンして、タイムライン、健全性の概要、およびいくつかのタイプの属性 (キー属性や検出属性など) などを含むCI 詳細ペインを表示します。

カスタムクラスグループを追加するには、次の設定で CMDB グループ を作成します。

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

自動翻訳

- グループタイプが「CMDB Workspace」に設定されています。
- エンコードクエリによって設定されます。

このようなカスタムクラスグループは、次回 *CMDB Workspace - Group* および *Encoded Query Counts* のジョブスケジュールが実行され、CMDB Workspace が更新された後に表示されます。

注:

非常に多数の CI (たとえば、10 億以上の CI) を持つシステムでは、CI 概要ウィジェットを入力する一連のクエリが不当に長い時間実行される可能性があります。その場合は、そのような負荷を処理して CI 概要ウィジェットを適切にロードできる一連の単純なクエリにデフォルトのクエリを切り替えることができます。ただし、単純なクエリから生成された結果は、元のクエリの結果ほど完全でも正確でもありません。元のクエリとシンプルなクエリの基本的な違いは、シンプルなクエリでは CI ステータスの (*life_cycle_stage*など) Common Service Data Model (CSDM) 属性のみが使用される点です。デフォルトのクエリでも従来の [*operational_status*] 属性と [*status*] 属性が使用されます。CSDM に移行していない環境では、簡単なクエリで得られる結果が少なくなります。

cmdb_group_contains_encoded_query テーブルの [*Simple Condition*] 列で簡単なクエリを調べることができます (読み取りアクセスのみ)。

より単純なクエリセットを使用するには、*sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* システムプロパティを **true** (デフォルトでは **false**) に設定します。

自分の CI

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター。

自分または [*Managed by Group*] 属性でアサインされたグループによって管理されており、自分がメンバーである CI のチャート。CI は、*Applications*、*Devices*、*Servers* などの最大 20 の一般的なクラスカテゴリによってグループ化されます。表示するクラスが 20 を超える場合、残りのクラスはすべてチャート上で 1 つの追加の棒グラフにまとめられます。

クラスの棒グラフを選択すると、クラスの CI にドリルダウンされます。それから、タイムライン、健全性の概要、およびいくつかのタイプの属性 (キー属性や検出属性など) を含む任意のCI 詳細ペインにドリルダウンします。

このチャートを表示または非表示にするには、sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled プロパティを使用します。

クラウドリソースと非クラウドリソース

さまざまなクラウドサービスでホストされているリソースとホストされていないリソースの数と詳細を示すチャート。アプリケーション、データベース、データセンターなどの主要な CI クラス別の内訳があります。リソースは、Microsoft Azure クラウド などのクラウドサービス、またはローカルインスタンスやその他の非クラウドソリューションに展開できます。組織内の一部の進行中の操作では、入手が困難な詳細情報が必要になる場合があります。

クラウドリソースとクラウド以外のリソースのチャートを表示して意味のあるデータを表示するには、次の条件を満たす必要があります。

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

自動翻訳

- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルが存在している必要があります。
- 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] テーブルには、クラウドデータセンターのレコードが少なくとも 1 つ含まれている必要があります。
- データセンタータイプ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] テーブルには、組織内のクラウドストレージとして分類されるデータセンターのレコードが少なくとも 1 つ含まれている必要があります。ベースシステムでは、このテーブルには、Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter] クラスなどの一般的なクラウドサービスのいくつかのレコードが事前に設定されています。このチャートは、データセンタータイプ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] テーブルにレコードがあるクラウドサービスのデータのみを計算して表示します。

  クラウドまたは非クラウドの分類を使用して組織にデータセンターを追加する方法の詳細については、「クラウドリソースと非クラウドリソース比較チャートのデータセンターの構成」を参照してください。

次のクラウドと非クラウドのチャートを利用できます。

- CI クラスの棒グラフ：

  CI クラスチャート内のそれぞれのバーは、アプリケーション/クラウドを示すバーなど、CI クラスとストレージタイプ (クラウド、非クラウド) のペアを表します。それぞれの棒グラフには、24 時間ごとに実行されるジョブスケジュールがあり、棒グラフのデータを収集して計算します。実行時間は、ジョブが収集するデータの量と複雑さによって異なり、ジョブスケジュールごとに異なる可能性があります。また、すべてのジョブが同時に実行されてリソースを使い果たさないように、ジョブのスケジュールは交互に実行されます。チャートの計算に使用されるクラス固有の基準の詳細については、「クラウドリソースおよび非クラウドリソース比較チャートに対するクラス固有の基準」を参照してください。

  組織内に重要でない CI クラス/タイプのペアがある場合は、そのペアを CI クラスチャートから除外できます。詳細については、「クラウドリソースと非クラウドリソースの比較チャートの CI クラスの構成」を参照してください。

  CI クラスでは、次のことを行えます。

  - 棒グラフを選択して、[クラウドリソースと非クラウドリソース (Cloud vs Non-cloud resources)] ペインを開きます。次に、次のいずれかのタブを選択して、棒グラフの詳細をさらにドリルダウンします。

    クラウド CI と非クラウド CI

    クラウドサービスに保存されている CI とそうでない CI を CI クラスごとに棒グラフで表示します。CI クラスごとに、クラウドまたは非クラウドの棒グラフを選択して、選択した棒グラフに関連付けられている CI をリストビューに表示します。リストから CI を選択すると、CI の詳細ペインにさらにドリルダウンできます。

    クラウドプロバイダーによる CI クラス

    クラウドプロバイダーでホストされている CI の、さらなる詳細が示された CI クラス別の円グラフ。円グラフのスライスはランダムに選択された色で分けられ、さまざまな CI クラスのクラウドプロバイダー別に内訳が表示されます。円グラフごとに、その円グラフのスライスに関連付けられている CI を示すスライスをリストビューで選択

自動翻訳

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

します。リストから CI を選択すると、CI の詳細ペインにさらにドリルダウンできます。

- [最新の更新] を選択すると、チャートのデータを生成するジョブスケジュールの更新ステータスが表示されます。ステータスは色分けされ、ジョブが正常に完了したか (緑)、失敗したか (赤) を示します。

- アプリケーションサービスの円グラフ：

  アプリケーションサービスの円グラフは、CMDB Workspace v3.6 以降で利用可能です。

  アプリケーションサービスの円グラフは、サービス構成アイテムの関連付け [svc_ci_assoc] テーブルを使用し、CI クラスチャートでアプリケーションサービス CI のクラウド/非クラウドステータスをチェックします。アプリケーションサービス円グラフに示されるアプリケーションサービスは、次のように分類されます。

  - クラウド：アプリケーションサービス内のすべての CI は、クラウドサービスでホストされることが決定されています。
  - 非クラウド：アプリケーションサービス内のすべての CI は、クラウドサービスでホストされないことが決定されています。
  - ハイブリッド：アプリケーションサービスには、クラウドサービスでホストされている CI とホストされていない CI が混在しています。
  - 不明：一部のアプリケーションサービス CI がクラウドまたは非クラウド CI として分類されていないため、クラウド/非クラウドの分類を特定することができません。

  注:
  アプリケーションサービスの分類は CI クラスチャート内の CI の分類に依存するため、2 つのチャート間に不一致が生じる可能性があります。これは、アプリケーションサービス CI のクラウド/非クラウドステータスが変更され、アプリケーションサービスチャートがその変更を反映するためにまだ更新されていない場合に発生する可能性があります。

  [アプリケーションサービス] チャートを選択して、クラウド/非クラウドの分類別にグループ化された、関連するアプリケーションサービスのリストビューにアクセスします。これらのリストビューから、アプリケーションサービスの 依存関係ビュー マップにドリルダウンできます。

チャートに関連付けられたジョブスケジュールには、いくつかのハードコードされた制限が設定されており、それを超えるとエラー条件となり、ジョブステータスに反映されます。タイムアウトは 2 時間に設定され、収集するレコードの最大数は 500,000 に設定されます。ジョブはこれらの制限を超えると、自動的に停止されます。

3 日間連続 (デフォルト) して完了できないスケジュールジョブは、今後の実行に対して自動的に無効になります。ジョブスケジュールの無効化は、次の方法で管理できます。

- *sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure* システムプロパティをシステムのプロパティ [sys_properties] テーブルに追加し、その値を設定することで、カウントされるデフォルトの連続日数を変更します。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。
- 無効化されたジョブスケジュールを再開します。

自動翻訳

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

UI アクティビティ	その他の要件
• マップ済みアプリケーションサービスビュー • アプリケーションサービス • ダイナミック CI グループ • タグベースのサービス	app_service_user ロール

自分の作業

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー。

自分に、または自分がメンバーである属性の*Managed by Group*アサイン先グループに割り当てられている、CMDB データマネージャーからのすべてのオープンタスク。CMDB 管理者の場合は、誰にもアサインされていないタスクも追加して、CMDB 管理者がこれらの未アサインタスクをアサインできるようにします。タスクには、証明書タスクやライフサイクル関連タスクなどがあります。

[オープンタスク] および [期限切れのタスク **(Overdue tasks)]** を選択して、タスクを確認し、処理します。

CMDB 健全性

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー。

CI と関係性の健全性測定基準。パーセンテージの数値を選択して、CMDB 健全性および CMDB リレーションシップ健全性ダッシュボードに移動します。

- 全体のパーセンテージの数値は、すべての CI の健全性を、健全性に関する 3 つすべての重要業績評価指標 (KPI) の集計として表しています。これらの KPI は、正確性、コンプライアンス、完全性であり、それぞれサブ測定基準で構成されています。
- 関係のパーセンテージの数値は、孤立、重複、および古い関係の KPI の集計として、関係の全体的な健全性を表しています。
- 色分けされたステータスラベルは、CI クラスマネージャーで指定された CMDB 健全性スコアカードのしきい値に従います。ただし、「最高」、「リスクあり」、および「重大」のラベルは、それぞれ「とても良い」、「普通」、「不満」に置き換えられます。詳細については、「CMDB 健全性スコアカードしきい値を設定する」を参照してください。
- [スコアに影響を与える要因 **(Factors impacting your score)]** を選択すると、3 つの主要な KPI (完全性、コンプライアンス、正確性) によるスコアの内訳が表示されます。

詳細については、「CMDB 健全性」、「CMDB 健全性 KPI と測定基準」、「CI 関係健全性の表示」を参照してください。

UI アクティビティ	その他の要件
CMDB 健全性	資産または itil ロール CMDB の健全性のセットアップと構成

自動翻訳

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

合計 CI

アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー。

過去 7 日間の CMDB 内の CI の合計数と傾向。

このチャートを表示または非表示にするには、sn_cmdb_ws.total_cis.enabled プロパティを使用します。

クイックリンク

主要な CMDB ダッシュボードとツールへのリンクのリスト。利用可能なクイックリンクのリストにリンクを追加できます。

- 依存関係ビュー：CI 用の、また CI がその一部となっており、CI によってサポートされているすべてのアプリケーションまたはビジネスサービス用の、グラフィックインフラストラクチャビューを提供します。
- クエリビルダー：複数の CMDB クラスや非 CMDB テーブルにまたがり、さまざまな関係で接続されている多くの CI が関与する、複雑なインフラストラクチャーおよびサービスクエリを簡単に構築します。
- CMDB データマネージャー:データマネージャーポリシーおよびポリシーによって生成されたタスクを一元的に作成、編集、レビュー、公開、および追跡します。
- CI クラスリスト：共通クラス別にグループ化された CMDB CI のリストビュー。
- 統合マップ：CI の階層とそれらの関係、およびアプリケーションサービスを示すグラフィカルマップ。マップから直接、CI と関係の属性、および CI の変更、インシデント、問題などの関連アイテムにアクセスできます。

UI アクティビティ	アクセシビリティ	その他の要件
依存関係ビュー	CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	dependency_views ロール
クエリビルダー	CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	cmdb_query_builder_read ロール
データマネージャー	CMDB 管理者	
カスタムクイックリンクの追加または編集	CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	

共有ページ

共有ページの詳細については、以下に示す開発サイトを参照してください。

- CI サービス関係
- CI インフラストラクチャー関係

CI 詳細ペイン

CI レコードにドリルダウンすると、CI の次の詳細が表示されます。

自動翻訳

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

- CI タイムライン - 過去 14 日間：変更要求などの CI アクティビティのタイムライン。
- CI 健全性：CI の健全性の概要。重大なインシデント、不完全な属性、CI の古い関係性などの関連アイテムが表示されます。

  ロール要件：itil (インシデントにアクセスするため)。
- 詳細：CI 属性。キー属性、資産属性、検出属性、運用属性、その他の属性などのカテゴリにグループ化されています。

  注:
  CI クラスの *CMDB - Workspace* フォームビューを使用して、表示する属性を設定します。
- アクティビティ：CI レコードの変更内容を追跡するアクティビティストリーム。
- インフラストラクチャー関係：CI に関連するインフラストラクチャー CI のリスト。
- サービスリレーションシップ：CI が関連している可能性があるビジネスアプリケーション、サービスオファリング、およびアプリケーションサービスのリスト。

CI 詳細ペインでは、次のことができます。

- [依存関係ビューを開く] を選択して [Dependency Views] マップを開き、特定の CI レコードのグラフィックインフラストラクチャビューを表示します。
- **[CMDB 360** データを表示] を選択して、特定の CI レコードの CI 属性レベルで CMDB 360 の詳細を表示します。
- [保存] を選択して、CI レコードの属性に加えられた変更を保存します。
- その他の機能を表示するには、[その他のアクション] アイコン (...) を選択します。
  - [変更を作成] を選択して、CI レコードに対する新規変更要求を作成 します。
  - [インシデントの作成] を選択して、CI レコードに対する新規インシデントを作成 します。
  - [削除] を選択して、CI レコードを削除します。

UI アクティビティ	その他の要件
CI の詳細 アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	
CI 健全性	itil
関連する未解決の変更 アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	sn_change_read ロール
関連インシデント アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	sn_incident_read ロール

自動翻訳

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

UI アクティビティ	その他の要件
関連するアラート アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	Event Management (com.glideapp.itom.snac) プラグイン evt_mgmt_user ロール Event Management の設定
関連アプリケーションサービス アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	app_service_user ロール
CMDB 360 データを表示 アクセス可能：CMDB 管理者、CMDB エディター、CMDB ユーザー	CMDB 360 の有効化と設定
保存 アクセス可能：CMDB 管理者	
その他のアクション/削除 アクセス可能：CMDB 管理者	

CMDB Workspace の[自分の作業] ビュー

タスクを管理するには、CMDB Workspace の [自分の作業ガバナンス ビューを使用します。このビューのタスクは、証明書タスク やその他のライフサイクル関連タスクなど、データコンプライアンスに関連しています。CMDB 管理者のタスクのリストには、再アサインのために未アサインのタスクを含めることもできます。

アクセス

ロール要件:sn_cmdb_admin (CMDB 管理者)、sn_cmdb_editor (CMDB エディター)、または sn_cmdb_user (CMDB ユーザー)。

My Work」ビューにアクセスするには、 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで] [**My Work**] を選択します。

タスクステータス

[タスクステータス] セクションには、タスクの総数がステータス別に表示されます。各ステータスカードのカウントは、証明書と非証明書、認定、およびライフサイクルタスク (該当する場合) に対するものです。[合計タスク数] は、たとえば、自分にアサインされている、または自分がメンバーである属性の*Managed by Group*アサイン先グループにアサインされている、CMDB Data Manager からのすべてのオープンタスクの数です。CMDB 管理者の場合は、誰にもアサインされていないタスクも同様です。

ステータスカードを選択すると、[自分のタスク] セクションの [証明書タスク] および [他のすべてのタスク] タブに関連 タスク が表示されます。たとえば、[タスクステータス] セクションで [進行

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

自動翻訳

中のステータス] カードを選択すると、[証明書タスク] リストに進行中の証明書タスクが表示され、[他のすべてのタスク] リストには進行中のすべての非証明書タスクが表示されます。

認定タスク

[自分のタスク] セクションの [認定タスク] リスト ビューには、 CMDB データマネージャー のポリシーに従って、自分または所属するアサイン先グループにアサインされたデータ認定タスクが一覧表示されます。関連する CI と属性値の監査結果を確認することで、これらのタスクを確認および処理します。データ認定タスクのレビューの詳細については、「」を参照してください CMDB Workspace での認定タスクのレビュー。

証明書タスク

[自分のタスク] セクションの [の [証明書タスク] タブ には、 CMDB データマネージャー 証明書ポリシーに従って、自分または所属するアサイン先グループにアサインされた証明書タスクが一覧表示されます。タスク内の CI に関連付けられた IT インフラストラクチャまたはアプリケーションが物理的に存在することを確認し、それらの証明書タスクを確認および処理します。証明書タスクの確認と処理の詳細については、「 y」を参照してください。

[期限切れのタスク] タブには、期限切れのタスクがリストされるため、優先度の高いタスクを確認できます。

ライフサイクルタスク

[自分のタスク] セクションの [他のすべてのタスク] タブには、CMDB データマネージャーのポリシーに従って、自分または所属するアサイン先グループにアサインされた、証明書タスクを除くすべてのタスクが一覧表示されます。これらのタスクを確認して処理します。

CMDB ワークスペースの **CMDB 360** ビュー

CMDB 360 ダッシュボードは CMDB 360 データの集計と分析を提供します。CMDB 360 は、CI の属性値をレポートするすべての検出ソースに関するデータを収集します。構成管理データベース (CMDB) Workspace の CMDB 360 ビューを使用して、アクティビティを追跡し、検出ソースの潜在的な問題を特定します。独自のクエリと関連するスケジュールおよびレポートを作成して、CMDB 360 データを探索することもできます。

- CMDB 360 やマルチソース CMDB の概念やその他の背景情報については、「CMDB 360/マルチソース CMDB」を参照してください。
- すべての CMDB 360 ダッシュボード設定の詳細については、「CMDB 360 ダッシュボードの構成」を参照してください。
- CMDB 360 ビューの使用方法については、「CMDB Workspace での CMDB 360 の操作」を参照してください。

注:
CMDB 360 ダッシュボードのほとんどのカードは、集計で CMDB 以外のテーブルをサポートしているか、サポートを提供するように構成できます。ただし、検出ソースカードによってレポートされない CI は、CMDB 以外のテーブルには適用されません。CMDB 以外のテーブルに対するクエリの作成もサポートされています。非 CMDB テーブルのサポートについては、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

アクセス

要件：

- ロール要件：sn_cmdb_user (CMDB ユーザー) または sn_cmdb_user を含む任意のロール
- その他の要件：CMDB 360 の有効化と設定

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

自動翻訳

CMDB Workspace の CMDB 360 ビューにアクセスするには、次に移動します ワークスペース > **CMDB** ワークスペース. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。

CMDB Workspace の管理ビュー

CMDB 管理者が管理に使用できる CMDB の健全性とアクティビティに関するより深い洞察を含む概要。このビューでは、CMDB の最近のアクティビティや重複 CI などのキー管理ツールや詳細にアクセスできます。

アクセス

ロール要件：sn_cmdb_admin (CMDB 管理者)

管理ビューにアクセスするには、次の場所に移動します。 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。

CMDB データマネージャー

次のカードには、 CMDB データマネージャーに関連付けられた CI とポリシーの詳細が表示されます。

却下された CI

証明書タスクのレビュー中に却下と設定された CI。

除外された CI

CMDB データマネージャーポリシーから除外として設定された CI。

ドラフトポリシー

ドラフトデータマネージャー 作成されたが公開されていないデータマネージャーポリシー。

CI の正確性

このセクションのカードには、CMDB 健全性 正確性 KPI のサブ測定基準の健全性ステータスが表示されます。カウントは、次のような事前定義されたデータ整合性ルールに対する CI のテストに基づいています。

- 識別ルール (重複 CI を検出する)
- 孤立 CI ルール
- 未更新 CI ルール

これらのカウントの計算に使用される時間間隔を設定できます。

正確性 KPI、および重複、孤立、および古いサブ測定基準の詳細については、「CMDB 健全性 KPI と測定基準」を参照してください。

最近のアクティビティの傾向

次のカードには、CMDB の最近のアクティビティが表示されます。

最近の CI アクティビティ

新規 CI および更新された CI の数など、CI に関連する測定基準を示す 7 日分のチャート。

最近のアプリケーションサービスアクティビティ

アプリケーションサービスの合計数、新規および更新されたアプリケーションサービス、機能停止のあるアプリケーションサービスの数など、アプリケーションサービスに関連する測定基準を示す 7 日分のチャート。

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

管理ツール

CMDB ダッシュボード、ツール、およびリストビューにアクセスするために使用できるリンクを提供します。リンクは、以下で説明するカテゴリ別にグループ化されています。

> **注:**
> 一部のリンクは、アプリケーションのインストール、アクティブなプラグイン、およびアサインされたロールに基づいて、条件付きで利用できます。表示されないリンクについては、リンクのすべての要件が満たされていることを確認してください。

管理：

- CI クラスマネージャー：クラス定義、ならびに識別と調整 (IRE) および CMDB 健全性のためのクラス設定を、一元的に表示、作成、または編集します。

  追加のロール要件:itil または personalize_dictionary

- データマネージャー:データマネージャーポリシーおよびポリシーによって生成されたタスクを一元的に作成、編集、レビュー、公開、および追跡します。
- 重複排除テンプレートライブラリ:重複排除テンプレートとライブラリを作成および管理して、重複排除タスクを一括で修正します。
- 重複排除ダッシュボード:CMDB 内の重複 CI の数とインサイトを表示し、重複排除テンプレートを実行および追跡して重複排除タスクを一括で修正します。
- CMDB グループ:新しい CMDB グループの作成や既存の CMDB グループの管理が可能な、現在の CMDB グループのリストビューを表示します。CMDB グループは、グループ内のすべての CI に CI アクションを一括して適用できるようにする CI の集合です。たとえば、CMDB 健全性は、健全性タイプの CMDB グループ内の CI を監視し、グループ全体の集計された健全性をレポートできます。
- ダイナミック CI グループ:新しいダイナミック CI グループの作成や既存のダイナミック CI グループの管理が可能な、現在のダイナミック CI グループのリストビューを表示します。動的 CI グループは、当該の動的 CI グループに関連付けられた CMDB グループのメンバーで設定されるアプリケーションサービスとして機能します。動的 CI グループの詳細については、「アプリケーションサービス」を参照してください。

最適化：

- CMDB 健全性：CMDB 健全性ダッシュボードが表示され、CI が評価される CMDB 健全性 KPI および測定基準を、CMDB 健全性ダッシュボードに設定できます。

  その他の要件：

  - CMDB の健全性のセットアップと構成
  - ロール：asset または itil

- CMDB Data Foundations Dashboard：CMDB Data Foundations Dashboard を表示します。

  その他の要件：

  - CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards のセットアップ
  - ロール：asset、Itil_admin、または admin
  - プラグイン：com.snc.cmdb.getwell

- 重複排除タスク：重複 CI 調整プロセスをガイドする重複 CI 修正ウィザードを使用して、重複排除タスクを修正します。

自動翻訳

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

追加のロール要件:itil

- CMDB 修復ルール：失敗した CMDB 健全性テスト用に作成された CMDB 健全性 タスクに関連付けられたルール。CMDB 修正ルールは、CMDB 健全性によってレポートされた問題を修正するために、修正ワークフローを実行します。

可視化：

- Dependency Views：CI 用、ならびに CI が一部であり、およびサポートされているすべてのアプリケーションまたはビジネスサービス用の、グラフィックインフラストラクチャビューを提供します。

  追加のロール要件:dependency_views。

- クエリビルダー：複数の CMDB クラスや非 CMDB テーブルにまたがり、さまざまな関係で接続されている多くの CI が関与する、複雑なインフラストラクチャーおよびサービスクエリを簡単に構築します。

  追加のロール要件:cmdb_query_builder_read。

作成：新しいテクニカルサービス

追加のロール要件:service_admin。

CMDB Workspace のインサイトビュー

CMDB Workspace のインサイトビューを使用して、主要な CMDB 機能とアプリケーションサービスの採用レベルを確認して向上させ、CMDB の全体的な健全性を向上させます。ツールと機能が CMDB の健全性と効率を最大化する方法を確認し、直接リンクを使用して機能をインストールすると、すぐに使用を開始できます。

インサイトビューは、CMDB Workspace v3.4.6 以降で利用可能です。

アクセス

ロール要件：sn_cmdb_user (CMDB ユーザー)、または sn_cmdb_user を含むユーザーロール (sn_cmdb_admin、sn_cmdb_editor)。

インサイトビューにアクセスするには、次に移動します ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [インサイト] を選択します。

インサイトビューには、次のタイルが含まれています。

- CMDB 機能の採用
- CMDB パフォーマンスインサイト
- アプリケーションサービス
- クラウドリソースと非クラウドリソース

CMDB 機能の採用

CMDB ツールと機能の 3 つのカテゴリすべての全体的な採用レベルのゲージグラフを表示します。

データの取り込み

CMDB への高品質データの取り込みをサポートし、取り込みを確実にするツールと機能。

データガバナンス

取り込み後に CMDB データを管理できるようにするツールと機能。

自動翻訳

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

検索と分析

CMDB データに関する有意義で役立つインサイトを提供するツールと機能。

タイル内の各ゲージチャートを選択すると、そのタブと、カテゴリ内の機能の詳細を示す関連カードにアクセスできます。採用レベルが低いカテゴリや、インスタンスにまだ実装されていない、採用を検討する必要がある機能には特に注意してください。

各カテゴリタブには、カテゴリ内の機能のカードと次の一般的なカードが表示されます。

- タブの全体的な採用レベル：タブの計算された全体的な採用レベル。計算は各タブに固有であり、たとえば、タブ内の一部またはすべての機能の採用レベルに基づいて行うことができます。
- 採用の進捗状況：タブの機能ごとのインストール、アクティブ化、または使用ステータス。機能リンクを選択すると、概要ダッシュボードを含む機能のランディングページやインストール場所などの関連リソースにアクセスできます。

採用レベルに応じて、カードには次のいずれかのリソースリンクが含まれている場合があります。

- 詳細情報：機能のメリットと使用方法を確認できるドキュメントへのリンク。
- デモを表示 **(View demo)**：機能に関する簡単なデモへのリンク。
- 開始：機能の利用をすぐに開始できるランディングページへのリンク。
- アプリをインストール **(Install app)**：アプリをすぐにインストールできる ServiceNow Store へのリンク。

カードはさまざまな方法を使用してインスタンスを調べ、カードの機能がインストールされているか、アクティブ化されているか、使用されているかを特定します。たとえば、一部のカードはプラグインのインストールステータスをチェックし、一部のカードは特定の機能テーブルのデータに依存します。カードに表示される多くのカウントおよび集計データは、ベース集計データ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] テーブルに基づいて構築された Performance Analytics インジケーター に基づいています。

- カードの機能がインストールされている、あるいは使用されているという結果が出た場合、カードには使用レベルに関するグラフとカウントが表示されます。この場合、カードのラベルがわずかに調整される可能性があります。
- カードの機能がインストールされていない、または使用されていないという結果が出た場合は、機能の確認やインストールを行ったり、使用を開始したりできるリソースへのリンクが提供されます。

カードのジョブスケジュールのほとんどは 24 時間ごとに実行されるため、データのタイプによっては、一部のカードは、現在のデータではなく最近のデータに基づいています。カードの [最終更新日] タイムスタンプには、カードに使用されたデータの収集時間が反映されます。また、機能の使用を開始した直後は、カードのジョブスケジュールが実行 (ソースカードに基づいて IRE によって処理された CI の場合、関連付けられたジョブスケジュール、CMDB Workspace - 月次集計集計 (Populate aggregates Monthly)、毎月実行) される最大 24 時間まで、カードには機能の最新のステータスまたは使用状況が反映されません。

次のセクションでは、カードに使用される計算スクリプトなど、各カードの詳細について説明します。

CMDB 機能の採用：データの取り込み

データの取り込みの全体的な採用レベルは、インスタンス内の次の検出結果をマッピングします。

- 低 (赤)：CI の 80% 未満が識別および調整エンジン (IRE) によって処理されています。
- 中 (オレンジ)：CI の 80 ～ 90% が IRE によって処理されています。
- 高 (緑)：CI の 90% より多くが IRE によって処理されています。

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

自動翻訳

データの取り込みには、次の機能と集計が含まれています。

IRE によって処理される CI

ソース [sys_object_source] テーブルを確認して、IREによって処理される CI の割合を決定します。IRE によって処理されない CI は、データの整合性のリスクをもたらします。

IRE によって処理される CI の割合によって、この機能カードの採用レベルと、データ取り込みカテゴリ全体の全体的な採用レベルの両方が決まります。

Service Graph Connector

以下をチェックして、サービスグラフコネクタ のインストールと使用のステータスを特定します。

- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license) がアクティブかどうか
- インスタンスに少なくとも 1 つの Service Graph Connector がインストールされているかどうか

Service Graph Connector がインストールされて使用されている場合、カードにはそれらのコネクタの数が表示されます。

注:
使用されるカウント方法が異なるため、カードに表示される Service Graph Connector の数は、ServiceNow Store サイトに表示されるコネクタの数とわずかに異なる場合があります。

IntegrationHub ETL

CMDB Integration Studio アプリケーションデータソース [cmdb_inst_application_feed] テーブルのレコードに基づいて、IntegrationHub ETL ストアアプリがインストールされて使用されているかどうかを特定します。IntegrationHub ETL が使用されている場合、カードには IntegrationHub ETL の ETL 変換マップの数が表示されます (デモ ETL 変換マップはカウントされません)。

[ETL 変換マップを表示 (View ETL transform maps)] を選択して IntegrationHub ETL を開くと、既存の ETL 変換マップを調べて新しいマップを作成できます。

ソースに基づいて IRE によって処理される CI

過去 6 か月間に Service Graph Connector、ServiceNow Discovery、両方の組み合わせ、およびその他によってグループ化された、IRE によって処理された CI を示すグラフ。

次の検出ソースは、ServiceNow Discovery としてカウントされます。

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-Visibility
- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

チャートにポイントすると、月次集計データが表示されます。

IRE によって処理された CI がない場合、このカードは非表示になります。

API および CLI 用の CMDB アプリケーション

自動翻訳

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

API および CLI 用の CMDB アプリケーション ストアアプリがインストールされているかどうかを特定します。

このカードは、ストアアプリがインストールされていない場合にのみ表示され、調査や採用に役立つリソースを提供します。

CMDB 機能の採用：データガバナンス

データガバナンスの全体的な採用レベルは、インスタンス内の次の検出結果をマッピングします。

- 低 (赤)：33% 未満の機能が使用されています。
- 中 (オレンジ)：33～ 66% の機能が使用されています。
- 高 (緑)：66% を超える機能が使用されています。

データガバナンスの全体的な採用レベルは、CMDB データ管理者 (CMDB Data Manager) 機能が使用されているかどうかによって異なります。

注:
CMDB Workspace バージョン 3.4 (使用状況データの履歴の収集と保存で、Performance Analytics インジケーターに依存) は、展開されてから 90 日未満であるため、過去 90 日間すべての履歴データを利用できない可能性があります。この場合、実際の使用状況とカードに表示される内容が一致しない可能性があります。

CMDB データ管理者/データ管理者ポリシーで使用される CI

次のいずれかの条件が満たされているかどうかを確認して、使用状況を特定します。

- ユーザーが作成した削除、廃止、またはアーカイブポリシーがある (テーブル CMDB データ管理者のポリシーと属性 [cmdb_data_manager_policy_and_attributes] を検索)
- 過去 90 日間に、ユーザーが作成した削除、廃止、またはアーカイブのポリシーによって処理された CI がある (テーブル CMDB データ管理ポリシー実行 [cmdb_data_management_policy_execution] を検索)

CMDB データ管理者が使用されている場合は、過去 6 か月間にこれらのポリシーによって処理された CI を月別およびポリシータイプ別に示すチャートが表示されます。

データ証明書/データ証明書で使用される CI

次のいずれかの条件が満たされているかどうかを確認して、使用状況を特定します。

- ユーザーが作成した証明書ポリシーがある (テーブル CMDB データ管理者のポリシーと属性 [cmdb_data_manager_policy_and_attributes] を検索)
- 過去 90 日間に、ユーザーが作成した証明書ポリシーによって処理された CI がある (テーブル CMDB データ管理ポリシー実行 [cmdb_data_management_policy_execution] を検索)

データ証明書が使用されている場合は、過去 6 か月間に証明書ポリシーのタスクによって処理された CI を月別に示すチャートが表示されます。

データ同期

すべてのクラス CI が同じ値で同期されるように、[*managed_by_group*] 属性がグローバルに設定されているクラスが少なくとも 1 つあるかどうかを確認します。

CI クラスマネージャーを使用したグループ割り当て属性の同期については、「CI のグループまたは CI のクラス全体を設定する」を参照してください。

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

自動翻訳

データ同期カードは、CMDB Workspace v3.6 以降で利用可能です。

プリンシパルクラス

[プリンシパルクラス (Principal Class)] フィルターが少なくとも 1 つのプリンシパルクラスで構成されているかどうかを確認します。[プリンシパルクラス (Principal Class)] フィルターは、リストビューに表示される CI の数を制限し、プリンシパルクラスの CI のみを表示します。リストビューのデータ量を関連するデータのみに減らすことで、パフォーマンスと効率が向上します。

CI クラスマネージャーでの [プリンシパルクラス (Principal Class)] フィルターの管理の詳細については、「プリンシパルクラスフィルターのクラスのリストの更新」を参照してください。

プリンシパルクラスカードは、CMDB Workspace v3.6 以降で利用可能です。

CMDB 機能の採用：検索と分析

検索と分析の全体的な採用レベルは、インスタンス内の次の検出結果をマッピングします。

- 低 (赤)：33% 未満の機能が使用されています。
- 中 (オレンジ)：33～ 66% の機能が使用されています。
- 高 (緑)：66% を超える機能が使用されています。

検索と分析には、次の機能と集計が含まれています。

CMDB クエリビルダー/クエリビルダーのクエリ

次のいずれかの条件が該当するかどうかを確認して、CMDB クエリビルダーが使用されているかどうかを特定します。

- 保存済みクエリ [qb_saved_query] テーブルに *Source* が **[QB]**であるレコードがある
- 過去 90 日間に実行されたクエリまたはレポートで実行されたクエリがある

> **注:**
> CMDB Workspace バージョン 3.4 (使用状況データの履歴の収集と保存で、Performance Analytics インジケーターに依存) は、展開されてから 90 日未満であるため、過去 90 日間すべての履歴データを利用できない可能性があります。この場合、実際の使用状況とカードに表示される内容が一致しない可能性があります。

CMDB クエリビルダーが使用されている場合、過去 6 か月間の月別のクエリ実行数とレポートでのクエリ実行数を示すチャートが表示されます。

チャートにポイントすると、月次集計データが表示されます。

インテリジェントな検索

NLQ クエリログ [nlq_query_log] テーブルで、過去 90 日間の *source* が **[CMDB_WS]** であるレコードを確認して、CMDB のインテリジェントな検索 が使用されているかどうかを特定します。インテリジェントな検索が使用されている場合は、過去 6 か月間のインテリジェント検索クエリの数が月別に表示されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> CMDB Workspace バージョン 3.4 (使用状況データの履歴の収集と保存で、Performance Analytics インジケーターに依存) は、展開されてから 90 日未満であるため、過去 90 日間すべての履歴データを利用できない可能性があります。この場合、実際の使用状況とカードに表示される内容が一致しない可能性があります。

CMDB 360 — マルチソースのレコード

各 CI 属性ごとの各検出ソースレポートのレコードを含む CMDB 360 データストア内の生の CMDB 360 レコードの合計数。このカードは、CMDB 360 ビューの [検出ソース (Discovery Sources)] タイルの [CMDB 360 レコードの合計] カードと同じです。

このカードは、CMDB 360 が有効になっている場合にのみ表示されます。これは、ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) プラグインとシステムのプロパティ glide.identification_engine.multisource_enabledを確認することによって特定されます。

CMDB 360 のクエリ

CMDB マルチソースクエリ [cmdb_multisource_query] テーブルに存在する CMDB 360 のクエリ数です。

このカードは、CMDB 360 が有効になっている場合にのみ表示されます。これは、ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) プラグインとシステムのプロパティ glide.identification_engine.multisource_enabledを確認することによって特定されます。

CSDM データ基盤ダッシュボード

CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards ストアアプリ (CMDB データ基盤ダッシュボードを含む) がインストールされているかどうかを特定します。

このカードは、ストアアプリがインストールされていない場合にのみ表示され、調査や採用に役立つリソースを提供します。ただし、この機能は、検索と分析の全体的な採用レベルの計算には引き続き含まれます。

CMDB 健全性ダッシュボード

少なくとも 1 つの CMDB 健全性ダッシュボードジョブが有効になっているかどうかを確認することで、CMDB 健全性が使用されているかどうかを特定します。

このカードは、機能が使用されていない場合にのみ表示され、調査と採用に役立つリソースを提供します。ただし、この機能は、検索と分析の全体的な採用レベルの計算には引き続き含まれます。

CMDB パフォーマンスインサイト

CMDB パフォーマンスインサイトは CMDB Workspace v3.6 以降で利用でき、sn_cmdb_admin (CMDB 管理者) ロールを持つユーザーにのみ表示されます。

CMDB パフォーマンスインサイトは、構成が CMDB のパフォーマンスにどのように影響するかを理解するのに役立ちます。CMDB パフォーマンスインサイト内のチャートとツールを使用して、パフォーマンスの問題のトラブルシューティング、デバッグ、または診断を行うことができます。CMDB パフォーマンスインサイトは、インスタンスの CMDB と サービスグラフコネクタ も分析し、CMDB のパフォーマンスを向上させる方法に関する推奨事項を生成します。[CMDB パフォーマンスインサイト (CMDB performance insights)] タイル自体には、これらの推奨事項が最大 2 つ表示されます。

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

自動翻訳

[パフォーマンスインサイトを表示 **(View performance insights)**] を選択して、CMDB パフォーマンスインサイトのデータにアクセスします。

[ペイロードと CI (Payloads & CIs)] タブには、次のタイルが含まれています。

部分的ペイロード

部分的ペイロードは、CI を一意に識別するのに十分な情報がデータソースから提供されず、IRE が CI を処理できない場合に発生します。

- 部分的ペイロードの合計数 (Total partial payload count)：

  インスタンスに存在する部分的ペイロードの合計数を表示します。インスタンスに多数の部分的ペイロードがあると、CMDB のパフォーマンスが低下する可能性があります。

  部分的ペイロードの詳細については、「識別および調整エンジン (IRE)」を参照してください。

- 検出ソース：

  部分的ペイロードの数を検出ソース別に分類します。この円グラフのスライスをドリルダウンすると、検出ソースによりフィルタリングされた、エラーのある部分的ペイロードのリストを表示できます。

  特定の部分的ペイロードをドリルダウンして、発生しているエラーをよりよく理解することができます。部分的なペイロードをドリルダウンすると、完全なペイロードアイテムが表示され、特定のエラーのトラブルシューティングと対処のために確認できます。

  エラータイプの詳細については、「識別シミュレーションを使用したペイロード実行の生成とシミュレーション」を参照してください。

関連レコード

参照がない関連レコードに関するデータです。レコードの *Referenced* フィールドが空である場合、レコードには参照がありません。

- 参照がない関連レコード (Related records missing reference)：

  関連テーブルの *Referenced* フィールドの CI を参照していないレコードの合計数を表示します。関連テーブルと、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルの関連する *Referenced* フィールドの、完全なリストを確認できます。

  関連テーブルの詳細については、「構成管理と CMDB」を参照してください。

- テーブル別の参照がない関連レコード (Related records missing reference by table)：

  参照がない CMDB レコードの数の内訳をテーブル別に示します。このチャートのスライスをドリルダウンすると、テーブルでフィルタリングされた特定のレコードのリストを表示できます。

  この円グラフのスライスをドリルダウンするには、テーブルを表示するために必要なユーザーロールを持っている必要があります。

  リストビューから [新規] を選択して、新しい関連エントリテーブルレコードを作成することもできます。関連エントリテーブルレコードを作成する、または編集する方法の詳細については、「CMDB パフォーマンスインサイトからの関連テーブルの編集」を参照してください。

重複および古い CI

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

自動翻訳

CI の重複を示すフラグが、識別および調整中に CI に設定されます。CI クラスに適用される CMDB 健全性未更新ルールで指定された [有効期間] 内に CI が更新されていない場合は、CI が古いことを示すフラグが CI に設定されます。

- CI (CIs)：

  重複または古い CI の数を表示します。

- クラス別の古いレコード (Stale records by class)：

  古い CI の数の内訳を CI クラスに基づいて示します。この円グラフのスライスをドリルダウンすると、クラスでフィルタリングされた特定の CI レコードのリストを表示できます。

  古い CI の詳細については、「CMDB 健全性 KPI と測定基準」を参照してください。

- クラス別の重複レコード (Duplicate records by class)：

  重複 CI の数の内訳を CI クラスに基づいて示します。この円グラフのスライスをドリルダウンすると、特定の CI レコードのリストを表示できます。

  重複 CI の詳細については、「重複 CI の修正」を参照してください。

親または子が欠落している関係レコード

親 CI または子 CI がない CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブル内の関係レコードの傾向ラインと数が表示されます。親または子がない CI は無効なレコードと見なされます。これらはインスタンスのパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

推奨事項

このパネルの [推奨事項] には関連ドキュメントへのリンクが含まれており、通常は関連するツール、機能、またはシステムプロパティに直接アクセスできます。電球アイコンを選択すると、パネルが展開または最小化されます。

最初の 2 つの推奨事項は、[インサイト] ビューの [CMDB パフォーマンスインサイト (CMDB performance insights)] タイルに表示されます。

機能、ツール、またはシステムプロパティへのアクセスに必要なロールがある場合にのみ、推奨事項を表示できます。sn_cmdb_admin ロールを持つユーザーは、推奨事項を非表示にしたり、推奨事項の表示順序を調整したりすることができます。ユーザーは、CMDB WS Imp アクションカード構成 [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] テーブルの [アクティブ] フィールドと [順序 **(Order)]** フィールドを使用して、これらの要素を構成できます。

[Service Graph Connector] タブには、次のタイルが含まれています。

注:

- [Service Graph Connectors] タブは、インスタンスに少なくとも 1 つの サービスグラフコネクタ があり、cmdb_inst_admin ロールを持っている場合にのみ表示されます。
- CMDB Workspace からデータソースまたはスケジュール設定済みデータインポートレコードを編集するには、データソースまたはデータインポートの [アプリケーションスコープ] を [アプリケーション] に設定する必要がある場合があります。

コネクタのデータソース

サービスグラフコネクタ のデータソースの構成は、受信データの取り込みと処理に影響します。サービスグラフコネクタ のデータソース構成を変更すると、データ処理が

自動翻訳

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

簡素化され、CMDB の効率が向上し、インスタンスのパフォーマンスへの影響が軽減されます。

- バッチ処理がオフになっているソース (Sources with batch processing turned off)：

  [バッチインポートを使用] が無効になっているデータソース [sys_data_source] テーブル内の サービスグラフコネクタ データソースの割合を表示します。また、データソースの合計数と、バッチ処理が有効または無効になっているデータソースの数もリストされます。

  バッチ処理を有効にするには、リストビューから特定のデータソースのレコードにアクセスし、[バッチインポートを使用] を選択します。バッチ処理の詳細については、「Data source fields」を参照してください。

  [編集] を選択して、リストビューからデータソースを更新することもできます。データソースの編集の詳細については、「CMDB パフォーマンスインサイトからのデータソースを編集する」を参照してください。

- 同時インポートがオフになっているソース (Sources with concurrent import turned off)：

  [同時インポート] がオフになっている、予定されているデータインポート [scheduled_import_set] テーブル内の サービスグラフコネクタ データソースの予定されているデータインポートの割合を表示します。また、予定されているデータインポートの合計数と、[同時インポート] がオンまたはオフになっている予定されているデータインポートの数も表示されます。

  同時インポートを有効にするには、リストビューから特定の予定されているデータインポートのレコードにアクセスし、[同時インポート]を選択します。同時インポートの詳細については、「Concurrent imports」を参照してください。

  [編集] を選択して、リストビューから予定されているデータインポートを編集することもできます。予定されているデータインポートの編集の詳細については、「CMDB パフォーマンスインサイトからのスケジュール設定済みデータインポートの編集」を参照してください。

- 非カスタムサイズパーティションメソッドを使用するソース (Sources with non-custom size partition method)：

  非カスタムサイズパーティションメソッドを使用する、予定されているデータインポート [scheduled_import_set] テーブルでの、サービスグラフコネクタ データソースの予定されているデータインポートのパーセンテージを示します。また、予定されているデータインポートの合計数と、非カスタムサイズパーティションメソッドを使用する予定されているデータインポートの数も一覧表示されます。

  カスタムサイズパーティションメソッドを使用するには、リストビューから特定の予定されているデータインポートのレコードにアクセスします。[同時インポート] が選択されていることを確認します。表示される [パーティションメソッド] ドロップダウンメニューから、[カスタムサイズ] を選択します。パーティションメソッドの詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

  [編集] を選択して、リストビューから予定されているデータインポートを編集することもできます。予定されているデータインポートの編集の詳細については、「CMDB パフォーマンスインサイトからのスケジュール設定済みデータインポートの編集」を参照してください。

コネクタの実行傾向

自動翻訳

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

サービスグラフコネクタ を外れ値コネクタの実行で集計します。外れ値コネクタとは、インポートされた行の数または処理率が、30 日間の傾向を大幅に上回っている、または下回っているものです。

- 処理率の外れ値があるコネクタ (Connectors with processing rate outliers)：

  過去 30 日間で、コネクタ実行処理率が想定されていた傾向ラインから外れている、外れ値と見なされる サービスグラフコネクタ の数を表示します。

- インポート数外れ値のあるコネクタ (Connectors with import count outliers)：

  過去 30 日間で、コネクタ実行インポート数が想定されていた傾向ラインを外れている、外れ値と見なされる サービスグラフコネクタ の数を表示します。

[コネクタの実行傾向 (Connectors execution trends)] タイルのカードをドリルダウンして、[Service Graph Connector の実行傾向 (Service Graph connector execution trends)] ウィンドウにアクセスできます。このウィンドウの サービスグラフコネクタ は、実行レコードがある場合にのみ、コネクタドロップダウンメニューで使用できます。

Service Graph Connector の実行トレンドウィンドウのタブをクリックすると、次のチャートと、実行されたコネクタインポートセットの [コネクタの実行] リストビューが表示されます。

- 処理率：

  コネクタ実行の処理率の傾向ラインをモデル化します。コネクタが一定期間に処理するデータ行の率を示します。

  信頼帯と予想バンドの 2 つのゾーンがあります。サービスグラフコネクタ で、予想バンド外を外れている処理率があるコネクタの実行は、外れ値と見なされます。複数の サービスグラフコネクタを選択した場合、これらのゾーンは表示されません。

- インポート数：

  コネクタ実行の処理された行数の傾向ラインをモデル化します。コネクタが一定期間に処理する行数を示します。

  信頼帯と予想バンドの 2 つのゾーンがあります。サービスグラフコネクタ で、インポート行数が予想バンドを外れているコネクタの実行は、外れ値と見なされます。

どちらのチャートでも、外れ値と非外れ値 サービスグラフコネクタ を選択して、互いに対する傾向ラインを確認できます。

サービスグラフコネクタ でのデータ処理の詳細については、「サービスグラフコネクタ」を参照してください。

アプリケーションサービス (アプリケーションサービスダッシュボード)

アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] テーブルのレコードに基づいて、組織内の アプリケーションサービス の数を示すチャートを表示します。チャートには、過去 7 日間の 1 日あたりのアプリケーションサービスの合計数の傾向が表示されます。アプリケーションサービスダッシュボードを使用すると、アプリケーションサービスの採用レベルと健全性を監視できます。

注:
アプリケーションサービスの一部の入力方法は Service Mapping でのみ使用できるため、Service Mapping がインストールされていない場合はタイルに表示されません。

チャートを選択すると、タイルタブと詳細が表示されたカードを確認できます。完全に構成されておらず、データが欠落しているアプリケーションサービスには特に注意してください。アプリケーショ

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

自動翻訳

ンサービスを編集し、空の属性を入力することで、データが不完全なアプリケーションサービスの数を低減することができます。

任意のカードを選択して、それぞれのアプリケーションサービスのリストビューにドリルダウンします。

[概要] タブには、次の集計が表示されます。

- 合計アプリケーションサービス数：すべてのアプリケーションサービスの数 。
- 作成方法が定義されています：入力方法が指定されているアプリケーションサービスの数。
- 入力方法未定義 (Population method not defined)：入力方法が指定されていないアプリケーションサービスの数。
- アプリケーションサービスタイプ：[ダイナミック CI グループ] や [手動] などの入力方法別のアプリケーションサービスのチャート。これには、入力方法のない (空の) アプリケーションサービスが含まれます。チャートには、アプリケーションサービスに変換されたビジネスサービスが含まれます。
- アプリケーションサービスの欠損データ：欠落しているサービスオファリングや所有者などの主要なデータ別のアプリケーションサービスのグラフ。

[アプリケーションサービスのカバー範囲 (Application service coverage)] タブには、次のタイルとカードが含まれています。

- アプリケーションサーバー
  - サーバー合計数：アプリケーションサーバーの合計数。
  - アプリケーションサービスに含まれないサーバー (Servers not in application service)：どのアプリケーションサービスにも含まれていないアプリケーションサーバーの数。
  - アプリケーションサービスに含まれないサーバー：どのアプリケーションサービスにも含まれていないアプリケーションサーバーを、クラス別に示したグラフ。
- データベース
  - 合計データベース：データベースの合計数
  - アプリケーションサービスに含まれないデータベース数 (Databases not in application service)：どのアプリケーションサービスにも含まれていないデータベースの数。
  - プリケーションサービスに含まれないデータベース：どのアプリケーションサービスにも含まれていないデータベースを、クラス別に示したグラフ。
- ハードウェアサーバー
  - ハードウェアサーバー合計：ハードウェアサーバーの合計数。
  - アプリケーションサービスに含まれないハードウェアサーバー数 (Hardware servers not in application service)：どのアプリケーションサービスにも含まれていないハードウェアサーバーの数。
  - アプリケーションサービスに含まれないハードウェアサーバー (Hardware servers not in an application service)：どのアプリケーションサービスにも含まれていないハードウェアサーバーを、クラス別に示したグラフ。

注:
アプリケーションサービスに含まれていないアプリケーションサーバー、ハードウェアサーバー、およびデータベースは、実際の数がこの制限数を超えていても、約 100,000 までしかカウントされません。この制限数は、glide.cmdb.csdm.app_service.max_results プロパティの値によって設定されています。

[所有者 **(Owned by)**]、[サポートグループ **(Owned by)**]、または [変更グループ **(Change group)**] を選択して、ダッシュボードに含まれるアプリケーションサービスのリストを必要な属性でフィルタ

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

自動翻訳

リングできます。フィルターは、それぞれのフィルター属性が欠落しているアプリケーションサービスの数には影響しません。たとえば、[所有者] でフィルタリングしても、[所有者が欠落 (Missing Owner)] カードに示される数は変わりません。

クラウドリソースと非クラウドリソース

リソースおよびアプリケーションサービスのうち、さまざまなクラウドサービスでホストされているものとホストされていないものの数と詳細を示すチャート。リソースおよびアプリケーションサービスは、 Microsoft Azure Cloud などのクラウドサービス、またはローカルインスタンスやその他の非クラウドソリューションに展開できます。組織内の一部の進行中の業務では、入手が困難な詳細情報が必要になる場合があります。

チャートの詳細については、「CMDB Workspace ストアアプリ」トピックの「クラウドリソースと非クラウドのリソース」を参照してください。

アプリケーションサービスの円グラフは、CMDB Workspace v3.6 以降で利用可能です。

CMDB Workspace での重要なアクションの変更

CMDB Workspace のランディングページに表示される重要なアクションカードの表示順序とその他のプロパティを変更します。

始める前に

必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて

CMDB Workspace のランディングページの重要なタスクタイルに表示されるタスクカードは、CMDB WS imp アクションカード構成 [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] テーブルに格納されます。特定のカードを表示するかどうかを制御する設定など、これらのカードの一部の属性を編集できます。[重要なアクション] タイルのカードは、CMDB 管理者 [sn_cmdb_admin] および CMDB エディター [sn_cmdb_editor] ユーザーロールでのみ使用でき、それぞれこれらのロールの 1 つに設定されます。

CMDB 管理者と CMDB エディターに表示されるタスクカードには重複がありますが、これらのタスクカードのフィルターは異なります。通常、CMDB 管理者の場合、カードフィルターには CMDB 管理者がアサインする必要がある未アサインタスクも含まれます。

編集のみが可能です。このテーブルのアクションレコードを追加または削除することはできません。

手順

1. 移動先 すべて.
2. ナビゲーションフィルターで、sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list と入力します。
3. テーブルのリストビューで、変更するテーブル行を編集するか、行をクリックしてレコードフォームを開きます。

フィールド	説明
ペルソナ	このカードが表示されるログオンユーザー (CMDB 管理者など)。 このフィールドは編集できません。
タイプ	重複 CI など、このタスクが属するタスクグループ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは編集できません。
テーブル	カードフィルターで使用されるテーブル。 このフィールドは編集できません。
アクティブ	このアクションのカードを CMDB Workspace に表示するかどうかを決定します。
順番	[重要なアクション] タイルの残りのカード内の各カードの順序を決定する数値。順序の番号が小さいカードは、順序の番号が大きいカードの前に表示されます。
フィルター条件	カードに含まれるタスクのフィルター。
リスト列	カードをクリックして関連するタスクを表示したときにリストビューに表示される列。
グループ別リスト	カードのリストビューでカードに関連付けられたタスク別にグループ化する属性。カードのリストビューは、カードをクリックして関連するタスクを表示したときに表示されます。

4. [更新] をクリックします。

CMDB Workspace へのクイックリンクの追加

必要なツールまたはデータにすぐにアクセスするには、CMDB Workspace のランディングページに独自のクイックリンクを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin、sn_cmdb_editor、または sn_cmdb_user

このタスクについて
クイックリンクは、ベースシステムに含まれているものを含め、クイックリンク [sn_cmdb_ws_quick_links] テーブルに格納されます。クイックリンクを追加したユーザーのみがそのリンクにアクセスでき、後でその追加されたリンクを編集または削除できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. [クイックリンク] セクションで、「+」アイコンをクリックします。
3. リンクの **URL** と表示テキストを入力し、[追加] をクリックします。

   有効な URL は「http:」または「https:」で始まる必要があります。CI クラスマネージャーなどのインスタンス内のツールにリンクするには、ツールのランディングページへの完全な URL を入力します。

4. [完了] をクリックします。

タスクの結果
新しいリンクは、リンクを作成したユーザーのみが、CMDB Workspace のランディングページにある [クイックリンク] セクションで使用できます。

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

次のタスク
[クイックリンクを編集] アイコンをクリックして、追加されたリンクを編集、削除、または再配置します。次に、上下の矢印を使用してリスト内のリンクを移動し、リストから変更または削除するリンクの横にある [編集] アイコンをクリックします。

クラウドリソースと非クラウドリソース比較チャートのデータセンターの構成

CMDB Workspace のクラウドリソースと非クラウドリソース比較チャートは、どの CI およびアプリケーションサービスがクラウドに保存されていて、どれが組織内にないかを特定します。ベースシステムの分類に加えて、組織内の特定のデータセンターの展開を反映するクラウドと非クラウドの分類を追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて
データセンタータイプ [sn_cmdb_ws_datacenter_type] テーブルには、組織でクラウドストレージとして使用されているのかどうかで分類されたデータセンタークラスが格納されます。CMDB Workspace の [CI の概要] タイルのクラウドおよび非クラウドリソース比較チャートの計算は、そのテーブル内のデータセンターとその分類に反映されます。

CI は、主に次のいずれかの条件が満たされた場合に非クラウドとしてカウントされます。

- CI はどのデータセンターにも関連付けられていません。
- CI は、データセンタータイプテーブルで非クラウドとして分類されているデータセンターに関連付けられています。

ベースシステムでは、データセンタータイプテーブルにいくつかの一般的なデータセンターが含まれています。たとえば、Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter] クラスは「クラウド」として分類されます。したがって、クラウドおよび非クラウドリソースの比較チャートには、その計算と棒グラフに Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter] クラスが含まれます。

手順
1. [すべて] を選択します。
2. フィルターナビゲーターで、「sn_cmdb_ws_datacenter_type.list」と入力してデータセンタータイプテーブルにアクセスします。
3. [新規] をクリックし、組織で使用するデータセンターのデータセンタータイプフォームに入力します。

フィールド	説明
データセンタークラス	組織で使用される論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] クラスの子クラス。
タイプ	指定されたデータセンタークラスがクラウドストレージとして使用されているかどうかを反映する分類。
クラウドプロバイダ	クラウドプロバイダーのカスタムラベル。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

クラウドリソースおよび非クラウドリソース比較チャートの無効化されたジョブスケジュールの再開

スケジュール設定済みジョブを再アクティブ化して、CMDB Workspace のクラウドリソースおよび非クラウドリソース比較チャートのデータ収集を再開します。

始める前に
必要なロール：cmdb_query_builder (sn_cmdb_user、sn_cmdb_editor、sn_cmdb_admin ユーザーロールに含まれています)

このタスクについて
CMDB Workspace のクラウドリソース と非クラウドリソース比較 チャートでは、チャートのデータを収集して計算するいくつかのジョブスケジュールが使用されます。CI クラスチャート内のそれぞれの棒グラフは、アプリケーション/クラウドなど、CI クラスとストレージタイプ (クラウド、非クラウド) のペアを表します。各棒グラフは、独自のジョブスケジュールに関連付けられています。ジョブスケジュールは、収集されるデータの時間と量の制限を超えると自動的に停止します。3 (デフォルト) 連続日で完了できないジョブは、今後の実行に対して自動的に無効になります。

無効にしたジョブスケジュールを後で再開するには、次の手順を使用します。

手順

1. [すべて] をクリックします。
2. フィルターナビゲーターで、「 sysauto_query_builder.list 」と入力し、「クエリービルダーのスケジュール設定済みメール」テーブルを開きます。
3. [クエリビルダーのスケジュール設定済みメール] リストビューで、ジョブスケジュールを再開するために [アクティブ] を **true** に設定します。

クラウドリソースと非クラウドリソースの比較チャートの **CI** クラスの構成

CMDB Workspace のクラウドリソースと非クラウドリソース比較チャートで *CI Class*/*Type* のペアを含めるかまたは除外します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて
CMDB インサイトクエリカテゴリ [sn_cmdb_ws_insight_query_category] テーブルには、「CMDB Workspace」の「CI の概要」タイルにある、クラウドリソースと非クラウドリソースの比較チャートの *CI Class*/*Type* のペアが含まれています。レコードの [*Active*] 設定によって、それぞれの *CI Class*/*Type* のペアがチャートに表示されるかどうかが決まります。デフォルトでは、すべてのペアがチャートに表示されるように設定されています。

CI Class/*Type* のペアは、関連するジョブスケジュールのステータスに関係なく、その *Active* 設定に従って、表示されたりされなかったりします。

手順

1. [すべて] を選択します。
2. フィルターナビゲーターで、sn_cmdb_ws_insight_query_category.list と入力して、CMDB インサイトクエリカテゴリテーブルにアクセスします。
3. CI クラス/タイプのペアに対して *Active* を **true** または **false** に設定します。
   たとえば、 アプリケーション/非クラウドのペアに対して *Active* を **false** に設定します。この設定では、非クラウドであると判断されたアプリケーションクラスのすべての CI をチャートから除外します。

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

自動翻訳

クラウドリソースおよび非クラウドリソース比較チャートに対するクラス固有の基準

クラウドリソースと非クラウドリソース比較チャートでは、いくつかの主要なクラスの数が示されます。このチャートはさまざまなクラスおよびクラスごとに異なる関係基準を使用して、クラウドとしてカウントされるリソースと非クラウドとしてカウントされるリソースを判断します。

クラウドリソースおよび非クラウドリソース比較チャートについては、「CMDB Workspace ストアアプリ」の「CI の概要」セクションで説明しています。

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]： • クラウド： 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> データセンタークラス (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account] • 非クラウド： 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> データセンタークラス (構成済み非クラウドデータセンターの 1 つ) • 合計：仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブル内のレコード数に等しい (関係のない仮想マシンインスタンスレコードがある場合を除く)
サーバー [cmdb_ci_server]： • クラウド： サーバー [cmdb_ci_server] -> (Virtualized by::Virtualizes) -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> データセンター (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account] • 非クラウド： サーバー [cmdb_ci_server] -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> データセンタークラス (構成済み非クラウドデータセンターの 1 つ) OR サーバー [cmdb_ci_server] に仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] との関係がない • 合計：サーバー [cmdb_ci_server] テーブルのレコード数に等しい (関係のないサーバーレコードがある場合を除く)
アプリケーション [cmdb_ci_appl]： • クラウド： アプリケーション [cmdb_ci_appl] -> (Runs on::Runs) -> サーバー [cmdb_ci_server] -> (Virtualized by::Virtualizes) -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> データセンター (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account] OR

自動翻訳

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

アプリケーション [cmdb_ci_appl] -> (Hosted on::Hosts) -> データセンタークラス (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 非クラウド：

  アプリケーション [cmdb_ci_appl] -> サーバー [cmdb_ci_server] -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> データセンタークラス (構成済み非クラウドデータセンターの 1 つ)

  OR

  アプリケーション [cmdb_ci_appl] -> サーバー [cmdb_ci_server] -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] と関係がない

- 合計：クラウド + 非クラウドの合計に等しい (アプリケーション [cmdb_ci_appl] テーブルのレコード数ではない)

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]：

- クラウド：

  Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] -> (Hosted on::Hosts) -> データセンター (クラウドの論理データセンター) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 非クラウド：

  Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] -> データセンター (非クラウドの論理データセンター)

  OR

  Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] -> 関係なし -> データセンター

- 合計：Kubernetes クラスター [cmdb_ci_server] テーブル内のレコード数に等しい (関係のない Kubernetes クラスターレコードがある場合を除く)

データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]：

- クラウド：

  データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance] -> (Runs on::Runs) -> サーバー > (Virtualized by::Virtualizes) -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> 論理データセンター (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account]

  OR

  データベースインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account]

- 非クラウド：

  データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance] -> サーバー [cmdb_ci_server] -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] -> データセンター (非クラウドの論理データセンター)

  OR

自動翻訳

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

データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance] -> 関係のないサーバー [cmdb_ci_server] -> 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] • 合計：クラウド + 非クラウドの合計 (正しく作成されていないレコードを差し引くとレコードの合計数よりも少なくなる場合あり)
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]： • クラウド： cmdb_ci_storage_volume -> (Hosted on::Hosts) -> 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] (構成済みクラウドデータセンターの 1 つ) -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account] • 非クラウド： cmdb_ci_storage_volume -> 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] (構成済み非クラウドデータセンターの 1 つ) OR cmdb_ci_storage_volume -> データセンターとの関係なし
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]： • クラウド： クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (Hosted on::Hosts) -> 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (Hosted on::Hosts) -> クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service-account] (CMDB CI Class Models ストアアプリが必要) • 非クラウド： 該当なし (このテーブルに非クラウドのレコードを含めることはできません)
サービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]： • クラウド： datacenter_type 属性に正しいデータセンタークラスが入力されている • 非クラウド： 該当なし (このテーブルに非クラウドのレコードを含めることはできません)

CMDB パフォーマンスインサイトからの関連テーブルの編集

CMDB Workspace インサイトビューの CMDB パフォーマンスインサイトツールから、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルの関連テーブルを直接編集します。関連テーブルに参照がない場合に、[参照済み] フィールドで別の CI を正しく参照するように関連テーブルを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_cmdb_admin (CMDB 管理者) および関連テーブルへのアクセスに必要なロール。

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

このタスクについて
レコードの [参照] フィールドが空である場合、レコードには参照がありません。CMDB パフォーマンスインサイトを使用すると、参照チャートがない関連レコードのスライスをドリルダウンした後、参照がない関連テーブルを簡単に編集できます。

関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルで、関連テーブルと関連する参照フィールドの完全なリストを確認できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、[インサイト] を選択します。
3. [CMDB パフォーマンスインサイト] タイルで、[パフォーマンスインサイトを表示] を選択します。
4. [ペイロードと CI (Payloads & CIs)] タブの [関連レコード] タイルに移動します。
5. [テーブル別の参照がない関連レコード (Related records missing reference by table)] カードでチャートのスライスを選択します。
6. レコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
7. [編集] を選択します。
8. 該当する CMDB CI 参照を指定します。
9. [更新] を選択します。

関連情報

構成管理と CMDB

CMDB Workspace のインサイトビュー

CMDB パフォーマンスインサイトからのデータソースを編集する

サービスグラフコネクタ のデータソースレコードを編集して、インポートセットが取り込む必要があるデータを定義します。受信データの取り込みをより効率的にし、インスタンスのパフォーマンスへの影響を軽減するために、バッチ処理を構成することを検討してください。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin (CMDB 管理者) および import_admin。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、[インサイト] を選択します。
3. [CMDB パフォーマンスインサイト] タイルで、[パフォーマンスインサイトを表示] を選択します。
4. [Service Graph Connector] タブで、[バッチ処理がオフになっているソース (Sources with batch processing turned off)] カードを選択します。
5. [データソース] リストビューで、レコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
6. [編集] を選択します。
7. データソースの設定
   データソースの詳細については、次を参照してください。

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

自動翻訳

- Create a data source
- Data source fields

8. [更新] を選択します。

CMDB パフォーマンスインサイトからのスケジュール設定済みデータインポートの編集

サービスグラフコネクタ 向けに CMDB パフォーマンスインサイトからスケジュール設定済みデータインポートを直接編集します。カスタムサイズパーティションで [同時インポート] を有効にして、受信データを複数のインポートセットに分割し、インポートセットを同時に変換して処理時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin (CMDB 管理者) および以下のいずれかのロール。

- import_scheduler
- import_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、[インサイト] を選択します。
3. [CMDB パフォーマンスインサイト] タイルで、[パフォーマンスインサイトを表示] を選択します。
4. [Service Graph Connectors] タブで、[同時インポートがオフになっているソース (Sources with concurrent import turned off)] カードまたは [非カスタムサイズパーティションメソッドを使用するソース (Sources with non-custom size partition method)] カードをクリックします。
5. [スケジュール設定済みインポートセット] リストビューで、レコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
6. [編集] を選択します。
7. スケジュール設定済みデータインポートを構成します。
   CMDB Workspace からスケジュール設定済みデータインポートを作成または編集するには、アプリケーションスコープの変更が必要になる場合があります。

   スケジュール設定済みデータインポートを更新する方法の詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。
8. [更新] を選択します。

関連情報

CMDB Workspace のインサイトビュー

CMDB Workspace とともにインストールされるコンポーネント

CMDB Workspace (sn_cmdb_ws) プラグインのアクティブ化で、プロパティ、テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールを含むいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

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

自動翻訳

さらに、CMDB Workspace プラグインは、CMDB グループタイプ「CMDB Workspace」を追加します。

インストールされるプロパティ

次のプロパティは、ベースシステムに含まれる Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) プラグインによってインストールされます。

プロパティ	説明
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	sn_cmdb_editor ロールを持つユーザーに対して、CMDB Workspace ランディングページの CI の概要の [自分の CI] セクションを表示/非表示にします。 • タイプ：true | false • デフォルト：true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	CMDB Workspace ランディングページの [合計 CI] セクションを表示/非表示にします。 • タイプ：true | false • デフォルト：true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	1 つ以上の検出ソースが CI の報告を停止した場合、その CI が CMDB 360 ビューの [検出ソースによって報告されない CI (CIs not reported by discovery sources)] チャートに含まれるまでの日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7 • 場所:移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース [**CMDB 360]** を選択します。[設定] を選択し、[潜在的な問題] セクションで **[CI** が検出ソースによって最後に検出さ

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	れてからの日数] を設定します。 • 詳細：「CMDB 360 ダッシュボードの構成」。
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	次のチャートからドリルダウンするときにリストビューとして表示されるレコードの最大数： • 検出ソースによって報告されない CI • データの不一致 • 検出ソースの数別の CI • 単一ソースの CI 詳細： • タイプ：整数 • デフォルト：100,000 • 場所:移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース [**CMDB 360]** を選択します。[設定] を選択し、[グローバル] セクションで [処理するレコードの最大数] を設定します。 • 詳細：「CMDB 360 ダッシュボードの構成」。
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	マップ上に表示する、ホームノードからの初期のデフォルトレベル数 (CMDB 階層の上下)。階層の上位では、すべての親からその親へと、指定されたレベルまで移動します。階層の下位では、すべての子からその子へと、指定されたレベルまで移動します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 場所：システムのプロパティに追加 [sys_properties] テーブル 編集はすべてのユーザーに影響するため、sn_cmdb_admin ユーザーロールが必要です。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels☒	マップ上に表示する、ホームノードからの最大レベル数 (CMDB 階層の上下)。階層の上位では、すべての親からその親へと、指定されたレベルまで移動します。階層の下位では、すべての子からその子へと、指定されたレベルまで移動します。 • タイプ：整数 • デフォルト：25 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル 編集はすべてのユーザーに影響するため、sn_cmdb_admin ユーザーロールが必要です。

インストールされるロール

次のロールは、ベースシステムに含まれる Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) プラグインによってインストールされます。これらのロールは、CMDB Workspace へのアクセスとインタラクションに必要であり、完全を期すために含まれています。

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
CMDB 管理者 [sn_cmdb_admin]	CMDB Workspace 内の CMDB データ、ツール、および UI へのフルアクセスを提供します。たとえば、CMDB 管理者は、CI クラスマネージャーでポリシーとアプリケーションサービス要件を設定します。CMDB 管理者は、CMDB への最高レベルのアクセス権を提供します。	• data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
CMDB エディター [sn_cmdb_editor]	CMDB Workspace 内での CMDB レコードへのアクセスを提供します。CMDB エディターには、CMDB データセンターのタスクや CI への書き込み権限はありますが、CMDB データマネージャーや CI クラスマネージャーなどにあるようなポリシーを変更することはできません。	• sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
CMDB ユーザー [sn_cmdb_user]	CMDB Workspace 内の CMDB データ、および CMDB レポートやダッシュボードなどの基本 UI への読み取り専用アクセスを提供します。	• canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
マルチソース CMDB 管理者	マルチソース CMDB および CMDB 360 に関連するデータ、ダッシュボード構成、およびクエリへのフルアクセスを提供します。	cmdb_ms_editor

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
[cmdb_ms_admin]		
マルチソース CMDB エディター [cmdb_ms_editor]	CMDB 360 レコードへのアクセスを提供し、ユーザーが CMDB 360 クエリを作成および編集できるようにします。	cmdb_ms_user
マルチソース CMDB ユーザー [cmdb_ms_user]	マルチソースデータ、CMDB 360 クエリ、および CMDB 360 レポートとダッシュボード、マルチソースレポートビルダーなどの関連 UI への読み取り専用アクセスを提供します。	cmdb_read

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
CMDB Workspace コレクション	[過去 7 日間の CI アクティビティ] チャートなど、7 日間のすべてのアクティビティチャートの情報を更新します。
マルチソースダッシュボード分析の入力	毎日実行して CMDB 360 データの集計統計情報を計算し、CMDB 360 ダッシュボードのランディングページに入力します。
マルチソースダッシュボードコレクション	CMDB 360 データを収集し、*`Multisource Dashboard Analytics Population`* スケジュール設定済みジョブを呼び出します。
マルチソースダッシュボードデータジェネレーター (デモデータ)	CMDB 360 ダッシュボードのランディングページを示すために、CMDB 360 テーブルにシミュレートされたデータを入力するデモジョブ。オンデマンドで実行されます。
インサイト – クラウド/非クラウド集計	30 分ごとに実行され、クラウドと非クラウドリソースのチャートのデータを収集します。
インサイト - クラウドアプリケーション	cmdb_ci_appl テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - 非クラウドアプリケーション	cmdb_ci_appl テーブルの非クラウドデータを収集します。
インサイト - クラウドオブジェクトストレージ	cmdb_ci_cloud_object_storage テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - クラウドサービスアカウント	cmdb_ci_cloud_service_account テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - クラウド DB インスタンス	cmdb_ci_db_instance テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - 非クラウド DB インスタンス	cmdb_ci_appl テーブルの非クラウドデータを収集します。

自動翻訳

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

ジョブスケジュール	説明
インサイト - クラウド Kubernetes クラスター	cmdb_ci_kubernetes_cluster テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - 非クラウド Kubernetes クラスター	cmdb_ci_kubernetes_cluster テーブルの非クラウドデータを収集します。
インサイト - クラウドサーバー☒	cmdb_ci_server テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - 非クラウドサーバー☒	cmdb_ci_server テーブルの非クラウドデータを収集します。
インサイト - クラウドストレージボリューム	cmdb_ci_storage_volume テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - 非クラウドストレージボリューム☒	cmdb_ci_storage_volume テーブルの非クラウドデータを収集します。☒
インサイト - クラウド VM インスタンス	cmdb_ci_vm_instance テーブルのクラウドデータを収集します。
インサイト - 非クラウド VM インスタンス	cmdb_ci_vm_instance テーブルの非クラウドデータを収集します。
CMDB Workspace – 集計の日次入力 (CMDB Workspace - グループおよびエンコードクエリ数から名前変更)	毎日実行して、CMDB Workspace ランディングページの CI サマリーチャートなどのカードや、インサイトビューの次のカードのインスタンスから最新のデータを収集します。 • IRE によって処理される CI☒ • データ管理者ポリシーで使用される CI • データ証明書で使用される CI • クエリビルダークエリ • インテリジェントな検索 ベース集計データ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] テーブルに、収集されたデータを入力します。 収集が完了すると、*`CMDB Workspace Aggregates Daily Collection`* スケジュール設定済みジョブを呼び出します。
CMDB Workspace – 集計の月次入力	毎月実行して、インサイトビューの [ソースに基づいて IRE によって処理された CI] カードのインスタンスからデータを収集します。収集が完了すると、*`CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection`* スケジュール設定済みジョブを呼び出します。
CMDB Workspace 日次集計コレクション	*`CMDB Workspace – Populate aggregates Daily`* スケジュール設定済みジョブによって生成された最新のデータを保存する Performance Analytics ジョブ。保存されたデータは、インサイトビューのそれぞれのカードに表示されます。

自動翻訳

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

ジョブスケジュール	説明
CMDB Workspace 月次集計コレクション	*CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly* スケジュール設定済みジョブによって生成された最新のデータを保存する Performance Analytics ジョブ。保存されたデータは、インサイトビューのそれぞれのカードに表示されます。
CMDB Workspace コレクション	ホームビューなどのさまざまなビューで CMDB Workspace チャートのデモデータをサポートします。 CMDB Workspace ストアアプリがインストールまたはアップグレードされたときに [デモデータをロード] がオンになっている場合にのみインストールされます。
[デモ] - CMDB Workspace デモデータ	インサイトビューや CMDB 360 ビュー (CMDB 360 が有効な場合) などのビューで CMDB Workspace チャートのデモデータを有効にします。ベース集計データ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] テーブルに、ホームビューおよびインサイトビューのチャートのトレンドラインを示す乱数を入力します。次に、デモデータ収集のスケジュール設定済みジョブを実行します。 CMDB Workspace ストアアプリがインストールまたはアップグレードされたときに [デモデータをロード] がオンになっている場合にのみインストールされます。
[デモ] CMDB Workspace 日次集計コレクション	インサイトビューなどのさまざまなビューで CMDB Workspace チャートのデモデータをサポートする Performance Analytics ジョブ。CMDB Workspace ストアアプリがインストールまたはアップグレードされたときに [デモデータのロード] がオンになっている場合にのみインストールされます。 *CMDB Workspace – Populate aggregates Daily* スケジュール設定済みジョブによって生成されたデモデータを保存します。デモデータは、インサイトビューのそれぞれのカードに表示されます。
[デモ] CMDB Workspace 月次集計コレクション	インサイトビューなどのさまざまなビューで CMDB Workspace チャートのデモデータをサポートする Performance Analytics ジョブ。CMDB Workspace ストアアプリがインストールまたはアップグレードされたときに [デモデータのロード] がオンになっている場合にのみインストールされます。 *CMDB Workspace – Populate aggregates Monthly* スケジュール設定済みジョブによって生成されたデモデータを保存します。デモデータは、インサイトビューのそれぞれのカードに表示されます。
CMDB Workspace コレクション (ルックバック付きオンデマンド)	統合外れ値などの一部のインジケーターの履歴データ (過去 30 日間) を収集します。 インストールまたはアップグレード中に自動的に実行されます。定期的なスケジュールは構成されません。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
CMDB グループメタデータ [sn_cmdb_ws_group_metadata]	各グループの CI 数を含む CMDB グループデータ。
CMDB グループクエリメタデータ [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	各エンコードクエリサブグループ内の CI 数を含むエンコ リ。
NLQ サンプル検索 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	[CMDB のインテリジェントな検索] ウィジェットの検索 選択すると表示されるサンプル検索。
NLQ サンプル検索テーブル [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	[CMDB のインテリジェントな検索] ウィジェットの検索 選択すると表示されるサンプル検索に関連付けられている ブルを参照します。
NLQ 除外テーブル [sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	インテリジェント検索から除外する必要があるあいまいな テーブル。これらのテーブルは提案に表示されず、類似の 他のテーブルは検索結果でより高い優先度が与えられます
重要なアクション構成 [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	CMDB Workspace のランディングページに表示される重 ションカードの表示方法とその他のプロパティを構成しま テーブルでの編集には、sn_cmdb_admin ロールを持つユ がアクセスできます。許可されたユーザーは、アクティブ ルター条件] などの重要なアクションの属性を変更できま イプ]、[ペルソナ]、[テーブル] の属性は変更できません。
クイックリンク [sn_cmdb_ws_quick_links]	CMDB Workspace ランディングページに表示されるクイ ク。
ソース数別の CI [sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	検出された検出ソースの数でグループ化された CI。CMD ビューで [検出ソースの数別の CI (CIs by number of dis sources)] 棒グラフをクリックすると、レコードがリスト て表示されます。
単一ソースの CI [sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	検出ソースによって報告されない CI CMDB 360 ビュー 出ソースの CI (CIs with a single discovery source)] 棒 択すると、レコードがリストビューとして表示されます。
CMDB Workspace マルチソースクラスメタデータ [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	CMDB 管理者が CMDB 360 ビューから変更できるクラ 重み付けなどのクラス構成設定。CMDB 360 分析の入力 用され、[ソース数別の CI (CIs by number of sources)] ーソースの CI (CIs with a single source)] ドリルダウン バレッジデータのサンプルセットを保存します。
マルチソースデータ不一致レコード	さまざまなデータソースの属性の不一致から見つかったデ レコード。CMDB 360 ビューで [データの不一致] 棒グラ すると、レコードがリストビューとして表示されます。

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

テーブル	説明
[sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch]	
CMDB Workspace マルチソースデータ不一致構成 [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch_config]	クラス、属性、条件、重み付けの選択など、CMDB 管理者 CMDB 360 ビューで変更できるデータ不一致設定。データ コードのサンプルセットを sn_cmdb_ws_ms_data_mism ブルに保存するために、CMDB 360 分析の入力クエリー ます。
CI を報告していない検出ソース [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	1 つ以上の検出ソースが特定の X 日数後に CI のレポート を停止したときのデータ (X は CMDB 360 ビューで設定 き、sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting システムプロパティに保存されます)。CMDB 360 ビュー ソースによって報告されない CI (CIs not reported by di sources)] チャートを選択すると、レコードがリストビュ 示されます。
マルチソースワークスペース設定の重み付けタイプ [sn_cmdb_ws_ms_settings_weight_type]	CMDB 360 ビューのデータ不一致と範囲設定の重み付け 動または手動)。
データセンタータイプ [sn_cmdb_ws_datacenter_type]	組織内でクラウドまたは非クラウドと見なされるデータセ スの分類。クラウドおよび非クラウドリソースのチャート ます。
CMDB インサイトクエリカテゴリ [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	クラウドおよび非クラウドリソースのチャートに含めるク リとそのステータス。
CMDB インサイトデータ [sn_cmdb_ws_insight_data]	クラウドリソースおよび非クラウドリソースのチャートの 存するための従来のテーブル。 CMDB Workspace バージョン 3.4 以降、CMDB 製品イ データ [sn_cmdb_ws_product_insight_data] テーブルが 使用されます。
ベース集計データ [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	CMDB Workspace カードの集計データと他の集計テーブ 親テーブル。数の処理が完了すると、その数の既存のレコ [*State*] が [廃止] に設定され、その数の新しいレコードが れた数の値で作成されます。CMDB Workspace ビューの は、[*State*] = [準備完了] の数の値のみが表示されます。 読み取り専用。
Service Graph Connector [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	ServiceNow Store で現在利用可能なすべての Service G Connectors に関する詳細 (Innovation Lab コネクタを除 タは、インサイトビューの Service Graph Connectors カ 在の数を示すために使用されます。 読み取り専用。

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

テーブル	説明
評価構成 [sn_cmdb_ws_rating_config]	カテゴリのさまざまな評価の開始値と終了値。たとえば、ビューのデータガバナンスカテゴリの低、中、高の採用レ開始値と終了値などです。 読み取り専用。
機能カテゴリ [sn_cmdb_ws_feature_category]	CMDB Workspace レベルでのほとんどの機能の機能カデータ。 読み取り専用。
CMDB 製品インサイトデータ [sn_cmdb_ws_product_insight_data]	インサイトビューのカードに使用される、各クラスおよびタークラスの集計数。 読み取り専用。
機能カテゴリのランタイム属性 [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	さまざまなジョブスケジュールを実行するときに使用でき フォーマンスインサイトに関連するランタイム属性。 読み取り専用。
統合集計データ [sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	パフォーマンスインサイトに関連する統合外れ値情報。処たは行の外れ値を含む実行レコードとの各統合の詳細。 読み取り専用。
部分的ペイロードアイテム [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	パフォーマンスインサイトに関連する、抽出された部分的情報。各部分的ペイロードアイテムに関連付けられた検出ラー、およびクラスが含まれます。 読み取り専用。
アプリケーションサービスインサイトデータ [sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	分類 (クラウドと非クラウド、ハイブリッド、または不明ケーションサービスに関連付けられた CI の数などのアプンサービスの詳細。 読み取り専用。
テーブル属性 [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	統合マップで選択した CI のコンテキストサイドパネルのインに表示される、クラスごとの拡張プロパティのセット 詳細については、「クラスの拡張プロパティの構成」を参さい。
ノードマップの関連アイテム [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	関連アイテムは、クラスごとに分類および順序付けされてストサイドパネルの [関連アイテム] ペイン、CI バッジ、ンに表示されます。統合マップで適用されます。 詳細については、「関連アイテムの構成」を参照してくだ

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

テーブル	説明
ノードマップ参照 [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	統合マップで点線の関係として表示される参照関係。 詳細については、「マップ参照の構成」を参照してくださ
クラスアイコン [sn_cmdb_ws_class_icon]	ServiceNow プラットフォーム UI Builder (UIB) のアイ (「serverbox-outline」など) を、統合マップで使用され クラスの表示名 (「ネットワークディスク」など) にマッ
ノードマッププロファイル [sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	クラスごとのデフォルトのフィルターといくつかの統合マ を含むクラスプロファイル。クラスプロファイルは、フィ セットが有効になっていない場合、初期マップ、およびフ リセットを `デフォルトビュー`に設定した場合に適用されま クラスプロファイルの指定は、マップ済みアプリケーショ クラスを使用するサービスマッピングデータの場合に特に す。 詳細については、「クラスプロファイルの設定」を参照し い。

CMDB 識別および調整

識別および調整モジュールは、さまざまなデータソースからのデータを識別して調整するための集中化されたフレームワークを提供します。複数のデータソースを使用して CI レコードを作成および更新するときに CMDB および一部の非 CMDB テーブルの完全性を維持するのに役立ちます。

複数のデータソースを使用すると、重複レコードによって不整合が発生するリスクが高まります。データベースの完全性を維持するためには、CI とサービスを正しく識別して、本当に新しい CI のみに対して新しいレコードが作成されるようにすることが重要です。

識別および調整エンジン (IRE) は、次のようにデータの完全性を維持するのに役立ちます。

- 一連の識別ルールを使用して CI を一意に識別することで、重複 CI を防止します。
- 信頼できるデータソースのみに CMDB またはサポート対象の非 CMDB テーブルへの書き込みを許可することにより、CI 属性を調整します。
- CI の再分類
- IRE は、さまざまなデータソース間で識別および調整を実行できる、一元化されたフレームワークを提供します。

ServiceNow Event Management、水平検出、Import Sets、Cloud Insights、パターン検出、手動入力などのデータソースは、IRE API を使用して CI の識別および調整を実行します。さらに、サードパーティのデータソースは REST/Scriptable IRE API を使用して CI の識別と調整を実行できます。

非 CMDB テーブルのサポート

IRE プロセスは、一部の非 CMDB テーブルをサポートしています。識別ルール、調整ルール、およびその他の IRE 関連のルールを作成して、サポートされている非 CMDB テーブルに挿入または更新されたデータの完全性を確保できます。詳細については、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

自動翻訳

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

関連情報

関係修飾子

ドメイン分離と **CMDB** 識別および調整

ドメイン分離は CMDB 識別および調整機能でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

概要

ドメイン分離は、CMDB 識別および調整 (IRE) プロセスで適用されます。IRE はドメインに対応しており、ドメイン分離は識別および調整ルールに適用されます。

ドメイン分離の詳細については、「ドメイン分離」を参照してください。

識別および調整でのドメイン分離の仕組み

識別エンジンでのドメイン分離は、ユーザーがドメイン分離プラグインをアクティブにするとすぐに適用されます。IRE のドメイン分離には、ドメイン分離されたインスタンスで 2 つの動作モードがあります。

- 厳格モード (デフォルトで有効)：このモードでは、ドメイン ID が現在ログインしているユーザーのドメインと同じである CI のみが、識別で処理されます。ドメイン間で重複 CI (親ドメインと子ドメインを含む) が存在する場合、それらの CI は、ドメイン ID が一致しないため、重複 CI と見なされません。

- プラットフォームドメイン分離モード (デフォルトでは無効)：このモードでは、IRE はプラットフォームドメイン分離の動作に従います。そのため、識別中、親ドメインは、子ドメイン内のすべての CI、または可視性を持つ任意のドメインにアクセスできます。詳細については、「可視性ドメインと包含ドメイン」を参照してください。

  プラットフォームドメイン分離モードは、高度なユーザーが特定または高度なユースケースで使用することを目的としています。

  注:

  プラットフォームドメイン分離モードでは、アップグレードされたインスタンスではより大きく、zBooted インスタンスではより小さいリスクが発生します。

  ドメイン分離されたインスタンスで IRE プロセスがどのように構成されているかに応じてプラットフォームドメイン分離モードを使用するように IRE を設定した場合、慎重に使用しないと、予期しない望ましくない動作が発生する可能性があります。リスクの 1 つは、プラットフォームドメイン分離モードを有効にした後に、以前に IRE プロセスが実行されたドメインとは異なるドメインから IRE プロセスを実行したかどうかです。この状況では、以前に一意であると識別された CI が重複 CI として識別され、一部のアプリケーションが失敗し始める可能性があります。

  ドメイン分離された環境でアプリケーションが既に IRE を効果的に使用している場合は、プラットフォームドメイン分離モードに切り替えるメリットはなく、リスクが生じる可能性があります。

glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled システムプロパティを使用して、IRE ドメイン分離の 2 つのモードを切り替えます。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。

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

自動翻訳

プラットフォームドメイン分離モード

システムプロパティ glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled を **[true]** に設定し、IRE 処理のプラットフォームドメイン分離モードを有効にします。プラットフォームドメイン分離モードでは、親ドメインは IRE 処理中にすべての子ドメインにアクセスできます。たとえば、IRE は子ドメインで一致する CI を検出し、新しい CI を作成する代わりにその CI を更新することができます。

IRE 用のプラットフォームドメイン分離モード：

- 親ドメインから実行される IRE は、そのドメイン内に含まれる CI、ドメイン階層の下位にある子ドメイン、およびグローバルドメインにアクセスできます。
- グローバルドメインから実行された IRE は、すべての CI にアクセスできます。
- 可視性ドメインと包含ドメイン がサポートされています。

注:
プラットフォームドメイン分離モードが有効になっている場合、重複 CI の IRE 検出が急増する可能性があります。

識別プロセス中のドメイン分離

識別プロセス中のドメイン分離は、次のように適用されます。

- glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled システムプロパティの設定に関係なく、次のようになります。
  - ドメイン ID は、識別エンジン API の入力ペイロードで明示的に送信する必要はありません。内部的に、識別エンジンは、ユーザーの現在のドメイン ID に識別エンジン API を呼び出させます。
  - 照合中にレコードが見つからず、CI を挿入される場合、CI のドメイン ID は、ログインしているユーザーのドメインのドメイン ID と同じです。CI を更新しても、CI ドメイン ID は変更されません。
  - 照合中に重複が見つかった場合、[reconcile_duplicate_task] テーブルに作成される重複排除タスクのドメイン ID は、重複 CI のものと同じです。
  - 照合中、CI の再分類が許可されない場合、再分類が必要な CI と同じドメイン ID で [reclassification_task] テーブルに再分類タスクが作成されます。
- システムプロパティ glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled が、**[false]** に設定された場合。
  - 照合中は、現在ログインしているユーザーのドメインと同じドメイン ID を持つ CI のみが使用されます。
  - ドメイン間に存在する重複 CI (親ドメインと子ドメインを含む) は、IRE によって重複 CI と見なされません。
- システムプロパティ glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled が、**[true]** に設定された場合。
  - ドメイン間に存在する重複 CI (親ドメインと子ドメインなど) は、IRE によって重複 CI と見なされます。
  - ログインしたユーザードメインと子ドメインの CI は、照合時に使用されます。

ドメイン分離と識別ルール

識別プロセス中に使用される識別ルールおよび ID 包含ルールは、常にグローバル レベルで定義されます。たとえば、次のテーブルには [sys_domain] フィールドがありません。

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

- 識別子 (cmdb_identifier)
- 識別子エントリ (cmdb_identifier_entry)
- 関連エントリ (cmdb_related_entry)
- 識別包含ルール (cmdb_ie_active_config)

ドメイン分離と調整ルール

調整プロセスで使用される調整定義ルールは、異なるドメインに対して定義できます。たとえば、次のテーブルには、[sys_domain]、[sys_overrides]、[sys_domain_path] フィールドがあります。

- 調整定義 (cmdb_reconciliation_definition)
- データソース優先順位 (cmdb_datasource_precedence)
- データソース未更新の定義 (cmdb_datasource_staleness)

識別および調整のコンポーネントとプロセス

CMDB 識別および調整機能は、識別および調整エンジン (IRE)、ルール、およびタスクによってサポートされています。識別ルール、調整ルール、IRE のデータソースルール、重複排除タスク、および再分類タスクで、IRE による CI の識別方法および調整方法が決まります。

識別および調整の概念とコンポーネント

特定

CI を一意に識別するプロセスであり、CI が CMDB にすでに存在するかどうか、または CMDB に追加する必要のある新しく検出された CI であるかどうかを判断します。識別プロセスは、識別ルール、またはデータソースが提供できる CI の一意の ID に依存します。

調整

指定された信頼できるデータソースのみが CI テーブルおよび属性レベルで CMDB に書き込みできるようにすることによって、CI および CI 属性を調整するプロセスです。CMDB は、レコードの処理中にリアルタイムで更新されます。調整活動がコミットされる前に確認するためのステージング領域はありません。調整プロセスは調整ルールおよび IRE のデータソースルールに依存します。

識別プロセスが、ペイロード内の受信 CI と一致する CMDB 内の CI を識別する場合、調整は更新操作にのみ必要です。IRE が新しい CI を挿入する場合、調整は適用されません。

重複排除タスク

インスタンスでは、識別および調整プロセスの際に重複 CI が検出されると、重複 CI の各セットが重複排除タスクにグループ化されます。これらのタスクの情報を確認して、これらの CI が重複しているとどのように判断されたのかを確認してください。

再分類タスク

CI 識別プロセス中、一致した CI をアップグレード、ダウングレード、または別の CI クラスに切り替える必要があることがあります。自動再分類が無効になっている場合、システムは再分類タスクを生成します。これらのタスクの情報を確認し、CI の手動再分類が適切かどうかを決定します。

API 一覧

識別および調整 API は、ディスカバリー、モニタリング、インポートセットなどのさまざまなデータソースで使用できる API の集中セットです。使用すると、データを CMDB に保存する前に識別および調整を強制することができます。データソースは

自動翻訳

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

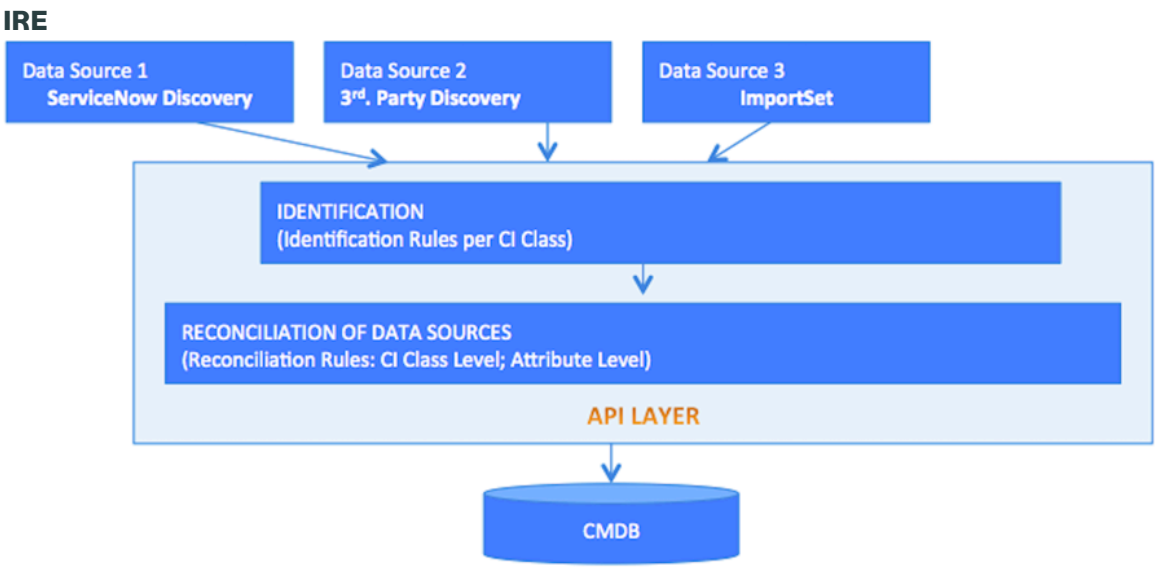
CMDB に直接書き込むわけではありません。代わりに、API を最初に呼び出して、書き込まれるデータに不整合が生じないようにします。

識別エンジン API はスコープ対象アプリでアクセスできます。スコープ対象アプリ (CMDB) の構成管理プラグイン (com.snc.cmdb.scoped) を有効にすると、スクリプト内のスコープ対象アプリでプリフィックス「sn_cmdb.IdentificationEngine.<method>」を使用して識別エンジン API にアクセスできるようになります。スコープ対象アプリ (CMDB) の構成管理プラグインがベースシステムで有効になります。

- createOrUpdateCI() ：識別および調整ルールに基づいて CI を作成または更新するスクリプト可能な API。
- identifyCI() ：*createOrUpdateCI* API と同様ですが、結果をデータベースにコミットしません。指定されたペイロードとともにこの API を使用して、識別エンジンが操作をコミットせずに挿入操作または更新操作を実行するかどうかを調べます。
- CreateOrUpdateCIEnhanced() ：部分的ペイロード、部分コミット、不完全ペイロード、ペイロード項目の重複排除など、拡張 IRE 機能を提供するスクリプト可能な API です。使用する拡張機能を選択できます。ただし、部分的ペイロードを有効にすると、ペイロードアイテムの重複排除と部分コミットが自動的に有効になります。
- identifyCIEnhanced ：*createOrUpdateCIEnahnced* API と同様ですが、結果をデータベースにコミットしません。指定されたペイロードとともにこの API を使用して、識別エンジンが操作をコミットせずに挿入操作または更新操作を実行するかどうかを調べます。
- CMDBTransformUtil ：Import Sets によってインポートされたデータに識別および調整プロセスを適用するために Import Sets でのみ使用される API です。

ベースシステムの多くのテーブルには、事前定義された ID が含まれます。これらのルールは組織に合わせてカスタマイズすることができます。新しいテーブルが CMDB に作成されると、識別および調整ルールは存在する場合、その親テーブルから派生します。識別および調整ルールを新しいテーブルに適用するには、子レベルまたは親レベルのいずれかでルールを作成します。

識別および調整のプロセス フロー



自動翻訳

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

識別および調整エンジン **(IRE)**

識別および調整エンジン (IRE) はルールベースのエンジンであり、識別および調整の基本的なキーコンポーネントとして動作します。IRE は、さまざまなデータソース間で識別および調整プロセスを実行できる、一元化されたフレームワークを提供します。IRE は、受信データを処理する際に、識別ルール、調整ルール、および IRE のデータソースルールを使用してから、データを CMDB に挿入または更新します。IRE プロセスは、CMDB 内のデータの完全性を維持するのに役立ちます。

- IRE は CI を一意に識別することで、CI の重複を防止します。
- IRE は、信頼できるデータソースのみに CMDB への書き込みを許可することにより、CI 属性を調整します。

識別および調整エンジン **(IRE)**

IRE は、識別および調整の基礎となる主要コンポーネントであり、さまざまなデータソース間で識別および調整プロセスを実行できる、一元化されたフレームワークを提供します。IRE は、受信データを処理する際に、識別ルール、調整ルール、および IRE のデータソースルールを使用してから、データを CMDB に挿入します。

IRE プロセスは、CMDB 内のデータの完全性を維持するのに役立ちます。

- IRE は CI を一意に識別することで、CI の重複を防止します。
- IRE は、信頼できるデータソースのみに CMDB への書き込みを許可することにより、CI 属性を調整します。

サービスマッピング、水平検出、パターン検出などの ServiceNow® アプリケーションでは、API を使用して識別および調整プロセスを適用します。Import Sets によってインポートされたデータに IRE プロセスを適用することもできます。サードパーティのデータソースを含む他のデータソースを使用する場合、REST またはスクリプト可能な IRE API を利用して、識別と調整を実行できます。

追加情報：

- IRE の一部の機能に影響するプロパティについては、「識別および調整のプロパティ」を参照してください。
- IRE API の使用方法については、「IdentificationEngine - スコープ指定」を参照してください。
- ペイロードの問題に対するデバッグとチェックの有効化については、「How to log the payload sent to IRE and check the issues with the payload (IRE に送信されたペイロードを記録してペイロードの問題を確認する方法)」[KB0750382] を参照してください。
- ペイロードの検証、調整の適用、CMDB へのデータのコミットなど、IRE がどのように機能するかを示す IRE のステップについては、「[CMDB - IRE] How the CMDB Identification and Reconciliation Engine works when passing a CI (as payload) to the createOrUpdateCI() ([CMDB - IRE] CI を (ペイロードとして) createOrUpdateCI() に渡すときの CMDB 識別および調整エンジンの仕組み)」[KB0750386] を参照してください。
- IRE を介してペイロードを実行する方法については、「[CMDB IRE] How to run the CI identification on demand using the payload ([CMDB IRE] ペイロードを使用して CI 識別をオンデマンドで実行する方法) [KB0750383]」を参照してください。

CI 識別

CMDB 識別プロセスは、CI を一意に識別するために識別ルールに依存します。ペイロードの *sys_object_source_info* セクションに記載された *source_name* と *source_native_key* の値、およびソース [sys_object_source] テーブルを使用して、CI を一意に識別することができる場合もあります。この方法での識別が成功した場合、識別ルールに依存する一致アルゴリズムを適用する、より時間のかかる識別方法を取る必要はありません。

自動翻訳

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

IRE ペイロードのオプションの *sys_object_source_info* オブジェクトには、一意の CI ID を指定できます。

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_win_server",
   "values": {
    "name": "SAMLABVM52"
   },
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "16777219",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "SCCM Computer Identity",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  }
 ]
}
```

ペイロードアイテムの識別

IRE は、受信ペイロード内のすべてのペイロードアイテムの識別子キーを生成し、部分的ペイロードと受信ペイロードを照合するときにそれらのキーを使用します。識別子キーは、次のいずれかに基づいています。

- *sys_object_source_info* オブジェクトの *source_name* と *source_native_key* の値の組み合わせ。
- 識別基準属性

IRE は部分的なアイテムに関連付けられた識別子キーを CMDB IRE 部分ペイロードインデックス [cmdb_ire_partial_payloads_index] テーブルに格納し、それらのキーを使用して受信ペイロードの識別子キーとの照合を試みます。

重要な属性のタイムスタンプ

競合する属性値の解決に役立てるために、IRE は、以下の属性のタイムスタンプを使用して、現在のレコードより古いため無視できるレコードを識別します。

- 最新の検出 (*last_discovered*) と検出ソース (*discovery_source*)：

  最新の検出 (*last_discovered*) は、CI が最後に検出されたときのタイムスタンプです。IRE は、他の CI 属性が更新されていない場合でも、ペイロード処理中に CI の *last_discovered* と *discovery_source* の属性を常に更新します。ペイロードに *last_discovered* が指定されている場合、ペイロードの *last_discovered* 時間が CMDB の時間よりも新しい場合にのみ、IRE は指定された値で CI を更新します。ペイロードに *last_discovered* が指定されていない場合、IRE は *last_discovered* 属性を現在のタイムスタンプで更新します。

  glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older および glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now システムプロパティを使用して、このデフォルトの動作を変更できます。

- 最初に検出 (*first_discovered*) は、CI が最初に作成されたときのタイムスタンプです。

自動翻訳

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

- CI の初回作成時：ペイロードに値が指定されている場合、IRE はその値を挿入します。それ以外の場合、IRE は現在のタイムスタンプを挿入します。
- 後続の更新時：値が指定されている場合、IRE は指定された値で CI を更新します。それ以外の場合、属性は更新されません。

次のシステムプロパティを使用して、IRE がペイロードの *source_recency_timestamp* 値を使用してソース [sys_object_source] テーブルの *last_scan* 属性を更新する方法を変更することもできます。

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

拡張 **IRE** 機能

CreateOrUpdateCIEnhanced() および identifyCIEnhanced スクリプト可能 API は、次の拡張 IRE 機能を提供します。これらは必要に応じて有効または無効にできます。

部分的ペイロード

IRE は、データソースが CI を一意に識別するための十分な情報を提供しなかったために処理を続行できないアイテムを分離します。これらのアイテムの一部は部分的なアイテムとして識別され、後で処理できるように保存されます。その他のアイテムは不完全なアイテムとして識別され、ログ記録目的でのみ保存されます。

例：SCCM には、ディスクフィードやコンピューターフィードなどの複数のフィードがあります。ディスクフィードに、ディスクに関する情報はすべて含まれていても、依存するコンピューター CI に関する情報が不十分である可能性があります。

API オプション：デフォルトで有効になっている *partial_payloads*。*partial_payloads* が有効になっている場合は、オプションの設定に関係なく、*partial_commits* と *deduplicate_payloads* が自動的に有効になります。

部分的コミット

一部のアイテムでエラーが発生しても、ペイロード内の残りのアイテムのコミットが妨げられることはありません。したがって、ペイロードにエラーのあるアイテムが含まれている場合でも、IRE はペイロード内の残りの有効なアイテムをコミットします。この状況では、コミットされていないアイテムの一部は部分的なペイロードとして保存され、コミットされていないその他のアイテムは不完全なペイロードとして保存されます。

API オプション：デフォルトで有効になっている *partial_commits*。

ペイロードアイテムの重複排除

IRE はペイロード内の重複アイテムを重複排除し、それらの重複アイテムを単一のペイロードアイテムに結合して処理します。

API オプション：デフォルトで有効になっている *deduplicate_payloads*。

サマリーの生成

IRE は、クラスごとの更新数などの処理の詳細を含むサマリーを出力ペイロードに生成します。

API オプション：デフォルトで無効になっている *generate_summary*。

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

部分的なアイテム

ペイロードアイテムは、一意の識別に必要なデータが含まれており、次のいずれかのエラーがある場合、部分的なアイテムであると判断されます。一意の識別では、*sys_object_source_info* セクションに *source_name* と *source_native_key* の値を含むペイロードアイテム、または CI クラスに指定された識別基準属性の完全なセット、あるいはその両方が必要です。

部分的なアイテムの IRE エラー：

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES：アイテムに、1 つ以上の識別子エントリで照合に使用するための識別基準属性がありません。
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY：必要な属性が欠落しており、CI を作成できません。
- MISSING_DEPENDENCY：依存型 CI に、ペイロードで指定された依存関係がありません。
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE：IRE のデータソースルールにより、指定されたデータソースは指定されたクラスの CI を作成できません。

IRE エラーメッセージの詳細については、「IRE エラーメッセージ」を参照してください。

ペイロードアイテムが部分的なアイテムであると判断されたために処理が失敗した場合、部分的なアイテムは、以後に行われる可能性がある処理のために、部分的ペイロードとして CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルに JSON 形式で保存されます。IRE は識別子キーを使用して、受信ペイロードと保存された部分的ペイロードとの照合を試みます。

後でデータソースが部分的なアイテムから欠落していたデータを送信した場合、IRE は受信ペイロードを保存された部分的ペイロードと照合します。次に、IRE は、一致する部分的ペイロードを受信ペイロードと結合します。競合する属性を解決するために、IRE は *source_recency_timestamp* (*source_native_key* および *source_name* が同じ場合) またはクラスに指定された静的調整ルールのいずれかを使用します。結果は完全かつ有効なペイロードで、その後 IRE が処理してそれぞれの CI を作成または更新します。

90 日より古い部分的ペイロードは、CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルから削除されます。

部分的ペイロードのサンプル：

```
Disk feed:
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_computer",
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "DISK_FEED",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  },
  {
   "className": "cmdb_ci_disk",
   "values": {
    "name": "disk1"
   }
  }
 ],
 "relations": [{
          "parent": 0,
          "child": 1,
```


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

```
            "type": "Contains::Contained by"}
            ]
}
```

上記のペイロードのコンピューターアイテムには属性がないため、IRE では処理できません。ただし、*source_name* および source_native_key は、部分的なアイテムとして提供されています。コンピューターアイテムは部分的なアイテムであるため、コンピューターアイテムに依存するディスクアイテムも部分的なアイテムです。

欠落している詳細を提供することによって前の部分的ペイロードを完了する後続のペイロードのサンプル：

```
Server/Computer feed:
 {
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_linux_server",
      "values": { "name": 'linux001',
              "ip_address": "100.126.38.19",
              "mac_address": "DSWER4587" },
      "sys_object_source_info": {
          "source_native_key": "Server001",
          "source_name": "SCCM",
          "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
          "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
      }
    }
  ]
}
```

source_name と *source_native_key* が同じであるため、部分的ペイロードのコンピューターと新しいペイロードのサーバーは一致します。したがって、部分的ペイロードと新しいペイロードが結合され、操作がコミットされ、部分的ペイロードが部分的ペイロードテーブルから削除されます。

部分的ペイロードあたりのアイテム数には制限があり、これは glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size プロパティで設定されます (デフォルトでは 1000)。関連する関係、参照、および依存アイテムを 1 つの部分的ペイロードに格納すると、その制限に達することがあります。その場合、ペイロードは複数の部分的ペイロードに分割されます。

部分的ペイロードの詳細については、「CreateOrUpdateCIEnhanced()」を参照してください。

不完全なアイテム

次の場合、ペイロードアイテムは不完全なアイテムであると判断されます。

- 一意の識別に必要なデータが一部含まれていない場合
- 部分的なアイテムに関連付けられていないエラーがある場合

sys_object_source_info オブジェクト内の *source_name* と *source_native_key*、および CI クラスに指定された識別基準属性の完全なセットのいずれも提供されていない場合、一意の識別はできません。

不完全なアイテムは、CMDB IRE 不完全ペイロード [cmdb_ire_incomplete_payloads] テーブルに JSON 形式で不完全ペイロードとして格納されます。不完全なアイテムは、回復不能なエラーのあるペイロードをログ記録する目的で保存され、二度と処理されることはありません。

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

関係の追加

インデックスまたはオプションの JSON internal_id 要素のいずれかを使用して、関係を追加します。

ペイロードの *relations* オブジェクトを使用して、アイテムの *internal_ids* を参照して関係を追加または更新します。関係は、ペイロードのメインアイテムと関連アイテムを使用して作成できます。たとえば、

- 関係 (親インデックス、子インデックス、関係タイプ)
- 関係 (親内部 ID、子内部 ID、関係タイプ)

詳細とコードのサンプルについては、「CreateOrUpdateCIEnhanced()」を参照してください。

ペイロードアイテム間への参照の追加

ペイロードアイテムを一意に識別するオプションの JSON *internal_id* 要素を使用して、2 つのペイロードアイテム間に参照を追加します。

referenceItems ブロックを使用して、参照を追加または更新します。単一のペイロードで、メインアイテム、ルックアップアイテム、および関連アイテムを含む任意の 2 つのアイテム間に参照を追加できます。

詳細とコードのサンプルについては、「CreateOrUpdateCIEnhanced()」を参照してください。

CI の再分類

ペイロードの設定ブロックで *updateWithoutUpgrade*、*updateWithoutDowngrade*、および *updateWithoutSwitch* フラグを使用して、CI のクラスが意図せず更新されないようにします。これらのフラグは、同じ CI の更新中に複数のデータソースが意図せずに試行する可能性がある CI のクラスのアップグレード、ダウングレード、または切り替えを防止します。詳細とコードのサンプルについては、「CreateOrUpdateCIEnhanced()」を参照してください。

再分類フラグは、IRE 処理中の CI の再分類の他のシステム設定よりも優先されます。

カスタム前スクリプトおよびカスタム後スクリプトの追加

IntegrationHub ETL を使用して、CMDB データ連携アプリケーションのデータソースのカスタム Java スクリプトを追加します。これらのスクリプトは、CMDB 統合を処理しながら、IRE 入力および出力ペイロードへのアクセスを提供します。

前スクリプトは、IRE に送信される入力ペイロードのバッチへのアクセスを提供します。カスタム前スクリプトを使用すると、次のことができます。

- *status* を [スキップ] に設定して、バッチ内のペイロードをスキップする。必要に応じて、それぞれのインポートセット行テーブルにコメントとして表示されるペイロードをスキップする理由を記入する。
- 入力ペイロードを変更する。
- IRE ペイロードを使用するスクリプト内に他のカスタムロジックを記述する。

後スクリプトは、IRE 入力および出力ペイロードへのアクセスを提供します。カスタム後スクリプトを使用すると、次のことができます。

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

- 入力ペイロードと出力ペイロードを簡単に比較し、IRE が各 CI で実行したさまざまな操作を識別する。
- IRE が作成または更新した CI の sys_id にアクセスする。
- IRE 出力ペイロードを使用するスクリプト内に他のカスタムロジックを記述する。

CI 識別および調整のインポートセットへの適用

CMDB 識別および調整プロセスは、インポートセットを使用して CI を CMDB にインポートするときに適用できます。CI の識別では、インポートセットによって生じる可能性がある CMDB 内の重複 CI を防ぐことができます。

インポートセットを使用して CMDB テーブルを追加すると、インポートされた複数のレコードが既存の CI と同一であるときに不注意で重複 CI が生じることがあります。この重複を最小限に抑えるため、CMDB テーブルに新しいレコードをインポートするときに、インポートセットに CMDB 識別および調整プロセスを適用することができます。

変換マップ スクリプト

インポートセットの onBefore 変換マップスクリプトで、次のコードサンプルのように、CMDBTransformUtil API のコールを追加します。

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
	var errorMessage = cmdbUtil.getError();
	log.error(errorMessage);
} else {
	log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
	log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

`ignore = true` コードフレーズは、Import Sets が識別エンジンによって処理されたレコードと同じレコードを再び作成することを防ぎます。

プロセス

識別エンジンは、CMDB に挿入する前に各ソース レコードの識別を実行します。識別エンジンは、レコードが既存の CI の複製であるかどうかを判断し、

- 重複しない場合：レコードをターゲット テーブルに挿入します。
- 重複している場合：ソース レコードのデータを使用して、CMDB 内の既存の CI を更新します。

CMDBTransformUtil API はソースデータを前処理した後、デフォルトでデータソースになるインポートセットと共に入力値を識別エンジンに渡します。CMDBTransformUtil API は、インポートセットがサポートするのと同じ方法で、参照フィールドであるターゲット フィールドをサポートします。また、CMDBTransformUtil API はソース スクリプトもサポートし、ソース スクリプトを評価して識別エンジンに渡されるターゲット値を決定します。詳細については、「フィールドマップの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

インポートセットへの複数のターゲットテーブルの指定

インポートセット内の各レコードを独自のターゲットテーブルで設定できます。次に、変換されたすべてのレコードを単一のターゲットテーブルに挿入するのではなく、レコードごとに指定された異なるターゲットテーブルにレコードを挿入します。たとえば、インポートセットの一部のレコードをコンピュータークラスに挿入し、その他のレコードをサーバークラスに挿入する必要がある場合に使用します。

Import Sets を使用してデータをインポート する場合は、次の手順を組み込みます。

- データソースファイルでターゲットテーブル列を追加します。列ヘッダーにラベルを付けるには「MyTable」などの文字列を使用します。各レコード行に、レコードのターゲットテーブルを「cmdb_ci_computer」などの有効な CMDB クラス名として入力します。
- [テーブル変換マップ] フォームで [一致フィールドの自動マップ] を実行した後、追加されたターゲットテーブル列のフィールドマップを追加して、クラスと CMDB のターゲットテーブルとの関係を確立します。
  1. [テーブル変換マップ] フォームの [フィールドマップ] 関連リストで [新規] をクリックします。
  2. [ソースフィールド] を、データソースファイルに追加したターゲットテーブル列のヘッダー (「MyTable」など) に設定します。
  3. [ターゲットフィールド] を [クラス] に設定します。
  4. [送信] をクリックします。

上記の手順で説明したように、インポートセットを複数のターゲットテーブルで設定すると、[テーブル変換マップ] フォームで指定された [ターゲットテーブル] は使用されません。

制限

次の制限が適用されます。

- インポートセットは、単一の変換マップに関連付ける必要があります。CMDBTransformUtil API のコールを追加している間も、インポートセット用に 1 つの変換マップが存在することを確認してください。
- CMDBTransformUtil API は、Import Sets とともに使用されるときに必須フィールドに値があるかどうかをチェックしません。*enforce mandatory fields*が変換マップでどのように設定されているかにかかわらず、必須フィールドに値がないとデータのインポートは失敗します。
- 従属 CI (従属識別ルールを持つ CI) のインポートセットに CI 識別および調整を適用することはできません。

関連情報

変換マップを作成

識別ルール

CMDB 識別プロセスは、CI を一意に識別するために識別ルールに依存します。

識別ルールは CI クラスに適用され、単一の *CI ID* と 1 つまたは複数の識別子エントリおよび関連エントリで構成されます。エントリはそれぞれ異なる優先度を持ちます。各識別子エントリは特定の優先度を持つ一意の属性セットを定義し、各関連エントリは関連アイテムを識別するためのルールを定義します。最強の識別子エントリと関連エントリに最高の優先度が設定されている強力な識別ルールを作成します。

識別プロセスと識別ルールでは、識別のために CI 属性を使用します。

一意の属性

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

CI を一意に識別するために使用できる、CI の基準属性値の指定セット。一意の属性は、同じテーブルまたは派生テーブルから取得できます。

必要な属性

空にすることができない CI の指定属性。

CMDB 階層全体での派生

子クラスに対して識別ルールが明示的に定義されていない場合、子クラスはその親クラスから、関連付けられた識別エントリおよび関連エントリを含む識別ルールを派生させます。その後、子クラスに対して独自の識別ルールを明示的に定義できます。その場合、最初に親クラスから派生した識別ルールは、関連付けられた識別エントリおよび関連エントリを含め、子クラスでは無効になります。また、子クラスで新しく作成された識別ルールに識別エントリと関連エントリを明示的に追加する必要があります。

例：*Hardware* クラス識別ルールには *Software Instance* テーブルの関連エントリがあります。*Software Instance* テーブルに関連付けられた関連エントリを含むこの識別ルールは、*Computer* クラスによって派生します。*Computer* クラスの新しい識別ルールを作成すると、*Hardware* クラスから派生した識別ルールはそれによって上書きされます。*Software Instance* テーブルに関連付けられた関連エントリを含む *Hardware* クラス識別ルールは、*Computer* クラスに対する効果はなくなります。同じ関連エントリが必要な場合は、*Computer* クラスの新しく作成された識別ルールで *Software Instance* テーブルの関連エントリを明示的に追加する必要があります。

識別ルール タイプ

CI の依存関係は、CI クラスマネージャーで CI のクラスの依存関係ルールによって指定されます。

独立型 CI

独自に存在し、他の CI に依存しないサーバー CI などの CI です。

依存型 CI

別の CI との関係に依存し、依存関係がないと単独では存在できない CI です。たとえば、

- *Network Adapter* CI は、それらを含む *Hardware* CI なしでは意味のある存在にはなりません。
- *Application* CI は、ホストされている *Server* CI がなければ単独では存在できません。

依存 CI を識別する手順は、独立 CI を識別する手順とは異なる場合があります。この違いは、依存識別ルールと独立識別ルールの違いに反映されます。

独立識別ルール

他の CI または関係とは無関係に、CI の独自の属性に基づいて CI を識別するルール。

依存識別ルール

CI を識別するルールは、依存 CI を最初に識別する必要があります。CI は 1 つ以上の CI に依存することができ、依存 CI は 1 つの親 CI のみと依存関係を持つことができます。CI とその依存 CI 間の関係タイプも識別プロセスに含まれます。依存 CI の識別プロセスを支援するため、CI タイプ内の依存関係チェーンを定義する従属関係を作成します。

依存 CI の識別に使用されるペイロードには、修飾子チェーンとの関係を含めることができます。このような関係では、一致する親子ペアが存在する場合、ペイロード内の修飾子チェーンはデータベース内の CI の修飾子チェーンと比較されます。相違がある場合、データベース内の修飾子チェーンは、その関係のペイロード内の修飾子チェーンと一致するように更新されます。

自動翻訳

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

識別子エントリ

CI の独自の属性 (フィールドベースの識別) に基づいているだけでなく、シリアル番号やネットワークアダプターなどの CI の関連リスト (ルックアップベースの識別) にも基づいて CI に一致するように識別子エントリを構成することができます。識別に使用されるルックアップテーブルには、*cmdb_ci* をポイントする参照フィールドがある必要があります。

識別子エントリには 3 種類あります。

通常の識別子エントリ

CI を一意に識別する CI の属性に基づきます。

ルックアップ識別子エントリ

識別されている CI への参照を持つテーブルにすることができるルックアップテーブル (関連テーブル) を使用します。関連ルックアップテーブルを選択したら、cmdb_ci テーブル自体、またはその子孫の 1 つを参照する関連テーブルから識別子属性を選択します。

ルックアップレコードがまだ存在しない場合は、識別子エントリで参照されるルックアップテーブルに挿入されます。

ハイブリッド識別子エントリ

通常の識別子エントリとルックアップ識別子エントリの両方の組み合わせです。

例：同一セットのシリアル番号がある 2 つの仮想マシンが含まれる可能性のあるクラウド環境で仮想マシンを検出した場合。[Table: Serial Number, Criterion Attributes: Serial Number, Serial Number Type] のように、ハードウェアテーブルのルックアップ識別子エントリでは、このような 2 つの仮想マシンを一意に識別できません。しかし、[Table: Serial Number, Criterion Attributes: Serial Number, Serial Number Type + (Name field from main Hardware table)] のようなハイブリッド識別子エントリでは、2 つの仮想マシンを一意に識別できます。

ルックアップ テーブルのガイドライン

ルックアップ テーブルを識別子エントリに指定する場合は、次のガイドラインに従ってください。

1. ルックアップ テーブルが cmdb_ci テーブルを参照していることを確認します。
2. より強力な識別ルールのためにはカウントの完全一致を強制することが推奨されます (チェックボックス [カウントの完全一致を強制 (ルックアップ)])。ルックアップ識別の間、このオプションは、ルックアップ レコード数の完全一致にのみ一致するように強制します。詳細は、CI 識別ルールの作成または編集を参照してください。
3. 特にルックアップベースルールでは、競合する識別ルールを作成しないでください。

   例：ハードウェアクラスの CI ID では、ネットワークアダプタークラスのルックアップベースルールを指定し、ネットワークアダプタークラスの CI ID も定義します。そのテーブルで一意の CI を識別する矛盾するルールが存在するため、ネットワーク アダプター テーブルに重複が作成される可能性があります。

   - 基準属性のみを参照する 1 つのルール (CI ID ルール)
   - 基準属性と参照した sys_id を参照する別のルール (ルックアップ ルール)。

例：挿入が必要な関連アイテムがある CI - sysId が利用可能です。

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
```

自動翻訳

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

```
            className:'cmdb_ci_spkg',
            values: {
              name:'package1',
              version:'version1'
              }
        }],
        values: {
           sys_id:'194876usytrr65378098'
        }
}]
};
```

関連エントリ

関連 CI に基づくルールである関連エントリを定義することができます。関連エントリは、識別されている CI への参照を持つ任意のテーブル (CMDB または非 CMDB) にすることができる関連テーブルに基づきます。関連エントリを使用すると、識別子エントリによって識別される CI にデータが関連付けられている他のテーブルのレコードを作成または更新できます。関連エントリは、CI を直接識別するためには使用されません。

ルールの関連テーブルを選択すると、参照済みフィールドのリストには、cmdb_ci テーブル自体、またはその子孫の 1 つを参照する関連テーブルからのフィールドが入力されます。

クラスの関連エントリは、関連エントリが指定されていない子クラスによって派生します。

関連情報

関係修飾子

CI 識別ルールの作成または編集

識別ルールは、識別および調整プロセスの一環として CMDB 内の CI を一意に識別するために使用されます。各 CMDB クラスは単一の識別ルールに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて

CI 識別ルールでは、CI を一意に識別する CI ID、識別子エントリ、および関連エントリを指定します。

識別ルールを作成する前に、以下を確認してください。

- 識別ルール
- CMDB 識別の効果的な利用方法

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。識別ルールを作成するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[クラス情報] を展開し [識別ルール] をクリックします。
4. [編集] をクリックして既存のルールを編集するか、[識別ルール] セクションの [追加] をクリックして作成します。フォームに入力し、[保存] をクリックします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
依存なし/依存	CI ID が他の CI とは独立して CI を識別できるかどうかの指定。 **注:** ルールを [依存] として設定するには、選択されたクラスの依存関係ルールを指定する必要があります。
名前	CI ID の名前。
説明	CI ID の説明。

5. [識別子エントリ] セクションで、既存の識別子エントリをクリックして編集するか、[追加] をクリックして作成します。
6. [識別子エントリ] ダイアログボックスで、オプションを選択し、[次へ] をクリックします。選択したオプションに応じて、次の 3 つの手順のいずれかに従います。

オプション	説明
メインテーブルからの属性を使用する <table>	現在選択されているテーブルから属性を選択できます (通常の識別子エントリ)。
他のテーブル (ルックアップ テーブル) からの属性を使用します。	現在選択されているテーブル以外の関連テーブルから属性を選択できます (ルックアップ識別子エントリ)。
メインと別のテーブルから属性を使用します (ハイブリッド)。	現在選択されているテーブルおよび別のテーブルの両方から属性を選択できます (ハイブリッド識別子エントリ)。

7. [メインテーブル **<'table'>** からの属性を使用 **(Use attributes from main table <'table'>)]** オプション：フォームでオプションを設定し、[保存] をクリックします。

   [検索するテーブル] は、[CI クラス] リストで現在選択されているテーブルに事前設定されます。

フィールド	説明
アクティブ	識別子エントリが有効であることを指定するチェック ボックス。ルールを適用するには、識別ルール内の少なくとも 1 つの識別子エントリを有効にする必要があります。
優先度	識別子エントリの優先度。識別子エントリは、優先度に基づいて適用されます。優先度番号の低いルールには高い優先度が指定されます。同一の優先度の識別子エントリは、ランダムに適用されます。 優先度の数値は間を空けて設定できます。これにより、既存の優先順位を変更せずに、未使用の優先度の数値を新しいエントリにアサインすることができます。
基準属性	CI を一意に識別する属性のセット。属性は、現在のクラスまたは親クラスに属することができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 基準属性として参照フィールドを追加することができます。ただし、そのようなフィールドが常に有効であるとは限りません。 ○ 参照フィールドには別のテーブル内のレコードを指す *sys_id* が格納されているため、現在のテーブルに対して (一意性の点で) 弱い条件の属性と見なされます。 ○ システムは、参照フィールド内の無効な値を検出し、「不明」に置き換えます。たとえば、無効な *Model ID* 値は「不明」の値に置き換えられます。また、複数の CI が、「不明」に設定された同じ参照フィールドを持つ場合、これらの CI は重複 CI になります。
null 属性を許可	選択すると、少なくとも 1 つの基準属性が null でない場合は、null である基準属性があっても、識別子エントリとの一致を試みます。 そうでない場合、識別子エントリとの一致を試みるには、すべての基準属性に値が必要です。
親のルール の代替使用を許可	この識別ルールで一致が見つからない場合に CI の親の識別ルールが使用されることを許可します。依存識別ルールにのみ適用されます。
詳細オプション	一致 CI を検索するレコードのセットを絞り込むフィルター。 *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* システムプロパティが **true** (デフォルトでは **false**) に設定されている場合にのみ使用できます。ベースシステムでは、さまざまなクラスの識別子エントリが詳細オプション条件で事前設定されています。このプロパティを **true** に設定すると、通常の識別子エントリの事前設定された条件がすべて自動的に適用されます。したがって、予期しない動作を防ぐために、このプロパティを **true** に設定する前に、通常の識別子エントリで事前定義された条件を確認します。 このプロパティの詳細については、「識別および調整のプロパティ」を参照してください。

注:
基準属性に 2 つの属性しかなく、*sys_class_name* がそのうちの 1 つ (例：[name, sys_class_name]、[ip_address, sys_class_name]) である場合、**[null** 属性を許可] が有効になっていても他の属性を NULL にすることはできません。この制限は、*sys_class_name* が特別なシステム一致属性と見なされるためです。

8. [他のテーブル (ルックアップテーブル) からの属性を使用します。] オプション：

自動翻訳

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

a. [検索するテーブル] を [CI クラス] リストで現在選択されているテーブル以外のテーブルに設定します。[検索するテーブル] には *cmdb_ci* の参照フィールドが必要です。ない場合、識別子エントリは無効と見なされます。

b. 前の手順に従って、残りのフィールドを設定します。

c. オプション: [詳細オプション] をクリックし、ルックアップ識別子の情報を入力します (必要に応じて下にスクロールします)。

詳細オプション	説明
以下の条件を満たす必要があります	一致 CI を検索するレコードのセットを絞り込むフィルター。
カウントの完全一致を強制します。	ルックアップ識別の場合、CI をルックアップレコード数の完全一致とのみ照合します。 強制されると、ペイロード内の CI のすべてのルックアップアイテムは、ルックアップテーブルに一致するレコードを持っており、これらが同じ CI を参照している必要があります。 **i.** CMDB の CI を参照する入力ペイロードからのすべてのルックアップアイテムがある CI のみに一致します。 **ii.** 複数の一致がある場合は、最も古く作成された CI が最終一致として選択されます。 強制されていない場合、ルックアップテーブルのレコードと一致するペイロード内の CI のルックアップアイテムが 1 つあれば、一致を考慮するのに十分です。 **i.** CMDB の CI を参照する入力ペイロードからのルックアップアイテムが 1 つ以上あるいずれかの CI に一致します。 **ii.** 複数の一致がある場合は、CMDB の CI を参照する入力ペイロードからのルックアップアイテムが最も多い CI が選択されます。 **iii.** それでも複数の一致がある場合は、最も古く作成された CI が最終一致として選択されます。

d. [保存] をクリックします。

9. [メインと別のテーブルから属性を使用します (ハイブリッド)。] オプション：

a. 前の手順に従って [全般設定] タブのオプションを設定し、[次へ] をクリックします。

b. [メインテーブル設定] タブで、現在選択されているテーブルから使用する属性を選択し、[次へ] を選択します。
[検索するテーブル] は、[CI クラス] リストで現在選択されているテーブルに事前設定されます。

c. [ルックアップテーブル設定] タブで [検索するテーブル] を選択し、 [基準属性] で指定したテーブルから属性を選択します。[検索するテーブル] には *cmdb_ci* の参照フィールドが必要です。ない場合、識別子エントリは無効と見なされます。

自動翻訳

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

[詳細オプション] をクリックし、前の手順に従ってルックアップ識別子の情報を入力できます (必要に応じて下にスクロールします)。

d. [保存] をクリックします。

> **注:**
> ハイブリッドオプションの **[null 属性を許可]** オプションが **false** に設定されます。そのため、現在選択されているテーブルとルックアップテーブルの両方から選択された基準属性すべてに値が必要です。また、オプションの条件の設定はルックアップテーブルでのみ使用でき、メインテーブルでは使用できません。

10. オプション: [関連エントリ] セクションで、既存の関連エントリをクリックして編集するか、[追加] をクリックして作成します。

a. [関連エントリ] フォームを更新し、[保存] をクリックします。

関連エントリフォーム

フィールド	説明
アクティブ	関連エントリが有効であることを指定するチェック ボックス。
関連テーブル	一致する CI を参照する関連テーブル。
参照フィールド	参照された CI を格納する必要がある関連テーブルの参照済みフィールド。このフィールドは、cmdb_ci テーブル、または cmdb_ci テーブルの子孫を常に参照します。
優先度	指定された関連テーブルの関連エントリの優先度。特定の関連テーブルの関連アイテムを照合する際、優先度番号の低いルールには高い優先度が指定されます。同一の優先度を持つ指定された関連テーブルの関連エントリはランダムに適用されます。 優先度の数値は間を空けて設定できます。これにより、既存の優先順位を変更せずに、未使用の優先度の数値を新しいエントリにアサインすることができます。
基準属性	関連アイテムを一意に識別する属性のセット。属性は、現在のクラスまたは親クラスに属することができます。 **注:** 基準属性として参照フィールドを追加することができます。ただし、そのようなフィールドが常に有効であるとは限りません。 ▪ 参照フィールドには別のテーブル内のレコードを指す *sys_id* が格納されているため、現在のテーブルに対して (一意性の点で) 弱い条件の属性と見なされます。 ▪ システムは、参照フィールド内の無効な値を検出し、「不明」に置き換えます。たとえば、無効な *Model ID* 値は「不明」の値に置き換えられます。また、複数の CI が、「不明」に設定された同じ参照フィールドを持つ場合、これらの CI は重複 CI になります。 識別ルールの属性を表示、追加、または削除するには、ロックアイコンをクリックします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
null 属性を許可	関連テーブルの少なくとも 1 つの基準属性が null でない場合は、null である基準属性がある場合でも、識別子エントリとの一致を試みることを許可します。
フィルター条件	一致する関連アイテムを検索するレコードのセットを絞り込むフィルターを作成するための条件を追加します。

注:
基準属性に 2 つの属性しかなく、*sys_class_name* がそのうちの 1 つ (例：[name, sys_class_name]、[ip_address, sys_class_name]) である場合、**[null** 属性を許可] が有効になっていても他の属性を NULL にすることはできません。この制限は、*sys_class_name* が特別なシステム一致属性と見なされるためです。

Example:
たとえば、事前定義されたハードウェア ルールはハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルに適用されます。これには条件属性 [シリアル番号]、[シリアル番号タイプ] がある識別子エントリがあり、その [検索対象テーブル] フィールドは [シリアル番号] に設定されています。

次のペイロードスニペットは、 *Hardware* クラスの子である *cmdb_ci_linux_server* クラスに CI を追加します。また、ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルの [CI ID] ページで [関連エントリ] を作成する必要があるペイロードに関連アイテムを追加する方法も示します。

```
{
   "items": [
      {
         "className": "cmdb_ci_linux_server",
         "lookup": [
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                  "serial_number_type": "system",
                  "valid": "true"
               }
            },
            {
               "className": "cmdb_serial_number",
               "values": {
                  "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
                  "serial_number_type": "uuid",
                  "valid": "true"
               }
            },            }
         ],

   “related": [
            {
               "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
               "values": {
                  “name": “chassis1",
```

自動翻訳

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

```
                "category": "category1",
                "short_description": "My Chassis 1"
            }
        },
        {
            "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
            "values": {
                "name": "chassis2",
                "category": "category2",
                "short_description": "My Chassis 2"
            }
        },   }
    ],

        "values": {
            ......
            "name": "xpolog2.lab3",
            "os_name": "Linux",
            "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
 2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
            "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
            "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
        }
    }
  ]
}
```

ハードウェア ルールが適用されると、シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルで lookup キー内で指定された値との一致が検索されます。[カウントの完全一致を強制 (ルックアップ)] がオンになっている場合を除き、少なくとも 1 つの一致が存在する限り、すべてのルックアップ キーが一致を返す必要はありません。すべての一致が同じ CI を参照する場合、その CI は既存の CI レコードであると見なされます。一致が見つからない場合、識別検索は次のルール エントリに進みます。一致が見つからずにすべてのルールが使用された場合は、新しい CI レコードがデータベースに作成されます。

次のタスク
オプションで包含ルールを作成すると、識別に含まれる CI の範囲を絞り込むことができます。

ID 包含ルールの作成

ID 包含ルールを作成して、識別プロセスに含まれる CI の範囲を絞り込みます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
独立 CI の重複検出では、識別および調整エンジン (IRE) は ID 包含ルールを満たす CI のみを処理します。たとえば、ステータスが稼働中の CI のみを含めるフィルターを設定することができます。ID 包含ルールが存在しない場合、識別プロセスと CMDB 健全性重複評価指標の計算にはすべての CI が含まれます。ベース システムに事前定義済みの ID 包含ルールはありません。ID 包含ルールは、クラス レベルで定義されます。

ID 包含ルールは、健全性包含ルールに加えて、重複 CI の CMDB 健全性ダッシュボードに表示される内容にも間接的に影響します。

自動翻訳

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

注:
ID 包含ルールは IRE を呼び出すスクリプトに影響を与えるため、慎重に作成してください。ID 包含ルールによって特定のタイプの CI を識別できなくなることがあるため、検出とサービスマッピングの一部の機能に影響します。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] を選択して CI クラスリストを表示します。
3. ID 包含ルールを作成するクラスを選択します。
4. クラス ナビゲーション バーで、[クラス情報] を展開し、[**ID]** を選択します。
5. 包含ルール (詳細) セクションで、 追加 を選択してルールを作成するか、 編集 を選択して既存のルールを編集します。[包含ルールの作成] ダイアログ ボックスで、[有効なレコード条件] フィールドに基準を指定します。CI は、識別プロセスおよび重複 CMDB 健全性評価指標に含めるために、この基準を満たしている必要があります。
6. [**Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > **ID** 包含ルール > をクリックして、すべての ID 包含ルールのリストを表示します。

関連情報

健全性包含ルールの作成

調整ルール

調整ルールは、CI 属性を更新できる検出ソースを決定します。

EventManagement、ImportSet、ManualEntry、および Tivoli などの検出ソースは、CI の手動更新をシミュレートする createOrUpdateCI() API で使用されます。調整ルールがない場合、検出ソースは互いの属性値の更新を上書きできます。

調整ルールには、次の 2 種類があります。

静的調整ルール

静的調整ルールは、CI 属性を更新するためのさまざまな検出ソースの優先度を設定する従来の調整ルールです。静的調整ルールは、クラス属性を更新できる検出ソース、およびこれらの検出ソース間の優先順位を指定します。

静的調整ルールを作成する場合、属性の更新が許可されている各検出ソースに調整ルールがあることを確認します。調整ルールは、親クラスおよび子クラスレベルで定義できます。

静的調整ルールは、調整定義 [cmdb_reconciliation_definition] テーブルに保存されます。

動的調整ルール

動的調整ルールは、検出ソースの優先度ではなく、CMDB 360/マルチソース CMDB によって処理される属性値に基づいています。まず、CMDB 360 は、現在のペイロードデータを CMDB 360 データストアに処理します。次に、IRE は動的調整ルールを適用して、たとえば検出ソース全体で、報告された最大値または最も報告件数が多い値をを選択します。動的調整ルールは CMDB 360 を利用するため、動的調整ルールを使用するにはその機能を有効にする必要があります。

自動翻訳

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

動的調整ルールを作成すると、たとえば、複数の検出ソースに優先順位を設定することが困難になった場合などに役立ちます。クラス属性ごとに存在できる動的調整ルールは 1 つだけです。

動的調整ルールは、動的調整定義 [cmdb_dynamic_reconciliation_definition] テーブルに保存されます。

静的調整ルールの例

cmdb_ci_computer クラスとその *cmdb_ci_linux_server* 子クラスに対して、次の静的調整ルールのサンプルが作成されます。

1. Discovery は、*cmdb_ci_computer* クラスの *name* 属性の更新を独占的に許可されます。

   調整ルールは親クラスから子クラスによって派生するため、このルールは Discovery が *cmdb_ci_computer* クラスの任意の子クラスの *name* 属性を更新することも許可します。

2. ServiceWatch は、*cmdb_ci_linux_server* クラスの *name* 属性の更新を独占的に許可されます。
3. ServiceWatch は、ルールの [属性] フィールドを空にして設定すると、*cmdb_ci_linux_server* クラス内のすべての属性を更新することが独占的に許可されます。

静的調整ルールの作成 (たとえば *name* などの特定の属性の更新を検出ソースに許可するなど) の詳細については、「CI 調整ルールの作成」を参照してください。

調整ルールの使用

調整ルールを作成するときは、属性レベルでのルールの柔軟性と改良のために設計された、次の原則を念頭に置いてください。

動的調整ルールの優先順位

同じ CI 属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、静的調整ルールよりも動的調整ルールが優先されます。

クラス内のすべての属性に対する許可

静的調整ルールを使用すると、検出ソースによるクラス内の全属性の更新を許可することができます。ただし、この許可は、特定の属性がリストされている子クラスのルールによって、一部の属性について上書きできます。

たとえば、上の例のルール #1 と #3 のみが作成された場合、Discovery は *cmdb_ci_linux_server* クラスの *name* 属性の更新が許可されます。ServiceWatch は *name* 属性を除くクラス内の他のすべての属性の更新が許可されます。

Discovery の権限を上書きして *name* 属性を更新するには、上の例のルール ＃2 を追加して、属性の更新を ServiceWatch に特別に許可します。

クラス内の特定の属性のみに対する許可

検出ソースにクラス内の特定の属性を更新する権限を付与する場合は、その検出ソースに対して静的調整ルールを作成し、そのルールでこれらの属性をリストします。クラス内の特定の属性へのアクセスを許可するルールは、クラス全体へのアクセスを許可する空の属性リストを持つ他の静的調整ルールを上書きします。

上の例のルール #1 は、Discovery に、*cmdb_ci_computer* クラスの *name* 属性の更新を独占的に許可します。他のすべての検出ソースは、*cmdb_ci_computer* クラス内の任意の CI の *name* 属性を更新できなくなります。

自動翻訳

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

子クラスのルールによる親クラスのルールの上書き

子クラスに対して定義された調整ルールは、その親クラスに対して定義されたルールを上書きします。このルールは、子の調整ルールが静的で、親のルールが動的である場合にも適用されます (同じレベルのクラスの場合、動的調整ルールは静的調整ルールよりも優先されます)。

たとえば、上のルール #1 では、Discovery は *cmdb_ci_computer* クラスおよびそのすべての子クラスの *name* 属性を更新できます。ただし、親クラスのルール #1 を上書きする *cmdb_ci_linux_server* 子クラスルのルール #2 は、ServiceWatch が子クラスのこの属性を更新することを明示的に許可します。

結果：

- Discovery は子 *cmdb_ci_linux_server* クラスの *name* 属性を更新できません。ServiceWatch のみがこの属性の更新を許可されます。
- Discovery は、*cmdb_ci_computer* クラスのその他すべての子クラスで CI レコードの *name* 属性を更新することが許可されます。

静的調整ルールの重複

同じクラスの同じ属性に対して異なる検出ソースを許可する静的調整ルールは、共存することができ、互いに除外しません。

たとえば、次のルールが追加されたとします。これは上のルール #1 の例と似ていますが、別の検出ソースを許可します。

ServiceWatch は、*cmdb_ci_computer* クラスの *name* 属性の更新を許可されます。

上のルール #1 の例と同様に、この新しいルールは *cmdb_ci_computer* クラスの *name* 属性に適用されるため、Discovery および ServiceWatch のどちらも属性を更新できます。検出ソースが互いの更新を上書きしないように、調整ルールが適用されます。

調整ルールの詳細については、「[CMDB - データ優先順位ルール] CMDB データ優先順位ルールの理解とトラブルシューティング [KB0756709]」のナレッジベース記事を参照してください (Paris リリース以降、調整ルールとデータ優先順位ルールは結合されています)。

ドメイン分離

Domain Separation を有効にすると、特定のドメインに調整ルールを適用できます。親ドメインのルールは、上書きされない場合、子ドメインの CI に適用されます。ドメインに表示されるすべてのルールが適用され、親ドメインを上書きするルールによって子ドメインのバージョンが表示されます。

CMDB 調整ルールとトラブルシューティング [KB0756709] の理解

CI 調整ルールの作成

静的または動的 CI 調整ルールの作成

同じ CI 属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、動的ルールが優先されます。

注:
システムフィールドや、検出ソース (discovery_source) フィールドなどの識別および調整エンジン (IRE) 固有のフィールドに対しては、調整ルールを作成できません。また、調整ルールは、参照フィールドを使用してドット連結することはできません。

自動翻訳

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

静的調整ルールの作成

静的調整ルールは、検出ソースに更新する権限があるクラス属性を指定し、権限のない検出ソースが属性の値を上書きするのを防止します。静的調整ルールでは、複数の検出ソース間の優先順位付けも指定します。静的調整ルールがない場合、検出ソースは互いの属性値の更新を上書きできます。

始める前に

必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて

静的調整ルールは、データ更新ルールと組み合わせて使用され、CI の調整ステップを決定します。これらのルールは、CI を更新できるかどうか、いつ、どの検出ソースが更新するかを決定します。複数の検出ソースが CMDB 内の同じクラスの更新を許可されている場合、これらの検出ソースそれぞれに対して優先度をアサインし、互いの更新が上書きされるのを防ぎます。

許可された検出ソースが属性を更新した後、以降の更新は、同じ検出ソースまたはより高い優先度の検出ソースからのみ受け入れられます。優先度の低い検出ソースからの更新は、次の 2 つの条件が満たされない限り拒否されます。

- 優先度の低いソースが CI を更新する最初のソースである。
- CI クラスのデータ リフレッシュ ルールに基づいて、CI が古くなった。

静的調整ルールの優先順位：

- 特定の属性用に構成されたルールは、(優先度値に関係なく) [すべての属性に適用] で設定されたルールよりも優先されます。
- 同じ属性の 2 つのルール間、または [すべての属性に適用] で設定された 2 つのルール間では、クラスに直接指定されたルールが派生ルールよりも優先されます。
- 同じ属性の 2 つのルール間、または [すべての属性に適用] で設定された同じクラスレベルの 2 つのルール間では、優先度はルールの優先度によって決定されます。

各属性を更新する最後の検出ソースに関する情報は、データソース履歴 [cmdb_datasource_last_update] テーブルに格納されますが、それは調整ルールを有効にした後です。そのため、ルールを有効にした後、最も優先度の高いデータソースが CI を更新するまで、予期しない更新が発生する可能性があります。

静的調整ルールは、古い CI 属性の調整に影響します。調整中に、データソース履歴テーブルの情報が CI のクラスのデータ更新ルールとともに考慮され、CI 属性が古くなっているかどうかが判断されます。ある期間内に CI を更新するために最新の検出ソースによって更新されなかった場合、CI 属性は古くなっていると判断されます。この期間は、検出ソースのクラスのデータ更新ルールの有効期間によって指定されます。この場合、優先度の低い別の許可された検出ソースが古い CI 属性を更新しようとすると、更新が許可されます。

同じ CI 属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、動的ルールが優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] を選択して CI クラス階層リストを開きます。
3. 調整ルールを作成するクラスを選択します。
4. クラス ナビゲーション バーで、[クラス情報] を展開し、[調整ルール] を選択します。
5. 調整ルール セクションで、 追加 を選択してルールを作成するか、編集する既存のルールを選択します。
6. [静的調整ルール] タイルが表示されたら選択します。

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

自動翻訳

CMDB 360/マルチソース CMDB が有効になっていない場合、動的調整ルールを作成することはできず、ルールタイプを選択するためのタイルは表示されません。

7. [データ ソースの追加と優先順位付け] タブのフィールドに入力し、[次へ] を選択します。

フィールド	説明
アクティブ	この調整ルールを有効にするためのチェックボックス。
ディスカバリーソース	このルールを構成する検出ソースです。
優先度	指定された属性の他の検出ソース内の [ソース] の優先度です。数字が小さいほど優先度が高くなります。調整ルールなしの検出ソースには、最も低い優先度が割り当てられます。

[検出ソース] と [優先度] の複数のペアを追加できます。

8. 属性の選択 タブのフィールドに入力し、次へ を選択します。

フィールド	説明
すべての属性に適用	指定されたクラスのすべての属性を更新することを、指定された検出ソースに許可します。 **注:** このルールは、特定の属性に適用されるあらゆるルールによって上書きされます。この場合、このオプションを使用する代わりに、[属性] のすべての属性を直接含めることができます。
属性	指定された検出ソースによる更新が許可されている、現在または親クラスの属性です。 [すべての属性に適用] が選択されていない場合のみ使用できます。
Null で更新	指定の検出ソースが null 値で更新できる属性です。デフォルトでは、許可された検出ソースは、null 以外の値を null 値で上書きすることはできません。 このリストの属性は、[属性] リストにはなく、検出ソースが null 値で更新できる属性には含まれていません。

9. フィルター条件の設定 タブのフィールドに入力し、保存 を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
フィルター条件	ルールを適用するために CI が満たす必要のある条件です。 たとえば、このルールを財務部門に関連付けられた CI のみに適用するには、[部門] [次の値に等しい **(=)**] [財務] の条件を選択します。

注:
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update システムプロパティは、フィルター条件が適用されるタイミングを決定します。デフォルトでは、これらのフィルター条件は、ペイロード処理中に属性値が変更された後に適用されます。このプロパティを **true** に設定すると、属性値が変更される前に識別および調整エンジン (IRE) がフィルター条件を適用します。

次のタスク

- フィルター アイコン ( ) を選択し、次を選択します。
  - 属性：特定の属性の調整ルールのみを表示します。
  - 検出ソース：特定の検出ソースの調整ルールのみを表示します。
- [ルールをプレビュー] を選択すると、属性ごとに、その属性の更新が許可されている検出ソースと動的調整ルールの間の優先順位が表示されます。
- CMDB 360/マルチソース CMDB が有効になっている場合は、次のことができます。
  - 特定の CI のすべての属性を表示するには、[データをプレビュー] を選択します。また、各属性について、現在の CMDB 値と検出ソースにより報告された値も表示されます。
  - 調整ルールを変更した後に CI 属性値を再計算するには、[再計算] を選択します。
- 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 調整定義 をクリックして、調整ルールのすべての定義のリストビューを表示します。

動的調整ルールの作成

動的調整ルールは、CMDB 360 データを使用して、報告される最大値などの値を選択し、CI を更新します。

始める前に
CMDB 360/マルチソース CMDB を有効にする必要があります。

必要なロール：itil には読み取りアクセス権があり、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
同じ CI 属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、動的調整ルールが優先されます。

動的調整ルールは、報告された最大値や最も報告された値など、いくつかのルールタイプをサポートしています。動的調整ルールを適用する場合、IRE は現在のペイロードを処理し、CMDB 360 データストアを調べて、CMDB を更新する値を選択します。動的調整ルールのタイプによっては、適切な値の選択がすぐに確定しない場合があります。たとえば、最も報告された値が 1 つも存在しない場合や、値によっては、最後に検出されたタイムスタンプが報告されない場合があります。そのため

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

IRE は必要に応じてフォールバックし、最後に報告された値、最後に検出された値、最後に更新された値などの追加の詳細を調べて、最も適切な値を選択します。

> **注:**
> CI クラスマネージャーで新しい子クラスを作成するときに、動的調整ルールを追加することはできません。最初に新しい子クラスを保存してから、動的調整ルールを追加する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] を選択して CI クラス階層リストを開きます。
3. 調整ルールを作成するクラスを選択します。
4. クラス ナビゲーション バーで、[クラス情報] を展開し [調整ルール] をクリックします。
5. [調整ルール] セクションで、[追加] をクリックしてルールを作成するか編集対象の既存のルールを選択します。
6. [動的調整ルール] タイルを選択します。
7. [ルールの選択] タブの [動的ルールタイプ] リストフィールドでルールタイプを選択し、[次へ] をクリックします。
8. [属性を選択] タブで、ルールを適用する属性を選択します。
9. [次へ] を選択します。
   指定したルールタイプを適用できない属性、および動的調整ルールが既に存在する属性は表示されません。
10. フィルター条件の設定 タブのフィールドに入力し、保存 を選択します。

フィールド	説明
フィルター条件	ルールを適用するために CI が満たす必要のある条件です。 たとえば、あるルールを財務部門に関連付けられた CI のみに適用するには、[部門] [次の値に等しい **(=)**] [財務] の条件を選択します。

次のタスク

- フィルター アイコン ( ) を選択し、次を選択します。
  - 属性：特定の属性の調整ルールのみを表示します。
  - 検出ソース：特定の検出ソースの調整ルールのみを表示します。
- [ルールをプレビュー] を選択すると、属性ごとに、その属性の更新が許可されている検出ソースと動的調整ルールの間の優先順位が表示されます。
- 特定の CI のすべての属性を表示するには、[データをプレビュー] を選択します。また、各属性について、現在の CMDB 値と検出ソースにより報告された値も表示されます。
- CI 属性値の再計算.
- 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 調整定義 をクリックして、調整ルールのすべての定義のリストビューを表示します。

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

データ更新ルールの作成

特定の検出ソースに対して CI が古くなっているかどうかを判断するには、データ更新ルールを指定します。これにより、このような CI を優先度がより低い、許可された検出ソースによって更新することができます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
動的調整ルールが有効な場合、データ更新ルールは影響を与えません。

データ更新ルールは、静的調整ルールと組み合わせて使用され、CI の調整ステップを決定します。これらのルールは、CI を更新できるかどうか、いつ、どの検出ソースが更新するかを決定します。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。データ更新ルールを作成するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[クラス情報] を展開し [調整ルール] をクリックします。
4. [データ更新ルール] セクションで、[追加] をクリックしてルールを作成するか編集対象の既存のルールを選択します。[データ更新ルールの作成] ダイアログ ボックスで詳細を入力します。

フィールド	説明
検出ソース	未更新が評価される検出ソース。
有効期間	未更新テストに使用されるまでの期間。 CI のクラスの静的調整ルールで指定されたフィールドが、指定された時間内に指定された検出ソースによって更新されない場合、その検出ソースに対して CI が古いと判断されます。 入力した値のプリフィックスが有効でサフィックスが無効な場合は値の有効な部分が使用されます (たとえば「15 x」の場合、「15」が使用されます)。値全体が無効な場合は、デフォルト値の 0 が使用されます。
アクティブ	ルールを有効にします。

5. [保存] をクリックします。

IRE のデータソースルールの作成

識別および調整エンジン (IRE) を使用する場合、特定の検出 (データ) ソースが特定のクラスの新しい CI を挿入しないようにすることができます。CI の作成では信頼しないが既存の CI の更新では引き続き信頼する検出ソースに対して、IRE のデータソースルールを作成します。

始める前に
必要なロール：itil_admin

このタスクについて
動的調整ルールが有効な場合、IRE データソースルールは影響を与えません。

自動翻訳

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

たとえば、ネットワーク機器は検出してもサーバーは検出しないために詳細なしでサーバー CI を作成する IP スキャンツールが挙げられます。特定の CI が存在する場合は更新を許可しながら、そのような検出ソースが特定の CI を作成しないようにすることができます。IRE のデータソースルールは、IRE のデータソースルール [cmdb_ire_data_source_rule] テーブルに格納されます。

- 子クラスは、識別ルールと同様に、親クラスから IRE データソースルールを派生させます。
- 子クラスに指定された IRE のデータソースルールは、親クラスから派生したすべての IRE のデータソースルールを上書きします。

IRE が IRE のデータソースルールによって禁止されている挿入操作を処理する場合、挿入操作は失敗します。このエラーは、挿入操作および IRE のデータソースルールの、検出ソースおよび CI クラスが一致する場合に発生します。CreateOrUpdateCIEnhanced() が使用されている場合、IRE は失敗したペイロードを将来の使用に備えて CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルに格納します。

注:
IRE のデータソースルールによって挿入操作が許可されておらず、createOrUpdateCI() を使用している場合、createOrUpdateCI() は部分的なコミットを許可しないため、IRE ペイロード全体が失敗します。

後で、許可された検出ソースが同じ CI を挿入しようとすると、IRE は部分的ペイロードからの一致する CI とその CI を結合した後に挿入します。続いて IRE は、CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルから部分的ペイロードを削除し、ルールで指定された検出ソースによる将来の更新を許可します。

IRE データソースルールはルックアップアイテムおよび関連アイテムには適用されず、クラス/検出ソースのペアに対して有効にできるルールは 1 つのみです。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > **IRE** のデータソースルール.
2. リストビューで [新規] をクリックし、[IRE のデータソースルール] フォームに入力します。

フィールド	説明
アクティブ	IRE のデータソースルールを有効にします。
適用先	指定された検出 (データ) ソースが CI の作成を許可されていないクラス (および子クラス) です。
データソース	指定されたクラスの CI の作成を許可されていない検出 (データ) ソースです。
許可されていない挿入	指定された検出 (データ) ソースが、指定されたクラスの新しい CI を CMDB に挿入できないようにします。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ペイロードアイテムに挿入要求があり、検出ソースと CI クラスが IRE のデータソースルールで指定された検出ソースと CI クラスに一致する場合：

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

1. 挿入操作が失敗し、IRE は次のメッセージをログに記録します。

   [xyz] への INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE の挿入は、IRE のデータソースルールによってデータソース [xyz] に対してブロックされています。

2. CreateOrUpdateCIEnhanced() が使用されている場合、IRE はペイロードアイテムを部分的ペイロードとして CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルに格納します。

後で、許可された検出ソースが、部分的ペイロードアイテムからの CI に一致する CI を正常に挿入した場合：

1. 現在の CI が部分的ペイロードの一致する CI と結合され、必要に応じて静的調整ルールが適用されます。
2. CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルの各部分的ペイロードが削除されます。
3. 許可されていない検出ソースがそれぞれの CI を更新した後のペイロードは、正常に実行されます。
4. IRE を使用すると、以前は CI の挿入が禁止されていた検出ソースが、現在 CMDB に存在する同じ CI を更新できます。

重複した CI の検出

識別プロセスで重複した CI が検出されると、重複した CI の各セットがレビューおよび修正のために重複除外タスクにグループ化されます。重複した CI が多数ある場合、弱い識別ルールに起因する可能性があります。重複した CI を調整するように識別エンジンを設定できます。

CMDB 識別中に、重複 CI の処理が、プロパティ *glide.identification_engine.skip_duplicates* (デフォルトでは true に設定) および *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* (デフォルトでは 5 に設定) と、検出される重複 CI の数によって決まります。重複 CI が自動的に調整され、重複をスキップするようにこれらのプロパティを設定できます。

- *glide.identification_engine.skip_duplicates* が true で重複した CI の数が *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* で指定されたしきい値よりも小さい場合、最も古い重複 CI が一致するとして選択され、更新されます。また、その最も古い重複 CI は、その重複 CI のセットのメイン CI になります。残りの重複 CI は、cmdb_ci の *duplicate_of* を適切なメイン CI に設定することで重複としてタグ付けされます。照合の間、識別エンジンは、重複としてタグ付けされた CI をすべて除外します。
- *glide.identification_engine.skip_duplicates* が false の場合、重複 CI の照合はエラーで失敗し、重複 CI は更新されません。

どちらの場合でも、重複排除タスクは常に作成されます。

注:
重複 CI の場合、*duplicate_of* 以外の CI の属性のいずれかが IRE 処理によって更新されると、その CI は重複 CI とは見なされなくなります。そのような状況では、*duplicate_of* の値が CI でクリアされます。

これらのプロパティの詳細については、「識別および調整のプロパティ」を参照してください。

重複排除タスクのレビュー

重複排除タスクのレビューと修復、およびメイン CI の使い方の詳細については、「重複 CI の修正」を参照してください。

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

自動翻訳

識別シミュレーションを使用したペイロード実行の生成とシミュレーション

識別シミュレーションは、完全かつ有効であることが保証されたペイロードを自動的に構築するための中心的な場所です。その後、識別および調整エンジン (IRE) によるペイロードの処理をシミュレートし、実際に送信して IRE で実行する前に結果を調べることができます。

識別シミュレーションを使用して入力ペイロードを構築し、IRE によるペイロードの処理をシミュレートします。次に結果を確認し、必要に応じて識別ルールを調整し、更新されたペイロードのシミュレーションを再実行することができます。

次を実行するために識別シミュレーションを使用します。

- 既存の識別ルール、ホスティングルールおよび格納規則に基づいて入力ペイロードを自動的に構築する。
- (識別シミュレーションによって自動的に構築または手動で作成された) ペイロードの実行をシミュレートする。
- シミュレートされた実行のペイロード出力と実行ログメッセージを参照する。

注:

- 識別シミュレーションは CMDB に更新をコミットしません。
- 識別シミュレーションは、提供されている非 CMDB テーブルを含む処理ペイロードのシミュレーションをサポートしていますが、そのようなペイロードの生成はサポートしていません。

識別シミュレーションを使用してペイロードを自動的に生成する

識別シミュレーションを使用して、指定されたクラスの入力ペイロードを自動的に構築します。構築されたペイロードは、必要な依存型 CI を備え、正しく構造化され、識別および調整エンジン (IRE) による処理に対して構文的に有効です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

識別シミュレーション中に構築されるペイロードは、指定されたクラス用です。依存 CI クラスの場合は、すべての依存関係に関する情報の入力を求められます。必要な詳細を入力すると、識別シミュレーションによって入力に基づいてペイロードが構築されます。

注:
非 CMDB テーブルを含むペイロードの自動生成はサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整をクリックし、[識別シミュレーション] をクリックします。
2. **[CI** クラスから開始] ボックスで [開始] をクリックします。
3. [ペイロード情報] フォームの [データソース] フィールドで、このクラスの更新に関連付けられているデータソースを選択します。
   ServiceNow Discovery データソースの場合は、[ServiceNow] を選択します。
4. ペイロードで [クラス] を選択します。
   a. [基準属性] エリアで CI ID 属性を選択し、CI を一意に識別する値を指定します。
   b. [追加の属性] エリアで、一致する CI を更新する属性と値を指定します。
5. 依存識別ルールに関連付けられた依存 CI の場合は、表示されるすべての [コンテナー レベル] セクションの [基準属性] および [追加の属性] セクションに入力します。

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

自動翻訳

6. [スクリプトを生成] をクリックします。
7. 欠損フィールドがあることを示すエラーがある場合は、欠損フィールドに記入し、[スクリプトを生成] を再びクリックします。

次のタスク

- [シミュレーションを実行] をクリックして IRE によるペイロードの処理をシミュレートします。
- シミュレーションの結果を調べ、必要に応じてペイロードを微調整し、必要に応じて他のクラスの他のペイロードと結合します。ペイロードを完成させたら、createOrUpdateCI() API を使用し、IRE によってペイロードを実行します。この結果、CMDB への実際の更新が行われます。
- [スクリプトをコピー] をクリックして、JSON スクリプトをクリップボードにコピーします。その後、そのスクリプトをサードパーティソフトウェアまたは識別シミュレーションの別の画面に貼り付けることができます。

識別シミュレーションを使用したペイロード処理のシミュレーション

識別シミュレーションを使用して、入力ペイロードの CI 識別の識別および調整エンジン (IRE) プロセスをシミュレートします。識別シミュレーションを使用して構築された、または手動で作成された有効なペイロードを指定します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整をクリックし、[識別シミュレーション] をクリックします。
2. オプション: 既存のペイロードのシミュレーションを実行するには：
   a. [既存のペイロードから開始] タイルで [開始] をクリックします。
   b. [JSON ペイロードを挿入] ページで、このクラスの更新に関連付けられている [データソース] を選択します。
   c. オプション: identifyCI API を使用する代わりに、[拡張識別を使用] を選択して identifyCIEnhanced を拡張 CI 識別に適用します。
   d. JSON ペイロードを空のキャンバスに貼り付けます。
3. オプション: 新しいペイロードを構築するには、**[CI クラスから開始]** タイルで [開始] をクリックします。
   詳細については、「識別シミュレーションを使用してペイロードを自動的に生成する」を参照してください。
4. [シミュレーションを実行] をクリックして IRE によるペイロードの処理をシミュレートします。

次のタスク

1. 結果ペインでシミュレーションの結果を確認し、必要に応じてペイロードを微調整します。
   a. [実行 **#1**] をクリックしてシミュレーションした実行の [コンテキスト **ID**] と [実行 **ID**] を表示します。
   b. [実行 **#1**] の横のドロップ ダウン矢印をクリックして追加の詳細を表示します。

自動翻訳

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

- [入力]：シミュレーションのペイロードを表示します。
- [ログ]：指定されたログ記録レベルに従って、ペイロードの処理をシミュレートしながら IRE が生成したすべてのログメッセージを表示します。
- [出力]：IRE によって返される出力ペイロードを表示します。

2. ペイロードを完成させたら、createOrUpdateCI() API を使用し、IRE によってペイロードを実行します。この結果、CMDB への実際の更新が行われます。

識別シミュレーションのロギング レベルを設定する

識別シミュレーションは、シミュレートされたペイロード処理の各ステップを記録します。これらの実行ログを調べて、ペイロードが期待どおりに処理されたかどうか、および識別ルールが有効かどうかを判断できます。ロギングのレベルを調整して、ログが役に立ち、メッセージの量が過剰または不足しないようにすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整をクリックし、[識別シミュレーション] をクリックします。
2. [設定] アイコンをクリックします。
3. **[IE** ログレベル] で識別および調整エンジン (IRE) のログ記録レベル、[サービスキャッシュログレベル] でサービスキャッシュのログ記録レベルを選択します。
   ロギング レベルは、ロギングの最小レベルから最大レベルまでの昇順で表示されます。
4. [設定] アイコンをもう一度クリックして [設定] ダイアログ ボックスを閉じます。

実行ログの確認

識別シミュレーションは、識別および調整エンジン (IRE) によって生成された実行ログを提供します。これらの実行ログにアクセスしてペイロードを実行したり、結果を調べたり、デバッグしたりすることができます。IRE ペイロード出力ログは、中央のページに分かりやすい形式で表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
また、IRE を使用する内部アプリケーション (ディスカバリー など) は、内部 API を呼び出して IRE 実行ログを表示するための URL を提供できます。

ログ記録は識別エンジンの特定の実行のコンテキスト内にあり、特定のデータソースと時間範囲でログのリストをフィルタリングできます。2 か月前までの実行ログ 1000 件までが、コンテキスト ID、および実行時間別にグループ化してリストされます。glide.identification_logs.max_run_ids プロパティを使用して 1000 の制限を変更します。

ログレベルを制御するには、*glide.discovery.identification.log_level* Discovery システムプロパティを使用し、次のいずれかの値を設定します。

- Info
- 警告
- エラー
- Debug
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

自動翻訳

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

> **注:**
> IRE は、識別ルールを処理する前に、ペイロードの初期検証を実行します。IRE がクラス識別子に基づいて重複 CI を検出すると、ペイロードが却下され、処理が停止します。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 識別ログ.
2. 実行リストを次のようにフィルタリングします。
   a. [ソース]：実行ログを表示するデータソースを選択します。
   b. [時間範囲]：実行ログを表示する時間範囲を指定します。
   [実行] は、指定した時間範囲の指定したデータソースのすべての実行を表示します。
3. [実行] リストで [実行 **#]** をクリックし、その [コンテキスト **ID]** および [実行 **ID]** を表示します。
   固有のコンテキスト ID は、実行されている特定のペイロードに関連付けられています。そのペイロードの各実行は、一意の実行 ID に関連付けられています。複数回実行されるペイロードの単一のコンテキスト ID は、複数の実行 ID に関連付けられます。
4. [実行 **#]** のドロップ ダウン矢印をクリックして追加の詳細を表示します。
   - [入力]：実行のペイロードを表示します。
   - [ログ]：指定されたロギング レベルに従って、ペイロードを実行しながら識別エンジンが生成したすべてのログメッセージを表示します。
   - [出力]：識別エンジンによって返される出力ペイロードを表示します。

IRE エラーメッセージ

識別および調整エンジン (IRE) は、次のエラーとメッセージを生成します。これらのメッセージは設定に応じて [識別ログ] ペインおよびシステムログに表示されます。

ルックアップベースの CI 識別および修飾子チェーンの詳細については、「CI 識別ルールの作成または編集」を参照してください。

> **注:**
> IRE は、識別ルールを処理する前に、ペイロードの初期検証を実行します。IRE がクラス識別子に基づいて重複 CI を検出すると、ペイロードが却下され、処理が停止します。

CMDB 識別ペイロードエラー「接続の実行に失敗しました」の詳細については、「「XXX」キーの重複エントリ「XXX」」ナレッジベースの記事で、「CMDB 識別ペイロードエラー - 「cmdb_ci の挿入中のエラーで挿入に失敗しました...」 (ノードログでは「接続の実行に失敗しました」と表示される)」 を参照してください。

エラー：**IDENTIFICATION_RULE_MISSING**

メッセージ	説明と解決
テーブル [*xyz*] の ID ルールがありません	説明： クラスの識別ルールがありません。 解決： テーブル [*xyz*] の識別ルールがあり、有効であることを確認します。

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

自動翻訳

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

メッセージ	説明と解決
ペイロードにテーブル [*xyz*] の識別ルールからの基準 (一致) 属性の入力値の最小セットがありません。これらの入力値をペイロード アイテム「*abc*」に追加します	説明： 識別ルールの基準属性の最小値のセットがありません。 解決： ペイロードに、テーブル [*xyz*] の CI ID の基準属性の最小値セットを追加します。CI クラスマネージャーを開き、[階層] をクリックして [*xyz*] クラスを選択します。テーブル [*xyz*] の識別ルールおよび識別子エントリを確認してください。

エラー：NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

メッセージ	説明と解決
「*xyz*」の依存なし ID ルールのキー フィールドとして「sys_class_name」を持つことはできません。	説明： クラス属性が、サポートされていない CI ID に追加されました。 解決： テーブル [*xyz*] の CI ID からクラス属性を削除します。

エラー：IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

メッセージ	説明と解決
テーブル [*xyz*] の ID ルールにクラス [*abc*] のルックアップ ルールがありません	説明： ペイロードにはルックアップ クラス名がありますが、対応するルックアップ ルールがありません。 解決： [検索対象テーブル] を持つルックアップ識別子エントリを、テーブル [*xyz*] の CI ID の [*abc*] として追加します。

エラー：IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

メッセージ	説明と解決
テーブル [*xyz*] の ID ルールにクラス [*abc*] の関連ルールがありません	説明：

自動翻訳

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

メッセージ	説明と解決
	ペイロードには関連クラス名がありますが、対応する関連ルールがありません。 解決： [関連テーブル] を持つ関連エントリを、テーブル [*xyz*] の CI ID 内で [*abc*] として追加します。

エラー：NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

メッセージ	説明と解決
「*xyz*」の依存 ID ルールにはルックアップ ルールを指定できません。	説明： 依存 ID ルールには、ルックアップ ルールを指定できません。 解決： テーブル [*xyz*] の依存 CI ID からルックアップ識別子エントリを削除します。

エラー：INVALID_INPUT_DATA

メッセージ	説明と解決
ペイロードに無効な sys_id が見つかりました。テーブル [*abc*] に sys_id [*xyz*] のレコードがないか、[duplicate_of] フィールドがメイン CI に設定されている重複レコードです。	説明： ペイロードに無効な sys_id への参照があります。 解決： 参照されている sys_id を削除するか、有効な sys_id を指定します。
ペイロードにデータソースが存在しません。テーブル [cmdb_ci] の選択フィールド [discovery_source] から選択値を指定する必要があります。	説明： ペイロードにデータソースが存在しません。 解決： ペイロードで、テーブル [cmdb_ci] の選択フィールド [discovery_source] から有効な選択値を指定します。
ペイロードに無効なデータソース [*xyz*] が存在します。テーブル [cmdb_ci] の [discovery_source] フィールドから有効な選択値を指定する必要があります。	説明： ペイロードに無効なデータソースが含まれています。 解決： ペイロードで、テーブル [cmdb_ci] の選択フィールド [discovery_source] から有効な選択値を指定します。

自動翻訳

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

メッセージ	説明と解決
テーブル [cmdb_rel_type] に名前 [*xyz*] の関係は存在しません。[*xyz*] の初期設定の関係性が削除または名前変更されている場合は、復元する必要があります	説明： ペイロードが [cmdb_rel_type] テーブルに存在しない関係性を参照しています。 解決： 関係性への参照が正確であることを確認します。それが新しい関係性である場合、[cmdb_rel_type] テーブルに追加します。[*xyz*] の初期設定の関係性が削除または名前変更されている場合は、それを復元します。
ペイロード関係「*xyz*」に無効な親レコードのインデックス [*0*] があります	説明： ペイロードは無効な親インデックスを参照しています。 解決： ペイロードのインデックスをチェックし、それらがすべて有効であることを確認します。
ペイロード関係「*xyz*」に無効な子レコードのインデックス [*0*] があります	説明： ペイロードは無効な子インデックスを参照しています。 解決： ペイロードのインデックスをチェックし、それらがすべて有効であることを確認します。

エラー：DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES

メッセージ	説明と解決
重複する関係性タイプ レコードが、sys_ids [*xyz*] を持つテーブル [cmdb_rel_type] 内に名前 [*abc*] で存在します。	説明： 関係性の [rel_ci_type] テーブルに重複レコードがあります。 解決： 重複したレコードを削除します。

エラー：DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS

メッセージ	説明と解決
ペイロード (インデックス *0* および *1*) に、className [*xyz*] とフィールド [*abc*] を使用する重複アイテムが見つかりました。ペイロードから重複アイテムを削除します	説明： ペイロードに、基準属性の値が同一の 2 つのアイテムが含まれています。 解決：

自動翻訳

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

メッセージ	説明と解決
	重複したアイテムの 1 つを削除します。

エラー：LOCK_TIMEOUT

メッセージ	説明と解決
xyz の同期ロックの取得に失敗しました	説明： システム ミューテックス ロックの取得に失敗しました。 解決： **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** システム プロパティを追加し、デフォルト値 (15 分) より大きい整数値を設定することによって、ミューテックスの有効期限を延長します。

エラー：MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

メッセージ	説明と解決
テーブル [*xyz*] にフィールド [*abc*] を使用する重複レコードが見つかりました	説明： 指定されたテーブルに重複レコードが見つかりました。 解決： 識別エンジンによって検出された重複レコードを修正します。すべての重複については、重複排除タスクを確認してください。

エラー：REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

メッセージ	説明と解決
テーブル [*abc*] に必須フィールド [*xyz*] がありません。ペイロードに必須フィールドの入力値を追加します	説明： ペイロードに必須の属性がありません。 解決： ペイロードに、テーブル [*abc*] の必須フィールド [*xyz*] の入力値を追加します。

自動翻訳

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

エラー：MISSING_DEPENDENCY

メッセージ	説明と解決
ペイロードに、格納/ホスティング ルール [*abc*] に一致する依存クラス [*xyz*] に対して定義された関係性がありません。ペイロードに「*def*」に対して適切な関係を追加します。	説明： 依存クラスにそのメタデータ ルールに一致する関係性が定義されていません。 解決： ペイロードに、格納/ホスティング ルール [*abc*] に一致する依存クラス [*xyz*] に対して適切な関係性を追加します。

エラー：METADATA_RULE_MISSING

メッセージ	説明と解決
依存クラス [*xyz*] に対して定義された格納ルールまたはホスティング ルールがありません。「*abc*」の格納/ホスティング ルールを追加します。	説明： 依存クラスに対して定義された格納ルールまたはホスティング ルールがありません。 解決： 依存クラス [*xyz*] の格納ルールまたはホスティング ルールを追加します。

エラー：MULTIPLE_DEPENDENCIES

メッセージ	説明と解決
ペイロードに複数の依存関係性アイテム [*xyz*] および [*abc*] が見つかりました	説明： 複数の依存関係性アイテムが存在します。 解決： 複数の依存関係性アイテム [*xyz*] または [*abc*] の 1 つを削除します。
同じ指定先へのパス *xyz* -> *abc* が複数あります	説明： 同じ指定先へのパスが複数あります。 解決： *xyz* -> *abc* の間に存在する可能性のある重複した関係性/修飾子チェーンを削除します。

自動翻訳

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

エラー：**ABANDONED**

メッセージ	説明と解決
ペイロードアイテム「*abc*」にエラーがあるためペイロードアイテム「*xyz*」の処理を破棄します	説明： 依存ペイロード アイテムにエラーがあるため処理を破棄します。 解決： 依存ペイロード アイテム「abc」のエラーを解決します。
テーブル [*abc*] に sys_id [*xyz*] と一致するレコードが見つかりません	説明： 一致する sys_id が対応するテーブルに存在しません。 解決： 一致するレコードが入力ペイロードに基づく有効なレコードであるかどうかテーブル [*abc*] で確認します。
識別エンジン API が再帰的に呼び出され、中断されました...	説明： 識別エンジン API が再帰的に呼び出されました。 解決： 識別エンジン API を再帰的に呼び出すことは避けてください。
xyz からのペイロードの処理中にエラーが検出されました	説明： ペイロードの処理中にエラーが発生しました。 解決： *xyz* からの出力ペイロードに記載されているすべてのエラーを解決します。
関係性を処理中にペイロード アイテム *xyz* でエラーが発生しました	説明： ペイロード アイテムにエラーがあります。 解決： ペイロード アイテム「*xyz*」のエラーを解決します。
入力 json ペイロード *xyz* の解析中にエラーが発生しました	説明： JSON ペイロードの解析中にエラーが発生しました。 解決： 入力 JSON ペイロードに正しい JSON 形式が設定されていることを確認してください。

自動翻訳

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

エラー：MULTI_MATCH

メッセージ	説明と解決
同じ CI (className:[*abc*]、sysId:[*def*]) と関係性 [*xyz*] がある重複した依存レコードが見つかりました	説明： 重複した依存 CI が見つかりました。 解決： すべての重複についての情報の重複排除タスクをチェックし、重複したレコードを削除します。
ペイロード アイテム「*xyz*」と「*abc*」の間に複数の関係性が見つかりました。	説明： ペイロード アイテム間に複数の関係性が見つかりました。 解決： 存在する可能性のある重複した関係性チェーンと修飾子チェーンを確認します。
フィールド [*abc*] と参照フィールド [*def*] を使用するルックアップ テーブル [*xyz*] に重複レコードが見つかりました	説明： ルックアップ テーブルに重複レコードが見つかりました。 解決： すべての重複についての情報の重複排除タスクをチェックし、重複したレコードを削除します。

エラー：QUALIFICATION_LOOP

メッセージ	説明と解決
検定チェーンに、関係性「*xyz*」を含むループがあります	説明： 検定チェーンにループがあります。 解決： 関係性「xyz」を持つ検定チェーンからループを削除します。

エラー：TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

メッセージ	説明と解決
ペイロードが無効です。検定チェーンに、ペイロード アイテム「*xyz*」および「*abc*」の複数の可能なパスがあります。	説明： 複数の検定パスが見つかりました。 解決：

自動翻訳

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

メッセージ	説明と解決
	アイテム「xyz」と「abc」間の複数の可能な検定パスを削除します。

エラー：RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

メッセージ	説明と解決
クラス [*xyz*] から [*abc*] へ CI の再分類はできません。	説明： CI の再分類はできません。 解決： 再分類に関する情報を再分類タスクで確認し、クラス [*xyz*] から [*abc*] への再分類が有効かどうかを確認します。

エラー：DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

メッセージ	説明と解決
フィールド xyz を使用しているペイロード インデックス 1 に重複した関連アイテム (0 と 1) が見つかりました	説明： 重複した関連アイテムが存在します。 解決： ペイロードに存在する重複した関連アイテムの 1 つを削除します。

エラー：DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

メッセージ	説明と解決
フィールド *xyz* を使用しているペイロード インデックス 1 に重複したルックアップ アイテム (0 と 1) が見つかりました	説明： 重複したルックアップ アイテムが存在します。 解決： ペイロードに存在する重複したルックアップ アイテムの 1 つを削除します。

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

メッセージ	説明と解決
[*xyz*] への挿入は、IRE のデータソースルールによってデータソース [*abc*] に対してブロックされています。	説明： IRE のデータソースルールは、データソース [*abc*] が [*xyz*] クラス

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

メッセージ	説明と解決
	の CI を挿入しないように設定されています。 解決： 適切な IRE のデータソースルールを削除または更新して、データソース [*abc*] が [*xyz*] クラスの CI を挿入できるようにします。 または、許可された別のデータソースが同じ CI を作成するまで待ちます。

IRE 処理中の CI の再分類

識別および調整エンジン (IRE) の CI 識別プロセス中に、CI を別の `sys_class_name` タイプに再分類する必要がある場合があります。デフォルトでは、CI は自動的に再分類されます。自動再分類が無効になっている場合、CI は再分類されず、システムはレビューの再分類タスクを生成します。

CI のクラスは、アップグレードすることも、ダウングレードすることも、クラス階層内の別の分岐に切り替えることもできます。再分類操作の詳細については、「CI の再分類」を参照してください。システムプロパティおよびペイロードフラグを使用して、CI 再分類の IRE の動作をグローバルに、または CI ごとに個別に設定できます。

注:
CI の再分類は、同一の識別ルールを持つ 2 つのクラス間でのみ可能です。

システムプロパティを使用した自動 CI 再分類の設定

システムプロパティを使用して、CI 再分類のシステム全体の IRE の動作を設定できます。アクセスなど、CI の再分類に関連するプロパティの詳細については、「識別および調整のプロパティ」を参照してください。

- 次のプロパティは、ペイロードで指定された自動再分類の更新を有効または無効にします。これらのプロパティはベースシステムで **[true]** に設定され、CI 再分類の更新を含む CI 更新の処理を有効にします。

  自動再分類の更新を無効にするには、それぞれのプロパティを **[false]** に設定します。その場合、IRE はそれぞれの再分類の更新でペイロード (または拡張 IRE のペイロードアイテム) を拒否し、再分類タスクを作成します。

  - `glide.class.upgrade.enabled`
  - `glide.class.downgrade.enabled`
  - `glide.class.switch.enabled`

- 次のプロパティを使用すると、IRE は再分類操作で CI の更新を処理できます。ただし、プロパティの設定に応じて、IRE は再分類の更新を処理またはスキップします。これらのプロパティはベースシステムで **[false]** に設定されます。この場合、IRE は任意の CI 再分類を含む CI 更新を処理します。

  プロパティを **[true]** に設定して、CI のそれぞれの再分類の更新は処理せずに CI の更新を処理するように IRE を設定します。

自動翻訳

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

- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled*
- *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled*
- *glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled*

このプロパティのセットは、以前のプロパティのセット (glide.class.<reclassification>.enabled) よりも優先されます。たとえば、次の競合するプロパティ設定では、2 番目のプロパティが最初のプロパティよりも優先されます。

- *glide.class.downgrade.enabled* = **false**
- *glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled* = **true**

Linux サーバーから Windows サーバーへの CI の切り替えによるペイロードアイテムの IRE 処理の例です。IRE は、ベースシステムの次のデフォルトのプロパティ設定を使用し、クラススイッチを含む属性を更新します。

- *glide.class.switch.enabled* = **true**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **false**

ただし、次のプロパティ設定では、IRE は属性の更新を行いますが、クラスの切り替えをスキップします。

- *glide.class.switch.enabled* = **true**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **true**

入力ペイロードの自動 CI 再分類の設定

CreateOrUpdateCIEnhanced() または createOrUpdateCI() API の入力ペイロードでは、システムプロパティに対応するフラグを使用できます。ペイロードでこれらのフラグを **[true]** または **[false]** に設定して、それぞれのシステムプロパティ設定をペイロードアイテムレベルで一時的に上書きすることができます。

また、強力なインポートセットトランスフォーマーフォームで CI 再分類プロパティを指定することで、ペイロードレベル設定 (ペイロード内のすべてのアイテムに適用される) をデータソースごとに渡すことができます。詳細については、「強力なインポートセットトランスフォーマーのプロパティ」を参照してください。

再分類動作を制御するペイロードフラグ：

- `className`
- `classDowngrade`
- `classSwitch`
- `updateWithoutUpgrade`
- `updateWithoutDowngrade`
- `updateWithoutSwitch`

次のサンプル JSON ペイロードは、指定された CI の自動再分類を有効にします。

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch: true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```


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

再分類制限ルール

ペイロード処理中に IRE による CI クラスのダウングレードや切り替えを防止し、データの損失を防止します。再分類制限ルールは、CI の他のプロパティの更新を処理しながら、特定のソースおよびターゲットクラスの CI クラスの変更を防止します。

たとえば、再分類制限ルールを使用して、CI クラスが *cmdb_ci_linux_server* (ソースクラス) から *cmdb_ci_server* (ターゲットクラス) にダウングレードされないようにすることができます。または、CI クラスが Linux サーバーから Windows サーバーに切り替わらないようにすることもできます。再分類制限ルールは、クラスのダウングレードや切り替え、および重要なデータの損失が発生する可能性がある Service Graph Connector を使用する場合に便利です。

再分類制限ルールの適用を制御するには：

- *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled* システムプロパティを使用して、アクティブな再分類制限ルールの適用をグローバルに有効または無効にします。このプロパティはデフォルトで **[true]** に設定されています。

- IRE ペイロードで *skipReclassificationRestrictionRules* ペイロードフラグを使用して、アクティブな再分類制限ルールが適用されないようにします。

  たとえば、*skipReclassificationRestrictionRules* フラグが設定されたペイロードは次のようになります。

```
{
  "items": [
    {
      "className": "cmdb_ci_server",
      "values": {
        "short_description": "Linux server description",
        "name": "Linux Server 1"
      },
      "settings": {
        "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
      }
    }
  ]
}
```

再分類制限ルールの作成方法については、「再分類制限ルールの作成」を参照してください。

再分類制限ルールの作成

特定のソースおよびターゲットクラスの CI クラスの変更を防止することで、IRE 処理中のデータ損失を低減します。再分類制限ルールは *Class* 属性にのみ影響し、残りの CI プロパティの更新を妨げません。

始める前に

必要なロール：Itil_admin (Itil には読み取り権限のみがあります)

このタスクについて

ペイロードの IRE 処理中に CI を再分類する必要がある場合 (ダウングレードまたはクラスの切り替え)、IRE は再分類制限ルールをチェックします。再分類制限ルールが現在の CI 再分類に適用される場合、IRE は CI プロパティの更新を処理しますが、CI の再分類をスキップします。

IRE 出力には、再分類制限ルールに関連する処理についての特定の詳細が記載されます。

再分類制限ルールは、指定されたソースクラスからターゲットクラスへのみ適用されます。ルールでは、指定されたターゲットクラスからソースクラスへの反対方向への再分類は防止されません。2 つ

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

自動翻訳

のクラス間の再分類を両方向で制限するには、各方向に 1 つずつ、2 つの別々の再分類制限ルールを指定します。

手順

1. フィルターナビゲーターに「cmdb_ire_reclassification_restriction.list」と入力します。
2. [再分類の制限] フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	再分類制限ルールの名前。
ソーステーブル	現在の CI クラス。
ソースの継承	[ソーステーブル] の子クラスに再分類制限ルールを適用するかどうか。
ターゲットクラス	再分類のターゲットクラス。
ターゲットの継承	[ターゲットテーブル] の子クラスに再分類制限ルールを適用するかどうか。
タイプ	CI 再分類タイプ：[ダウングレード] または [スイッチ]。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク

[再分類の制限] リストビューで [アクティブ] の値を [true] または [false] に設定することで、再分類制限ルールをアクティブ化または非アクティブ化することができます。

再分類タスクを表示する

自動 CI 再分類が無効になっている場合、識別プロセス中に自動的に再分類できなかった CI の再分類タスクが作成されます。これらのタスクを確認して CI を探し、それらを再分類するかどうかを決定します。

始める前に

必要なロール：admin または itil

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 再分類タスク.
2. 再分類タスクを選択します。
3. [再分類タスク] フォームの詳細を確認します。

[再分類タスク] フォーム

フィールド	説明
構成アイテム	再分類が必要な CI です。
簡単な説明	CI の再分類が許可されていないことを示す簡単な説明です。
説明	CI の現在のクラスと、CI を変更する必要があるクラスを示す説明です。
内部ペイロード	識別プロセスで使用されるペイロードです。

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

次のタスク
タスクの詳細を確認後、[説明] タスクに記載されている CI を見つけ、それを手動で再分類することができます。詳細については、「CI の再分類」を参照してください。

CMDB 依存関係性ルール

サービス定義は、CI タイプと関係性タイプで構成されます。依存関係性ルールは、これらのサービス定義における CI タイプと関係性タイプの依存構造を定義し、CI の識別およびビジネス サービス マップの構築を支援します。

これらのルールによって定義される依存関係は、依存 CI を識別して CI の識別の優先順位を決定し、ペイロード内の CI とそれぞれの依存 CI を照合するときに使用されます。依存関係性ルールはサービス マッピングによっても使用され、カスタム CI タイプに対して定義することができます。新しい CI タイプを定義した後、新しい CI タイプが CMDB 内の既存のタイプにどのように関連するかを指定する依存関係性ルールを定義できます。

依存関係性ルールは、ホスティング ルールと格納規則 (依存関係性ルール) で構成され、各タイプは CI の異なる表示セットからデータをモデル化します。格納規則は、CI の構成階層を表し、どの CI にどの他の CI が含まれているかを記述します。ホスティング ルールは、ビジネス定義内の CI の配置を表し、どの CI を実行するかを記述します。

ホスティング ルールと格納規則は、2 つの CI タイプ間の関係性タイプを記述し、ホスティング ルールと格納規則で同じ関係性タイプを使用できます。格納ルールとホスティング ルールを区別する関係性が使用されるコンテキストです。

依存関係性ルールを管理します。

- クラス レベルのルールにアクセスするには、CI クラス マネージャーを使用します。移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
- グループ化されたルールにアクセスするには、メタデータ エディターを使用します。移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > メタデータエディター.

インスタンス上でアクティブ化されたプラグインは、ベース システムにどのホスティング ルールと格納規則が存在するかを決定します。

ホスティング ルール

ホスティング ルールは、サービス定義におけるホスティングとホストされた CI のペアの可能なすべての有効な組み合わせを表します。ホスティング ルールは 1 階層までにしかできないフラットな一連のルールであり、常にリソース (通常は物理または仮想ハードウェア) を含みます。各ホスティング ルールは、2 つの CI タイプ間のスタンドアロン ルールであり、別の CI タイプがホストできる有効な CI タイプ、または別の CI タイプをホストできる有効な CI タイプを記述します。ホスティング ルールは、親 CI タイプ、関係性タイプ (Hosted On::Hosts など)、および子 CI タイプで構成されます。たとえば、CI タイプ「Application」、「Runs On::Runs」、CI タイプ「Hardware」を指定するホスティング ルールを持つことができます。

CI は、複数のリソース (Windows や Linux など) でホストすることができます。この CI は、CI をホストできる各リソースを含む CI のホスティング ルールによって表されます。CI 識別の間、検査されている CI のペアは、少なくとも 1 つのホスティングルールを満たす必要があります。

ホスティング ルールは、CMDB メタデータ ホスティング ルール [cmdb_metadata_hosting] テーブルに格納されます。

格納規則

格納規則は、CI タイプの格納階層を表し、CI タイプがサービス定義内に含めることができる有効なオブジェクトと、CI タイプに含めることができる有効なオブジェクトを記述します。格納規則は、グループの最上位 (ルート) の親である CI タイプを含めて、格納規則グループ内で相互に連結され

自動翻訳

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

ています。格納規則の集合は、格納関係の階層的なマップを構築します。格納規則は、論理 CI を表すために使用される論理概念です。たとえば、サーバー上で実行されるソフトウェアを記述する場合などです。格納規則は、親 CI タイプ、関係性タイプ (「Contained By::Contains」など)、および子 CI タイプで構成されます。たとえば、CI タイプ「Tomcat」「Contains::Contained By」 CI タイプ「WAR File」を指定する格納規則があるとします。

エンドポイントは、指定されたタイプのデータがサービス定義との間でやり取りされる CI タイプを指定する、モデル内の着信接続または発信接続を指定する特別な格納規則です。格納規則にエンドポイントを追加した後、エンドポイント ルールに子ルールを追加することはできません。

格納規則は、CMDB メタデータ格納規則 [cmdb_metadata_containment] テーブルに格納されます。

参照ルール

参照ルールは、主にクラウド管理によって使用され、サービス定義内の参照元 CI と参照先 CI のペアの可能なすべての有効な組み合わせを表します。

- 参照ルールは、1 階層レベルまでにしかできないフラットな一連のルールです。
- 参照ルールは、常にリソース、通常は仮想エンティティを含みます。各参照ルールは、2 つの CI タイプ間のスタンドアロン ルールであり、別の CI タイプが参照できる有効な CI タイプ、または別の CI タイプを参照できる有効な CI タイプを記述します。両方の CI クラスは互いに独立して稼働できなければなりません。
- 参照ルールは、親 CI タイプ、関係性タイプ (たとえば、Provisioned From::Provisioned) および子 CI タイプで構成されます。たとえば、CI タイプ「Virtual Machine」 Provisioned From::Provisioned、CI タイプ「Image」を指定する参照ルールを持つことができます。
- CI は複数のリソースを参照することができます (たとえば、VM インスタンスはイメージ テンプレートとハードウェア テンプレートの両方と参照関係を持つことができます)。この CI は、CI を参照できる各リソースを含む CI の参照ルールによって表されます。
- 参照ルールは、CI 識別の一部とすることはできません。
- 参照ルールは、CMDB メタデータ参照ルール [cmdb_metadata_reference] テーブルに格納されます。

ルール要件

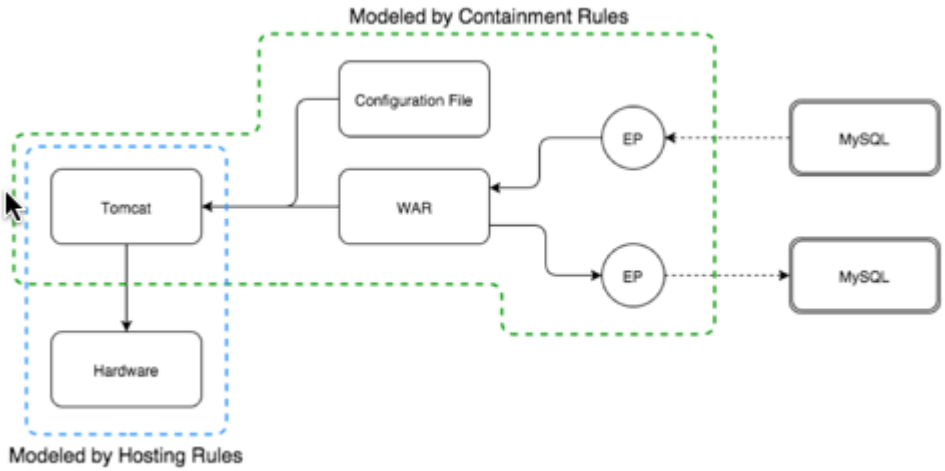
リレーションシップを絞り込み、メタデータ エディターのドロップダウン リストで有効なオプションのみを使用できるようにするために、作成するルールには次の要件があります。

- 格納規則内の子としての CI タイプの場合：この CI タイプまたはその子が他の格納規則の最上位 (ルート) 親になることはできず、親としてまたは子供としてホスティング ルール内に入れることもできません。
- 格納規則のトップレベル (ルート) 親である CI タイプの場合：ホスティング ルール内の子にすることはできません (たとえば、Tomcat に格納規則がある場合、Tomcat 上でホストすることはできません)。
- ホスティング ルール内の子である CI タイプの場合：親または子として格納規則に入れることはできません。
- ホスティング ルール内の親である CI タイプの場合：格納規則内の子になることはできません。
- ホスティング ルールは、Tomcat -runs_on- VMWare -runs_on- Tomcat のようなループを作成することはできません。

自動翻訳

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

Example: ホスティングおよび格納規則モデル



図をモデル化するホスティング ルール

Tomcat はハードウェア上で「動作する」。

図をモデル化する格納規則：

- Tomcat は構成ファイルを「含む」
- Tomcat は WAR を「含む」
- WAR には次の MySQL との 2 つの JDBC のエンドポイントがあります。
  - 受信
  - 送信

Example: 有効な一連のルール

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

第 2 のメタデータ エントリは、満たされている第 3 の要件をトリガーします (ホスティング ルールであり、格納規則ではありません)。

依存関係性ルールの作成

CI クラスのホスティングおよび格納規則 (依存関係性ルール) を作成して、ビジネス検出プロセスおよびサービス マッピング中に依存 CI を正しく識別できるようにします。ディスカバリー は依存関係性ルールを適用する識別 API を呼び出します。

CI クラス マネージャーに基本的なホスティング ルールまたは格納規則を作成できます。または、メタデータ エディターを使用して、ホスティング ルールと格納規則のグループ、および格納規則内の受信エンドポイントまたは送信エンドポイントを作成します。CI クラス マネージャーとメタデータ エディターは同期しており、これらの各ツールを使用して依存ルールを表示および編集できます。

CMDB クラスの依存関係性ルールを作成する

CI クラス マネージャーを使用して、CMDB クラスの基本依存関係性ルール (ホスティングまたは格納関係性ルール) を作成します。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

自動翻訳

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

このタスクについて
依存関係性ルールを作成するクラスには、依存識別ルール が必要です。

手順
1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして CI クラス リストを表示し、ホスティング ルールまたは格納規則を作成するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[依存関係] をクリックします。
4. [依存関係性] ビューで [依存関係を追加] をクリックします。
5. [依存関係性ルールを追加] ダイアログ ボックスに詳細を入力します。

フィールド	説明
ルールタイプ	このルールがホスティングルールであるか格納のルールであるかの指定。
このクラス	ルールが適用されるクラス。
関係	ルールの関係性タイプ。
ターゲットクラス	依存関係性ルールのターゲットクラス。このクラスの子クラスまたは親クラスとしての指定は、指定された [関係] に基づいています。

6. [保存] をクリックします。

次のタスク
[派生にリセット] をクリックし、選択したクラスに対して特別に追加されたすべての依存関係性ルールを削除する操作を確認します。親クラスから派生した依存関係のみが残ります。

子クラスと親クラスの詳細については、「テーブルの拡張とクラス」を参照してください。

格納規則のコレクションを作成または編集する

CI の格納規則を作成して、ビジネス検出プロセスおよびサービス マッピング中に依存 CI を正しく識別できるようにします。Discovery は、依存関係性ルールを適用する識別 API を呼び出します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
格納規則は、CIType1 RelationshipType CIType2 のように構成された 2 つの CI 間の関係を定義する依存関係性ルールです。追加する最初の CI タイプは、格納規則のチェーンである格納規則グループの最上位 CI になります。格納規則のセット全体は、トップレベル CI に基づいてグループとして編成されます。

新しい CI タイプの格納規則グループを作成するには、最初に関係の CI Type1 を追加する必要があります。存在する CI タイプの子格納規則を追加するには、その CI タイプを選択し、関係性タイプおよび CI Type2 である関係性ルールの第 2 部分を定義する必要があります。

格納規則グループ内の各ルールに、受信エンドポイントまたは送信エンドポイントを追加できます。これらのエンドポイントは、青色の上下矢印で示されます。エンドポイントを追加した後、格納規則階層のその分岐に格納規則を追加することはできません。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > メタデータエディター.
2. メタデータ エディターで、[格納規則] タブをクリックします。
3. [新規ルールを追加] をクリックして、トップレベルのルールを追加します。または、子ルールを追加するルールをポイントして、右側に表示される緑色の [+] アイコンをクリックします。
4. [格納ルールを **<**クラス**>** に追加] フォームに入力します。

フィールド	説明
構成アイテム タイプ	ルールが適用される CI クラス。
関係性タイプ	ルールの関係性タイプ。
リレーションシップの方向を逆にする	ルール内で逆の関係を使用できるようにします。
常にサービス モデルに含める	それらの親 CI (格納関係に基づく) がサービス マップに存在する場合は、常に指定されたクラスの CI をサービスマップに含めることができるようにします。

5. [作成] をクリックします。
6. 子ルールにエンドポイントを追加します。

   a. エンドポイントを追加する子ルールを指定します。

   b. 右に表示される青い [+] アイコンをクリックします。

   c. [エンドポイントを **<**クラス**>** に追加] フォームに入力します。

フィールド	説明
エンドポイントタイプ	エンドポイントのタイプ。
受信または送信	エンドポイントの方向。

   d. [作成] をクリックします。

ホスティングルールのコレクションを作成または編集する

CI のホスティング ルールを作成して、ビジネス検出プロセスおよびサービス マッピング中に依存 CI を正しく識別できるようにします。ディスカバリー は依存関係性ルールを適用する識別 API を呼び出します。

始める前に

ホスティング ルールは、<CI Type1> <関係性タイプ> <CI Type2> のような構造の 2 つの CI 間の関係を定義する依存関係性ルールです。ホスティング ルールを作成するには、CI タイプを関係性ルールに <CI Type1> として追加し、次に関係性ルールの第 2 部分 (関係性タイプと <CI Type2>) を定義する必要があります。ホスティング ルールのセット全体は、ホストされているトップレベル CI に基づいてグループとして編成されます。

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

自動翻訳

ホスティング ルールには、互いを逆にした 2 つのルールが暗黙的に含まれています。「<CI Type1> <関係性タイプ> <CI Type2>」というルールを作成すると、「<CI Type2> <逆の関係性タイプ> <CI Type1>」が自動的に追加されます。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > メタデータエディター.
2. メタデータエディターで、[ホスティングルール] タブをクリックします。
3. [新規ルールを追加] をクリックして、トップレベルのルールを追加します。または、子ルールを追加するルールをポイントして、右側に表示される緑色の [+] アイコンをクリックします。
4. [ホスト/ホスティング ルールを **<**クラス**>** に追加] フォームに入力します。

フィールド	説明
構成アイテムタイプ	ルールの <CI Type2> タイプ。
関係性タイプ	ルールの関係性タイプ。
関係性の方向を逆にする	ルール内の関係を逆にする場合にチェックします。

5. [作成] をクリックします。

非 **CMDB** テーブルの **IRE** サポート

サポートされている非 CMDB テーブルに識別および調整エンジン (IRE) プロセスを適用して、それらのテーブルのデータの完全性と健全性を確保します。

Washington DC リリース以降、IRE は一部の非 CMDB テーブルをサポートしています。一部の非 CMDB テーブルの識別ルール (CI ID および識別子エントリ) を作成すると、それらのテーブルですべての IRE 機能を使用できます。IRE 機能でサポートされている非 CMDB テーブルは次のとおりです。

- アプリケーション固有のスコープ内：すべての非 CMDB テーブル
- グローバルスコープ内：ベースシステムに事前設定されている非 CMDB テーブルのみ。たとえば、Washington DC リリースでは、場所 [cmn_location]、部門 [cmn_department]、コストセンター [cmn_cost_center]、建物 [cmn_builder]、ユーザー [sys_user]、およびグループ [sys_user_group] の非 CMDB テーブルがサポートされています。

CI クラスマネージャー を使用して、非 CMDB テーブルの IRE 関連のルールを管理することはできません。代わりに、次の手順で説明されているように、リストビューのそれぞれのテーブルを直接操作して、これらのルールを作成および管理する必要があります。

- 非 CMDB テーブルの識別ルールの作成
- 非 CMDB テーブルの調整ルールの作成
- 非 CMDB テーブルの IRE のデータソースルールの作成
- 非 CMDB テーブルのデータ更新ルールの作成
- 非 CMDB テーブルの ID 包含ルールの作成
- 識別シミュレーションを使用したペイロード実行のシミュレーション
- 部分的ペイロードの使用
- 重複排除タスクのレビューと修正

自動翻訳

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

サポートされている非 CMDB テーブルでは、次のストアアプリを使用できます。

- CMDB Workspace の CMDB 360
- IntegrationHub ETL

IRE プロセスは、サポートされている非 CMDB テーブルに適用されますが、次の違いがあります。

- *discovery_source*、*last_discovered*、および *first_discovered* 属性が非 CMDB テーブルに存在しない場合、IRE はこれらの属性を入力しません。
- テーブルに *sys_class_name* 属性が含まれていない場合、IRE は非 CMDB テーブルのクラス名を *sys_class_name* として使用します。
- IRE ペイロードは、非 CMDB テーブルとの関係をサポートしていません。

注:
IRE 関連ユーザーインターフェイスおよび付属のドキュメントでは CMDB および CMDB 要素を参照している場合がありますが、これらの参照のほとんどはサポートされているすべての非 CMDB テーブルにも適用されます。

非 **CMDB** テーブルの識別ルールの作成

サポートされている非 CMDB テーブルで識別および調整エンジン (IRE) 機能を使用するには、最初にテーブルレコードを一意に識別する識別ルールを作成する必要があります。各非 CMDB テーブルは、単一の識別ルールに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス権があり、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
各識別ルールは、テーブルの単一の識別子、1 つ以上の識別子エントリ、および 1 つ以上の関連エントリで構成されます。

識別ルールを作成する前に、以下のトピックを確認してください。

- 識別ルール
- CMDB 識別の効果的な利用方法

識別子エントリを作成するときに、[識別子エントリ] フォームの [検索対象テーブル] フィールドと [基準属性] フィールドを設定して、次のいずれかのオプションを実装できます。

通常の識別子エントリ
: 関連付けられた識別子テーブルから属性を選択できます。

ルックアップ識別子エントリ
: 現在選択されているテーブル以外の関連テーブル (ルックアップテーブル) から属性を選択できます。

ハイブリッド識別子エントリ
: 現在メインで選択されているテーブルおよび別のテーブル (ルックアップテーブル) の両方から属性を選択できます。

非 CMDB テーブルの場合は、独立した識別ルールのみがサポートされます。

手順

1. 移動先 すべて > 識別/調整 > **CI ID**.
2. [識別子] リストビューで、[新規] をクリックします。

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

自動翻訳

3. 識別子フォームに記入します。

フィールド	説明
名前	CI ID の名前。
適用先	サポートされる非 CMDB テーブル。
依存なし (Independnt)	識別子が他のレコードとは無関係にレコードを識別できるように指示するには、オンにする必要があります。

4. [送信] をクリックします。
5. [識別子] リストビューで、作成した識別子を見つけて開きます。
6. 識別子フォームで [識別子エントリ] タブを選択し、 [新規] をクリックします。
7. 識別子エントリフォームに記入します。

フィールド	説明
識別子	関連付けられた識別子のテーブルの名前がプリセットされています。
検索するテーブル	関連付けられた識別子のテーブルのラベルがプリセットされています。 作成方法： ○ 通常の識別子エントリ：識別子テーブルに設定し、その同じテーブルから [基準属性] を選択します。 ○ ルックアップ識別子エントリ：別のテーブル (ルックアップテーブル) に設定し、そのルックアップテーブルから [基準属性] を選択します。 ○ [ハイブリッド識別子] エントリ：別のテーブル (ルックアップテーブル) に設定し、次の手順を実行します。 ▪ ルックアップテーブルから [基準属性] を選択します。 ▪ ルールを保存した後、バックグラウンドスクリプトを使用して、現在のテーブルから [ハイブリッドエントリ **CI** 基準属性]を追加します。詳細については、このタスクの最後にある「次に実行すべきこと」セクションを参照してください。 ルックアップテーブルには、関連付けられた識別子テーブルへの参照が必要です。
基準属性	レコードを一意に識別する属性のセット。属性は、現在のクラスまたは親クラスに属することができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 基準属性として参照フィールドを追加することができます。ただし、そのようなフィールドが常に有効であるとは限りません。 ○ 参照フィールドには別のテーブル内のレコードを指す *sys_id* が格納されているため、現在のテーブルに対して (一意性の点で) 弱い条件の属性と見なされます。 ○ システムは、参照フィールド内の無効な値を検出し、「不明」に置き換えます。たとえば、無効な *Model ID* 値は「不明」の値に置き換えられます。また、複数の CI が、「不明」に設定された同じ参照フィールドを持つ場合、これらの CI は重複 CI になります。
優先度	識別子エントリに適用される優先度。優先度番号の低いルールには高い優先度が指定されます。同一の優先度の識別子エントリは、ランダムに適用されます。 優先度の数値は間を空けて設定できます。これにより、既存の優先順位を変更せずに、未使用の優先度の数値を新しいエントリにアサインすることができます。
アクティブ	識別子エントリが有効であることを示します。ルールを適用するには、識別ルール内の少なくとも 1 つの識別子エントリを有効にする必要があります。
カウントの完全一致を強制します。	ルックアップ識別の場合、レコードをルックアップレコード数の完全一致とのみ照合します。 強制されると、ペイロード内のレコードのすべてのルックアップアイテムは、ルックアップテーブルに一致するレコードを持っており、これらが同じレコードを参照している必要があります。 **a.** テーブルのレコードを参照する入力ペイロードからのすべてのルックアップアイテムがあるレコードのみに一致します。 **b.** 複数の一致がある場合は、最も古く作成されたレコードが最終一致として選択されます。 強制されていない場合、ルックアップテーブルのレコードと一致するペイロード内のレコードのルックアップアイテムが 1 つあれば、一致を考慮するのに十分です。 **a.** テーブルのレコードを参照する入力ペイロードからのルックアップアイテムが 1 つ以上あるいずれかのレコードに一致します。 **b.** 複数の一致がある場合は、テーブルのレコードを参照する入力ペイロードからのルックアップアイテムが最も多いレコードが選択されます。 **c.** 引き続き複数の一致がある場合は、最も古く作成されたレコードが最終一致として選択されます。
null 属性を許可	選択すると、少なくとも 1 つの基準属性が null でない場合は、null である基準属性がある場合でも、識別子エントリとの一致を試みます。 そうでない場合、識別子エントリとの一致を試みるには、すべての基準属性に値が必要です。
親のルール の代替	この識別ルールで一致が見つからない場合にレコードの親テーブルの識別ルールが使用されることを許可します。依存識別ルールにのみ適用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
使用を許可	
オプションの条件	一致するレコードを検索するレコードのセットを絞り込むフィルター。 *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* システムプロパティが **true** (デフォルトでは **false**) に設定されている場合にのみ使用できます。ベースシステムでは、さまざまなクラスの識別子エントリが詳細オプション条件で事前設定されています。このプロパティを **true** に設定すると、通常の識別子エントリの事前設定された条件がすべて自動的に適用されます。したがって、予期しない動作を防ぐために、このプロパティを **true** に設定する前に、通常の識別子エントリで事前定義された条件を確認します。 このプロパティの詳細については、「識別および調整のプロパティ」を参照してください。

注:
基準属性に 2 つの属性しかなく、*sys_class_name* がそのうちの 1 つ (例：[name, sys_class_name]、[ip_address, sys_class_name]) である場合、**[null** 属性を許可] が有効になっていても他の属性を NULL にすることはできません。この制限は、*sys_class_name* が特別なシステム一致属性と見なされるためです。

8. [送信] をクリックします。
9. 識別子フォームで [関連エントリ] タブを選択し、[新規] をクリックします。
10. 関連エントリフォームに記入します。

関連エントリフォーム

フィールド	説明
識別子	この関連エントリが関連付けられている識別子でプリセットします。
アクティブ	関連エントリが有効であることを指定するチェック ボックス。
関連テーブル	一致しているレコードを参照する関連テーブル (ルックアップテーブル)。
参照フィールド	関連する識別子テーブルへの参照を持つ関連テーブルの参照フィールド。
基準属性	関連アイテムを一意に識別する属性のセット。属性は、現在のクラスまたは親クラスに属することができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 基準属性として参照フィールドを追加することができます。ただし、そのようなフィールドが常に有効であるとは限りません。 ○ 参照フィールドには別のテーブル内のレコードを指す *sys_id* が格納されているため、現在のテーブルに対して (一意性の点で) 弱い条件の属性と見なされます。 ○ システムは、参照フィールド内の無効な値を検出し、「不明」に置き換えます。たとえば、無効な *Model ID* 値は「不明」の値に置き換えられます。また、複数の CI が、「不明」に設定された同じ参照フィールドを持つ場合、これらの CI は重複 CI になります。 識別ルールの属性を表示、追加、または削除するには、ロックアイコンをクリックします。
null 属性を許可	関連テーブルの少なくとも 1 つの基準属性が null でない場合は、null である基準属性がある場合でも、識別子エントリとの一致を試みることを許可します。
優先度	指定された関連テーブルの関連エントリの優先度。特定の関連テーブルの関連アイテムを照合する際、優先度番号の低いルールには高い優先度が指定されます。同一の優先度を持つ指定された関連テーブルの関連エントリはランダムに適用されます。 優先度の数値は間を空けて設定できます。これにより、既存の優先順位を変更せずに、未使用の優先度の数値を新しいエントリにアサインすることができます。
オプションの条件	一致する関連アイテムを検索するレコードのセットを絞り込む条件をフィルタリングします。

11. [送信] をクリックします。

次のタスク
ハイブリッド識別子エントリの [ハイブリッドエントリ **CI** 基準属性] フィールドに基準属性を追加するには、識別子エントリフォームを使用するのではなく、バックグラウンドスクリプトを使用する必要があります。識別ルールを保存した後、次に移動します。 システム定義 > スクリプト - バックグラウンドをクリックし、属性を追加するスクリプトを入力し、[スクリプトの実行] をクリックします。

サンプル スクリプト：

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

このプロセスには admin ロールが必要です。

自動翻訳

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

非 CMDB テーブルの調整ルールの作成

非 CMDB テーブルの静的または動的 CI 調整ルールを作成します。

静的調整ルール、動的調整ルール、および調整ルールに関連するその他のプリンシパルの詳細については、「調整ルール」を参照してください。

同じレコード属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、動的ルールが優先されます。

> **注:**
> システムフィールドや、検出ソース (discovery_source) フィールドなどの識別および調整エンジン (IRE) 固有のフィールドに対しては、調整ルールを作成できません。また、調整ルールは、参照フィールドを使用してドット連結することはできません。

非 CMDB テーブルの静的調整ルールの作成

静的調整ルールは、データソースに更新する権限があるクラス属性を指定し、権限のないデータソースが属性の値を上書きするのを防止します。静的調整ルールでは、複数のデータソース間の優先順位付けも指定します。静的調整ルールがない場合、データソースは互いの属性値の更新を上書きできます。

始める前に

必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて

静的調整ルールは、データ更新ルールと組み合わせて使用され、レコードの調整ステップを決定します。これらのルールは、レコードを更新できるかどうか、いつ、どのデータソースが更新するかを決定します。複数のデータソースが同じ属性の更新を許可されている場合、これらのデータソースそれぞれに対して優先度をアサインし、互いの更新が上書きされるのを防ぎます。

許可されたデータソースが属性を更新した後、以降の更新は、同じデータソースまたはより高い優先度のデータソースからのみ受け入れられます。優先度の低いデータソースからの更新は、次の 2 つの条件が満たされない限り拒否されます。

- 優先度の低いソースがレコードを更新する最初のソースである。
- クラスのデータ更新ルールに基づいて、レコードが古くなった。

静的調整ルールの優先順位：

- 特定の属性用に構成されたルールは、(優先度値に関係なく) [すべての属性に適用] で設定されたルールよりも優先されます。
- 同じ属性の 2 つのルール間、または [すべての属性に適用] で設定された 2 つのルール間では、クラスに直接指定されたルールが派生ルールよりも優先されます。☒
- 同じ属性の 2 つのルール間、または [すべての属性に適用] で設定された同じクラスレベルの 2 つのルール間では、優先度はルールの優先度によって決定されます。

各属性を更新する最後の検出ソースに関する情報は、データソース履歴 [cmdb_datasource_last_update] テーブルに格納されますが、それは調整ルールを有効にした後です。そのため、ルールを有効にした後、最も優先度の高いデータソースが CI を更新するまで、予期しない更新が発生する可能性があります。

静的調整ルールは、古い属性の調整に影響します。調整中に、データソース履歴テーブルの情報が CI のクラスのデータ更新ルールとともに考慮され、CI 属性が古くなっているかどうかが判断されます。ある期間内に CI を更新するために最新の検出ソースによって更新されなかった場合、CI 属性は古くなっていると判断されます。この期間は、検出ソースのクラスのデータ更新ルールの有効期間によって指定されます。この場合、優先度の低い別の許可された検出ソースが古い CI 属性を更新しようとすると、更新が許可されます。

自動翻訳

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

同じレコード属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、動的ルールが優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 調整定義.
2. [調整定義] リストビューで、 [新規] をクリックします。
3. 調整定義フォームに記入します。

フィールド	説明
データソース	このルールを構成するデータソースです。
優先度	指定された属性の他のデータソース内の [データソース] の優先度です。数字が小さいほど優先度が高くなります。調整ルールなしのデータソースには、最も低い優先度が割り当てられます。
適用先	指定された非 CMDB テーブルのすべての属性を更新することを、指定されたデータソースに許可します。 注: この設定は、特定の属性に適用されるあらゆる設定によって上書きされます。この場合、このオプションを使用する代わりに、[属性] のすべての属性を直接含めることができます。
フィルター条件	ルールを適用するためにレコードが満たす必要のある条件です。 たとえば、このルールを財務部門に関連付けられたレコードのみに適用するには、[部門] [次の値に等しい **(=)**] [財務] の条件を選択します。 注: glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_b システムプロパティは、フィルター条件が適用されるタイミングを決定します。デフォルトでは、これらのフィルター条件は、ペイロード処理中に属性値が変更された後に適用されます。このプロパティを **true** に設定すると、属性値が変更される前に識別および調整エンジン (IRE) がフィルター条件を適用します。
属性	指定されたデータソースによる更新が許可されている、現在または親クラスの属性です。 [すべての属性に適用] が選択されていない場合のみ使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
null で更新	指定のデータソースが null 値で更新できる属性です。デフォルトでは、許可されたデータソースは、null 以外の値を null 値で上書きすることはできません。 このリストの属性は、[属性] リストにはなく、データソースが null 値で更新できる属性には含まれていません。

4. [送信] をクリックします。

非 CMDB テーブルの動的調整ルールの作成

非 CMDB テーブルの動的調整ルールは、CMDB 360 データを使用して、報告される最大値などの値を選択し、レコードを更新します。

始める前に

CMDB 360/マルチソース CMDB を有効にする必要があります。

必要なロール：itil には読み取りアクセス権があり、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて

同じ CI 属性に静的調整ルールと動的調整ルールの両方が存在する場合、動的調整ルールが優先されます。

動的調整ルールは、報告された最大値や最も報告された値など、いくつかのルールタイプをサポートしています。動的調整ルールを適用する場合、IRE は現在のペイロードを処理し、CMDB 360 データストアを調べて、CMDB を更新する値を選択します。動的調整ルールのタイプによっては、適切な値の選択がすぐに確定しない場合があります。たとえば、最も報告された値が 1 つも存在しない場合や、値によっては、最後に検出されたタイムスタンプが報告されない場合があります。そのため IRE は必要に応じてフォールバックし、最後に報告された値、最後に検出された値、最後に更新された値などの追加の詳細を調べて、最も適切な値を選択します。

> **注:**
> CI クラスマネージャーで新しい子クラスを作成するときに、動的調整ルールを追加することはできません。最初に新しい子クラスを保存してから、動的調整ルールを追加する必要があります。

手順

1. [すべて] をクリックします。
2. フィルターナビゲーターで、「cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list」と入力して動的調整定義テーブルを開きます。
3. [動的調整定義] リストビューで、[新規] をクリックします。
4. 動的調整定義フォームに記入します。

フィールド	説明
名前	

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

フィールド	説明
属性	ルールを適用する属性。指定したルールタイプを適用できない属性、および動的調整ルールが既に存在する属性は表示されません。
フィルター条件	ルールを適用するために CI が満たす必要のある条件です。 たとえば、あるルールを財務部門に関連付けられた CI のみに適用するには、[部門] [次の値に等しい **(=)**] [財務] の条件を選択します。
適用先	このルールが適用される非 CMDB テーブル。
動的なルールタイプ	CMDB 360 データに基づくルールタイプ。

5. [送信] をクリックします。

非 **CMDB** テーブルのデータ更新ルールの作成

サポートされている非 CMDB テーブルに識別および調整エンジン (IRE) 機能を適用するために、それらのテーブルのデータ更新ルールを作成します。データ更新ルールは、特定のデータソースに対してレコードが古くなっているかどうかを判断するために使用します。これにより、このようなレコードを優先度がより低い、許可されたデータソースによって更新することができます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス権があり、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
動的調整ルールが有効な場合、データ更新ルールは影響を与えません。

データ更新ルールは、静的調整ルールと組み合わせて使用され、レコードの調整ステップを決定します。これらのルールは、レコードを更新できるかどうか、いつ、どのデータソースが更新するかを決定します。

手順

1. [すべて] をクリックします。

2. フィルターナビゲーターで、「cmdb_datasource_staleness.list」と入力して代替データソース定義テーブルを開きます。

3. [代替データソース定義] リストビューで、 [新規] をクリックします。

4. 代替データソース定義フォームに記入します。

フィールド	説明
適用先	このルールが適用される非 CMDB クラス。
データソース	レコード未更新が評価されるデータソース。
有効期間	未更新評価に使用されるまでの期間。 レコードのクラスの静的調整ルールで指定されたフィールドが、指定された時間内に指定されたデータソースによって更新されない場合、そ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	のデータソースに対してレコードが古いと判断されます。 入力した値のプリフィックスが有効でサフィックスが無効な場合は値の有効な部分が使用されます (たとえば「15 x」の場合、「15」が使用されます)。値全体が無効な場合は、デフォルト値の 0 が使用されます。
アクティブ	ルールを有効にします。

5. [送信] をクリックします。

非 **CMDB** テーブルの **ID** 包含ルールの作成

ID 包含ルールを作成して、非 CMDB レコードの識別プロセスに含まれるレコードの範囲を絞り込みます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
独立 CI の重複検出では、識別および調整エンジン (IRE) は ID 包含ルールを満たすレコードのみを処理します。たとえば、ステータスが稼働中のレコードのみを含めるフィルターを設定することができます。ID 包含ルールが存在しない場合、識別プロセスにはすべてのレコードが含まれます。

ベース システムに事前定義済みの ID 包含ルールはありません。ID 包含ルールは、クラス レベルで定義されます。

> **注:**
> ID 包含ルールは IRE を呼び出すスクリプトに影響を与えるため、慎重に作成してください。ID 包含ルールによって特定のタイプのレコードを識別できなくなることがあるため、Discovery と Service Mapping の一部の機能に影響します。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > **ID** 包含ルール.

2. [ID 包含ルール] リストビューで、[新規] をクリックします。

3. ID 包含ルールフォームに入力します。

フィールド	説明
適用先	このルールが適用される非 CMDB テーブル。
包含条件	識別プロセスに含めるために非 CMDB レコードが満たす必要がある条件。

4. [保存] をクリックします。

非 **CMDB** テーブルの **IRE** のデータソースルールの作成

識別および調整エンジン (IRE) を使用する場合、特定のデータソースが特定の非 CMDB テーブルの新しいレコードを挿入しないようにすることができます。レコードの作成では信頼しないが既存のレコードの更新では引き続き信頼するデータソースに対して、IRE のデータソースルールを作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：itil_admin

このタスクについて
動的調整ルールが有効な場合、IRE データソースルールは影響を与えません。

- 子クラスは、識別ルールと同様に、親クラスから IRE データソースルールを派生させます。
- 子クラスに指定された IRE のデータソースルールは、親クラスから派生したすべての IRE のデータソースルールを上書きします。

IRE が IRE のデータソースルールによって禁止されている挿入操作を処理する場合、挿入操作は失敗します。このエラーは、挿入操作および IRE のデータソースルールの、データソースおよびレコードクラスが一致する場合に発生します。CreateOrUpdateCIEnhanced() が使用されている場合、IRE は失敗したペイロードを将来の使用に備えて CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルに格納します。

注:
IRE のデータソースルールによって挿入操作が許可されておらず、createOrUpdateCI() を使用している場合、createOrUpdateCI() は部分的なコミットを許可しないため、IRE ペイロード全体が失敗します。

後で、許可されたデータソースが同じレコードを挿入しようとすると、IRE は部分的ペイロードからの一致するレコードとそのレコードを結合した後に挿入します。続いて IRE は、CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルから部分的ペイロードを削除し、ルールで指定されたデータソースによる将来の更新を許可します。

IRE データソースルールはルックアップアイテムおよび関連アイテムには適用されず、クラス/データソースのペアに対して有効にできるルールは 1 つのみです。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > **IRE** のデータソースルール.
2. [IRE のデータソースルール] リストビューで [新規] をクリックし、IRE のデータソースルールフォームに入力します。

フィールド	説明
データソース	指定されたクラスの CI の作成を許可されていないデータソースです。
アクティブ	IRE のデータソースルールを有効にします。
適用先	指定されたデータソースがレコードの作成を許可されていないクラス (および子クラス) です。
許可されていない挿入	指定されたデータソースが、指定されたクラスの新しいレコードを非 CMDB テーブルに挿入できないようにします。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ペイロードアイテムに挿入要求があり、データソースとレコードクラスが IRE のデータソースルールで指定されたデータソースとレコードクラスに一致する場合：

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

自動翻訳

1. 挿入操作が失敗し、IRE は次のメッセージをログに記録します。

   [xyz] への INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE の挿入は、IRE のデータソースルールによってデータソース [xyz] に対してブロックされています。

2. CreateOrUpdateCIEnhanced() が使用されている場合、IRE はペイロードアイテムを部分的ペイロードとして CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルに格納します。

後で、許可されたデータソースが、部分的ペイロードアイテムからのレコードに一致するレコードを正常に挿入した場合：

1. 現在のレコードが部分的ペイロードの一致するレコードと結合され、必要に応じて静的調整ルールが適用されます。
2. CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads] テーブルの各部分的ペイロードが削除されます。
3. 許可されていないデータソースがそれぞれのレコードを更新した後のペイロードは、正常に実行されます。
4. IRE を使用すると、以前はレコードの挿入が禁止されていたデータソースが、現在非 CMDB テーブルに存在する同じレコードを更新できます。

CMDB 識別の効果的な利用方法

CMDB 識別を効果的に使用します。

識別ルール

依存なし識別ルールは、他の CI とは独立して、CI の属性に基づいて CI を識別します。

依存識別ルールは、その依存 CI と、識別された CI とそれらの依存 CI との関係によって CI を識別します。依存識別ルールを用いた識別は、依存 CI と、識別された CI とその依存 CI との間の関係および修飾子に基づいています。このため識別は依存なし識別ルールよりも多くの時間を必要とし、いくつかの識別エラーが起こりやすくなります。したがって依存ルールの使用は最小限に抑える必要があります。

CI モデリングは、適切な CI 識別のためにどのタイプの識別ルールが必要であるかを決定します。

次の重要度順で識別ルールを作成します。

1. 依存なし識別ルール - 依存識別ルールではなく、依存なし識別ルールを作成することが常に望ましいです。CI をモデル化するときは、依存なし識別に適した完全な属性セットを使用して CI を定義します。その場合は識別に追加の CI を使用する必要はありません。
2. 依存識別ルール - 依存識別ルールを作成する必要がある場合は、単一レベルの依存関係を定義します。サポートされている依存関係レベルの最大数は 2 です。
3. ルックアップ識別子エントリの作成は避けてください。ルックアップ識別子エントリの使用は、パフォーマンスを低下させる可能性があるためお勧めできません。やむを得ない場合は、まずクラス定義を確認し、依存なし識別ルールを使用できるようにする更新を検討してください。
4. 識別ルール内の識別子エントリの数を、理想的には 1 に制限します。第 2 の識別子エントリは、各追加の識別子エントリと同様に、性能をさらに低下させる可能性があります。
5. 最強の識別子エントリと関連するエントリが最高の優先度で設定されている強力な識別ルールを作成します。
6. 識別ルールが必要なクラス レベルにあることを確認します。

自動翻訳

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

ペイロード

次の重要度順でペイロードを作成します。

1. ペイロード サイズ - ペイロードあたりの CI 数を 500 に制限します。
2. ペイロードにエントリが重複しないようにしてください。

   例：識別ルールに [名前] フィールドの基準属性がある場合、次のペイロードには重複したアイテムがあり、失敗します。

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. ペイロードで次のようなシステム データを渡さないでください。

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
      }}]
};
```

4. 対応する識別ルールに指定されているものに従って、各ペイロード アイテムの基準属性の必要最小限のセットを指定します。
5. CI を一致させる場合は、CI の sysId を使用します (可能な場合)。sysId が提供されている場合、IRE はこれを使用して、識別ルールの基準属性を必要とせずに CI を直接見つけることができます。この場合、IRE は照合プロセスで sysId を使用しません。
   - 例：更新が必要な依存なし CI - sysId が利用可能です。

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

   - 例：挿入が必要な依存 CI。Tomcat War CI は Tomcat CI に依存し、Tomcat CI は Linux Server CI に依存します。Tomcat および Linux CI の SysId が利用可能です。

自動翻訳

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

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            name:'war1',
            short_description:'my description'          }
      }, {
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
         values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
         }
      }, {
         className:'cmdb_ci_linux_server',
         values: {
            sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
         }
      }],
      relations: [{
               parent:1,
               child:0,
               type: 'Contains::Contained by'}, {
                  parent:1,
                  child:2,
                  type:'Runs on::Runs'}
               ]
            };
```

- 例：更新が必要な依存 CI - sysId が利用可能です。

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            sys_id:'039387euey637465sytet',
            short_description:'my description new'          }
      }]
            };
```

6. すべてが同じ CI に依存する多数の CI を挿入する場合は、API 呼び出しをシリアル化する必要があります。そうしないと、多数の CI を同時に処理しようとするとシステムが重くなり、システム全体のパフォーマンスが大幅に低下します。

識別および調整のプロパティ

[識別および調整] プロパティを使用して、識別および調整エンジン (IRE) を構成します。

これらのプロパティは識別および調整のプロセスで使用できます。これらのプロパティを表示および編集するには管理者ロールが必要です。

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

自動翻訳

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

識別および調整のプロパティ

プロパティ	説明
識別および調整中に必要な属性を null 指定できないようにする要件を強制します。 glide.required.attribute.enabled	• タイプ： • デフォル • 場所： 構
IRE の識別および調整中にクラスのアップグレードを許可します。 glide.class.upgrade.enabled	• タイプ： • デフォル • 場所： 構 • 詳細：IR **[false]** の場 ロードアイ
IRE の識別および調整中にクラスのダウングレードを許可します。 glide.class.downgrade.enabled	• タイプ： • デフォル • 場所： 構 • 詳細：IR **[false]** の場 ロードアイ
IRE の識別および調整中にクラスの切り替えを許可します。 glide.class.switch.enabled	• タイプ： • デフォル • 場所： 構 • 詳細：IR **[false]** の場 ロードアイ
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	IRE がアッ プロパティ • タイプ： • デフォル • 場所：シ • 詳細：IR プロパティ す。

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• **true**：IRE ません。 • **true**：IRE
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	IRE がダウン プロパティ(• タイプ：t • デフォル • 場所：シ • 詳細：IRE プロパティの す。 • **true**：IRE ません。 • **true**：IRE
glide.identification_engine.update_without_switch_enabled	IRE がスイッ ティは *glid* • タイプ：t • デフォル • 場所：シ • 詳細：IRE プロパティの • **true**：IRE ん。 • **true**：IRE
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	アクティブな • タイプ：t • デフォル • 場所：シ • 詳細：IRE

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
低い優先度のデータソースによる空のフィールドの更新を許可します。 glide.reconciliation.override.null	• タイプ： • デフォル • 場所： 構
識別による小さなセットの重複 CI のプロセス方法をコントロールします。 glide.identification_engine.skip_duplicates	• タイプ： • デフォル • その他の true 重 *gl* で も 重 残 の false CI • 場所： 構
識別が *glide.identification_engine.skip_duplicates* の設定に従って重複 CI を処理できるように、セットの重複 CI に含めることが可能な CI の最大数。 glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	重複 CI の数 *glide.ide* ものとして • タイプ： • デフォル • 場所： 構
移動時に表示できるログ実行の最大数 構成 > 識別ログ. glide.identification_logs.max_run_ids	• タイプ： • デフォル • 場所： 構
glide.cache.size.service_cache	受信および (MB 単位) され、新し 注: サービ

自動翻訳

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ： • デフォル • 場所：シ
glide.identification_engine.granular_insert_locking	複数の詳細 を決定しま 複数の詳細 は、false
	• タイプ： • デフォル • 場所：シ
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	識別エンジ 更新を制御 *last_disc* API を呼び • タイプ： • デフォル • 場所：シ
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	最適化のた CI のクエリ • タイプ： • デフォル • 場所：シ 注: ローカ は、*gl* および *glide* プロパ
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	最適化のた 結果エント • タイプ： • デフォル • 場所：シ

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: ローカ は、*gl* および *glide* プロパ
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	最適化のた 結果エント • タイプ： • デフォル • 場所：シ 値を 0 に設 響を与える
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	ID シミュレ る詳細タイ スプジュー • タイプ： • 値： info • 場所：シ 注: 設定に 量のデ 用時間 トラブルシ and recond のキャプチ
glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size	部分的ペイ ると、部分 たとえば、 はすべて 1 ドが大きく このプロパ スの問題で • タイプ： • [デフォル

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 詳細を見 • 場所：シ
glide.identification_engine.partial_items_process_limit	1 回の IRE すると、IR フェッチし この値を調 で役立ちま • タイプ： • デフォル • 場所：シ
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit	IRE がフェ と、IRE は の部分的ペ の IRE 処理 • タイプ： • デフォル • 場所：シ
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	IRE が CMI 法を決定し • true：ペ *last_di* *last_di* • false：ペ *last_di* *last_di* 注: 更新操 • タイプ： • デフォル • 詳細を見 • 場所：シ
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	強力な変換 フォーマー カスタムプ

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	skip_upda す。 • タイプ： • デフォル • 場所：シ
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	IRE がペイ [sys_objec • true：ペ CI の *las* *last_sc* • false：ペ の CI の [sys_obj 注: 更新操 • タイプ： • デフォル • 詳細を見 • 場所：シ
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	RTE が強力 *ire.skip_* 合、IRE は プションに • タイプ： • デフォル • 詳細を見 • 場所：シ
alide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	IRE 処理中 • false：IR 中の親ド • true：IR 的に、IR す。 • タイプ： • デフォル

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

識別および調整のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 詳細を見 • 場所：シ
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	識別ルール で条件を追 注: このプ はハイ ベース で事前 ントリ 予期し 別子エ [フィル [識別子 • タイプ： • デフォル • 詳細を見 • 場所：シ
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	調整ルール するかを決 • タイプ： • デフォル • 詳細情報 • 場所：シ

識別および調整とともにインストールされているコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントは、テーブルを含む、識別および調整 (com.snc.cmdb プラグインに含まれています) とともにインストールされています。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
識別子 [cmdb_identifier]	異なるクラスの CI に対して定義された識別ルールセット。
調整定義	テーブルおよびフィールド レベルで CI のさまざまなクラスに対して定義された静的調整ルール。

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

テーブル	説明
[cmdb_reconciliation_definition]	
動的調整定義 [cmdb_dynamic_reconciliation_definition]	さまざまな属性とクラスに対して定義された動的調整ルール。
識別子エントリ [cmdb_identifier_entry]	優先度の異なるルール エントリが各識別子に割り当てられます。
重複監査結果 [duplicate_audit_result]	特定の重複タスクに対応する重複した監査結果。これらの結果は、識別プロセス中に自動的に生成されるため、手動で追加しないでください。
重複修正タスク [reconcile_duplicate_task]	識別プロセス中に検出された重複を処理するタスク。レコードは自動的に生成されます。ユーザーは手動でレコードを追加しないでください。
再分類タスク [reclassification_task]	識別プロセス中に生成された再分類タスク。
データソース履歴 [cmdb_datasource_last_update]	各属性を更新した最後のデータソースに関する情報。データソースが古い CI を更新できるかどうかを判断するために使用されます。
代替データソース定義 [cmdb_datasource_staleness]	データソースあたりの有効期間。有効期間を超えると、CMDB 健全性は、そのデータソースによって提供される情報が古いと判断します。
識別エンジン コンテキスト [cmdb_ie_context]	入力ペイロード、および特定の識別エンジン API の入力として使用されるデータソース (cmdb_ci の discovery_source)。どの特定の識別エンジン API が呼び出されるかに関する情報 (*identifyCI* または *createOrUpdateCI* API) を格納します。また、識別シミュレーションで使用される拡張 IRE オプションに関する情報も格納します。 **注:** 識別シミュレーションで使用される内部テーブル。
識別エンジンの実行 [cmdb_ie_run]	識別エンジンに対して実行するために使用された特定の cmdb_ie_context レコード。実行の開始時刻と終了時刻、実行が成功したかどうかなど、API によって返される出力ペイロードについての詳細でもあります。 **注:** 識別シミュレーションで使用される内部テーブル。

自動翻訳

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

テーブル	説明
識別エンジン ログ [cmdb_ie_log]	識別シミュレーションでシミュレートされた特定の cmdb_ie_run の識別エンジンログです。ログのレベルと順序についての詳細でもあります。 注: 識別シミュレーションで使用される内部テーブル。
IRE のデータソースルール [cmdb_ire_data_source_rule]	IRE のデータソースルール。
CMDB IRE 部分のペイロード [cmdb_ire_partial_payloads]	部分的であると判断され、後で受信ペイロードと照合される可能性があるペイロードアイテムです。部分的ペイロードが照合されて処理されると、CMDB IRE 部分のペイロードテーブルから削除されます。 90 日より古い部分的ペイロードがテーブルから削除されます。 IRE プロセスでのこのテーブルの使用方法の詳細については、「識別および調整エンジン (IRE)」を参照してください。
CMDB IRE 部分のペイロードインデックス [cmdb_ire_partial_payloads_index]	部分的なアイテムに関連付けられた識別子キーです。IRE はこれらのキーを使用して、受信ペイロードの識別子キーとの照合を試みます。 IRE プロセスでのこのテーブルの使用方法の詳細については、「識別および調整エンジン (IRE)」を参照してください。
CMDB IRE 不完全なペイロード [cmdb_ire_incomplete_payloads]	JSON 形式を使用して不完全なペイロードとして格納された、不完全なアイテムです。不完全なアイテムは、回復不能なエラーのあるペイロードをログ記録する目的で保存され、二度と処理されることはありません。 テーブルはテーブルローテーション用に構成され、期間は 1 日間でテーブルローテーションは 7 回です。 IRE プロセスでのこのテーブルの使用方法の詳細については、「識別および調整エンジン (IRE)」を参照してください。
IRE 出力総統計 [cmdb_ire_output_aggregate_stats]	このテーブルは、統合の処理時など、RTE が IRE を呼び出すときに設定されます。 Import Sets または強力な変換エンジン (RTE) によって CMDB に (IRE を介して) 挿入されたデータに関する詳細です。挿入されたアイテム、部分的な

自動翻訳

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

テーブル	説明
	アイテム、および更新されたアイテムの数は、実行ごとに CI 別に格納されます。
IRE 出力ターゲットアイテム [cmdb_ire_output_target_item]	このテーブルは、統合の処理時など、RTE が IRE を呼び出すときに設定されます。 Import Sets または強力な変換エンジン (RTE) によって CMDB に (IRE を介して) 挿入されたデータに関する詳細です。ターゲットクラスと sys_id は、実行内の ImportSet 行 ID ごとに格納されます。 このテーブルを設定するには、RTE で *`ire_output_detailed_stats`* プロパティを渡す必要があります。
再分類の制限 [cmdb_ire_reclassification_restriction]	再分類の制限ルールです。これらのルールは、特定のソースおよびターゲットクラスに対するスイッチ再分類およびダウングレード再分類の更新を防止します。詳細については、「IRE 処理中の CI の再分類」を参照してください。

インストールされるユーザーロール

ロール	説明
cmdb_payload_admin	内部使用専用の cmdb_admin ロールを持つユーザーに自動的に割り当てられます。

関連情報

識別および調整のプロパティ

CMDB の入力

CMDB に入力する場合、ディスカバリー を使用する方法、IntegrationHub ETL または Import Sets を使用してサードパーティソースからデータをインポートして統合する方法、既存の外部 CMDB と統合する方法、手動で CI を作成する方法があります。

CMDB に情報を入力するときは、cmdb_ci テーブルまたはそのテーブルを展開するテーブルのいずれかで各構成アイテムにレコードを作成します。

関連 ServiceNow® Store アプリと参照情報：

- CMDB スキーマモデル：主要 CMDB クラスのクラス図とクラス属性のコレクション。
- CMDB テーブルの説明：ベースシステムの主要 CMDB テーブルの説明
- CMDB CI Class Models：ベース CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加する ServiceNow Store アプリこれには、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および該当する場合は依存関係が含まれます。その後、追加したクラスを他の CMDB 基底クラスと同じように使用できます。
- 検出パターン：業界の特定のデバイスとアプリケーションを検出するための検出パターンのライブラリを提供する ServiceNow Store アプリ。
- サービスグラフコネクタ：一般的なサードパーティデータを CMDB クラスにインポートして統合するために、事前定義された統合を提供する ServiceNow Store のアプリ。また、新しい ETL 変換マップを作成するための IntegrationHub ETL ウィザードも含まれています。

自動翻訳

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

ITIL 構成管理自動検出

構成管理を実践していく上で重要なのは、所有物に対する初期または継続的なインベントリ管理と検出です。ServiceNow プラットフォームでは、自動検出に 3 つのオプションが利用可能です。

- 独立した非常に強力な Discovery 製品。
- SMS、Tally NetCensus、LanDesk など、すでに展開している検出テクノロジーの活用を希望する組織には、ServiceNow プラットフォームが Web サービスを介して各テクノロジーへの統合をサポートします。スキャン データは、CMDB に直接マッピングできます。

CMDB の設計、構築、および保守の詳細については、CMDB 設計と構成 のホワイトペーパーを参照してください。

ディスカバリー

ディスカバリー 製品は、CMDB に自動的に入力します。ディスカバリー はネットワークに接続されているすべてのコンピューターとデバイスを検索し、CMDB に各コンピューター/デバイスの構成、プロビジョニング、および現在のステータスに関する情報を入力します。ディスカバリー は、プローブ、センサー、パターンを使用して、コンピューター、サーバー、プリンター、さまざまな IP 対応デバイスと検出されたすべてのアイテムの間の関係に関するデータを収集して処理します。ディスカバリー はまた、実行中のソフトウェアとコンピューターシステム間の TCP 接続についても報告し、それによってそれらの関係を確立します。この情報はインスタンスに送信され、CMDB への入力に使用されます。

ディスカバリー の詳細については、以下を参照してください。

- ITOM Visibility
- Discovery の基本

IntegrationHub ETL を使用したサードパーティデータの統合

IntegrationHub ETL を使用して、サードパーティから CMDB にデータをインポートして統合します。IntegrationHub ETL を使用して、特定のデータソースからのデータを統合するために使用される ETL 変換マップを作成します。IntegrationHub ETL では、ソースデータのインポート、必要な場合のデータの変換、およびデータをマップするターゲットの CMDB クラスと属性の選択についてガイドします。その後で、統合結果をプレビューし、構成を調整してから、定期的な統合をスケジュールします。

をご覧ください ServiceNow Store 一般的な統合を表示およびダウンロードするための Web サイト。

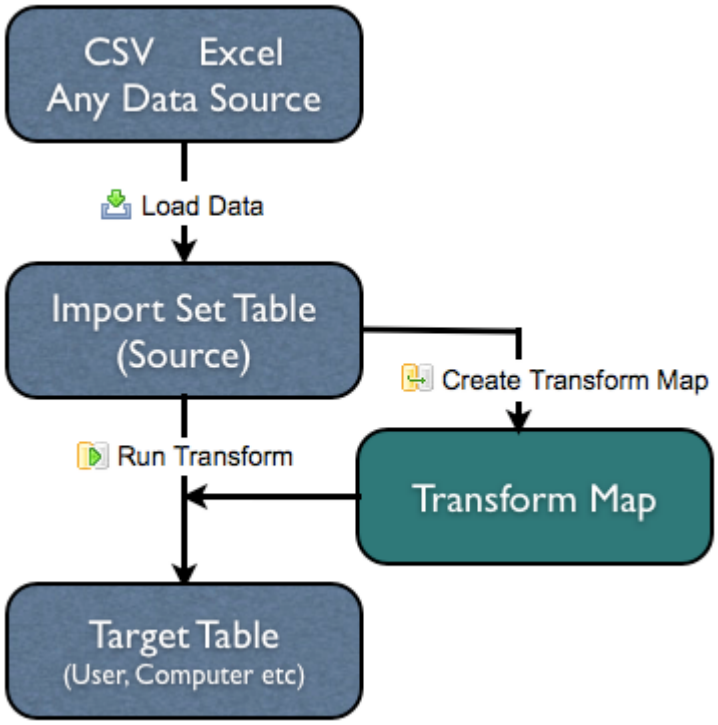
Import Sets を使用した別のソースからのデータのインポート

Import Sets を使用して CMDB にデータをインポートできます。インポートセット は情報のファイル (XML、Excel、CSV などの形式) を検索し、インポートして必要なテーブルに変換します。このプロセスは、スケジュール設定することも、オンデマンドで実行することもできます。

CI 間の関係をインポートするには、インポートセットを使用して、テーブル [cmdb_rel_ci] に親、子、および関係の性質についての情報を入力します。[cmdb_rel_ci] テーブルには、すべての CI 関係のリストが表示され、CI データをインポートするときに便利です。

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

Import Sets の概要



CMDB インスタンス API

CMDB インスタンス API を使用して、CMDB テーブルを作成または更新することで CMDB に入力します。

手動で CI を作成する

特定のクラスに対して単一の CI を作成します。必要なロールは、CI に対して選択したクラステーブルの設定に基づきます。

1. CI クラス マネージャーを使用します。
   a. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
   b. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。CI に使用するクラスを選択します。
   c. クラスナビゲーションバーで、**[CI** リスト] を選択し、CI リストビューで [新規] をクリックします。
   d. CI フォームに入力し、[送信] をクリックします。
2. または、テーブルを直接使用します。
   a. 移動先 すべて > 構成 次に、ビジネスサービスなどの CI に使用するクラスを選択します。
   b. Application Navigator のナビゲーションフィルターに、テーブルのラベル (「Linux」など)、またはテーブル名を <table name>.list (「cmdb_ci_linux_server.list」など) の形式で入力します。次に Enter キーを押します。
   c. テーブルのリストビューで、[新規] をクリックし、テーブルのフォームフィールドに記入します。
   d. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

CMDB 360/マルチソース CMDB

CMDB 360 は、CI 属性の更新に関係する検出ソースと提案された値の完全な履歴を保持します。CMDB 360 データを使用して、さまざまな検出ソースによる CMDB への入力を CI 属性レベルで追跡します。また、特定の検出ソースからの CI の更新を元に戻したり、更新された調整ルールを使用して属性値を再計算したりすることもできます。

Utah リリース以降、マルチソース CMDB 機能は CMDB 360 機能の一部となりました。CMDB 360 は、マルチソース CMDB のすべての機能と、分析ダッシュボードや新しいクエリ機能などの追加機能を提供します。CMDB Workspace の CMDB 360 ビューにあるすべての CMDB 360 機能にアクセスできます。

CMDB 360 の仕組み

複数の検出ソースが同じ CI 属性を更新しようとすると、識別および調整エンジン (IRE) は調整ルールを使用して、更新を行う検出ソースを 1 つ選択します。CMDB 360 がない場合、値が却下された優先度の低い検出ソースに関する詳細は破棄されます。また、CMDB 360 がない場合は、属性値のソースを特定することも難しくなります。

CMDB 360 を使用すると、すべての検出ソースと CI の組み合わせの生の詳細が、更新に選択された検出ソースとそうでない他のすべての検出ソースの両方について保持されます。各検出ソースと CI の組み合わせのレコードで構成される CMDB 360 データは、CMDB マルチソースデータ [cmdb_multisource_data] テーブルに格納されます。CMDB 360 データストアでは、調べたり、照会したり、レポートしたりすることができます。

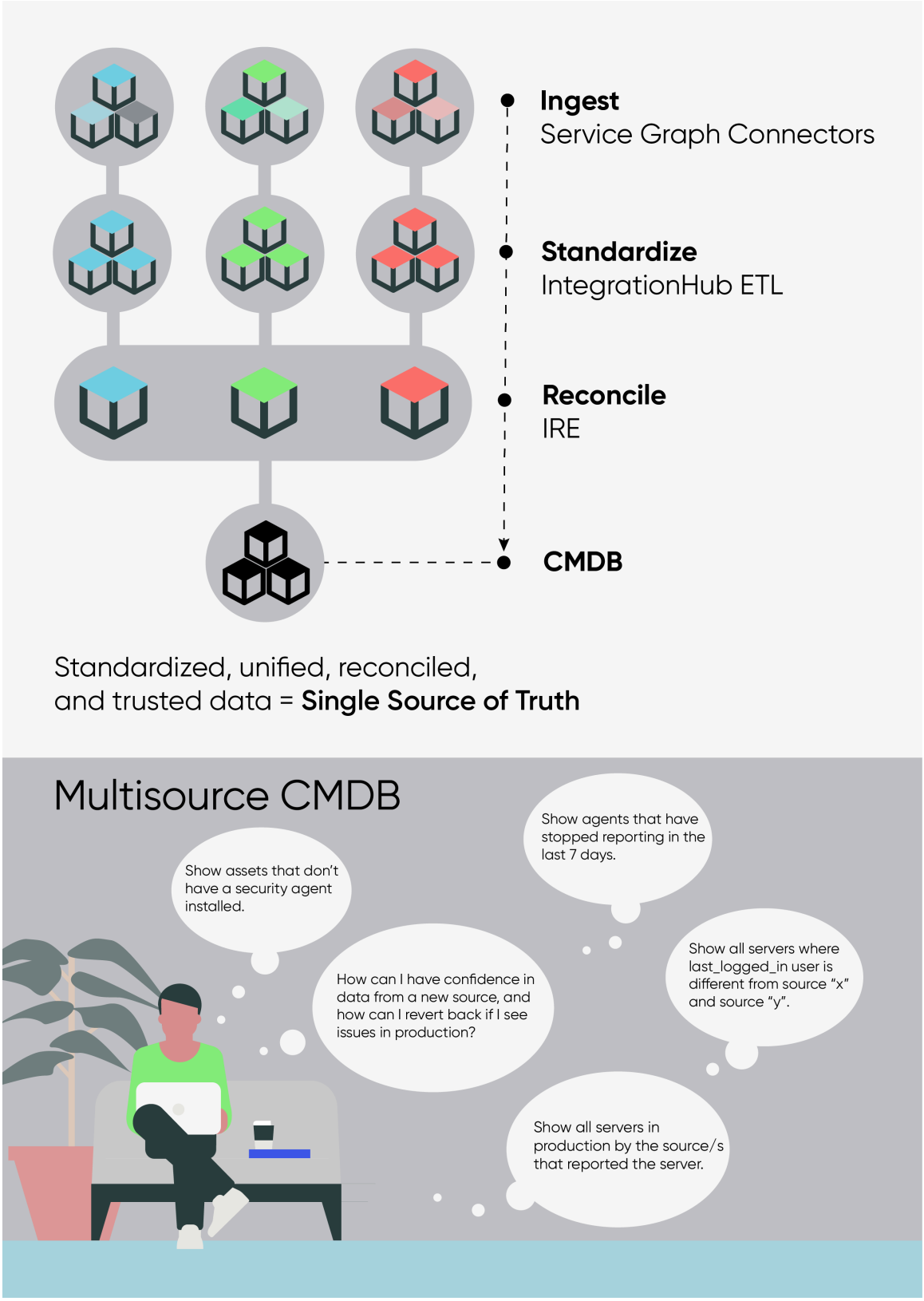
必要に応じて、CMDB 360 データの収集と処理からクラスとその子孫を除外できます。CMDB マルチソースデータ [cmdb_multisource_data] テーブルには、除外されたクラスのデータが含まれていません。詳細については、「CMDB 360 からのクラスの除外」を参照してください。

注:
CMDB 360 は非 CMDB テーブルをサポートしています。広く使用されている「構成アイテム (CI)」という用語は、非 CMDB テーブルレコードを指すこともあります。非 CMDB テーブルのサポートについては、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

自動翻訳

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

データソースプロセスに対する **CMDB 360** のインサイト



データが最初に複数のデータソースから取り込まれた後、CMDB に格納される前に、データの標準化と調整を行うためにいくつかのプロセスが適用されます。CMDB 360 は、これらのプロセスの一部を構成するのに役立つインサイトを提供します。

自動翻訳

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

CMDB 360 の使用

CMDB 360 は次の目的で使用します。

- 動的調整ルールの作成。
- 検出ソースおよび CI 属性レベルで CI の更新を制御する。
- 属性値の検出ソースを属性レベルで可視化する。
- 調整ルールを修正し、更新された調整ルールを反映して、CMDB データを再計算する。
- 検出ソースが信頼できないことに気付いた場合などに、特定の検出ソースからの CMDB データ連携を元に戻す。無視する検出ソースを除外して CI 属性値を再計算する。
- 有効であることを確認済みの他の検出ソースとデータを比較して、新しい検出ソースを検証する。
- CMDB 360 データを照会することで、データ管理、データ品質、および運用上のインサイトを向上させる。CMDB 360 クエリビルダーを CMDB Workspace で使用して、CMDB 360 レコード、検出ソース、および CI レコードのクエリを作成します。

CMDB 360 の有効化と設定

- ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) プラグインをアクティブ化します。
- 移動先 すべて > 構成 > **CMDB 360** プロパティ. 次に、[CMDB 360 プロパティ] ペインで、glide.identification_engine.multisource_enabled (CMDB 360 を有効にする) プロパティが **true** に設定されていることを確認します。
- 必要に応じて、 CMDB 360 からのクラスの除外.

デフォルトでは、CMDB 360 は CMDB クラスの CI の検出ソース情報を追跡し、非 CMDB テーブルのデータを収集しません。次のシステムプロパティを使用して、CMDB クラスおよび非 CMDB クラスのデータ追跡を個別に有効または無効にすることができます。

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (CMDB クラスからの CI の CMDB 360 データのキャプチャを有効にする)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (非 CMDB クラスからの CI の CMDB 360 データのキャプチャを有効にする)

CMDB 360 データに関するレポート

CMDB ワークスペースの CMDB 360 ビュー を使用することで、CMDB 360 データストアに関するインサイトを取得できます。レポートを作成することで、たとえば次のようなことが可能になります。

- どの検出ソースからも報告されていない CI を検索する。
- CMDB にデータを入力している検出ソースを検索する。
- 検出ソース間で属性値を比較する。
- CMDB とその他の検出ソースの属性値を比較します。
- CMDB 360 データのレポートを、特定のアプリケーションサービス、テクニカルサービス、または CMDB グループに制限する。

詳細は、「マルチソース CMDB クエリのサンプル」を参照してください。

自動翻訳

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

CMDB 360 データのビジュアル化

CMDB 360 は、ユーザーインターフェイスで非常に冗長です。

- CI クラスマネージャーの [調整ルール] ページで [データをプレビュー] タブをクリックすると、属性ごとに、その属性の更新が許可されている検出ソースが優先順に表示されます。
- CI フォームで **[CMDB 360** データプレビュー] 関連リンクをクリックすると、CI ごとの属性、CMDB の現在の値、および他の検出ソースからの受信値が表示されます。

ログ記録

システムプロパティ glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource を追加して有効にし、CMDB 360 のログ記録を有効にします。ログ [syslog] テーブルで「source=“cmdb_multisource”」のエントリを検索します。

CMDB Workspace での CMDB 360 の操作

CMDB 360 ビューには CMDB 360 データの集計と分析が表示されます。これを使用して、アクティビティを追跡し、検出ソースの潜在的な問題を特定することができます。独自のさまざまなクエリおよび関連するスケジュールやレポートを作成して、CMDB データを探索することもできます。

すべての CMDB 360 機能にアクセスするには、CMDB Workspace の CMDB 360 ビューを使用します。CMDB 360 ダッシュボードのすべての設定の詳細については、「CMDB 360 ダッシュボードの構成」を参照してください。

> **注:**
> CMDB 360 ダッシュボードのほとんどのカードは、集計で CMDB 以外のテーブルをサポートしているか、サポートを提供するように構成できます。ただし、検出ソースカードによってレポートされない CI は、CMDB 以外のテーブルには適用されません。CMDB 以外のテーブルに対するクエリの作成もサポートされています。非 CMDB テーブルのサポートについては、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

アクセス

要件：

- ロール要件：sn_cmdb_user (CMDB ユーザー) または sn_cmdb_user を含む任意のロール
- その他の要件：CMDB 360 の有効化と設定

CMDB Workspace の CMDB 360 ビューにアクセスするには、次に移動します ワークスペース > **CMDB** ワークスペース. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。

潜在的な問題

[潜在的な問題] タイルのカードには、CI について誤ってレポートしている検出ソースがある CI に関する詳細が表示されます。

検出ソースによって報告されない CI

複数の検出ソースによって検出された CI をリストしていますが、そのうち 1 つ以上の検出ソースが指定された日数内のレポートを停止しています。[CI が検出ソースによって最後に検出されてからの日数] ダッシュボード設定が、カードの集計で使用されます。

このカードをドリルダウンすると、カードの CI のリストビューと、レポートしなくなった CI ごとの特定の検出ソースが表示されます。

自動翻訳

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

例：設定に 7 日を設定します。指定された日数内のこれらの検出ソースによって、backup-linux.sea.com という名前の Linux サーバー CI がレポートされます。

- ServiceNow - 本日
- ServiceWatch - 4 日前
- AgentClientCollector - 8 日前

このシナリオでは、AgentClientCollector が 7 日以上前にレポートしたため、CI は検出ソースカードによってレポートされていない CI に表示されます。

データの不一致

さまざまな検出ソースがさまざまな値をレポートしている CI を一覧表示します。異なる検出ソースが属性について異なる値をレポートする場合、属性は不一致であると見なされます。このカードをドリルダウンすると表示される CI により、個々の CI または調整ルールの問題が明らかになる可能性があります。

ドリルダウンリストビューに表示される特定のレコードは、[データの不一致] ダッシュボードの設定によって異なります。

[マルチソースデータプレビュー] ページにドリルダウンして、属性の値を含むすべての検出ソースの詳細を表示します。[マルチソースデータプレビュー] ページでは、[属性を検索] ボックスを使用して特定の属性を検索できます。次のいずれかのオプションを選択することもできます。

- すべての属性：CMDB に値があるかどうかに関係なく、選択したクラスのすべての属性を表示します。
- **CMDB** 値を含む属性 **(Attributes with CMDB values)**：選択したクラスの属性のみを表示し、CMDB の値を使用します。
- マルチソースデータを含む属性 **(Attributes with multisource data)**：選択したクラスのすべての属性を表示し、属性ごとに現在の CMDB 値と、属性の値を持つその他の検出ソースを表示します。

[マルチソースデータプレビュー] ページで選択したオプションに関係なく、現在の CMDB 値に使用された検出ソース値は緑色で強調表示されます。これらの値は、属性の CMDB 値と同じです。

検出ソース

[検出ソース] タイルのカードには、検出ソースの集計数が表示されます。

検出ソース数

CMDB 360 データをレポートする検出ソースの合計数。

CMDB 360 レコードの合計

各 CI 属性ごとの各検出ソースレポートのレコードを含む CMDB 360 データストア内の生の CMDB 360 レコードの合計数。

調整済み CI

すべての検出ソースからの受信データを処理した後 (同じ CI の複数の検出ソースからのデータの調整を含む) に、 CMDB で作成された一意の CI の合計数。詳細については、「CMDB 識別および調整」を参照してください。

検出ソースの概要

すべてのレポート検出ソースにわたる CMDB 360 CI の分布。

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

自動翻訳

保存済みクエリ

保存済みクエリカードには、最大 20 個の CMDB 360 クエリが表示されます。カードを使用して、これらのクエリを編集して実行したり、新しいクエリを作成したりできます。保存されたクエリは、カードとリストビューの両方で、最近作成または更新されたクエリに基づいてソートされます。

マルチソースレポートビルダークエリを含むインスタンスからインスタンスがアップグレードされた場合、それらのクエリは保存済みクエリカードに表示されます。

- 保存済みクエリをクリックして、実行する前に変更または表示します。
- クエリのアクションアイコンをクリックし、[実行] を選択します。
- [すべてのクエリを表示] をクリックすると、クエリを調べたり実行したりできるすべての保存済みクエリが表示されます。
- [クエリを作成] をクリックして、次のいずれかのタイプのクエリを作成します。
  - レコードを取得：CMDB 360 データの探索に使用できるクエリを作成します。CMDB 360 に対して、指定された検出ソースによってレポートされる基準に一致する CI がないかクエリを実行します。
  - ギャップの検索：CMDB 360 データをレポートしている検出ソースの差異を分析するために使用できるクエリを作成します。同じ CI を報告しない検出ソースに対して、CI を報告する検出ソースを照会します。
  - 属性値の比較 (Compare Attribute Values)：複数の検出ソース間で、または CMDB に対して、異なる属性値を持つ CI を特定するために使用できるクエリを作成します。基準に一致する CI の少なくとも 2 つの検出ソースまたは CMDB にクエリを実行します。
- そのクエリを定期的に実行するためにレポートに対する CMDB 360 クエリのスケジュール設定。クエリをスケジュールすると、クエリ結果をプラットフォームレポート機能 と統合する CMDB 360 レポートを作成できます。

範囲

[範囲] タイルのカードには、それらの CI をレポートする検出ソースの数別に CI の内訳が表示されます。

単一ソースの CI
: 単一の検出ソースによってのみ報告される CI を、それらの CI をレポートする検出ソース別の内訳で表示します。

ソース数別の CI
: 複数の検出ソースによって報告される CI を、それらの CI をレポートする検出ソースの数ごとにグループ化して表示します。

このタイルのカードがリストビューに表示する特定のデータは、[範囲カード] ダッシュボードの設定によって異なります。 また、CMDB Workspace バージョン 3.6.2 以降は、デフォルトで、システムプロパティ *sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only* によってこのタイルの両方のカードのデータが CMDB クラスのみに制限されます。この設定により、カードに表示されるデータの量が削減されます。CMDB データと非 CMDB データの両方を含めるには、このプロパティを **false** に設定します。詳細については、「CMDB 360 に関連するコンポーネント」を参照してください。

CMDB 360 ダッシュボードの構成

構成管理データベース (CMDB) Workspace の CMDB 360 ダッシュボードの設定を構成して、CMDB 360 データを分析および集計する方法を決定します。これらの設定は、CMDB 360 ダッシュボードでそれらのカードをドリルダウンしたときに表示されるカードとレコードに表示されるデータに影響します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：cmdb_ms_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。
3. [設定] をクリックします。
4. グローバル設定を構成します。
   [処理するレコードの最大数] の設定により、CMDB 360 ダッシュボードでカードをドリルダウンしたときに表示できるレコードの最大数が決まります。返されたレコードの合計数が設定値で指定された値より大きい場合、ダッシュボードはこの設定と個々のカードの設定に従ってリストビュー出力をトリミングします。

   この設定を使用して、CMDB 360 で処理する必要があるレコードの数を制限できます。設定は次のカードに適用されます。

   - 検出ソースによって報告されない CI
   - データの不一致
   - 単一検出ソースの CI
   - 検出ソースの数別の CI

   CMDB 360 ダッシュボードのデフォルト値は 100,000 です。

5. [潜在的な問題の設定] を構成します。
   これらの設定は、[CMDB 360 ビュー/潜在的な問題] タイルのカードの計算と、それらのカードをドリルダウンしたときに表示される CI のリストに影響します。

   a. [検出ソースによって報告されない CI] を構成します。
   [CI が検出ソースによって最後に検出されてからの日数] 設定は、検出ソースカードによってレポートされない CI の計算に使用される日数を決定します。カードには複数のソースによって検出可能な CI が表示されますが、少なくとも 1 つの検出ソースが、指定された日数内にその CI についてレポートしませんでした。

   b. [データの不一致] を構成します。
   これらの設定は、「データの不一致」カードの計算と、そのカードをドリルダウンしたときに表示される CI のリストに影響します。これらの設定は、カードに使用するクラスと、計算でのそれらの各クラスの相対的な重み付けを決定します。

設定	説明
自動データ重み付け	選択した CI クラス間で均等に重み付けします。
手動データ重み付け	各 CI クラスに対するカスタムの重み付けを指定します。
計算に含める CI クラスを選択します	属性の不一致をチェックする CI クラスを指定します。指定する CI クラスには子クラスも含まれます。 異なる検出ソースが属性について異なる値をレポートする場合、属性は不一致であると見なされます。
すべての属性が一致しない CI を表示	指定したすべての属性の検出ソース間で不一致がある CI のみを含める場合に選択します。

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

自動翻訳

設定	説明
いずれかの属性が一致しない CI を表示	指定したいずれかの属性の検出ソース間で不一致がある CI のみを含める場合に選択します。
属性を選択	不一致をチェックする属性を指定します。

6. [範囲設定] を構成します。
これらの設定は、[CMDB Workspace] タイルの CMDB 360 ビューでのカードの計算と、それらのカードをドリルダウンしたときに表示される CI のリストに影響します。これらの設定は、カードに使用するクラスと、それらの各クラスの相対的な重み付けを決定します。

設定	説明
自動データ重み付け	選択した CI クラスに対して均等に重み付けします。
手動データ重み付け	各 CI クラスに対するカスタムの重み付けを指定します。
計算に含める CI クラスを選択します	単一のソースを持つ CI に含める CI クラスと、ソースカードの数別の CI を指定します。 指定する CI クラスには子クラスも含まれます。

7. [保存] をクリックします。

CMDB 360 レコード取得クエリの作成

構成管理データベース (CMDB) Workspace の CMDB 360 ダッシュボードから [レコードを取得] クエリを作成して、既存の CMDB 360 データを探索します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_user および cmdb_ms_admin または cmdb_ms_editor

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。
3. [保存済みクエリ] タイルで、[クエリを作成] をクリックします。
4. **[CMDB 360** データを取得する必要があります] をクリックします。
5. クエリに含める CI クラスを選択します。
選択したクラスをクリックすると、条件ビルダーを開くことができます。条件ビルダーを使用して、各クラスが満たすべき条件を指定します。複数の条件を指定するには、**AND** または **OR** を使用します。

   条件なしですべての CI クラスを含める場合は、[すべてのクラス] を選択します。
6. [続行] をクリックします。
7. クエリを実行する検出ソースを選択します。
クエリは、指定した検出ソースを元とする CMDB 360 データを取得します。

   [検出ソースを選択] プロンプトを空のままにして、すべての検出ソースのデータを取得できます。
8. [続行] をクリックします。
9. フォームで、次のオプションを選択します。

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

自動翻訳

結果レイアウトフォーム

フィールド	説明
一意の CMDB 360 レコードを表示	一意の CMDB 360 レコードのみを表示する場合に選択します。異なる検出ソースからの同じ CI のレコードが統合されます。
検出ソース別に CI レコードを表示	CI と検出ソースの各ペアのレコードを表示する場合に選択します。
結果を次に制限	クエリ結果をサービスまたは CMDB グループに属する CI に制限します。[アプリケーションサービス]、[テクニカルサービス]、または **[CMDB** グループ]を選択すると、プロンプトが表示されます。プロンプトを使用して、クエリでフィルタリングするサービスまたはグループを指定できます。

10. [続行] をクリックします。
11. クエリの名前と説明を入力します。
12. [保存] をクリックします。

次のタスク
スケジュールまたはレポートを作成する場合は、クエリを少なくとも 1 回実行してください。

[CMDB 360 クエリ結果] ページで次のように実行します。

- 結果の数がページに表示される結果の数を超えた場合：
  - [結果をさらにロード**]** をクリックすると、結果の次のページが表示されます。各結果ページに表示される結果の数は、glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit システムプロパティで指定されています (デフォルトでは 100)。
  - [すべての結果をロード] をクリックすると、glide.identification_engine.multisource.query.max.limit システムプロパティで指定された上限 (デフォルトでは 10000) までのすべての結果が表示されます。
  - CMDB 360 ソースリンクをクリックすると、ソースのプレビューデータに簡単にアクセスして詳細を確認できます。
- [スケジュールを作成] をクリックして、定期的にクエリを実行するスケジュールを設定できます。クエリをスケジュールすると、作成したレポートでクエリ結果を使用できます。
- スケジュールを作成した後、[レポートを作成] をクリックしてレポートを設定し、レポート機能 を使用して管理できます。
- [クエリ結果] ページで、レコードにアクセスして詳細を表示します。たとえば、 [プライマリレコード] 列のリンクをクリックし、[CI 詳細] ページで **[CMDB 360** データを表示] をクリックします。

CMDB 360 ギャップ検索クエリを作成する

構成管理データベース (CMDB) Workspace の CMDB 360 ダッシュボードからギャップの検索クエリを作成すると、検出ソースによってレポートされていない CI を見つけることができます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_user および cmdb_ms_admin または cmdb_ms_editor

このタスクについて
少なくとも 1 つの検出ソースが CI をレポートし、別の検出ソースがレポートしない場合に、検出ソースのレポートでギャップが発生します。これにより、問題がある可能性のある検出ソースを特定できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。
3. [クエリを作成] をクリックします。
4. [検出ソース間のデータの差異を見つける必要があります] をクリックします。
5. ギャップを確認する CI クラスを選択します。
6. [続行] をクリックします。
7. 非レポートソースを選択します。
   非レポート検出ソースは、CI を想定どおりにレポートしない検出ソースです。複数の非レポート検出ソースには、互いに OR 条件があります。
8. 1 つまたは 2 つのレポート検出ソースを選択します。
   これらの検出ソースは、CI を想定どおりにレポートし、レポートでギャップを特定するためのベースラインとして機能します。

   クエリ内のすべての検出ソースを含めるには、[ギャップ追跡のレポート検出ソースを選択します] プロンプトを空のままにしておきます。
9. [続行] をクリックします。
10. フォームで、次のオプションを選択します。

結果レイアウトフォーム

フィールド	説明
一意の CMDB 360 レコードを表示	一意の CMDB 360 レコードのみを表示する場合に選択します。異なる検出ソースからの同じ CI のレコードが統合されます。
検出ソース別に CI レコードを表示	CI と検出ソースの各ペアのレコードを表示する場合に選択します。
結果を次に制限	クエリ結果をサービスまたは CMDB グループに属する CI に制限します。[アプリケーションサービス]、[テクニカルサービス]、または **[CMDB** グループ]を選択すると、クエリでフィルタリングするサービスまたは CMDB グループを指定できるプロンプトが表示されます。

11. [続行] をクリックします。
12. クエリの名前と説明を入力します。
13. [保存] をクリックします。

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

自動翻訳

次のタスク
スケジュールを作成する場合は、クエリを少なくとも 1 回実行してください。

[CMDB 360 クエリ結果] ページ：

- 結果の数がページに表示される結果の数を超えた場合：
  - [結果をさらにロード] をクリックすると、結果の次のページが表示されます。各結果ページに表示される結果の数は、glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit システムプロパティで指定されています (デフォルトでは 100)。
  - [すべての結果をロード] をクリックすると、glide.identification_engine.multisource.query.max.limit システムプロパティで指定された上限 (デフォルトでは 10000) までのすべての結果が表示されます。
  - CMDB 360 ソースリンクをクリックすると、ソースのプレビューデータに簡単にアクセスして詳細を確認できます。
- [スケジュールを作成] をクリックして、定期的にクエリを実行するスケジュールを設定できます。クエリをスケジュールすると、作成したレポートでクエリ結果を使用できます。
- スケジュールを作成した後、[レポートを作成] をクリックしてレポートを設定し、レポート機能 を使用して管理できます。
- [クエリ結果] ページで、レコードにアクセスして詳細を表示します。

CMDB 360 属性値の比較クエリの作成

構成管理データベース (CMDB) ワークスペースの CMDB 360 ダッシュボードから属性値の比較クエリを作成すると、検出ソース間で属性値が一致しない CI を見つけることができます。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_user および cmdb_ms_admin または cmdb_ms_editor。

このタスクについて
クエリを使用すると、検出ソースが CI をレポートする方法に問題があるかどうかを判断できます。

属性値の比較クエリは、異なる検出ソースの CI を比較し、不一致の値を探します。不一致は、検出ソースが他の検出ソースまたは CMDBによってレポートされた値と異なる CI の属性値をレポートする場合に発生します。クエリを使用してこれらの CI を識別して属性値を調整したり、検出ソースの問題を修正したりすることができます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。
3. [クエリを作成] をクリックします。
4. [検出ソース間でまたは **CMDB** の値と属性値を比較する必要があります **(I want to compare attribute values between discovery sources or against the CMDB)]** をクリックします。
5. 属性値を比較する CI クラスを選択します。
   選択したクラスをクリックすると、条件ビルダーを開くことができます。条件ビルダーを使用して、各クラスが満たすべき条件を指定します。複数の条件を指定するには、**AND** または **OR** を使用します。
6. [続行] をクリックします。
7. フォームで、次のオプションを選択します。

自動翻訳

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

比較する属性フォーム

フィールド	説明
いずれの属性も一致しません	検出ソース間でいずれかの指定された属性値と不一致がある CI を取得する場合に選択します。
すべての属性が一致しません	検出ソース間ですべての指定された属性値と不一致がある CI を取得する場合に選択します。
比較する属性を選択します	不一致の値を比較する属性を指定します。

8. [続行] をクリックします。
9. 属性値を比較する検出ソースを選択します。

検出ソースフォーム

フィールド	説明
CMDBと比較	指定された属性値を CMDBに記録されている CI 属性と比較する場合に選択します。CMDBと比較する場合、必要な検出ソースは 1 つだけです。
検出ソースを選択	比較する検出ソース。少なくとも 2 つ選択します。
結果を次に制限	クエリ結果をサービスまたは CMDB グループに属する CI に制限します。[アプリケーションサービス]、[テクニカルサービス]、または **[CMDB** グループ]を選択すると、プロンプトが表示されます。プロンプトを使用して、クエリでフィルタリングするサービスまたはグループを指定できます。

10. [続行] をクリックします。
11. クエリの名前と説明を入力します。
12. [保存] をクリックします。

次のタスク

スケジュールを作成する場合は、クエリを少なくとも 1 回実行してください。

[CMDB 360 クエリ結果] ページで次のように実行します。

- 結果の数がページに表示される結果の数を超えた場合：
  - [結果をさらにロード**]** をクリックすると、結果の次のページが表示されます。各結果ページに表示される結果の数は、glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit システムプロパティで指定されています (デフォルトでは 100)。
  - [すべての結果をロード] をクリックすると、glide.identification_engine.multisource.query.max.limit システムプロパティで指定された上限 (デフォルトでは 10000) までのすべての結果が表示されます。
  - CMDB 360 ソースリンクをクリックすると、ソースのプレビューデータに簡単にアクセスして詳細を確認できます。
- [スケジュールを作成] をクリックして、定期的にクエリを実行するスケジュールを設定できます。クエリをスケジュールすると、作成したレポートでクエリ結果を使用できます。

自動翻訳

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

- スケジュールを作成した後、[レポートを作成] をクリックしてレポートを設定し、レポート機能を使用して管理できます。
- [クエリ結果] ページで、レコードにアクセスして詳細を表示します。

レポートに対する **CMDB 360** クエリのスケジュール設定

CMDB 360 データを定期的にクエリを実行するようにスケジュールを設定します。スケジュール設定済みのクエリを使用して、作成するレポートに CMDB 360 データを提供します。これにより、検出ソースの 構成管理データベース (CMDB) への入力方法と、それらの検出ソースの信頼性を把握できます。

始める前に
CMDB 360 クエリは必ず 1 回は実行してください。

必要なロール：sn_cmdb_user および cmdb_ms_admin または cmdb_ms_editor。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. CMDB Workspace メニューバーで、**[CMDB 360]** を選択します。
3. [保存済みクエリ] タイルで、CMDB 360 クエリを作成またはアクセスします。
   新しいクエリを作成した場合、クエリ結果ページで [スケジュールを作成] をクリックする前に、クエリを少なくとも 1 回実行する必要があります。
4. クエリの [結果レイアウト] ページで [クエリをスケジュール **(Schedule query)]** を選択します。
   属性値の比較クエリのスケジュールを作成するには、 [検出ソース] ページで [クエリをスケジュール **(Schedule query)]** を選択します。
5. クエリの実行をスケジュールする実行頻度と時間を指定します。
   [週次] または [月次] を選択した場合は、それぞれ曜日や日付も選択する必要があります。
6. [保存] をクリックします。

次のタスク
CMDB 360 レポートを作成して、CMDB 360 クエリ結果をプラットフォームのレポート機能と統合します。クエリを実行するたびに、生成されたレポートが自動的に更新されます。

関連情報

CMDB 360 レコード取得クエリの作成

CMDB 360 ギャップ検索クエリを作成する

CMDB 360 属性値の比較クエリの作成

CMDB 360 からのクラスの除外

CMDB 360 が、これが不要なクラスのデータを収集、保存、および分析できないようにします。CMDB 360 は大量のデータを処理します。したがって、クラスを除外すると、マルチソースダッシュボード分析の入力スケジュール設定済みジョブおよび CMDB 360 クエリのパフォーマンスを向上させるのに役立ちます。

始める前に
必要なロール:cmdb_ms_admin (CMDB 管理者ロールに自動的に含まれます)

このタスクについて
CMDB 360 からクラスを除外するには、CMDB 360 拒否クラス [cmdb_multisource_deny_class] テーブルのレコードを直接管理する必要があります。除外するクラスごとに、そのクラスのアクティブなレコードを追加します。CMDB 360 からクラスを除外する

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

自動翻訳

と、その降順のクラスも自動的に除外されます。ベースシステムでは、CMDB 360 拒否クラステーブルに、dscy_net_base や discovery_net_base などの一部のクラスがデフォルトで入力されます。

手順

1. [すべて] を選択し、フィルターナビゲーターに「 cmdb_multisource_deny_class.list 」と入力して CMDB 360 拒否クラステーブルを開きます。
2. 新規 を選択し、フォームに入力します。
   - **CMDB 360** データを保存するには、このクラスとこのクラスのすべての拡張クラスを拒否する] というラベルの付いたフィールドで、除外するクラス (およびその子孫) を選択します。
   - [アクティブ] が選択されていることを確認します。[アクティブ] が選択されていない場合、指定されたクラスは CMDB 360 から除外されません。
   - [送信] を選択します。

タスクの結果
指定されたクラスとその降順クラスの既存のデータは、システムに影響を与えることなく、レコードクリーナーを使用して CMDB 360 データ [cmdb_multisource_data] テーブルから段階的に削除されます。

次のタスク
[アクティブ] の選択を解除するか、CMDB 360 データ収集に含めるクラスのレコードを完全に削除できます。

CI 属性値の再計算

調整ルールを修正するか、無効であることが判明した検出ソースを除外します。次に、それらの調整ルールまたは検出ソースが適用される CI 属性値の再計算に、更新した調整ルールを使用します。

始める前に
CMDB 360 の有効化と設定。

更新した調整ルールを適用して再計算する場合は、まず調整ルールを更新する必要があります。

必要なロール：itil_admin または sn_cmdb_admin

このタスクについて
CMDB 360 は、送信する再計算ごとに再計算タスクを自動的に生成します。複数の再計算を送信すると、操作ごとに再計算タスクが生成されますが、一度に実行されるタスクは 1 つだけです。すべての再計算タスクをリストするには、左側のナビゲーション検索ボックスに「cmdb_multisource_recomp_task.list」と入力します。

1 回の再計算操作に含めることができるレコード数には限度があります。この数は、システムプロパティ glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit で指定されています (デフォルトでは 100,000)。

注:

- 再計算では、複数の検出ソースによって報告されている、クラス名が異なる CI をスキップします。
- CI 属性値の再計算は、非 CMDB テーブルではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. CI クラス階層のリストからクラスを選択します。

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

3. 左側のペインで [クラス情報] を展開し、[調整ルール] を選択します。
4. [調整ルール] ページで [再計算] をクリックします。
5. [タイプを再計算] を選択します。

   - 調整ルールに従って、指定された検出ソースの値を次に優先度の高い検出ソースの値に置き換えます。クラス CI の属性値を再計算し、調整ルールで指定された優先度を適用し、指定された [検出ソース] を除外します。除外する検出ソースのレコードも、CMDB 360 データストアから削除されます。

     この操作は、CMDB に存在するデータに適用されます。除外した検出ソースに対して調整ルールが引き続き有効である場合は、その検出ソースからの将来のデータが CMDB に入力される可能性があります。

   - 更新された調整ルールを適用：クラス CI の属性値を再計算し、現在有効になっている更新された調整ルールを適用します。
6. [スコープを再計算] を選択します。
   スコープはオプションごとに大きくなります。
   - このクラスの **CI** のみを再計算：再計算する CI の基本スコープです。
   - このクラスと派生クラスの **CI** を再計算：基本スコープを拡張して、派生クラスの CI を含めます。
   - このクラスと派生クラスの **CI** を、選択した関連アイテムとともに再計算します：前のスコープを拡張して、指定した関連アイテムの CI も含めます。再計算に含める関連アイテムを選択します。
7. 除外された検出ソースが唯一の検出ソースである CI の [削除アクション] を選択します。
   - レコードを削除：CMDB から CI レコードを削除します。
   - レコード属性をカスタム値に設定：指定された CI 属性をカスタム値に設定して、CI を削除せずに通常の操作から CI を削除します。たとえば、*`Operational status`* 属性を *`Retired`* に設定します。
8. [次へ] を選択します。
9. [レビュー] ページで、影響を受ける CI の数を慎重に確認し、すべてのレコード数が予想どおりであることを確認します。
10. [戻る] を選択して、再計算の設定を調整します。
11. [再計算] を選択します。

次のタスク

次のいずれかを実行できます。

- 再計算操作に対して表示されるステータスメッセージで、リンクをクリックして CMDB 360 再計算タスクの詳細を確認します。[タスクの再計算] には、再計算操作の進捗状況およびステータスが表示されます。

  [ステータス] を [未完了でクローズ] に設定して [更新] を選択することで、再計算を中止できます。その後、[ステータス] を [対応中] に戻し、中断した場所から再計算を再開できます。

- すべての再計算タスクのステータスおよび進捗状況を確認するには、左側のナビゲーション検索ボックスに「cmdb_multisource_recomp_task.list」と入力します。

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

マルチソースレポートビルダー (従来)

マルチソース CMDB データのクエリを実行して、レポートすることで、CMDB データ管理を改善します。マルチソースレポートビルダーを使用することで、検出ソースからの CMDB への入力方法、および検出ソースの信頼性に関するインサイトを取得できます。必要に応じて、調整ルールを調整して、CMDB データの品質を向上させることができます。

CMDB Workspace の CMDB 360

Washington DC リリース以降、マルチソース CMDB 機能は CMDB 360 機能の一部となり、CMDB Workspace でアクセスできるようになりました。CMDB Workspace ストアアプリの CMDB 360 クエリビルダーを使用して、レポートを作成、表示、変更、スケジュール設定し、CMDB 360 クエリを実行します。CMDB 360 クエリビルダーを使用して、次のタイプのクエリを作成します。

- レコードを取得：基準に一致する CI の検出ソースに対するクエリを作成します。
- ギャップの検索：CMDB 360 データをレポートする検出ソースのギャップに対するクエリを作成します。同じ CI を報告しない検出ソースに対して、 CI を報告する検出ソースのクエリを作成します。
- 属性値の比較：複数の検出ソース間で、または CMDB に対して、異なる属性値を持つ CI のクエリを作成します。基準に一致する CI の少なくとも 2 つの検出ソースまたは CMDB のクエリを作成します。

従来のマルチソースレポートビルダー

CMDB ワークスペースで CMDB 360 クエリビルダーを使用する代わりに、このトピックで説明されている従来のマルチソースレポートビルダーを使用することもできます。

マルチソースレポートビルダーでマルチソースクエリを作成した後、クエリを実行して結果を確認できます。また、マルチソースクエリの結果を Reporting プラットフォーム機能と統合するマルチソースレポートを作成することができます。マルチソースレポートを作成するステップの概要：

1. クエリを作成してから、保存して実行します。
2. クエリのスケジュールを作成します。
3. マルチソースクエリに基づくマルチソースレポートを作成します。

次を検索するクエリを作成できます。

- CMDB にデータを入力しているすべての検出ソース
- どの検出ソースからもレポートされていない CI
- 1 つの検出ソースを除き他の検出ソースでは検出されていないすべての CI

CMDB と比較しながら、複数のデータソース間の CI 属性値の違いを示す他のクエリを作成できます。

- 検出ソースの属性値と現在の CMDB レコードの属性値の違いを示します。たとえば、SCCM がレポートする場所とは異なる場所にあるハードウェア CI を特定するクエリなど。
- SourceA、SourceB、および SourceC の属性の違いを示します。たとえば、SCCM、ServiceWatch、および CMDB の間で RAM が異なるすべてのコンピューター CI を示します。

自動翻訳

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

クエリ結果は、CI レコード、マルチソース CMDB データレコード、または検出ソース別に表示できます。レポート結果を特定のアプリケーションサービス、テクニカルサービス、または CMDB グループ内の CI に制限することもできます。

従来のマルチソースレポートビルダーでのマルチソースクエリの作成

マルチソース CMDB データをクエリして、検出ソースから CMDB への入力方法についてのインサイトを取得し、そのクエリを使用してマルチソースデータレポートを作成します。

始める前に

CMDB 360 を有効化して設定します。

必要なロール：cmdb_ms_editor

このタスクについて

[マルチソースレポートビルダー] ページは、フィールドを設定すると動的に更新されます。したがって、以下のステップで説明されているフィールドの一部が表示されない場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > マルチソースレポートビルダー.
2. [マルチソースレポートビルダー] ページで、編集または実行するクエリを選択するか、[新規] をクリックします。
3. クエリの [名前] と [説明] を入力します。
4. クエリの [結果タイプ] を選択します。
   - **CI** レコード：結果には、マルチソース CMDB データストアからの一意の CI が表示されます。
   - マルチソースデータレコード：結果には、マルチソース CMDB データからの CI/検出ソースの組み合わせのすべてのエントリが表示されます。
   - 検出ソース：結果は、クエリ基準に一致する検出ソースごとにグループ化されます。
5. [差異のみを表示] を選択して CI 属性値の違いを表示し、[差異のタイプ] を選択します。
   - **CMDB** レコードと検出ソース間：CMDB データと指定された検出ソースの属性値の違いを表示します。
   - 検出ソース間：マルチソーソデータに基づいて、指定された検出ソースの属性値の違いを表示します。
6. [クラス] を選択してクエリを適用するか、[すべてのクラス] を選択してすべてのクラスにクエリを適用します。Condition Builder を使用して、クラスに必要な条件を定義します。複数の条件を指定するには、**AND** または **OR** を使用します。
7. スラッシュバケットを使用して、クエリする 1 つ以上の検出ソースアイテムを選択します。
8. [比較するフィールド] を差異を表示するクラス属性に設定します。複数の属性に基づいて比較するには、OR および AND 演算子を使用します。
   属性のリストは、クラス属性の事前入力されたサブセットであり、項目を追加または削除することはできません。
9. [結果を次に制限] を設定することで、特定のアプリケーションサービス、テクニカルサービス、または CMDB グループに属する CI にクエリ結果を制限することができます。
10. [保存] をクリックしてから、[実行] をクリックします。

自動翻訳

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

次のタスク

- [CMDBマルチソースクエリ結果] ページ：
  - 結果の数がページに表示される結果の数を超えた場合：
    - [結果をさらにロード] をクリックすると、結果の次のページが表示されます。各結果ページに表示される結果の数は、glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit システムプロパティで指定されています (デフォルトでは 100)。
    - [すべての結果をロード] をクリックすると、glide.identification_engine.multisource.query.max.limit システムプロパティで指定された上限 (デフォルトでは 10000) までのすべての結果が表示されます。
    - マルチソース CMDB の値のリンクまたは CI 値のリンクをクリックし、それぞれのレコードにアクセスして詳細を表示します。
  - [構成アイテム] 列の CI リンクをクリックすると、CI フォームが開きます。CI フォームの [関連リンク] セクションで [マルチソースデータ] タブをクリックして、CI に関連するマルチソースデータ (検出ソースなど) を表示します。
- クエリのスケジュールを作成し、スケジュールが少なくとも 1 回実行されるようにします。このステップは、マルチソースレポートを作成するために必要です。

> **注:**
> 初めてクエリを作成した際は、[スケジュールを作成] ボタンと [レポートを作成] ボタンの両方がグレー表示されます。クエリを保存した後にのみ、クエリのスケジュールを作成して実行できます。その後で、クエリに基づくレポートを作成できます。

マルチソースクエリのスケジュールを作成する

マルチソースクエリを保存して実行した後、設定されたスケジュールでクエリを自動的に実行するスケジュールを作成します。クエリ結果は結果テーブルに保存され、結果を送信するメールアドレスを設定したり、CMDB ダッシュボードに結果を含めたりすることができます。

始める前に
スケジュールのクエリはすでに保存され、少なくとも 1 回実行されている必要があります。

必要なロール：cmdb_ms_user

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > マルチソースレポートビルダー.
2. [マルチソースレポートビルダー] ページで、スケジュールを作成するクエリを選択します。
3. [マルチソースレポート] フォームで、[スケジュールを作成] をクリックします。次に、マルチソースレポートビルダーのスケジュール設定済みメールで、[新規] をクリックします。
4. マルチソースレポートビルダーフォームのスケジュール設定済みメールに入力します。

フィールド	説明
クエリ	マルチソースレポートビルダーで作成された保存済みクエリ。
ユーザー	クエリ結果をメールで送信するユーザー。
グループ	クエリ結果をメールで送信するユーザーグループ。
実行	クエリを自動的に実行する頻度と時間。

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

フィールド	説明
時刻	[実行] を [オンデマンド] に設定すると、クエリは手動でのみ実行されます。
メールアドレス	クエリ結果をメールで送信する追加のアドホックメールアドレス。
件名	クエリ結果とともにメールの件名として表示されるテキスト。
導入メッセージ	クエリ結果を含むメールの本文に含まれるテキスト。
タイプ	メールに添付される、クエリ結果を含むファイルのタイプ。
ZIP 出力	結果ファイルの圧縮を有効にします。
条件付き	クエリを実行する条件を有効にし、[条件] フィールドで条件を指定します。指定された条件を満たさない場合、クエリは実行されません。
条件	クエリを実行するために満たす必要がある条件 (Java スクリプト)。 [条件付き] が選択されている場合にのみ表示されます。
レコードがない場合は省略	結果を返さないクエリ実行のメール送信を無効にします。

注:
更新セット を使用してマルチソーススケジュールを非本番環境から本番環境にポートする場合は、スケジュールの [ユーザー] 設定と [グループ] 設定をチェックします。本番環境に存在せず、クエリ結果を受け取る必要があるユーザーまたはグループは、次のいずれかの方法で再度追加する必要があります。

- 本番環境で手動で作成されます。この場合、(非本番環境からポートされた) 本番環境で無効なユーザーまたはグループをスケジュールから削除し、代わりに新しいユーザーまたはグループを追加する必要があります。
- 非本番環境から本番環境への明示的なポート。

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

次のタスク

- スケジュールで [実行] が [オンデマンド] に設定されている場合、または繰り返しスケジュールがある場合でもクエリをランダムに実行する必要がある場合は、次のようにそのクエリを手動で実行できます。
  1. 移動先 すべて > 構成 > マルチソースレポートスケジュール.
  2. [マルチソースレポートビルダーのスケジュール設定済みメール] リストビューで、実行するクエリを選択します。
  3. [マルチソースレポートビルダーのスケジュール設定済みメール] フォームで、[今すぐ実行] をクリックします。
- Reporting プラットフォーム機能を使用してマルチソースクエリ結果を統合する、クエリのマルチソースレポートを作成します。

マルチソース (CMDB 360) クエリに基づいてマルチソースレポートを作成する

マルチソース (CMDB 360) クエリの作成、保存、実行、スケジュール設定をしたら、Reporting プラットフォーム機能を使用してクエリ結果を統合する、マルチソース (CMDB 360) レポートを作成できます。たとえば、このようなマルチソース (CMDB 360) レポートをプラットフォーム CMDB ダッシュボードに含めることができます。

始める前に

レポートのマルチソース (CMDB 360) クエリはすでに保存済みでスケジュールが作成されており、少なくとも 1 回実行されている必要があります。

必要なロール：cmdb_ms_user

このタスクについて

マルチソース (CMDB 360) クエリに基づいてレポートを作成すると、Reporting 機能を使用して管理できるレポートソースが作成されます。

> **注:**
> CMDB ワークスペースの CMDB 360 ビュー を使用して CMDB 360 クエリとレポートを生成する場合は、以下の手順のステップ 4 までスキップできます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > マルチソースレポートビルダー.
2. [マルチソースレポートビルダー] リストビューで、スケジュールを作成するクエリを選択します。
3. [マルチソースレポート] フォームで、[レポートを作成] をクリックします。
4. [レポートを作成] フォームで、[保存] または [実行] をクリックします。

Trouble?
レポートには、最新のクエリ実行の結果が表示されます。一方、クエリが変更された場合、レポートにはクエリと同期していない結果が表示されます。クエリを更新するときは、レポートがクエリと同期されるように、更新されたクエリをすぐに実行するようにします。

次のタスク

たとえば、マルチソース (CMDB 360) レポートを CMDB 正確性ダッシュボードに追加するには、「ダッシュボードにレポートを追加」を参照してください。

マルチソース CMDB クエリのサンプル

サンプルクエリを使用して、独自のマルチソース CMDB クエリを作成します。

自動翻訳

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

複数の検出ソース間の複数の属性の不一致

フィールド	設定
名前	複数の検出ソース間の複数の属性の不一致 (検出ソースと検出ソースの比較)
説明	検出ソース ServiceNow/SERVICEWATCH/SCCM/Tivoli 間で *Disk Capacity* OR *CPU Count* OR *Serial Number* の不一致がある、「バックアップ」を含む名前の Linux サーバーを検索します。
結果タイプ	マルチソースデータレコード
差異のみを表示	選択済み
差異のタイプ	検出ソース間
クラス	Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]
条件	[名前] [含む] [バックアップ]
検出ソース	ServiceNow/SERVICEWATCH/SCCM/Tivoli
比較するフィールド	*Disk Capacity* OR *CPU Count* OR *Serial Number*
結果を次に制限	すべて

CMDB レコードと検出ソース間の複数の不一致

フィールド	設定
名前	複数の検出ソース間の複数の属性の不一致 (CMDB と検出ソースの比較)
説明	検出ソース ServiceNow/ServiceWatch/SCCM に *Disk Capacity* AND *CPU Count* AND *Fully Qualified Domain Name* の不一致がある、「バックアップ」を含む名前の Linux サーバーを検索します。
結果タイプ	マルチソースデータレコード
差異のみを表示	選択済み
差異のタイプ	CMDB レコードと検出ソースの間
クラス	Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]
条件	[名前] [含む] [バックアップ]
検出ソース	ServiceNow/SERVICEWATCH/SCCM
比較するフィールド	*Disk Capacity* AND *CPU Count* AND *Fully Qualified Domain Name*
結果を次に制限	すべて

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

ServiceNow によって検出され、Tivoli によっては検出されなかったサーバー

フィールド	設定
名前	Tivoli による検出なし
説明	ServiceNow によって検出され、Tivoli によっては検出されなかったサーバー
結果タイプ	CI レコード
クラス	サーバー [cmdb_ci_server]
検出ソース	[次の値に等しい] [ServiceNow] [次の値ではない] [Tivoli]
結果を次に制限	すべて

バックアップサーバーのすべての検出ソース

フィールド	設定
名前	検出ソースバックアップサーバー
説明	バックアップサーバーのすべての検出ソース
結果タイプ	データソース
クラス	サーバー [cmdb_ci_server] およびクラス条件： [ホスト名] [次で始まる] [バックアップ]
結果を次に制限	すべて

報告された場所の値が **Altiris** の検出ソースと **Tivoli** の検出ソースで異なるすべてのマルチソース **CMDB** レコード

フィールド	設定
名前	場所の比較：Altiris とTivoli
説明	報告された場所の値が Altiris の検出ソースと Tivoli の検出ソースで異なるすべてのマルチソース CMDB レコードリスト
結果タイプ	マルチソースデータレコード
差異のみを表示	選択済み
差異のタイプ	検出ソース間
検出ソース	• Altiris • Tivoli
比較するフィールド	ロケーション

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

報告された場所の値が **Altiris** の検出ソースと **Tivoli** の検出ソースで異なるすべてのマルチソース **CMDB** レコード (続く)

フィールド	設定
結果を次に制限	すべて

場所の値が **Tivoli** によって報告された値と異なる、Linux サーバーのすべてのマルチソース **CMDB** レコード

フィールド	設定
名前	Linuxサーバーの場所：Tivoli の値と異なる
説明	場所の値が Tivoli によって報告された値と異なる、Linux サーバーのすべてのマルチソース CMDB レコード
結果タイプ	マルチソースデータレコード
クラス	Linux サーバー
差異のみを表示	選択済み
差異のタイプ	CMDB レコードと検出ソースの間
検出ソース	[次の値に等しい] [Tivoli]
比較するフィールド	ロケーション
結果を次に制限	すべて

CMDB 360 に関連するコンポーネント

テーブルやプロパティなどを含む、複数のタイプのコンポーネントが CMDB 360 (com.snc.cmdb プラグインに含まれる) と関連しています。

プロパティ

次に移動して [CMDB 360 プロパティ] ページを開きます すべて > 構成 > **CMDB 360** プロパティ. プロパティの「?」アイコンにカーソルを合わせると、プロパティ名が表示されます。

プロパティ値を変更するには、cmdb_ms_admin ロールが必要です。

プロパティ	説明
glide.identification_engine.multisource_enabled	CMDB 360 を有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[CMDB 360 プロパティ] ページ
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	CMDB クラス (cmdb_ci クラスから派生) から CI の CMDB 360 データをキャプチャできるようにします。

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

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：[CMDB 360 プロパティ] ページ
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	非 CMDB クラス (cmdb_ci クラスから派生したものでない) から CI の CMDB 360 データをキャプチャできるようにします。たとえば、シリアル番号 [cmdb_serial_number] クラス、ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] クラスなどです。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：[CMDB 360 プロパティ] ページ
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	CMDB 360 レポートビルダーで、クエリ結果ページごとに表示する項目の最大数です。このプロパティの値を変更すると、クエリ実行時のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。 • タイプ：数値 • デフォルト値： 100 • 場所：[CMDB 360 プロパティ] ページ
glide.identification_engine.multisource.query.max.limit	CMDB 360 レポートビルダーで [すべての結果をロード] をクリックした場合に表示されるクエリ結果の最大数です。このプロパティの値を変更すると、クエリ実行時のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。 • タイプ：数値 • デフォルト値：10000 • 場所：[CMDB 360 プロパティ] ページ

自動翻訳

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

プロパティ	説明
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	CMDB 360 再計算操作に含めることができる CI の最大数です。 • タイプ：数値 • デフォルト値：100000 • 場所：[CMDB 360 プロパティ] ページ
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	CMDB 360 のログ記録を有効にします。CMDB 360 ログは、*source* が「cmdb_multisource」に設定された状態でログ [syslog] テーブルに格納されます。 • タイプ：文字列 • 値：info、warn、error、debug、または debugVerbose • 場所：システムのプロパティに追加 [sys_properties] テーブル

sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	CMDB Workspace の CMDB 360 ダッシュボードの [範囲] タイルのデータの範囲を、CMDB クラスのみ (cmdb_ci クラスから派生) に制限します。
	• タイプ：true | false
	• デフォルト値：true
	• 値：
	  ○ true:CMDB クラスのデータのみを含めます。
	  ○ false:CMDB テーブルおよび非 CMDB テーブルのデータを含めます。
	• 場所: システムプロパティに追加 [sys_properties]

テーブル

テーブル	説明
CMDB 360 データ	CMDB 360 データストア。すべての検出ソースから送信された生データが含まれます。

自動翻訳

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

テーブル	説明
[cmdb_multisource_data]	
CMDB マルチソース列のメタデータ [cmdb_multisource_column_metadata]	各クラスの属性の浮動可能列へのマッピングです。大量のデータを含むクエリのパフォーマンスを向上させるために使用します。
CMDB マルチソースクエリ [cmdb_multisource_query]	CMDB Workspace または従来のマルチソースレポートビルダーでユーザーが作成した CMDB 360 クエリの定義です。
クエリステータス [cmdb_multisource_query_status]	CMDB Workspace または従来のマルチソースレポートビルダーで作成されたクエリの実行ステータスです。
CMDB マルチソースクエリ結果 [cmdb_multisource_query_result]	CI レコードの結果タイプで構成された、CMDB Workspace または従来のマルチソースレポートビルダーで作成されたクエリの結果です。
CMDB マルチソースクエリ結果マルチソースレコード [cmdb_multisource_query_result_ms_record]	CMDB 360 レコードの結果タイプで構成された、CMDB Workspace または従来のマルチソースレポートビルダーで作成されたクエリの結果です。
CMDB マルチソースクエリ結果検出ソース [cmdb_multisource_query_result_disco_source]	検出ソースレコードの結果タイプで構成された、CMDB Workspace または従来のマルチソースレポートビルダーで作成されたクエリの結果です。
CMDB マルチソース再計算タスク CI [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	再計算操作に関係するすべての CI です。☒
CMDB マルチソース再計算タスク [cmdb_multisource_recomp_task]	再計算要求および進捗状況です。
CMDB 360 拒否クラス [cmdb_multisource_deny_class]	CMDB 360 データの収集と処理から除外されるクラス。アクティブなレコードを持つクラスの場合、CMDB 360 データ [cmdb_multisource_data] テーブルにデータはありません。

ロール

ロール	説明
cmdb_ms_read	CMDB 360 クエリにアクセスして実行できますが、クエリを作成することはできません。cmdb_read ロールを含みます。
cmdb_ms_editor	クエリを作成して実行できます。完全な読み取りおよび書き込みアクセス権がありますが、再計算は実行できません。cmdb_ms_read ロールを含みます。

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

自動翻訳

ロール	説明
cmdb_ms_admin	クエリを作成して実行でき、CMDB 360 プロパティを変更できます。cmdb_ms_write ロールを含みます。

CMDB データ管理

CMDB の完全性と健全性は、CMDB 内のデータに依存するさまざまな機能に不可欠なものです。CMDB が拡大してインフラストラクチャが変更されると、古い CI、重複する CI、または期限切れの CI が CMDB に蓄積して、組織内の IT インフラストラクチャとアプリケーションを正確に反映できなくなる可能性があります。

CMDB データマネージャーは、データ管理に対する組織のニーズを反映するポリシーを作成、公開、および管理できる重要なツールです。CMDB データマネージャーは、大規模な CMDB にも拡張できる包括的な統合ソリューションです。削除、アーカイブ、証明書などの CI ライフサイクル操作の一括管理をサポートします。CMDB データマネージャーを使用して、CMDB を健全で効率的な運用状態に維持するために役立つ CI ライフサイクル運用を自動化および管理します。

重複 CI の管理も、CMDB の健全性の維持に役立つ重要なデータ管理タスクです。

の操作 CMDB データマネージャー

CMDB データマネージャーは、削除、アーカイブ、証明書などの CI ライフサイクル操作を一括管理するためのポリシー主導型のフレームワークです。CMDB データマネージャーは、大規模な CMDB に拡張でき、クラウドベースの世界の急速な変化に対応できる、包括的な統合ソリューションです。

大規模な CMDB は、時間の経過とともに大量の古い CI を蓄積し、全体的なパフォーマンスに影響を与える可能性があります。カスタムの緩和ソリューションは開発や維持が困難な場合があり、エラーが発生しやすくなります。CMDB データマネージャーは、ポリシーを作成、公開、および管理できるツールです。CI ライフサイクル運用を自動化および管理するためのポリシーを作成し、CMDB を健全で効率的な運用ステータスに維持できるようにします。

CMDB データマネージャーを使用して、CI のライフサイクルを管理するための次のような組織のプロセスを表すポリシーを作成します。

- 1 年以上前に作成された、所有者のいないすべてのコンピューターを廃止します (「廃止」ポリシータイプ)。
- 6 か月間更新されていない、シアトルのデータセンター内のすべての Linux サーバーをアーカイブします (「アーカイブ」ポリシータイプ)。
- 過去 1 週間に検出されなかったすべてのコンテナーを削除します (「削除」ポリシータイプ)。
- 指定された場所のすべての CI を証明します (証明書ポリシータイプ)。
- 依存 CI 管理によって生成されたライフサイクルタスクのカスケード削除、カスケードアーカイブ、またはカスケード廃止を承認します。
- 非 CMDB 関連テーブルの孤立レコード、古いレコード、または無関係なレコードを削除します。関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブル内の非 CMDB 関連テーブルには、CMDB テーブルへの参照があります。たとえば、CMDB で参照された CI が削除された場合、関連するテーブルの CI は孤立する可能性があります (「CMDB 関連エントリの削除」ポリシータイプ)。
- 属性にビジネスに必要な特定の値があることを証明します。

CMDB データマネージャーポリシーは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するクラスにのみ適用できます。したがって、CMDB データマネージャーを使用して、CMDB CI Class Models によってインポートされたクラスなどのクラスを管理することはできません。

自動翻訳

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

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作

CMDB Workspace ランディングページとそのビューを使用して、CMDB データマネージャーを完全に管理し、そのポリシーとタスクの高レベルの分析とカウントにアクセスし、タスクをレビューできます。CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの使用については、「」を参照してください CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作。

コア UI の CMDB データマネージャー (UI 16)

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作 は、コア UI (UI 16) 上に構築された CMDB データマネージャーでは利用できない一部の機能を含む、CMDB データマネージャーの最新機能を提供します。コア UI (UI 16) 上に構築された CMDB Data Manager を使用するには、次の場所に移動します。 すべて > 構成 > **CMDB** データマネージャー. コア UI での CMDB Data Manager の従来のビルドの使用については、「」を参照してください コア UI の CMDB データマネージャー (UI 16)。

期間

ポリシー

CMDB データマネージャーポリシーは、CI の廃止などのライフサイクルイベントの全体的な管理計画をキャプチャします。ポリシーは、ポリシーのターゲット CI のタスク (ポリシータスク) を作成するサブフロー (ポリシーサブフロー) に関連付けられます。ポリシーはポリシータイプで構成され、ポリシータスクは、CI レコードのアーカイブや削除など、そのポリシータイプに関連付けられた操作を実行します。また、承認を要求するようにポリシーを設定することもできます。

ポリシータイプ、ポリシーサブフロー、およびポリシータスクはすべて、CI の特定のライフサイクルイベントに合わせて調整されます。たとえば、削除ポリシータイプのポリシーセットが削除サブフローに関連付けられ、そのポリシータスクが CI の削除を処理します。

日次ジョブスケジュールは、公開されたすべての CMDB データマネージャーポリシーを処理します。

ポリシーサブフロー

ポリシーサブフロー には、廃止や削除などのライフサイクルイベントを処理するための基本となるロジックが含まれています。ポリシーが承認を要求するように設定されている場合、ポリシーサブフローは、ポリシータスクが承認された後にのみ実行されます。

ベースシステムには、削除、アーカイブ、廃止など、ポリシーとともに使用できる一般的なサブフローがいくつか用意されています。組織で必要なカスタムサブフローを作成することもできます。

ポリシータスク

個別のタスクが作成され、ポリシー内のターゲット CI のセット内の一意の `Managed By Group` 値にそれぞれ割り当てられます。ポリシータスクは、ポリシーサブフローをトリガーし、タスクのターゲット CI のセットを追跡し、必要に応じてタスクの承認を処理します。

ポリシーに承認が必要な場合、ターゲット CI の属性の `Managed by Group` グループ割り当てのメンバーがタスクを承認するまで、ポリシータスクはポリシーサブフローをトリガーしません。タスクが却下された場合、または属性が `Managed by Group` 空の場合、そのタスクは管理者に割り当てられ、管理者は手動で介入してタスクを解決する必要があります。

自動翻訳

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

ポリシーが承認を要求するように設定されていない場合、ポリシータスクは自動的に承認されます。

CI 除外リスト

指定されたタイプのポリシーが適用されない CI のセット。

ポリシータイプ

次のタイプのポリシーを作成できます。

削除

CI をアクティブステータスに復元するオプションなしで、現在のテーブルから CI を削除するために使用します。

廃止

リストビューや CMDB 健全性などのプロセスで CI をアクティブに保ちながら、CI を廃止するために使用します。

証明書

所有している実際の IT インフラストラクチャとアプリケーションの存在を検証する証明書タスクをアサインして処理するために使用します。CI はさまざまなデータソースから CMDB に継続的に取り込まれるため、CI が CMDB の完全性をサポートしていることを証明します。証明書ポリシータイプの使用の詳細については、「CI 証明書」を参照してください。

アーカイブ

現在のテーブルから CI を削除し、一時的に保持するために別のアーカイブテーブルに CI を格納するために使用します。CI をアーカイブすると、ビューや、マップや関係フォーマッターなどの機能から CI が除外されます。保持期間中は、CI をアクティブステータスに復元 できます。保持期間が終了すると、アーカイブされた CI はアーカイブテーブルから削除されます。

CMDB 関連エントリを削除

関連テーブルから無関係または古いデータをクリーンアップするために使用します。これにより、参照先 CI の状態が変化しても CMDB データの健全性と関連性を維持できるようになります。

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルなどの関連テーブルは、CMDB 階層の一部ではありませんが、引き続き CMDB データとして認定されます。関連テーブルは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから継承されたものではありませんが、CMDB CI を参照する列が少なくとも 1 つあります。関連テーブルは、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルで指定されます。

認定

特定の属性が特定の値であることを証明するために使用します。

廃止、削除、およびアーカイブポリシーを実装して、 Common Service Data Model (CSDM) 標準 (CI が既に廃止ステータスである場合にのみ CI をアーカイブおよび削除するなど) に従うようにすることができます。これらのライフサイクルポリシーを作成すると、取り残される可能性のある依存 CI を管理するプロセスが適用されます。これらのプロセスの詳細と、この機能が有効になっていることの確認については、「」を参照してください 依存 CI 管理。

Now Platform® データのアーカイブ

CMDB データマネージャーの「アーカイブ」ポリシータイプが提供する機能は、特に CMDB CI に適用されるNow Platform® データアーカイブ機能 に依存し、その機能を拡張するものです。CMDB CI をアーカイブするための「アーカイブ」ポリシーを処理している間、CMDB データ

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

マネージャーは次のように Now Platform® のデータアーカイブのコンポーネントとプロセスを使用します。

- アーカイブルール [sys_archive] テーブルには、CMDB データマネージャーの「アーカイブ」ポリシーが使用する *Archive Configuration Items* という CMDB アーカイブルールを含む Now Platform® のアーカイブルールが含まれています。
- データマネージャーは、*Archive* というジョブスケジュールを (デフォルトでは 1 時間ごとに) 実行し、CMDB データマネージャーのアーカイブポリシーを処理します。*Archive* のジョブスケジュールはスケジュール® のアイテム [sys_trigger] テーブルに保存されます。
- Now Platform® テーブルのアーカイブジョブ実行チャンク [sys_archive_run_chunk] では、*Keys* 属性にはアーカイブされる CMDB CI の sys_id が含まれます (ルール ID は CMDB アーカイブルール ID)。
- アーカイブされたレコードは、プリフィックス「ar_」が付いた Now Platform® アーカイブテーブルに保存されます。同様に、CMDB アーカイブジョブを初めて実行すると、各 CMDB クラスに対してアーカイブテーブルが作成されます (プリフィックス「ar_cmdb」が付きます)。したがって、その最初の CMDB アーカイブタスクは、後続の CMDB アーカイブタスクよりも時間がかかります。

  データマネージャーのアーカイブポリシーそれぞれについて、アーカイブ対象のポリシー CI が 1000 個の CI のバッチにバッチ処理されます。sys_archive_run_chunk テーブルには、これらのバッチごとのレコードが含まれています。

  ar_cmdb_ci_computerなどのCMDBアーカイブテーブルは、 すべて > システムアーカイブ > テーブルをアーカイブ.

CMDB データマネージャーを使用して CI をアーカイブ® する場合は、CI 保持期間中にアーカイブされたレコードを復元 するなど、Now Platform® のデータアーカイブ機能を直接適用することもできます。

ライフサイクルステータスルールと廃止の定義

ライフサイクルルールは、組織内のクラスの廃止ステータスを定義し、CMDB データマネージャーを使用する際にライフサイクルステージを通じた CI の移行をサポートします。CI の廃止後、CMDB データマネージャーは、CI クラスのライフサイクルルールで指定された廃止定義に従って、廃止された CI を構成します。廃止、アーカイブ、または削除 CMDB データマネージャーポリシーを使用するには、ポリシー内のターゲットクラスごとにアクティブなライフサイクルルールが存在する必要があります。ベースシステムでライフサイクルルールを有効にして、デフォルトの定義を適用したり、それらのルールをカスタマイズしたり、組織で必要なクラスのライフサイクルルールを追加したりできます。

CI のライフサイクルステータスは、CI の可視性と進行中の CMDB プロセスへの包含に影響します。

- 廃止された CI は、CMDB 健全性などのビューやプロセスから除外されません。
- アーカイブされた CI はアクティブなテーブルからなくなり、代わりに別のアーカイブテーブルに保存されます。アーカイブされた CI は表示されなくなり、リストビュー、マップ、関係フォーマッターなどのプロセスにも含まれなくなります。アーカイブされた CI は、アーカイブテーブルから削除するまでの保持期間を指定し、その間保持することができます。その保持期間中は、Now Platform® のアーカイブされたレコードを復元する 機能を使用して、アーカイブされた CI をアクティブな状態に手動で復元できます。
- 削除された CI は所属していたテーブルからなくなるため、アクティブな状態に復元する方法はありません。CI の削除は元に戻せない操作です。

ライフサイクルルールへのアクセスと管理の詳細については、「ライフサイクルルールと廃止の定義」を参照してください。

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

自動翻訳

CMDB データマネージャーの環境の構成

CMDB データマネージャーを使用するための環境を準備します。

1. 廃止、アーカイブ、削除などの一部のポリシータイプでは、ポリシー内のターゲットクラスごとにアクティブなライフサイクルルールが必要です。この要件は、すべてのポリシータイプに適用されるわけではありません。たとえば、この要件は証明書ポリシータイプには適用されません。この要件が適用されるものの、満たしてはいないポリシータイプのポリシーを作成しようとすると、エラーメッセージが表示され、操作が失敗します。
2. ポリシーでターゲットにする予定の CI の *Manage by Group* 属性を設定することで、ポリシーの承認を簡素化できます。CI クラスマネージャーを使用すると、1 回の同期操作でクラス全体の属性を設定できます。このデータ同期の詳細については「CI のグループまたは CI のクラス全体を設定する」を参照してください。*Managed by Group* CI の属性が設定されていない場合、承認プロセスは管理者に送信されます。

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作

CMDB Workspace で CMDB データマネージャーを使用して、ポリシー、CI のライフサイクルおよび証明書タスクを管理し、進行中の CMDB データマネージャープロセスに関する分析を表示し、アサインされたタスクを承認または却下します。

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作

CMDB Workspace ランディングページとそのビューを使用して、CMDB データマネージャーを管理し、そのポリシーとタスクの全体的な分析とカウントにアクセスし、タスクを確認します。

- を使用して CMDB Workspace の管理ビュー 、ポリシーを作成および追跡し、除外リストと廃止定義を管理します。
- CMDB Workspace ランディングページの重要なアクションタイルを使用して、データ証明書およびライフサイクル承認タスク (再アサイン要求や未アサインの期限切れタスクなど) にアクセスします。これらのタスクカードをドリルダウンすると、タスクの詳細が表示されます。
- CMDB Workspace ランディングページの [My Work] タイルを使用して、自分にアサインされた、または属性に *Managed by Group* アサインされ、自分がメンバーであるグループにアサインされたすべてのオープンタスクにアクセスします。CMDB 管理者の場合、未アサインのタスクも再アサインに含まれます。すべてのタスクを確認して処理します。タスク内の CI に関連付けられた IT インフラストラクチャまたはアプリケーションが物理的に存在することを確認し、証明書タスクをレビューして処理します。
- CMDB Workspace の [自分の作業] ビューを使用して、CMDB データマネージャーポリシーに従って、自分または所属するアサイン先グループにアサインされた証明書タスクおよび非証明書タスクにアクセスします。期限切れの証明書タスクは、分離された [期限切れのタスク] リストに表示されます。

CMDB Workspace の CMDB データマネージャーでポリシーを管理します。

- CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの作成
- CMDB Workspace での CMDB データマネージャータスクのレビュー
- CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー
- CMDB データマネージャーの廃止定義の管理
- CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの除外リストの管理

自動翻訳

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

CMDB Workspace でのデータマネージャーの管理

CMDB 管理者は、ポリシーの作成、CI 証明書の管理、CI 除外リストの管理、CMDB データマネージャーインサイトへのアクセス、CMDB データマネージャーで使用されるサブフローと設定へのアクセスを行うことができます。

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの開始

[データマネージャー] 概要ページには、データマネージャータスクのダッシュボードビューが表示され、CMDB データマネージャーの使用を開始できます。

始める前に
必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. 左側のナビゲーション バーで [データ マネージャーの概要] を選択します。
   [データ マネージャの概要]ページには、次のカードがあります。

   オープンタスク

   データマネージャーポリシーに対して作成されたオープンタスクの数。

   カードをドリルダウンして、カードに関連付けられているタスクの詳細を含むリストビューを開きます。

   未アサインタスク

   データマネージャーポリシーに対して作成され、割り当てられていないオープンタスクの数。

   カードをドリルダウンして、カードに関連付けられているタスクの詳細を含むリストビューを開きます。

   保留中タスク

   アーカイブがまだ処理中のアーカイブタスクなど、[保留中] ステータスのタスク。

   未完了のクローズ済みタスク

   処理中にエラーが発生し、タスクが正常に完了しなかったタスク。このようなタスクの状態は [未完了でクローズ] です。

   期限切れのタスク

   期日が過ぎている証明書タスクなど、期日があるタスクの数。

   経過時間タスク

   システムプロパティで指定した日数 (デフォルトでは 30) を超えて、期日がなくアクティビティ `sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe` がないタスクの数を示す棒グラフです。

   評価に失敗したポリシー

   ある時点で評価が失敗し、エラー状態になっているポリシー。これらのポリシーには注意が必要であり、問題を解決した後、再度公開できます。

   作業負荷

自動翻訳

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

- グループ:グループにアサインされているタスク。
- 個人:個々のユーザーに割り当てられているタスク。

次のタスク

- CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの作成。
- CMDB データマネージャーの廃止定義の管理。
- CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの除外リストの管理。
- CMDB Workspace での CMDB データマネージャー分析の表示。
- 左側のナビゲーションペインで [設定] を選択して、CMDB データマネージャーのプロパティとその他の設定を表示します。これらの設定に関連付けられたシステム・プロパティの詳細については、を参照してください CMDB データマネージャーに関連するコンポーネント。

CMDB データマネージャーの廃止定義の管理

CMDB Workspace を使用して、クラスの廃止ステータスを定義するライフサイクルルールを作成、編集、または有効化します。ライフサイクル CMDB データマネージャーポリシーでターゲットとなるテーブルは、アクティブなライフサイクルルールに関連付ける必要があります。廃止ポリシーのターゲット CI は、関連するクラスの廃止定義と一致するように設定されます。

始める前に
必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

CMDB データマネージャーで使用されるライフサイクルルールの詳細については、「」を参照してください ライフサイクルルールと廃止の定義。

このタスクについて
ベースシステムの一部のライフサイクルルールは非アクティブであるため、CMDB データマネージャーポリシーで使用するルールは、その *Active* 属性を **true** に設定してアクティブ化する必要があります。ライフサイクルルールは、CMDB 廃止カスタム定義 [cmdb_retirement_custom_definitions] テーブルに格納されます。

注:

- 各 CMDB クラスは、単一のライフサイクルルールにのみ関連付けることができます。
- ライフサイクルルールと廃止定義を管理する場所に関係なく、 CMDB Workspace のデータマネージャー (コア UI) とデータマネージャーの両方で同じ定義が使用されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. データ マネージャーの概要ページの [はじめに] 領域で、[廃止定義の管理] を選択します。
4. [データマネージャー設定] ページで、[廃止定義] リストビューを確認します。
   a. オプション: 定義にドリルダウンし、[廃止定義] フォームで [アクティブ] スイッチを切り替えて、定義をアクティブ化または非アクティブ化します。
   b. オプション: 定義の条件を編集します。
   c. [定義の保存] を選択します。
5. データ マネージャー設定 ページで、 定義の追加 を選択します。

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

6. 廃止の定義 フォームに入力し、 定義の保存 を選択します。

フィールド	説明
アクティブ	廃止の定義をアクティブと非アクティブの間で切り替えます。
テーブル	廃止定義が適用されるテーブル。
Condition Builder	組織における廃止の意味を反映する条件。 指定されたテーブルに属する廃止ポリシーのターゲット CI は、廃止定義で指定されたとおりに設定されます。したがって、この定義では **AND** 句のみ使用でき、 **OR** 句は適用されません。

CMDB Workspace での **CMDB** データマネージャーの除外リストの管理

CMDB データマネージャーでさまざまなポリシータイプの除外リストを作成および管理します。指定されたタイプのポリシーは、そのポリシータイプの除外リスト内の CI およびその他のレコードをターゲットにしません。

始める前に
必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

このタスクについて

注:

- 除外リストを管理する場所に関係なく、CMDB Workspace のデータマネージャー (コア UI) とデータマネージャーの両方で同じリストが使用されます。
- 認定ポリシータイプは除外リストをサポートしていません。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. 左側のバーで [除外されたレコード] を選択します。
   [除外されたレコード] リストビューには、現在除外されているすべてのレコードのリストがポリシータイプ別にグループ化されて表示されます。任意のグループを展開してその CI およびその他のレコードを表示し、任意のレコードにドリルダウンすることができます。
4. オプション: 除外リストから除外レコードを削除します。
   a. ポリシータイプグループを展開して、除外されたレコードのリストを表示します。
   b. リストビューで、除外リストから削除するレコードを選択します。
   c. [リストから削除] を選択します
   d. [除外リストからの削除を確認 (Confirm from exclusion list)] ダイアログボックスで、[確認] を選択します。
   選択したレコードが除外リストから削除され、ポリシータイプのターゲットにすることができます。
5. オプション: 除外リストにレコードを追加します。

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

自動翻訳

a. [レコードを除外] を選択し、[データフィルター] フォームに入力します。

フィールド	説明
テーブル	除外リストの CI またはレコードを選択するテーブル。
フィルター条件	条件ビルダーを使用して、指定された テーブルの CI またはレコードが除外リストに含まれるために満たす必要がある基準を指定します。
関連リスト条件	除外するレコードに関連付けられている関連リストに基づく条件を追加します。

b. [フィルターの適用] を選択し、[検索結果] リストを確認します。

c. 除外リストに追加するレコードを選択し、 続行 を選択します。

d. [ポリシーの種類の選択] ページで、選択したレコードを除外するポリシーの種類を選択し、[続行] を選択します。

e. 概要ページで除外の詳細を確認し、 [保存] を選択します。

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの作成

削除などの CI ライフサイクルイベントを自動的に処理する CMDB データマネージャーポリシーを作成します。一貫性のある標準的なライフサイクルポリシーを CI に適用することで、CMDB の健全性を維持することができます。

始める前に

- 廃止、アーカイブ、削除のライフサイクルポリシーでは、ポリシーのターゲットクラスごとにアクティブなライフサイクルルールが必要です。この要件が適用されるものの、満たしてはいないポリシータイプのポリシーを作成しようとすると、エラーメッセージが表示され、操作が失敗します。
- ポリシーに関連付けるカスタムサブフローが存在することを確認します。
  1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
  2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
  3. 左側のナビゲーションバーで [サブフロー] を選択します。
  4. [データマネージャーサブフロー] ページでサブフローを確認し、サブフローにドリルダウンして Flow Designer で開きます。
  5. [新しいサブフローを作成] を選択して、 Flow Designer で新しいサブフローを作成します 。
- ポリシータスクのレビューと承認を要求する場合：*Managed By Group* 属性がターゲット CI に入力されており、アサインされたユーザーがポリシータスクを承認する権限があることを確認します。
- Asset Management が有効になっている場合は、CI を廃止する前に、その CI に関連付けられている資産レコードがあるかどうかを確認します。関連する資産レコードがある場合はそれをチェックし、資産状態 (install_status) が *Retired*であることを確認します。

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

必要なロール: 必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

このタスクについて

各ポリシーに対して、ポリシータイプ、ライフサイクルポリシーのサブフロー、ターゲット CI として動作する一連の CI、および選択したポリシータイプに固有のその他のオプションを指定します。ターゲット CI は通常、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するクラスからのものである必要があり、[CMDB 関連エントリの削除] ポリシータイプでは、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルのテーブルも含まれます。 ただし、たとえば、認定ポリシータイプは、非 CMDB テーブルもサポートします。

条件フィルターを設定して、ポリシーが適用される最初の CI のセットを指定します。その後、ポリシータイプの CI 除外リストを使用して、最初の CI のセットをさらに絞り込むことができます。また、ポリシーの最終プレビュー中またはポリシータスクから、ポリシータイプから除外する CI を個別に選択できます。ポリシーは、これらのすべてのフィルターを適用した後の結果の CI のセットに最終的に適用されます。

注:
CMDB データマネージャーは、タスクあたりのターゲット CI の数を 10,000 に制限しています。したがって、タスクがその数を超えると、データマネージャーはタスクのすべての CI を含めるために必要な数の追加タスクを自動的に作成します。たとえば、証明書タスクで 30,000 の CI をターゲットにすると、データマネージャーはそのタスクを 3 つのタスクに分割し、それぞれを 10,000 の CI ターゲットにします。

ライフサイクルステータスの定義と CMDB データマネージャーの操作に関するその他の概念の詳細については、「」を参照してください の操作 CMDB データマネージャー。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. 左側のバーで [ポリシー] を選択します。
   [ポリシー] ページの詳細については、「」を参照してください CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの表示。
4. [新しいポリシーを作成] を選択します。
5. [一般情報] フォームに入力し、[続行] を選択します。

フィールド	説明
名前	一意のポリシー名です。
説明	ポリシーの説明。
ポリシータイプ	[削除] や [証明書] など、このポリシーが管理するライフサイクルイベントまたはデータ管理アクションは、ターゲット CI で実行するアクションのタイプを示します。 ポリシーの種類の設定によって、後続のフォームに表示されるフィールドが決まります。
作業メモ	内部的なメモで、管理者だけが見ることができるメモ。

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

自動翻訳

6. [データフィルター] フォームに入力します。

a. ポリシーのターゲット CI とレコードのフィルター条件を入力します。

フィールド	説明
テーブル	ポリシーのターゲット CI またはレコードを選択するテーブル。
フィルター条件	条件ビルダーを使用して、指定された テーブルの CI がポリシーのターゲット CI として含まれるために満たす必要がある基準を指定します。
関連リスト条件	ポリシーのターゲットレコードに関連付けられている関連リストに基づく条件を追加します。

b. [フィルターの適用] を選択し、影響分析の結果を確認します。

この分析では、ポリシーフィルター、CI 除外リスト、および CI のライフサイクルステージに基づいて、ポリシーが適用される CI の数を推定します。例を次に示します。

- ポリシータイプが [廃止] の場合、ポリシーフィルターを満たしていても、クラス廃止の定義に従ってすでに廃止ステータスになっている CI は、ポリシーのターゲットになりません。
- ポリシータイプが [アーカイブ] または [削除] の場合、ポリシーフィルターを満たしていても廃止されていない CI は、ポリシーのターゲットになりません。

次のタブでリストを確認します。

- 含まれるレコード: ポリシーから除外するレコードを選択し、[レコードを除外する] を選択できます。
- 除外されたレコード: ポリシーに含めるレコードを選択し、[レコードを含める] を選択します。

> **注:**
> ポリシータイプが [認定] の場合、[除外されたレコード] タブは表示されません。

c. [続行] を選択します。

7. 割り当て フォームに入力し、 続行 を選択します。

[割り当てタイプ] を設定し、次に表示される **[**タスク割り当て] フィールドを設定して、割り当てのタイプと、ポリシータスクの割り当てに使用するテーブル列を指定します。[タスク割り当て] のドロップダウン リストには、次のように、割り当ての種類テーブルを参照する、ポリシーが作成されるテーブルの列が動的に入力されます。

- ユーザーフィールド: [タスクの割り当て] で指定されたユーザーフィールドでユーザーにポリシータスクを割り当てます。
- ユーザーグループフィールド: [タスクの割り当て] で指定されたユーザーグループフィールドのユーザーグループにポリシータスクを割り当てます。[タスク割り当て] のドロップダウンリストは、グループ*[sys_user_group]*テーブルのユーザーグループのサブセットであり、少なくとも 1 人のメンバーがdata_manager_userロールを持っています。

自動翻訳

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

- 特定ユーザー:タスク割り当てで指定されたユーザーにポリシー タスクを割り当てます。
- 特定ユーザーグループ: [タスクの割り当て] で指定されたユーザーグループにポリシータスクを割り当てます。

8. [オプション] フォームに入力し、[続行] を選択します。
表示されるオプションは、選択したポリシータイプに関連しているかどうかによって異なります。したがって、次のオプションの一部はフォームに表示されません。たとえば、すべてのポリシータイプがサブフローに関連付けられているわけではありません。

フィールド	説明
完了までの日数	ポリシータスクの完了期限となる最大日数。
サブフロー	ポリシーのターゲット CI で実行されるアクションを含むサブフロー。 サブフローは、通常、ポリシータイプと一致します。たとえば、ポリシータイプが **[CMDB** 関連エントリの削除] に設定されている場合、サブフロー は [関連エントリ構成アイテムを削除] に設定されます。
Needs review (要レビュー)	CI *Managed by Group* の属性のグループ割り当てまたは管理者によるポリシータスクのレビューと承認を要求するオプション。 オンにしない場合、ポリシータスクはすべて自動的に承認されます。
保持時間	アーカイブされた CI をアーカイブテーブルに保持する、削除されるまでの期間です。 指定された保持期間中は、Now Platform® のデータアーカイブ機能を使用してアーカイブされた CI を復元 できます。
表示フィールド	データ認定タスクのリスト ビューに表示される、認定が必要なレコードを一意に識別する 1 つ以上のフィールド。 選択したフィールドが [認定] フィールドのフィールドと重複することはできません。
認定フィールド	値に検証と認証が必要な 1 つ以上のフィールド。 選択したフィールドは、[表示フィールド] のフィールドと重複することはできません。
説明	タスクを完了するための、アサインされたユーザーへの指示。

自動翻訳

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

9. スケジュール フォームに入力し、 続行 を選択します。

フィールド	説明
スケジュール	タスクを実行する頻度とタイミングに関する繰り返しスケジュール。[オンデマンド] オプションでは、ポリシーを実行するための定期的なスケジュールは設定されません。 設定によって、フォームに表示される他のフィールドが決まります。
開始時間	ポリシーの実行を開始する時刻。
曜日	ポリシーを実行する曜日。
オン	ポリシーを実行する日付。
開始日時	ポリシーが最初に実行された日時。
次の各フェーズの後に実行	ポリシーを初めて実行した後の後続の実行間隔 (日単位)。

10. [レビュー] フォームでポリシーの詳細を確認し、[ポリシー の発行] を選択してポリシーをアクティブにするか、[保存 **&** 終了] を選択してポリシーを下書きとして保存します。
後でドラフトポリシーの構成を続行し、準備ができたら公開できます。

タスクの結果
ポリシー公開後：

- 日次ジョブスケジュールが公開されたポリシーを処理し、ポリシータスクがポリシーに設定されている通りにアサインされます。ポリシーがサブフローに関連付けられている場合、ポリシータスクはポリシーサブフローをトリガーします。ポリシー実行の問題はエラーログに記録され、CMDB データマネージャー管理者に通知が送信されます。

  タスクの承認を要求するようにポリシーが構成されている場合、CI の *Managed by Group* 属性のアサイン先グループのメンバーにメール通知が送信されます。ポリシーがサブフローに関連付けられている場合、タスクが承認された後にのみ、ポリシータスクはポリシーサブフローをトリガーします。

- ポリシーがサブフローに関連付けられている場合、ポリシータスクが完了すると、ポリシーサブフローはタスクをクローズします。(サブフローに関連付けられていない) 証明書ポリシーの場合、ユーザーはタスク内のすべての CI を処理し、タスクを送信してクローズする必要があります。
- 証明書ポリシーの場合、証明書タスクは指定されたとおりにユーザーにアサインされ、アサインされたユーザーがログインすると、証明書タスクが CMDB Workspace に表示されます。
- 削除などのポリシータイプによっては、ターゲット CI のリストは CSV ファイルにロールアップされ、追跡のためにタスクに添付されます。
- 古いタスクは、日次ジョブスケジュールによって [キャンセルしてクローズ] に設定されます。タスクがオープンのまま承認されずに 90 日以上が経過した場合、タスクは古いと見なされます。タスクが古くなったと見なされるまでの日数は、*cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* システムプロパティで指定されます。

自動翻訳

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

次のタスク

- CMDB Workspace でドラフトのデータマネージャーポリシーの公開。
- [ポリシー] ページの [公開済みポリシー] リストビューでポリシーを選択して、ポリシーフォームにポリシーの詳細を表示します。[ポリシーの表示] を選択して、すべてのポリシー フォーム ページの設定を表示します。
- [ポリシー] ページの [公開済みポリシー] リストビューで、非アクティブ化するポリシーを選択します。ポリシーフォームで、[ポリシーの非アクティブ化] を選択して、ポリシーが一時的に実行されないようにします。
- [オープンポリシータスク] タイルで [オープンタスクを表示] をクリックして、[CMDB データ管理タスクコントロール] リストビューでポリシータスクの処理を追跡します。[成功率] 列には、タスクが完了したタスク内の CI の割合が表示されます。CI は、CI のアーカイブプロセスが完全に完了した後にのみ、アーカイブタスクで完了としてカウントされます (たとえば、CI が最初にアーカイブ用にステージングされている間は完了としてカウントされません)。
- ユーザーは CMDB Workspace にログインし、アサインされた 証明書タスクを確認して処理します。
- ユーザーは CMDB Workspace にログインして、アサインされた 非証明書タスクを確認して処理します。

CMDB Workspace でドラフトのデータマネージャーポリシーの公開

CMDB Workspace でドラフトデータマネージャーポリシーを作成した場合、または従来の認定スケジュールをインポートした場合は、そのドラフトポリシーを公開することで有効にできます。

始める前に
必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. データマネージャの概要ページの左側のバーで[ポリシー]を選択します。
4. [データマネージャーポリシー] ページの [ドラフトポリシー] リストビューを選択します。
5. 公開するポリシーを選択し、ポリシー フォームで [ポリシーの編集] を選択します。
6. 左側のバーで確認するページを選択して、ポリシー設定を確認します。
7. 左側のバーで [レビュー] を選択し、[レビュー] フォームで次の項目を選択します。
   a. ポリシーを公開して 、ポリシーを有効にします。
   b. [保存] **&** [終了] をクリックして変更を保存し、ポリシーをドラフト モードのままにします。

次のタスク
ポリシーを非アクティブ化して、ポリシーが一時的に実行されないようにします。

1. [ポリシー] ページで、[公開済みポリシー] リストビューを選択します。
2. 非アクティブ化するポリシーを選択します。
3. ポリシーフォームで、[ポリシーを非アクティブ化] を選択します。

自動翻訳

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

CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの表示

データマネージャーポリシーをダッシュボードビューで表示し、今後のスケジュール済みポリシーやカウントのタイムラインを表示し、ポリシーステータスごとにグループ化します。

始める前に

必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. 左側のバーで [ポリシー] を選択します。

   [データ管理ポリシー] ページのタブを選択します。

   - 公開済みポリシー:次のカードを提供します。

     予定されているスケジュール済みポリシー

     スケジュールされたポリシーを経時的に示すタイムライン。タイムラインでは、次のことができます。

     - インジケーターをポイントすると、スケジュールされたポリシーの詳細が表示されます。
     - ズームインまたはズームアウトして、タイムラインのタイムスパンを延長または短縮します。
     - 時間を前後に移動します。
     - タイムラインの凡例を表示または非表示にします。ここでは、[証明書ポリシー] スイッチを切り替えて、タイムライン上の証明書ポリシーインジケーターを表示または非表示にできます。

     ポリシー

     ポリシータイプ別のポリシーのブレークダウンを示す円グラフ。

     公開済みポリシー

     公開されているポリシーのリストビュー。ポリシーをドリルダウンして、ポリシーの詳細を示すポリシーフォームビューを表示できます。

   - ドラフトポリシー:ドラフトステータスのポリシー。
   - 非アクティブ化されたポリシー: 非アクティブ化されたためにアクティブではないポリシー。
   - 評価に失敗したポリシー:無効であるため注意が必要なポリシー。

次のタスク

- CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの作成
- CMDB データマネージャーの廃止定義の管理

CMDB Workspace での CMDB データマネージャー分析の表示

CMDB Workspace の CMDB データマネージャーは、組織内のデータマネージャーポリシーの全体的な状態を示すチャートとカウントを提供します。これらの詳細を確認して進捗状況を追跡し、注意が必要な問題を特定します。

始める前に

必要なロール: 必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. 左側のナビゲーション バーで [分析] を選択します。
   [データ マネージャー分析] ページには、次のグラフが表示されます。

   ライフサイクルポリシーによって処理される CI

   過去 6 か月間に、削除やアーカイブなどのライフサイクルポリシータイプごとに処理された CI の数。

   タスクの平均クローズ所要時間

   過去 6 か月間に、ライフサイクルや証明書などの一般的なポリシータイプ別にタスクをクローズするのにかかった平均日数。

   完了してクローズされたタスクと未完了でクローズされたタスク

   過去 1 年間に完了してクローズされたタスクと未完了でクローズされた月あたりのタスクの数。

   ポリシー実行時間

   過去 1 か月間の 1 日あたりのポリシーの数 (実行時間の長さで分割)。

CMDB Workspace での **CMDB** データマネージャータスクのレビュー

CMDB データマネージャーポリシーに従って、自分または所属するアサイン先グループにアサインされたデータマネージャータスク (証明書以外) を確認します。レビュー中は、タスクを承認、キャンセル、または再アサインできます。

始める前に
必要なロール: 必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

このタスクについて
証明書タスクを確認するには、次を参照してください CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [My Work] を選択します。
2. [自分のタスク] セクションで、[他のすべてのタスク] タブを選択します。
3. [承認タスク] リストビューを確認し、処理するタスクを選択します。
4. タスクフォームでタスクの詳細を確認します。
5. オプション: CMDB 管理者は、タスクが不要な場合は [タスクをキャンセル] を選択できます。
   キャンセルされたタスクは、それ以上処理されずに削除されます。
6. オプション: タスクが適切に割り当てられていない場合は、[再割り当て] を選択します。次に、必要に応じて [自分に割り当て] または [再割り当てを要求] を選択します。
7. オプション: [レコードのレビュー] を選択して、タスクのターゲット CI とレコードをレビューします。

   a. タスクから除外するレコードを選択し、[除外] を選択します。
      タスクから除外されるレコードは、関連付けられたポリシータイプの除外リストにも追加されます。したがって、これらのレコードは、関連付けられたポリシータイプの今後のタスクから除外されます。

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

自動翻訳

b. タスクが適切に割り当てられていない場合は、[再割り当て] を選択します。

c. 必要に応じて 、[自分にアサイン] または [再割り当てを要求] を選択します。

d. [承認タスク] を選択して、ポリシーに関連付けられたサブフローをトリガーします。

コア **UI** の **CMDB** データマネージャー **(UI 16)**

コア UI (UI 16) 上に構築された CMDB データマネージャーを使用すると、データマネージャーポリシーおよびポリシーによって生成されたタスクを一元的に作成、編集、レビュー、公開、および追跡できます。

CMDB データマネージャー (コア UI) のランディングページには、ポリシー、除外された CI、およびオープンポリシータスクのダッシュボードビューがあります。管理グループまたは CMDB データマネージャー管理者から、注意が必要なオープンポリシータスクにアクセスします。これらのタスクをプレビューし、承認または却下してプロセスを続行します。

CMDB データマネージャー (コア UI) でポリシーを管理します。

- CMDB データマネージャーポリシーの作成
- CMDB データマネージャーのタスクの承認または却下
- CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー
- CMDB データマネージャーの除外リストの管理

CMDB データマネージャー (コア UI) にアクセスするには、次に移動します。 すべて > 構成 > **CMDB** データマネージャー.

CMDB データマネージャーポリシーの作成

コア UI (UI 16) 上の CMDB データマネージャーの従来のビルドでポリシーを作成し、削除などの CI ライフサイクルイベントを自動的に処理します。一貫性のある標準的なライフサイクルポリシーを CI に適用することで、CMDB の健全性を維持することができます。

始める前に

- 廃止、アーカイブ、削除のライフサイクルポリシーでは、ポリシーのターゲットクラスごとにアクティブなライフサイクルルールが必要です。この要件が適用されるものの、満たしてはいないポリシータイプのポリシーを作成しようとすると、エラーメッセージが表示され、操作が失敗します。
- ポリシーに関連付けるカスタムサブフローが存在することを確認します。
- ポリシータスクのレビューと承認を要求する場合：*Managed By Group* 属性がターゲット CI に入力されており、アサインされたユーザーがポリシータスクを承認する権限があることを確認します。
- Asset Management が有効になっている場合は、CI を廃止する前に、その CI に関連付けられている資産レコードがあるかどうかを確認します。関連する資産レコードがある場合はそれをチェックし、資産のステータス (install_status) が *Retired* であることを確認します。

必要なロール：

- data_manager_admin：ポリシーへのフルアクセス
- data_manager_user：ポリシーの読み取りおよびプレビューが可能

このタスクについて

各ポリシーに対して、ポリシータイプ、ライフサイクルサブフロー、およびターゲット CI として動作する一連の CI を指定します。ターゲット CI は、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するク

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

自動翻訳

ラスからのものである必要があり、CMDB 関連エントリの削除ポリシータイプにより、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルのテーブルも含まれている必要があります。

条件フィルターを設定して、ポリシーが適用される最初の CI のセットを指定します。その後、ポリシータイプの CI 除外リストを使用して、最初の CI のセットをさらに絞り込むことができます。また、ポリシーの最終プレビュー中またはポリシータスクから、ポリシータイプから除外する CI を個別に選択できます。ポリシーは、これらのすべてのフィルターを適用した後の結果の CI のセットに最終的に適用されます。

> **注:**
> CMDB データマネージャーは、タスクあたりのターゲット CI の数を 10,000 に制限しています。したがって、タスクがその数を超えると、データマネージャーはタスクのすべての CI を含めるために必要な数の追加タスクを自動的に作成します。たとえば、証明書タスクで 30,000 の CI をターゲットにすると、データマネージャーはそのタスクを 3 つのタスクに分割し、それぞれを 10,000 の CI ターゲットにします。

その他の情報:

- ライフサイクル状態の定義については、「」を参照してください の操作 CMDB データマネージャー。
- CMDB Workspace の CMDB データマネージャーでのポリシーの作成については、「」を参照してください CMDB Workspace での CMDB データマネージャーポリシーの作成。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** データマネージャー.
2. CMDB データマネージャーのランディングページの [ポリシー] タイルで、[ポリシーを表示] をクリックします。
3. CMDB データマネージャーの [ポリシー] リストビューおよび [属性] リストビューで、[新規] をクリックします。
4. [ポリシーを定義] タブの各セクションのフィールドに入力します。

> **注:**
> 一部のフィールドは特定のポリシータイプにのみ適用されます。したがって、次のフィールドの一部は、選択したポリシータイプに対して表示されない場合があります。

フィールド (全般)	説明
名前	一意のポリシー名です。
タスクアサイン先グループ	タスクにアサインされたグループ。
数日中に期限が切れるタスク	証明書タスクなどのポリシータスクを完了するための期日。
Needs Review (要レビュー)]	CI の *Managed by Group* 属性のグループ割り当てまたは管理者によるポリシータスクのレビューおよび承認を要求する場合にオンにします。 オンにしない場合、ポリシータスクはすべて自動的に承認されます。
ポリシータイプ	[削除] や [証明書] など、このポリシーが管理するライフサイクルイベントまたはデータ管理

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

自動翻訳

フィールド (全般)	説明
	アクションは、ターゲット CI で実行するアクションのタイプを示します。
ユーザーグループ	CMDB 関連エントリの削除ポリシータイプのタスクアサイン先グループとして使用するグループ。このリストは、グループ [sys_user_group] テーブルのユーザーグループのサブセットであり、少なくとも 1 人のメンバーが data_manager_user ロールを持っています。
保持時間を適用	アーカイブされた CI をアーカイブテーブルに保持する、削除されるまでの期間です。 指定された保持期間中は、Now Platform® のデータアーカイブ機能を使用してアーカイブされた CI を復元 できます。

フィールド (条件フィルター)	説明
関連エントリテーブル	CMDB 関連エントリの削除ポリシーを適用する関連テーブル。リストには、関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルの関連テーブルが含まれています。
条件フィルター	ターゲット CI としてポリシーに含めるために CI が満たす必要がある基準です。 CI 除外リストなどのフィルタリングを追加で行うと、ターゲット CI のセットをさらに絞り込むことができます。

フィールド (アクション)	説明
サブフロー	ポリシーのターゲット CI で実行されるアクションを含むサブフロー。 サブフローは、通常、ポリシータイプと一致します。たとえば、ポリシータイプが **[CMDB** 関連エントリの削除] に設定されている場合、サブフロー は [関連エントリ構成アイテムを削除] に設定されます。 **注:** 証明書ポリシータイプはサブフローに関連付けられていません。

フィールド (スケジュール)	説明
周期	タスクの実行頻度。

自動翻訳

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

フィールド (スケジュール)	説明
開始時間	タスクの実行が予定されている場合にタスクの実行を開始する時間。

5. オプション: [条件フィルター] セクションの [フィルター実行] をクリックすると、条件フィルターに一致する CI の結果リストが表示されます。
6. [保存] をクリックします。
7. [プレビュー] をクリックし、[ポリシーの影響をプレビュー] ページでポリシーの影響分析が完了するまで待機します。
   この分析では、ポリシーフィルター、CI 除外リスト、および CI のライフサイクルステージに基づいて、ポリシーが適用される CI の数を推定します。たとえば、
   - ポリシータイプが [廃止] の場合、ポリシーフィルターを満たしていてもすでに廃止ステータスになっている CI は、ポリシーのターゲットになりません。
   - ポリシータイプが [アーカイブ] または [削除] の場合、ポリシーフィルターを満たしていても廃止されていない CI は、ポリシーのターゲットになりません。
8. オプション: ポリシータイプからも除外するターゲット CI のリスト内の CI を選択します。**[CI を除外]** をクリックして [プレビューを再計算] をクリックし、プレビューページのデータを再計算します。
9. [公開] をクリックしてポリシーを有効にします。
   未公開のタスクはドラフトのポリシーとして保存されます。

タスクの結果

ポリシー公開後：

- 日次ジョブスケジュールが公開されたポリシーを処理し、ポリシータスクがポリシーに設定されている通りにアサインされます。ポリシーがサブフローに関連付けられている場合、ポリシータスクはポリシーサブフローをトリガーします。ポリシー実行の問題はエラーログに記録され、CMDB データマネージャーの管理者に通知が送信されます。

  タスクの承認を要求するようにポリシーが構成されている場合、CI の *Managed by Group* 属性のアサイン先グループのメンバーにメール通知が送信されます。ポリシーがサブフローに関連付けられている場合、タスクが承認された後にのみ、ポリシータスクはポリシーサブフローをトリガーします。

- ポリシーがサブフローに関連付けられている場合、ポリシータスクが完了すると、ポリシーサブフローはタスクをクローズします。(サブフローに関連付けられていない) 証明書ポリシーの場合、ユーザーはタスク内のすべての CI を処理し、タスクを送信してクローズする必要があります。
- 証明書ポリシーの場合、証明書タスクは指定されたとおりにユーザーにアサインされ、アサインされたユーザーがログインすると、証明書タスクが CMDB Workspace に表示されます。
- 削除などのポリシータイプによっては、ターゲット CI のリストは CSV ファイルにロールアップされ、追跡のためにタスクに添付されます。
- 古いタスクは、日次ジョブスケジュールによって [キャンセルしてクローズ] に設定されます。タスクがオープンのまま承認されずに 90 日以上が経過した場合、タスクは古いと見なされます。タスクが古くなったと見なされるまでの日数は、*cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* システムプロパティで指定されます。

自動翻訳

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

次のタスク

- [オープンポリシータスク] タイルで [オープンタスクを表示] をクリックして、[CMDB データ管理タスクコントロール] リストビューでポリシータスクの処理を追跡します。[成功率] 列には、タスクが完了したタスク内の CI の割合が表示されます。CI は、CI のアーカイブプロセスが完全に完了した後にのみ、アーカイブタスクで完了としてカウントされます (たとえば、CI がアーカイブ用にステージングされている間は完了としてカウントされません)。
- ユーザーは CMDB Workspace にログインし、アサインされた 証明書タスクを確認して処理します。
- CMDB データマネージャーでポリシーを開き、[非アクティブ化] をクリックすることで、ポリシーが一時的に実行されないようにすることができます。
- CMDB データマネージャーの除外リストの管理。

関連情報

の操作 CMDB データマネージャー

CMDB データマネージャーのタスクの承認または却下

権限を持つ承認者に、CMDB データマネージャーポリシータスクのレビューを指示するメール通知が送信されることがあります。コア UI (UI 16) 上の CMDB データマネージャーの従来のビルドでタスクを承認して処理を続行するか、タスクを却下して CMDB データマネージャー管理者に送信し、より詳細なレビューを依頼します。

始める前に

必要なロール：

- data_manager_admin：ポリシータスクへのフルアクセス権を持ち、未割り当てタスクのステータスを [対応中] に設定できます。
- data_manager_user：ポリシータスクへの読み取りアクセス権を持ち、割り当てられたポリシータスクを承認または却下できます。

このタスクについて

タスクに対する権限を持つ承認者は、data_manager_user または data_manager_admin ロールを持つ、タスクのアサイン先グループ内のすべてのユーザーです。

CMDB Workspace でのより高度な CMDB データマネージャーの使用については、「」を参照してください CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** データマネージャー.
2. CMDB データマネージャーのランディングページの [ポリシータスクを開く] タイルで、[オープンタスクを表示] を選択します。
3. [CMDB データ管理タスクコントロール] リストビューで、レビューするタスクを選択します。
4. 関連リストセクションの [承認者] タブを選択します。
5. 自分が承認者であるレコードで、[ステータス] 列の [要求済み] 値を選択します。
6. 承認フォームで、[**State**] を **[Approved**] や **[Rejected]** などの承認の選択肢に設定します。
7. [更新] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果

1. タスクの [*Approval*] フィールドが [承認済み] または [却下] に設定されます。
2. タスクが承認されると、ポリシーサブフローがトリガーされ、ターゲット CI のポリシータスクの処理が続行されます。

ライフサイクルルール (コア **UI**) の編集と有効化

クラスの廃止ステータスを定義するライフサイクルルールを作成、編集、または有効化します。ライフサイクル CMDB データマネージャーポリシーでターゲットとなるテーブルは、アクティブなライフサイクルルールに関連付ける必要があります。廃止ポリシーのターゲット CI は、関連するクラスの廃止定義と一致するように設定されます。

始める前に
必要なロール：

- data_manager_user には読み取りアクセス権があります
- cmdb_admin および data_manager_admin にはフルアクセス権があります

このタスクについて
ベースシステムのライフサイクルルールは非アクティブであり、ライフサイクル CMDB データマネージャーポリシーで使用するルールをアクティブにする必要があります。ライフサイクルルールをアクティブにするには、その *Active* 属性を **true** に設定します。

各 CMDB クラスは 1 つのルールにのみ関連付けることができます。ライフサイクルルールは、CMDB 廃止カスタム定義 [cmdb_retirement_custom_definitions] テーブルに格納されます。

または、CMDB Workspace のデータマネージャーでライフサイクルルールを管理することもできます。詳細については、「CMDB Workspace でのデータマネージャーの管理」と「CMDB データマネージャーの廃止定義の管理」を参照してください。ライフサイクルルールと廃止定義を管理する場所に関係なく、コア UI (UI 16) 上に構築された Data Manager レガシーと CMDB Workspace のデータマネージャーの両方で同じ定義が使用されます。

手順

1. 移動先 構成 > **CMDB** 廃止定義.
2. リストビューで、編集するライフサイクルルール/テーブルを選択し、CMDB 廃止カスタム定義フォームを編集または入力します。

フィールド	説明
アクティブ	ライフサイクルルールをアクティブにします。
テーブル	指定されたクラスの子クラスを含む、ライフサイクルルールが適用される CMDB クラス。
廃止の定義	クラスの廃止ステータスをまとめて定義する 1 つ以上の属性条件。 指定されたテーブルに属する廃止ポリシーのターゲット CI は、廃止定義で指定されたとおりに設定されます。したがって、この定義では **AND** 句のみ使用でき、 **OR** 句は適用されません。

3. [更新] を選択します。

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

自動翻訳

CMDB データマネージャーの除外リストの管理

コア UI (UI 16) 上の CMDB Data Manager の従来のビルドを使用して、CMDB データマネージャーのさまざまなポリシータイプの除外リストを作成します。特定のポリシータイプの除外リスト内の CI またはその他のレコードは、そのポリシータイプのポリシーのターゲットになりません。

始める前に

必要なロール：

- data_manager_admin：CI 除外リストへのフルアクセス
- data_manager_user：読み取りアクセス権を持ち、CI を CI 除外リストに追加できる

このタスクについて

注:
除外リストを管理する場所に関係なく、CMDB Workspace のデータマネージャー (コア UI) とデータマネージャーの両方で同じリストが使用されます。CMDB Workspace のより高度な CMDB データマネージャーでの CI 除外リストの管理については、「」を参照してください CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** データマネージャー.
2. CMDB データマネージャーのランディングページの [除外された CI] タイルで、[除外された **CI** を表示] をクリックします。
3. [除外された CI] リストビューで [除外リストを編集] をクリックし、[除外 CI を指定] フォームに入力します。

フィールド	説明
ポリシータイプ	指定された CI を除外するポリシーのタイプ。
条件フィルター	指定されたポリシータイプから除外されるために CI が満たす必要がある条件。

4. [フィルター実行] をクリックします。
   フィルターの条件を満たすすべての CI が [結果] セクションに表示されます。
5. [結果] リストで、それぞれのポリシータイプのポリシーから除外する CI のいずれかまたはすべてを選択します。
6. [除外された CI] セクションで [+] アイコンをクリックし、選択した CI を [除外された CI] リストに追加します。
7. オプション: [除外された CI] リストで、除外リストから削除する CI を選択し、ゴミ箱アイコンをクリックし,ます。
8. [保存] をクリックします。

ライフサイクルルールと廃止の定義

ライフサイクルルールを使用して、クラスの廃止定義を指定し、組織内のプロセスとプロトコルを反映します。そのルールは、CMDB データマネージャーポリシーによって実装されるライフサイクルステージを通じた CI の移行をサポートします。廃止、アーカイブ、または削除 CMDB データマネージャーポリシーのターゲットクラスごとに、ライフサイクルルールが必要です。

自動翻訳

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

注:
Core UI (UI 16) 上に構築された Data Manager レガシーと CMDB Workspace のデータマネージャーの両方で、同じライフサイクルルールと廃止定義が使用されます。

使用法

ライフサイクルルールは、ライフサイクルポリシーで次のように使用されます。

- 関連するクラスの廃止定義に従って、廃止ポリシーにターゲット CI を設定する。
- ターゲット CI のフィルタリング 廃止ポリシーで、関連する廃止定義に従って既に廃止ステータスであると判断されたターゲット CI の除外これらの CI は、ポリシーフィルターを満たしていてもターゲットになりません。
- アーカイブまたは削除ポリシーによって処理する準備ができている CI を特定する。アーカイブポリシーと削除ポリシーは、関連するクラスの廃止定義と一致する廃止ステータスの CI のみを処理できます。したがって、アーカイブポリシーと削除ポリシーのターゲット CI は、関連するクラスの廃止定義と照合され、アーカイブまたは削除する前に廃止ステータスであることが確認されます。

事前定義されたライフサイクルルール

ベースシステムには、ハードウェア [cmdb_ci_hardware] やアプリケーション [cmdb_ci_appl] などのキークラスの事前定義されたライフサイクルルールが含まれています。これらは、CMDB 廃止カスタム定義 [cmdb_retirement_custom_definitions] テーブルに格納されています。たとえば、サービス [cmdb_ci_service] クラスの事前定義されたルールは、廃止された CI に対して、属性 [operational status]、[Phase]、および [Status] の値が [廃止済み] であると定義します。

事前定義されたライフサイクルルールはデフォルトでは非アクティブであり、廃止、アーカイブ、または削除 CMDB データマネージャーポリシーでターゲットクラスに対応するルールをアクティブにする必要があります。CMDB データマネージャーが使用されているアップグレードされたインスタンスでのみ、構成アイテム [cmdb_ci] クラスのライフサイクルルールがアクティブになります。その場合、そのルールの廃止定義は、派生により CMDB 階層全体で有効になります。

事前定義されたライフサイクルルールのデフォルト定義を使用するか、ルールをカスタマイズして組織内の慣行を反映させることができます。他のクラスのライフサイクルルールを追加することもできます。ただし、各 CMDB クラスは 1 つのライフサイクルルールにのみ関連付けることができます。

CMDB データマネージャーの要件

廃止、アーカイブ、および削除 CMDB データマネージャーポリシーでは、ポリシーが適用される各クラスに対して、対応するアクティブなライフサイクルルールが必要です。CI を廃止すると、CI の属性は CI のクラスのライフサイクルルールに従って構成されます。

CMDB 階層全体での派生

ライフサイクルルールは、識別ルールなどの他のルールが派生するのと同じ方法で、CMDB 階層全体に派生します。ライフサイクルルールを使用して親クラスから拡張された子クラスは、そのルールを派生させます。ただし、子クラスレベルで定義されているライフサイクルルールがある場合を除きます。

クラス階層のさまざまなレベルのクラスの廃止定義がある場合、適用される廃止定義は、クラスに最も具体的な廃止定義です。たとえば、Computer クラスと Configuration Item クラスの廃止定義がある場合、Computer クラス定義はその子孫クラスにも適用されます。Computer クラスの子孫ではない他のすべてのクラスは、構成アイテムの廃止定義を使用します。

ライフサイクルルールを作成するには、「 CMDB Workspace での廃止定義の管理 」または ライフサイクルルール (コア UI) の編集と有効化を参照してください。

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

自動翻訳

重複 CI の修正

インスタンスでは、識別および調整 (IRE) 中に重複 CI が検出されると、レビューと修正のために重複 CI の各セットが重複排除タスクにグループ化されます。

重複排除タスク

重複排除タスクは、すべての重複 CI のリストを含む、重複の詳細を提供します。タスク内の各重複 CI の詳細と、その CI が重複していると判断するために使用されたデータをレビューします。

重複排除タスクを修正するには、重複 CI のセットを単一の CI に調整し、重複を排除する必要があります。重複排除タスクから重複 CI 修正者ウィザードを実行して、単一の重複排除タスクを修正できます。 または、 CMDB Workspace の 重複排除ダッシュボードにアクセスして、重複排除タスクを一括で修正する重複排除テンプレートを作成することもできます。

重複 CI を検出し、重複排除タスクを生成する IRE プロセスの詳細については、次を参照してください 重複した CI の検出。

メイン CI

メイン *CI* は、重複 CI の修復において重要な役割を果たします。メイン CI は、残りの重複 CI をそのメイン CI に調整した後、有効な CI として保持する重複 CI の 1 つです。その後、残りの重複 CI を廃止または削除したり、属性にカスタム値を割り当てることができます。修復中の最初の手順は、修復プロセスのメイン CI を選択することです。修正時に、どの属性値、関係、および関連アイテムを重複 CI からメイン CI に調整するかを選択します。または、データを統合せずにメイン CI をそのまま保持することもできます。

重複 CI の *duplicate_of* 属性は、メイン CI への参照を格納するために使用されます。New York リリース以降にアップグレードされたインスタンスに存在する重複 CI の場合、メイン CI は不明です。アップグレード後、これらの重複 CI の *duplicate_of* は [不明] に設定され、CI が複製であるものの、メイン CI が不明であることを示します。

修正前は、重複 CI セット内の CI はすべて互いの複製です。修正後は、重複 CI のセットは 1 つのメイン CI と任意の数の CI で構成され、それぞれがメイン CI の複製と見なされます。メイン CI の *duplicate_of* 属性は空です。セット内の残りのすべての重複 CI の *duplicate_of* 属性は、そのセットのメイン CI への参照です。

デフォルト関連アイテムリスト

すべての重複排除タスクとともに、重複 CI の修正においてグローバルに使用される関連アイテムのリスト。修正中、デフォルト関連アイテム リストのすべてのアイテムがメイン CI に結合されるようにデフォルトで選択されます。修復中に、結合する関連アイテムを追加または削除しても、デフォルト関連アイテムリストには影響しません。詳細については、「デフォルト関連アイテムリストの管理」を参照してください。

注:

- 属性と資産に関連付けられている関連アイテムの結合はサポートされていません。アセット関連テーブルはデフォルト関連アイテムリストには含まれていないため、結合には利用できません。
- シナリオに非アクティブな変更要求が含まれている場合、[変更要求] フォームの [構成アイテム] フィールドはクリアされます。現在の値が重複 CI の場合、メイン CI とは結合されません。

重複排除ダッシュボード

CMDB Workspace は、重複排除タスクを一括で修正できる重複排除修正ソリューションを提供します。重複排除ダッシュボード、および重複排除テンプレートとライブラリを使用すると、1回の操

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

自動翻訳

作で複数の重複排除タスクを一貫して修正できます。CMDB Workspace の重複排除テンプレートライブラリを使用すると、クラスの修正設定を使用して事前設定された重複排除テンプレートを作成できます。CMDB Workspace の重複排除ダッシュボードを使用すると、テンプレートに設定されているクラスの複数の重複排除タスクに対して、事前構成されたテンプレートを実行できます。テンプレートの修正設定は、重複排除タスクの重複 CI に一貫して適用され、CI の重複が修正されます。

CMDB Workspace での重複 CI の修正の詳細については、次を参照してください CMDB Workspace での CI 重複排除エクスペリエンス。

重複 CI 修正者

重複排除修正ツール。ウィザード風で、単一の重複排除タスクに関連付けられた重複 CI のセットを調整できます。重複 CI の 1 つを選択して有効な CI として保持し、残りの重複 CI をどのように処理するかを決定することができます。重複 CI 修正者を使用すると、属性、関係、および関連アイテムの調整オプションを設定できます。

重複 CI 修正者の使用方法の詳細については、「重複排除タスクの修正 (従来)」を参照してください。

重複 CI の処理に影響を与えるプロパティ

CMDB 識別中に、重複 CI のセットの処理は以下によって決定されます。

- プロパティ *glide.identification_engine.skip_duplicates* (デフォルトで [true])
- プロパティ *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* (デフォルトで [5])
- セット内の重複 CI の数

これらのプロパティが重複 CI の管理にどのように影響するかについては、「重複した CI の検出」を参照してください。

特別な修正シナリオ

いくつかの特別な修正シナリオでは、重複 CI の修正の動作が異なります。

多数の重複 CI

重複 CI の数が特定のしきい値を超えている場合は、重複 CI の調整のサポートが制限されます。このしきい値は *glide.duplicate_ci_remediator.max.cis* プロパティの値に基づいており、デフォルトでは 1,000 です。このプロパティを更新して、しきい値を大きくすることができます。ただし、このプロパティを 5,000 を超える値に設定した場合でも、しきい値が 5,000 を超えることはありません。

重複排除タスクの重複 CI の数がしきい値を超えると、ウィザードで使用できるオプションが制限されます。

- [メイン **CI** を選択] タブでは、メイン CI の [推奨] リストのみが表示され、[メイン **CI** を使用] オプションのみが利用できます。
- 推奨内容は、最も古く作成された CI、最も新しく更新された CI、および直近に検出された CI にのみ基づいています。
- 属性の競合と CI の関係の調整はサポートされず、デフォルト関連アイテムのみが調整されます。

重複シリアル番号

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

重複 CI の修復は通常、重複 CMDB CI に適用されます。ただし、重複シリアル番号の重複排除タスクが作成される場合もあります。重複シリアル番号に修正が適用されると、重複レコードからの関係の結合は参照されず、適用されません。

多数の関連アイテム

重複排除タスクが多数の関連アイテムに関連付けられている場合があり、タスクのロードがタイムアウトすると修復プロセスをブロックする可能性があります。この場合に修復プロセスを続行するには、制限付きモードで修復を実行してみてください。*glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode*システム プロパティを追加し、その値を **true** に設定して、[修正] ダイアログ ボックスに [重複 **CI** 修正者を使用 (制限付きモード)] オプションを表示します。このオプションを使用して重複排除の修正で関連アイテムの使用を制限し、修正を続行できるようにする方法の詳細については、「 重複 CI 修正者内で制限付きモードを使用する [KB1542272] 」を参照してください。

制限

IRE では *duplicate_of* フィールドをスキップ重複メカニズムの一部として内部で使用するため、そのフィールドの手動更新は制限する必要があります。詳細については、重複した CI の検出を参照してください。

CI フォームで直接、またはスクリプトを使用して *duplicate_of* の値を変更しようとすると、データの完全性を確保するために次の制約が適用されます。

- CI をそれ自体のメイン CI にすることはできません (CI をそれ自体の複製として設定することはできません)。
- CI とそのメイン CI を異なるドメインからのものにすることはできません。
- メイン CI の *duplicate_of* 属性は、どの CI もそのメイン CI として参照できません (CI を別の重複 CI の複製として設定して、重複 CI のチェーンを作成することはできません)。
  - CI を別の重複 CI の複製として設定しようとすると、その CI は、設定しようとしている重複 CI のメイン CI の複製として設定されます。設定しようとしている重複 CI のメイン CI が [不明] である場合、操作は失敗します。

    例：**CI** を別の重複 **CI** の複製として設定してみる

CI	試行した設定	結果 (強制システム)
CI1：*duplicate_of* = 空 CI2：*duplicate_of* = **CI3** CI3：メイン CI	CI1：*duplicate_of* = **CI2**	CI1：*duplicate_of* = **CI3** CI2：*duplicate_of* = **CI3** CI3：メイン CI

    CI2 が [不明] の複製である場合、操作は失敗します。
  - メイン CI が別の CI の複製になると、メイン CI にすることはできなくなります。そのメイン CI の複製であったすべての CI は、新しいメイン CI の複製として設定されます。

自動翻訳

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

例：メイン **CI** を別の重複 **CI** の複製として設定してみる

CI	試行した設定	結果 (強制システム)
CI1：*duplicate_of* = **CI4** CI2：*duplicate_of* = **CI4** CI3：*duplicate_of* = **CI4** CI4：メイン CI CI5：*duplicate_of* = 空	CI4：*duplicate_of* = **CI5**	CI1：*duplicate_of* = **CI5** CI2：*duplicate_of* = **CI5** CI3：*duplicate_of* = **CI5** CI4：*duplicate_of* = **CI5** CI5：メイン CI

- メイン CI が同じ重複 CI セット内の CI の複製になると、選択された複製が重複 CI セット内のメイン CI になります。セット内の残りの重複 CI は、新しいメイン CI の複製として設定されます。

例：メイン **CI** を重複 **CI** セット内の **CI** 複製として設定してみる

CI	試行した設定	結果 (強制システム)
CI1：*duplicate_of* = **CI4** CI2：*duplicate_of* = **CI4** CI3：*duplicate_of* = **CI4** CI4：メイン CI	CI4：*duplicate_of* = **CI1**	CI1：メイン CI CI2：*duplicate_of* = **CI1** CI3：*duplicate_of* = **CI1** CI4：*duplicate_of* = **CI1**

- 重複 CI のセットのメイン CI である CI は削除できません。メイン CI を削除するには、まずそのメイン CI とそのすべての重複 CI との関連付けを解除する必要があります。そのメイン CI に関連付けられているすべての重複 CI を削除するか、そのマスター CI を含む重複 CI のすべての *duplicate_of* 属性からそのメイン CI への参照を削除します。

CMDB Workspace での CI 重複排除エクスペリエンス

CMDB Workspace に重複排除テンプレートのライブラリーを作成し、重複排除タスクを一貫した方法で一括で修正します。重複排除テンプレートは、重複排除タスクの修正に必要なすべての設定がクラスごとに事前設定されています。

CMDB Workspace の重複排除ダッシュボードを使用して、CMDB 内の重複 CI の概要とインサイトを確認します。重複排除ダッシュボードでは、重複排除テンプレートを作成し、これらのテンプレートをライブラリに整理できます。また、重複排除タスクを調べてから、事前設定されたテンプレートを実行して、1 回の操作で複数の重複排除タスクを修正することもできます。

その他の情報:

- 一般的な重複 CI の修正の概念、制限、および特殊なケース (多数の重複 CI を含む修正など) については、「」を参照してください 重複 CI の修正。
- 従来の重複 CI 修正者を使用して単一の重複排除タスクを修正するには、「」を参照してください 重複排除タスクの修正 (従来)。
- 重複 CI を検出する識別および調整 (IRE) プロセスと、重複 CI に関連するその他の概念については、次を参照してください 重複した CI の検出。

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

自動翻訳

アクセス

ロール要件:cmdb_dedup_admin、またはcmdb_dedup_adminを含む任意のロール(sn_cmdb_adminなど)。

CMDB Workspace の重複排除機能にアクセスするには、次の場所に移動します ワークスペース > **CMDB** ワークスペース CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。次に、[管理ツール] の [管理] セクションで次のリンクを選択します。

- 重複排除ダッシュボード
- 重複排除テンプレートライブラリ

重複排除テンプレートとライブラリ

重複排除テンプレートを使用すると、1 回のアクションで複数の類似の重複排除タスクに一貫した修正を適用できます。重複排除テンプレートには、クラスの重複排除タスクを修正するために必要な設定が含まれています。たとえば、メイン CI を選択する方法、属性を統合するために使用する方法、修正後に重複 CI (メイン CI を除く) を処理する方法などです。重複排除テンプレートには、重複排除タスクが照合される条件も含まれています。重複排除テンプレートを実行すると、テンプレートの修正設定が、テンプレート条件に一致するすべての重複排除タスクに適用されます。

重複排除テンプレートを実行するには、テンプレートが公開済みステータスである必要があります(テンプレートは最初はドラフトステータスです)。公開済みのテンプレートを非公開にして、再公開するまで一時的に使用できないようにすることができます。

重複排除テンプレートをライブラリに整理して、組織内で意味のあるカテゴリ別にテンプレートをグループ化し、テンプレートを見つけやすくします。たとえば、複数の重複排除テンプレートを作成し、そのすべてを同じ CMDB クラス *cmdb_ci_win_server*に対して作成できます。次に、これらのテンプレートをすべて「cmdb_ci_win_server用重複排除テンプレート」ライブラリに追加して、簡単にアクセスできるようにします。

重複排除ダッシュボード

CMDB Workspace の重複排除ダッシュボードは、重複排除タスクを修復するための中心的な場所です。ダッシュボードを使用して、次のことを行います。

- 一連のカードのすべての重複排除テンプレートを表示します。各カードには、テンプレートの詳細が表示されます。テンプレートカードで、[タスクをアサイン] を選択して重複排除タスクをテンプレートにアサインし、テンプレートを実行して関連する重複排除タスクを修正できます。
- [すべて実行] を選択してすべてのテンプレートを実行し、各テンプレートで割り当てられた重複排除タスクと一致する重複排除タスクを修正します。
- [重複排除タスクを表示] を選択して、重複排除テンプレートの割り当てなどの詳細を含む重複排除タスクのリストビューにアクセスします。リストビューで、[どのテンプレート条件にも一致しないタスクのみを表示] を選択すると、テンプレートクラスに割り当てられていないか一致しない重複排除タスクのみを表示できます。
- 重複排除テンプレートとライブラリを作成および管理するには、コンテキスト メニュー アイコンを選択し、[テンプレート ライブラリの表示] を選択します。
- [実行中] タブを選択して、現在実行中のテンプレートを追跡します。
- [完了] タブを選択して、実行の最終状態に関する状態と詳細 ([完了]、[キャンセル済み]、[エラーありで完了] など) を確認します。

自動翻訳

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

[重複排除インサイト] ペイン

重複排除ダッシュボードの右側にある [重複排除インサイト] ペインには、組織内で進行中の重複排除プロセスに関連する数とインサイトが表示されます。このペインには、問題の解決に役立つ次のカードとリンクがあります。

- 過去 1 週間に修復された重複排除タスクの合計数。
- さまざまなタイプのエラーで完了したため注意が必要な重複排除タスク。関連する重複排除タスクのリストビューにアクセスするための [注意が必要な重複排除タスクを表示 **(View De-duplication tasks that need your attention**)] リンクを提供します。エラーメッセージを確認し、ドリルダウンタスクでトラブルシューティングの詳細を確認できます。
- どのテンプレートの条件にも一致しないため、テンプレートで修復のためにアサインできない重複排除タスク。関連する重複排除タスクのリストビューにアクセスするための [一致しない重複排除タスクを表示 **(View De-duplication tasks that not match**)] リンクを提供します。タスクをドリルダウンして詳細を確認できます。
- 重複 CI を生成する上位 5 つの検出ソース。

重複排除テンプレートをレビューし、新しく追加されたデータによって CMDB で生成されている進行中の重複 CI を修正するために適切に構成されていることを確認します。

重複排除テンプレートの作成

重複排除テンプレートを作成し、それを実行して、事前設定された一貫性のある修正を重複排除タスクに一括で適用できます。組織内で意味のあるライブラリでテンプレートを整理します。

始める前に

必要なロール:cmdb_dedup_admin (デフォルトで sn_cmdb_admin に含まれています)

このタスクについて

デフォルトでは、新しく作成されたテンプレートはドラフトモードです。このため、テンプレートを作成した後、テンプレートを公開して修復に使用できるようにする必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] の [管理] セクションの [重複排除テンプレート ライブラリ] リンクを選択します。
3. オプション: 新しいテンプレートのライブラリを作成します。
   a. [重複除去テンプレート] ページで、[ライブラリの作成] を選択します。
   b. [新しいライブラリの作成] ダイアログ ボックスで、新しいライブラリの [名前] と [説明] を入力します。
   c. [作成] を選択します。
4. [重複除去テンプレート] ページで、[テンプレートの作成] を選択します。
   [新しいテンプレート] ページで、残りの手順を実行してテンプレートのさまざまなセクションを構成します。
5. 一般情報: フォームに入力し、[次へ] を選択します。

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
クラス	このテンプレートを適用できる CMDB クラス。
テンプレートライブラリ	重複排除テンプレートが属するライブラリー。新しく作成したライブラリまたはその他のライブラリを選択する ライブラリを選択するか、「+」アイコンを選択して新しいライブラリを作成します。

オプション	説明
選択したクラスに一致するすべての重複排除タスクを自動的に選択する	テンプレートクラスに一致するすべての重複排除タスクを修正用のテンプレートにアサインします。
すべての子クラスを追加	また、テンプレートクラスの降順のクラスに一致するすべての重複排除タスクを、修復用のテンプレートにアサインします。 このオプションは、[選択したクラスに一致するすべての重複排除タスクを自動的に選択する] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。

6. メイン **CI** の選択: ドロップダウン リストからメイン CI を選択する方法を選択し、 次へ を選択します。

   注:

   - 選択した手法を重複 CI のセットに適用すると、CI が正確に 1 つになる必要があります。修正中に、選択した方法で CI が生成されない場合、または複数の CI が生成された場合は、選択に関係なく、 最新の更新 方法が自動的に適用されます。
   - 重複 CI のセットからメイン CI を選択すると、メイン CI は残りの重複 CI から分離されます。この時点から、「重複 CI」とは、選択されたメイン CI を除くすべての初期重複 CI を指します。

7. 属性の結合: 重複 CI からメイン CI への属性の結合を構成し、 次へ を選択します。

   a. 重複 CI の属性をメイン CI の対応する属性に結合するために使用する方法を選択します。左側の各メソッドカード ([最新の更新された CI を使用] など) について、右側のリストで、そのメソッドを使用してメイン CI に結合する必要がある属性を選択します。

   b. 必要に応じてオプションを選択します。

オプション	説明
属性をメイン CI に結合するときに null 値の更新を許可	重複 CI をメイン CI に結合するときに、重複 CI の null 値がメイン CI の null 以外の値を上書きできるようにします。

自動翻訳

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

オプション	説明
メイン CI 値が null の場合にのみ重複 CI からの更新を許可	重複 CI をメイン CI に結合する場合: ▪ null 以外の値を持つメイン CI 属性の更新を防止します。 ▪ null 値と非 null 値を持つメイン CI 属性の更新を許可します。

8. リレーションシップの結合: 重複 CI からメイン CI にリレーションシップをマージするオプションを選択し、 次へ を選択します。

9. 関連項目の結合: 重複 CI に関連付けられている関連項目をメイン CI に結合するために使用する方法を選択し、 次へ を選択します。
重複除外プロセスで使用される関連アイテムのデフォルト・リストの詳細については、「」を参照してください デフォルト関連アイテムリストの管理。

10. 重複 **CI** アクション: テンプレートの設定に従って、メイン CI にマージされた後の重複 CI の処理方法を選択し、 [次へ] を選択します。

11. レビューとテスト:次のタブにアクセスし、テンプレートをレビューおよびテストして完成させます。
    a. 概要: すべてのテンプレート設定を確認し、[戻る] を選択して設定を変更します。
    b. テスト: サンプルの重複排除タスクを選択し、[結果を保存してプレビュー] を選択してテンプレートを保存して実行します。
    c. 修正テストの結果をプレビューします。
    d. [保存 **&** 終了] を選択してテンプレートを保存し、重複排除テンプレートのホーム ページに戻ります。

タスクの結果
新しいテンプレートがドラフトモードで指定したライブラリに追加され、編集できるようになります。ただし、ドラフトモードのテンプレートは、公開するまで重複排除タスクの修正に使用できません。

次のタスク
- 重複排除テンプレートの公開
- テンプレートを実行して重複排除タスクを修正する
- 1 つのタスクの修正

テンプレートを実行して重複排除タスクを修正する

重複排除テンプレートを実行して、重複排除タスクを一括で修正します。重複排除テンプレートには、クラスごとの修正設定が事前に設定されています。重複排除テンプレートを実行すると、テンプレートの設定に従って、アサインされた重複排除タスクが一貫して修正されます。

始める前に
必要なロール:cmdb_dedup_admin (デフォルトで sn_cmdb_admin に含まれています)

このタスクについて
単一のテンプレートを実行して関連する重複排除タスクを修復することも、公開されたすべてのテンプレートを一度に実行して、それぞれが関連タスクを修正することもできます。テンプレートを実行

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

自動翻訳

する前に、それらのテンプレートが修復設定で適切に構成され、重複排除タスクで適切にアサインされていることを確認してください。重複排除タスクは、テンプレート条件に基づいて自動的にテンプレートに割り当てることができます。追加の重複排除タスクをテンプレートに手動で割り当てることもできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理] セクションの [管理ツール] の [重複排除ダッシュボード] リンクを選択します。
3. [準備完了] タブでテンプレート ライブラリを選択するか、[ライブラリ] ドロップダウン リストで [すべてのライブラリ] を選択します (既定では [すべてのライブラリ] に設定されています)。
   カードのセットは、選択したライブラリのテンプレートのみを表示するか、ドロップダウン リストから [すべてのライブラリ] を選択した場合は すべてのライブラリ のすべてのテンプレートを表示するようにフィルター処理されます。
4. オプション: [重複排除テンプレート] ページで、[すべて実行] を選択して、割り当てられた重複排除タスクに対してすべての重複排除テンプレートを実行します。
   重複排除タスクをテンプレートに割り当てたり、単一のテンプレートを実行したりするには、次の手順に進みます。
5. [重複除去テンプレート] ページで、実行するテンプレートを含むカードを見つけ、そのカードで [タスクの割り当て] を選択します。
6. 選択した重複排除テンプレートを使用して修正するタスクを、[利用可能な重複排除タスク] リストで選択します。次に、 選択項目の追加 を選択して、選択したタスクを現在のテンプレートに割り当てます。

   [利用可能な重複排除タスク] には、開いているすべての重複排除タスクが一覧表示されます。その一部はテンプレートと互換性がない可能性があります。互換性のないタスクを関連付けようとすると、エラーが表示されます。リスト内の一部のタスクは別のテンプレートに割り当てられている場合があり、それらを現在のテンプレートに再割り当てできます。

   右側の [割り当て済み重複排除タスク] ペインには、次の 2 つのタブがあります。

   - 一致するすべてのタスク:選択したテンプレートの条件に一致する重複排除タスクを表示します。
   - 選択したタスク:修復のためにテンプレートにアサインしたタスクを表示します。

   選択したタスクが、右側の [割り当てられた重複排除タスク] ペインの [選択したタスク] タブのリストに追加されます。テンプレートは、[選択したタスク] リスト内のすべてのタスクと、[一致するすべてのタスク] リスト内の別のテンプレートに割り当てられていないすべてのタスクに対して実行されます。
7. [テンプレートの実行] を選択します。
   選択したテンプレートが実行中のキューに追加されます。

次のタスク

- [実行中] タブを選択して、実行中のキューに追加し、現在実行中のテンプレートの進行状況と詳細を追跡します。テンプレート実行の一般的なカウントは、それらのカウントが利用可能になると表示されます。テンプレートは開始時間で並べ替えられ、開始時刻が最新のテンプレートがリストの一番上に表示されます。

自動翻訳

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

- [詳細] (すべての重複排除タスクが計算された後にのみアクセス可能) を選択して、この実行の詳細を表示し、重複排除タスクにドリルダウンします。
- [キャンセル] を選択して、テンプレートの実行を停止します。キャンセルされたテンプレートの詳細が [完了] タブに追加され、[キャンセル要求済み] ステータスになります。キャンセルが完了すると、ステータスは [キャンセル] に変わります。

テンプレートの実行が完了すると、その詳細は [実行中] タブに表示されなくなりますが、[完了] タブでは使用できます。また、完成したテンプレートは [準備完了] タブで再び実行できます。

- [完了] タブを選択して、テンプレートごとの一般的な数 (エラーのあるタスクやスキップされたタスクなど) と一般的な実行時間を表示します。テンプレートは完了時間で並べ替えられ、最後に完了したテンプレートがリストの一番上に表示されます。テンプレートの [詳細] を選択して、テンプレートにアサインされている重複排除タスクのリストビューにアクセスします。このリストビューには、ステータス (色分け) やエラーメッセージ (該当する場合) など、各重複排除タスクの詳細が表示されます。さらに詳細については、重複排除タスクをドリルダウンできます。
- 右側の [重複排除インサイト] ペインの [エラーが発生した重複排除タスク] カードで、[注意が必要な重複排除タスクを表示 **(View** view your caution need-duplication tasks)] を選択します。[エラーのある重複排除タスク] リストビューには、正常に完了しなかった重複排除タスクがエラーメッセージとともに表示されます。リスト内の重複排除タスクをドリルダウンして、詳細を確認できます。

1 つのタスクの修正

CMDB Workspace の重複排除テンプレートを使用するか、従来の重複 CI 修正者を使用して、単一の重複排除タスクを修正する。

始める前に

必要なロール:cmdb_dedup_admin (デフォルトで sn_cmdb_admin に含まれています)

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理] セクションの [管理ツール] の [重複排除ダッシュボード] リンクを選択します。
3. [重複排除テンプレート] セクションで、[重複排除タスクの表示] を選択します。
4. [重複排除タスク] リストビューで、修正するタスクを選択します。
5. タスク フォームで [修復] を選択します。
6. [修復] ダイアログ ボックスで、修復に使用する方法を選択し、[修復] を選択します。

次のタスク

タスクフォームで以下を実行します。

- 修正が完了するまで、Activity Stream で修正の進捗状況と詳細を追跡します。
- [重複監査結果] タブを選択して、重複監査の結果を表示します。

重複排除テンプレートの公開または非公開

重複排除テンプレートを作成したら、ドラフトテンプレートを公開して実行できるようにする必要があります。また、公開済みの重複排除テンプレートを非公開にして、再度公開するまで一時的に重複排除の修正に使用できないようにする必要がある場合もあります。

自動翻訳

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

始める前に

- 公開するテンプレートは、公開済みステータスであってはなりません。
- 公開を中止するテンプレートは、現在公開されている必要があります。
- 公開を中止するテンプレートが現在実行中または実行中のキューにある場合は、実行が完了するまで待つか、実行をキャンセルする必要があります。重複除去ダッシュボードで、 [実行中] タブを選択し、発行を取り消すテンプレートを見つけて、テンプレートのカードで [キャンセル] を選択します。

必要なロール:cmdb_dedup_admin (デフォルトで sn_cmdb_admin に含まれています)

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] の [管理] セクションの [重複排除テンプレート ライブラリ] リンクを選択します。
3. ライブラリペインで、公開または非公開にするテンプレートを見つけて、次のいずれかを行います。
   a. 公開: テンプレートのすべてのセクションが完了したことを確認し、 [公開] を選択します。
   b. [テンプレートの発行] ダイアログ ボックスで、[発行] を選択します。
   c. 公開中止: [非公開] を選択し、[テンプレートの 非公開] ダイアログ ボックスで [非公開] を選択します。

タスクの結果
公開されたテンプレート:

- [重複排除テンプレート] ページで利用可能になり、修正に使用できます。
- 編集や廃止はできません。

未公開のテンプレートはドラフトモードに戻ります。

- は [重複排除テンプレート] ページで使用できなくなったため、修復対象として選択することはできません。
- 編集または廃止することができます。

テンプレートを廃止する

重複排除タスクの修正に不要になったテンプレートを廃止します。

始める前に
廃止するテンプレートは、 未公開ステータスである必要があります。

必要なロール:cmdb_dedup_admin (デフォルトで sn_cmdb_admin に含まれています)

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] の [管理] セクションの [重複排除テンプレート ライブラリ] リンクを選択します。
3. ライブラリ ウィンドウで、廃止するテンプレートを選択し、廃止 を選択します。

自動翻訳

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

4. テンプレートのコンテキスト メニューを選択し、[テンプレートの廃止] を選択します。
5. テンプレートの廃止 ダイアログ ボックスで、 廃止 を選択します。

タスクの結果
廃止されたテンプレートは重複排除ダッシュボードで使用できなくなり、修復に使用することはできません。

重複排除タスクのレビュー (従来)

重複排除タスクの詳細をレビューし、重複排除タスクを潜在的に修正します。

始める前に
必要なロール：重複排除タスクの表示には itil、修正には itil_admin または cmdb_dedup_admin。

このタスクについて
または、CMDB Workspace で重複排除機能を使用することもできます。重複排除ダッシュボードと重複排除テンプレートライブラリを使用して、次のことを行います。

- 重複排除タスクのレビュー
- 重複排除テンプレートを使用した重複排除タスクの一括修正
- 組織内の重複排除の数とステータスに関するインサイトを得る

詳細については、「CMDB Workspace での CI 重複排除エクスペリエンス」を参照してください。

重複 CI が依存 CI である場合、依存関係の詳細、依存 CI、およびすべての関係修飾子チェーンを表示できます。依存 CI にルックアップ テーブルがある場合は、それぞれのルックアップ テーブルの詳細を表示できます。

手順
1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 重複排除タスク.
2. タスクを選択します。

重複修正タスク フォーム

フィールド	説明
番号	一意のタスク番号。
担当者	タスクの解決に関して責任を負っている人物。
簡単な説明	タスクの説明。
作業メモ	CI がどのように重複として識別されたかを説明する詳細。 **注:** London リリースよりも前に作成された重複排除タスクでは利用できません。 このフィールドには、タスクの解決における決定と手順に関するユーザー メモも含まれます。
優先度	タスクの優先度。
ステータス	解決の進行に応じた重複排除タスクの状態。

自動翻訳

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

3. 関連リストのセクションで、[重複監査結果] タブをクリックして、このタスク内の重複 CI のリストを表示します。CI をクリックすると、CI の詳細をさらに表示できます。

列	説明
重複 CI	重複 CI への参照。 **注:** このフィールドはドキュメント ID タイプです。そのため、任意のテーブルの任意のレコードを参照できます。参照された CI が重複タスクの解決の一環として削除された場合、このフィールドは空になります。
関係	依存 CI である重複 CI の場合は、このフィールドに重複 CI と依存 CI の関係が表示されます。
依存 CI	重複 CI が依存 CI の場合は、このフィールドに依存 CI が表示されます。
検出ソース	CI に使用される検出方法。

次のタスク
重複排除タスクを分析して、どの CI を有効なまま残す必要があり、[重複監査結果] リスト内のどの重複 CI が古いか、または正しくないかを判断します。[修復] をクリックして 、1 つの重複排除タスクを修正します。

関連情報
関係修飾子

ドキュメント ID フィールド

重複排除タスクの修正 (従来)
重複 CI 修正者ウィザードを使用して、単一の重複排除タスクを修正します。このウィザードでは、重複 CI 調整プロセスをガイドすることや、カスタム ワークフローを適用することができます。

始める前に
次のトピックを確認し、重複 CI の修復の重要な概念を理解してください。

- 重複 CI の修正 では、一般的な重複 CI の修復の概念、制限、および特殊なケース (多数の重複 CI を含む修復など) について学びます。
- 重複 CI の修正に関連するプロパティ 重複 CI の修復のプロセスに影響する重要なプロパティの情報。重複 CI レメディエーターが実際に CMDB を更新するかどうかを決定する glide.duplicate_ci_remediator.dy_run プロパティを含めます。

必要なロール：読み取りには itil、書き込みには itil_admin または cmdb_dedup_admin。

このタスクについて
重複排除タスクの一括修正の場合は、 CMDB Workspace で利用可能な重複排除ダッシュボード、重複排除テンプレート、およびライブラリを使用します。CMDB Workspace の重複排除機能を使用すると、修正設定を使用して重複排除テンプレートを事前設定し、複数の重複排除タスクに一貫した方法で適用できます。詳細については、「CMDB Workspace での CI 重複排除エクスペリエンス」を参照してください。

CI は、重複 CI レメディエーターのタブを進めるにつれて更新されるわけではありません。すべての更新は、最後の手順でのみ、[修正] をクリックした後に適用されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> 修正に多数の重複 CI が含まれる場合、または重複がシリアル番号の場合、修正の動作は異なります。修復の特殊なケースの詳細については、「」を参照してください 重複 CI の修正。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 重複排除タスク.
2. 修正する重複排除タスクを開きます。
3. タスク フォームで、 [修復] を選択します。
4. [修正] ダイアログ ボックスで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [重複 **CI** レメディエーターを使用します (推奨)]：ウィザードを使用して、構成と設定に従って重複 CI を統合します。重複 CI レメディエーターのタブの指示に従って、調整を構成します。

     > **注:**
     > このオプションは、非 CMDB テーブルでは使用できません。

   - [カスタム修正ワークフローを使用]：既存の CMDB 修正ルールを使用するか、[新しく追加] を選択して新しいルールを作成します。
     - CMDB 修正ルール フォームで、[タスク タイプ] を [Remediate Duplicate Task] に設定して、[有効] を選択します。
     - ワークフロー フォームで、[テーブル] を重複排除タスク [reconcile_duplicate_task] に設定し、[条件に一致した場合] を [None] に設定します。
     - 関連付けられたワークフローにより重複 CI が修正されることを確認します。

     [修正] ダイアログ ボックスで、[次へ] を選択してワークフローを開始し、重複 CI 修正者を終了します。タスクの [状態] を更新できる、[重複修正タスク] フォームが表示されます。
   - 重複 **CI** 修正者を使用します (制限付きモード):システムプロパティが *glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode* **true** に設定されている場合にのみ表示されます。重複排除タスクのロードがタイムアウトしたために修正がブロックされている場合は、このオプションの使用が必要になることがあります。このオプションは、重複排除タスクに関連付けられた関連アイテムが多数ある場合に関連し、制限付きモードで制限された機能で修復を続行できます。このオプションを使用して重複排除の修正で関連アイテムの使用を制限し、修正を続行できるようにする方法の詳細については、「 重複 CI 修正者内で制限付きモードを使用する [KB1542272] 」を参照してください。
5. 重複 CI レメディエーターの [メイン **CI** を選択] タブで、次の操作を行います。

   a. 次のいずれかの重複 CI のリストを使用して、この調整のメイン CI を選択します。任意の CI について、[名前] リンクをクリックして CI の属性を表示することや、[関連アイテム] リンクをクリックして関連アイテムの数を表示することができます。
      - [推奨]：システムにより推奨されるメイン CI のみを含む、[すべて] リストのサブセット。システムによる推奨は、次の基準での重複 CI のチェックに基づいています。
        - 最も関連アイテムがある CI
        - 最も関係がある CI
        - 最も新しく検出された CI
        - 最も新しく更新された CI
        - 最も古く作成された CI
        - 前のメイン CI (以前に選択されていた場合)
      - [すべて]：重複排除タスクのすべての重複 CI。

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

自動翻訳

どちらのオプションでも、修正を開始する前に修正設定の概要をレビューできます。

b. 任意の重複 CI の属性値、関係、または関連アイテムをメイン CI に統合するかどうかを選択するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- [手動修正]：どの属性値、関係、および関連アイテムを重複 CI からメイン CI に統合するか選択できます。
- [メイン **CI** を使用]：メイン CI の属性値を保持し、関係を結合し、デフォルト関連アイテムのみを結合します。

  これを選択した場合は、[重複 **CI** アクションを決定] ページでの重複 CI 用のアクションの選択以外のすべての構成がスキップされるため、ステップ 7 までスキップします。

6. [属性値を結合] タブで、各属性の一貫性のない値をレビューします。各属性について、メイン CI の値を保持するか、メイン CI に設定する重複 CI の値を選択します。

7. [次へ] を選択します。

列	説明
属性	異なる値がある属性。
メイン CI 値	メイン CI の属性 値。
その他の値	重複 CI 内の一意の [属性] 値の数。

メイン CI 属性値を重複 CI 値で上書きするには、次のようにします。

a. [その他の値] リンクをクリックします。

b. 属性ダイアログボックスで、[一意の値] をクリックして一意の属性値のみを表示するか、[すべて] をクリックして同一の値を含むすべての属性値を表示します。

c. 設定されるメイン CI の [属性] の値を選択します。
[元の値にリセット] をクリックすると、メイン CI の別の属性値の選択を元に戻すことができます。

d. [選択] をクリックします。

> **注:**
> システムフィールド、検出フィールド (*discovery_source*、*last_discovered*、*first_discovered*)、および読み込み専用フィールド (資産フィールドなど) などの属性は、リストに表示されません。

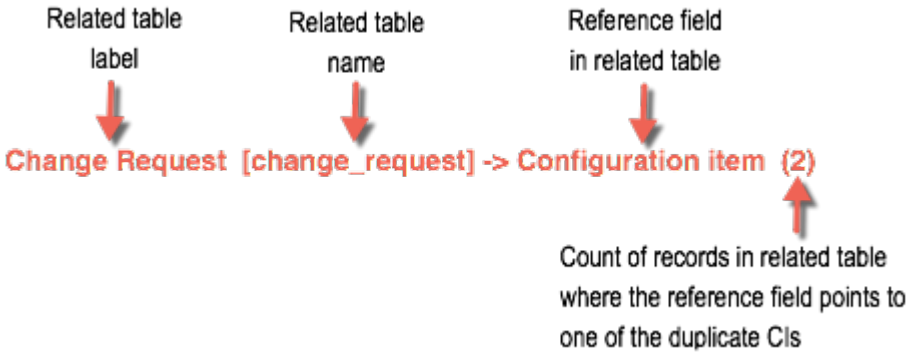
8. [関係性と関連アイテムの結合] タブで、次の操作を行います。

a. [リレーションシップを結合] セクションで、すべての重複 CI のすべての関係をメイン CI に結合するかどうかを選択します。[すべてのリレーションシップを表示します] をクリックすると、重複 CI が親または子であるすべての関係が表示されます。[親] リンクまたは [子] リンクをクリックすると、詳細が表示されます。関係を結合すると、重複 CI の孤立関係と重複関係が削除されます。CMDB 健全性の関係 KPI の詳細については、「CMDB 健全性 KPI と測定基準」を参照してください。

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

b. [関連アイテムを結合] セクションで、スラッシュバケットを使用して、メイン CI に結合する関連アイテムを選択します。[すべての関連アイテムを表示します] をクリックすると、すべての関連テーブル (アイテム) と、重複 CI のいずれかへの各テーブルの参照数が表示されます。[メイン **CI** 関連アイテム] および [重複 **CI** の関連アイテム] 内のリンクをクリックすると、関連アイテムの詳細を表示できます。

スラッシュバケット内の関連アイテムの形式は、次のとおりで



す。

- デフォルトでは、デフォルト関連アイテム リスト内のすべてのアイテムが結合されるように選択されています。
- 重複 CI への参照を持たない関連アイテム (テーブル) は、そのテーブルがデフォルト関連アイテム リスト内に含まれていない限り、リストに含まれません。
- 資産関連テーブルは除外リストの一部であるため、結合には利用できません。

関連アイテムのデフォルト リストの設定の詳細については、「デフォルト関連アイテムリストの管理」を参照してください。

c. [次へ] をクリックします。

9. [重複 **CI** アクションを決定] タブで、調整完了後に実行する次のいずれかのアクションを選択します。次に、[次へ] をクリックします。

- [属性をカスタム値に設定] (推奨)：すべての重複 CI を保持します。すべての重複 CI の特定の [属性] を特定の [値] に設定することにより、重複 CI を無効としてマークします。たとえば、[*Operational Status*] を「Retired」に設定して、重複 CI を廃止します。

  重複 CI の *duplicate_of* 属性は、適切なメイン CI に自動的に設定されます。また、このタスクが修正された後、重複 CI はどの重複排除タスクにも追加されません。識別エンジンが重複のスキップに設定されていない場合は、識別の際に重複 CI を除外するように ID 包含ルールが設定されていることを確認してください。この設定により、修正後に同一の重複 CI を持つ新しい重複排除タスクが作成されることを防ぎます。

  > **注:**
  > 検出フィールド、システムフィールド、読み込み専用フィールド、および日付フィールドは、属性リストから除外されます。

- [削除]：すべての重複 CI を削除します (メイン CI のみが残ります)。

  > **注:**
  > CI と関連レコードの削除を元に戻す方法の詳細については、「ロールバックと削除の復旧」を参照してください。

自動翻訳

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

10. [レビューおよび確認] タブで、次の操作を行います。

a. この重複 CI の調整で予想される更新の概要をレビューします。更新は選択内容に基づくため、この概要には該当する詳細のみが含まれます。この概要には、メイン CI に結合される関係と関連アイテム、メイン CI に設定される属性値、および削除される CI の数の詳細が含まれます。該当する場合は、[属性]、[関係性]、[関連アイテム]、または [重複 **CI** アクション] をクリックして、属性値の変更などの、より詳しい詳細を表示します。

b. [修正] をクリックして、調整設定に従って調整を完了します。
完了すると、タスクの [状態] が [完了してクローズ] に設定されます。

タスクの結果
次の関係は、メイン CI に結合されることなく削除されます。

- タイプ、子、または親のフィールドが空の関係
- メイン CI との結合によって循環関係が生じる関係
- メイン CI との結合によって重複関係が生じる関係

次のタスク
調整プロセスは、バックグラウンドで実行され、完了に時間がかかる場合があります。完了すると、タスクの修正者に確認の通知が送信されます。この間、次のことができます。

- [識別ルールを確認]：CI の重複を減らすために、識別ルールと包含ルールをレビューし、必要な更新を行います。
- [進捗状況を確認]：修正の進行とともに記録されるタスク アクティビティを表示します。
- [メイン **CI** を表示]：この調整プロセスのメイン CI を表示します。

手動での重複排除タスクの作成

自動的に作成されない場合は、手動で重複排除タスクを作成します。その後、重複 CI 修正者 または CMDB Workspace の重複排除ダッシュボード を使用して、手動で作成されたタスクを修正できます。

場合によっては、重複 CI が自動的に検出されず、重複排除タスクが自動的に生成されません。このような状況は、識別ルールが定義されておらず、識別エンジンを適用できないクラスで発生します。ただし、重複 CI 修正者または CMDB Workspace の重複排除ダッシュボードを使用して、これらの重複 CI を調整する必要があります。

CMDBDuplicateTaskUtils API を使用して、すべての重複 CI が指定された重複排除タスクを手動で作成します。手動で作成した重複排除タスクと自動的に作成された重複排除タスクは同じテーブル ([reconcile_duplicate_task]) に格納され、同じ方法で処理されます。

注:
CMDB CI 用の重複排除タスクのみを手動で作成できます。また、CI は単一の重複排除タスクでのみ重複 CI として指定できます。

デフォルト関連アイテムリストの管理

すべての重複排除タスクの重複 CI の修正で使用される関連アイテムのデフォルトリストのアイテムを追加または削除できます。

始める前に
必要なロール：itil_admin

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

自動翻訳

このタスクについて
デフォルト関連アイテム リストは、重複 CI 修正者によって使用され、[関係性と関連アイテムの結合] タブに表示されます。デフォルトのグローバル リストに影響を与えることなく、重複 CI 修正者の特定のタスクのみのリストを変更できます。

デフォルト関連アイテムリストは、CMDB Workspace の 重複排除ダッシュボード でも修復に使用されます。

リストをグローバルに変更すると、重複 CI 修正者 と CMDB Workspace の重複排除ダッシュボード内のすべての重複排除タスクの修正に影響します。

注:
デフォルト関連アイテムリストには、参照フィールドが *sys_dictionary* の構成アイテム [cmdb_ci] を指す関連アイテムのみを選択できます。構成アイテム クラスの子への参照を持つ関連アイテムは、デフォルト関連アイテム リストには選択できませんが、特定のタスクのための重複 CI 修正者での結合に利用することはできます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 識別/調整 > 重複する **CI** レメディエーターデフォルト関連アイテム.
2. [重複 CI 修正者のデフォルト関連アイテムリスト] ページで、スラッシュバケットを使用して [選択済み] リストのアイテムを追加または削除します。
3. [保存] をクリックします。

重複 **CI** の修正に関連するプロパティ

重複排除プロパティを使用して、 CMDB Workspace で重複 CI 修正者または重複排除ダッシュボードを使用するときの重複 CI の修正方法を設定します。

これらのプロパティを表示および編集するには管理者ロールが必要です。

以下のプロパティは 重複 CI 修正者を参照していますが、これらのプロパティは CMDB Workspace での重複 CI 修正の場合に同等の効果があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
max_length がこのプロパティ値 (デフォルトでは 4000) を超える属性は、[重複 CI レメディエーター] ウィザードの [メイン **CI** を選択]、[属性値を結合] および [重複 **CI** アクションを決定] タブから除外されます。 glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	属性の *max_length* がこのプロパティ値と等しい場合、り捨てられ、その属性は属性リストに表示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 4000 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > 重複 **CI** レメディエ **注:** このプロパティは、重複排除タスクのパフォーマン
関連するテーブルのカンマ区切りリスト (形式が「<table>.<reference column>」で、重複 CI の修正中に結合から除外されるもの。 glide.duplicate_ci_remediator.related_items_blacklist	• タイプ：文字列 • デフォルト値： cert_task.cmdb_ci,cert_audit_result.configuration_ • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > 重複 **CI** レメディエ

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

プロパティ	説明
重複 CI の数のしきい値を超過した場合、重複 CI 修正者での調整のサポートが制限されます (デフォルトでは 1,000)。 glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• タイプ：整数 • デフォルト値：1000 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > 重複 **CI** レメディエ • 詳細：重複排除タスクの修正 (従来) の「多数の重複 C このプロパティを 5,000 を超える値に設定した場合でも
重複 CI 修正者が、CMDB 内のレコードを更新して CI の重複を実際に修正するかどうかを決定します。 glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	false (デフォルト値) に設定すると、ウィザードで指定さ このプロパティを true に設定して、実際にはレコードを タスクの作業メモには、実際の修正で発生する変更が説明 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > 重複 **CI** レメディエ
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	重複 CI 修正者で制限付きモードの修正を有効にします。 レメディエーターを使用 (制限付きモード)] オプションを 複 CI 修正者内での制限付きモードの使用」 [KB15422 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所: システムプロパティに追加 [sys_properties] • 詳細を見る： 重複排除タスクの修正 (従来) 制限付きモードの修復を有効にするには、 **true** に設定し

重複 **CI** の修復のためにインストールされたコンポーネント

重複 CI の修正をサポートするためにテーブルがインストールされます (com.snc.cmdb プラグインに含まれています)。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
重複修正タスク [reconcile_duplicate_task]	重複排除タスク。
重複監査結果 [duplicate_audit_result]	各重複排除タスクに関連付けられた CI。
重複 CI の修正 [cmdb_duplicate_ci_remediation]	入力、各タブでの選択、修正の全体的なステータス、および重複 CI 修正者の各実行の結果。
CMDB Workspace 重複排除テンプレートライブラリー	ライブラリ名とその説明。

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

テーブル	説明
[sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	
重複排除テンプレートの提案されたタスク [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	重複排除タスクのテンプレートへのマッピング。

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
重複排除:重複タスクデータの入力	毎日実行して、重複排除タスクの生成に使用される識別属性や識別ルールなどのメタデータを、簡単にアクセスできるテーブルにコピーします。メタデータは重複タスクデータの調整 [reconcile_duplicate_task_data] テーブルに保存され、重複排除ダッシュボードの分析に使用されます。
重複排除:テンプレートタスク実行レコードの入力	設定に従ってテンプレートに適用可能な重複排除タスクを評価するために 1 分ごとに実行されます。設定に基づいて、一致するタスクと手動で追加されたタスクが修復対象のテンプレートにアサインされます。 重複排除タスクは、[テンプレートを実行] を選択すると修正されます。
重複排除: テンプレートスケジューラ	実行エンジンの容量をチェックするために、テンプレートスケジューラによって 1 分ごとに実行されます。利用可能なキャパシティがある場合、修正のためにキューに追加された新しい重複排除タスクを選択します。 このジョブが定期的に実行されない限り、重複排除タスクは修復されず、準備完了ステータスのままになります。
重複排除:テンプレートの提案タスクと孤立タスクへの入力	1 時間ごとに実行され、公開された各テンプレートに一致するタスクの数と、公開されたテンプレートと一致しないタスクの数をカウントします。これらの数は、重複排除ダッシュボードのさまざまなカードに表示されます。

CI 証明書

実際に所有している IT インフラストラクチャとアプリケーションの存在を体系的に一括検証します。CI はさまざまなデータソースから CMDB に継続的に取り込まれるため、CMDB の整合性を確保します。存在しなくなった IT インフラストラクチャまたはアプリケーションに関連付けられている古い CI を削除します。

CMDB データマネージャー CMDB Workspace の CMDB データマネージャーを使用して、証明書ポリシーを作成して、証明する必要がある CI と証明書の頻度を指定します。CI に精通しているか、CI を管理しており、CI が表す IT インフラストラクチャまたはアプリケーションを証明または却下できるユーザーに証明書タスクをアサインします。不要になり却下された CI は、廃止、アーカイブ、または CMDB から削除することができます。

ユーザーは、 自分の作業] ビューのガバナンスビューに移動して、自分にアサインされた証明書タスクを表示し 、タスクを確認して処理できます。

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

自動翻訳

スマート検出と自動証明書

スマート検出は CI 証明書を効率化および簡素化します。スマート検出を使用すると、検出プログラムによって自動的に検出された CI を最近の検出結果のみに基づいて自動証明できます。

スマート検出を有効にするには、次の条件を満たす必要があります。

- Discovery が組織で有効にされているか、サービスグラフコネクタ が実装されている。
- システムプロパティ *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled* が **false** (デフォルト値) に設定されている。

スマート検出は、自動証明書の候補である CI のリストを作成するときに、次のシステムプロパティをフィルターとして使用します。自動証明書の候補として含めるには、CI が検出される必要があります。

- *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window* システムプロパティで指定された検出期間内 (たとえば、過去 30 日以内)
- *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion* システムプロパティによって除外されていない検出ソース

その後、当該の候補 CI をレビューするときに、自動証明を選択できます。

証明書に関連付けられたプロパティ

プロパティ	説明
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled	スマート検出を無効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 値： ○ **true**：スマート検出を無効にします。 ○ **false**：スマート検出を有効にします。 • 場所：システムのプロパティに追加 [sys_properties] テーブル • 詳細を見る： CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー
sn_cmdb_ws.attestation.s Smart_detection.discovery_source.exclusion	スマート検出処理で除外される検出ソースのカンマ区切りリスト。たとえば、CI の検出において信頼できないデータソースなどです。 リスト内の検出ソースで検出された CI は、自動証明書の候補にはなりません。

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：手動入力 • 場所：システムのプロパティー • 詳細を見る： CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window	スマート検出が、CI が自動証明書の候補であるかどうかを判断するために使用する日数 (検出期間)。この検出ウィンドウ内で検出された CI のみが自動証明書の候補になります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 場所：システムのプロパティー • 詳細を見る： CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー

自動翻訳

CMDB データマネージャー証明書タスクのレビュー

CMDB データマネージャー証明書ポリシーに従って、自分または所属するアサイン先グループにアサインされた証明書タスクをレビューします。証明書タスクの CI に関連付けられた IT インフラストラクチャまたはアプリケーションが物理的に存在することを確認し、必要に応じてそれらの CI を処理します。

始める前に

必要なロール：

- CMDB 管理者：data_manager_admin、sn_cmdb_admin (data_manager_admin role がすでに含まれている)
- CI およびサービスオーナーまたはマネージャー：data_manager_user、sn_cmdb_user (data_manager_user ロールがすでに含まれている)

このタスクについて

アサインされた証明書タスクに関する通知を受信したら、所有している実際の IT インフラストラクチャまたはアプリケーションを確認し、それに応じてタスク内の CI を処理します。最初は、証明書タスクのすべての CI が [未レビュー] リストに表示されるため、証明書が必要です。その後、証明された CI は [証明済み CI (Attested CIs)] リストに移動され、却下した CI は別の [却下済み CI (Rejected CIs)] リストに移動されます。タスク内のすべての CI を処理した後、タスクを送信して完了することができます。

タスクの CI を処理すると、アクティビティの詳細がタスクのアクティビティストリームにキャプチャされます。

証明タスクは、CMDB Workspace ストアアプリのWork] ビューで実行されます。

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

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース CMDB Workspaceメニューで **My Work**] を選択します。
   自分または所属するアサイン先グループにアサインされた証明書タスクは、[自分のタスク] セクションの [タスク] タブに表示されます。証明書タスクは、それらのタスクの期日や簡単な説明などの詳細に関連付けられています。自分がメンバーであるアサイン先グループもリストされます。
2. [証明書タスク] リストからレビューするタスクを選択します。 一括レビューの場合は、複数のタスクを選択するか、[構成アイテム] の横にあるチェックボックスをオンにして、リスト内のすべてのタスクをレビューします。
3. タスクの詳細を確認します。

   a. オプション: 管理者は、タスク内の CI を証明する必要がない場合は [タスクをキャンセル] を選択できます。たとえば、タスクがエラーによって作成された場合などです。キャンセルされたタスクは、それ以上処理されずに削除されます。

   b. オプション: タスクが適切にアサインされていない場合は、[再アサイン] をクリックし、次のいずれかのオプションを選択します。選択によっては、タスクがアサインされなくなる場合があります。
      - [私に]：タスクが特定のユーザーにまだアサインされておらず、そのタスクを処理できる CI の所有者である場合。
      - (Optional) [他のユーザーに]：CI の実際の所有者ではなく、タスクの所有者としてより適切な他のユーザーがいる場合。[他のユーザーに再アサイン] ダイアログボックスで、[アサイン先] をそのユーザーに設定し、再アサインの理由を入力します。[続行] をクリックします。

        CI 所有者の場合、タスクが現在アサインされているアサイン先グループのユーザーのみが表示されます。管理者の場合は、data_manager_user ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。
      - [再アサインのために送信]：このタスクの適切なユーザーではなく、管理者が他のユーザーにタスクをアサインする必要がある場合。[再アサインのために送信] ダイアログボックスで、操作の理由を入力し、[送信] をクリックして管理者に通知を送信します。

   c. **[CI** をレビューして証明 **(Review CIs to attest)]** をクリックして、CI 証明書プロセスを続行します。タスクが誰にもアサインされていない場合は、現在のユーザーに自動的にアサインされます。

4. オプション: [スマート検出] ダイアログボックスが表示された場合は、[レビュー] をクリックして CI をレビューするか、[自動証明] をクリックしてレビューなしで検出された CI を証明します。[キャンセル] をクリックすると、後でスマート検出ウィジェットで [自動証明書を実行] をクリックできます。証明する CI を確認すると、[スマート検出] ペインのリストが自動証明書の候補である CI にフィルタリングされ、それらの CI をすべて一括で自動証明できます。
   a. リスト内の CI の詳細を確認します。
   b. オプション: [自動証明書] をクリックして、リスト内のすべての CI を自動的に証明し、それらを [証明済み CI (Attested CIs)] リストに移動します。
   c. オプション: [自動証明書をキャンセル] をクリックすると、[未レビュー] リスト内のすべての CI が残り、スマート検出に関係なく後でそれらの CI の証明が続行されます。
5. [未レビュー] リスト内の CI を確認します。CI をクリックすると、CI 健全性、主要プロパティ、CMDB 360 データなどの詳細が表示されるダッシュボードを開くことができます。CI ダッシュボードに表示される詳細は、さまざまな機能の設定と有効化によって異なります。

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

自動翻訳

右側のバーにある次のカードを使用して、ヘルプとステータスを取得します。

- [証明書アクション] ( ) をクリックすると、CI のレビュー中に実行できるアクションに関するヘルプが表示されます。
- [証明書ステータス] ( ) をクリックして、CI のレビューと証明の進捗状況を確認します。
- [スマート検出ステータス] ( ) をクリックして、CI が自動証明書の候補であるかどうかを確認し、該当する場合は自動証明書を適用します。

6. [証明書レビュー CI] ペインの [詳細] タブで、処理する準備ができている CI を選択し、選択したすべての CI に適用するアクションを選択します。

   - 存在を証明できる CI を選択し、[証明] をクリックして [証明済み (Attested list)] リスト移動させます。

     証明書を元に戻すには、[証明済み (Attested list)] リストを選択し、 [未レビュー] リストに戻す CI を選択して、[非証明] をクリックします。または、[却下済み (Rejected list)] リストに移動させる CI を選択し、[却下] をクリックします。

   - 存在を証明できない CI を選択し、[却下] をクリックして [却下済み (Rejected list)] リストに移動させます。[CI の却下を確認] ダイアログボックスで、説明を入力し、[続行] をクリックします。

     却下を元に戻すには、[却下済み (Rejected)] リストを選択し、[未レビュー] リストに戻す CI を選択してから、[認証しない] をクリックします。または、[証明済み (Attested)] リストに戻す CI を選択し、[証明] をクリックします。

   - このタスクと今後のデータマネージャー証明書ポリシーに含めない CI を選択し、[除外] をクリックします。[CI の除外を確認] ダイアログボックスに説明を入力し、[続行] をクリックします。

     除外された CI は、CMDB データマネージャー証明書ポリシーの除外リストに追加されます。詳細については、「CMDB データマネージャーの除外リストの管理」を参照してください。管理者のみが CMDB データマネージャーを使用してこの操作を元に戻すことができます。

   - 他の CI の重複として識別された CI を選択し、[重複をタスクから削除 **(Remove duplicates from task)]** をクリックします。[重複 CI の削除を確認 (Confirm removing duplicate CIs)] ダイアログボックスで説明を入力し、[続行] をクリックします。

     重複 CI は証明書タスクから削除され、重複排除タスクが生成されます。これは、識別および調整エンジン (IRE) によって作成される重複排除タスクに類似しています。重複排除タスクを処理して修正する方法の詳細については、「重複 CI の修正」を参照してください。

     > **注:**
     > 管理者のみがこの操作を取り消すことができます。

   - タスク内のすべての CI を処理した後、[未レビュー] リストが空の場合、[送信] ボタンが有効になります。[送信] をクリックし、[証明書を送信] ダイアログボックスで [送信] をクリックしてタスクを閉じます。

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

Data Certification

Data Certification は、CMDB および非 CMDB テーブルのデータのスケジュール検証およびオンデマンド検証を管理します。

サードパーティのツールからインポートすることによって、または手動で ディスカバリー によって情報が CMDB に追加されます。規制または手続き上の理由から、CMDB の情報には正確性と認定のチェックが必要です。認定を担当する担当者またはチームは、検証に必要な情報と検証スケジュールを定義することができます。その後、スケジュールによってデータを検証するためのチェックリストが生成されます。認定タスクに割り当てられた個人は、データを検証するために一連の質問に答えます。

データ認定は、特定のテーブルの特定のフィールドに対して実行できます。認定スケジュールに基づいて、認定タスクは自動的に作成され、割り当てられます。たとえば、シカゴにあるすべての Windows サーバーの [オペレーティング システム] や **[CPU** カウント] など、主要な情報フィールドを検証するための認定を設定することができます。その後、タスクを適切なチーム メンバーに自動的に割り当てることができます。

ドメイン分離システムでは、Data Certification アプリケーションを使用できます。

CMDB Workspace でのデータ認定エクスペリエンス

CMDB Workspace ランディングページとそのビューを使用して、次のような Data Certification の完全な管理と使用、さまざまな分析の表示、Data Certification タスクの処理を行うことができます。

- データマネージャー認定ポリシーを作成します。
- 従来の認定スケジュールをデータマネージャー認定ポリシーに変換する。
- CMDB Workspace での認定タスクのレビュー。
- CMDB Workspace での失敗した認定タスクの確認。

CMDB Workspace のデータ認定エクスペリエンスでは、リセット、複数の Data Certification タスクの結合、エスカレーションなどの機能は提供されません。

CMDB Workspace でのデータ認定の使用の詳細については、「」を参照してください CMDB Workspace でのデータ認定エクスペリエンス。

コア UI (UI 16) のデータ認定

CMDB Workspace でのデータ認定エクスペリエンス は、最新の Data Certification 機能を提供します。ただし、コア UI (UI 16) でのデータ認定の従来のビルドは、次の場所に移動することで使用できます すべて > データ認定. コア UI での CMDB Data Manager の従来のビルドの使用については、「」を参照してください コア UI (UI 16) のデータ認定。

注:

CMDB Workspace のデータ認定とコア UI のデータ認定の従来のビルドは別々に動作し、同期されません。したがって、これらの実装の 1 つで作成した定義やスケジュールなどの Data Certification 要素は表示されず、他の実装には含まれません。

コア UI のデータ認定の従来のビルドで作成されたデータを、CMDB Workspace のドラフト認定ポリシーに変換するには、「」を参照してください 従来の認定スケジュールをデータマネージャー認定ポリシーに変換する。

自動翻訳

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

CMDB Workspace でのデータ認定エクスペリエンス

CMDB Workspace で Data Certification を使用して、Data Certification の管理、認定ポリシーの作成、Data Certification タスクの管理、および進行中のプロセスに関する分析の表示を行います。

> **注:**
> CMDB Workspace のデータ認定とコア UI のデータ認定の従来のビルドは別々に動作し、同期されません。したがって、これらの実装の 1 つで作成した Data Certification 定義 (フィルターや認定スケジュールなど) は表示されず、他の実装では使用できません。

CMDB Workspace でのデータ認定エクスペリエンス

CMDB Workspace ランディングページとそのビューを使用して、Data Certification を管理します。

- CMDB Workspace の管理ビューを使用して CMDB データマネージャーに移動し、新しい認定ポリシーを作成します。
- CMDB Workspace ランディングページの [My Work] タイルを使用して、レビューおよび処理する必要がある未解決で期限切れの認定タスクにアクセスします。
- CMDB Workspace の [自分の作業] ビューを使用して、[認定タスク] セクションでアサインされているデータ認定タスクにアクセスします。

CMDB Workspace での認定タスクの管理:

- CMDB Workspace での認定タスクのレビュー
- CMDB Workspace での失敗した認定タスクの確認

従来の認定スケジュールをデータマネージャー認定ポリシーに変換する

従来の Data Certification アプリケーション (コア UI で実行) で作成された認定スケジュールを、CMDB Workspace で利用可能なドラフトのデータマネージャー認定ポリシーに変換します。

始める前に

必要なロール:data_manager_admin または sn_cmdb_admin

このタスクについて

コア UI で従来の Data Certification アプリケーションを使用していた場合、CMDB Workspace バージョン 6.0 のデータ認定の新しい実装では、関連する認定スケジュールは使用できません。これらの定義をドラフトのデータ マネージャー認定ポリシーに変換できます。その後、ドラフトのデータマネージャーポリシーの公開と同様に、変換されたポリシーを CMDB Workspace で公開できます。

正常に変換された従来の認定スケジュールは自動的に非アクティブ化されます。

この変換により、従来の認定スケジュールからほとんどのフィールドが移行されます。ただし、これらの`Assign to empty`、`Last run date`フィールドは CMDB Workspace データマネージャーテーブルに移行されません。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. [データ マネージャーの概要] ページで、ページ上部のバナーで [インポート] を選択します。

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

自動翻訳

インポートする従来の認定スケジュールがない場合、既存のポリシーのインポートに関する通知バナーは表示されません。

4. [ドラフト ポリシーへの認定スケジュールのインポートを確認する] で、[ドラフト ポリシーへのインポート] を選択します。

   a. [インポート中] ダイアログボックスで進行状況を追跡します。

   b. [インポートの概要 (Import summary)] ダイアログボックスでインポート結果を確認します。

      以前の変換操作があった場合、結果には現在の変換操作のみが反映されます。たとえば、完了数には、現在の実行で正常に変換されたレコードのみが含まれます。

      完了した結果とスキップされた結果に関連付けられたリンクを選択して、関連するレコードにドリルダウンします。

      また、追加の詳細を表示するには、[すべて] を選択し、フィルターナビゲーターで「 cert_schedule.list 」と入力して認定スケジュールテーブルを開きます。*Migration StatusMigration exception*と列には、失敗したレコードとスキップされたレコードで特に重要な詳細が表示されます。

   c. [ドラフト ポリシーの表示] を選択して、変換されたポリシーを [データ マネージャー ポリシー] ページの [ドラフト ポリシー] タブで表示します。

5. オプション: CMDB Workspace でドラフトのデータマネージャーポリシーの公開

タスクの結果

- この変換の処理中にログインすると、データ マネージャの概要ページに進行状況メッセージが表示されます。[詳細の表示] リンクを選択すると、[インポート中] ダイアログ ボックスが開き、操作の進行状況に関する詳細が表示されます。
- 従来の認定スケジュールは、CMDB Workspace のデータマネージャーでドラフト認定ポリシーとして使用できます。
- 従来の認定スケジュールは非アクティブ化されます。

CMDB Workspace での認定タスクのレビュー

アサインされた認定タスクの属性値をレビューし、その結果に応じて認定、編集、または不合格となります。

始める前に
必要なロール:sn_cmdb_user、sn_cmdb_editor、またはsn_cmdb_admin

このタスクについて
認定タスクが適切に割り当てられていない場合は、適切なレビュー担当者がわかっている場合は別のユーザーに再割り当てするか、管理者にタスクの再割り当てを要求できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペースをクリックし、CMDB Workspace メニューバーで [自分の作業] を選択します。
2. オプション: [自分のタスク] セクションでは、複数のタスクを選択して、[認定タスク] タブでタスクを一括で再アサインできます。

自動翻訳

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

a. [認定タスク] タブを選択し、再アサインするタスクを選択します。

- CI 属性をレビューする適切なユーザーではなく、適切なレビュー担当者がわかっている場合は、[再アサイン:別のグループまたはユーザーにタスクを再 アサイン] を選択します。
  - アサイン先グループ:ユーザーが属するアサイン先グループを選択します。
  - アサイン先: このタスクを再アサインする適切なレビュー担当者を検索します。
  - このアクションの理由を送信:タスクを再アサインする理由を入力します。
- [再割り当て] ドロップダウン メニューを選択し、[自分に割り当て: 自分に割り当てます] を選択します (このタスクの適切なレビュー担当者である場合は、割り当てられていないタスクを 自分に割り当てます)。
- [再割り当て] ドロップダウン メニューを選択し、[再割り当て の要求: 要求] を選択して、自分に誤って割り当てられたタスクを他のユーザーに再割り当てします。タスクを再割り当てする必要がある理由を入力し、[送信] を選択します。

b. [Proceed] を選択します。

3. [認定タスク] タブで、レビューする認定タスクを選択します。

4. 認定タスクの詳細を確認し、[認定するレコードのレビュー] を選択します。

> **注:**
> このページでタスクを再アサインできます。再アサインオプションを確認するには、ステップ 2 を参照してください。

5. 一括で認定または失敗するレコードを選択し、[認定] または [失敗] を選択します。
これらのレコードは [レビュー完了] タブに移動します。

6. レビューするレコードを選択し、 レコードのレビュー を選択します。

列ヘッダーの横にあるチェックマークは、この認定レビューに値が含まれている属性を示します。他のすべての列には、レコードの識別に役立つ追加の属性が含まれています。

レビューするレコードを選択すると、選択したレコードの属性が右側の別のフィールドレビューセクションに表示されます。レビューするレコードを 1 つ選択すると、選択したレコードの属性値が表示されます。レビューする複数のレコードを選択した場合、属性値は表示されません。そのセクションで、レビュー結果を適用するフィールドを選択するか、[すべてのフィールドを選択] を選択してレビュー結果をすべてのフィールドに適用します。

7. すべてのレコードを確認したら、[送信] を選択します。
[送信] ボタンは、タスク内のすべてのレコードが確認され、タスクが完了するまで利用できません。

次のタスク

[レビューが完了しました] タブで認定結果を確認したり、認定結果を変更したり、属性値を編集したりできます。

CMDB Workspace での失敗した認定タスクの確認

認定審査に失敗し (例外)、自分にアサインされているレコードを確認します。例外リストは、認定タスクのレビュー中に動的に更新されます。

始める前に

必要なロール：sn_cmdb_admin

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

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペースをクリックし、CMDB Workspace メニューバーで [自分の作業] を選択します。
2. [認定例外] ポップアップ バナーで、[ここをクリックして表示] を選択します。
3. ドロップダウンを選択してタスクを展開し、認定レビューに失敗したレコードと属性を表示します。
4. 更新する属性の証明書 ID を選択します。
   [要素] 列には、レビューに失敗した属性が表示されます。[認定ドキュメント ID] 列には、認定審査に失敗した属性を持つレコードへのリンクが含まれています。
5. 更新が必要な属性の詳細を確認します。

次のタスク
それぞれの認定タスクを見つけて確認し、誤った属性値を更新する方法については、 CMDB Workspace での認定タスクのレビュー トピックを参照してください。CI およびレコードフォームに直接アクセスして、誤った属性値を更新することもできます。

コア **UI (UI 16)** のデータ認定

コア UI (UI 16) のデータ認定の従来のビルドでは、データ認定タスクを一元的に追跡および処理し、認定フィルターを作成し、認定スケジュールを定義することができます。

または、でデータ認定 CMDB Workspace ストアアプリのすべての機能を使用することもできます。詳細については、「CMDB Workspace での CMDB データマネージャーの操作」を参照してください。

注:

CMDB Workspace のデータ認定とコア UI のデータ認定の従来のビルドは別々に動作し、同期されません。したがって、これらの実装の 1 つで作成したフィルターやスケジュールなどの Data Certification 要素は表示されず、他の実装には含まれません。

コア UI のデータ認定の従来のビルドで作成されたスケジュールを、CMDB Workspace のドラフト認定ポリシーに変換するには、「」を参照してください 従来の認定スケジュールをデータマネージャー認定ポリシーに変換する。

Data Certification のアクティブ化

アプリケーションにアクセスするには、Data Certification プラグインをアクティブ化します。このプラグインをアクティブ化すると、認定フィルター バージョンを管理するバージョン管理プラグインもアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

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

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

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Data Certification を使用したインストール

Data Certification プラグインをアクティブ化すると、次のコンポーネントがインストールされます。

デモ データは、Data Certification を使用して入手できます。デモ データは、フィルター、スケジュール、インスタンス、およびタスクを含む情報を提供します。

テーブル

Data Certification は、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
認定監査定義 [cert_audit_definition]	単一エンティティとして実行できる認定スケジュールの集合を格納します。
認定監査定義要素 [m2m_cert_audit_def_cert_sched]	各認定監査定義の認定スケジュールをリストします。
認定監査インスタンス [cert_audit_instance]	特定の監査定義に関連付けられた認定インスタンスを格納します。
認定要素 [cert_element]	認定タスクにグループ化されたデータ要素を格納します。
認定フィルター [cert_filter]	認定のフィルタリング条件を使用し、認定が必要なデータを格納します。
認定インスタンス [cert_instance]	スケジュール済み認定の単一のインスタンスを表す認定タスクのコレクションを格納します。このテーブルは、監査 [cert_audit] テーブルを拡張します。
認定スケジュール [cert_schedule]	特定のテーブルに関する特定の情報セットの認証、タスクに割り当てられるユーザーまたはグループ、およびこの認定の実行頻度を格納します。
認定タスク [cert_task]	個々の認定タスクを格納します。認定タスクは、タスクテーブルを拡張します。

スクリプトインクルード

Data Certification は、次のスクリプトインクルードを追加します。

名前	説明
CertificationAjax	個々の認定要素を認定、拒否、または元に戻すことができるユーティリティを提供します。
CertificationTaskCreate	認定タスクの標準コードを拡張するカスタム コード。

自動翻訳

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

名前	説明
CertTaskEscalationTimerPercentage	認定の完了時間と完了率 (%) 情報を更新します。
CertificationUtilities	認定のためのユーティリティ機能を提供します。

クライアント スクリプト

Data Certification は、次のクライアント スクリプトを追加します。

名前	テーブル	説明
ボックスがオンになっている場合のアラート	認定タスク [cert_task]	認定者がチェックされた要素を認定せずにレコードを残そうとすると、警告を表示します。
テーブル名のチェック	認定スケジュール [cert_schedule]	別のフィルターが選択されたときにテーブル名を更新します。

UI ポリシー

Data Certification は、次の UI ポリシーを追加します。

名前	テーブル	説明
次回実行予定を非表示	認定スケジュール [cert_schedule]	スケジュールが 1 回実行またはオンデマンドで実行されるように設定されている場合にのみ、[次回実行予定] フィールドを非表示にします。
• 有効が false に設定されているときに「実行」関連フィールドを非表示 • 有効でないときに [実行] を非表示にする	認定スケジュール [cert_schedule]	[有効] が *[false]* に設定されている場合に、[実行] フィールドを非表示にします。
テーブル名を読み取り専用にする	認定スケジュール [cert_schedule]	[テーブル] フィールドを読み取り専用にします。
[テーブルを非表示] フィールド	認定要素 [cert_element]	認定タスク フォームの [テーブル] フィールドを非表示にします。
完了割合フィールドを読み取り専用にする	認定インスタンス [cert_instance]	[状態] が [対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のときに、[完了割合 *(%)*] フィールドを読み取り専用にします。
アサイン先フィールドを表示	認定スケジュール [cert_schedule]	アサイン タイプが [ユーザー] である場合は [アサイン先] フィールドを表示し、その他のアサイン タイプの場合はすべて [アサイン先] フィールドを非表示にします。
グループ フィールドを表示	認定スケジュール [cert_schedule]	アサイン タイプが [グループ] である場合は [アサイン先グループ] フィールドを表示し、その他のアサイン タイプの場合はすべて [アサイン先グループ] フィールドを非表示にします。

自動翻訳

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

名前	テーブル	説明
ユーザー フィールドを表示	認定スケジュール [cert_schedule]	アサイン タイプが [ユーザー] である場合は [ユーザー] フィールドを表示します。
アサイン フィールドを表示	認定スケジュール [cert_schedule]	アサイン タイプが [ユーザー フィールド] または [グループ フィールド] である場合は、[空に割り当て] オプションを表示します。

ビジネスルール

Data Certification は、次のビジネス ルールを追加します。

名前	テーブル	説明
認定タスクの日付を調整	認定インスタンス [cert_instance]	有効な認定の日付が変更されたときに、認定インスタンスに属するタスクの日付を調整します。
インスタンスをキャンセル	認定インスタンス [cert_instance]	有効な認定がキャンセルされたときに、オープンなすべての認定タスクをキャンセルします。
認定監査インスタンス イベント	認定監査インスタンス [cert_audit_instance]	有効な認定監査インスタンスが作成された場合は、挿入されたイベントを送信します。有効な認定監査インスタンスが完全または不完全としてマークされた場合は、完了したイベントを送信します。
認定要素イベント	認定要素 [cert_element]	認定の要素が失敗としてマークされた場合は、失敗したイベントを送信します。
認定インスタンス イベント	認定インスタンス [cert_instance]	認定のインスタンスが作成された場合は、挿入されたイベントを送信します。認定のインスタンスが完了した場合は、完了したイベントを送信します。
認定インスタンス ロールアップ	認定タスク [cert_task]	認定インスタンス レコードの [完了割合 *(%)*] フィールドを更新します。
認定タスク イベント	認定タスク [cert_task]	タスクが挿入されたときに、挿入されたイベントを送信します。タスクが非アクティブ化されたときに、完了したイベントを送信します。タスクがキャンセルされたときに、キャンセルされたイベントを送信します。
認定タスク値	認定要素 [cert_element]	認定要素が更新されたときに、親タスクの完了割合を更新します。
認定監査の進捗状況を確認	認定インスタンス [cert_instance]	監査の一部である認定が完了したときに、監査インスタンス全体の完了ステータスを更新します。
認定ビューを消去	認定インスタンス [cert_instance]	認定インスタンスが削除されると、すべての関連レコードを消去します。
認定スケジュール フィール	認定インスタンス [cert_instance]	認定スケジュールの変更を認定インスタンスにコピーします。

自動翻訳

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

名前	テーブル	説明
ドをコピー		
認定タスクの結合	認定タスク [cert_task]	タスクが再アサインされ、同じインスタンスに対して新しいユーザーの別のタスクが存在する場合、2 つのタスクを結合します。
スケジュールありフィルターの削除を防止	認定フィルター [cert_filter]	スケジュールで使用されるフィルターの削除を防止します。
通知の再アサイン	認定タスク [cert_task]	タスクが再アサインされたときに、新規のアサイニーと以前のアサイニーに通知を送信します。
状態をロールアップ	認定タスク [cert_task]	タスクの状態が変更されたときに、必要なすべての親アイテムを更新します。
監査参照を更新	認定タスク [cert_task]	Data Certification レコードを適切な状態レコードと互換性を持たせます。このルールによって、[挿入と維持] を使用してレコードが挿入されるときに、[監査] フィールドが正しく完了します。
監査結果を更新	認定要素 [cert_element]	レポート作成のために、Data Certification レコードを適切な状態レコードと互換性を持たせます。このルールによって、監査が [認定] のときは、認定された値が [目標値] 列に設定されます。また、監査が [失敗] のときは、実際の値が [不整合値] 列に設定されます。
後続のタスクと監査参照を更新	認定要素 [cert_element]	レポート作成のために、Data Certification レコードを適切な状態レコードと互換性を持たせます。このルールによって、認定タスクは後続のタスクと互換性があり、起点に関係なくすべてのタスクが表示されます。
次回実行時間を更新	認定スケジュール [cert_schedule]	スケジュールの実行が [日次]、[週次]、[月次]、または [定期的] であるときに、[次回実行予定] フィールドを更新します。
フィールドを確認	認定スケジュール [cert_schedule]	認定スケジュールのフィールドが変更されたときに、[表示] フィールドと [認定] フィールドの両方で使用されているフィールドがないことを確認します。

フォーマッター

Data Certification は、次のフォーマッターを追加します。

フォーマッター

名前	説明
認定タスク要素	認定タスクの要素のカスタム ユーザー インターフェイス フォーマットを有効にします。たとえば、要素を認定するときに使用する緑色のチェックマークと赤い感嘆符を表示します。

自動翻訳

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

プロパティ

プロパティ

名前	テーブル	説明
glide.ui.cert_task_activity.fields	システムのプロパティ [sys_properties]	どのジャーナルフィールドがタスクアクティビティフィールドであるかを定義します。 デフォルト：work_notes

ユーザーロール

Data Certification は、次のユーザー ロールを追加します。

ユーザーロール

ロール	ロールを含む	説明
certification_admin	認定	可能な操作： • 認定を作成および構成する • 提供された回答を上書きする • 認定タスク所有者の認定タスクを実行する • ユーザーと所有者にいつでも認定タスク通知を送信する • 任意の状態の認定をキャンセルまたは削除する
certification_filter_admin	認定	すべてのデータ認定フィルターを作成および管理できます。
認定	なし	ユーザーまたはユーザーがメンバーであるグループに割り当てられた有効なタスクまたは未完了のタスクを更新できます。また、ユーザーまたはユーザーがメンバーであるグループが所有する構成アイテムを更新することもできます。認定タスクが割り当てられたときにメール通知を受信します。

イベント

Data Certification は、次のイベントを追加します。ServiceNow システムはこれらのイベントを使用して、認定レコードの変更に関するメール通知をタスク所有者およびマネージャーに送信します。

名前	説明
cert_audit_instance.completed	認定監査インスタンスが完了しました。
cert_audit_instance.inserted	認定監査インスタンスが挿入されました。
cert_element.failed	認定要素が認定に失敗しました。
cert_instance.complete	認定インスタンスが完了しました。
cert_instance.inserted	認定インスタンスが挿入されました。

自動翻訳

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

名前	説明
cert_task.cancelled	認定タスクがキャンセルされました。
cert_task.completed	認定タスクが完了しました。
cert_task.escalate	認定タスク レコードがエスカレートされました。
cert_task.inserted	新しい認定タスクが作成されました。
cert_task.notifications	認定タスク通知がユーザーに再送信されました。
cert_task.overdue	認定タスクは指定された完了日を過ぎています。
cert_task.reassign	認定タスクが再アサインされました。
cert_task.warning	新しいタスク エスカレーション ポイントに達しました。

メール テンプレート

Data Certification は、次のメール テンプレートを追加します。

名前	メッセージ
certification.task.cancelled	データ認定および管理プロセスの一環として、あなた/あなたのグループに割り当てられた認定タスクがキャンセルされました。
certification.task.reminder.inserted	データ認定および管理プロセスの一環として、あなた/あなたのグループに割り当てられた認定タスクには注意が必要です。
certification.task.reminder.outstanding	データ認定および管理プロセスの一環として、あなた/あなたのグループに割り当てられた認定タスクには注意が必要です。
certification.task.reminder.overdue	データ認定および管理プロセスの一環として、あなた/あなたのグループに割り当てられた認定タスクは期限切れです。

認定スケジュール

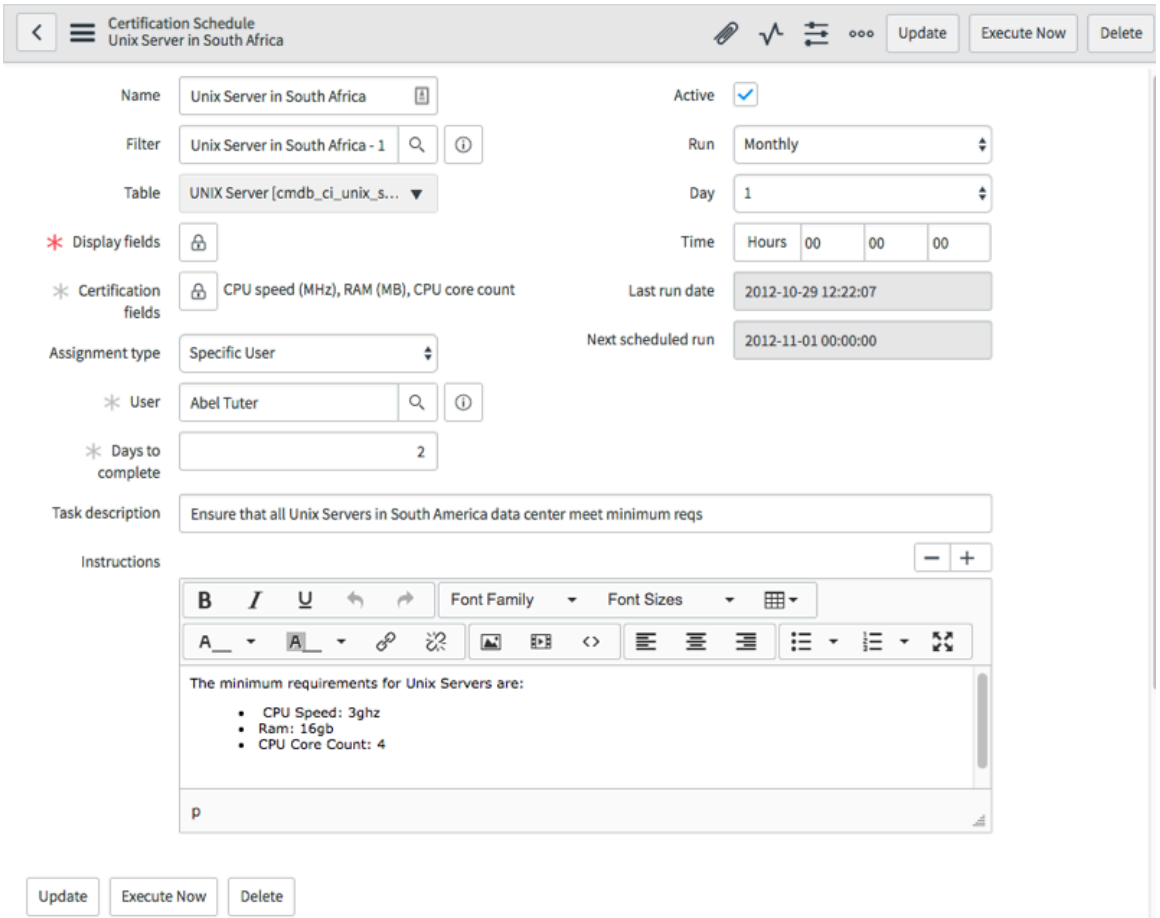
認定スケジュールは、認定が必要な情報と実行頻度を定義します。

指定された時間間隔ごとに、またはオンデマンドで、認定スケジュールは、設定された条件に基づいて認定タスクのセットを生成します。[認定タスクのプレビュー] 関連リンクを使用して、認定スケジュールから生成された認定タスクをプレビューします。

自動翻訳

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

認定スケジュール



認定タスク

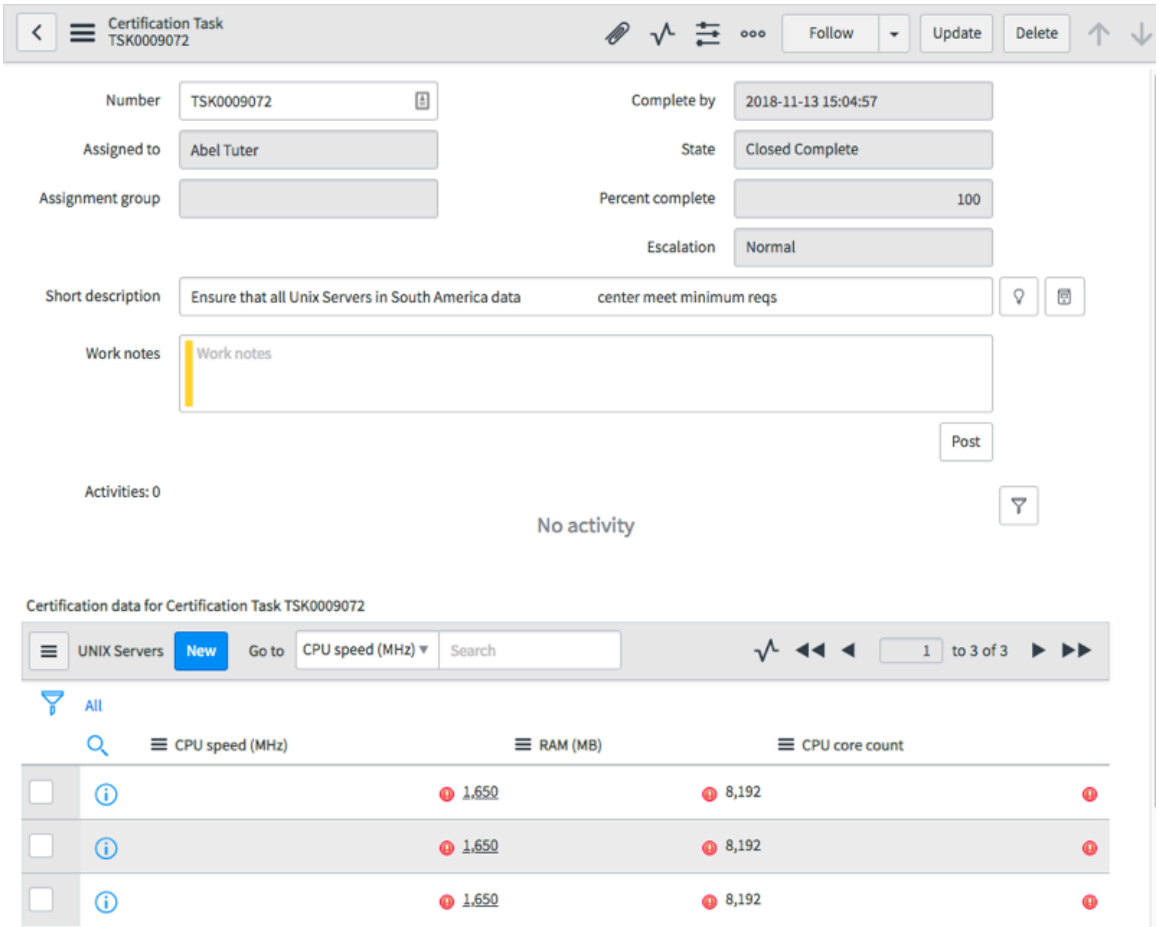
認定タスクは、特定のレコードに関連付けられたデータを検証する作業を表します。

タスク所有者は、認定タスクの実行を担当します。タスクには、タスク所有者にリマインダーを送信する関連ワークフローがあります。必要に応じて定期的に所有者のマネージャーにも送信します。

自動翻訳

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

認定タスク



注:
メッセージ

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

が表示される場合は、次のことを意味します。

- cmbd_ci テーブルおよび cmdb_ci_server テーブルに大量のデータが存在する。
- データ認定タスクの処理が完了していない (Data Certification ジョブがまだ処理中)。

指示に従って、ページを再ロードし、処理が完了するまで待機します。

無効な要素をクリーンアップ

[無効な要素をクリーンアップ] UI アクションを使用して、無効なレコードを参照する認定要素を照会および削除します。各認定タスクには認定スケジュールがあり、各認定スケジュールには [テーブル] フィールドおよび [フィルター] フィールドがあります。この UI アクションを使用すると、次の処理が実行されます。

1. 認定スケジュールで利用可能なフィルターを使用して、認定スケジュールの [テーブル] フィールドから利用可能なすべてのレコードを収集します。
2. 現在の認定タスクに関連付けられているすべての認定要素を収集します。
3. 前のステップで収集されたデータに使用できなくなった認定要素を削除します。
4. 無効なレコードを削除した後、次の計算式を使用して認定完了率を再計算します。

自動翻訳

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

(1 - (処理待ちの認定要素の数 / 関連付けられた認定要素の合計数)) * 100)

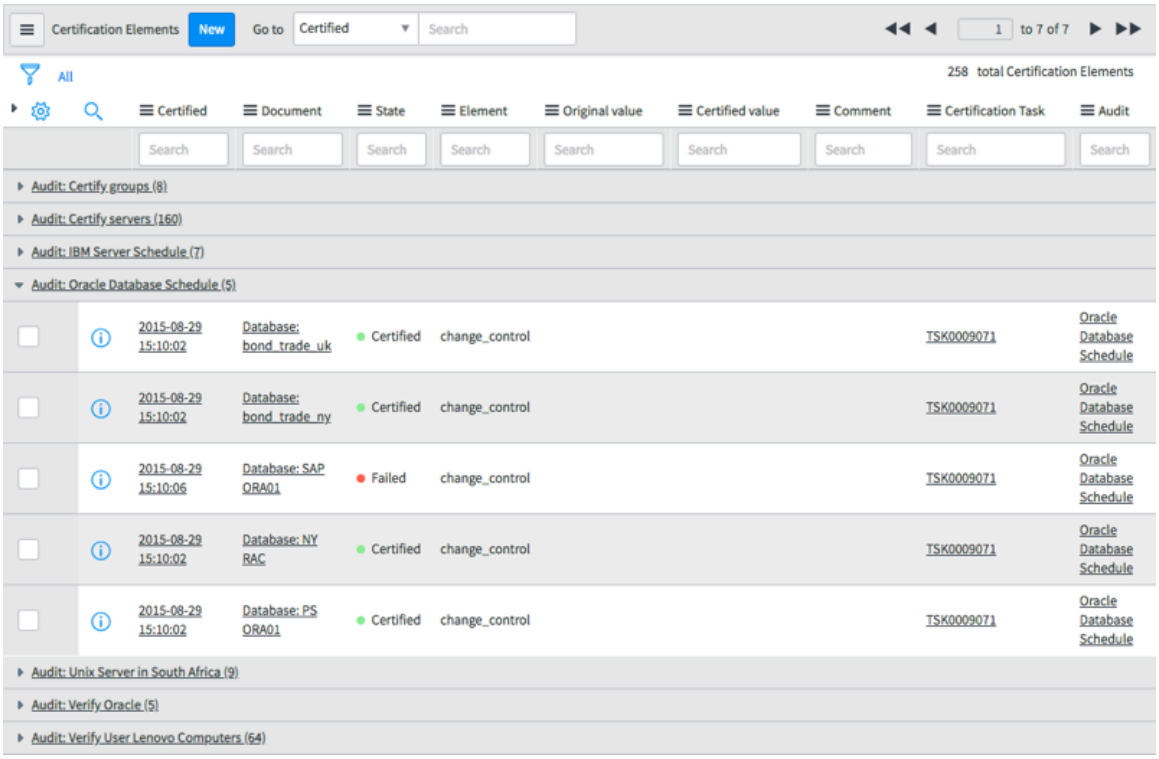
5. 保留中ステータスの認定要素がない場合は、関連する認定タスクを [クローズ済み] としてマークし、無効にします。
6. 保留中ステータスの認定要素が残っている場合は、関連する認定タスクを有効化し、ステータスを [対応中] に変更します。

認定要素

認定される各レコードの各要素は、独自の認定要素レコードで追跡されます。

また、要素が認定された日時、コメント、およびフィールドの元の値と認定された値も追跡されます。個々の認定タスクに関する要素を表示できます。

認定要素

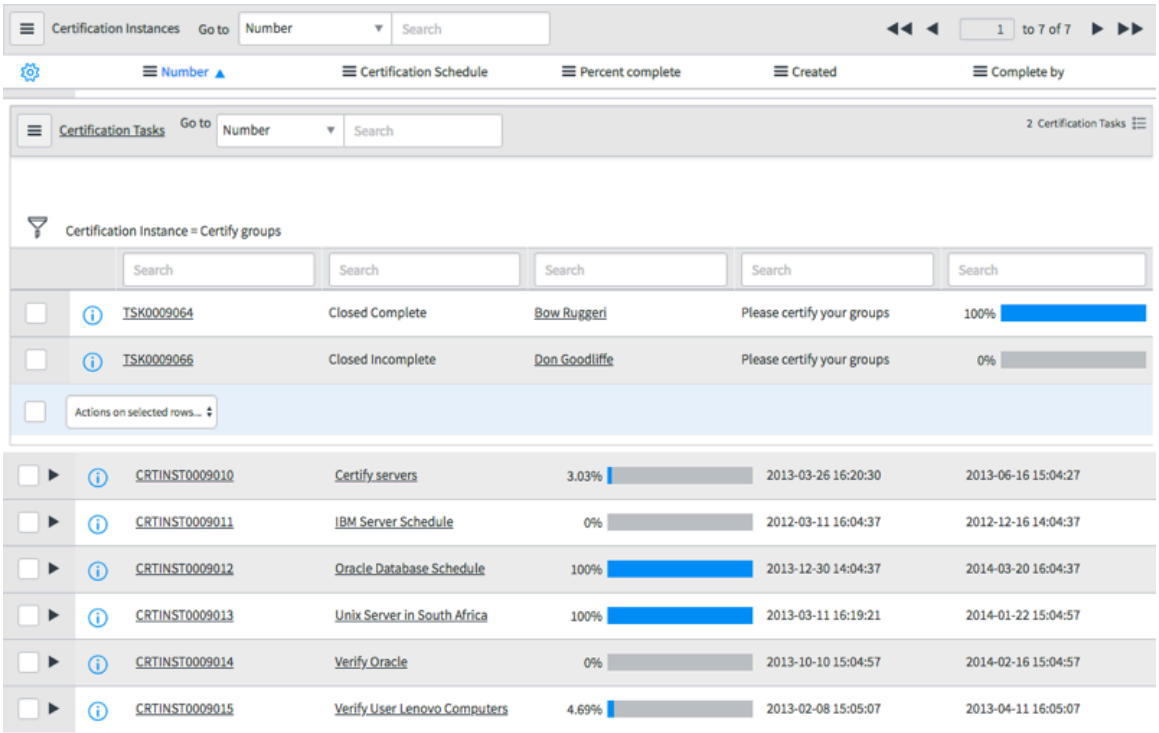


認定インスタンス

認定インスタンスは、認定スケジュールを 1 回実行するための認定タスクの集合です。

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

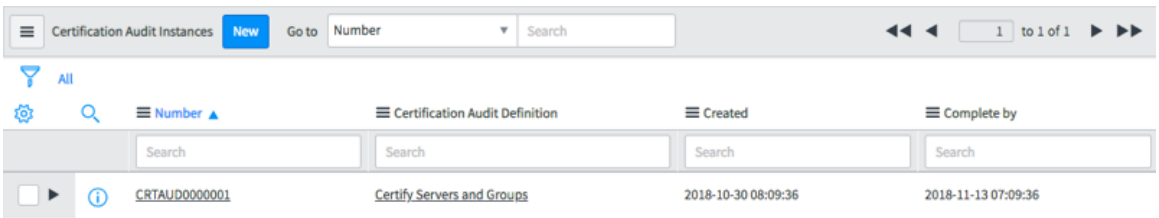
認定インスタンス



認定監査インスタンス

認定監査インスタンスは、認定監査定義を 1 回実行することによって生成された認定インスタンスとタスクの集合です。

認定監査インスタンス



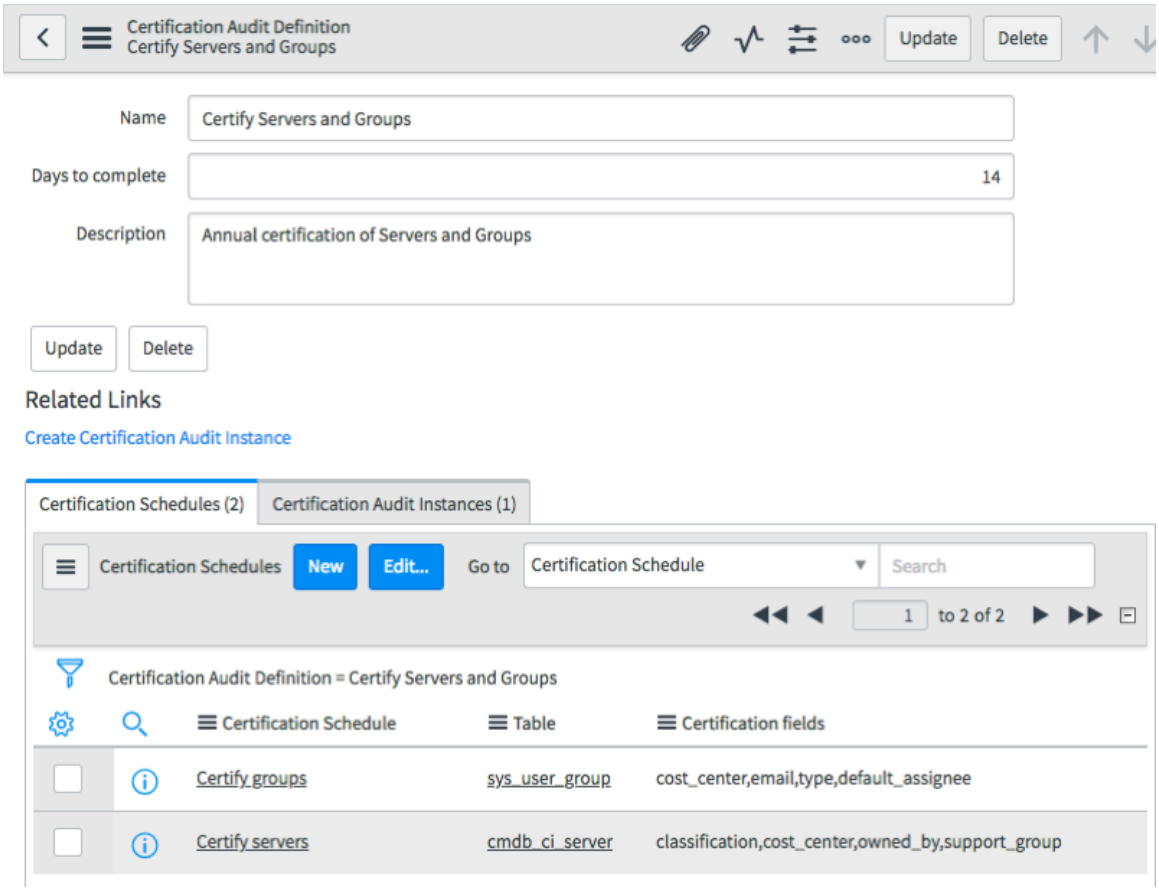
認定監査定義

認定監査定義は、一度に実行できる認定スケジュールの集合です。

自動翻訳

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

認定監査定義



データ認定概要モジュール

データ認定概要モジュールは、データ認定コンソールのホームページにさまざまなデータ認定関連のレポートを表示します。

概要モジュールは一種のホームページです。

別レベルのアクセスは:

ロールごとのアクセス レベル

ロール	アクセス
認定	表示 (概要ページの表示とレポートの更新)
certification_admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) 表示、カスタマイズ
admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) • 編集 (レポートの編集が可能)

自動翻訳

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

データ認定概要モジュール

概要モジュールには、次のレポートが含まれています。

データ認定概要モジュールの説明

レポート	説明	テーブル
経過時間 30/60/90 日	タスクを日数 (タスクがオープンになってから *30*、*60*、*90*、および *90* 以上) でグループ化します。	認定タスク
認定インスタンス	すべての認定インスタンスをリストします。	認定インスタンス
認定進捗状況レポート	タスクをタスク所有者でグループ化し、タスクの進捗状況をパーセンテージで示します。	認定タスク
認定タスク完了レポート	タスクをタスク所有者でグループ化し、完了したタスクを示します。	認定タスク
例外終了日	コメントが追加されたすべてのタスク要素と、その状態 ([失敗] または [処理中]) をリストします。	認定要素
機能ロールアップ	認定タスクが割り当てられたグループを持つマネージャーをリストします。レポートは、水平棒グラフでステータスごとにグループ化され、各棒はアサイン先グループのマネージャーを表します。	認定タスク
階層ロールアップ	認定タスクが割り当てられた従業員 (タスク所有者) を持つマネージャーを表示します。レポートは、水平棒グラフでステータスごとにグループ化され、各棒はタスク所有者 ([アサイン先] フィールドで識別) のマネージャーを表します。	認定タスク
今後のスケジュール	次の 30 日以内に実行が予定されているすべてのスケジュールをリストします。	認定スケジュール

関連情報

データ認定概要モジュールの使用

データ認定概要モジュールの使用

データ認定タスクのステータスを表示します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > 概要.
2. レポート内の要素をクリックして、詳細情報を取得します。

自動翻訳

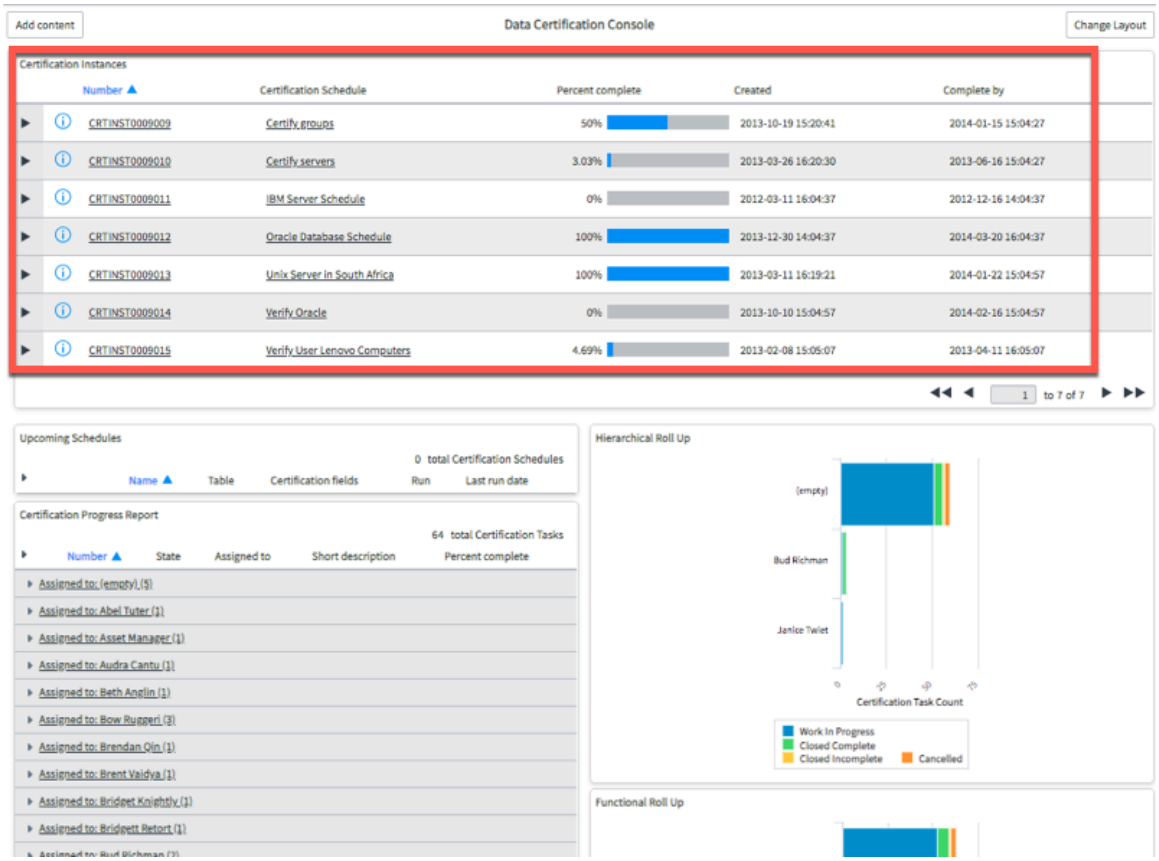
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、[機能ロールアップ] 棒グラフで色分けされた棒のいずれかをクリックすると、詳細情報が [データ認定コンソール画面] に置き換わります。

3. 概要ページの一部のフィールドを直接更新します。

Example:
たとえば、以下の画像の赤い枠では、認定インスタンス レポートで認定スケジュールが更新されています。

データ認定概要モジュール



関連情報

データ認定概要モジュール

データ認定の計画立案

初期の計画立案によって、認定プロセスの成功を高めることができます。

認定スケジュールと認定監査定義を定義することにより、certification_admin ロールを持つユーザーは、認定の実行時期、実行者、および認定する必要のあるデータを確立します。

必要なロール

certification_admin ロールを持つユーザーは、フィルター バージョンを表示できます。これらのユーザーが必要なテーブルに対する適切なアクセス権を持っている場合、ユーザーはフィルターを作成、更新、および削除できます。ベース ServiceNow システムでは、certification_admin ユーザーには制限されたシステム権限しかなく、フィルターの作成に必要なすべてのテーブルに対するアクセス権があるわけではありません。コンプライアンス リソースを割り当てる場合には、必要に応じて certification_admin ユーザーに追加のロールを付与するようにしてください。たとえば、このユーザーには、次のテーブルへのアクセスを許可するロールが必要です。

自動翻訳

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

- 会社 [core_company]
- コスト センター [cmn_cost_center]
- スケジュール [cmn_schedule]

データ認定の計画立案

データ認定プロセスを計画するには、以下の定義が必要です。

- 認定スケジュールは、特定のテーブルに関する特定の情報セットの認定を定義します。また、その認定を実行するための認定タスクを生成します。タスク所有者ごとに 1 つの認定タスクが生成され、認定インスタンス レコードによってタスクがグループ化されます。
- オプションの認定監査定義は、一緒に実行されるいくつかの認定スケジュールをグループ化し、それらを実行するための認定監査インスタンスを生成します。

次の質問には、認定スケジュールごとに回答が必要です。

- 認定にはどのような情報が必要ですか？
- 認定の期日はいつですか？
- 誰が認定を実行する必要がありますか？

認定フィルターの作成

フィルターは、標準条件ビルダーで作成された任意の ServiceNow テーブルによる構成アイテムのサブセットです。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
たとえば、オーストラリアのデータ センターにあるすべての UNIX サーバーを選択するフィルターがあるとします。

フィルターを使用すると、次のことができます。

- フィルターの複数バージョンを作成し、使用するバージョンを選択します。
- 複数の認定スケジュールで 1 つのフィルターを使用します。
- 条件を作成するときに、フィルターに一致するレコードの数を表示します。

注:
認定スケジュールを作成する前に、認定フィルターを作成してください。

手順

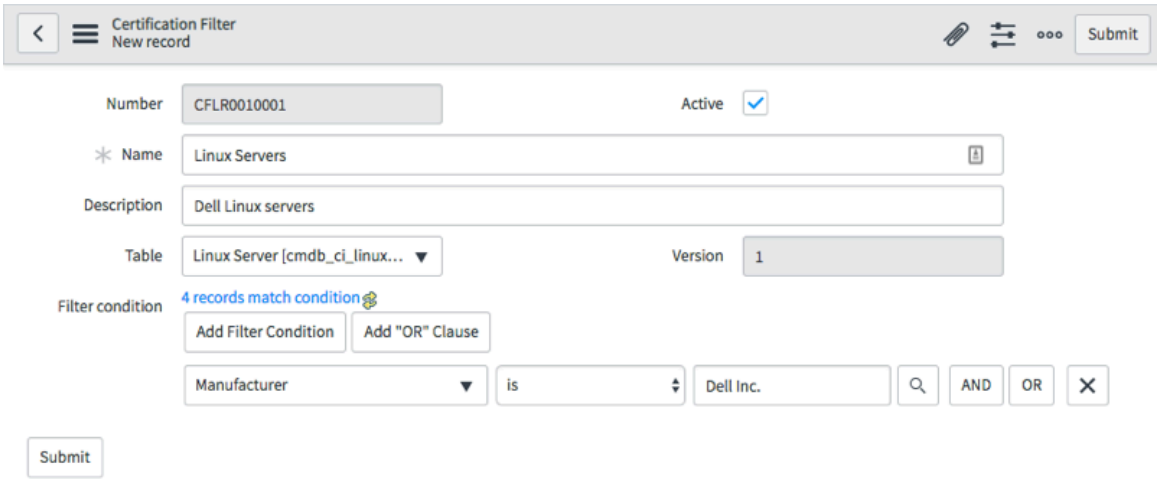
1. 移動先 すべて > データ認定 > 認定フィルター.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに記入します (表を参照)。
4. [送信] をクリックします。

   フィルターがバージョン 1 として保存されます。

自動翻訳

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

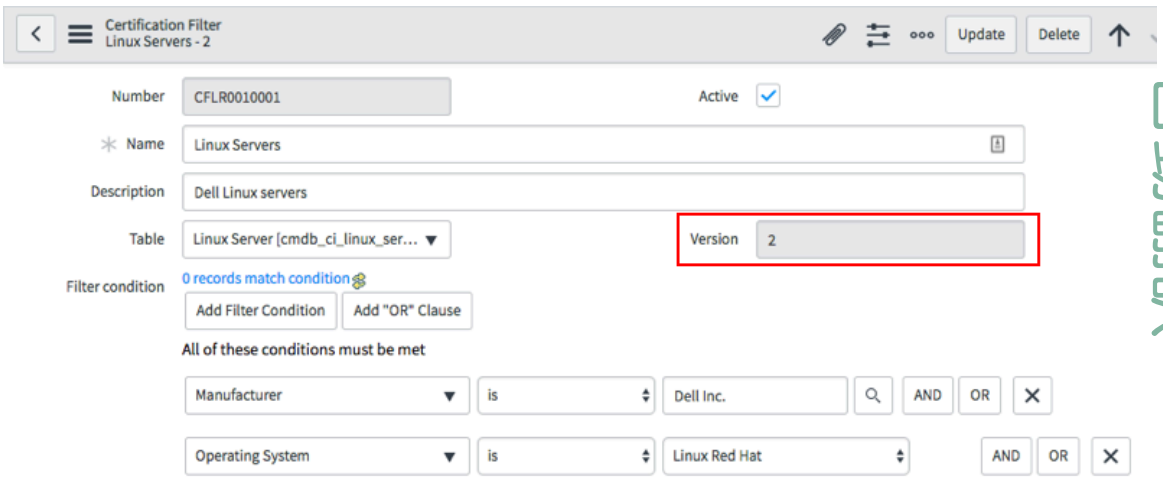
認定フィルター **V1**



5. 別のフィルターバージョンを作成するには、フィルター条件を変更して [更新] をクリックします。

   新しいフィルターが保存され、バージョン番号が増加します。

   認定フィルター **V2**

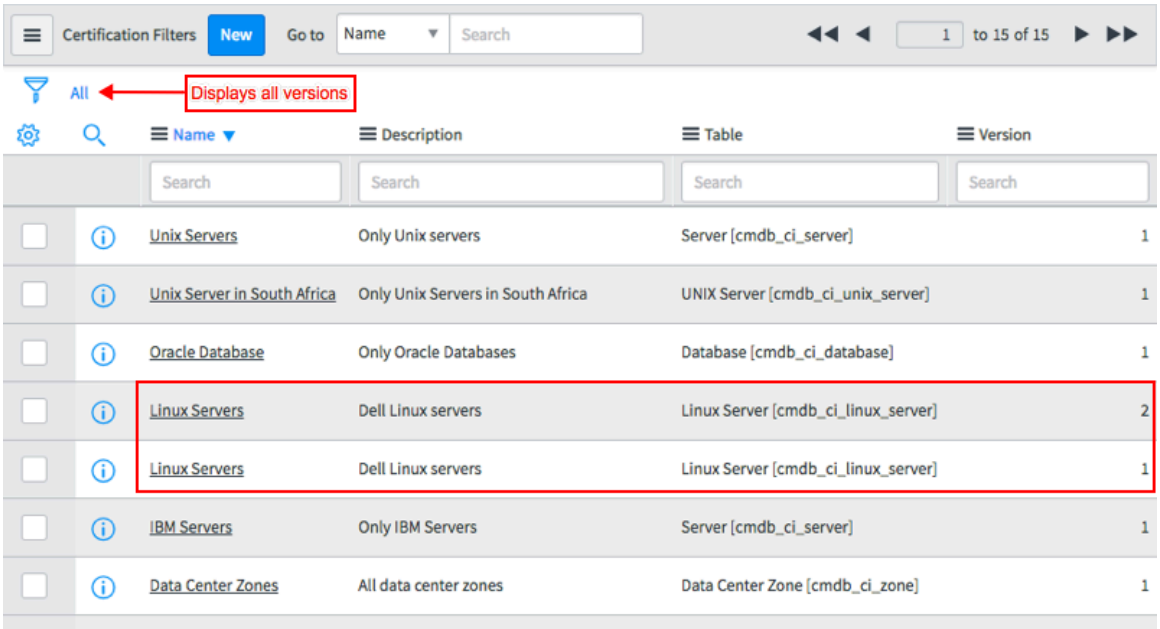


   デフォルトでは、[認定フィルター] リストに各フィルターの現在のバージョンのみが表示されます。すべてのフィルター バージョンを表示するには、ブレッドクラムで [すべて] をクリックします。

自動翻訳

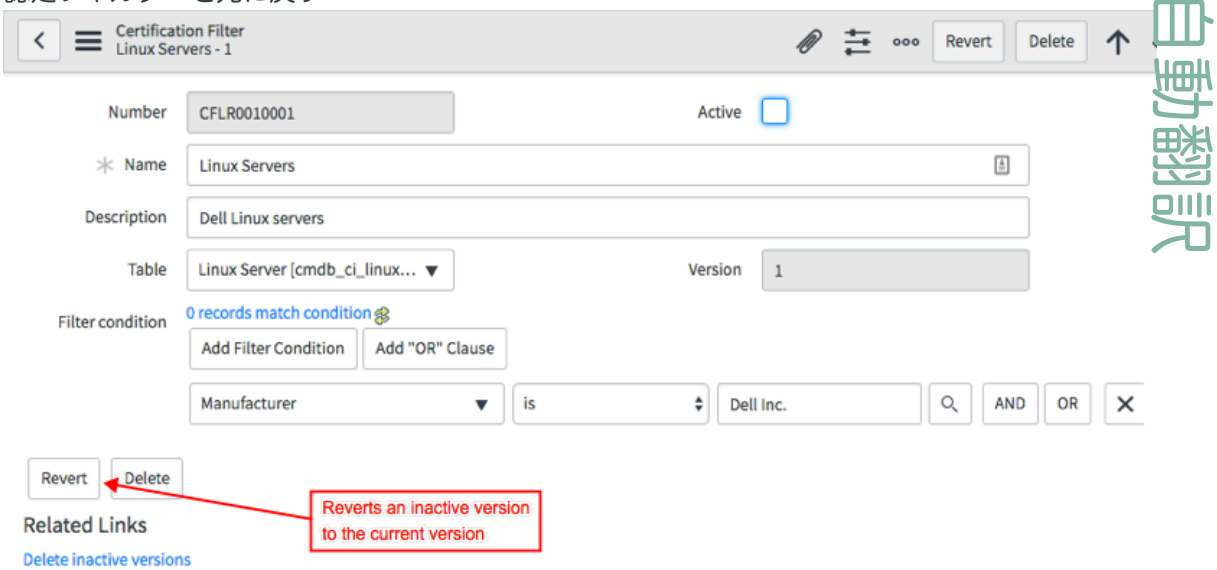
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認定フィルター リスト



6. 無効なフィルターを現在のバージョンにするには、無効なフィルターを開き、[戻す] をクリックします。

認定フィルターを元に戻す



有効な新しいバージョンのフィルターが作成され、以前のすべてのバージョンが無効になります。

7. フィルターのバージョンを 1 つ削除するには、そのバージョン レコードを開き、[削除] をクリックします。
8. フィルターの非アクティブなバージョンを削除するには、そのフィルターレコードで [関連リンク] の下にある [非アクティブなバージョンを削除] をクリックします。

スケジュール定義で使用されるフィルターは削除できません。警告が表示され、フィルターは削除されません。

自動翻訳

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

認定フィルターの作成

フィールド	説明
名前	[必須] フィルター名。
説明	[オプション] フィルターの簡単な説明。
番号	[読み取り専用] 自動的に割り当てられたフィルター識別番号。
テーブル	フィルタリングされるレコードを含むテーブル。データベース ビュー [sys_db_view] テーブルの使用はバージョンによって制限されます。
アクティブ	[認定スケジュール] フォームの [フィルター] フィールドからフィルターを使用可能にするコントロール。
バージョン	このフィルターの現在のバージョン。フィルターを大幅に変更すると、現在のバージョンが無効になります。更新されたフィルターがコピーされ、有効としてマークされ、バージョン番号が増加します。フィルターのすべてのバージョンが保存され、ユーザーが使用できるようになります。複数のバージョンのフィルターを有効としてマークすることができます。
フィルター条件	条件を作成するフィールド、演算子、および値。使用可能なオプションは、選択したテーブルによって異なります。リフレッシュアイコンをクリックして、フィルターに一致するレコード数を表示できます。 条件をリフレッシュ フィルターがレコードと一致しない場合、認定インスタンスは [完了してクローズ] であるとマークされ、[完了割合 **(%)]** 値が 100% に設定されます。

関連情報

データ認定の計画立案

認定スケジュールの定義

認定スケジュールでは、表示するフィールド、認定が必要なフィールド、認定タスクの割り当て、タスク所有者の完了要件、スケジュールの頻度、および詳細な指示を指定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

プレビューオプションを使用して、スケジュールを保存する前に作成されたタスクを確認します。タスクが目的のものでない場合は、スケジュールを編集してタスクを再度プレビューします。スケジュールを実行すると自動的に認定タスクが作成されます。

認定をスケジュールするには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フィールドに入力します (表を参照)。

自動翻訳

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

4. [送信] をクリックします。

認定スケジュールの定義

フィールド	説明
名前	スケジュール名
フィルター	このスケジュールの認定フィルター。
テーブル	[読み取り専用] 認定を受けるレコードを保持するテーブル。テーブル名を変更するには、別のフィルターを選択するか、新しいフィルターを作成します。
表示フィールド	コンテキストを提供するために、認定タスク リストに表示されるフィールド。これらは認定自体を必要としません。たとえば、ユーザーはレコードの [名前] フィールドを認定する必要はありませんが、どのレコードを認定しているかを把握できるように表示されます。
認定フィールド	この認定スケジュールで認定するフィールド。
割り当てタイプ	認定スケジュールが認定タスクをどのように割り当てるかを選択する選択リスト。 ○ ユーザーフィールド：認定対象のテーブルのユーザー参照フィールドを選択します。例として、[管理担当者] フィールドで指定されたユーザーを選択して、タスクを実行するユーザーを識別します。この選択により、[アサイン先] および [空に割り当て] フィールドが表示されます。レコードの参照フィールドが空の場合、[空に割り当て] フィールドの値が使用されます。 ○ 特定ユーザー：タスクを実行する特定のユーザーを選択します。この選択により、[ユーザー] フィールドが表示されます。 ○ グループ フィールド：認定対象のテーブルのグループ参照フィールドを選択します。例として、[サポート グループ] フィールドを選択して、タスクを実行するユーザーを識別します。この選択により、[グループに割り当て] および [空に割り当て] フィールドが表示されます。レコードの参照フィールドからグループのすべてのメンバーがタスクに割り当てられます。レコードの参照フィールドが空の場合、[空に割り当て] フィールドの値が使用されます。 ○ 特定グループ：タスクを実行する特定のグループを選択します。この選択により、[グループ] フィールドが表示されます。名前付きグループのすべてのメンバーがタスクに割り当てられます。
ユーザー	このフィールドは次の場合に表示されます。 ○ [割り当てタイプ] が [特定ユーザー] に設定されている。このスケジュールのすべての認定タスクにこのユーザーが割り当てられます。 ○ [空に割り当て] フィールドが [割り当てタスクを作成] に設定されていて、割り当てタイプとして [ユーザー フィールド] が選択されている。このユーザーは、割り当てられていないレコードを含む認定タスクに割り当てられます。 certification ロールを持つユーザーのみ選択できます。
グループに	認定タスクに割り当てられたグループを定義するグループ フィールド。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [グループ フィールド] の場合にのみ使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
割り当て	
グループ	このスケジュールに関して認定タスクが割り当てられる特定のグループ。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [特定グループ] の場合にのみ使用できます。
アサイン先	認定タスクに割り当てられたユーザーを定義するユーザー フィールド。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] の場合にのみ使用できます。
空に割り当て	認定対象のレコードで [アサイン先] または [グループに割り当て] で選択されたフィールドが空の場合に使用する動作。たとえば、タスクをマネージャーに割り当てる必要があるものの、マネージャーが特定されていない場合は、このフィールドの値によって処理の内容が決まります。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] または [グループ フィールド] の場合にのみ表示されます。選択肢は次のとおりです。 ○ タスクを作成しない：[アサイン先] または [グループに割り当て] フィールドが空の場合、タスクは作成されません。 ○ 未割り当てタスクを作成：タスクを作成しますが、ユーザーまたはグループに割り当てません。タスクは後で手動で割り当てることができます。 ○ 割り当てタスクを作成：タスクを作成し、指定したユーザーまたはグループに割り当てます。割り当てタイプが [ユーザー フィールド] の場合、[ユーザー] フィールドが使用可能です。[グループ フィールド] タイプを選択した場合、[グループ] フィールドが使用可能です。 [空に割り当て] に対する選択内容にかかわらず、[アサイン先] が設定されているすべてのレコードの認定タスクが自動的に作成されます。
完了までの日数	[必須] タスク所有者が認定タスクを完了するために必要な日数。認定スケジュールが認定監査定義の一環である場合、[完了までの日数] 監査定義値は認定スケジュールに設定された値を上書きします。
アクティブ	この認定スケジュールを有効にするためのチェック ボックス。スケジュールされた日時に認定タスクを生成します。フォームのスケジュール フィールド (ただし [最終実行日] を除く) を非表示にし、認定タスクを生成しないようにするには、このチェック ボックスをオフにします。
実行	認定タスクを生成するスケジュールを実行する頻度。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回 ○ オンデマンド
日	[実行] が [週次] の場合、スケジュールが実行され、認定タスクが生成される曜日。 [実行] が [月次] の場合、スケジュールが実行され、認定タスクが生成される日。その日が **29**、**30**、または **31** の場合、短い月ではその月の最終日に認定が実行されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
繰り返し間隔	[実行] が [定期的] の場合、認定タスクを生成するためにスケジュールが実行される頻度。時間、日数、またはその両方で入力します。たとえば、[日間] に **[10]** および [時間] に **[14:00:00]** を設定すると、10 日ごとの 14:00 にスケジュールを実行して認定タスクを生成します。
開始中	[実行] が [定期的] または **[1** 回] の場合、スケジュールが実行され、認定タスクが生成される日時。
時刻	[実行] が [日次]、[週次]、[月次]、または **[1** 回] の場合、スケジュールが実行されて認定タスクが生成される時刻 (24 時間形式)。
最終実行日	[読み取り専用] 定期スケジュールまたは手動でスケジュールが最後に実行された日付と時刻、および生成された認定タスク。
次回実行予定	[読み取り専用] スケジュールが実行され、認定タスクが生成される次の日時。
タスク詳細	認定タスクの [簡単な説明] フィールドに追加する説明。
説明	認定を実行するユーザーまたはグループに指示を提供するための HTML フィールド。

関連情報

データ認定の計画立案

認定タスクのプレビュー

認定作業をプレビューすると、[認定スケジュール] フォームに変更が保存され、認定スケジュールの実行時に作成されるタスクが表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

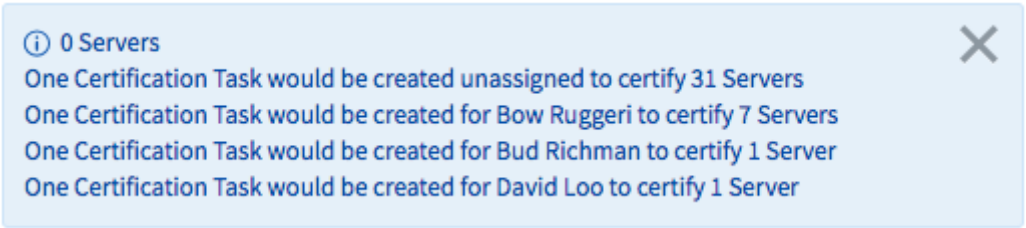
タスクのプレビューは、[割り当てタイプ]、[アサイン先]、および [空に割り当て] フィールドのさまざまなオプションの組み合わせをテストする場合に特に便利です。

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール > スケジュール定義.
2. 認定スケジュールの名前をクリックします。
3. [関連リンク] で、[認定タスクのプレビュー] をクリックします。

   作成するタスクは画面上部に表示されます。

   認定情報メッセージ

自動翻訳

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

関連情報

データ認定の計画立案

認定スケジュールの定義

認定スケジュール通知の使用

認定スケジュールを定義すると、スケジュール内の情報に基づいて、特定のユーザーに通知が自動的に送信されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の通知が自動的に送信されます。

認定スケジュール通知

終了日までの経過時間	メール テンプレート名	通知メッセージの送信先
0% (タスク作成時)	certification.task.reminder.inserted	タスク所有者またはアサイン先グループ (指定されている場合)
50%	certification.task.reminder.outstanding	タスク所有者またはアサイン先グループ (指定されている場合)
75%	certification.task.reminder.outstanding	タスク所有者、アサイン先グループ (指定されている場合)、およびタスク所有者のマネージャー (指定されている場合)
95%	certification.task.reminder.outstanding	タスク所有者、アサイン先グループ (指定されている場合)、およびタスク所有者のマネージャー (指定されている場合)
100%	certification.task.reminder.overdue	タスク所有者、アサイン先グループ (指定されている場合)、およびタスク所有者のマネージャー (指定されている場合)

通知で使用されるメール テンプレートを編集して、たとえばメール メッセージ テキストを変更できます。

認定スケジュールの実行

認定スケジュールを実行すると、そのスケジュールに基づいて認定タスクが生成されます。

手順

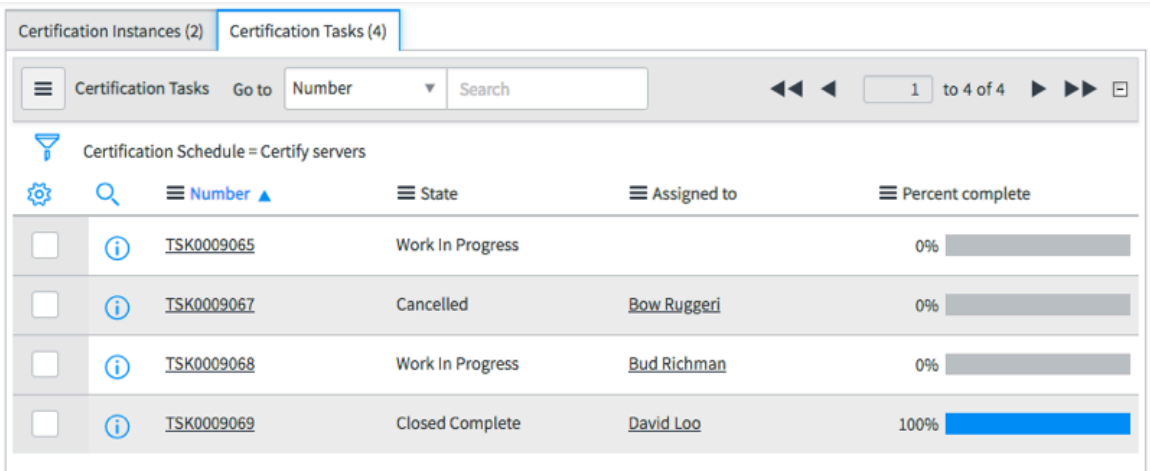
1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール > スケジュール定義.
2. 認定スケジュールの名前をクリックします。
3. [今すぐ実行する] をクリックします。

自動翻訳

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

関連リスト [認定インスタンス] および [認定タスク] には、スケジュールによって生成されたインスタンスまたはタスクが表示されます。すべての認定タスクを生成するのに要する時間は、選択したテーブルのサイズ、および認定を必要とするフィールドの数によって異なります。

認定スケジュールの実行



認定監査の定義および作成

認定監査は、単一エンティティとして実行できる認定スケジュールの集合です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

認定監査は、複数の認定スケジュールがある場合に役立ちます。認定監査定義を作成した後、認定監査インスタンスを生成できます。認定監査インスタンスは、認定監査定義を 1 回実行することによって生成された認定インスタンスとタスクの集合です。

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > 監査 > 監査定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フィールドに入力します (表を参照)。
4. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [認定スケジュール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. 左側の [コレクション] リストで、1 つまたは複数のスケジュールを選択し、[追加] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。
8. [関連リンク] で、[認定監査インスタンスを作成] をクリックします。

選択した認定スケジュールに基づいて、監査インスタンスが生成されます。この監査定義に基づくすべての監査インスタンスは、[認定監査インスタンス] 関連リストにリストされます。

認定監査の定義および作成

フィールド	説明
名前	監査定義の名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
完了までの日数	タスク所有者がこの監査定義によって作成された認定タスクを完了するために必要な日数。認定スケジュールの同一フィールドを上書きします。
説明	意図した監査の簡単な説明。

関連情報

データ認定の計画立案

認定監査インスタンスの追跡

すべての認定監査インスタンスのリストをいつでも表示できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > 監査 > 監査インスタンス.
2. [認定インスタンス] 関連リストを表示します。

   このリストには、監査の一部として生成された各関連インスタンスが含まれています。

関連情報

データ認定の計画立案

データ認定のパフォーマンス

認定プロセスが計画された後、定義されたスケジュールに従って認定タスクを実行することができます。

certification ロールを持つユーザーは認定タスクを実行できます。認定タスクは、認定インスタンスの一部として追跡できます。

関連情報

データ認定の計画立案

認定スケジュールの定義

Data Certification を使用したインストール

認定タスクの表示と解決

認定スケジュールを手動またはスケジュールされた時刻に実行すると、ServiceNow システムは特定のアクションを実行します。

- 指定されたテーブルでフィルター要件を満たすすべてのレコードに対して認定タスクを作成します (たとえば、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルからのタスク)。
- 以下のいずれかの認定スケジュール フィールドで識別されるユーザーまたはグループに、新しいタスクを割り当てます。
  - アサイン先
  - ユーザー

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

自動翻訳

- グループに割り当て
- グループ

- 新しいタスクを [対応中] 状態にします。
- 認定スケジュールの [簡単な説明] および [アサイン先] の値を認定タスク レコードの対応するフィールドに追加します。
- タスクの作成日に基づいて、認定スケジュールの [完了までの日数] および [完了期日] 日付フィールドを認定タスク レコードに追加します。

注:
認定フィルターがいずれの CI とも一致しない場合、[状態] は [完了してクローズ] に設定され、[完了割合 *(%)*] 値が *[100]* に設定されます。

自分に割り当てられたタスクを表示するには、次の場所に移動します。 データ認定 > タスク > 自分のタスク. アサインされたタスクを解決するには、「要素の認定」を参照してください。認定タスクの目的と使用方法の詳細については、「認定タスク」を参照してください。

認定タスク レコードでは、以下の情報が追跡されます。

認定タスク レコード

フィールド	説明
番号	認定タスクの識別番号。
担当者	データの認定を担当するユーザー。
アサイン先グループ	データの認定を担当するグループ。
完了期日	[読み取り専用] タスクの期限を含む日付フィールド。このフィールドは、認定スケジュールの [完了までの日数] フィールドに基づいて自動的に入力されます。
ステータス	[読み取り専用] 認定タスクの現在の状態。選択肢は [対応中]、[未完了でクローズ]、[完了してクローズ]、[キャンセル] です。
完了率 (%)	タスクの進捗状況 (パーセンテージ)。タスクの状態が [未完了でクローズ]、[完了してクローズ]、または [キャンセル] の場合、このフィールドは読み取り専用です。
エスカレーション	[読み取り専用] タスクのエスカレーション レベル。[完了期日] までの時間の 0～49% が経過すると、このフィールドは [標準] に設定されます。50% の場合、このフィールドは [中] に変わり、メール リマインダーがタスク所有者に送信されます。75% で、このフィールドは [高] に変わり、メール リマインダーがタスク所有者とタスク所有者のマネージャーに送信されます。95% で、このフィールドは [高] に設定されたままになりますが、2 回目のメール リマインダーがタスク所有者とマネージャーに送信されます。
簡単な説明	タスクの簡単な説明。このフィールドには、[タスク詳細] フィールドの認定スケジュールのテキストが自動的に入力されます。

自動翻訳

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

認定タスク レコード (続く)

フィールド	説明
作業メモ	認定で実行された作業に関する情報。

要素の認定

[認定タスク] フォームには、認定されるすべての要素のリストが含まれています。

始める前に

必要なロール：管理者

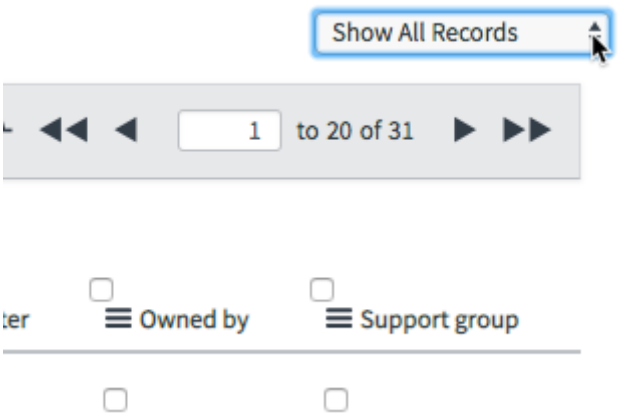
このタスクについて

注:
タスク内のすべての要素を認定すると、どの要素も元に戻すことはできません。

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > 自分のタスク.
2. [状態] が [対応中] である認定タスクを開きます。
3. リストの右上で、このタスクの認定が必要なレコード、またはこの認定タスクの一部であるすべてのレコードを選択します。

認定リスト **3**

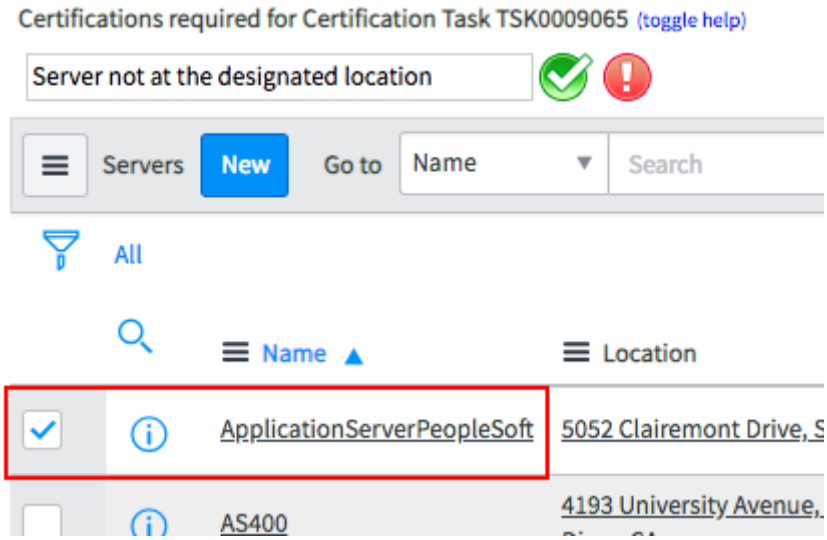


4. 認定要素の横にあるチェック ボックスをオンにします。
5. [チェック済み要素に関するオプション コメント] で、リストの上に他の人に役立つ情報を入力します。

自動翻訳

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

認定リスト



6. 以下の操作を実行します。
   - 要素を認定するには、緑色のチェックマークをクリックします。
   - 要素を不合格にするには、赤色の感嘆符をクリックします。
7. 認定された要素または不合格の要素を表示するには、ビューを [すべてのレコードの表示] に設定します。

   要素の横に緑のチェックマークまたは赤い感嘆符が表示されます。
8. アイコンをポイントすると、認定コメントが表示されます。
9. すべての要素に承認または却下のいずれかの正しい認定があることを確認します。

   すべての要素を認定すると、どの要素も元に戻すことはできません。認定タスクのすべての要素が認定または却下された場合、タスクの [状態] は [完了してクローズ] に変更されます。

監査結果の表示

要素を認定した後の監査結果を表示します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール > 監査結果.

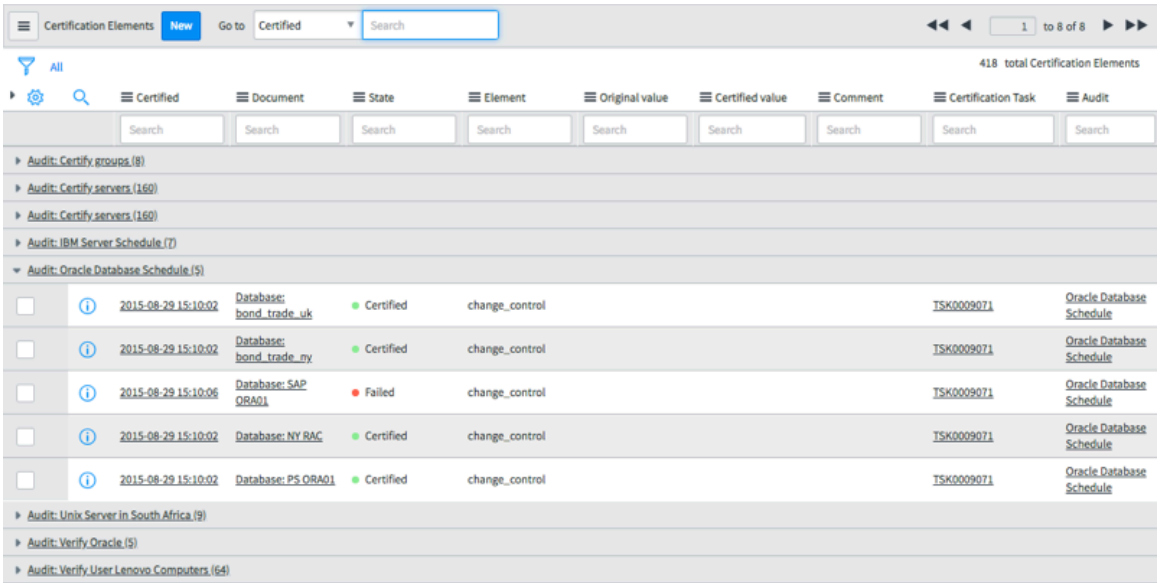
   データ認定監査結果のリストが、認定インスタンスでグループ化されて表示されます。認定された構成アイテムには [元の値] のみが表示されます。不合格の CI には [認定値] および [元の値] が表示されます。

自動翻訳

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

2. リスト内のリンクをクリックして、関連するレコードを開きます。

データ認定監査結果



認定リストのエクスポート

certification_admin ロールを持つユーザーは、認定リストをエクスポートして、そのリストを Excel、CSV、XML、または PDF 形式で保存できます。このリストは、認定要素の長いリストがある場合、または単一の認定スケジュールで要素を認定するために多くの異なるユーザーが割り当てられている場合に便利です。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
概要と一般的なエクスポート手順については、「リストのエクスポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク
2. タスクを開きます。
3. 認定データ リストの任意の列でコンテキストメニューを開き、エクスポートを完了します。

認定のリセット

すべての要素が認定されると、どの要素もリセットすることはできません。

- 個々の認定をリセットするには、認定リストで要素を右クリックし、[認定を元の状態に戻す] を選択します。
- タスク全体を開始状態にリセットするには、[すべての [認定] を [保留中] にリセット] 関連リンクをクリックします。

認定インスタンスを使用したタスクの追跡

認定インスタンス レコードの [認定タスク] 関連リストは、関連するタスクに関する情報を提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

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

このタスクについて
認定インスタンス レコードの [状態] フィールドは読み取り専用であり、インスタンスに関連付けられている認定タスクの累積状態に基づいています。[完了割合 *(%)*] 列を使用すると、certification_admin ロールを持つユーザーは、タスクの進捗状況をすばやく追跡できます。詳細については、「認定タスクの追跡」を参照してください。

認定インスタンスを追跡するには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール > インスタンス.
2. 認定インスタンスの番号をクリックします。
3. 以下のフィールドを表示し、必要に応じて編集します。

認定インスタンス

フィールド	説明
番号	[読み取り専用] 自動的に生成されたインスタンスの識別番号。
認定スケジュール	認定インスタンスの作成に使用される認定スケジュール。
ステータス	[読み取り専用] 認定インスタンスの現在の状態：[対応中]、[完了]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル]。詳細については、「認定タスクの追跡」を参照してください。
作成日時	[読み取り専用] 認定インスタンスが作成された日時。[今すぐ実行] ボタンで関連する認定スケジュールをクリックすると、日付が自動的に入力されます。
完了期日	[必須] 認定インスタンスを完了する必要がある日時。スケジュールを実行すると、インスタンスで指定された期限を使用してこのフィールドが更新されます。インスタンスが完了する前に、認定インスタンスに関連付けられているすべての認定タスクに [完了]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] とマークする必要があります。
完了率 (%)	[完了してクローズ] 状態に達したインスタンスのパーセンテージ。このフィールドは、関連する認定タスクの [完了割合 (%)] フィールドに基づいて自動的に入力されます。
タスク詳細	認定インスタンスに関する情報。このフィールドには、関連する認定スケジュールの [タスク詳細] フィールドのテキストが自動的に表示されます。
説明	認定を実行するユーザーまたはグループに指示を提供するためのフィールド。このフィールドには、関連する認定スケジュールの [説明] フィールドの情報が自動的に入力されます。

認定インスタンスのキャンセル

certification_admin ロールを持つユーザーは、認定インスタンスをキャンセルすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
インスタンスの [状態] は [対応中] になっている必要があります。認定インスタンスのキャンセル

自動翻訳

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

- 認定インスタンスの [状態] を [キャンセル] に変更します。
- [対応中] であるすべての関連認定タスクを [キャンセル] に変更します。

認定インスタンスをキャンセルするには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール > インスタンス.
2. 認定インスタンスの番号をクリックします。
3. [キャンセル] をクリックします。

認定タスクの追跡

認定タスクの状態を使用して、タスクの進捗状況を追跡します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
使用可能なタスク状態は [対応中]、[未完了でクローズ]、[完了してクローズ]、[キャンセル] です。

次の場合は、認定タスクの状態が変更されると、認定インスタンスの状態も変更されます。

- いずれかの認定タスクが [対応中] 状態の場合、認定インスタンスは [対応中] 状態になります。
- すべての認定タスクが [キャンセル] 状態の場合、認定インスタンスは [キャンセル] 状態になります。
- すべての認定タスクが [キャンセル] または [完了してクローズ] 状態の場合、インスタンスは [完了してクローズ] 状態になります。たとえば、3 つの認定タスクが [キャンセル]、1 つのタスクが [完了してクローズ] の場合、インスタンスの状態は [完了してクローズ] に変更されます。
- 1 つの認定タスクが [未完了でクローズ]、残りのタスクが [キャンセル] または [完了してクローズ] の場合、インスタンスは [未完了でクローズ] になります。

認定タスクの状態を表示するには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク をクリックし、[マイ タスク] または [すべてのタスク] を選択します。
2. 各タスクの [状態] 列を表示します。

認定タスクのエスカレート

certification_admin ロールを持つユーザーは、[対応中] 状態のタスクをエスカレートすることができます。タスクをエスカレートするには、タスク レコードの [アサイン先] フィールドで識別されたタスク所有者に、関連付けられたマネージャーが必要です。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
[ユーザー] フォームをカスタマイズして、[マネージャー] フィールドを表示します。

タスクのエスカレート：

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

自動翻訳

- タスク所有者とタスク所有者のマネージャーに、タスクがエスカレートされたことを示すメール メッセージを送信します。
- 新しいタスク所有者としてマネージャーを設定します。

エスカレーションをトリガーするイベントの名前は cert_task.escalate で、メール通知の名前は [エスカレーション通知] です。送信されるメール メッセージのテキストを編集するには、[エスカレーション通知] メール通知を直接編集します。

詳細については、「メール通知」を参照してください。

認定タスクを [認定タスク] フォームからエスカレートするには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク.
2. 認定タスク の番号を選択します。
3. [エスカレート] を選択します。
   [エスカレート] ボタンを使用できない場合、[アサイン先] フィールドのユーザーには関連付けられたマネージャーはいません。

認定タスク リストから認定タスクのエスカレート

認定タスクをエスカレートして、現在のタスク所有者のマネージャーに Notify します。

始める前に
必要なロール：管理者

タスクをエスカレートするには、タスク レコードの [アサイン先] フィールドで識別されたタスク所有者に、関連付けられたマネージャーが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク.
2. 認定 タスク番号の左側にあるチェック ボックスをオンにし、複数のチェック ボックスを選択できます。
3. リストの下の [選択した行のアクション] メニューから、[エスカレート] をクリックします。
   [エスカレート] ボタンを使用できない場合、[アサイン先] フィールドのユーザーには関連付けられたマネージャーはいません。リストから複数のタスクを選択します。メニュー オプションに、エスカレーションの対象ではないタスクの数が表示されます (例：[エスカレート *(4 / 6)*])。

認定タスクの再アサイン

certification_admin ロールを持つユーザーは、[対応中] 状態の認定タスクを再アサインできます。[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] 状態のタスクは再アサインできません。タスクが再アサインされると、現在のタスク所有者と新しいタスク所有者にメッセージが送信されます。

始める前に
必要なロール：certification_admin

このタスクについて
再アサインに関連するイベントの名前は cert_task.reassign で、メール通知の名前は [認定タスクの再アサイン] です。送信されるメール メッセージのテキストを編集するには、[認定タスクの再アサイン] メール通知を直接編集します。

自動翻訳

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

詳細については、「メール通知」を参照してください。

認定タスクを再アサインするには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク.
2. 認定タスクの番号をクリックします。
3. 新しい名前を [アサイン先] フィールドに入力します。

認定タスクのリマインダーの送信

[認定タスクのエスカレーション] ワークフローは、自動のメール リマインダーを送信します。

[認定タスクのエスカレーション] ワークフローは、自動のメール リマインダーを以下の相手に送信します。

- 認定タスク所有者。
- アサイン先グループ (アサイン先グループが [認定タスク] フォームで指定された場合)。
- 認定タスク所有者のマネージャー (必要に応じて、また [ユーザー] フォームでマネージャーが指定された場合)。

リマインダーは、認定タスク レコードの [完了期日] フィールドに基づきます。[完了期日] の日付が変更された場合、リマインダーのスケジュールは新しい日付を反映するように自動的に調整されます。

認定タスクのリマインダー

終了日までの経過時間	メール リマインダーの送信先	タスク レコードの [エスカレート] フィールドの値
50%	タスク所有者とアサイン先グループ (指定されている場合)	中
75%	タスク所有者、アサイン先グループ、およびタスク所有者のマネージャー	高
95%	タスク所有者、アサイン先グループ、およびタスク所有者のマネージャー	高
100%	タスク所有者、アサイン先グループ、およびタスク所有者のマネージャー	高

異なる間隔またはそれ以上の間隔でリマインダーを設定するには、ワークフロー [認定タスクのエスカレーション] を編集します。自動的に送信されるメール リマインダーに加えて、certification_admin ロールを持つユーザーはいつでも手動でメール リマインダーを送信できます。

認定タスク フォームからメール リマインダーの送信

認定タスク フォームからメール リマインダーを手動で送信する方法。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク.
2. 認定タスクの番号をクリックします。
3. ヘッダー バーを右クリックし、[メール通知の再送信] を選択します。

認定タスク リストからメール リマインダーの送信

認定タスク リストからメール リマインダーを手動で送信する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク.
2. 認定 タスク番号の左側にあるチェック ボックスをオンにし、複数のチェック ボックスを選択できます。
3. リストの下の [選択した行のアクション] メニューから、[メール通知の再送信] を選択します。
4. リストから複数のタスクを選択します。
   メニュー オプションには、未処理の通知の数と送信された通知の数が表示されます (例：[メール通知の再送信 *(15 / 18)*])。

認定タスクを [未完了でクローズ] としてマークする

たとえば一部の要素のみが認定されている場合に、タスクを [未完了でクローズ] とマークします。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
次のユーザーは、タスクを [未完了でクローズ] とマークすることができます。

- certification_admin ロールを持つユーザー。
- 認定タスク レコードの [アサイン先] フィールドで識別されるユーザー。

タスクを [未完了でクローズ] とマークするには：

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク をクリックし、[すべてのタスク] または [マイ タスク] を選択します。
2. 認定タスクの番号をクリックします。
3. [作業メモ] で、タスクが完了できなかった理由に関する情報を入力します。
4. [未完了でクローズ] をクリックします。

   認定インスタンスの少なくとも 1 つのタスクが [未完了でクローズ] とマークされている場合、認定インスタンス レコードの [完了] 日付フィールドと [完了割合 *(%)*] フィールドは更新されません。certification_admin ロールを持つユーザーは、次のことができます。

   - 未完了のタスクを完了する。
   - 未完了のタスクをキャンセルする。

   認定インスタンスのすべてのタスクが [完了してクローズ] または [キャンセル] になった場合：

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

自動翻訳

- 認定インスタンス レコードの [完了] 日付フィールドが現在の日時に設定されます。
- 認定インスタンス レコードの [完了割合 *(%)*] フィールドは、100% に設定されます。

認定タスクのキャンセル

certification_admin ロールを持つユーザーは、[対応中] または [未完了でクローズ] 状態の認定タスクをキャンセルすることができます。

認定タスクがキャンセルされると、タスクに割り当てられたタスク所有者またはアサイン先グループに通知メールが送信されます。タスク所有者またはアサイン先グループのマネージャーには通知されません。

個々のタスクのキャンセル

[対応中] 状態の特定のデータ認定タスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > タスク > すべてのタスク.
2. [状態] が [対応中] であるタスクを見つけます。
3. タスクの番号をクリックします。
4. [キャンセル] をクリックします。

インスタンス内のすべてのタスクのキャンセル

[対応中] 状態のデータ認定タスクをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > データ認定 > スケジュール > インスタンス.
2. [状態] が [対応中] であるインスタンスを見つけます。
3. インスタンスの番号をクリックします。
4. [キャンセル] をクリックします。

   状態が [対応中] であるインスタンス内のすべてのタスクがキャンセルされます。タスク所有者またはアサイン先グループに通知されます。

   通知に使用されるメール テンプレートの名前は *certification.task.cancelled* です。メール テンプレートを編集して、たとえばメール メッセージ テキストを変更できます。

ドメイン分離と **Data Certification**

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

自動翻訳

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

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- アプリケーションでは、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計など、すべてにおいて、本番環境の実行時にドメインが考慮されます。
- インスタンスの所有者は、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションを設定できる必要があります。

ユースケース：サービスプロバイダー (SP) がチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する際に、クライアントが自分の応答を確認できるようにする必要があります。

Data Certification におけるドメイン分離の仕組み

- Data Certification には基本的なドメイン分離のみがあります。認定する必要がある認定インスタンス (CI) またはレコードが正しくドメイン分離されており、CI またはレコードを認定する必要があるユーザーがデータを表示できるドメイン内にいる限り、Data Certification は正常に機能します。
- 推奨事項：インスタンスオーナーは、認定タスクおよび認定インスタンスを適切なドメインに割り当てる責任を負う必要があります。これらのレコードのドメインを変更しても機能は変更されませんが、レコードの表示が制限されます。

Data Certification におけるドメイン分離の設定方法

Domain Separation プラグインを有効にすると、Data Certification のドメイン分離を設定する追加の手順は不要になります。

- インスタンスオーナーは、認定が必要な CI またはレコードをドメイン分離できるようにするかどうかを決定します。
- 顧客は、タスクをドメインに割り当てることでドメイン分離環境を構成できますが、データが既にドメイン分離されている場合は、適切なドメイン権限を持つユーザーのみが認定タスクのデータを表示できます。

テナントドメインが独自のアプリケーションデータを管理する方法

認定テーブルにドメインを設定する必要はありませんが、インスタンスオーナーの必要性に応じてドメインを設定できます。認定が必要な CI またはレコードがドメイン分離されている限り、適切なドメイン権限を持つユーザーがそれらを表示できます。

ドメイン分離テーブル

- cert_instance – このテーブルのドメインを変更しても、機能は変更されず、テーブルから作成されたタスクのドメインも変更されません。
- cert_task – このテーブルのドメインを変更すると、タスクのドメイン表示権限が変更されます。
- cert_element – これらのレコードのドメインを変更することはお勧めしません。認定対象の CI またはレコードが既にドメイン分離されている限り、cert_element レコードにはそれが反映されます。
- cert_filter – このテーブルのドメインを変更すると、CI またはレコードのドメイン表示およびフィルタリングが変更されます。

自動翻訳

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

ユースケース

所有するインフラストラクチャを認定する複数のクライアントを持つインスタンスオーナーは、それらの CI および認定タスクにドメインを割り当て、あるクライアントから別のクライアントへの表示を制限できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

CMDB データマネージャーに関連するコンポーネント

次のジョブスケジュール、テーブル、ロール、およびプロパティは、CMDB データマネージャーに関連しています。 そのうちのいくつかは CMDB Workspace とともにインストールされます。

システムプロパティ

データマネージャー管理者 (data_manager_admin) は、CMDB Workspace CMDB Workspace で CMDBデータマネージャーのプロパティを表示できます。

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース 次に、CMDB Workspace メニューバーで [管理] を選択します。
2. [管理ツール] セクションの [データ マネージャー] リンクを選択します。
3. 左側のナビゲーション バーで [設定] を選択します。

プロパティ	説明
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	削除またはアーカイブされた CI の各バッチのサイズ (パフォーマンスの最適化に影響します)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout	サブフロー実行時間のしきい値 (ミリ秒単位)。実行中にこのしきい値を超えるサブフローはキャンセルされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値:600,000 (10 分)
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time	アーカイブテーブルからアーカイブされた CI を復元できる日数。指定された日数が経過すると、アーカイブされた CI はアーカイブテーブルから完全に削除されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days	タスクが古いと見なされ、*CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner* の日次ジョブスケジュールによって [キャンセルしてクローズ] に設定されるまでの日数。 詳細：

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：90
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe	データマネージャータスクが経過としてマークされるまでの日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30

ジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
CMDB データマネージャーのアーカイブ/削除ポリシープロセッサー	アーカイブおよび削除タイプの公開済みポリシーをすべて処理します。 • 既に廃止された CI にのみポリシーを適用します。 • 最初にすべてのアーカイブポリシーを処理し、エラーが発生しなければ削除ポリシーの処理を続行します。
CMDB データマネージャーの廃止ポリシープロセッサー	廃止タイプの公開済みポリシーをすべて処理します。廃止されていない CI にのみポリシーを適用します。
CMDB データマネージャー：古いタスククリーナー	タスクを [キャンセルしてクローズ] に設定して、CMDB データマネージャーの古いタスクをクリーンアップします。 タスクが古くなったと見なされるまでの日数は、*cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days* システムプロパティで決定されます (デフォルトでは 90 日)。 次の場合、タスクが古いとみなされます。 • タスクが 90 日 (デフォルト) 以上前に作成され、まだオープンになっている場合。 • 承認要求が 90 日 (デフォルト) より前で、タスクがまだ承認されてない場合。
CMDB データマネージャーの関連エントリの削除ポリシープロセッサー	指定された関連テーブルを関連エントリ [cmdb_related_entry] テーブルから削除することで、[CMDB 関連エントリを削除] ポリシーを処理します。

テーブル

テーブル	説明
CMDB データ管理ポリシー	CMDB データマネージャーポリシーの詳細。

自動翻訳

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

テーブル	説明
[cmdb_data_management_policy]	
CMDB データ管理ポリシーの実行 [cmdb_data_management_policy_execution]	各ポリシー評価に対応する実行レコード。
CMDB データ管理ポリシーのランタイム属性 [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	ステータスとサマリーを含む現在のポリシーメタデータ。
CMDB データ管理タスクコントロール [cmdb_data_management_task]	公開されたポリシーによって生成されたオープンポリシータスク。
CI に対する CMDB データ管理タスク [cmdb_data_management_task_to_ci]	CI へのタスクの関連性。
ドキュメントに対する CMDB データマネージャータスク [cmdb_data_management_task_to_document]	タスクと関連アイテムの関連付け。
CI に対する CMDB データ管理証明書タスク [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	タスクと証明書 CI の関連性。
CI に対する CMDB データ管理タスク [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	「依存 CI 削除」ポリシータイプのタスクと CI の関連性。
除外された CI [cmdb_policy_ci_exclusion_list]	ポリシー評価から除外するように設定されている CI を追跡します。
CMDB ポリシータイプ [cmdb_policy_type]	CMDB データマネージャーでサポートされているポリシータイプ。
CMDB ポリシータイプカテゴリ [cmdb_policy_type_categories]	ポリシータイプの Flow Designer カテゴリへの関連付け。
CMDB 廃止カスタム定義 [cmdb_retirement_custom_definitions]	ライフサイクルポリシーのライフサイクルルール (廃止/アーカイブ化/削除)。たとえば、カスタム廃止定義などです。
CMDB ポリシーのジョブスケジュール [cmdb_policy_scheduled_job]	ポリシースケジュール済みジョブの詳細。
依存 CI 関係評価構成 [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]	削除およびアーカイブ操作に使用される CI の無関係な関係に関する情報。無関係な関係性とは、CI の依存関係のチェーンに含まれていない関係です。

自動翻訳

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

テーブル	説明
	詳細については、「依存 CI 管理」を参照してください。
CMDB 依存 CI クラスの除外 [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]	依存 CI の除外クラス。アーカイブ/廃止/削除ポリシータイプとともに使用され、どの CI が孤立した依存 CI であるかを判断します。 詳細については、「依存 CI 管理」を参照してください。
CMDB 依存 CI 元帳 [cmdb_dependent_ci_ledger]	依存するメイン CI の削除またはアーカイブに関連する孤立した依存 CI のステージングテーブル。カスケード依存 CI 運用でも使用されます。 詳細については、「依存 CI 管理」を参照してください。
CMDB CI 提供終了元帳 [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	ダウンストリームの依存関係を持つクラスに属する、廃止として設定されている CI。 依存 CI の廃止ポリシーで使用されます。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
CMDB データマネージャー管理者 [data_manager_admin]	以下を含む、CMDB データマネージャーのすべての機能にアクセスできます。 • 割り当てられたタスクへのフルアクセス。 • ポリシーへのフルアクセス。 • サブフローカテゴリをポリシータイプに関連付ける機能。 ポリシーの作成・編集・削除、プレビューの計算、タスクの承認、除外リストの管理を行うことができます。	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read
CMDB データマネージャーのユーザー [data_manager_user]	CMDB データマネージャーポリシーを読み取り専用モードで表示し、プレビューを計算できます。 次のタスクを実行できます。	cmdb_read

自動翻訳

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• アサインされたタスクが表示されます。 • アサインされたタスクの更新、承認、または却下を行います。 • タスクから除外リストに CI を追加します。	

CMDB グループ

CMDB グループは、グループ内のメンバーであるすべての CI に CI アクションを一括して適用できるようにする CI の集合です。

たとえば、CMDB CI ライフサイクル管理 API は、CMDB グループのスクリプト可能な API を使用して、グループの CI リストを取得し、CI ライフサイクル管理アクションをすべての CI に一括して適用できます。また、サービスの作成方法が [ダイナミック CI グループ] の CMDB グループを使用して、アプリケーションサービスに入力することもできます。

グループ タイプ

CMDB グループはグループ タイプで設定します。

- CMDB グループタイプが健全性に設定されている場合、グループ内の CI は CMDB 健全性によって監視され、集計された健全性は CMDB グループ ビュー ダッシュボードでグループ全体としてレポートされます。たとえば、特定の場所の CI に対してのみ健全性を監視できます。
- CMDB グループが CMDB Workspace に設定されている場合、そのグループは CMDB Workspace の 管理ビュー に表示されます。

CMDB グループの作成と追加

グループ タイプに応じて、個々の CI を手動で追加したり、保存されている CMDB クエリーを選択したり、CMDB グループ自体にエンコード クエリーを作成したりして、CMDB グループを追加することができます。各クエリーの結果の CI がメンバーとしてグループに追加されます。

始める前に
必要なロール：

- CMDB グループの表示 - itil
- CMDB クエリーの使用 - itil の上位の cmdb_query_builder
- 手動での CI の追加 - itil または asset

また、CMDB クエリーを使用して CMDB グループを追加するには、保存された CMDB クエリーが存在する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** グループ.
2. [CMDB グループ] ペインで [新規] をクリックします。
3. フォームに入力し、タイトル バーを右クリックして [保存] を選択します。

自動翻訳

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

CMDB グループ フォーム

フィールド	説明
グループ名	グループの一意の名前。
グループ タイプ	○ デフォルト：CI、保存されたクエリー、およびエンコード クエリーを手動で追加することによって追加できる基本グループ タイプ。 ○ 健全性：グループ CI の健全性を監視し、グループ全体の健全性結果を集計するように CMDB 健全性を設定します。 エンコード クエリーによってのみ追加できます。 **注:** このタイプの CMDB グループを追加するときは、動的フィルターはサポートされません。 ○ CMDB ワークスペース：CMDB Workspace ストアアプリの CI 概要パネルに表示されるカスタムクラスグループ。 エンコード クエリーによってのみ追加できます。

4. 保存された CMDB クエリーを使用するには：
   a. **[CMDB** グループは保存済みクエリーを含む] をクリックし、[クエリーを追加] をクリックします。
   b. [クエリー ビルダー保存済みクエリー] リストからクエリーを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
   使用されるクエリーは、クエリーの開始ノードにあるクラスの CI のリストを返します。
5. CI を手動で追加するには：
   a. **[CMDB** グループは構成アイテムを含む] をクリックし、[手動 **CI** を編集] をクリックします。
   b. オプション: フィルターを追加します。
   c. [構成アイテム] リストで CI を選択し、下部の [**+**] アイコンをクリックします。
   d. [グループメンバー] リストで、グループに追加する CI を選択します。
   e. [保存] または [保存して終了] をクリックします。
   f. [確認の保存] ダイアログ ボックスで、**[OK]** をクリックします。
   g. [送信] をクリックします。
6. エンコード クエリーを使用するには：

自動翻訳

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

a. **[CMDB** グループはエンコード クエリーを含む] をクリックし、[新規] をクリックします。

b. [CMDB グループはエンコードクエリーを含む] フォームに、グループに含める CI をフィルタリングするクエリ条件を入力します。

> **注:**
> CMDB 健全性タイプのグループでは、条件節に追加することはできても、動的フィルターはサポートされません。

フィールド	説明
クラス	エンコードされたクエリが適用されるクラス。
CI 概要の条件	CMDB Workspace の CI 概要チャートの計算で使用されるフィルター。 *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* システムプロパティが **true** (デフォルトでは **false**) に設定されている場合にのみ適用されます。CSDM に移行されていない環境に大量のデータがある場合に、生成される結果を減らすことでパフォーマンスを向上させます。 この条件は、[すべての **CI** を表示] をクリックするときには使用されません。
条件	グループに含まれる CI をフィルタリングします。[シンプルな条件] が適用されない場合に使用されます。

c. [送信] をクリックします。

次のタスク
[すべての **CI** を表示] をクリックすると、クエリーのすべての結果列のすべての CI が表示されます。ただし、CMDB テーブルの CI のみに限定して表示されます。

CMDB グループ **CI** の **CI** ライフサイクル管理の詳細を表示

CI ライフサイクル管理の運用ステータスと、CMDB グループのメンバーである CI に適用される CI アクションを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
CMDB グループが CMDB クエリーに基づいている場合、クエリーはリアルタイムで実行され、結果の CI が表示されます。タイムアウトなどの理由でクエリーが正常に完了しなかった場合は、該当するエラーメッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** グループ.
2. **[CMDB** グループ] ページで CMDB グループをクリックします。

自動翻訳

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

3. [すべての **CI** を表示] をクリックします。

フィールド	説明
構成アイテム	CI グループメンバー。
クラス	CI グループメンバーのクラス。
運用ステータス	「修理中」、「稼働中」などの CI の CI ライフサイクル管理運用ステータス。可能な運用ステータスは、cmdb_ci テーブルの [*Operational status*] フィールドの選択リストで定義されます。
アクション	「クローン中」、「プロビジョン」などの CI に適用される CI ライフサイクル管理アクション。可能なアクションは、CMDB CI アクション [statemgmt_cmdb_actions] テーブルで定義されます。

CMDB コンプライアンス

CMDB コンプライアンスは、管理者がデータの正確性を認定し、CMDB データ内に見つかった不一致を修正することができるツール セットです。

注:
社内のビジネス目標や目的、および社外の法律や規制に関連するコンプライアンスについては、「GRC：Policy and Compliance Management」を参照してください。

認定オプション

CMDB コンプライアンスは、組織の規模と要件に合わせて、次の認定オプションを提供します。

オプション	説明
適切なステータス	特定の ServiceNow レコードの実際の属性と関係を、そのレコードの適切なステータスと自動的に比較します。たとえば、ある監査では、RAM が不十分な Linux データベース サーバー、または別の CI との依存関係が正しくない Linux データベース サーバーを検出できます。見つかった不一致は公開され、適格なユーザーに後続タスクが自動的に割り当てられて、そのサーバーがコンプライアンス内に追加されます。
アーキテクチャコンプライアンス	CPU 数、RAM、またはディスク サイズなどの特定の CI の実際の属性を、その CI の期待される属性と自動的に比較します。見つかった不一致は公開され、適格なユーザーに修正タスクが自動的に割り当てられます。

コンプライアンスのテンプレートと監査

[コンプライアンス] メニューの最上位にある [テンプレート] と [監査] のモジュールを使用すると、certification_admin ユーザーはすべてのテンプレートと監査のタイプを作成、編集、および削除することができます。

自動翻訳

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

コンプライアンスのテンプレートと監査を使用して、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するテーブルだけでなく、ServiceNow システム内の任意のテーブルのレコードを評価することができます。コンプライアンスの監査は、レコード属性のみを認定します。コンプライアンスのテンプレートは、[Governance Risk and Compliance] の [コントロール テスト定義] で使用できます。

コンプライアンスのアクティブ化

認定コア (com.snc.certification_core) プラグインで提供されるコンプライアンス機能には、認定監査に必要な共有機能が含まれています。

認定コア (com.snc.certification_core) プラグインは次のプラグインで構成され、デフォルトで有効になっています。

- デフォルトで有効：適切なステータスの認定 (com.snc.certification_desired_state)
- アクティブ化：アーキテクチャ コンプライアンス (com.snc.architecture_compliance)。認定フィルターとテンプレートバージョンを管理する Version Management (com.snc.version) プラグインが自動的にアクティブ化されます。
- アクティブ化：Data Certification (com.snc.certification_v2)。認定フィルターバージョンを管理する Version Management (com.snc.version) プラグインが自動的にアクティブ化されます。

コンプライアンスとともにインストール

認定コアプラグインとともに、これらのコンポーネントがインストールされます。

適切なステータスのプラグインとアーキテクチャ コンプライアンスのプラグインには、デモ データが含まれています。

認定コアプラグインはこれらのテーブルを追加または変更します。

コンプライアンス認定コアのテーブル

名前	説明
監査 [cert_audit]	後続タスクに割り当てられたユーザーと実行スケジュールを含む、監査の実行に必要なすべてのデータが含まれます。
監査結果 [cert_audit_result]	特定の認定監査の結果が含まれます。
後続タスク [cert_follow_on_task]	監査の不一致から生成されたタスクが含まれます。
認定テンプレート [cert_template]	レコードの適切なステータスの定義が含まれます。このテンプレートには、評価するレコードと、期待される属性と関係の値を識別するフィルターが含まれています。 認定するレコード、期待される属性、期待される関係の値が含まれます。
認定条件 [cert_cond]	テンプレートで使用される適切な属性または関係の条件を定義するベーステーブル。
認定属性条件 [cert_attr_cond]	適切な CI 属性値を定義する条件が含まれます。このテーブルは、認定条件 [cert_cond] ベース テーブルを拡張します。
認定 CI リレーションシップ条件 [cert_ci_rel_cond]	CI 間の関係の条件が含まれます。このテーブルは、認定条件 [cert_cond] ベース テーブルを拡張します。

自動翻訳

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

コンプライアンス認定コアのテーブル (続く)

名前	説明
認定ユーザー リレーションシップ条件 [cert_user_rel_cond]	CI とユーザーの関係の条件が含まれます。このテーブルは、認定条件 [cert_cond] ベース テーブルを拡張します。
認定グループ リレーションシップ条件 [cert_group_rel_cond]	CI とグループの関係の条件が含まれます。このテーブルは、認定条件 [cert_cond] ベース テーブルを拡張します。
認定関連リスト条件 [cert_related_list_cond]	関連リスト条件が含まれます。このテーブルは、認定条件 [cert_cond] ベース テーブルを拡張します。
認定フィルター [cert_filter]	監査対象のレコードとフィルター条件が含まれるテーブルを含む、認定フィルターが含まれます。

ユーザーロール

認定コアプラグインがアクティブ化されたとき、またはコンプライアンスアプリケーションがアップグレードされたときに、itil ロールを持つすべてのユーザーに certification ロールが自動的に割り当てられます。認定コアは、異なるテーブルで同様のタスクを実行する 2 つのビジネス ルール (どちらも [マネージャーへの認定ロールの追加] という名前) をインストールします。片方のルールはユーザー [sys_user] テーブルで指定されたマネージャーをチェックし、もう片方のルールはユーザー ロール [sys_user_has_role] テーブルで certification ロールをチェックします。ユーザーに対してマネージャーと certification ロールの両方が指定されている場合は、マネージャーに自動的に certification ロールが付与されます。この機能により、認定タスクを次のレベルに正常にエスカレートすることができます。この自動ロールはユーザーの直属のマネージャーにのみ付与され、管理チェーンの上の他のユーザーには付与されません。

注:
マネージャーが certification ロールのみを持ち、他のロールを持たない場合、マネージャーは要求者とみなされ、登録済みユーザー (履行者) としてカウントされません。

コンプライアンス認定コアのユーザーロール

名前	ロールを含む	説明
認定	なし	認定タスクの読み込みと更新を行い、不一致を解決することができます。
certification_filter_admin	なし	認定フィルターの作成、読み込み、および更新ができます。
certification_admin	certification、certification_filter_admin	認定プロセス全体を管理できます。これらのユーザーは、すべての認定レコードを作成、編集、および削除できます。

自動翻訳

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

UI ポリシー

コンプライアンス認定コア UI ポリシー

名前	テーブル	説明
テーブルを読み込み専用にする	監査 [cert_audit]	選択したフィルターから取得したテーブル フィールドを読み込み専用に設定します。
監査タイプを非表示	監査 [cert_audit]	[監査タイプ] フィールドを非表示にします。
次回実行予定を非表示	監査 [cert_audit]	監査が非アクティブまたはオンデマンドの場合に、次回実行予定日を非表示にします。
タスクを作成が true に設定されているときにタスク フィールドを表示	監査 [cert_audit]	ユーザーが [タスクを作成] チェック ボックスをオンにしている場合に、タスクの作成に関連するすべてのフィールドを表示します。
名前を必須にする	監査 [cert_audit]	[名前] を必須フィールドにします。
最終実行日の編集を防止	監査 [cert_audit]	[最終実行日] フィールドを読み込み専用にします。
ユーザー フィールドを表示	監査 [cert_audit]	選択された割り当てタイプに基づいてフィールドの表示と非表示を切り替えます。次の割り当てタイプを選択した場合に、[ユーザー] フィールドが表示されます。 • ユーザー フィールド ([空に割り当て] オプションが [割り当てタスクを作成] の場合) • 特定ユーザー
アサイン先フィールドを表示	監査 [cert_audit]	選択された割り当てタイプに基づいてフィールドの表示と非表示を切り替えます。割り当てタイプが [ユーザー フィールド] の場合に、[アサイン先] フィールドが表示されます。
アサイン フィールドを表示	監査 [cert_audit]	選択された割り当てタイプに基づいてフィールドの表示と非表示を切り替えます。次のいずれかの割り当てタイプを選択した場合に、[空に割り当て] フィールドが表示されます。 • ユーザーフィールド • グループ フィールド
グループ フィールドを表示	監査 [cert_audit]	選択された割り当てタイプに基づいてフィールドの表示と非表示を切り替えます。次のいずれかの割り当てタイプを選択した場合に、[グループ] フィールドが表示されます。 • 特定グループ • グループ フィールド ([空に割り当て] オプションが [割り当てタスクを作成] の場合)
有効が false に設定されているときに「実	監査 [cert_audit]	監査が非アクティブのときに次のスケジューリング フィールドを非表示にします。

自動翻訳

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

コンプライアンス認定コア UI ポリシー (続く)

名前	テーブル	説明
行」関連フィールドを非表示		• 実行 • 日 • 時刻 • 前回のスケジュール設定済み実行
スクリプト化された監査でスクリプト ウィンドウを表示	監査 [cert_audit]	監査タイプがスクリプト化されている場合に、[このスクリプトを実行] フィールドを表示します。
テーブルを読み込み専用にする	認定条件 [cert_cond]	選択したフィルターから取得したテーブル フィールドを読み込み専用に設定します。

スクリプトインクルード

コンプライアンス認定コアのスクリプトインクルード

名前	説明
DesiredStateUtil	挿入機能用のテンプレートをクローンするために使用される、適切なステータス用のユーティリティ関数。
CMDBRElationshipAjax	指定されたテーブルのすべての関係を取得するためのツール。
RelationshipQueryParseAjax	条件フィルターを解析します。このスクリプトインクルードは、コンプライアンスの条件の生成で使用される内部コードです。
CertificationUtils	[次回実行時間] 値などを見つける認定用のユーティリティ関数。
CertTaskEscalationTimerPercentage	エスカレーション タイマーの期間を設定するためのユーティリティ メソッド。
ConditionUtilsAjax	クエリーを人間が読める形式に解析するための AJAX ユーティリティ。
DeleteInactiveVersionsAjax	レコードのすべての非アクティブ バージョンを削除するための AJAX サーバー側スクリプト。

クライアントスクリプト

コンプライアンス認定コアのクライアントスクリプト

名前	テーブル	説明
新規でない場合に監査タイプを読み込み専用にする	認定テンプレート [cert_template]	新しいレコードには正しい監査タイプを設定し、新しいレコードでない場合は、[監査タイプ] フィールドを読み込み専用に設定します。
テーブル名を更新 (フィルター)	監査 [cert_audit]	フィルターが更新されたときに [テーブル名] フィールドを更新します。

自動翻訳

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

コンプライアンス認定コアのクライアントスクリプト (続く)

名前	テーブル	説明
テーブル名を更新	監査 [cert_audit]	テンプレートが更新されたときに [テーブル名] フィールドを更新します。
新規でテーブル名を設定	監査 [cert_audit]	テンプレートまたはフィルターからテーブル名を返します。
テーブル名を更新	認定テンプレート [cert_template]	新しいフィルターが選択されたときに [テーブル名] フィールドを更新し、既存のすべての条件をチェックして、新しいテーブルで機能するかどうかを確認します。
テーブルが設定されたときに条件を表示	認定テンプレート [cert_template]	テーブルが設定されたときに条件の表示と非表示を適切に切り替えます。
監査タイプが変更されたときにフィルターをリセット	認定テンプレート [cert_template]	監査タイプが変更されたときにフィルターをクリアし、表示されるリストを更新します。

ビジネスルール

コンプライアンス認定コアのビジネスルール

名前	テーブル	説明
条件をクローン	認定条件 [cert_cond]	認定のバージョニングの一部。このビジネス ルールは、条件が変更されたときに元の ID を保持します。
監査から監査タイプをコピー	監査結果 [cert_audit_result]	すべての監査結果が、監査結果を生成した監査と同じ監査タイプを持つようにします。
テンプレートから値をコピー	監査 [cert_audit]	ユーザーがテンプレートを選択したときに、テンプレートからテーブル、フィルター、および監査タイプを更新します。
条件を削除	認定条件 [cert_cond]	条件を削除する認定のバージョニングの一部。
結果のある監査の削除を防止	監査 [cert_audit]	結果を含む監査の削除を防止します。
テンプレートのあるフィルターの削除を防止	認定フィルター [cert_filter]	テンプレートまたは監査にまだリンクされているフィルターの削除を防止します。
タスクのある結果の削除を防止	監査結果 [cert_audit_result]	添付されたタスクがある監査結果の削除を防止します。
監査のあるテンプレートの削除を防止	認定テンプレート [cert_template]	監査によってまだ使用されているテンプレートの削除を防止します。
条件のテーブルを更新	認定テンプレート [cert_template]	テンプレート条件を保存したときに、すべてのワークフローが適切に実行され、条件の表示バージョンが含まれるように条件フィールドが更新されます。
フィルター バージョンを更新	認定フィルター [cert_filter]	意味のある方法でフィルターが変更されたときにバージョンを作成します。

自動翻訳

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

コンプライアンス認定コアのビジネスルール (続く)

名前	テーブル	説明
次回実行時間を更新	監査 [cert_audit]	監査が変更されたときに、[次回実行予定] フィールドの時間を更新します。
実行中に次回実行時間を更新	監査 [cert_audit]	監査が実行されたときに、[次回実行予定] フィールドを次に監査の実行がスケジュールされている時間に更新します。
テーブルを更新	認定テンプレート [cert_template]	保存されたテーブルをフィルターのテーブルに更新します。
テンプレートバージョンを更新	認定テンプレート [cert_template]	意味のある方法でテンプレートが変更されたときにバージョンを作成します。

コンプライアンスの概要モジュール

コンプライアンスの概要モジュールは一種のホームページです。

このタスクについて

コンプライアンスの概要モジュールには、次の要約が表示されます。

- 現在の監査状態
- 未処理の認定タスク
- コンプライアンスの不一致
- 予定されている監査
- データ認定、適切なステータス、アーキテクチャ コンプライアンス、およびスクリプト化された監査の、コンプライアンス監査の全般的な状態

特定のロールを持つユーザーのみが概要モジュールにアクセスできます。別レベルのアクセスは:

ロールごとのアクセス レベル

ロール	アクセス
認定	表示 (概要ページの表示とレポートの更新)
certification_admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) 表示、カスタマイズ
admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) • 編集 (ゲージを編集可能)

自動翻訳

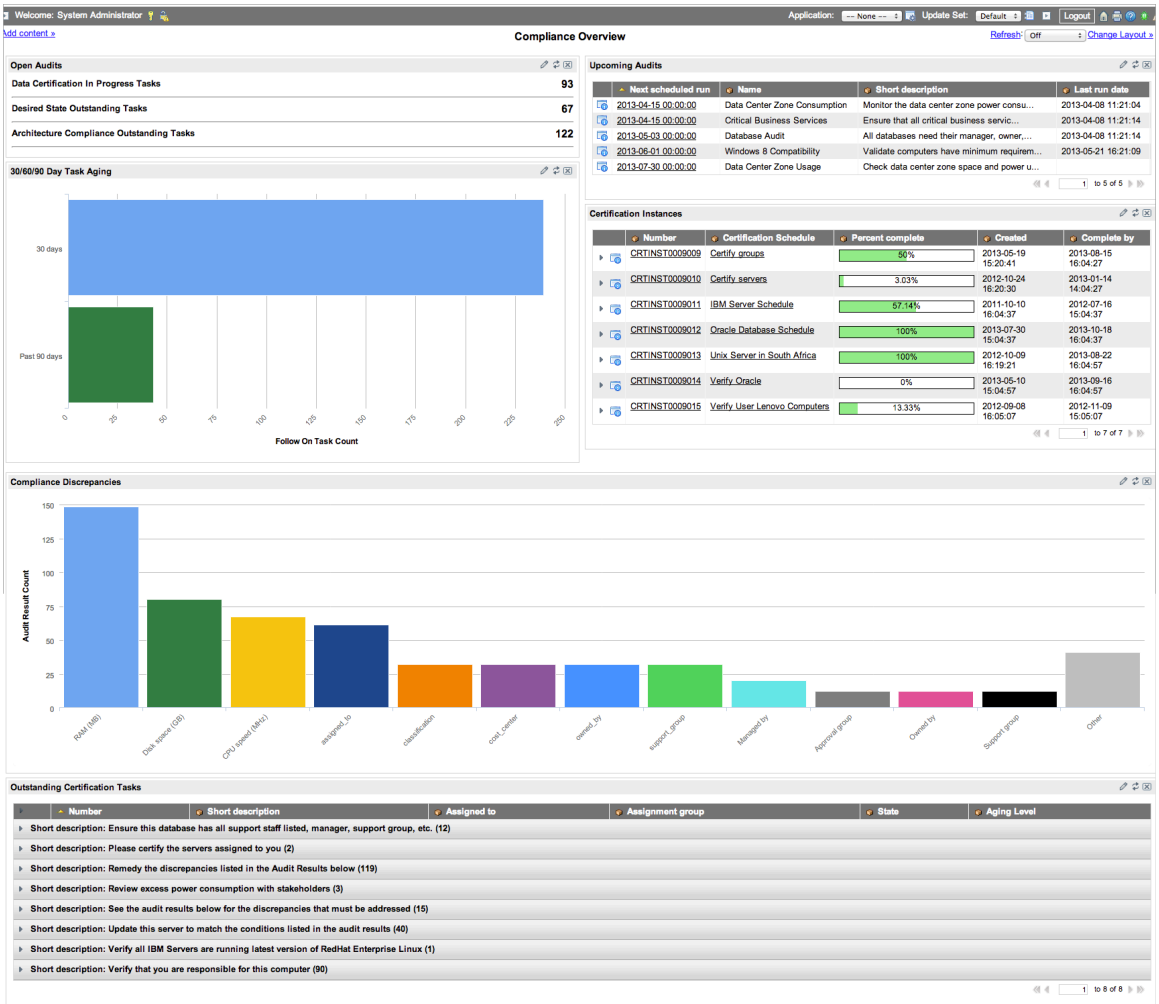
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンプライアンス > 概要.
2. レポート内の要素をクリックして、詳細情報を取得します。
   たとえば、コンプライアンスの不一致チャートの [ディスク スペース **(GB)**] バーをクリックして、ディスク スペース属性でフィルターされた監査結果のリストを開きます。

Example:

コンプライアンスの概要



アーキテクチャ コンプライアンス

アーキテクチャコンプライアンスは、CMDB データのスケジュールされた監査またはオンデマンド監査を管理して、どの構成アイテム (CI) が期待される属性と一致するかを判断します。コンプライアンス監査ではサーバーがチェックされ、CPU 速度やメモリーなどの物理リソースが特定の基準に準拠していることが確認されます。

コンプライアンス プロセスではサーバーがチェックされ、CPU 速度やメモリーなどのリソースが組織の設定した基準に準拠していることが確認されます。監査レポートにはターゲット CI の属性の不一致が表示され、ServiceNow によりこれらの不一致を修正できる適格なユーザーに後続タスクが自動的に割り当てられます。

コンプライアンス チェックを担当する管理者は、期待される属性のテンプレート定義を作成してから、監査をスケジュールして、CI のコンプライアンスをチェックします。監査結果では、認定に合格した CI が識別され、失敗した CI の不一致が列挙されます。CI をコンプライアンス状態に戻す

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

プロセスを追跡するために、ServiceNow により後続タスクが自動的に生成されて割り当てられます。admin ロールを持つユーザーが、アーキテクチャ コンプライアンスを有効にします。

アーキテクチャ コンプライアンスのロール

認定要素にアクセスするか、認定要素を構成するには、ユーザーは certification_admin ロールを持っている必要があります。これらのユーザーが必要なテーブルに対する適切なアクセス権を持っている場合、ユーザーはフィルターを作成、更新、および削除できます。

ベースシステムでは、certification_admin ユーザーには制限されたシステム権限しかなく、すべての必要なテーブルに対するアクセス権があるわけではありません。コンプライアンス リソースを割り当てる場合には、必要に応じて certification_admin ユーザーに追加のロールを付与するようにしてください。たとえば、認定管理者には、次のテーブルへのアクセスを許可するロールが必要です。

- 会社 [core_company]
- コスト センター [cmn_cost_center]
- スケジュール [cmn_schedule]

アーキテクチャ コンプライアンス プロセス

アーキテクチャ コンプライアンスを使用して構成アイテムを認定するには、この順序で以下のタスクを実行します。

1. フィルターを作成します。

   認定する構成アイテムのサブセットを定義するフィルターを作成します。複数のバージョンのフィルターを作成して、コンプライアンス チェックに使用するバージョンを有効にすることができます。アーキテクチャ コンプライアンスは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルとそれを拡張するすべてのテーブルに対するフィルターのみをサポートしています。

2. テンプレートを作成します。

   関連リスト内の参照フィールドの値または監査で各 CI に期待される物理的属性を定義する条件を使用して、テンプレート条件を作成します。テンプレートでは、これらの条件に基づいて調べる構成アイテムを決定するために、フィルターが使用されます。

3. 監査を作成して実行します。

   監査を作成して、スケジュールするか、オンデマンドで実行します。監査では、指定したテンプレートの条件に基づいて一連の結果が生成されます。

4. 監査結果を表示します。

   ターゲット構成アイテムの、テンプレート条件で示された期待される状態と実際の状態との間の不一致が表示される、監査結果を表示します。

5. 不一致を修正します。

   システムによって作成された後続タスクを完了することによって、監査が発見した不一致を修正します。

アーキテクチャ コンプライアンスの概要モジュール

アーキテクチャ コンプライアンスの概要モジュールには、さまざまなアーキテクチャ コンプライアンス レポートが表示されます。概要モジュールは一種のホームページです。

特定のロールを持つコンプライアンス ユーザーのみが概要モジュールにアクセスできます。別レベルのアクセスは:

自動翻訳

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

ロールごとのアクセス レベル

ロール	アクセス
認定	表示 (概要ページの表示とレポートの更新)
certification_admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) 表示、カスタマイズ
admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) • 編集 (レポートの編集が可能)

アーキテクチャ コンプライアンスの概要モジュールの使用

アーキテクチャ コンプライアンスの概要モジュールを使用するには、次の場所に移動します。 コンプライアンス > アーキテクチャコンプライアンス > 概要 をクリックし、ゲージ内の要素をクリックして詳細情報を取得します。

利用可能なレポートは次のとおりです。

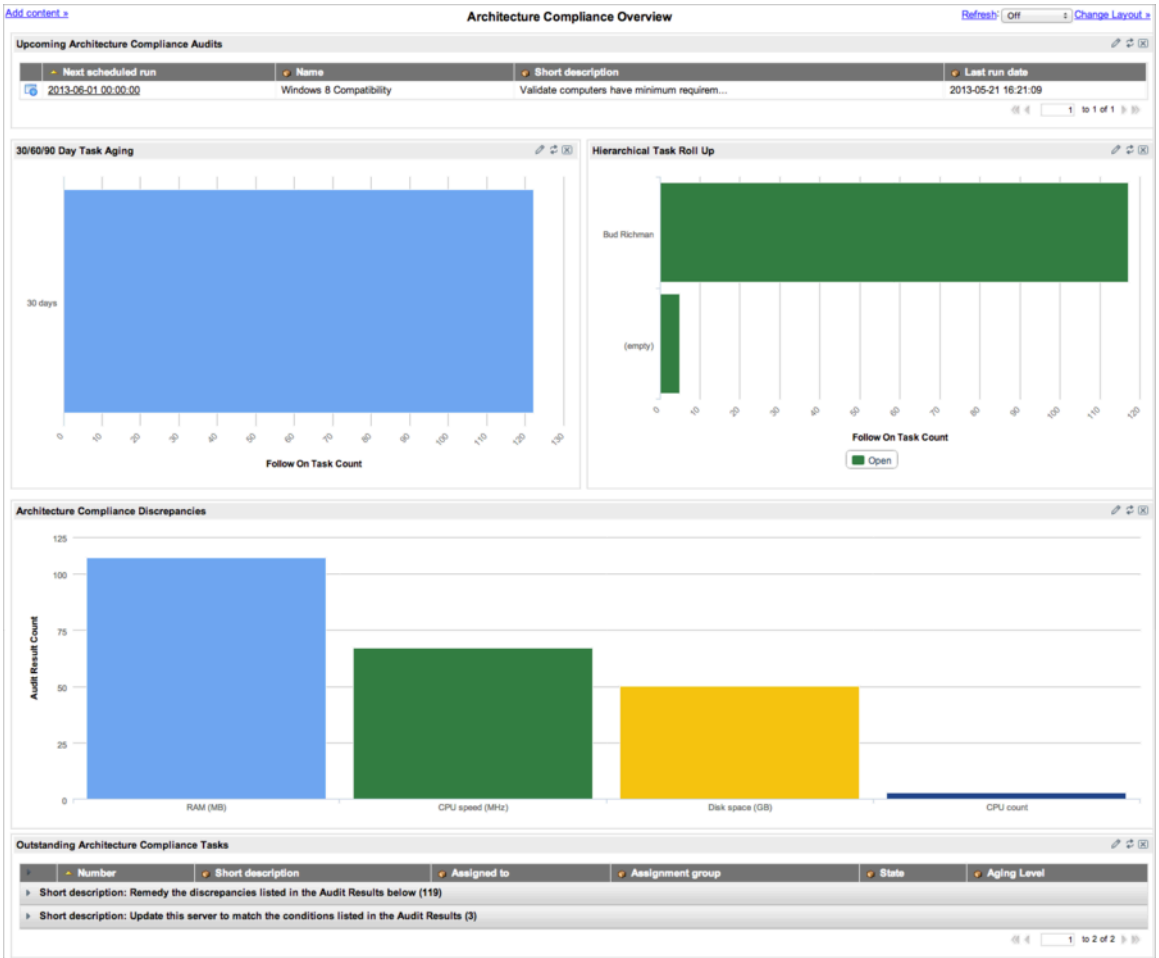
アーキテクチャ コンプライアンスの概要モジュールのゲージ

レポート	説明	テーブル
30/60/90 日のタスク経過時間	30 日単位の経過時間でグループ化された未処理のすべての後続タスク	認定タスク
アーキテクチャ コンプライアンスの不一致	監査されたすべての属性の不一致	監査結果
階層的なタスクのロールアップ	[アサイン先] ユーザーでグループ化されたすべての後続タスク	後続タスク
未処理のアーキテクチャ コンプライアンスのタスク	[保留中]、[オープン]、または [対応中] 状態のすべての後続タスク	後続タスク
予定されているアーキテクチャ コンプライアンスの監査	スケジュールされているすべての監査	監査

自動翻訳

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

アーキテクチャ コンプライアンスのモジュール



適切なステータス

適切なステータスは、CMDB データのスケジュールされた監査またはオンデマンド監査を実行して、期待される属性、CI 関係、およびシステム内の他のレコードとの関係と一致するレコードを判断します。

たとえば、適切なステータスにより、コンピューターが特定のソフトウェア プログラムのライセンスを有するかどうかを判断することができます。コンプライアンス プロセスでは、構成アイテム (CI) がチェックされ、その属性と関係が組織の設定した基準に準拠していることが確認されます。監査結果にはレコードの適切なステータスの不一致が表示され、ServiceNow によりこれらの不一致を修正できる適格なユーザーに後続タスクが自動的に割り当てられます。

適切なステータスロール

認定要素にアクセスするか、認定要素を構成するには、ユーザーは certification_admin ロールを持っている必要があります。これらのユーザーが必要なテーブルに対する適切なアクセス権を持っている場合、ユーザーはフィルターを作成、更新、および削除できます。

ベースシステムでは、certification_admin ユーザーには制限されたシステム権限しかなく、すべての必要なテーブルに対するアクセス権があるわけではありません。コンプライアンス リソースを割り当てる場合には、必要に応じて certification_admin ユーザーに追加のロールを付与するようにしてください。たとえば、認定管理者には、次のテーブルへのアクセスを許可するロールが必要です。

- 会社 [core_company]
- コスト センター [cmn_cost_center]
- スケジュール [cmn_schedule]

自動翻訳

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

適切なステータスのプロセス

適切なステータスの認定プロセスでは、サーバーがチェックされ、CPU 速度やメモリーなどの物理リソースが特定の基準に準拠していることが確認されます。このプロセスでは、すべての重要なビジネス サービスに、マネージャー、サポート グループ、および承認グループが割り当てられていることも確認されます。

認定を担当する管理者は、適切なステータスの定義を作成してから、監査をスケジュールして、CI のコンプライアンスをチェックします。監査結果では、認定に合格した CI が識別され、失敗した CI の不一致が列挙されます。CI を適切なステータスに調整するためのプロセスを追跡するために、ServiceNow システムにより後続タスクが自動的に生成されます。

適切なステータスは、データ認定とは大きく異なります。データ認定は、データが実際と一致することを確認するための手動プロセスです。適切なステータスは同じデータを調べて、各アイテムの構成がいつ適切な承認済み状態になったかを判断します。

1. 認定フィルターの作成：認定する構成アイテムのサブセットを定義するフィルターを作成します。複数のバージョンのフィルターを作成して、認定に使用するバージョンを有効にすることができます。構成アイテム [cmdb_ci] テーブルとそれを拡張するすべてのテーブルに対するフィルターを作成できます。
2. テンプレートの作成：物理属性、関連レコード、および CI の関係の適切なステータスを定義する条件でテンプレートを作成します。テンプレート用に選択した認定フィルターによって、調べる構成アイテムが決まります。
3. 監査の作成と実行：テンプレートを使用して監査を作成します。監査をスケジュールまたはオンデマンドで実行するように設定します。監査では、指定したテンプレートの条件に基づいて一連の結果が生成されます。後続タスクの使用法を次のように決定します。
   - 監査で後続タスクと割り当てを作成するかどうかを決定します。
   - 複数の実行での同じ監査の失敗に対して同じ後続タスクが使用されるかどうかを決定します。システム属性 *glide.allow.new.cert_follow_on_task* はデフォルトで true に設定されており、監査の実行ごとに同じ失敗に対して新しい後続タスクの作成を許可します。
4. 監査結果の表示：ターゲット構成アイテムの、テンプレートで指定された適切なステータスと実際の状態との間の不一致が表示される、監査結果を表示します。
5. 不一致の修正：システムによって作成された後続タスクを完了することによって、監査が発見した不一致を修正します。

適切なステータスの概要モジュール

適切なステータスの概要モジュールには、さまざまな適切なステータスのレポートが表示されます。概要モジュールは一種のホームページです。

適切なステータスの概要モジュールのロール

特定のロールを持つコンプライアンス ユーザーのみが概要モジュールにアクセスできます。別レベルのアクセスは:

ロールごとのアクセス レベル

ロール	アクセス
認定	表示 (概要ページの表示とレポートの更新)

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

自動翻訳

ロールごとのアクセス レベル (続く)

ロール	アクセス
certification_admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) 表示、カスタマイズ
admin	• 表示 (概要ページの表示とレポートの更新) • カスタマイズ (レポートの更新、追加、削除、および再配置) • 編集 (レポートの編集が可能)

別レベルのアクセスは:

- 表示：概要ページを表示し、レポートを更新できます。
- カスタマイズ：レポートを更新、追加、削除、および再配置することができます。
- 編集：レポートを編集できます。

適切なステータスの概要モジュールの使用

適切なステータスの概要モジュールには、さまざまな適切なステータスのレポートが表示されます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

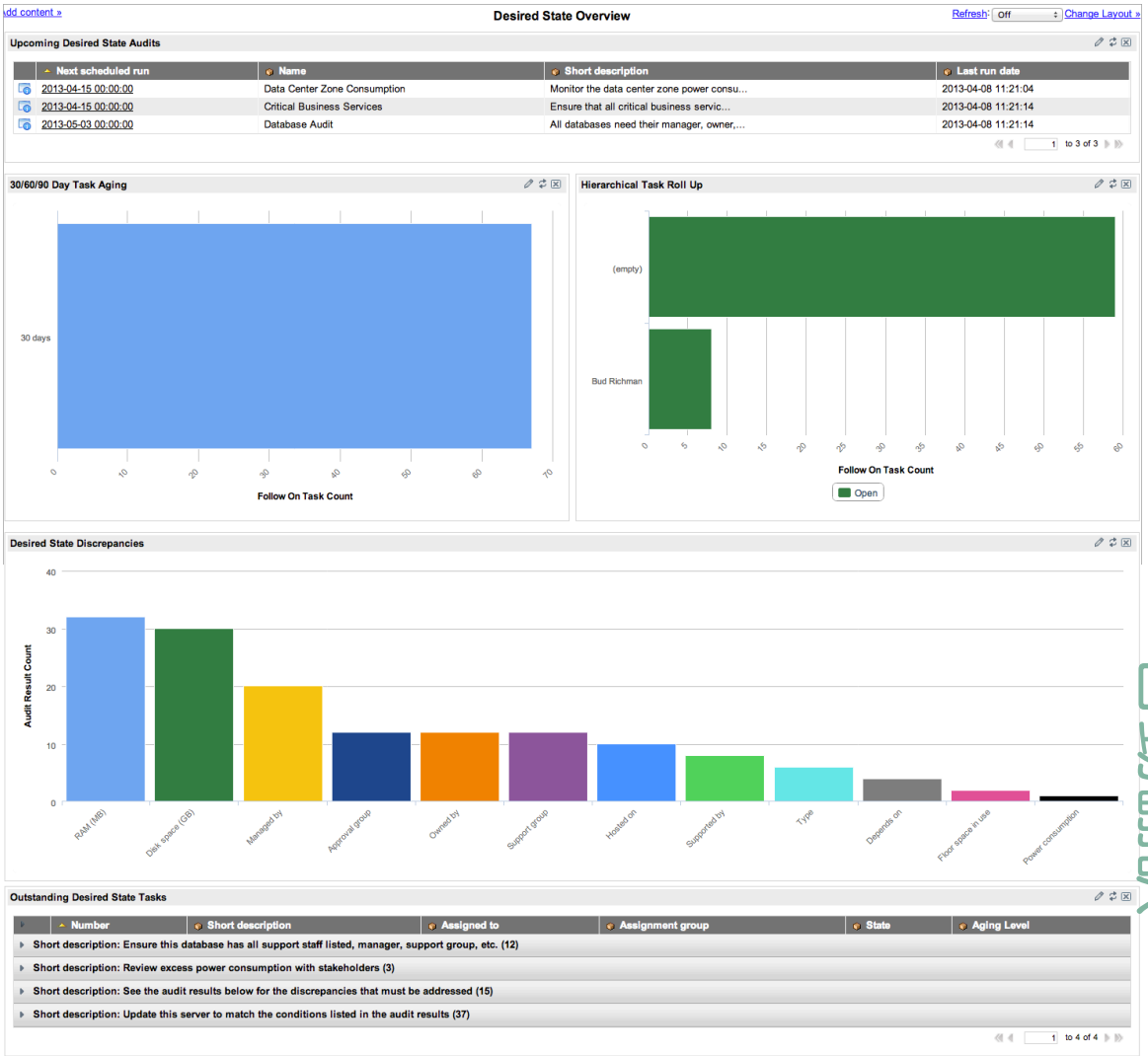
1. 移動先 すべて > コンプライアンス > 適切な状況 > 概要.
2. 必要な場所にレポートを移動または追加します。
3. レポート内の要素をクリックして、詳細情報を取得します。

   ベース システムの適切なステータスの概要モジュールには、次のレポートが含まれています。
   - 予定されている望ましいステータスの監査：すべてのスケジュール済み監査。
   - 適切なステータスの未処理タスク：処理待ち、オープン、または対応中の状態の後続タスク。
   - 階層的なタスクのロールアップ：アサイン先ユーザーでグループ化されたすべての後続タスク。

自動翻訳

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

- 適切なステータスの相違：属性と関係のすべての監査の不一致。
- 30/60/90 日のタスク経過時間：30 日単位の経過時間でグループ化された未処理のすべての後続タスク。



適切なステータスのレポート

適切なステータスアプリケーションには、監査結果を評価するためのレポートが含まれています。

これらのレポートは、Reporting アプリケーションにアクセスできるロールを持つすべてのユーザーが使用できます。admin ロールを持つユーザーは、グループの特定のユーザーとこれらのレポートを共有したり、表示オプションを変更したりすることができます。

移動先 レポート > 表示/実行.[レポート] 検索フィールドに、レポート名の全部または一部 (適切なステータスなど) を入力します。また、指定したカテゴリにスクロールして、いずれかのレポートを選択することもできます。

これらのレポートに加えて、独自のレポートを生成することもできます。

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

適切なステータスレポート テーブル

レポート	説明	カテゴリ
適切なステータスの相違	このレポートには、完了してクローズの状態にまだなっていない後続タスクが含まれる、すべての適切なステータスの監査結果が表示されます。このレポートでは、列名別に表示されます。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：監査結果 [cert_audit_result]	監査結果
安定性が不安定な適切なステータスの結果	このレポートには、[安定性] フィールドの値が [不安定] となっているすべての監査結果が表示されます。このレポートは CI 別に表示され、監査が積み重ね基準となります。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：監査結果 [cert_audit_result]	監査結果
しきい値を超過した適切なステータスの結果	このレポートには、[しきい値] フィールドの値が [超過] となっているすべての監査結果が表示されます。このレポートは CI 別に表示され、各監査が積み重ね基準となります。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：監査結果 [cert_audit_result]	監査結果
予定されている望ましいステータスの監査	このレポートには、次の 2 四半期に実行が予定されている適切なステータスの監査が表示されます。 • タイプ：リスト (表形式) レポート • テーブル：監査 [cert_audit]	監査
30/60/90 日の適切なステータスタスク経過時間	このレポートには、適切なステータスの監査タイプについて、完了してクローズになっていない後続タスクの数が表示されます。レポートはエイジング レベル別にグループ化されます。 • タイプ：水平棒グラフ • テーブル：後続タスク [cert_follow_on_task]	後続タスク
適切なステータス階層タスクのロールアップ	このレポートでは、タスク経過時間レポートと同様のデータが表示されますが、結果はマネージャー別にグループ化されます。 • タイプ：水平棒グラフ • テーブル：後続タスク [cert_follow_on_task]	後続タスク
適切なステータスの未処理タスク	このレポートでは、タスク経過時間レポートと同様のデータが表示されますが、結果は簡単な説明別にグループ化されます。	後続タ

自動翻訳

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

適切なステータスレポート テーブル (続く)

レポート	説明	カテゴリ
	• タイプ：リスト (表形式) レポート • テーブル：後続タスク [cert_follow_on_task]	スク

認定監査

認定監査は、特定の ServiceNow レコードの実際の属性を比較します。この監査では、テンプレート条件またはスクリプトによって定義された予想される属性、関係、および関連レコード値に対してフィルターを選択します。

監査で検出された不一致を修正するために、後続タスクを作成して割り当てるように監査を構成できます。監査レコードは、標準の ServiceNow スケジューラーを使用し、いつ実行するかを決定します。監査が実行されると、結果と後続タスクが監査レコードの関連リストに表示されます。

certification_admin ロールを持つユーザーは、監査を作成、更新、削除、および実行できます。certification ロールを持つユーザーは、監査、監査結果、および後続タスクを表示できます。

コンプライアンス監査の作成

コンプライアンス監査を作成します。[コンプライアンス] には、テンプレートを使用して条件を定義するテンプレートと、スクリプトを使用する 2 種類の監査を利用できます。

始める前に

必要なロール：certification_admin

手順

1. この監査に対して適切なテンプレート レコードが作成されたことを確認します。

   注:
   テンプレートの条件では、監査対象の値を定義します。

2. CI クラス マネージャーを使用します。
   a. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
   b. [クラス階層] からクラスを選択します。
   c. 右側のサイドバーで、[詳細設定] をオンにし、[コンプライアンス] グループの [監査] をクリックします。
3. または、次のいずれかのモジュールに移動します。
   - すべて > コンプライアンス > 監査
   - すべて > コンプライアンス > アーキテクチャコンプライアンス > 監査
   - すべて > コンプライアンス > 適切な状況 > 監査
   - すべて > コンプライアンス > スクリプト化された監査 > 監査
4. [新規] をクリックします。
   選択したナビゲーション パスに関連付けられている監査タイプの新しいレコードが開きます。[監査タイプ] フィールドは読み取り専用です。

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

自動翻訳

5. 以下のテーブルに記載されているフィールドを使用してフォームに入力します。
6. ヘッダー バーを右クリックし、[保存] を選択します。

   [監査結果] および [対処すべきタスク] 関連リストがフォームに表示されます。

7. 監査を即座に実行するには、[監査を実行] をクリックします。

   テンプレート監査が実行されると、ServiceNow が [最終実行日] フィールドの日時を更新し、関連リストに入力します。スクリプト化された監査の場合、[最終実行日] フィールドは入力されません。

8. 合格したレコードと、監査によって発見された不一致を [監査結果] 関連リストで確認します。

   この関連リストから、テンプレート レコードおよび後続タスクを直接開くことができます。[タスク詳細] フィールドの値は、後続タスクでは [簡単な説明] として表示されることに注意してください。

   注:
   監査結果または後続タスクが含まれる監査結果を持つ監査レコードは削除できません。ServiceNow では、レコードとこれらの依存するレコードが存在するリストの [削除] オプションが無効になります。

監査の作成

フィールド	説明
名前	この監査の名前。
フィルター	監査タイプがスクリプト化の場合に使用するフィルター。このフィールドはスクリプト化された監査には必要ですが、他のすべての監査タイプでは非表示になります。
テンプレート	[必須] この監査の実行時に使用するテンプレート。監査タイプは使用可能なテンプレートのリストをフィルタリングし、有効なバージョンのテンプレートのみを選択できます。たとえば、適切なステータスから監査を作成する場合は、適切なステータスの監査タイプのテンプレートのみを選択できます。適切なステータスおよびアーキテクチャ コンプライアンスの監査タイプでは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するテーブルのテンプレートのみが使用可能です。このフィールドは、監査タイプが [スクリプト化] の場合は非表示になります。
テーブル	[読み取り専用] テンプレートのテーブル。
タスクを作成	不一致を修正するための後続タスクを作成するオプション (選択済み)。スクリプト化された監査では、**true** を使用してタスクを作成するか、または **false** を使用してタスクを作成しないかのいずれかのタスク状態の論理を作成できます。デフォルトでは、新しい監査レコードのこのチェック ボックスはオフ (**false**) になっています。
割り当てタイプ	後続タスクを割り当てる方法。このフィールドは、[タスクを作成] チェック ボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。選択肢は次のとおりです。 ○ ユーザー フィールド：監査対象のテーブルのユーザー参照フィールドを選択します。たとえば、不合格のレコードの [管理担当者] フィールドによって特定されるユーザーを選択し、タスクを実行します。この選択により、[アサイン先] および [空に割り当て] フィールドが表示されます。レコードの参照フィールドが空の場合、[空に割り当て] フィールドの値が使用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 特定ユーザー：タスクを実行する特定のユーザーを選択します。この選択により、[ユーザー] フィールドが表示されます。 ○ グループ フィールド：監査対象のテーブルのグループ参照フィールドを選択します。たとえば、不合格のレコードの [サポート グループ] フィールドによって特定されるグループを選択し、タスクを実行します。タスクは、グループのすべてのメンバーに割り当てられます。この選択により、[グループに割り当て] および [空に割り当て] フィールドが表示されます。レコードの参照フィールドが空の場合、[空に割り当て] フィールドの値が使用されます。 ○ 特定グループ：タスクを実行する特定のグループを選択します。この選択により、[グループ] フィールドが表示されます。選択したグループのすべてのメンバーがタスクに割り当てられます。
ユーザー	この監査によって後続タスクに割り当てられる特定のユーザー。このユーザーには certification ロールが必要です。このフィールドは、次の条件で使用できます。 ○ 割り当てタイプが [特定ユーザー] に設定されている。 ○ [空に割り当て] が [割り当てタスクを作成]、および [割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] に設定されている。
グループに割り当て	この監査によって後続タスクに割り当てられるグループを定義するグループ フィールド。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [グループ フィールド] の場合にのみ使用できます。
グループ	この監査によって後続タスクに割り当てられる特定のグループ。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [特定グループ] の場合にのみ使用できます。
アサイン先	この監査によって後続タスクに割り当てられるユーザーを定義するユーザー フィールド。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] の場合にのみ使用できます。
空に割り当て	監査対象のレコードで [アサイン先] または [グループに割り当て] で選択されたフィールドが空の場合に使用する動作。たとえば、後続タスクをマネージャーに割り当てる必要があるものの、マネージャーが特定されていない場合は、[空に割り当て] の設定によって処理の内容が決まります。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] または [グループ フィールド] の場合にのみ表示されます。選択肢は次のとおりです。 ○ タスクを作成しない：[アサイン先] または [グループに割り当て] フィールドが空の場合、後続タスクは作成されません。 ○ 未割り当てタスクを作成：後続タスクを作成しますが、ユーザーまたはグループに割り当てません。タスクは後で手動で割り当てることができます。 ○ 割り当てタスクを作成：後続タスクを作成し、指定したユーザーまたはグループに割り当てます。割り当てタイプが [ユーザー フィールド] の場合、[ユーザー] フィールドが使用可能になります。割り当てタイプが [グループ フィールド] の場合、[グループ] フィールドが使用可能になります。 監査では、[アサイン先] が入力済みであれば、[空に割り当て] の設定に関係なくすべてのレコードに対して後続タスクが自動的に作成されます。
簡単な説明	監査の目的の簡潔な説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タスク詳細	監査の後続タスクに必要な作業の一般的な説明。この監査によって作成されたすべての後続タスクは、この説明を継承します。
アクティブ	この監査レコードのアクティブ化制御。このチェック ボックスをオフにすると、この監査が実行されず、後続タスクが作成されなくなります。
実行	監査を生成するスケジュールを実行する頻度。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回 ○ オンデマンド
日	○ [実行] が [毎週] の場合、監査が実行される曜日。 ○ [実行] が [毎月] の場合、監査が実行される曜日。日付が 29、30、または 31、またはさらに短い月の場合、監査は月の最終日に実行されます。
繰り返し間隔	[実行] が [定期的] の場合は、監査を実行する頻度は 24 時間形式に基づいて実行されます。監査を実行する間隔の日数と、監査を実行する時間を入力します。たとえば、[日間] に **[10]** および [時間] に **[14:00:00]** を設定すると、10 日ごとの午後 2 時に監査を実行します。
開始中	[実行] が [定期的] または **[1** 回] の場合、監査が実行される日時。
時刻	[実行] が [日次]、[週次]、[月次]、または **[1** 回] の場合、監査が実行される時刻 (24 時間形式) です。
最終実行日	[読み取り専用] 監査が定期的スケジュールまたは手動で実行された最後の日時。監査プレビューでは、このフィールドは更新されません。
次回実行予定	[読み取り専用] 監査が実行される次の日時。スケジュールを変更すると、このフィールドが再計算されます。
監査タイプ	[読み取り専用] この監査に割り当てられたタイプ。監査タイプは、監査が作成されるアプリケーションに基づいて選択されます。タイプは次のとおりです。 ○ 適切なステータス ○ アーキテクチャ コンプライアンス ○ コンプライアンス ○ スクリプト化
[健全性] ウィンドウ	しきい値と安定性の評価期間の長さ。[健全性] ウィンドウの値は、監査の評価期間中の [健全性] ウィンドウ ユニットの数を定義します。この値は正の整数で表されます。このフィールドのデフォルト値は 7 です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
[健全性] ウィンドウ ユニット	[健全性] ウィンドウの期間を定義する測定単位。このフィールドのデフォルト値は [日間] です。選択肢は次のとおりです。 ○ 分 ○ 時間 ○ 日間 ○ 月
しきい値カウント	CI の指定された [健全性] ウィンドウ内で発生する可能性がある、適切なステータス フィールドに対する監査失敗の許容数を設定します。監査結果は、適切なステータス フィールドがこのしきい値の範囲内にあるか、またはこのしきい値の範囲を超えたことを示します。しきい値のデフォルト値は 5 です。
安定性カウント	指定した [健全性] ウィンドウ内で [認定] と [失敗] の間で CI の監査結果を切り替えることができる許容回数を設定します。CI の監査結果は、安定しているか不安定であるかを示します。安定性のデフォルト値は 1 です。
このスクリプトを実行	監査に合格するために CI が準拠しなければならない条件を含む、実行する監査スクリプト。このフィールドは、監査タイプが [スクリプト化] の場合にのみ使用できます。監査フォームには、監査を実行し、後続のタスクを生成するための指示を含むサンプル スクリプトが含まれています。

監査のコピー

新しい監査を、既存の監査から作成できます。

手順

1. コピーする監査レコードを開きます。
2. 元の監査と区別するために、この監査の名前または簡単な説明を変更します。
3. 必要なその他の変更を行います。
4. ヘッダー バーで右クリックし、コンテキストメニューから [挿入] または [挿入と維持] を選択します。
   [最終実行日] フィールドがオフになり、レコードがデータベースに挿入されます。

監査のスケジュールと実行

システムは、構成したスケジュールから自動的に監査を実行します。

certification_admin または admin ロールを持つユーザーは、[監査を実行] をクリックすることで監査フォームから直接オンデマンド監査を生成できます。監査が実行されると、ServiceNow はフォームの [監査結果] 関連リストに入力し、後続タスクが [対処すべきタスク] 関連リスト内に存在する場合はそれを示します。[監査結果をプレビュー] をクリックすると、監査結果を生成せずにテンプレート条件をテストする監査プレビューが生成されます。

認定監査の結果

監査結果には、監査に合格したか不合格になったかのレコードが表示され、不一致が検出された場合はそれが列挙されます。

不一致は、監査に使用されるテンプレートまたはスクリプトで定義された予想条件からのずれであるとみなされます。監査結果は、ソース レコードへのリンクと、不合格のレコードをコンプライアン

自動翻訳

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

スに引き継ぐための後続タスクへのリンクを提供します。監査に合格したレコードには、結果テーブルに [認定] の状態の 1 つのエントリがあります。監査に不合格となったレコードにはすべて不一致であることが示され、それぞれ [失敗] の状態となります。

ServiceNow 次の場所で認定監査の結果を表示します。

- 監査結果のリスト
- 監査レコードの関連リスト
- CI レコードのコンプライアンス ビュー内の関連リスト

監査結果の表示

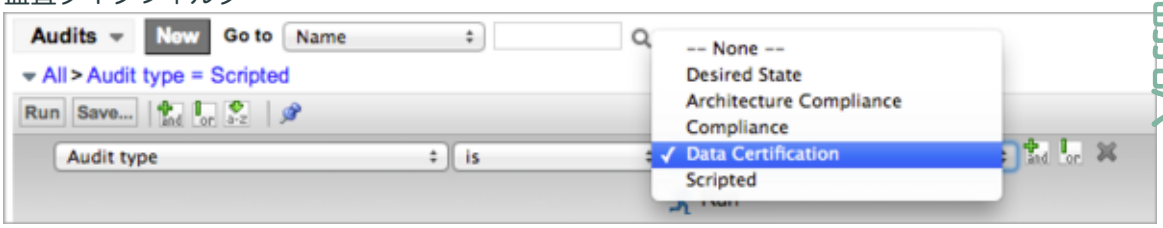
認定結果を生成するには、まず監査を作成して実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - コンプライアンス > 適切な状況 > 監査結果
   - コンプライアンス > アーキテクチャコンプライアンス > 監査結果
   - コンプライアンス > スクリプト化された監査 > 監査結果
   - データ認定 > スケジュール > 監査結果
2. 任意の監査結果リストから、フィルターを編集して任意の監査タイプの結果を表示できます。

   監査タイプフィルター

   結果は監査タイプ別にフィルタリングされ、監査番号別にグループ化されます。グループ内で、結果は日付順 (古いものから最新のもの) で表示されます。
3. このリストから監査レコード、CI レコード、または後続タスクを開くことができます。

   注:
   [監査タイプ] フィールドは、監査結果が作成されたときに自動的に設定され、変更できません。スクリプト化された監査では、監査レコードを作成するときに監査タイプが設定されます。

   監査結果には、次の情報が表示されます。

   監査結果

フィールド	説明
作成日時	監査が実行された日時。
ドキュ	構成アイテム (CI) など、認定されたレコード。

自動翻訳

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

フィールド	説明
メント	
ステータス	各条件を評価した認定結果。次の 3 つの状態があります。 ○ [認定] 認定レコードは、すべての条件に合格したレコードです。ServiceNow は、認定レコードに対して 1 つの監査結果しか生成しません。 ○ [失敗] 認定されていないレコードには、失敗した条件ごとに監査結果があります。[列名]、[目標値]、[不整合値]、および [後続タスク] は、失敗した結果に対してのみ入力されます。 ○ [保留中] 処理待ちの状態は、監査が不完全であることを示します。データ認定監査は、結果がユーザー入力を待っているときにこの状態を使用します。
列名	予期された状態と一致しなかった、監査済みのフィールド、関係、または関連リスト列。
目標値	予期された状態テンプレートの条件から、このレコードに必要な属性または関係が見つかりませんでした。データ認定でレコードの状態が [失敗] または [保留中] の場合、この列は空です。
不整合値	予期された状態と一致しなかった属性の実際値後続タスクが提供されている場合は、そのタスクがこの不一致の解決方法を追跡します。**[Data Certification]** 監査タイプの結果のリストで、このレコードの状態が [認定] または [保留中] の場合、この列は空になります。
後続タスク	不一致を修復するために生成された後続タスクにリンクします。
監査	結果を生成した監査レコードにリンクします。
しきい値	定義された失敗のしきい値を持つ、監査対象の適切なステータスフィールドの状態。このしきい値は、指定された正常性ウィンドウ内の適切なステータスフィールドに対する許容可能な失敗回数であり、監査フォームで設定されます。結果のしきい値状態は、次のとおりです。 ○ 限度内 ○ 超過
安定性	CI の安定性の状態。安定性の状態は、指定した [健全性] ウィンドウ内で適切なステータスフィールドの監査結果が [認定] から [失敗] に変わる回数に基づいています。安定状態は次のとおりです。 ○ 安定 ○ 不安定

監査結果の削除

監査結果は削除できますが、後続タスクが関連付けられている監査結果は削除できません。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - コンプライアンス > 適切な状況 > 監査結果
   - コンプライアンス > アーキテクチャコンプライアンス > 監査結果
   - コンプライアンス > スクリプト化された監査 > 監査結果
   リストは監査名でグループ化されます。
2. リスト内の結果のチェック ボックスをオンにして、 リスト下部の [選択した行のアクション] メニューから [削除] を選択します。

   注:
   結果レコードに後続タスクがある場合、[削除] オプションは使用できません。複数のレコードを選択し、タスクがあるレコードとタスクがないレコードが存在する場合は、タスクがないレコードのみが削除されます。

3. 日付/時刻のリンクをクリックすると、特定の CI の結果が表示されます。

   注:
   [削除] ボタンは、監査結果に後続タスクがない場合にのみフォームに表示されます。

4. [削除] をクリックします。

[コンプライアンス] ビューでの監査結果の表示

監査が実行された後、監査されたすべての CI のレコードの [コンプライアンス] ビューから結果と後続タスクを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
このビューは、ハードウェア、ソフトウェア、コンピューターなど、ベース ServiceNow システムで提供されるデフォルトの CI クラスを使用するシステムでのみ使用できます。ビューの作成については、「ビューの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 を行い、コンプライアンス監査に含まれていた CI のレコードを開きます。
2. リストのバージョンに適切なアクションを実行して、構成するビューを選択します。
   監査結果コンプライアンス ビューが表示されます。

監査結果コンプライアンス ビュー リストの説明

リスト	説明
監査結果の合格	不一致なく合格したこの CI の監査を一覧表示します。この情報には、使用されるテンプレートとフィルターのバージョンが含まれます。レコードは最初に監査によってグループ化され、次に作成日時によってグループ化されます。
失敗した	この CI の失敗したすべての監査をリストします。この情報には、不一致データ、後続タスク、使用されるテンプレートとフィルターのバージョンが含まれます。レコードは最初に監査によってグループ化され、次に作成日時によってグループ化されます。

自動翻訳

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

リスト	説明
監査結果	
対処すべきタスク	この CI の監査の不一致から生成されたすべての後続タスクをリストします。

3. ヘッダー バーを右クリックし、 ビュー > コンプライアンス コンテキストメニューから。

結果プレビュー

監査結果を保存することなく、または後続タスクを生成することなく、見込まれる結果を表示するために監査をプレビューできます。たとえば、この機能を使用して、何千もの結果レコードを作成することなくテンプレート条件の適切さをテストします。

監査レコードで、[関連リンク] の下の [監査結果をプレビュー] をクリックして、見込まれる監査結果の要約を監査レコードの上部に表示します。

プレビューを実行しても、[最終実行日] フィールドは変更されません。

[健全性] ウィンドウ

[健全性] ウィンドウは、ServiceNow システムが適切なステータスフィールドが定義された CI からの監査結果の評価を追跡する期間です。

[健全性] ウィンドウ および [正常性] ユニット フィールドは各ウィンドウを定義し、監査が実行されると終了します。たとえば、7 日間のウィンドウで、その月の 15 日に監査を実行します。これは、適切なステータスフィールドのしきい値を 8 日から 15 日まで評価します。次の日に同じ監査が実行されると、システムはしきい値を 9 日から 16 日まで評価し、以降も同様に処理されます。監査は現在の日から 7 日さかのぼって計算されます。ServiceNow は前のウィンドウからの結果を考慮せずに、各 [健全性] ウィンドウの CI しきい値を評価します。そのため、ある監査で CI の正常性が不合格になっても、新しいウィンドウで実行される後続の監査が合格になる可能性があります。

ServiceNow は、[健全性] ウィンドウ内で [失敗] と [認定] の間で切り替えられる CI の適切なステータスのしきい値の回数を記録することで安定性を評価します。ここに示されている例では、残りのバッテリー時間を測定する UPS ユニットの適切なステータスフィールドに 5 分間の [健全性] ウィンドウが設定されています。しきい値は 2 に設定されています。これにより、このフィールドでは同じ [健全性] ウィンドウ内で 2 回の監査不合格が許容されます。

最初の監査では、システムは、[バッテリー動作時間 (秒)] フィールドのしきい値を 5 分のウィンドウで評価しました。このウィンドウは、13:52:51 から 13:57:51 の監査時点まで実行されました。適切なステータスフィールドは、その監査が [限度内] であったことと、そこから 1 分未満で 2 回目の監査が実行されたことを示しました。次の 2 回の監査は、最初の監査から 5 分以内に実施され、両方ともしきい値 (2 に設定) が超過したことを示しました。適切なステータスフィールドのしきい値を最初に超過した監査の 5 分後に、後続の監査が実行されました。[健全性] ウィンドウは十分なユニットで進行していたため、[バッテリー動作時間 (秒)] フィールドは再び限度内にあり、評価された 5 分間のウィンドウ内で発生したのは 1 つの不合格のみでした。

認定フィルター

認定フィルターは、監査対象の ServiceNow レコードのサブセット (特定のデータセンター内のすべての UNIX サーバーなど、通常は特定タイプの構成アイテム (CI) のもの) を作成します。

ただし、システムでサポートされている条件のいずれかのセットを使用し、任意の ServiceNow テーブル用のフィルターを定義することができます。監査タイプに応じて、監査されるレコードは、予期される属性または関係のフィルターによって識別されます。

自動翻訳

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

複数のバージョンのフィルターを作成したり、非アクティブなバージョンを再度アクティブにしたり、テンプレートまたは認定スケジュールで使用するバージョンを選択したりすることができます。テンプレート レコードでは、有効なバージョンのフィルターのみを選択できます。1 つのフィルターを複数の認定テンプレートまたはスケジュールに使用できます。

認定フィルター

フィルター	説明
Data Certification	CMDB データを検証します。
アーキテクチャ コンプライアンス	アーキテクチャ コンプライアンス監査の CMDB データのレビューを管理し、予期される属性に一致する構成アイテム (CI) を判断します。
適切なステータス	CMDB データのレビューを管理し、属性と関係の両方で適切なステータスに一致する CI を特定します。
コンプライアンス	任意の ServiceNow テーブルのレコードのレビューを管理し、予期される属性のセットおよび関連レコード条件と一致するレコードを決定します。
IT Governance Risk and Compliance	コントロールが実行されていることを確認するための監査とテストを生成し、是正処置を追跡するタスクを作成します。

ロール

ベース ServiceNow システムでは、certification_admin ロールを持つユーザーには制限されたシステム権限しかなく、フィルターの作成に必要なテーブルに対するアクセス権があるわけではありません。

コンプライアンス リソースを割り当てる場合には、必要に応じて certification_admin ユーザーに追加のロールを付与するようにしてください。たとえば、ユーザーには、会社 [core_company] テーブルへのアクセスを許可するロールが必要です。

コンプライアンス フィルター

ライセンス ベースのコンプライアンス フィルターは、以下のフィールドを使用して資格のあるユーザーまたは CI を定義します。

これらのフィールド値は、単独または一緒に使用してコンプライアンスを計算することができます。

コンプライアンス フィルター

値	説明
資格付与された会社	この会社にあるすべての部門のすべての場所のすべてのユーザーまたは構成アイテム (CI) は、このソフトウェア パッケージを使用する権利があります。このレベルのコンプライアンスは、会社全体に対して購入されるライセンスの数と、資格のあるユーザーまたは CI が消費するライセンスの数を計算します。
資格付与された場所	この会社の場所に割り当てられているすべての部門の CI およびユーザーは、このソフトウェア パッケージを使用する権利があります。このレベルのコンプライアンスは、この会社の場所のために購入されるライセンスの数と、ユーザーおよび CI が消費するライセンスの数を計算します。
資格付与され	この会社の場所にあるこの部門のユーザーおよび CI のみに、このソフトウェア パッケージを使用する権利があります。コンプライアンスは、1 つの部門のみについて計算されます。

自動翻訳

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

コンプライアンス フィルター (続く)

値	説明
た部門	

ライセンス フォームは、このソフトウェア パッケージを使用しているすべての CI または指定したユーザーに関する情報を表示できます。このフォームは、ライセンス調整が必要なタイミングを示し、すべての適合するユーザーまたは CI を表示します。

可能なコンプライアンス レベルは次のとおりです。

コンプライアンス

レベル	説明
適用外	クラスター ライセンスに関連するすべてのインフラストラクチャ ライセンスのコンプライアンス レベルは、適用外に自動的に設定されます。コンプライアンス レベルは、クラスター ライセンスでのみ計算され、関連するインフラストラクチャ ライセンスでは計算されません。
コンプライアンス違反	購入したライセンスより多くのライセンスが消費されています。このライセンスを使用しているユーザーまたは CI はライセンス数よりも多くあり、一部のユーザーまたは CI にはこのソフトウェア パッケージを使用する権利が付与されていません。
未使用	このソフトウェア パッケージのライセンスは現在使用されていません。
調整が必要	このソフトウェアを使用する資格のない CI またはユーザーがライセンスを消費しています。調整が必要なライセンスは、コンプライアンス違反とみなされます。調整では、権限のないユーザーがソフトウェアを使用していないことを保証するためのアクションが必要です。調整には、実際のユーザー数に合わせてソフトウェアをアンインストールするか、ライセンス数を増やす処理が伴います。
ほぼコンプライアンス違反	このコンプライアンス レベルのソフトウェア パッケージでは、95% を超えるライセンスが権利を持つユーザーまたは CI によって使用されています。このレベルのライセンス ベースは、コンプライアンス適合とみなされます。
コンプライアンス適合	このソフトウェア パッケージには未使用のライセンスが含まれています。ライセンスを使用するすべてのユーザーまたは CI は、このソフトウェア パッケージを使用する資格があります。

フィルターの作成

フィルターのバージョンは、必要な数だけ作成できます。作成後にどのバージョンが有効でコンプライアンス テンプレート レコード、Governance Risk and Compliance コントロール テストの定義、または Data Certification スケジュール定義内で選択できるかを指定できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャーそして：

   a. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。
   フィルターを作成するクラスを選択します。

   b. クラスナビゲーションバーで、[健全性] を展開し、[コンプライアンス] を選択し、[認定フィルター] をクリックします。

2. または、次のいずれかのモジュールに移動します。
   - コンプライアンス > フィルター
   - **IT GRC** > 管理 > フィルター
   - データ認定 > スケジュール > 認定フィルター
3. 編集する既存のフィルターを選択するか、[新規] をクリックします。
4. フィールドに入力します (下の表を参照)。
5. [送信] をクリックします。
   フィルターがバージョン 1 として保存されます。
6. このフィルターの別のバージョンを作成するには、レコードを開き、名前、テーブル、または条件を変更します。

   注:
   バージョンをインクリメントせずにフィルターの説明を変更できます。

7. [更新] をクリックします。

   現在のフィルターの新しいバージョンが保存され、有効なバージョンになります。以前のバージョンは非アクティブとマークされています。テンプレートまたはスケジュールを作成するときに選択する有効なフィルター バージョンのみが表示されます。

フィルターの作成

フィールド	説明
番号	[読み取り専用] 自動的に割り当てられたフィルター識別番号を表示します。フィルターのすべてのバージョンが同じ番号を持ちます。
名前	[必須] フィルター名。
説明	[オプション] このフィルターについての説明。バージョンをインクリメントせずにフィルターの説明を変更できます。
テーブル	選択するレコードを含むテーブルを指定します。このフィルターを使用するテンプレートまたはスケジュールは、このテーブルで機能します。たとえば、ESXi Server [cmdb_ci_esx_server] テーブルを選択して VMware ESX サーバーを選択します。
アクティブ	認定テンプレートまたはスケジュール定義フォームの [フィルター] フィールドからこのフィルターを使用可能にします。複数のバージョンのフィルターを有効にすることができます。バージョンをインクリメントせずにフィルターをアクティブ化または非アクティブ化することができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
バージョン	[読み取り専用] このフィルターのバージョンを示します。説明または [有効] チェックボックスを除き、このフィルターに変更を加えると非アクティブになります。システムは更新されたフィルターのバージョンをインクリメントし、それを有効としてマークします。フィルターのすべてのバージョンは保存され、再アクティブ化に使用できるようになります。
フィルター条件	フィルターを作成するフィールド、演算子、および値を指定します。使用可能なフィールドは、選択したテーブルに基づきます。条件ビルダーは、条件に一致するレコードの数を示します。更新アイコン 条件をリフレッシュ をクリックし、条件を編集するときに一致するレコードの数を再計算します。

フィルターのコピー

新しいフィルターを、既存のフィルターから作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャーそして：

   a. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。
   フィルターを作成するクラスを選択します。

   b. クラス ナビゲーション バーで、[健康] を展開し、[コンプライアンス] を選択します。
   [認定フィルター] をクリックします。

2. または、次のいずれかのモジュールに移動します。
   - コンプライアンス > フィルター
   - **IT GRC** > 管理 > フィルター
   - データ認定 > スケジュール > 認定フィルター
3. コピーするフィルターレコードを開きます。
4. 新しいフィルターと元のフィルターを区別するために、フィルター名または説明を変更します。
5. 必要なその他の変更を行います。
6. ヘッダー バーで右クリックし、コンテキストメニューから [挿入] または [挿入と維持] を選択します。
   システムはレコード番号をインクリメントし、新しいレコードのバージョンを 1 に設定します。
   元のフィルターとコピーの両方が有効で、レコード リストに表示されます。フィルターのすべてのコピーを表示すると、フィルターの履歴全体を確認することができます。

フィルターの削除

certification_admin または admin ロールを持つユーザーのみがフィルター バージョンを削除できます。ただし、テンプレートまたはスクリプト化された監査で使用されているフィルターは削除できません。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

このタスクについて
テンプレートまたはスクリプト化された監査で使用されているフィルターは削除できません。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャーそして：
   a. [階層] を選択して、CI クラス階層のリストを表示します。
   b. フィルターを削除するクラスを選択します。
   c. クラス ナビゲーション バーで、[健全性] を展開します。
   d. [コンプライアンス] を選択し、[認定フィルター] を選択します。
2. または、次のいずれかのモジュールに移動します。
   - コンプライアンス > フィルター
   - **IT GRC** > 管理 > フィルター
   - データ認定 > スケジュール > 認定フィルター
3. 削除するフィルターレコードを開きます。
   a. フィルターのバージョンを 1 つ削除するには、そのバージョンレコードを開き、[削除] をクリックします。

      使用中のフィルターの [削除] ボタンは非表示になります。有効なフィルターの最新バージョンを削除すると、そのフィルターの前のバージョンが有効に再設定されます。

   b. フィルターの未使用バージョンと非アクティブなバージョンをすべて削除するには、そのフィルターのいずれかのバージョンを開き、[関連リンク] の [非アクティブなバージョンを削除] をクリックします。
4. プロンプトが表示されたら、**[OK]** を選択して続行します。
   未使用のフィルターバージョンが削除されます。ヘッダー バーのメッセージが、テンプレートまたはスクリプト化された監査で使用されているために削除できないフィルター バージョンを示します。

フォームでのフィルター バージョンの管理

認定フィルター フォームから、すべてのバージョンのフィルターを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
バージョンをリストに表示することができます。フィルターのデフォルト リストには、各フィルターの有効なバージョンのみが表示されます。リスト ビューですべてのフィルター バージョンを表示するには、ブレッドクラムで [すべて] を選択します。

手順

1. 任意のバージョンのフィルターを開きます。
   [その他のバージョン] 関連リストには、このフィルターのその他のすべてのバージョン (有効と非アクティブの両方) が表示されます。システムによって、リスト ビューのフィルター バージョンとレコード番号のいずれも編集できなくなります。
2. 関連リストの任意のバージョンをクリックすると、そのバージョンのレコードが表示されます。

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

自動翻訳

3. 非アクティブなフィルターを現在のバージョンにするには、そのフィルターを開き、必要に応じて編集してから [戻す] をクリックします。

   このアクションでは次のことを実行します。

   - フィルターの以前の有効なバージョンを非アクティブ化します。
   - 非アクティブなフィルターをコピーします。
   - この新しいコピーを最新かつ有効にします。

認定後続タスク

ServiceNow システムは、コンプライアンス監査中に検出された不一致を修正するための後続タスクを自動的に生成して割り当てることができます。

システム属性 *glide.allow.new.cert_follow_on_task* はデフォルトで true に設定されており、監査の実行ごとに同じ失敗に対して新しい後続タスクの作成を許可します。このプロパティを false に設定すると、複数の実行での同じ監査の失敗に対して同じ後続タスクを使用するように監査を構成できます。

監査レコード内の資格のあるユーザーまたはグループに、後続のタスクを構成して割り当てます。certification_admin ロールを持つユーザーは、後続タスクを再割り当てできます。[後続タスク] フォームの [監査結果] 関連リストには、不合格になったレコードへのリンクが含まれています。

後続タスクへのアクセス

certification ロールを持つユーザーは、割り当てられた後続タスクにしかアクセスできませんが、これらのタスクをその他のユーザーに再割り当てできます。

手順

1. 移動先 すべて > コンプライアンス > 自分の後続タスク.
   このリストには、ログイン済みユーザーに割り当てられているすべての有効な後続タスクが含まれています。
2. タスクを開きます。

   レコードには、タスク、タスク アクティビティ、失敗した監査結果の詳細が表示されます。
3. [監査結果] 関連リストからレコードを開いて、それぞれの不一致を確認することができます。
4. レコードに記載されている CI にアクセスし、それを適合するようにする作業を実行します。
5. 後続タスク レコードの [状態] フィールドを更新し、それぞれの不一致を修正しながら作業メモを追加します。

   状態を変更すると、システムによってタスク アクティビティが適切に更新されます。

   タスクが [完了してクローズ] になると、[自分の作業] リストに表示されなくなります。

後続タスクの管理

certification_admin または admin ロールを持つユーザーは、すべての後続タスクを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスクは、監査レコードで指定されたユーザーまたはグループにあらかじめ割り当てられていますが、certification_admin ロールを持つユーザーはタスクを再割り当てできます。

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

自動翻訳

手順

1. 適切なアプリケーションに移動します。
   - コンプライアンス > アーキテクチャコンプライアンス > 後続タスク
   - コンプライアンス > 適切な状況 > 後続タスク
   - コンプライアンス > スクリプト化された監査 > 後続タスク

   後続タスクのリストが表示され、監査タイプによってフィルタリングされます。
2. タスクを開きます。

   [監査] および [構成アイテム] フィールドはすべてのユーザーに対して読み取り専用です。
3. 必要に応じて [変更グループ] または [アサイン先] フィールドを編集します。
4. 必要に応じて [簡単な説明] フィールドを編集します。

   [簡単な説明] は、監査フォームの [タスク詳細] フィールドから継承されます。
5. [監査結果] 関連リストのリンクを使用し、監査に不合格となった個々のレコードを開きます。
6. 後続タスクのレコードを更新する場合は、必ず作業メモを追加してください。

認定テンプレート

認定テンプレートでは、レコードに含まれると予想される内容を示す属性、関係、および参照フィールドの値を定義できます。

これらの値は、ServiceNow レコードの監査を実行するために使用されます。テンプレートで選択された認定フィルターは、監査するテーブルとレコードを識別します。また、テンプレート条件はそれらのレコードに予期される状態を設定します。作成する監査のタイプによって、使用可能なテーブルとテンプレート条件が決まります。

certification_admin ロールを持つユーザーは、テンプレートを作成、更新、削除、および削除できます。certification ロールを持つユーザーは、テンプレートのバージョンを表示できます。

認定テンプレート監査タイプ

テンプレートを作成する場合、ServiceNow は、認定テンプレートで使用できるテーブルと条件を決定する監査タイプを割り当てます。この値は、テンプレートを作成したアプリケーションに基づきます。各アプリケーションは、関連付けられたタイプを持つテンプレートのみをリストします。

利用可能な条件ビルダー

各監査タイプに使用可能な条件ビルダーは、以下のとおりです。

- コンプライアンス：構成アイテム (CI) のみでなく、ServiceNow レコードの任意のセットで監査を実行します。この監査タイプでは、すべての ServiceNow テーブルに対して次のタイプの条件が提供されます。
  - 属性：レコードの属性の条件を設定します。
  - 関連リスト：テンプレートで定義されたテーブルを参照するテーブルのレコードに対して監査を実行します。
- アーキテクチャ コンプライアンス：構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するテーブルに対して、次のタイプの条件を定義します。

自動翻訳

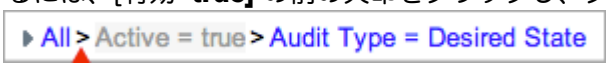
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 属性：メモリーまたはディスク サイズなど、CI の物理属性の条件を設定します。
- 関連リスト：テンプレートで定義されたテーブルを参照するテーブルのレコードに対して監査を実行します。

- 適切なステータス：構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張するテーブルに対して、次のタイプの条件を定義します。
  - 属性：メモリーまたはディスク サイズなど、CI の物理属性の条件を設定します。
  - *CI* リレーションシップ：これらの CI が他の CI と持つ関係を定義します。関係の例としては、サーバーに依存する Outlook Web Access などのビジネス サービスがあります。
  - ユーザー リレーションシップ：ログ レコードをレビューしたユーザーを定義します。この条件ビルダーで使用できる唯一の演算子です。
  - グループ リレーションシップ：この CI をバックアップしたユーザー グループを定義します。この条件ビルダーで使用できる唯一の演算子です。
  - 関連リスト：テンプレートで定義されたテーブルを指すテーブルのレコードに対して監査を実行します。

認定テンプレート レコード リスト

デフォルトの [テンプレート] リストには各テンプレートの有効なバージョンのみが表示されますが、ユーザーはブレッドクラムを更新してすべてのテンプレート バージョンを表示できます。

- デフォルトのテンプレートリスト：デフォルトのテンプレートリストには、監査タイプによってフィルタリングされた各テンプレートの有効なバージョンのみが表示されます。
- すべてのテンプレートバージョン：ある監査タイプのすべてのテンプレートバージョンを表示するには、[有効**=true]** の前の矢印をクリックし、ブレッドクラムからその条件を削除します。 

認定テンプレートの作成または編集

認定テンプレートを作成するには、次の手順に従います。

始める前に

認定コアプラグインを有効にして、コンプライアンス機能を有効にします。詳細については、「コンプライアンスのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. テンプレートが評価するレコードを定義する適切なフィルターがあることを確認してください。

   テンプレートは、これらのレコードに条件を適用します。

2. CI クラス マネージャーを使用して、認定テンプレート フォームに移動します。

   a. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.

   b. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。
   認定テンプレートを作成するクラスを選択します。

   c. クラス ナビゲーション バーで、[健康] を展開し、[コンプライアンス] をクリックします。

3. [認定テンプレート] をクリックします。
4. または、次のいずれかのパスを使用して移動します。

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

自動翻訳

- すべて > コンプライアンス > アーキテクチャコンプライアンス > テンプレート
- すべて > コンプライアンス > 適切な状況 > テンプレート
- すべて > コンプライアンス > テンプレート
- すべて > 監査定義 > テンプレート

5. [新規] をクリックするか、編集する認定テンプレートを選択します。

   次のフィールドは自動的に入力されます。

   - 番号：新しいテンプレートはそれぞれ一意の番号を持ちます。同じテンプレートのすべてのバージョンが同じ番号を使用します。
   - 有効：すべての新しいテンプレートは [有効] に設定されています。
   - バージョン：新しいテンプレートのバージョンは *1* に設定されています。
   - 監査タイプ：システムは、テンプレートが作成されたアプリケーションによって、デフォルトのタイプを [アーキテクチャ コンプライアンス]、[適切なステータス]、または [コンプライアンス] に設定します。テンプレートを作成するときに異なるタイプを選択できますが、レコードを送信すると、そのフィールドは読み取り専用になります。システムは、監査タイプを使用して適切なデータのレコードリストをフィルタリングし、テンプレートフォームに表示される条件を決定します。

6. 次の必須フィールドに入力します。

   - 名前：このテンプレートのわかりやすい名前を入力します。名前は目的の識別に役立ちます。
   - フィルター：認定するレコードを識別するフィルターを選択します。有効または非アクティブなフィルター バージョンのどちらも選択できます。デフォルトでは、選択対象となる有効なバージョンのみが表示されます。フィルター名の入力を開始すると、オートコンプリート機能によって選択対象となるすべてのバージョンが表示されます。アーキテクチャ コンプライアンスと適切なステータステンプレートでは、構成アイテム [cmdb_ci] から拡張されたテーブルを使用するフィルターのみが選択リストに表示されます。コンプライアンス テンプレートの選択リストには、すべてのフィルターが表示されます。フィルターを選択すると、テンプレート条件ビルダーが表示されます。テンプレートは、フィルターで指定されたテーブルで動作します。

7. このテンプレートの説明を入力します。

8. 条件ビルダーを使用して認定条件を定義します。

   すべての条件は AND 条件です。テンプレートの監査タイプによって、使用可能な条件が決まります。

   - 認定属性条件：[すべての監査タイプ] CPU カウント、メモリ、またはディスク容量など、認定する構成アイテムの属性または仕様を選択します。属性条件ビルダーの使用可能なフィールドは、フィルターのテーブルによって異なります。属性の通常の ServiceNow 条件 (上限および下限境界値を持つ数値条件を設定するための *between* 演算子を含む) を使用できます。この演算子は、適切なステータスの要件用に特別に追加されました。

     [関連フィールドを表示] 項目は、ドット連結をサポートしているため、参照済みフィールドを認定属性条件に含めることができます。[関連フィールドを表示] または [関連フィールドを削除] をクリックし、参照済みフィールドを追加または削除します (<*field*> => <*field*> のフォーム)。参照済みフィールドの次のレベルにドリルダウンするには、参照済みフィールドを選択します。

     「ドット連結」を参照してください。

   - 認定 **CI** リレーションシップ条件：[適切なステータス監査タイプ] [実行] や [依存] などの認定する CI 関係を定義します。

自動翻訳

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

- 認定ユーザー リレーションシップ条件：[適切なステータス監査タイプ] この構成アイテムの目的のユーザー リレーションシップを選択します。ベース システムに提供される関係は、[ログレビュー担当者：] です。
- 認定グループ リレーションシップ条件：[適切なステータス監査タイプ] この構成アイテムの目的のグループ リレーションシップを選択します。ベース システムに提供される関係は、[バックアップ実行者：] です。
- 認定関連リスト条件：[すべての監査タイプ] テンプレートテーブルを参照するテーブルからフィールド値を選択するか、sys_relationship テーブルでカスタムリレーションシップによって作成されたユーザー定義の関連リストを選択します。ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルで参照されているように、サーバー [cmdb_ci_server] テーブル内のすべてのサーバーを評価して Microsoft Word 2007 の存在を評価する条件を作成するためのものです。結果の条件は、[ソフトウェア インストール -> インストール先] [表示名] [次の値に等しい *(=)]* *[Microsoft Word 2007]* です。

  [すべて] をオンにすると、関連リストの条件の要件にすべてのレコードが含められます。関連リストにレコードがない場合は、次のようになります。

  - [すべて] がオンになっていると、条件の要件が満たされます。
  - [すべて] がオフになっていると、条件の要件は満たされません。

  注:
  デフォルトでは、リレーションシップの条件ビルダーは提案されたリレーションシップのみを表示します。すべての可能なリレーションシップを表示するには、フォームの右側にある [すべてのリレーションシップを表示] チェック ボックスをオンにします。

a. [新規行を挿入] をクリックして条件を挿入します。
空の条件を挿入することはできません。

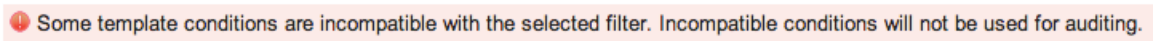
b. 緑色のチェックマーク アイコンをクリックすると、条件が保存されます。
他の操作を実行する前に、必ず条件を保存してください。フォームを更新しても、条件は保存されません。

c. 条件を削除するには、条件の横にある赤色の **[X]** をクリックします。
システムは、その状態を非アクティブとしてマークします。

d. 条件を再度アクティブにするには、グレーの **[X]** をクリックします。
同じフィールドの別の条件が存在する場合、システムは再アクティブ化を防ぎ、競合について警告します。

9. [送信] をクリックします。
ServiceNow はテンプレートをバージョン 1 として保存します。

10. このテンプレートの別のバージョンを作成するには、名前を変更するか、条件を編集するか、または別のフィルターを選択します。
テンプレートの [説明] を更新しても、新しいバージョンは作成されません。

注:
既存のテンプレート条件と互換性がないテーブルのフィルター
を選択すると、条件が適用されないという警告が表示されます。 

自動翻訳

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

11. [更新] をクリックします。
現在のテンプレートの新しいバージョンが保存され、有効なバージョンになります。以前のバージョンは非アクティブとマークされています。

認定テンプレートのクローン

既存のテンプレートから、新しいテンプレートのクローンを作成できます。

手順

1. コピーするテンプレート レコードを開きます。
2. 必要な変更を行います。
3. 元のテンプレートと区別するために、テンプレートの名前または説明を変更します。
4. [クローン] をクリックします。
ServiceNow は、最も大きいテンプレート番号よりも大きくなるようにレコード番号をインクリメントし、新しいレコードのバージョンを *1* に設定します。クローンのソースレコードの名前を示すヘッダーバーの下にメッセージが表示されます。どちらのテンプレートも [有効] であり、レコードリストに表示されます。レコード リストを使用すると、テンプレートの履歴全体を表示できます。

認定テンプレートのバージョンの管理

テンプレート フォームから、すべてのバージョンのテンプレートを表示および管理できます。

手順

1. 任意のバージョンのテンプレートを開きます。
[その他のバージョン] 関連リストには、このテンプレートのその他のすべてのバージョン (有効と非アクティブの両方) が表示されます。
2. 関連リストの任意のバージョンをクリックすると、そのバージョンのレコードが表示されます。
3. テンプレートを更新して新しいバージョンを作成します。
[説明] と [有効] を除く任意のフィールドを編集すると、テンプレートのバージョンがインクリメントされます。リスト ビューに戻ることなく、テンプレートのバージョンを管理できます。
4. 非アクティブなテンプレートを現在のバージョンにするには、そのバージョンを開き、必要に応じて編集してから [戻す] をクリックします。
このアクションでは次のことを実行します。
   - テンプレートの以前の有効なバージョンを非アクティブ化します。
   - 非アクティブなテンプレートをコピーします。
   - 新しいコピーを現在の有効なバージョンにします。
5. [監査] 関係リストを選択し、このテンプレートを使用するように構成されているすべての監査を表示します。
6. [新規] をクリックし、選択したテンプレートとあらかじめ入力されたテーブルで新しい監査レコードを作成します。

認定テンプレートの削除

認定テンプレートは、削除することができます。

このタスクについて

certification_admin または admin ロールを持つユーザーのみがテンプレート バージョンを削除できます。監査で使用されているテンプレート バージョンは削除できません。

自動翻訳

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

手順

1. テンプレート バージョンを 1 つ削除するには、そのバージョン レコードを開き、[削除] をクリックします。

   使用中のテンプレートの [削除] ボタンは非表示になります。アクティブなテンプレートの最新バージョンを削除すると、そのテンプレートの前のバージョンが [有効] に再設定されます。

2. テンプレートの未使用バージョンと非アクティブなバージョンをすべて削除するには、そのテンプレートのいずれかのバージョンを開き、[関連リンク] の [非アクティブなバージョンを削除] をクリックします。
   このコントロールは、すべてのバージョンで、監査で使用されているかどうかに関係なく表示されます。

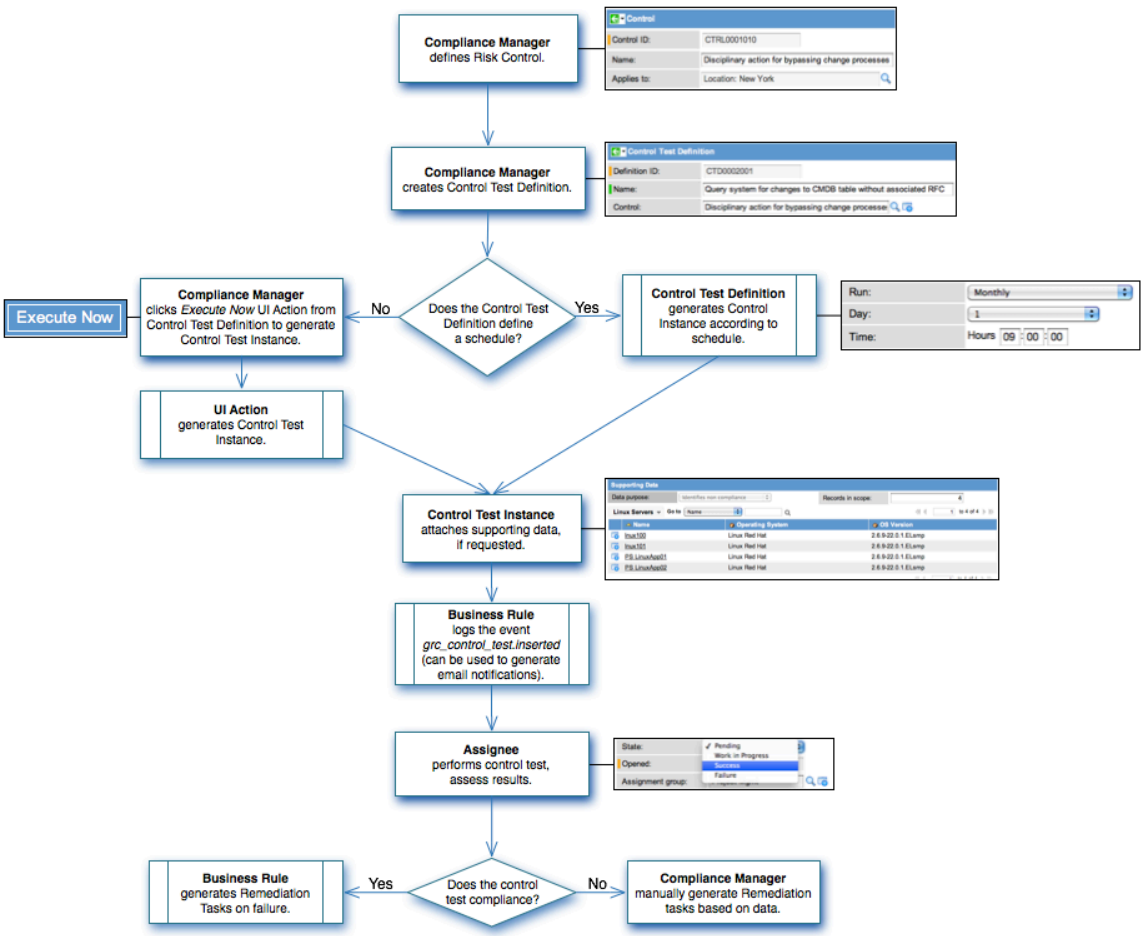
3. プロンプトが表示されたら、**[OK]** をクリックして続行します。
   監査で使用されていないテンプレート バージョンのみが削除されます。すべての保護されたバージョンは、ヘッダー バーに表示されるメッセージに示されます。

コントロールとテストの管理

リスクを特定したら、制御テストを伴うコントロールを定義し、問題が発生しないようにします。

この図は、IT GRC 制御プロセス全体を示しています。

ITGRC 制御プロセス



コントロールの定義

コントロール テストを定義する前に、コントロールを定義します。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 **IT GRC** > コントロール > すべて.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに適切に入力します (表を参照)。
4. [送信] をクリックします。

コントロールの定義

フィールド	説明
コントロール ID	システムによって動的に生成される一意の識別子。
名前	コントロールの名前。
適用先	システム内の任意のテーブルからのレコードの番号。この値は、コントロールのスコープを定義します。
分類	制御の分類
目的	コントロールで採用するアプローチ。
コントロールの頻度	制御を実行する方法。
ステータス	コントロールのワークフロー フィールドの状態。
キー コントロール	選択すると、コントロールが重大なリスクを防止するためのキーとみなされることを示すインジケーター。
所有グループ	コントロールに対する所有権を持つグループへの参照。
所有者	コントロールに対する所有権を持つユーザーへの参照。
所有者委任	指定された所有者が利用できない場合、コントロールに対する所有権を持つユーザーへの参照。
説明	コントロールの詳細な説明。

コントロール テストの定義

コントロールを定義したら、定期的に実行されるコントロール テストを作成し、関連するコントロールが正しく動作しているかどうかの証拠を文書化して提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **IT GRC** > 管理 > コントロールテスト定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに適切に入力します (表を参照)。
4. [送信] をクリックします。

コントロール テストの定義

フィールド	説明
定義 ID	システムによって動的に生成される一意の識別子。

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	コントロール テストの名前。
コントロール	適用されているコントロールへの参照。
手法	次のいずれかの選択肢で、テスト アサイニーを決定します。 ○ グループに割り当て：コントロール テストのアサイン先グループ。 ○ 個人に割り当て：コントロール テストに割り当てられたユーザー。
グループに割り当て	このコントロール テストに割り当てられたグループ。このフィールドは、選択された手法が [グループに割り当て] の場合にのみ使用できます。
アサイン先	このコントロール テストに割り当てられたユーザー。このフィールドは、選択された手法が [個人に割り当て] の場合にのみ使用できます。
是正処置グループ	コントロール テストが失敗したときの修復タスクに割り当てられたグループ。
ステータス	このコントロール テストが現在ドラフト プロセスのどこにあるかを示すワークフロー フィールド。状態が [有効] の場合、コントロール テスト インスタンスは、レコード定義に基づいて動的に生成されます。
実行	コントロール テスト インスタンスを生成する頻度。選択肢は次のとおりです。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回 ○ オンデマンド
時刻	[実行] が [日次]、[週次]、[月次]、または [定期的] に設定されている場合にコントロール テスト インスタンスが自動的に生成される時刻。
日	[実行] が [週次] に設定されている場合に、コントロール テスト インスタンスが生成される曜日。[実行] が [月次] に設定されている場合の日付。
繰り返し間隔	[実行] が [定期的] に設定されている場合のコントロール テスト インスタンスの自動生成の間の継続時間 (日数および時間数)。
開始中	[実行] が [定期的] に設定されている場合に、コントロール テスト インスタンスが最初に生成される日時。[実行] が **[1** 回] に設定されている場合に、コントロール テスト インスタンスが生成される唯一の日時。
実行ステップ	コントロール テストに含まれるステップ。
期待する結果	これらのテストの後に発生する結果。
提出データを含む	コントロール テスト インスタンスが生成されたときに、インスタンス内の特定のテーブルからサンプル データを取得するかどうかを示すインジケーター。

自動翻訳

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

フィールド	説明
データの目的	[提出データを含む] が選択されている場合のサンプルされるデータの目的。この選択は、コントロール テストの実行方法に影響します。選択肢は次のとおりです。 ○ なし ○ サポート テスト実行：レコードのランダム サンプリングを返します。 ○ 非準拠を識別：指定した条件に一致しないすべてのレコードを返します。 ○ コンプライアンスを識別：指定した条件に一致するすべてのレコードを返します。
テーブル	[提出データを含む] が選択されている場合にサンプルされるテーブル。 このフィールドは、[テンプレート] が [条件タイプ] の場合に読み取り専用になります。テンプレートを選択してテスト条件を定義すると、テンプレートで使用されている認定フィルターがテーブルを設定し、変更できません。
フィールド	[提出データを含む] が選択されている場合に、レコードが条件と一致するかどうかを判断するとき、値を取得するフィールドのリスト。
条件タイプ	表およびフィールドに適用される条件のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ 基本：対象となるテーブルに条件を適用します。 ○ 詳細：[条件コレクション] を使用してテーブルおよび関連するテーブルに条件を適用します。 ○ テンプレート：認定テンプレートを使用して、指定したテーブルに条件を適用します。[テンプレート] フィールドから使用するテンプレートを選択します。
サンプル サイズ	[提出データを含む] が選択されている場合のランダム サンプルの行数 (整数値)。サンプル サイズがゼロの場合、すべての一致するレコードが返されます。このフィールドは、[条件タイプ] が [基本] に、また [データの目的] が [サポート テスト実行] に設定されている場合に使用できます。
コントロール テスト条件	[提出データを含む] が選択されている場合にサンプルデータを制限する条件ビルダー。このフィールドは、[条件タイプ] が [基本] に設定されている場合にのみ利用できます。
スコープ内定義	[提出データを含む] が選択され、[条件タイプ] が [詳細] に選択されている場合の条件コレクションへの参照。
取得する構成	[提出データを含む] が選択され、[条件タイプ] が [詳細] または [テンプレート] に設定されている場合の [構成] 参照フィールドを使用するための方法。 ○ なし：スコープ内のすべてのレコードを返します。 ○ 一致：スコープ内のすべての一致するレコードを返します。 ○ 一致するものを含まない：スコープ内のすべての不一致レコードを返します。 詳細については、「詳細条件の定義」を参照してください。
テンプレート	[必須] このテスト定義の条件を定義する認定テンプレート。監査タイプが [コンプライアンス] のテンプレートのみが選択可能です。このフィールドは、[条件タイプ] フィールドが [テンプレート] の場合にのみ使用可能になり、必須となります。
設定	使用する条件コレクション。このフィールドは、[提出データを含む] が選択され、[条件タイプ] が [詳細] に設定され、[取得する構成] が [なし] 以外に設定された場合にのみ使用可能です。

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

詳細条件

コントロール テストの [条件タイプ] を [詳細] に設定し、条件コレクションを使用してより柔軟な条件を定義します。

条件コレクションには 1 つの主条件があり、その条件が選択されたテーブルや 1 つ以上の補足条件に適用されます。

コントロール テストが実行されると、詳細条件が次の順番で評価されます。

1. [スコープ内定義] の参照の条件コレクションは、次の順番で処理されます。
   a. 主条件は、コントロール テスト定義の [テーブル] と [フィールド] で指定されているフィールドで処理され、要素の配列を返します。
   b. 主条件によって返された配列内の各要素について、補足条件が処理され、要素の配列がさらにフィルタリングされます。
   c. [スコープの範囲内] フィールドは、配列内の要素数で更新されます。
2. [構成] 参照の条件コレクションは、[スコープ内定義] から返された要素の配列に対して処理されます。[取得する構成] の選択肢は次のとおりです。
   - なし：これらの条件はスキップされます。サポート データは、スコープ内にあるすべての要素です。
   - 一致：コントロール テストは要素の配列をチェックし、[構成] に一致するすべての要素を返します。
   - 一致するものを含まない：コントロール テストは要素の配列をチェックし、1 つ以上 [構成] に一致しない条件があれば、すべての要素を返します。
3. 最終的な要素の配置は、[提出データ] レコードとして記録されます。

[スコープの範囲内] および [構成] フィールドは、条件コレクション [grc_condition_collection] テーブルを参照します。

条件コレクションは、以下のように定義します。

1. 移動先 **IT GRC** > 管理 > 条件コレクション.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに値を入力します。
   - 名前：条件コレクションの名前。
   - 説明：条件コレクションの説明。
   - タイプ：どの [コントロール テスト定義] フィールドが条件コレクションを参照しているかを示します。選択肢は次のとおりです。
     - スコープ内定義
     - 構成の定義
4. 条件コレクションが定義されたら、[条件を追加] 関連リンクを使用して以下の条件を追加します。
   - 条件：条件 [grc_condition] テーブルからの事前定義された条件の定義。
   - 条件タイプ：条件コレクションの [タイプ] により、以下が選択されます。
     - スコープ内定義
       - プライマリ
       - 補足

自動翻訳

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

- 構成の定義

  適用外

新しい条件レコードを定義するには：

1. 移動先 **IT GRC** > 管理 > 条件.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに値を入力します。
   - 名前：条件コレクションの名前。
   - 説明：条件コレクションの説明。
   - テーブル：この条件が適用されるテーブル。
   - 参照フィールド：補足条件の場合、主条件が実行されているテーブルの参照フィールド。
   - 条件：条件を定義するための条件ビルダー。

コントロール テストの処理

コントロール テストを実行する場合は、処理の依存関係が評価されます。

- コントロール テスト定義が有効な場合、システムは定義に従ってコントロール テスト インスタンスを動的に生成します。手動でコントロール テストを生成するには：
  1. 移動先 **IT GRC** > 管理 > コントロールテスト定義.
  2. コントロール テスト定義レコードを開きます。
  3. [今すぐ実行] をクリックします。

     ServiceNow は、コントロール テスト インスタンスを生成し、それを [保留中] とマークし、コントロール テスト定義に従ってテストを担当するグループまたは個人に割り当てます。
- サンプル データが定義で要求された場合、条件に一致するサンプル データはすべて [提出データ] セクションにあります。[テスト完了データ値] 関連リストには、サンプル データ クエリーによって返されたレコードへの参照が保持されます。
- コントロール テストの条件タイプが [基本] の場合、[サンプル サイズ] フィールドは、サポートデータとして格納される失敗の数を制限します。結果が合格または準拠の場合、一致するすべてのデータが格納されます。
- コントロール テストに詳細条件がある場合、システムは以下のように評価します。
  1. [スコープ内定義] の参照の条件コレクションが処理されます。
     a. 主条件は、コントロール テスト定義の [テーブル] と [フィールド] で指定されているフィールドで処理され、要素の配列を返します。
     b. 主条件によって返された配列内の各要素について、補足条件が処理され、要素の配列がさらにフィルタリングされます。
     c. [スコープの範囲内] フィールドは、配列内の要素数で更新されます。
  2. [構成] 参照の条件コレクションは、[スコープ内定義] から返された要素の配列に対して処理されます。[取得する構成] の選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

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

- なし：これらの条件はスキップされます。[提出データ] は、スコープ内にあったすべての要素を含みます。
- 一致：コントロール テストは要素の配列をチェックし、[構成] に一致するすべての要素を返します。
- 一致するものを含まない：コントロール テストは要素の配列をチェックし、1 つ以上 [構成] に一致しない条件があれば、すべての要素を返します。

3. 最終的な要素の配置は、[提出データ] レコードとして記録されます。

修正タスク

コントロール テストで問題が明らかになった場合は、[修復タスク] 関連リストからタスクを作成します。多対多タスク リレーションシップ プラグインの関連項目ツールを使用して、修復タスクをシステム内の任意のタスクに関連付けることができます。

スクリプト化された監査

スクリプト化された監査により、certification_admin ロールを持つユーザーは、制限されたテンプレート条件を使用するのではなく、スクリプトから監査を実行できます。

スクリプト化された監査は、[認定フィルター] を使用して監査するレコードを選択してから、不一致を修復するための標準の後続タスクを作成します。スクリプトで定義できる値または状態をクエリーするには、このタイプの監査を使用します。スクリプト化された監査は、[適切なステータス] プラグインとともに使用してアクティブ化される特定の監査タイプです。ServiceNowでは、設定手順を含むサンプル監査スクリプトが提供されています。

スクリプト化された監査の作成

スクリプト化された監査とは、スクリプトによって条件が定義されている監査のことです。

手順

1. 移動先 すべて > コンプライアンス > スクリプト化された監査 > 監査.

   監査タイプ [スクリプト化] は、リストをフィルタリングします。

2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します (表を参照)。
4. 監査スクリプトを作成します。

   [このスクリプトを実行] フィールドには、監査を実行し、後続のタスクを生成するための指示を含むサンプル スクリプトが含まれています。このフィールドは、[スクリプト化された監査] モジュールからの監査にアクセスする場合にのみ表示されます。

5. [送信] をクリックします。

   サンプル スクリプト：

```
/*
////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
////////////////////////////////////////////////

var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that must be addressed';
```

自動翻訳

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

```
// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String value of column
 audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for use in logging audit result
 fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // cild Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the audited record(@see
 auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex. is not empty, greater
 than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id, sysId, followOnTask,
 columnNameSpace, 'greater than', desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
 } else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass via API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be empty.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty.
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id, sysId, true);
 }
}
*/
```

自動翻訳

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

新しいスクリプト化された監査テーブル。

フィールド	説明
名前	この監査の名前。
フィルター	監査タイプがスクリプト化の場合に使用するフィルター。このフィールドはスクリプト化された監査には必要ですが、他のすべての監査タイプでは非表示になります。
テンプレート	[必須] この監査の実行時に使用するテンプレート。監査タイプは使用可能なテンプレートのリストをフィルタリングし、有効なバージョンのテンプレートのみを選択できます。このフィールドは、監査タイプが [スクリプト化] の場合は非表示になります。
テーブル	[読み取り専用] テンプレートのテーブルを表示します。
タスクを作成	選択すると、不一致を修正するための後続タスクを作成します。スクリプト化された監査では、true を使用してタスクを作成するか、または false を使用してタスクを作成しないかのいずれかのタスク状態の論理を作成できます。デフォルトでは、新しい監査レコードのこのチェック ボックスはオフ (false) になっています。
割り当てタイプ	監査が後続タスクをどのように割り当てるかを選択するための選択リスト。このフィールドは、[タスクを作成] チェック ボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。選択肢は次のとおりです。 ○ ユーザーフィールド：監査対象のテーブルのユーザー参照フィールドを選択します。たとえば、不合格のレコードの [管理担当者] フィールドによって特定されるユーザーを選択し、タスクを実行します。この選択により、[担当者] および [空に割り当て] フィールドが表示されます。レコードの参照フィールドが空の場合、[空に割り当て] フィールドの値が使用されます。 ○ 特定ユーザー：タスクを実行する特定のユーザーを選択します。この選択により、[ユーザー] フィールドが表示されます。 ○ グループ フィールド：監査対象のテーブルのグループ参照フィールドを選択します。例として、失敗したレコードからサポート グループを選択してタスクを実行します。この選択により、[グループに割り当て] および [空に割り当て] フィールドが表示されます。失敗したレコードの参照フィールドからグループのすべてのメンバーがタスクに割り当てられます。レコードの参照フィールドが空の場合、[空に割り当て] フィールドの値が使用されます。 ○ 特定グループ：タスクを実行する特定のグループを選択します。この選択により、[グループ] フィールドが表示されます。選択したグループのすべてのメンバーがタスクに割り当てられます。
ユーザー	この監査によって後続タスクに割り当てられる特定のユーザー。このフィールドは、次の条件で使用できます。 ○ 割り当てタイプが [特定ユーザー] に設定されている。 ○ [空に割り当て] が [割り当てタスクを作成]、および [割り当てタイプ] が [ユーザーフィールド] に設定されている。 **注:** 指定したユーザーが certification ロールを持っていることを確認してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
グループに割り当て	この監査によって後続タスクに割り当てられるグループを定義するグループ フィールド。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [グループ フィールド] の場合にのみ使用できます。
グループ	この監査によって後続タスクに割り当てられる特定のグループ。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [特定グループ] であり、割り当てタイプとして [グループ フィールド] を選択した場合にのみ使用できます。
アサイン先	この監査によって後続タスクに割り当てられるユーザーを定義するユーザー フィールド。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] の場合にのみ使用できます。
空に割り当て	監査対象のレコードで [アサイン先] または [グループに割り当て] で選択されたフィールドが空の場合に使用する動作。たとえば、後続タスクをマネージャーに割り当てる必要があるものの、マネージャーが特定されていない場合は、このフィールドの値によって処理の内容が決まります。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [ユーザー フィールド] または [グループ フィールド] の場合にのみ表示されます。選択肢は次のとおりです。 ○ タスクを作成しない：[アサイン先] または [グループに割り当て] フィールドが空の場合、後続タスクは作成されません。 ○ 未割り当てタスクを作成：後続タスクを作成しますが、ユーザーまたはグループに割り当てません。タスクは後で手動で割り当てることができます。 ○ 割り当てタスクを作成：後続タスクを作成し、指定したユーザーまたはグループに割り当てます。割り当てタイプが [ユーザー フィールド] の場合、[ユーザー] フィールドが使用可能です。[グループ フィールド] タイプを選択した場合、[グループ] フィールドが使用可能です。 [空に割り当て] に対する選択内容にかかわらず、[アサイン先] が設定されているすべてのレコードの後続タスクが自動的に作成されます。
簡単な説明	監査の目的の簡潔な説明。
タスク詳細	この監査によって作成された後続タスクに必要な作業の一般的な説明。この監査によって作成されたすべての後続タスクは、この説明を継承します。
アクティブ	この監査スケジュールをアクティブにし、スケジュールされた日時に後続タスクを生成します。フォームのスケジュール フィールド (ただし [最終実行日] を除く) を非表示にし、後続タスクを生成しないようにするには、このチェック ボックスをオフにします。
実行	監査を生成するスケジュールを実行する頻度。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回 ○ オンデマンド

自動翻訳

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

フィールド	説明
日	○ [実行] が [毎週] の場合、監査が実行される曜日。 ○ [実行] が [毎月] の場合、監査が実行される曜日。日付が 29、30、または 31、またはさらに短い月の場合、監査は月の最終日に実行されます。
繰り返し間隔	[実行] が [定期的] の場合は、監査が実行される時間、日、またはその両方で入力された頻度です。たとえば、[日間] に [10] および [時間] に [14:00:00] を設定すると、10 日ごとの午後 2 時に監査を実行します。
開始中	[実行] が [定期的] または [1 回] の場合、監査が実行される日時。
時刻	[実行] が [日次]、[週次]、[月次]、または [1 回] の場合、監査が実行される時刻 (24 時間形式) です。
最終実行日	[読み取り専用] 監査が定期的スケジュールまたは手動で実行された最後の日時。監査プレビューでは、このフィールドは更新されません。
次回実行予定	[読み取り専用] 監査が実行される次の日時。スケジュールを変更すると、このフィールドが再計算されます。
監査タイプ	[読み取り専用] この監査に割り当てられたタイプ。監査タイプは、監査が作成されるアプリケーションに基づいて選択され、以下のものがあります。 ○ 適切なステータス ○ アーキテクチャ コンプライアンス ○ コンプライアンス ○ スクリプト化
このスクリプトを実行	実行する監査スクリプト。このフィールドは、監査タイプが [スクリプト化] の場合にのみ使用できます。監査フォームには、監査を実行し、後続のタスクを生成するための指示を含むサンプル スクリプトが含まれています。提供されている方法のリストおよび許可されるパラメーターについては、「スクリプトの方法」を参照してください。

スクリプトの方法

ServiceNow 監査スクリプトの作成では 4 つのメソッドが提供されています。

スクリプトの方法

名前	説明	パラメーター
getFilterRecords	public GlideRecord getFilterRecords(String filterId)	filterID：使用するフィルターの sys_id。
logAuditResultPass	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId：実行された監査レコードの Sys_id。 auditedRecordId：監査されるレコードの Sys_id。

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

自動翻訳

スクリプトの方法 (続く)

名前	説明	パラメーター
		isCI：監査されるレコードが CI の場合は true、それ以外の場合は false。 domainToUse：cert_audit レコードの Sys_domain。
logAuditResultFail	public void logAuditResultFail(String auditId, String auditedRecordId, String followOnTask, String columnDisplayName, String operatorLabel, String desiredValue, String discrepancyValue, boolean isCI, String domainToUse)	auditId：実行された監査レコードの Sys_id。 auditedRecordId：監査されるレコードの Sys_id。 followOnTask：監査されるレコードに関連付けられた後続タスクの Sys_id で、空の文字列にすることができます。 columnDisplayName：監査される列のラベル。たとえば、[ディスクスペース (GB)]。 operatorLabel：列を監査するために使用される演算子のラベル。たとえば、[は空でない] や [次の値を超える (>)] などがラベルです。 desiredValue：列の目標値です。 discrepancyValue：不整合値。 isCI：監査されるレコードが CI の場合は true、それ以外の場合は false。 domainToUse：cert_audit レコードの Sys_domain。
createFollowOnTask()	public String createFollowOnTask(String auditId, String ciId, String assignedTo, String assignmentGroup, String shortDescr)	auditId：実行された監査レコードの Sys_id。

自動翻訳

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

スクリプトの方法 (続く)

名前	説明	パラメーター
		ciId：構成アイテムの Sys_id。この文字列は、テーブルが cmdb_ci テーブルから拡張されていない場合は空です。 assignedTo：タスクが割り当てられたユーザーの Sys_id。この文字列は空にすることができます。 assignmentGroup：タスクが割り当てられたグループの Sys_id。この文字列は空にすることができます。 shortDescr：後続タスクの簡単な説明に使用するテキスト。

提案された変更の管理

提案された変更機能を使用すると、構成アイテムおよび関連する関係に対する変更を事前に構成できます。これらの事前設定済みの変更は実装される準備ができていますが、後で適用されるまで実際には実装されません。

CI を表示するとき、提案された変更を表示すると、計画されている内容を確認できます。

この機能は、変更プロセスが承認段階にある間に変更を加え、承認が完了した後にのみ変更を実装する場合に便利です。変更が承認されない場合、レコードの変更を元に戻す必要はありません。変更が承認されると、提案されたすべての変更がクイック コマンドによって適用されます。

CI に対して以下の提案された変更を行うことができます。

- CI フォームのフィールドを変更する。
- その CI に関係を追加または削除する。

関係を変更するには、現在の関係を削除して新しい関係を追加する必要があります。提案された変更は削除できません。

CI 履歴の表示

CI の変更履歴は、リスト、カレンダー、タイムラインの形式で表示できます。

CI の提案された変更の表示

提案された変更を表示することで、CI の計画内容を確認できます。

始める前に
必要なロール：personalize_form

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

自動翻訳

このタスクについて

提案された変更を表示するには、CI フォーム レイアウトを構成して、**[CMDB** スケジュール設定済みの変更] フィールドを表示します。提案された変更は、デフォルトでは CI フォームに表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > 変更 > **Open** (オープン) をクリックし、変更要求を開きます。
2. [影響を受ける **CI]** 関連リストの [構成アイテム] を開きます。
   CI フォームに直接移動することもできます。
3. フォーム ヘッダー バーを右クリックします。
4. 選択 構成 > フォームレイアウト.
5. **[CMDB** スケジュール設定済みの変更] フィールドを [選択済み] ペインに移動します。
6. [保存] をクリックします。
   CI フォームは、提案された変更の詳細を [スケジュール設定済みの変更] 領域に表示します。

提案された変更の **CI** への追加

CI への提案された変更は、変更要求またはタスク関連のレコードを表示しながら行うことができます。

始める前に

必要なロール：itil

手順

1. 変更要求フォームで、[影響を受ける **CI]** 関連リストに移動します。
   [影響を受ける CI] リストに CI がない場合は、[編集] をクリックし、この変更要求の影響を受ける CI を追加します。
2. 提案された変更を構成する CI を右クリックし、[提案された変更] を選択します。
3. フォームに入力して、提案された変更を行い、[提案された変更を保存] をクリックします。
   [更新] をクリックして変更をすぐに適用します。[削除] をクリックして CI を削除します。
4. CI 関係の追加または削除を提案するには：

   a. [関連アイテム] セクションのプラス アイコンをクリックします。

   b. [関係] セクションで、関係を追加または削除します。
   関係エディターの使用方法については、「CI 関係の作成または編集」を参照してください。

   c. [提案変更の保存] をクリックします。

   d. 提案された変更の保存を確認します。

   [更新] または [削除] をクリックして変更をすぐにコミットします。

   注:
   CI 関係でのみ使用してください。ユーザー リレーションシップおよびグループ リレーションシップに対して関係の追加または削除を提案することは有効ではありません。

次のタスク

提案された変更が保存されると、[提案された変更を適用] ボタンが変更要求フォームに表示されます。このボタンを使用すると、提案された変更をユーザーが CI にコミットできます。変更をコミッ

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

自動翻訳

トするのに適切な時期は、ビジネス プロセスによって決定されます。提案された変更がコミットされるまで、CI は既存のデータを保持します。ただし、ユーザーは変更が提案されていることを確認できます。

提案された変更の CI への適用

提案された変更を適用すると、その変更要求のすべての提案された変更が構成アイテムに適用されます。提案された変更は、検証なし、または提案された変更の検証テストが失敗した場合でも適用することができます。

始める前に
必要なロール：itil

このタスクについて
提案された変更を適用すると、フォームの [スケジュール設定済みの変更] の部分には [スケジュール設定済みの変更は見つかりません] と表示されます。提案された変更検証ルールを設定して、変更を適用する前に提案された変更を検証することができます。

手順

1. [変更要求] フォームに移動します。
2. [提案された変更を適用] ボタンをクリックします。
   変更を確認する場合は、フォーム ヘッダーを右クリックして、[フォームの再ロード] オプションを選択する必要があります。

提案された変更検証ルールを作成または編集する

提案された変更がビジネス要件を満たし、CMDB に無効なデータを導入しないことを確認し、提案された変更を検証するためのスクリプトを含むルールを作成します。

始める前に
必要なロール：asset または itil

このタスクについて
CI に提案された変更検証ルールを設定するときは、提案された変更がルールの検証テスト スクリプトをパスするかどうかを検証することもできます。検証テストの結果は合格または不合格として記録され、結果を表示できます。検証テストを実行することは必須ではなく、検証テストが失敗しても、提案された変更を適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 変更の検証 > 提案された変更検証ルール.
2. [新規] をクリックするか、編集する既存のルールを選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[提案された変更検証ルール] フォーム

フィールド	説明
ルール名	このルールの名前。
テーブル名	ルールが適用されるテーブル。
フィルター条件	このルールを特定の CI に適用するための条件。
アクティブ	このルールを有効にするためのチェック ボックス。

自動翻訳

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

フィールド	説明

ルールスクリプト	true または false を返す必要がある検証 Java スクリプト。たとえば、
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg.`
	`var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
[変更要求] フォームで [提案された変更の検証] をクリックすると、影響を受ける CI の提案された変更を検証できます。

提案された変更の検証

影響を受ける CI に提案された変更を適用する前に、提案された変更検証ルールを使用して、変更がビジネス要件を満たしていて、CMDB に無効なデータを追加しないことを検証します。

始める前に
提案された変更を検証するために使用されるルールを作成または編集します。詳細については、「提案された変更検証ルールを作成または編集する」を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて
検証されていない、または検証テストに失敗した場合でも、提案された変更を適用することができます。

手順

1. CI に影響を与える [変更要求] フォームを開きます。
2. [提案された変更の検証] をクリックします。
   提案された変更は、CI が [フィルター条件] の基準を満たしている提案された変更検証ルールに対して検証されます。
3. 検証プロセスが完了した後、フォームの上部に表示されるメッセージを確認します。
   メッセージには、検証テストが合格したか失敗したかが示されます。

次のタスク
過去 2 日間の変更要求に対して実行された検証テストの詳細を表示するには、[提案された変更検証ログ] 関連リンクをクリックします。

自動翻訳

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

予定されている変更の検証スクリプトの作成または編集

ビジネス要件に従ってクラスへの変更が有効であったかどうか、および変更が予定されていたかどうかをチェックするカスタム スクリプトを作成します。予定されている変更の検証スクリプトは、CI 変更が CI タイムラインまたは変更履歴で表示されるたびに使用されます。

始める前に

必要なロール：admin または itil

このタスクについて

次のように各 CI 変更の検証が試行されます。

- CI または CI の親の 1 つにカスタム スクリプトが存在する場合、スクリプトが実行され、その結果を使用して変更が有効か無効かのフラグが付けられます。親 CI は階層順に検査されます。
- CI またはその親のいずれかにカスタム スクリプトが存在しない場合、事前定義された検証スクリプトが使用されます。変更された CI に関連付けられた変更要求の [作業開始日時] と [作業終了日時] の日の間に変更が発生した場合、その変更は予定されている変更として判定されます。

  ただし、このチェックは常に信頼できるとは限りません。これは、作業日内に手動で CI を変更し、変更が無効であっても有効であるとフラグが付けられている可能性があるためです。

スクリプトは、スクリプト内のテスト条件を満たすかどうかによって、true または false のブーリアンを返す必要があります。CI クラスごとに別々のスクリプトを定義することができます。また、1 つのクラスに対して予定されている複数の変更検証スクリプトを定義することもできます。たとえば、異なるバージョンのスクリプトを維持するためなどです。特定の時点で CI クラスに対して有効なスクリプトは 1 つのみです。

変更を一意に特徴付けるパラメーターは次のとおりです。

- 変更されたフィールド
- 変更を実行したデータ ソース
- 変更のタイム スタンプ

変更の有効性を正しく判断するには、パラメーターを調べ、ビジネス ロジックを適用して検証テストが満たされているかどうかを評価します。予定されている変更の検証スクリプトは、これらの特性のいずれかをテストし、変更が事前に確立された基準をいつ満たすのかを判断できます。たとえば、カスタム スクリプトは、CI のモードが稼働中またはメンテナンスであるか、誰が変更を開始したかをチェックできます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 変更の検証 > 予定されている変更の検証スクリプト.
2. [新規] をクリックするか、編集する検証スクリプトを選択します。
3. フォームに入力します。

[予定されている変更の検証スクリプト] フォーム

コントロール	説明
アクティブ	変更を検証するためのこのスクリプトを有効にするためのチェック ボックス。
適用先	このスクリプトが適用されるクラス。

自動翻訳

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

コントロール	説明
スクリプト	変更を検証するために実行するスクリプト。スクリプトがブーリアン値を返さない場合は、false に設定されます。

スクリプトには、スクリプトの入力変数を表示するテンプレートがあります。

テンプレート スクリプトの入力変数

変数	タイプ	説明
current	GlideRecord	処理中の現在のレコード。
updatedOn	GlideDateTime	変更のタイム スタンプ。
updatedBy	文字列	変更に対して責任を負うエンティティ。
fieldsChanged	文字列	変更されたすべてのフィールドの名前のカンマ区切りリスト。

Example

このサンプル スクリプトは、誰がレコードの更新を開始したかをチェックします。管理者がレコードの更新を開始した場合は、true を返します。それ以外の場合、スクリプトは false を返します。

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}

function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
     while(roles.next())
     {
       if(roles.role.name == 'admin')
          return true;
     }
  }
  return false;
}
```

4. [送信] をクリックします。

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

CMDB のインテリジェントな検索

日常の自然言語クエリ (NLQ) を検索文字列で使用して、CMDB 内の一連の CI をクエリすることができます。CMDB のインテリジェントな検索は、あいまいさを解析して解決し、検索文字列を有効な CMDB クエリに変換します。複雑な検索文字列は、CMDB クエリビルダーのキャンバス上に完全に構築された状態で開かれるため、さらに続行して絞り込むか、またはそのまま検索を実行することができます。

CMDB のインテリジェントな検索は英語でのみサポートされています。

CMDB Workspace との統合

CMDB のインテリジェントな検索は、CMDB Workspace ストアアプリに統合されています。CMDB Workspace での CMDB のインテリジェントな検索の使用の詳細については、「CMDB Workspace」を参照してください。

CMDB クエリビルダーとの統合

CMDB のインテリジェントな検索は、Now Platform の CMDB クエリビルダーと統合されています。この統合はシステムプロパティ *glide.cmdb.query.nlq.activated* によって制御されます。これはデフォルトで **true** に設定されています。CMDB のインテリジェントな検索を使用すると、CMDB クエリビルダーで自然言語処理を使用して、CMDB のインテリジェントな検索機能により CI とその関係を検索できます。

CMDB のインテリジェントな検索の使用

インテリジェントな検索は CMDB に合わせてカスタマイズされており、CMDB クラス階層を通じてのみテーブル、および CI とその関係を検索できるようになっています。

[インテリジェントな検索] 検索フィールドを使用すれば、日常的な自然言語によって検索文字列を構築できます。複数の CMDB クラスにまたがったクエリが可能であり、さまざまな関係で接続されている多くの CI を含むことができます。テーブル名または関係タイプのあいまいさを解決した後、インテリジェントな検索は検索文字列を CMDB が実行できるクエリに変換します。検索ボックスに入力すると CMDB クエリが動的に構築され、必要に応じてスペルチェッカーが適用されます。入力すると、テーブル名、入力されたテキスト内の一致する単一の単語または部分的なフレーズなどのアイテムとともに、関連する提案の動的なリストが表示されます。

インテリジェントな検索の使用：

- 検索のヒント：使用方法に関する詳細とヒント、および単一/複数のテーブル検索、高度なフィルタリング、インテリジェントな検索での関係の例を表示します。[関係性] タブには、CMDB の暗黙的な関係 テーブルへのリンクが含まれています。

- 検索：検索文字列が既に有効な CMDB クエリに完全に変換されているかどうか、および検索対象が単一のテーブルか複数のテーブルかによって異なります。

  - 検索文字列にテーブル名または関係でのあいまいな点がなければクエリが実行され、結果がリストビュー形式で表示されます。

    構築された CMDB クエリに複数のテーブルが含まれている場合は、[クエリビルダーで表示 **(View in Query Builder)]** ボタンが表示されます。ボタンをクリックして、CMDB クエリビルダーを開き、クエリビルダーキャンバスでクエリを完全に作成します。クエリビルダーを使用して、クエリの編集を続行できます。

  - 検索文字列のテーブル名または関係タイプがあいまいな場合、検索文字列は有効な CMDB クエリに変換できません。この場合、[クエリの絞り込み (Refine your query)] ダイアログボックスが引き続き表示され、検索文字列を有効な CMDB クエリに解析します。ダイアログボックスに

自動翻訳

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

は、検索文字列内のフレーズに対して提案された同義語とラベルが含まれています。ドロップダウンリストを使用して、目的の検索に一致する同義語を選択し、[移動] をクリックしてクエリを実行します。

- インテリジェントな検索で検索文字列を有効な CMDB クエリに変換できない場合は、[検索] をクリックしてもクエリ結果は生成されません。代わりに、フィードバックフォームが表示されます。フォームに入力し、[フィードバックの送信] をクリックして ServiceNow 分析にフィードバックを送信してください。

- 結果のフィードバック：ServiceNow アナリストにフィードバックを送信して、結果のアセスメントを表現します。結果と予想していた結果との間のギャップをキャプチャした説明を選択し、役立つ詳細を追加します。

サンプル検索

検索ボックスをクリックすると、事前定義されたサンプル検索のドロップダウンリストが表示されます。このリストは、より一般的な検索、またはアプリケーションサービスを含む検索など、作成がより困難な検索で構成されています。これらの検索のいずれかを実行して開始します。

- サンプル検索は NLQ サンプル検索 [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] テーブルに格納されます
- 参照されるテーブルは NLQ サンプル検索テーブル [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] テーブルに格納されます

CMDB 管理者 (sn_cmdb_admin ユーザーロール) は、NLQ サンプル検索テーブル内のレコードを直接編集することで、サンプル検索を変更できます。[すべて] をクリックし、フィルターナビゲーターで「`sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list`」と入力します。[NLQ サンプル検索] リストビューで、変更する検索のレコードを編集します。

サンプル検索の変更内容は、CMDB Workspace と CMDB クエリビルダーの両方に反映されます。

同義語

NLQ 同義語 [nlq_synonym] テーブルには、CMDB テーブル名、列名、および関係の自然言語文字列での同義語が事前に設定されています。このテーブルは、自然言語の検索ワードを CMDB クエリ言語と照合するために使用されます。たとえば、「Linux サーバー」というフレーズには、「Linux サーバー」、「サーバー」、「仮想マシンインスタンス」などの同義語があります。

ビジネスニーズに合わせてカスタマイズされた同義語の表示と追加の詳細については、「NLQ 同義語」を参照してください。

CMDB の暗黙的な関係

クラス間の関係の一部を「暗黙的な関係」として定義することで、インテリジェントな検索でより多くの結果を見つけることができます。暗黙的な関係は、サービスオファリングとアプリケーションサービスが関連するクエリで役立ちます。

NLQ 管理者は、次の場所に移動して新しい暗黙的な関係を作成できます すべて > **NLQ** > **CMDB** の暗黙的な関係.

暗黙的な関係は、2 つのテーブル間の関係を定義します。また、適用したい任意のフィルターを含めることができます。暗黙的な関係を作成するときは、次のアイテムを設定します。

- From テーブル (from_table)：親として機能するクラス
- フィルター：from_table の列に適用される条件
- To テーブル (from_table)：子として機能するクラス

自動翻訳

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

- 関係：from_table が to_table とどのようにやり取りするか。たとえば、「*Contains: Contained by*」は from_table に to_table が含まれていることを意味します
- スキップされたテーブル：CMDB クエリビルダーによってキャプチャされない暗黙的なクラス

たとえば、CMDB クエリビルダーで、過去 10 日間に P1 インシデントがあったサービスオファリングを表示するとします。ただし、「過去 10 日間の p1 インシデントを含むすべてのビジネスサービスオファリングを表示 (show me all business service offerings with p1 incidents in the last 10 days)」と入力しても、NLQ は関係を理解できません。

暗黙的な関係は、NLQ CMDB の暗黙的な関係 [nlq_cmdb_implicit_relationship] テーブルに格納され、CMDB Workspace で使用されます。統合されている場合は、CMDB クエリビルダーでも使用されます。

Now Platform での NLQ の詳細については、「自然言語クエリ (NLQ)」を参照してください。

統合マップ

統合マップ機能は、選択した CI (ホームノードと呼ばれる) を中心に、CI とその関係の階層マップをグラフィカルに表示します。統合マップ機能は、Dependency Views と Service Mapping の機能の一部を単一のマップエクスペリエンスに結合します。

統合マップは、CMDB Workspace v4.0 以降で使用できます。

統合マップは、CI が互いにどのように接続されているかを視覚的に示すため、Change Management、Incident Management、Event Management などの製品で役立ちます。マップ上のノードは CMDB 階層内の CI を表し、ノード間のさまざまなタイプの線は CI 間の接続を表します。

たとえば、統合マップは、関係と参照によって CI が他の CI にどのように接続されているかを視覚的に示すことで、変更の影響を理解するのに役立ちます。統合マップには、Event Management や Incident Management などの製品で役立つアプリケーションサービスの構成も表示されます。たとえば、「収益アプリ」のアプリケーションサービスのメンバーであるすべての CI を表示できます。変更履歴を確認し、アプリケーション CI のみが表示されるように CI を簡単にフィルタリングできます。

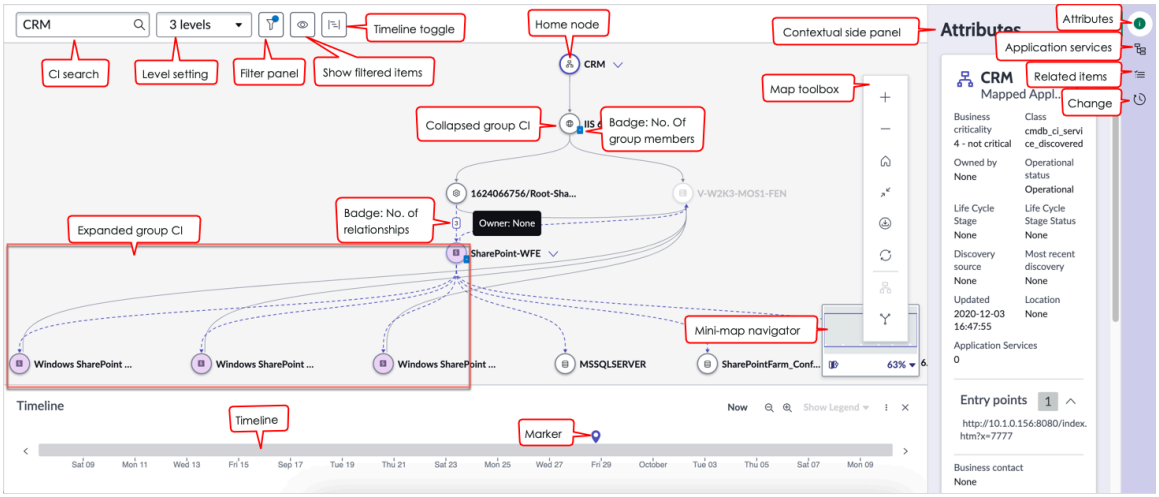
統合マップには、次のパネルがあります。

- CI のマップを表示し、次のユーティリティにアクセスできる [マップ] ペイン。
  - マップのホームノード CI を検索できる [CI 検索] フィールド
  - マップに表示される CI のフィルタリングと関係のフィルタリングを行い、任意のマップに一連のフィルターを再適用するためのフィルタープリセットを作成できるフィルターパネル
  - マップのさまざまな視覚的側面 (レイアウトモードなど) を変更できるツールボックス
  - マップ全体を対象エリアに簡単に移動し、マップのズームレベルを設定できるミニマップナビゲーター
- マップ上の CI の関連アイテムイベントを表示するタイムライン。タイムラインを表示している時点で、過去 6 か月と未来の 6 か月までが表示されます。
- 右側のコンテキストサイドパネルでは、[属性]、[アプリケーションサービス]、[関連アイテム]、または [変更] モジュールを選択できます。パネルには、マップ上の選択に応じて、モジュールごとにさまざまなタイプの詳細が表示されます。

自動翻訳

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

統合マップのパネルと要素



コンテキストサイドパネルのさまざまなモジュールに表示されるマップコンテンツと詳細が同期されます。コンテキストサイドパネルで選択したモジュールによって、表示される詳細のタイプが決まり、マップでの選択によってスコープが決まります。マップ上の CI を選択すると、コンテキストサイドパネルにその CI の詳細が表示されます。一部のモジュールでは、マップで何も選択されていない場合、コンテキストサイドパネルにマップ上のすべての CI の詳細が表示されます。

たとえば、[アプリケーションサービス] モジュールが選択され、マップ上で CI が選択されている場合、コンテキストサイドパネルには、選択した CI に関連するすべてのアプリケーションサービスが表示されます。マップ上の空のスペースを選択して CI が選択されないようにすると、コンテキストサイドパネルには、マップ内の CI に関連付けられているすべてのアプリケーションサービスが表示されます。

アクセス

CMDB Workspace から統合マップ機能にアクセスするには、次のいずれかの方法を使用します。

- 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
- マップのホームノードとしてそれぞれの CI のマップを開くには、CI フォームで [マップを開く] を選択します。 デフォルトでは、この機能を使用するには CI が運用ステータスである必要があります。詳細については、「CI の運用ステータスの設定」を参照してください。

必要なロール：

- マップにアクセスする場合：sn_cmdb_user、sn_cmdb_editor、または sn_cmdb_admin ロール
- 運用アプリケーションサービスでマップにアクセスする場合：app_service_user、sm_user または sm_admin
- 運用と非運用アプリケーションサービスでマップにアクセスする場合：app_service_admin、sm_user または sm_admin
- 関連アイテムにアクセスして表示する場合：itil

マップのコンテンツ

マップペインには、アプリケーションサービスなどのグループ CI を含む CI とその関係のグラフィカルなレイアウト、およびタイムラインが表示されます。マップのコンテンツは、次のように設定および変更できます。

ホームノード

自動翻訳

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

[検索] ボックスを使用して、マップの中心にする CI (アプリケーションサービス CI など) を選択します。その CI はマップのホームノードになります。ホームノードは、太い境界線と脈動効果によって簡単に見分けられます。。ホームノードはマップの焦点であり、他のすべての CI と関係線はホームノードとの関連で描画されます。

レベル

[レベル] ドロップダウンリストを選択して、マップレベルを設定します。マップ レベルは、CI を表示する階層レベルの数を制限して、マップの全体的なサイズを制限します。マップには、ホームノードから始まり、指定されたレベルまでの階層の上から下まですべての CI が表示されます。デフォルトでは、ホームノードから直接派生する最初の 3 レベルの CI のみがマップに表示されます。

フィルター

[フィルターパネルを開く] ( ) を選択して、現在のマップに表示されるデータをフィルタリングし、 フィルタープリセットを作成します。各フィルタリングカテゴリには、現在のマップに関連するアイテムのみが含まれます。たとえば、CI タイプカテゴリのリストには、マップ上のすべての CI タイプが含まれており、それらのアイテムをフィルタリングしたり除外したりすることができます。フィルターが適用されると、フィルターアイコンに青い点が表示されます。

フィルター済み] アイコン (フィルター) を選択してグレー表示された CI および関係として公開しない限り、マップに表示されません。

マップフィルターの構成の詳細については、「マップフィルターの構成」を参照してください。

Service Mapping

Service Mapping がインストールされている場合、Service Mapping の作成方法によって作成されたアプリケーションサービスがマップに含まれます。それ以外の場合は、CMDB 関連の入力方法によって入力されたアプリケーションサービスのみが表示されます。

Service Mapping がない場合、関係、グループ化、マッピングされたアプリケーションサービスデータ (およびそのクラスのサブクラス) など、Service Mapping がアプリケーションサービスに提供するその他のデータは、使用できません。また、コンテキストサイドパネルのアプリケーションサービスモジュールでは、マップ内の CI の詳細は表示されません。

Service Mapping がインストールされていて、システムプロパティが有効になっている場合は、 *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled* Service Mapping ワークスペースから統合マップにアクセスできます。詳細については、「Access the Unified Map feature from the Service Mapping Workspace」を参照してください。

CI の運用ステータスによるフィルタリング

デフォルトでは、運用されていない CI はマップから除外され、[運用中] または [空] の CI *Life Cycle Stage* のみがマップに表示されます。マップ内の CI を検索する場合、運用ステータスに基づいて除外された CI は結果に含まれません。また、非稼働 CI など、運用ステータスに基づいて除外された CI の詳細を表示する場合、CI フォームの [マップを開く] ボタンは使用できません。

管理者は、このデフォルトの動作を変更して、非稼働 CI または値の任意の組み合わせ *Life Cycle Stage* の CI を表示できます。詳細については、「CI の運用ステータスの設定」を参照してください。

自動翻訳

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

要素数

マップが取得して表示する要素の数は、システムプロパティの値 *node.map.max.edge.count* を超えない範囲で、指定されたレベル内の要素数までです (デフォルトでは 250、折りたたまれたグループ CI 内の CI がカウントされます)。

- が指定したレベル内の要素数より大きい場合 *node.map.max.edge.count* :指定したレベルまでのすべての要素がマップに表示されます。
- が指定したレベル内の要素数より小さい場合 *node.map.max.edge.count* :指定したレベルを超える追加の要素は切り捨てられ、マップに表示されません。

管理者はこのプロパティを変更できます *node.map.max.edge.count* 。このプロパティは、マップ上のデータ量に影響を与え、パフォーマンスに影響を与えます。

マップの外観とインタラクション

マップは、最初はデフォルト設定を使用して表示されます。統一マップで一部のフィールド値を強調表示するために使用される色は、Next Experience のカラーテーマに従います。破線はエンドポイント CI 間の参照を表します。

次のように、マップを操作して現在のコンテンツの外観を変更できます。

- マップ上のツールボックスを使用して、マップの外観を変更します。
  - ズームインまたはズームアウト：マップの詳細レベルを追加または縮小します。
  - ホームノードに配置：ホームノードをマップの中央に移動します。
  - 画面に合わせる：キャンバスの中央にマップを配置し、マップ全体がキャンバスに収まる最大レベルにズームレベルを設定します。
  - マップをエクスポート：:ローカルドライブの PDF ドキュメントにマップをエクスポートします。
  - すべて折りたたむ：展開されているすべてのグループ CI を折りたたみ、キャンバスの中央にマップを配置し、マップ全体がキャンバスに収まる最大レベルにズームレベルを設定します。
  - マップ レイアウトを次のいずれかのオプションに切り替えます。
    - 統一垂直レイアウト：上流と下流の関係に従って、要素を垂直方向のツリー パターンで表示します。このオプションは、マッピングされたアプリケーションサービスを表示するためのデフォルトのレイアウトです。
    - 統一強制レイアウト：上流または下流の関係に関係なく、親 CI の周囲にクラスター化された配置で要素を表示します。
- タイムラインの表示/非表示を切り替える:タイムラインの可視性の切り替えアイコン (タイムライン 非表示の切り替え) を選択して、マップの下のタイムラインを表示または非表示にします。タイムラインの詳細については、「CI 関連アイテムイベントのタイムラインへの表示」を参照してください。
- CI をポイントすると、CI とそれに接続された CI の間の関係がアニメーション化されます。
- 右下のミニマップナビゲーターを使用すると、キャンバス上のマップ全体を簡単に移動し、ズームレベルを特定のパーセンテージの数値に設定できます。ミニマップナビゲーターの表示/非表示は切り替えることができます。
- グループ CI の番号バッジを選択してグループを展開し、そのメンバー CI を表示します。グループの親と CI メンバーは、一時的に薄い紫色で強調表示されます (必要に応じてグループをポイントします)。バッジをもう一度選択すると、グループが折りたたまれてグループ CI モードに戻ります。
- 必要に応じて、マップキャンバス上で CI ノードをドラッグして CI を再配置します。

自動翻訳

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

コンテキストサイドパネル

右側のコンテキストサイドパネルで次のいずれかのモジュールを選択して、マップ上の CI のさまざまなタイプの詳細を表示します。

- 属性 ( )：マップ内の選択に基づく詳細を含む [属性] ペインを表示します。このモジュールの使用方法の詳細については、「マップ上の CI または関係の属性の表示」を参照してください。

- アプリケーションサービス ( )：[アプリケーションサービス] ペインのカードには、アプリケーションサービスの *Owner* や *Discovery source*などの主要な詳細が表示されます。マップで CI が選択されている場合は、選択した CI に関連するアプリケーションサービスが表示されます。マップで何も選択されていない場合は、マップ上の CI に関連するアプリケーションサービスが表示されます。

  このモジュールの使用方法の詳細については、「マップ上の CI のアプリケーションサービスの表示」を参照してください。

- 関連アイテム ( )：アクティブなインシデントやアラートなど、関連アイテムカテゴリ別にグループ化された関連アイテムを [関連アイテム] ペインに表示します。マップで CI が選択されている場合は、選択した CI に関連付けられている関連アイテムのみが表示されます。何も選択されていない場合は、マップの CI に関連付けられている関連アイテムがすべて表示されます。

  - このモジュールの使用方法については、「マップ上の CI の関連アイテムの表示」を参照してください。
  - 管理者がバッジ、タイムライン、および [関連アイテム] パネルのカードに表示される関連アイテムの詳細を設定する方法については、「関連アイテムモジュールのオプションの構成」を参照してください。

- 変更 ( )：CI の変更を [変更] ペインに表示します。マップで CI が選択されている場合は、選択した CI の変更のみが表示されます。CI が選択されていない場合、[変更] ペインに変更の詳細は表示されません。

  このモジュールの使用方法の詳細については、「マップ上の CI の変更の表示」を参照してください。

サービスマップ

マップされたサービスは、グループ CI としてマップに表示されます。グループ CI は、展開して折りたたんでそのメンバーを表示または非表示にすることができます。マップされたサービスは、アプリケーションサービスやダイナミック CI グループなど、アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] クラスの子孫です。グループ CI のバッジは、グループ内のメンバーの数を示します。

バッジを選択してグループを展開するとすべてのメンバーが表示されます。グループを折りたたむとメンバーが非表示になり、グループ CI のみが表示されます。展開モードで、グループ内の任意の CI をポイントすると、すべての CI メンバーが一時的に薄い紫色でハイライト表示されます。

統合マップの管理

管理者は、統合マップのいくつかの設定を変更して、組織でのマップの使用方法を反映させることができます。

自動翻訳

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

次のタスクの統合マップの構成は、すべてのユーザーに影響します。ユーザーは、統合マップを使用して自分のエクスペリエンスの一部をカスタマイズできますが、これらのタスクで設定の構成を行うことはできません。

CI の運用ステータスの設定

マップに含めるために CI がどの運用ステータスになることができるかを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて
デフォルトでは、運用されていない CI はマップから除外され、[運用中] または **[**空] の *Life Cycle Stage* CI のみが表示されます。

検索結果には、運用ステータスに基づいて除外された CI は含まれません。また、非稼働 CI など、運用ステータスに基づいて除外された CI の詳細を表示する場合、CI フォームの [マップを開く] ボタンは使用できません。

手順

1. [すべて] に移動し、メイン ナビゲーション バーの [フィルター] ボックスに「 sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list 」と入力して *Operational life cycle modes* テーブルを開きます。
2. **CMDB Workspace** 統一マップビューのデフォルトレコード*Name*を編集します。
   a. [ライフサイクルリスト] フィールドをロック解除します。
   b. 右側で、[複数を追加/削除]アイコンを選択します。
   c. [メンバーの編集] ダイアログボックスで、CI をマップに含める必要があるライフサイクルステージ値を選択します。
   d. [保存] を選択します。
   e. レコード フォームで、 更新 を選択します。

関連アイテムの構成

関連アイテムカテゴリを追加し、[関連アイテム] モジュールの個々のカードに表示される内容、および関連アイテムがタイムラインとバッジにどのように表示されるかを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて
関連アイテムは、コンテキストサイドパネルの [関連アイテム] ペインでカテゴリ別にグループ化され、CI バッジとタイムラインにも表示されます。ノードマップ関連アイテム [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] テーブルには、表示される関連アイテムと関連する詳細を決定する設定が含まれています。たとえば、デフォルトでは、アクティブなインシデントなどの関連アイテムの一般的なカテゴリは、事前設定されて表示されます。ノードマップ関連アイテム [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] テーブルのレコードを追加または変更して、マップ内の関連アイテムをグローバルに管理できます。

手順

1. [すべて] に移動し、メインナビゲーションバーの [フィルター] ボックスに「sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list」と入力して、ノードマップ関連アイテムテーブルを開きます。
2. 既存のレコードを選択するか、[新規] を選択してフォームに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	CI に [関連アイテム] モジュールが選択されているときにコンテキストサイドパネルに表示されるカテゴリラベル。
テーブル	カテゴリのレコードが取得されるテーブル。
順序	すべての関連アイテムカテゴリ内でカテゴリが表示される順序。関連アイテムカテゴリのリストは、昇順でソートされます。順序番号が最も小さいカテゴリがリストの一番上に表示されます。
アクティブ	関連アイテムカテゴリの表示を有効にします。
参照フィールド	カテゴリの CI を参照する、指定されたテーブルの参照属性。一般に、構成アイテム **[cmdb_ci]** に設定されます。

[関連アイテム] コンテキストサイドパネルで関連アイテムを構成します。

関連フィールドと条件タブ

番号フィールド	カテゴリ内の各レコードを一意に識別する、指定されたテーブルの数値属性。この属性は、関連アイテムカテゴリをドリルダウンするときに個々のカードに表示されるレコードリンクで使用されます。
タイトルフィールド	コンテキストサイドパネルでカテゴリをドリルダウンするときに個々のカードのタイトルとして表示される、指定されたテーブルの属性。
フィールド	関連アイテムカテゴリをドリルダウンするときに個々のカードに表示される、指定されたテーブルの属性セット。たとえば、アラートをドリルダウンする場合に、個々のアラートカードに表示される属性のセットです。
ソートフィールド	指定された [フィールド] のセットを表示する順序。
フッターフィールド	[ソートフィールド] で指定されたソート順序に関係なく、関連アイテムカテゴリをドリルダウンするときに個々のカードに表示される、指定されたテーブルの属性。
条件	カテゴリのレコードのセットを取得する、指定されたテーブルに適用する条件。

バッジとタイムラインの関連アイテムを構成します。

バッジとタイムラインの構成タブ

バッジとタイムラインのアイコン	指定された関連アイテムの CI バッジとタイムラインに表示されるアイコン。

自動翻訳

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

バッジとタイムラインのハイライト表示フィールド	タイムラインとマップ上のアイコンに色を適用するための構成をハイライト表示します。
日付フィールド	タイムラインにイベントを配置する日付フィールド。
終了日フィールド	タイムラインの範囲に使用するオプションの終了日フィールド。

3. [送信] または [更新] を選択します。

クラスの拡張プロパティの構成

各クラスには、CI の [統合マップ属性] パネルに表示される一意の拡張プロパティのセットがあります。多くの共通クラスは、このような拡張プロパティのセットで事前設定されています。これらのデフォルト設定を変更し、追加のクラスの拡張プロパティをグローバルに構成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin

手順

1. [すべて] に移動し、メインナビゲーションバーの [フィルター] ボックスに「sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.list」と入力して [テーブル属性] テーブルにアクセスします。
2. 既存のレコードを選択するか、[新規] を選択してフォームに入力します。

フィールド	説明
CMDB クラス名	この構成が適用されるクラス。
表示属性	ユーザーが CI の [プロパティ] モジュールを選択したときに、コンテキストサイドパネルに拡張属性として表示される属性のリスト。リストには、選択可能な指定された **CMDB** クラス名の属性が含まれています。 フィールドがロックされている場合に構成するには、まず [表示属性のロックを解除] アイコンを選択します。

3. [送信] または [更新] を選択します。

マップ参照の構成

マップ参照を構成して、関係で接続されていない 2 つのクラスの CI をマップ上で接続します。

始める前に
必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて
参照は、その間に関係接続がない 2 つのクラスの CI を接続します。マップ上では、参照先クラスと参照元クラスの 2 つの CI が、それらの間に関係接続があるかのように点線で結ばれて表示されま

自動翻訳

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

す。このような参照接続の場合、関係タイプは [参照] です。変更可能な事前構成済みのマップ参照がいくつかあります。また、マップ参照を追加することもできます。

たとえば、Windows Server CI レコードには、マップに含めるファイルシステムテーブル内のレコードへのマップ参照があります。この場合、サーバー ABC (参照元 CI) には、C:\ および D:\ ファイルシステム (参照先 CI) への接続が表示されます。

手順

1. [すべて] に移動し、メインナビゲーションバーの [フィルター] ボックスに「sn_cmdb_ws_node_map_reference.list」と入力して、ノードマップ参照テーブルを開きます。
2. 既存のレコードを選択するか、[新規] を選択してフォームに入力します。

フィールド	説明
CI クラス	この構成が適用される参照元クラス。
参照先 CI クラス	指定された参照フィールドが参照するクラス。
参照フィールド	参照を含む指定された **CI** クラスの属性。
逆を表示 (Show Reverse)	指定された **CI** クラスと参照先 **CI** クラスの間の逆参照のマップ参照を作成します。
アクティブ	マップ参照に参照先 CI が表示されるように構成を有効にします。

3. [送信] または [更新] を選択します。

クラスプロファイルの設定

クラスのデフォルトのマップフィルターとデフォルトのマップの向きを設定するプロファイルを構成します。たとえば、マップ済みアプリケーションサービスクラスの Service Mapping データを表示するためです。

始める前に

必要なロール：sn_cmdb_admin

このタスクについて

クラスプロファイルは、現在のマップでフィルタープリセットが使用されていない場合に適用されます。これは通常、フィルタープリセットなしでマップを最初にロードしたとき、またはフィルタープリセットを [デフォルトビュー **(Default view)**] に設定したときに適用されます。クラスプロファイルでは、フィルターパネルのレイヤーカテゴリのみを構成できます。マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] クラスなど、いくつかの共通クラスがクラスプロファイルで事前構成されています。

手順

1. [すべて] に移動し、メインナビゲーションバーの [フィルター] ボックスに「sn_cmdb_ws_node_map_profiles.list」と入力して、ノードマッププロファイルテーブルを開きます。
2. 既存のレコードを選択するか、[新規] を選択してフォームに入力します。

フィールド	説明
向き	マップの向き。

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

自動翻訳

フィールド	説明
CMDB CI クラス	このプロファイルを適用するマップのホームノードのクラス。
レイヤー	[レイヤー] カテゴリのフィルターで、マップ内またはマップ外の要素をフィルタリングします。
アクティブ	このプロファイルがアクティブかどうかを指定します。

3. [送信] または [更新] を選択します。

マップでの CI の表示

マップの中心となるホームノードとして CI を選択します。統合マップのホームノードは、マップの焦点です。マップの他のすべての CI と関係は、ホームノードのコンテキストで描画されます。

始める前に

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

このタスクについて

アプリケーションサービス やダイナミック CI グループなどのグループ CI をホームノードとして選択すると、[属性] モジュールにはグループ CI 自体の属性と、グループの CI メンバーのカードが表示されます。各カードには、グループメンバーである CI の詳細が表示されます。アプリケーションサービス CI のマップを開くと、マップ内のグループ CI のバッジに、そのグループ内の CI メンバーの数が表示されます。その場合、グループ機能を使用して、グループ CI を展開または折りたたむことができます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 検索フィールドで、マップを表示する CI を検索します。
   検索して選択した CI は、マップのホームノードとして自動的に設定されます。

次のタスク

「統合マップ」で説明されているように、マップのコンテンツまたは外観を変更できます。また、次のいずれかのインタラクションを実行できます。

- マップに CI キーの詳細を表示：CI をポイントすると、CI のフルネームとクラス (またはそれらの詳細が表示されるまでマップを拡大)、関連アイテムの詳細、および CI 関係の方向が表示されます。CI に関連付けられた複数の関連アイテムがある場合、CI バッジには文字列「Multiple」が含まれ、関連アイテムの数を示すバッジがタイムラインに表示されます。タイムラインでそのバッジをポイントすると、すべての関連アイテムを表示できます。
- 完全な CI の詳細を表示：CI を選択すると (CI の境界線が太くなる)、それぞれの詳細が [属性]、[アプリケーションサービス]、[関連アイテム]、または [変更モジュール] ペインに表示されます。アプリケーションサービス やダイナミック CI グループなどのグループ CI の場合、[属性] ペインには、グループのメンバーである CI の詳細カードも表示されます。
- 関係の詳細を表示：CI 間の関係を表す線を選択し、右側のコンテキストサイドパネルに関係属性を表示します (必要に応じて [属性] モジュールを選択します)。CI 間に複数の関係がある場合、バッジには関係の合計数が表示され、すべての関係の詳細が [属性] パネルに表示されます。
- CI の移動：CI をマップ上の別の場所にドラッグします。その CI に接続されているマップ要素は、CI の新しい配置に従って自動的に移動および再描画されます。

自動翻訳

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

- レベル設定の変更：[レベル] ドロップダウンを選択し、マップ上に CI を表示するホームノードからの関係レベルの数を設定します。
- 別のホームノードを選択：CI を右クリックします。次に、ポップアップメニューで [ホームノードとして設定] を選択して、選択した CI をホームノードとしてマップを再描画します。
- グループ CI の展開と折りたたみ：グループ CI の番号バッジ (CI メンバーの数を示す) を選択すると、グループが展開され、その CI メンバーが表示されます。バッジをもう一度選択すると、グループが折りたたまれて、グループ CI とその数値バッジが表示されます。展開モードで、グループの親と CI メンバーは、一時的に薄い紫色で強調表示されます (必要に応じてグループをポイントします)。

- [フィルター処理されたアイテムを表示]: [されたアイテムを表示] アイコン (フィルター処理された) を選択すると、フィルター処理されたアイテムがマップ上に淡色表示されます。マップフィルターの構成方法の詳細については、「マップフィルターの構成」を参照してください。

CI 関連アイテムイベントのタイムラインへの表示

インシデントや変更など、マップ上の CI に関連付けられた関連アイテムイベントを時間範囲全体で表示します。

始める前に
必要なロール：「統合マップ」で一般的なロール要件を参照してください。

このタスクについて
マップ上の CI を選択してタイムラインに関連アイテムを表示するか、マップ上の空のスペースを選択してマップ上のすべての CI の関連アイテムを表示します。同じ日付の複数の関連アイテムは、グループ内の関連アイテムの数を示すバッジにグループ化されます。

タイムラインの時間範囲は、現在時刻を基準として過去 6 か月から未来の 6 か月までの範囲です。この時間範囲外で発生したイベントは、タイムラインに表示されません。ただし、そのようなイベントは対応する [関連アイテム] ペインに表示され、CI バッジにはそれらの関連アイテムのデータが表示される場合があります。

タイムラインはマーカーを使用して、マーカーの日付より後に作成された CI を除外します。タイムライン上の関連アイテムには影響しません。マーカーを設定して、特定の時点までの CMDB のトポロジ変更を可視化します。マップは関連するタイムラインと同期され、マーカーの日時に存在していた CI と関係が表示されます。たとえば、マーカーの日時より後に作成された CI はマップに表示されません。

管理者は、タイムラインに表示される関連アイテムの詳細など、タイムラインの一部のプロパティを設定できます。タイムラインの設定の詳細については、「関連アイテムの構成」を参照してください。

関連アイテムイベントをタイムラインに表示するには、次のようにします。

手順
- マーカーをポイントすると、日付設定が表示されます。
- 関連アイテムバッジをポイントすると、その時点の関連アイテムの詳細が表示されます。
- マーカーとして設定する別の日付にマーカーをドラッグします。
- ズームインまたはズームアウトして、タイムラインに表示される日付範囲を拡大または縮小します。

自動翻訳

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

- [その他のオプション] ボタンを選択し、[マーカーを置換]、[マーカーをクリア]、または [マーカーを追加] を選択してマーカーを管理します。
- [今] を選択して、マーカーを現在の時刻に設定します。

次のタスク

:タイムラインアイコンの可視性を切り替え(タイムライン を表示または非表示にします。

マップフィルターの構成

さまざまなフィルタリングカテゴリを使用してデータをフィルタリングすることで、現在のマップに表示する CI のタイプを指定します。

始める前に

必要なロール：「統合マップ」で一般的なロール要件を参照してください。

このタスクについて

一部のマップは、大きく拡張しすぎて役に立たない場合があります。ホームノードを選択した後、特定のタイプの CI または特定の属性値を持つ CI を除外することで、マップのサイズを縮小できます。たとえば、特定の検出ソースに関連付けられている CI、または特定のユーザーが所有しているものの関心のない CI は除外できます。

[マップフィルター] パネルでは、レイヤータイプ、CI クラス、および関係タイプでフィルタリングできます。フィルターオプションは、現在マップ上にある要素を反映し、マップ内のすべての要素の属性値を表します。アイテムを選択またはクリアして、マップ内の CI と関係をフィルタリングします。

注:

- マップ上の他の CI により、ホームノード CI を除外する可能性があるフィルター条件を、[マップフィルター] パネルで使用できる場合があります。ただし、これらのフィルター条件に一致しても、ホームノード CI を除外することはできません。
- マップは最大 250 の CMDB 要素のみを取得して表示します。残りの要素は切り捨てられ、マップには表示されません。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 検索バーで、マップのホームノードとして必要とする CI を検索します。
4. [フィルターパネルを開く (Open filter panel)] ( ) を選択します。
5. [マップフィルター] パネルで、現在のマップに適用するフィルターを選択またはクリアします。
6. [マップフィルター] パネルを閉じます。

次のタスク

- する [フィルター処理されたアイテムを表示] アイコン (フィルター処理された) を選択して、フィルター処理されたすべてのアイテムを淡色表示される要素として表示するか、非表示にします。
- フィルタープリセットを作成して、フィルターのカスタムセットを再利用します。

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

自動翻訳

フィルタープリセットの管理

統合マップマップフィルターのカスタムセットを作成して保存します。これを任意のマップに適用することで、関心のあるもののみを表示できるようになります。

始める前に

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

このタスクについて

マップフィルターのカスタムセットを構成した後に、それらの設定をフィルタープリセットとしてキャプチャできます。その後、そのフィルタープリセットを選択して、そのすべてのフィルター設定を現在のマップに自動的に適用できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 検索バーで、マップのホームノードとして必要とする CI を検索します。
4. [フィルターパネルを開く (Open filter panel)] ( ) を選択します。
5. [マップフィルター] パネルで、フィルタープリセットに含めるフィルターを選択します。
   フィルター設定は、現在のマップにも適用されます。
6. 星型アイコンを選択し、[プリセット名] を入力して、[保存] を選択します。
7. [マップフィルター] パネルを閉じます。

次のタスク

- フィルタープリセットを適用する：[マップフィルター] ダイアログボックスで [プリセットリストを表示] アイコンを選択し、プリセットフィルターを選択して [マップフィルター] パネルを閉じます。
- フィルタープリセットを更新する：[マップフィルター] ダイアログボックスでフィルタープリセットを選択し、フィルター設定を更新します。次に、星型のアイコンを選択し、[プリセットを保存 (Save Preset)] ダイアログボックスで次のいずれかを実行します。
  - [プリセットを更新 **(Update preset)]** を選択します
  - [新しいプリセットとして保存 **(Save as new preset)]** を選択し、フィルタープリセット名を入力します

  [保存] を選択します。
- フィルタープリセットを削除する：[マップフィルター] ダイアログボックスでフィルタープリセットを選択します。プリセットを変更せずに、星型アイコンを選択し、[プリセットを削除 (Remove preset)] ダイアログボックスで [削除] を選択します。

マップ上の **CI** または関係の属性の表示

統合マップで [属性] モジュールを開くと、マップ上の CI および関係の属性が表示されます。

始める前に

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。

自動翻訳

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

3. 検索バーで、マップのホームノードとして設定する CI を検索します。
4. 属性を表示するマップの CI または関係を選択します。
5. コンテキストサイドパネルで [属性] () を選択して、[属性] モジュールにアクセスします。[属性] ペインには、次の詳細が表示されます。
   - 非グループ CI の場合：上部のセクションには、任意のクラスの CI (アプリケーションサービス CI を除く) に表示される `Class` や `Discovery source` などの共通キー属性が含まれています。下部のセクションには、CMDB 階層内の CI のクラスを一意に拡張する属性が含まれています。
   - グループ CI の場合：一番上のカードにはグループ CI の属性が表示され、その下の [構成アイテム] セクションには各グループメンバー CI の属性を示すカードが含まれます。
   - 単一の関係の場合：選択した関係の属性を含むカード。
   - 複数関係バッジの場合：関係セット内の各関係のカードに、関係の属性が表示されます。カードの数は、関係バッジの数と同じです。これは、同じ方向の 2 つの CI 間のさまざまなタイプの関係の数です。関係接続は CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルのレコードに基づいています。

次のタスク

[アプリケーション] ペインの CI カードで、[アクション] メニューを選択し、次のいずれかのオプションを選択します。

- **[CI の詳細を表示 (View CI details)]** で、CI の CI フォームを開きます。
- [新しいマップで開く **(Open in new map)]** で、現在の CI がホームノードとして設定されている追加のマップを開きます。
- **[CI** をホームとして設定 **(Set CI as home)]** で、選択した CI をマップの新しいホームノードとして設定します。

マップ上でマップされたアプリケーションサービス CI を選択すると、そのエントリポイントが [属性] ペインに表示されます。

マップ上の CI のアプリケーションサービスの表示

統合マップで [アプリケーションサービス] モジュールを開くと、マップ上の CI に関連付けられたアプリケーションサービスの詳細が表示されます。

始める前に

選択した CI のアプリケーションサービスを表示するには、Service Mapping をインストールする必要があります。

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 検索バーで、マップのホームノードとして設定する CI を検索します。
4. アプリケーションサービスを表示するマップ上の CI を選択します。
5. コンテキストサイドパネルで [アプリケーションサービス] () を選択して、アプリケーションサービスモジュールにアクセスします。

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

自動翻訳

次のタスク

- マップ上の別の CI を選択して、関連するアプリケーションサービスを表示します。または、マップ上の空のスペースを選択して CI が選択されないようにし、マップ上のいずれかの CI のすべてのアプリケーションサービスを表示します。
- [アプリケーションサービス] ペインで、次の操作を行います。
  - [検索] ボックスを使用して、特定のアプリケーションサービスを検索します。
  - を選択して [フィルター] パネルを開き、アプリケーションサービスカードのソート基準となるカテゴリとソート順を選択します。[フィルター] パネルを閉じて設定を適用します。
- 個々のアプリケーションサービスカードで、[アプリケーションサービス] アクション ( ) を選択し、以下を選択します。
  - **[CI の詳細を表示 (View CI details)]** は、アプリケーションサービス CI の CI フォームを開きます。
  - [新しいマップで開く **(Open in new map)]** は、アプリケーションサービスがホームノードとして設定されている新しいマップを開きます。
  - **[CI をホームとして設定 (Set CI as home)]** は、アプリケーションサービスをマップ上のホームノードとして設定し、それに応じてマップを再描画します。

  Business criticality などの一部のフィールドは、特定の値を示すために色分けされています。たとえば、[最も重大] のステータスは、デフォルトでは赤色の背景でハイライト表示されます。

マップ上の **CI** の変更の表示

統合マップで [変更] モジュールを開くと、マップ上の CI の変更履歴が表示されます。

始める前に

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 検索バーで、マップのホームノードとして設定する CI を検索します。
4. 変更を表示するマップ上の CI を選択します。
5. コンテキストサイドパネルで [変更] ( ) を選択して、[変更] モジュールにアクセスします。

次のタスク

- 変更を表示するマップ上の別の CI を選択します。
- [変更] ペインで次の操作を行います。
  - [フィルターを開く] ( ) を選択し、次のいずれかのフィルタータイプを選択して構成します。
    - 投稿タイプ
    - フィールドの変更
    - フラグ
    - フィルターセット

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

自動翻訳

- 検索アイコン ( ) を選択し、[アクティビティストリームを検索] フィールドにテキストを入力して、特定の変更を検索します。
- または ソートアイコンを選択して、変更カードのソートを昇順または降順で切り替えます。

- [少なく表示] または [さらに表示] を選択して、変更カードに最小レベルまたは最大レベルの詳細を表示します。

- 個々のカードの場合：[重要としてフラグを付ける] アイコンを選択して、変更に重要であることを示すフラグを付けます。

マップ上の CI の関連アイテムの表示

統合マップで [関連アイテム] モジュールを開くと、マップ上の CI のアクティブなインシデントやアクティブな問題などのすべての関連アイテムが表示されます。

始める前に

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 検索バーで、マップのホームノードとして設定する CI を検索します。
4. 関連アイテムを表示するマップ上の CI を選択します。
5. コンテキストサイドパネルで [関連アイテム] ( ) を選択して、[関連アイテム] モジュールにアクセスします。
   関連アイテムはカテゴリ別にグループ化されています。表示されるカテゴリは [関連アイテム] オプションに基づいており、バッジには、選択した CI (または CI が選択されていない場合はすべての CI) の各カテゴリの関連アイテムの数が表示されます。

次のタスク

- マップ上の別の CI を選択してその関連アイテムを表示するか、マップ上の空のスペースを選択してどの CI も選択せず、マップ上のすべての CI の関連アイテムを表示します。
- [関連アイテム] ペインで [関連アイテムユーザー初期設定] ( ) を選択して、[関連アイテム] ペインに表示する関連アイテムカテゴリを設定します。
- 関連アイテムのカテゴリを選択し (カテゴリには少なくとも 1 つのアイテムが含まれている必要があります)、個々の関連アイテムカードにドリルダウンし、各関連アイテムの主要な詳細を表示します。
- 関連アイテムカードで、次の操作を実行します。
  - 関連アイテムリンクを選択して、実際の関連アイテムレコードにドリルダウンします。
  - [フィルター] パネルを開いて、カードのソートカテゴリと順序を設定します。

  Priority や *Risk*などの一部の詳細は、特定の値を強調表示するために色分けされています。カラーコードでは、デフォルトの ServiceNow プラットフォームカラーコード設定が使用されます。

自動翻訳

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

関連アイテムモジュールのオプションの構成

統合マップの [関連アイテム] モジュールを使用すると、アクティブなインシデントやアクティブな問題などの関連アイテムのカテゴリを CI 用に表示するように設定できます。

始める前に

必要なロール：「統合マップの一般的なロール要件」を参照してください。

このタスクについて

関連アイテムは、[関連アイテム] モジュールを選択すると、コンテキストサイドパネルでカテゴリ別にグループ化されます。管理者は、グローバルに利用可能な関連アイテムカテゴリを構成します。これらの設定をさらにカスタマイズして、独自の設定を反映させることができます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CMDB** ワークスペース.
2. 次に、CMDB Workspace ホームビューの [クイックリンク] セクションで、[統合マップ] を選択します。
3. 関連アイテムアイコン ( ) を選択し、[関連アイテム] モジュールを開きます
4. [関連アイテム] パネルで、関連アイテムユーザー初期設定アイコン ( ) を選択します。
5. [関連アイテムの設定 (Related items Settings)] ダイアログボックスで、[利用可能なアイテム] リストのアイテムを選択または選択解除して、CI に表示する関連アイテムカテゴリを反映します。
   選択したアイテムは [選択したアイテム] リストに移動され、関連アイテムを表示するマップ上の CI を選択すると、それらのカテゴリが表示されます。
6. [適用] を選択します。

依存関係ビュー

ServiceNow® 依存関係ビューは、構成アイテム (CI) と、その CI が含まれている、またはその CI がサポートしているアプリケーションサービスまたはビジネス サービスのインフラストラクチャビューをグラフィカルに表示します。依存関係ビューは構成アイテムのステータスを示し、CI に関連するアラート、インシデント、問題、変更、およびサービスにアクセスできるようにします。

Service Mapping がアクティブ化されている場合、依存関係ビューのマップはサービス マップの接続を反映する依存関係を表示するように拡張されます。

	管理	使用方法
詳細を読む • Washington DC • ドメイン分離と依存関係ビュー	• マップインジケーターの作成または変更 • マップアイコンの作成または変更 • 事前定義されたフィルターの作成 • マップの関連アイテムの作成または変更 • 依存関係ビューのメニュー アクションの作成または変更 • 依存関係タイプの作成または編集	• Dependency Views マップ • Dependency Views マップのメニューとコントロール • Dependency Views マップの表示 • Dependency Views マップのレイアウトの変更 • Dependency Views マップのビューのフィルタリング

自動翻訳

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

		• Dependency Views マップでのノードに対するアクションの実行 • 依存関係ビューでサポートされているブラウザ
開発 • 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント • 依存関係ビューのプロパティ • 依存関係ビューとともにインストールされるコンポーネント	統合 Dependency Views マップでの CI の測定基準の表示	トラブルシューティングとヘルプ • Now Community での質問や回答 • Know Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 担当者 カスタマーサービス & サポート

依存関係ビューでサポートされているブラウザ

Dependency Views マップを表示および操作するには、インターネット ブラウザの最新のバージョンまたはサービス パックが必要です。

[Dependency Views] モジュールは、次のブラウザの最新のバージョンまたはサービス パックをサポートしています。

- 最新の ESR を備えた Firefox
- 最新バージョンの Chrome
- バージョン 8 以降の Safari (最新バージョンを推奨)
- Microsoft Internet Explorer (IE) バージョン 11 と Microsoft Edge

[Dependency Views] モジュールは、タブレットとモバイル デバイスではサポートされていません。

ドメイン分離と依存関係ビュー

依存関係ビュー ではドメイン分離はサポートされていません。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

自動翻訳

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

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

依存関係ビューにおけるドメイン分離の仕組み

依存関係ビューは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルと CI 関係性 [cmdb_rel_ci] テーブルの両方を使用して生成されます。[cmdb_ci] テーブルはドメイン分離されていますが、[cmdb_rel_ci] テーブルはされていません。2 つの CI を選択するだけで、関係を作成できます。CI を表示するには、CI が同じドメインにある必要があります。

依存関係ビューで正常にドメイン分離するには、現在のドメインで関連 CI が表示されることを確認します。インスタンスがドメイン分離されている場合は、ServiceNow のドメイン分離ルールが適用されます (下記の関連情報のリンクを参照)。

テナントドメインは、自身のドメインとグローバルの CI のみを表示できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

Dependency Views マップ

ServiceNow® Dependency Views マップは、アプリケーションサービスまたはビジネスサービスをサポートする CI と CI 間の関係を、グラフィックを使用して表示します。

CMDB Workspace ストアアプリは、Dependency Views を使用する代わりに統合マップ機能を提供します。統合マップは、Dependency Views と Service Mapping の機能を 1 つのマップエクスペリエンスにまとめたものです。

ServiceNow のサービス (アプリケーションサービスまたはビジネス サービス) は、IT インフラストラクチャによってサポートされている作業または製品です。たとえば、従業員にメール サービスを展開するには、メール サーバー、Web サーバー、およびユーザーのアカウントを構成する作業などのサービスが必要になる可能性があります。

Dependency Views マップには、マップのルート CI またはルート ノードと呼ばれる 1 つの開始点があります。ルート CI は、注意を引くために、パルス エフェクトで塗り直される暗いフレームで囲まれています。このマップでは、ルート CI の上流と下流両方の依存関係を表示できます。デフォルトでは、Dependency Views マップには上流の関係と下流の関係の両方について、3 つのレベルが表示されます。管理者は、表示されるレベルの数を設定できます。このマップでは、見やすくなるようにクラスターの折りたたみと展開が行われます。デフォルトでは、クラスターは折りたたまれています。

Dependency Views マップでは、マップ インジケーターにより CI に有効な保留中の問題があるかどうかが示されます。CI に接続されているタスクを調べて、詳細を確認することができます。別のフォームからマップに戻ると、デフォルトのフィルターとレイアウトの設定を使用して、最後に表示されたマップが復元されます。CI レコードまたは CI を識別するタスク レコードのアイコン ( ) をクリックすると、マップが開きます。

マップ内の関係の多くは、検出プロセスによって作成されます。マップ内で CI 関係を作成、定義、および削除することもできます。さまざまな視点からマップを表示し、構成アイテムに関連する特定のレコードを開くことができます。CMDB に対する変更を反映するために、マップが自動的に更新されます。

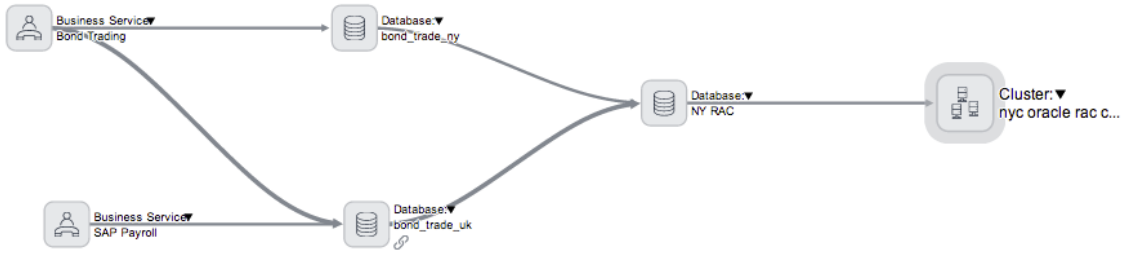
> **注:**
> 構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから展開されていない CI は、[Dependency Views] マップおよび CI 関係フォーマッターに表示されません。

[Dependency Views] モジュールはすべてのインスタンスで有効になっており、デモ データが含まれています。

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

自動翻訳

Dependency Views のサンプルマップ



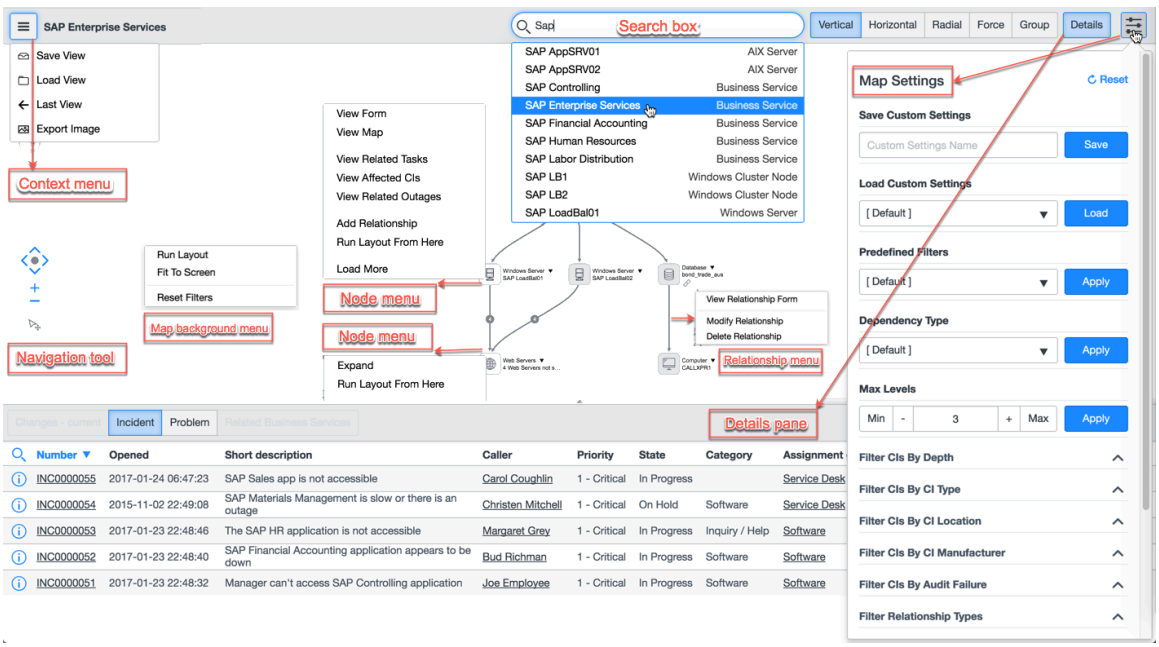
CI レコードまたは CI を識別するタスク レコードのマップ アイコン [ ] をクリックすると、マップが開きます。

ロール

itil ロールと ecmdb_admin ロールを持つユーザーは、マップを表示してマップ内ですべてのアクションを実行することができます。アクションには、マップ内のリストと [保存したフィルター] モジュールからの、マップ ビューと保存したフィルターへのアクセスが含まれます。

Dependency Views マップのメニューとコントロール

Dependency Views マップには、以下のメニューとコントロールが含まれています。

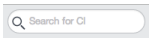


マップ オプション

マップの上部には以下のオプションがあります。

	マップのビューを保存、ロード、およびエクスポートするためのメニュー。
<ルート CI>	メニュー アイコンの隣には、マップの現在のルート ノード (CI) の名前が表示されます。

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

	マップにロードする CI、アプリケーションサービス、またはビジネス サービスの名前を入力します。または、入力を開始することで、部分的に入力した値に一致する CI とサービスのリストをオートコンプリート機能により表示することもできます。
垂直	マップを垂直ビューで表示します。
水平	マップを水平ビューで表示します。
放射状	マップを放射状ビューで表示します。
強制	上流の関係か下流の関係かにかかわらず、親 CI を中心にして要素を配置します。
グループ	CI タイプに従って要素をグループ化します。
詳細	選択した CI に関連付けられている問題、変更、および関連サービスなどの関連リストを表示します。 • サービスをクリックすると、そのサービスに関連付けられている CI がハイライト表示されます。 • [関連サービス] をクリックしてから、サービスをダブルクリックすると、イベント管理ダッシュボードにマップが表示されます。 イベント管理プラグインが有効化されている場合は、イベントとアラートも表示されます。
設定	マップのフィルターを設定します。
	ナビゲーション ツールを使用して、マップのビューの拡大または縮小、マップ上のアイコンの配置変更、およびページ上でのマップの移動を行います。 • マップの倍率を大きくするには、プラス記号 (+) を使用します。 • マップの倍率を下げるには、マイナス記号 (-) を使用します。 • 中央の点をクリックすると、マップがページの中央に表示されます。 • 方向矢印を使用して、その方向にページを移動します。 • ナビゲーション ツールの下にある選択ツールを使用して、マップ全体を移動するか、マップ上の 1 つの CI を移動するかを切り替えます。

マップ メニュー

マップの背景を右クリックすると、以下のオプションを使用できます。

レイアウトを実行	現在のレイアウト オプションを使用してマップを再描画します。
画面に合わせる	すべてのノードがマップ ウィンドウ内に収まるようにマップのサイズを変更します。
フィルターをリセット	と同じアクションを実行します フィルター > リセット Flow Designerです

ノードメニュー

ノードを右クリックすると、以下のオプションを使用できます。

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

フォームを表示	ブラウザの新しいタブに選択した CI の CMDB レコードを表示します。
マップを表示	選択されている CI を新しいルート ノードとして使用して、現在定義されているレイアウト設定でマップを再ロードします。このオプションはルート ノードには表示されません。
関連タスクを表示	インシデント、問題、変更要求、および後続タスクを含む、選択した CI に関連付けられているすべてのタスクまたは機能停止を表示します。このオプションは、CI に関連付けられたタスクがない場合でも、常に利用できます。このオプションは折りたたまれたノードでは表示されません。
影響を受ける CI を表示	影響を受ける CI としてリストされている CI を持つ、すべてのタスクのリストを表示します。このオプションは、タスク レコードの構成アイテム フィールドにあるマップ アイコンからマップにアクセスした場合にのみ表示されます。
関連する機能停止を表示	選択した CI に関連するすべての機能停止を表示します。このオプションは、CI に関連付けられた機能停止がある場合にのみ表示されます。このオプションは折りたたまれたノードでは表示されません。
関係性を追加	このオプションは、別の CI にドラッグして関係リンクを作成することができる、緑色の点線を表示します。ポップアップ ダイアログでは、関係タイプを定義することができます。
展開	クラスター化されたノードまたは仮想グループ (*glide.bsm.too_many_children* に達すると表示される仮想ノード) 内のすべての CI とコンポーネントを表示します。このオプションは、ノードがクラスター ノードまたは仮想グループ ノードの場合にのみ表示されます。 前に [詳細] を使用していた場合、[展開] は [詳細] 操作の結果を元に戻します。 表示される追加アイコンの数は、*glide.bsm.max_nodes* プロパティの値により制限されます。
折りたたみ	クラスター ノード内のすべての CI とコンポーネントを 1 つのノードに折りたたみます。また、展開された仮想グループを折りたたみます。このオプションは、[展開] メニュー アイテムを使用してノードが展開されている場合にのみ表示されます。 前に [詳細] を使用していた場合、[展開] は [詳細] 操作の結果を元に戻します。
ここからレイアウトを実行	このオプションは、現在のノードを使用して、選択したレイアウトを再実行します。このオプションを使用して、同じマップ上で新しいビューやより明確なビューを表示します。
詳細	選択したアイコンから始めて、マップの次のレベルを [最大レベル] の設定を超えてロードします。 仮想グループ化の基準が満たされていても、新しくロードされたレベルでは仮想グループ化は適用されません。 表示される追加アイコンの数は、*glide.bsm.max_nodes* プロパティの値により制限されます。

関係メニュー

関係リンクを右クリックすると、以下のオプションを使用できます。

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

自動翻訳

関係フォームを表示	**[CI** 関係性] フォームを開きます。このフォームから、関係の [親]、[タイプ]、および [子] を変更できます。
関係を変更	このリンクの新しい関係を検索して選択します。
リレーションシップを削除	関係を削除します。プロンプトで確認が求められた後に、関係が削除されます。

Dependency Views マップ内のクラスター ノード

Dependency Views マップでは、個々の CI ノードと一緒にクラスター グループ ノードを表示することや、これらのクラスター グループの子ノードを表示することができます。

クラスターとは、クラスター [cmdb_ci_cluster] テーブル内の CI です。クラスター CI は、単一のシステムとして連携する、組織化されたコンピューター CI のセットです。クラスター グループ内の各ノードは、ディスクやネットワーク アダプターなどの参照されるハードウェアを持つことができる CI (通常はサーバー) を表しています。

Dependency Views マップのクラスター ノードは、次の 2 つのモードで表示できます。

- 折りたたみモード：子 CI ノードなしでクラスター CI ノードのみを表示します。このモードでは、大きなマップで不必要な混乱を防ぐことができます。
- 展開モード：クラスター CI ノードとそのすべての子 CI ノードを表示します。

クラスター化されたノードに利用できるメニューオプションには、マップの密度を制御できる [折りたたみ] と [展開] があります。

デフォルトでは、依存関係ビューはすべてのクラスター グループを折りたたみ、マップ上に折りたたみモードでクラスターを表示します。

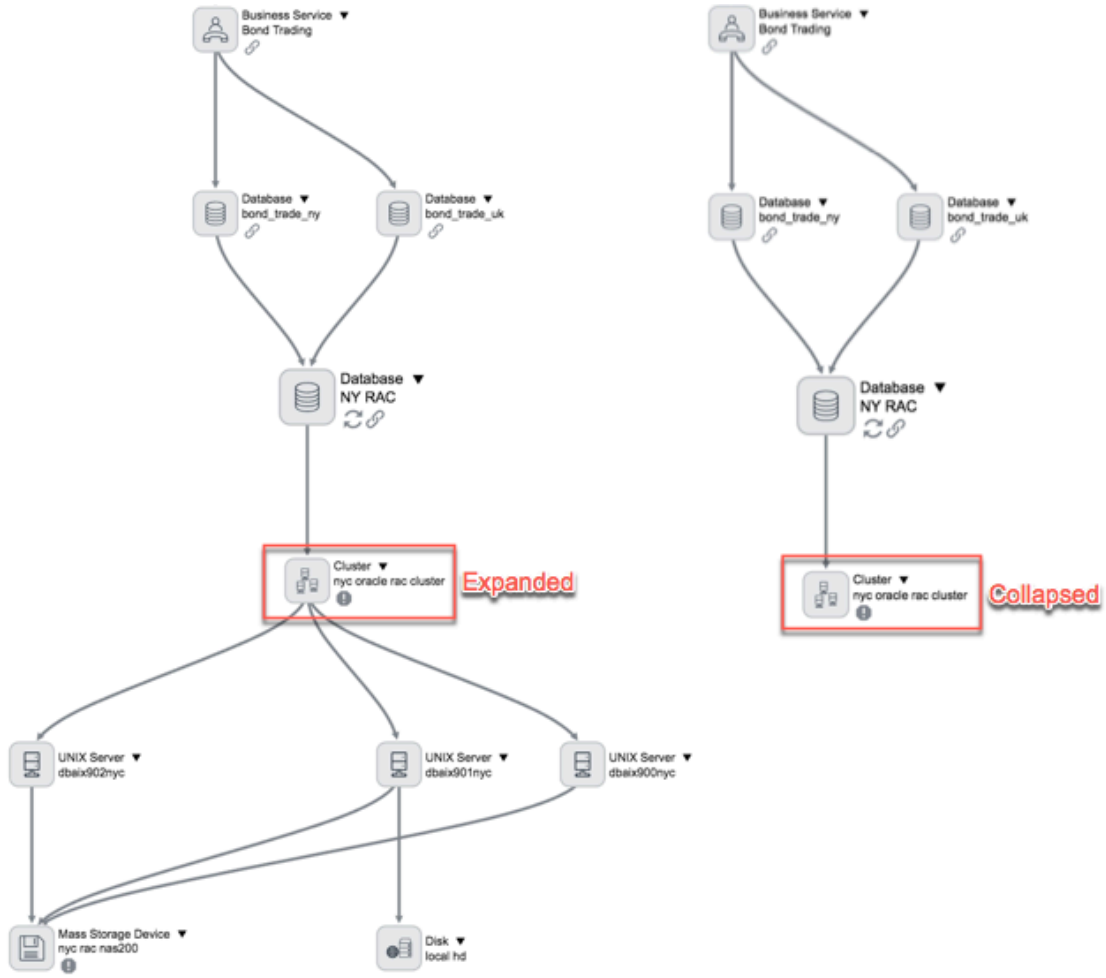
注釈

クラスター ノードとクラスター グループ CI ノードのアイコンは、「クラスター」という文字列と固有のクラスター アイコンによって示されます。クラスター CI または折りたたまれたノード内のすべてのコンポーネント ノードで、インシデント、問題、または変更要求などのタスク、機能停止、およびトラブルが検索されます。この検索では、図に表示されているレベル数のみが評価されます。

自動翻訳

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

子ノードを表示する展開されたクラスター ノード



自動翻訳

Dependency Views マップでのノードの仮想グループ化

依存関係ビューは、マップの密度を減らすために、同じレベルの類似した CI タイプの CI を自動的にグループ化します。

多数のノードがあると、Dependency Views マップの密度が高くなりすぎて、役に立たなくなる可能性があります。そのため、同じレベルの類似した CI タイプを持つノードの数が [*Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping*] プロパティの値を超えた場合、それらのノードは自動的に仮想グループにグループ化されます。仮想グループを表すために単一のノードである仮想グループ ノードが表示され、仮想グループ内の実際のすべてのノード (類似した CI タイプのノード) は非表示になります。仮想グループ ノードは類似した CI タイプの CI を表しますが、それ自体は CI ではなく、タスクを割り当てることはできません。仮想グループ内にある実際の折りたたまれたノードの数が、仮想グループ ノード上に表示されます。

デフォルトでは、仮想グループの子ノードは表示されません。[*Show children of virtual groups*] プロパティを有効にして、仮想グループの下に子ノードを表示することができます。

仮想グループ化の基準が満たされている (そのレベルの類似した CI タイプを持つノードの数が、事前設定されたプロパティ値を超えている) 場合でも、仮想グループの下のレベルに仮想グループ化は適用されません。ただし、基準が満たされていれば、次のレベルで仮想グループ化が行われる可能性があります。この動作はプロパティの設定に依存せず、変更することはできません。

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

仮想グループのメニュー オプションには、仮想グループ化を適用して仮想グループ ノードのみを表示したり、仮想グループ化を元に戻してすべての実際のノードを表示したりすることができる、[展開] と [折りたたみ] があります。

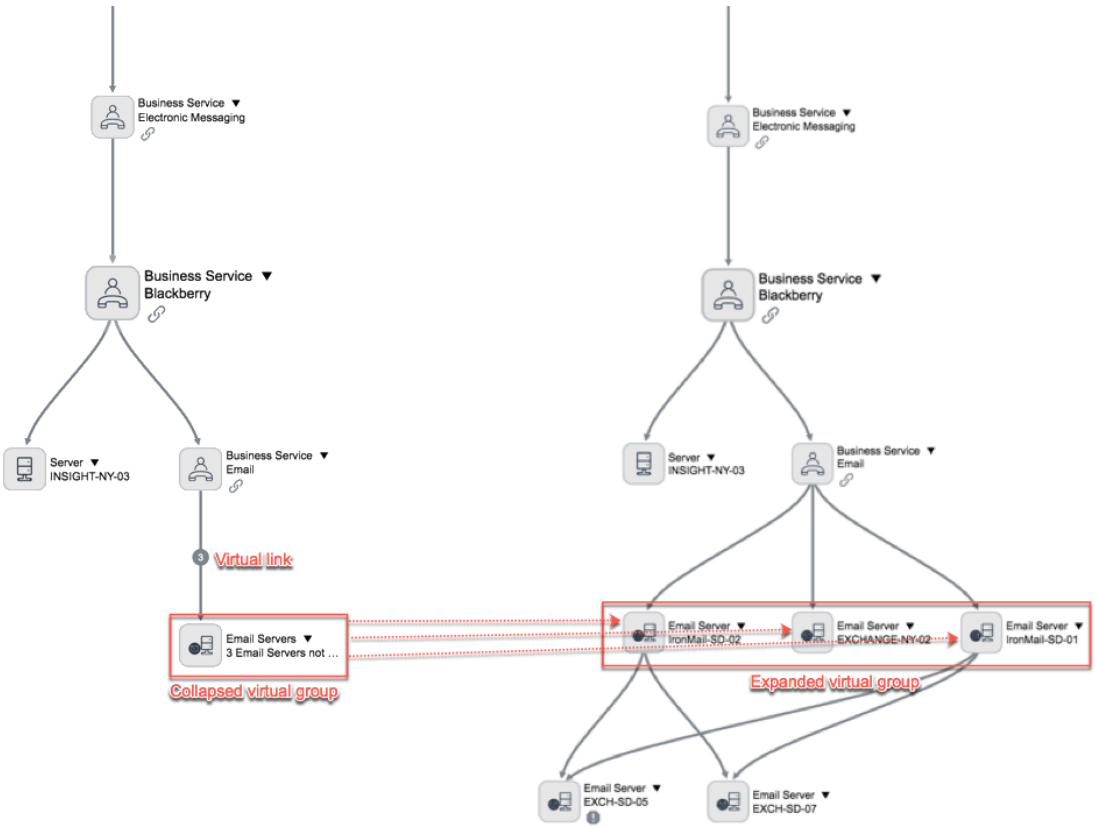
仮想リンク

仮想ノードは、仮想リンクで他のノードに接続されます。仮想リンクは、仮想グループ内の少なくとも 1 つの CI とマップ上の別の CI ノードとの間にリンクがあることを示します。

注:
事前定義されたフィルターは仮想グループには適用されません。そのため、事前定義されたフィルターにより除外される CI が含まれていても、仮想グループは表示されます。仮想グループを展開すると、事前定義されたフィルターが適用され、以前に仮想グループ化されていた CI の一部またはすべてがマップに表示されなくなる可能性があります。

また、ノード メニュー オプションの [詳細] を使用する場合、仮想グループ化の基準が満たされていても、新しくロードされたレベルでは仮想グループ化は適用されません。

展開された仮想グループ



関連情報

依存関係ビューのプロパティ

依存関係ビューの使用

Dependency Views マップのレイアウト コントロールを使用して、管理しやすいようにさまざまな構成で要素を表示します。マップ上のフィルター パネルを使用して、より少ないレベルを表示したり、表示しない要素をフィルターで除外してから、後で使用できるようにそのフィルターを保存します。要素間の新しい関係を描画するか、既存の関係を編集します。

自動翻訳

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

Dependency Views マップの表示

以下のいずれかのオプションを使用して Dependency Views マップを表示すると、マップがルート CI を中心に配置され、マップ プロパティに定義されているレイアウトとレベル数が表示されます。Operational Intelligence がアクティブ化されている場合は、Dependency Views マップでマップ上の CI の測定基準情報に直接アクセスできるモードが提供されます。

始める前に

一般的なロール要件：

- ナビゲーション メニュー、スクリプト API、または URL から直接 Dependency Views マップにアクセスするために必要な最小限のロールは、dependency_views です。アイコン、インジケーター、およびメニュー アクションに関連する一部の操作には、ecmdb_admin ロールが必要です。プロパティと依存関係のタイプに関連する一部の操作には、admin ロールが必要です。
- 依存関係ビューでは CI に対する ACL 許可が適用され、許可要件が満たされていない場合には、マップの CI とその関係が非表示になります。

このタスクについて

依存関係ビューにより生成されるマップは D3 と Angular テクノロジーに基づいており、構成アイテムとその関係を可視化するために、最新のインタラクティブなグラフィカル インターフェイスが提供されます。

Service Mapping がアクティブ化されている場合、Dependency Views マップはサービス マップの接続を反映する依存関係を表示するように拡張されます。また、[詳細] セクションの関連サービスのリストにはアプリケーションサービスが含まれ、イベント管理がアクティブ化されている場合には、テクニカル サービスと手動サービスも含まれます。サービスに含まれるすべての CI が、マップ上のサービス ノードの下に表示されます。

Service Mapping によって提供されるマップはアプリケーションサービス用で、アプリケーションサービスの観点からの包括的なマップが含まれています。詳細については、「Service Mapping」を参照してください。

管理者は、マップのデフォルト レイアウトと表示されるレベルの数を設定できます。保存されたビューからマップにアクセスすると、デフォルトのマップのプロパティではなく、保存されたビューのプロパティを使用してマップが開きます。

手順

移動先 すべて > 依存関係ビュー をクリックし、次のいずれかのモジュールを開きます。

- [マップを新しいタブに表示]：アプリケーション ナビゲーターのない、新しい全画面のタブにマップを開きます。
- [マップを表示]：現在のタブのコンテンツ ペインにマップを開きます。
- [保存されたビュー]：以前に保存したマップのビューを開きます。

  [バージョン] 列の数字をクリックしてから、( ) アイコンをクリックします。

Dependency Views マップの保存またはロード

Dependency Views マップの保存とロードを行うには、[マップを表示] モジュールでメニュー アイコンを使用します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップを表示.
2. ビュー メニュー アイコン ( ) をクリックします。
3. [ビューの保存]、[ビューのロード]、または [前回の表示] を選択します。

保存された **Dependency Views** マップのビューの削除

以前に保存したビューを削除するには、[保存されたビュー] モジュールを使用します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > 保存されたビュー.
2. テーブルの最初の列にあるチェックボックスを使用して、削除するマップ ビューを選択します。
3. [選択した行のアクション] ドロップダウン メニューから [削除] を選択します。

Dependency Views マップのレイアウトの変更

Dependency Views マップ用にさまざまなレイアウト オプションを選択できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップを表示.
2. ビューの上部にあるメニューから次のいずれかのレイアウト オプションを選択します。
   - [垂直]：上流と下流の関係に従って、要素を垂直方向のツリー パターンで表示します。これは、マップの初期表示用のデフォルト値です。
   - [水平]：上流と下流の関係に従って、要素を水平方向のツリー パターンで表示します。
   - [放射状]：上流と下流の関係に従って、要素を放射状パターンで表示します。
   - [強制]：上流の関係か下流の関係かにかかわらず、親 CI を中心にして要素を配置します。
   - [グループ]：CI タイプに従って要素をグループ化します。
   - [詳細]：関連するアラート、インシデント、問題、および関連サービスを表示します。

     [関連サービス] には、現在マップに表示されている CI に関連するアプリケーションサービスが表示されます。Event Management がアクティブ化されている場合には、テクニカルサービスと手動サービスも表示されます。サービスをダブルクリックすると、イベント管理ダッシュボードにマップを表示できます。

Dependency Views マップのビューのフィルタリング

Dependency Views マップをフィルタリングして、特定のタイプまたはカテゴリの構成アイテムを表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
フィルター パネルを使用して、表示されるマップの要素を制御し、後で使用するためにフィルターのバージョンを保存します。

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップを表示.
2. ボタンをクリックすると、[マップ設定] が開きます。

フィルターパネルのストリップとオプション	説明
カスタム設定を保存	必要なカスタム設定を構成し、名前を入力して [保存] をクリックします。 カスタム設定は、[保存済みのカスタム設定をロード] オプションを使用することでロードできます。 移動先 依存関係ビュー > 保存済みの設定 > をクリックして、保存されているすべてのカスタム設定を表示します。
カスタム設定をロード	以前に保存したカスタム設定を現在のマップに適用します。
事前定義されたフィルター	構成タイプ、CI タイプ、およびリレーションシップ フィルターで構成される以前に定義したフィルターを適用します。事前定義されたフィルターをデフォルトとして設定できます。 このフィルターは、他のフィルター ([深度で **CI** をフィルター] など) が適用される前に最初に適用されます。
依存関係タイプ	リアルタイムで実行されるフィルターを適用し、特定の CI のサービス マップのカスタム ビューを生成します。
最大レベル	マップ上に表示されるルート CI からのレベル数を指定します。
深度で **CI** をフィルター	マップ上に表示される CI のレベルを指定します。
CI タイプで **CI** をフィルター	マップ上に表示される CI タイプを指定します。
CI の場所で **CI** をフィルター	マップ上に表示される CI の場所を指定します。
CI メーカーで **CI** をフィルター	マップ上に表示される CI メーカーを指定します。
監査失敗で **CI** をフィルター	CMDB 健全性未更新テストに失敗した CI を非表示にします。このオプションは、そのような CI がある場合にのみ使用できます。
関係タイプのフィルター	マップ上に表示される関係タイプを指定します。
インジケーターのマップ	マップ上に表示され、カウントされるタスクのタイプを指定します。

自動翻訳

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

フィルターパネルのストリップとオプション	説明
フィルタリングされたアイテムを削除	オフ：マップ上でフィルタリングされたアイテムをグレー表示します。 オン：マップ上でフィルタリングされたアイテムを表示しません。
自動的にレイアウトを実行	オン：フィルターが変更されるたびに、マップに設定されたレイアウトが再適用されます。 オフ：フィルターが変更されても、マップ レイアウトは変更されません。
自動的に画面に合わせる	オン：マップ上にすべての CI を表示するために、マップの倍率が自動的に増減します。 オフ：マップが再ロードされても、マップの倍率は変更されません。

3. フィルターストリップをクリックして、展開、折りたたみ、およびフィルターアイテムの設定を行います。

Dependency Views マップでの CI の測定基準の表示

Operational Intelligence は、CI の測定基準データの処理、統計情報と集計の計算、測定基準の異常の検出を行います。Dependency Views マップでは、測定基準モードに切り替えて、マップ上の CI の測定基準データを表示するインサイトエクスプローラーに直接アクセスすることができます。

始める前に

この機能を有効にするには、Operational Intelligence (com.snc.sa.metric) プラグインをアクティブ化する必要があります。また、Dependency Views マップで CI の測定基準データを処理する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

Dependency Views マップとマップに合わせてカスタマイズされたインサイトエクスプローラー機能を統合する、測定基準モードでDependency Views マップを開きます。このモードでは、インサイトエクスプローラーの機能にマップから直接アクセスして、マップ上の CI の測定基準データを調べることができます。右側のペインで、すべてのマップ CI にアクセスできます。また、ここから測定基準データにドリルダウンできます。

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップを表示 をクリックしてマップを開きます。
2. マップ上の CI を右クリックし、[測定基準を表示] を選択して、測定基準モードでDependency Views マップを開きます。
   右側のパネルでは、Dependency Views マップで選択した CI がデフォルトで選択され、その CI で利用可能なすべての測定基準のリストが表示されます。
3. CI の左側にある「**<**」記号をクリックすると、測定基準を調べることができるすべての CI が表示されます。
   インサイトエクスプローラーは Dependency Views マップに現在表示されている CI を調べることのみを対象としており、リストの CI を追加または削除することはできません。マップ設定またはフィルターを使用してマップから CI を除外する場合は、測定基準を調べることができる CI のリストに同じフィルタリングが適用されます。
4. CI リストの CI をクリックするか、Dependency Views マップの CI を右クリックして、CI の測定基準にドリルダウンします。

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

自動翻訳

5. [依存関係マップ] タブまたは [測定基準] タブをクリックしてモードを切り替えます。

   a. [測定基準] モード：インサイトエクスプローラーの全機能を利用できます。測定基準をキャンバスにドラッグすることで、測定基準グラフを作成できます。
   「インサイトエクスプローラーでの測定基準値の表示」で説明されているように、グラフ設定の変更、グラフのさまざまな時間範囲の選択、その他のアクションの実行が可能です。

   b. [依存関係マップ] モード： マップ上の CI を選択して測定基準データにドリルダウンし、[レイアウト] リストをドロップダウンして別のレイアウトを選択するか、マップ設定を変更します。

Dependency Views マップでのノードに対するアクションの実行

Dependency Views マップでは、ノードのさまざまな関連アイテムを表示できます。

このタスクについて
ノードが折りたたまれたノードであるか、クラスターを表す場合、インシデント、問題、および変更要求は、折りたたまれたすべてのノードを対象とします。

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップを表示.

2. 次のメニュー アイテムにアクセスするには、ノードの横にある ▼ アイコンをクリックするか、マップ上のノードを右クリックします。

ノード メニュー

フォームを表示	ブラウザの新しいタブに選択した CI の CMDB レコードを表示します。
マップを表示	選択されている CI を新しいルート ノードとして使用して、現在定義されているレイアウト設定でビューを再ロードします。このオプションはルート ノードには表示されません。
関連タスクを表示	インシデント、問題、変更要求、および後続タスクを含む、選択した CI に関連付けられているすべてのタスクまたは機能停止を表示します。このオプションは、CI に関連付けられたタスクがない場合でも、常に利用できます。このオプションは折りたたまれたノードでは表示されません。
影響を受ける CI を表示	影響を受ける CI としてリストされている CI を持つ、すべてのタスクのリストを表示します。このオプションは、タスク レコードの構成アイテム フィールドにあるビュー アイコンからビューにアクセスした場合にのみ表示されます。
関連する機能停止を表示	選択した CI に関連するすべての機能停止を表示します。このオプションは、CI に関連付けられた機能停止がある場合にのみ表示されます。このオプションは折りたたまれたノードでは表示されません。
関係性を追加	このオプションは、別の CI にドラッグして関係リンクを作成することができる、緑色の点線を表示します。ポップアップ ダイアログでは、関係タイプを定義することができます。
展開	クラスター ノード内または折りたたまれたノード内のすべての CI とコンポーネントを表示します。このオプションは、ノードが折りたたまれたノードまたはクラスター ノードの場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

	表示される追加アイコンの数は、*glide.bsm.max_nodes* プロパティの値により制限されます。
折りたたみ	クラスター ノード内または折りたたまれたノード内のすべての CI とコンポーネントを 1 つのノードに折りたたみます。このオプションは、[展開] メニュー アイテムを使用してノードが展開されている場合にのみ表示されます。
ここからレイアウトを実行	このオプションは、現在のノードを使用して、選択したレイアウトを再実行します。このオプションを使用して、同じマップ上で新しいビューやより明確なビューを表示します。
詳細	選択したアイコンから始めて、マップの次のレベルを [最大レベル] の設定を超えてロードします。 表示される追加アイコンの数は、*glide.bsm.max_nodes* プロパティの値により制限されます。

Dependency Views マップのエクスポート

Dependency Views マップを PNG 形式の画像にエクスポートします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップを表示.
2. 画像で表示する内容に合わせてマップ ビューを設定します。
   エクスポートされた画像には、マップの現在のビューが表示されます。
3. ビューメニューアイコン ( ) をクリックします。
4. [画像のエクスポート] をクリックします。
5. 画像を右クリックして、[名前を付けて画像を保存]、[印刷]、またはその他のメニューオプションを選択します。

   注:
   Internet Explorer をブラウザとして使用して、Dependency Views マップから画像をエクスポートすることはできません。

6. 「X」ボタンをクリックして [画像のエクスポート] ウィンドウを閉じます。

Dependency Views マップでの折りたたまれたノードの表示

クラスター ノードと仮想的にグループ化されたノードを折りたたみモードで表示することで、大きなマップで不必要な混乱を防ぐことができます。

手順

1. 折りたたまれたノードを展開するには、CI を右クリックし、コンテキストメニューから [展開] を選択します。
2. 展開されたクラスターノードと子を折りたたむには、CI を右クリックし、コンテキストメニューから [折りたたみ] を選択します。

自動翻訳

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

依存関係ビューの管理

admin ロールを持つユーザーは、マップ インジケーター、マップの関連アイテム、マップ アイコン、およびメニュー アクションを設定することで、依存関係ビューの外観と動作を制御できます。

マップインジケーターの作成または変更

Dependency Views マップとアプリケーションサービス マップは、アイコンを使用してアラート、機能停止、インシデント、および問題などの関連レコードを表示することで、CI の追加情報を表示します。これらのアイコンは、「マップ インジケーター」と呼ばれます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルト設定には、次のレコード タイプのマップ インジケーターが含まれます。

- オープン インシデント
- オープン アラート
- 予定されていない現在の機能停止
- 予定されている現在の機能停止、または未解決の問題
- 現在の、予定されている、または最近の変更要求

影響を受ける CI、アラート、現在の変更要求、インシデント、および問題の表示は、マップ設定メニューから除外できます。

影響を受ける CI のマップ インジケーターは、2 つの関連する同一ではない状況の CI に表示されます。変更要求、インシデント、または問題などのタスクが直接作成された CI や、それらのタスク (「親タスク」) で影響を受ける CI として追加された CI に表示されます (タスクが直接作成された CI は、そのタスクで影響を受ける CI として自動的に追加されます)。影響を受ける CI の状態は、それぞれの親タスクのステータスに依存します。親タスクが有効である限り、影響を受ける関連 CI は引き続きタスク発行の影響を受けます。親タスクが有効である限り、マップでは影響を受けるすべての CI に影響を受ける CI のインジケーターが表示されます。マップ上で、影響を受ける CI のツールチップには、影響を受ける CI として CI が追加されたタスク レコードの詳細が表示されます。ただし、[詳細] ペインには影響を受ける CI のタブが表示されず、影響を受ける CI の詳細や関連タスクは表示されません。親タスクがクローズされると、影響を受ける CI のインジケーターは、タスクの影響を受ける CI に表示されなくなります。Change Management で影響を受ける CI の詳細については、「変更要求への CI の関連付け」を参照してください。

> **注:**
> 影響を受ける CI に関する詳細は、 `task` テーブルおよび `cmdb_ci` テーブルと、その拡張から取得されます。そのため、カスタム テーブルを使用してインシデント、問題、および変更用に CI を格納すると、影響を受ける CI に表示される詳細に影響します。

マップインジケーターを使用してクラスターと折りたたまれたノードのタスクと機能停止を表示する方法の詳細については、「Dependency Views マップ内のクラスターノード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップインジケーター.
2. [新規] をクリックして新しいマップ インジケーターを作成するか、[テーブル] 列からインジケーターの名前をクリックして既存のマップ インジケーターを変更します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

マップ インジケーター フォーム

フィールド	説明
テーブル	このマップ インジケーターによって表されるテーブルの名前。 注意：このリストには、マップインジケーターと同じスコープ内でであるテーブル ビューとデータベースビューのみが表示されます。ビューはサポートされていませんが、リストには含まれています。
名前	インジケーターの名前。
順番	タスクの優先度順位。順番の番号が最も小さいインジケーターが、最も優先度が高くなります。
アイコン	システム画像にすることができる、アイコン画像ファイルのファイル名とパス。 ○ 新規アイコンを作成するには、「マップアイコンの作成または変更」を参照してください。 ○ システム画像を作成または使用するには、「データベースへの画像の保存」を参照してください。
CMDB CI フィールド	構成アイテムを含む、選択したテーブルのフィールドの名前。
開始フィールド	インサイトエクスプローラーでレコードを配置するための、測定基準グラフのタイムラインでの時点を決定するレコードプロパティ。 使用できる値は、選択した [テーブル] によって異なります。たとえば、インシデント インジケーターでは、[作業終了日時]、[作業開始日時]、および [承認希望期限] などの値があります。
説明フィールド	構成アイテムの説明を含む、選択したテーブルのフィールドの名前。
説明	インジケーターの上にカーソルを置くと表示されるテキスト。このフィールドでは、英数字とスペースが有効です。
条件	このインジケーターを適用する CI を指定する条件ビルダー。たとえば、最近の過去の機能停止を持つ CI は 5 日間ハイライト表示されます。異なる期間が最近とみなされるように条件を設定できます。
サービスマップで有効	切り替えて、アプリケーションサービスマップの [設定] ダイアログ ボックスで指定したテーブルを利用可能にできます。有効にすると、マップ上でそれぞれのレコードを表示するかどうかを切り替えることができます。
有効な依存関係	切り替えて、Dependency Views マップの [設定] ダイアログボックスで指定したテーブルを利用可能にできます。有効にすると、マップ上でそれぞれのレコードを表示するかどうかを切り替えることができます。
測定基準で有効	インサイトエクスプローラーの [設定] ダイアログ ボックスで利用可能な、指定したテーブルの切り替えを有効にします。有効にすると、インサイトエクスプローラー上でそれぞれのレコードを表示するかどうかを切り替えることができます。
ラベル	マップ上でインジケーター用に表示するテキスト。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ツールヒントラベル	ツールヒント (ツールヒントラベル：ツールヒント情報) のプリフィックス部分。
ツールヒント情報	ツールヒント (ツールヒントラベル：ツールヒント情報) のサフィックス部分。

4. [送信] をクリックして新しいマップインジケーターを追加するか、[更新] をクリックして既存のマップインジケーターを変更します。

タスクの結果

Dependency Views マップにインジケーターを表示するには、CI がすべてのフィルター条件を満たし、[有効な依存関係] が選択されている必要があります。

マップアイコンの作成または変更

依存関係ビュー、サービスマッピング、および イベント管理 のマップで CI 用に表示されるアイコンをカスタマイズするために、新しいアイコンをアップロードするか既存のアイコンを変更します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Dependency Views マップで使用されるアイコンは、[マップ アイコン] モジュールにリストされます。[マップ アイコン] リストのレコード は、cmdb_ci_linux_server などの CI クラスごとに整理されています。デフォルト画像ファイルへのパスは、https://<instance name>.service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg> です。画像をデータベースにアップロードする方法については、 「データベースへの画像の保存」を参照してください。

必要なロール：新しいアイコンをアップロードするためにこのテーブル [ngbsm_icon] のレコードにアクセスするには、admin ロールまたは cmdb_admin ロールが必要です。

手順

- 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャーをクリックし、次のアクションを実行します。
  1. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。
  2. アイコンを変更するクラスを選択します。
  3. クラス ナビゲーター バーで、[クラス情報] を展開して [基本情報] を選択します。
  4. [基本情報] フォームで、[アイコン] をクリックします。
  5. アイコンダイアログボックスで、アイコンを選択し、[更新] をクリックします。
  6. [基本情報] フォームで、[更新] をクリックします。
- 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップアイコンをクリックし、次のアクションを実行します。
  1. [新規] をクリックして新しいマップアイコンを作成するか、[ラベル] 列の既存のアイコンの名前をクリックして既存のアイコンを変更します。
  2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

マップ アイコンフォーム

フィールド	説明
CI タイプ	このアイコンがビュー内で表す CI テーブルのラベルまたは非公式名。
アイコン	アイコンの名前。
URL	/*image name*.svg という形式を使用したアイコン画像へのパス。新しいパスを入力するには、ロック アイコンをクリックします。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックして新しいアイコンを入力するか、[更新] をクリックして既存のアイコンを変更します。

次のタスク
Dependency Views マップのインジケーターを変更して、新しいアイコンを使用することができます。

事前定義されたフィルターの作成

Dependency Views マップに表示される CI を絞り込むためのフィルターを作成します。CI のクラス、CI の属性、または CI の関係に基づいてフィルターを作成できます。

始める前に
必要なロール：ecmdb_admin

このタスクについて
Dependency Views マップに表示される CI の範囲を決定するために選択できる、事前定義されたフィルターを作成します。「構成タイプ フィルター」は CI クラスによりフィルタリングし、「CI フィルター」は CI 属性によりフィルタリングし、「リレーションシップ フィルター」は関係によりフィルタリングします。少なくとも 1 つの構成タイプ フィルター (存在する場合)、少なくとも 1 つの CI フィルター (存在する場合)、および少なくとも 1 つの関係タイプ フィルター (存在する場合) に一致する CI のみがマップ上に表示されます。フィルターが定義されていない場合、フィルタリングは適用されません。

注:
事前定義されたフィルターは仮想グループには適用されません。そのため、事前定義されたフィルターにより含まれない CI が含まれていても、仮想グループは表示されます。仮想グループを展開すると、事前定義されたフィルターが適用され、以前に仮想グループ化されていた CI の一部またはすべてがマップに表示されなくなる可能性があります。

手順
1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > 事前定義されたフィルター.
2. [事前定義されたフィルター] ページで、[新規] をクリックします。
3. フィルターの [名前] を入力します。
4. [ロール] をクリックし、[ロール] ダイアログ ボックスで、このフィルターを利用できるロールを選択します。
5. ページヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

自動翻訳

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

6. 構成タイプのフィルターを作成します。
   a. [構成タイプ] をクリックし、[編集] をクリックします。
   b. [選択可能] スラッシュバケットで、CI がマップに表示されるために属する必要があるクラスを選択し、そのクラスを [構成タイプ] リストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。
7. CI フィルターを作成します。
   a. **[CI** フィルター] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. **[CI** フィルター] ページで、特定の属性値で CI をフィルタリングするための条件を入力します。
   c. [送信] をクリックします。
8. リレーションシップタイプのフィルターを作成します。
   a. [リレーションシップ タイプ] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [選択可能] スラッシュバケットで、CI がマップに表示されるために持つ必要がある関係を選択し、その関係を [リレーションシップ タイプ] リストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
事前定義されたフィルターを作成した後は、マップに適用することができます。

1. アイコンをクリックすると、[マップ設定]が開きます。
2. [事前定義されたフィルター] リストからフィルターを選択します。
3. [適用] をクリックします。

関連情報
Dependency Views マップのビューのフィルタリング

事前定義されたフィルターをデフォルトとして設定
マップを表示するためのデフォルトの事前定義されたフィルターとして、カスタムの事前定義されたフィルターを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. デフォルトの事前定義されたフィルターとして使用する、カスタムの事前定義されたフィルターを作成します。
2. 事前定義されたフィルター フォームで、コンテキストメニューをクリックし、**[sys_id** のコピー] を選択します。
3. 移動先 ユーザー管理 > ユーザー初期設定.
4. [新規] をクリックし、次の値を使用して新しいユーザー初期設定レコードを作成します。
   - [名前]：ecmdb.ciview
   - タイプ：文字列
   - [値]：カスタムの事前定義されたフィルターの sys_id を貼り付け
   - [ユーザー]：空白のままにしてシステム全体の設定を作成

自動翻訳

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

- [説明]：事前定義されたフィルターの説明
- [システム]：選択

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
[マップ設定] で [事前定義されたフィルター] の [デフォルト] オプションを選択した場合、設定されたカスタムの事前定義されたフィルターが適用されます。

関連情報

Dependency Views マップのビューのフィルタリング

マップの関連アイテムの作成または変更

[マップの関連アイテム] モジュールでは、参照 CI を相互に関連付けて、Dependency Views マップで表示することができます。

始める前に
必要なロール：admin

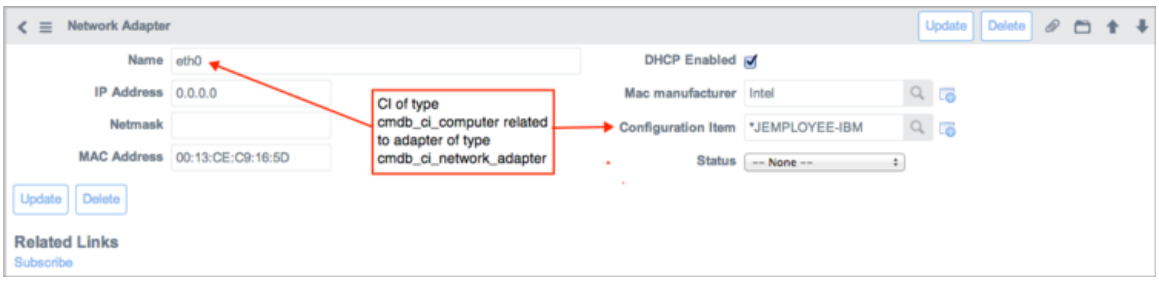
このタスクについて
ベース システム構成には次のテーブルが含まれており、それらをコンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルとサーバー [cmdb_ci_server] テーブルのアイテムに関連付けます。

- ディスク [cmdb_ci_disk]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- データベース [cmdb_ci_database]

この方法で関連付けることができる追加の参照 CI には、ファイル システムと実行中のプロセスがあります。

次の例では、アダプタレコードの [構成アイテム] フィールドが特定の CI ノードを参照する場合、マップ内のコンピューターノードがネットワークアダプタノードに関連付けられます。cmdb_ci_computer レコードの [ネットワークアダプタ] 関連リストから、ネットワークアダプタレコードにアクセスするか、ネットワークアダプタレコードを作成します。

依存関係ビューの構成アイテムフィールド

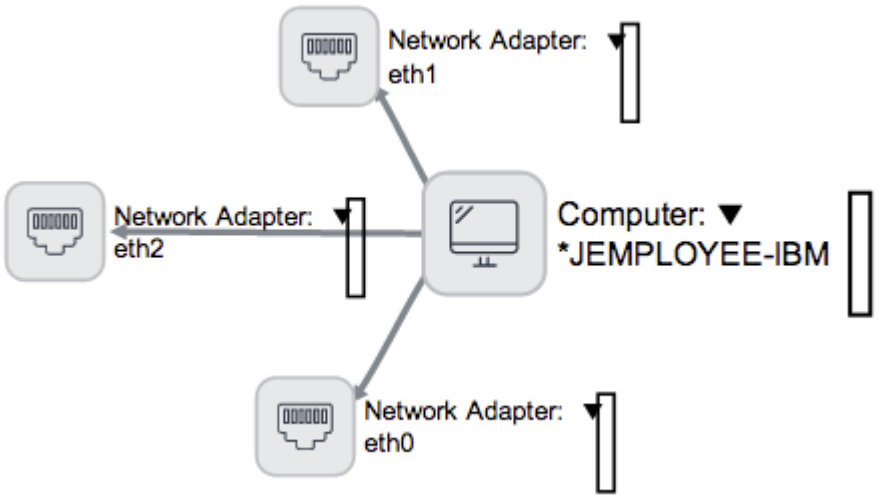


*JEMPLOYEE-IBM コンピューターの Dependency Views マップには、コンピューターに接続されているネットワークアダプタが表示されます。

自動翻訳

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

Dependency Views マップの関連アイテムの例



関係レコードがなく、参照フィールドによって他の CI に関連付けられている CI を表示するように依存関係ビューを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > マップの関連アイテム.
2. [新規] をクリックして新しい関連アイテムを作成するか、既存の CI の行をクリックして既存のマップの関連アイテムを変更します。
3. フォームのフィールドに入力します。
「関連アイテム フォーム」テーブルを参照してください。
4. [送信] をクリックして新しいマップの関連アイテムを入力するか、[更新] をクリックして既存のマップの関連アイテムを変更します。

関連アイテムフォーム

コントロール	説明
構成アイテム	ベースノードを表す CI またはベースノードテーブルを拡張するテーブル内の CI。ベース システムでは、ベース ノードを表す構成アイテムはコンピューター [cmdb_ci_computer] で、すべてのタイプのワークステーションとサーバーが含まれます。
関連アイテム	関連アイテムのテーブル名。選択リストには、cmdb_ci テーブルとこのテーブルを拡張するテーブルのみが表示されます。
関連フィールド	この関連アイテムを構成アイテムにリンクするフィールド。多くの場合、最初の 2 つのフィールドが選択された後に、フィールドに適切な値が自動的に入力されます。追加オプションを使用するには、ドロップダウンメニューを選択します。
アクティブ	このレコードを有効または無効にするためのチェックボックス。

依存関係ビューのメニュー アクションの作成または変更

既存のメニュー オプションを変更するには、まず元のメニュー アクション レコードのコピーを作成してから、そのコピーを変更します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、アップグレード プロセス中にインスタンスがレコードを通常どおり更新できるようになり、必要に応じて元のメニュー オプションを迅速に復元できます。

手順

1. 新しいメニューオプションを作成するには、 依存関係ビュー > マップメニューアクション をクリックし、「 新規」をクリックします。
   必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。「メニュー アクション フォーム」テーブルを参照してください。
2. 既存のメニュー オプションを変更するには、次の場所に移動します。 依存関係ビュー > マップメニューアクション.
3. 編集するメニュー アクションを開きます。
4. ヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] をクリックします。
   この手順によりメニュー アクションのコピーが作成されるので、編集のために開いたままにします。
5. 混乱を避けるために、コピーしたレコードの名前を変更します。
6. 必要に応じてフォーム フィールドを変更し、レコードを保存します。
7. 元のレコードを開き、[有効] チェック ボックスをオフにして無効にします。

メニュー アクション フォーム

コントロール	説明
名前	メニューオプションとして表示される説明的な名前。
アクティブ	このレコードを有効または無効にするためのチェック ボックス。
条件	このメニューオプションの表示をトリガーする条件。この条件が **false** と評価された場合、このメニューオプションは表示されません。スクリプトは、ユーザーのブラウザで JavaScript で評価され、ビジネスルールがアクセスするすべての API にアクセスすることはできません。利用可能なパラメーターの詳細については、「条件パラメーター」を参照してください。
アイテム	メニュー オプションが表示されるマップ要素。有効な値は次のとおりです。 ○ マップ背景上のメニューの場合は [キャンバス] ○ CI 上のメニューの場合は [ノード] ○ 関係リンク上のメニューの場合は [関係]
順番	メニュー内のオプションの物理的な位置。順番の番号が最も小さいオプションが、メニューの最初に表示されます。すべての編集可能なオプションとカスタム オプションは、変更されないメニュー オプションの下に表示されます。

自動翻訳

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

コントロール	説明
スクリプト	メニュー オプションが選択されているときにブラウザで実行されるスクリプト。スクリプトは、ユーザーのブラウザで JavaScript で評価され、ビジネスルールがアクセスするすべての API にアクセスすることはできません。
タイプ	作成されるメニュー アクション タイプ (メニュー オプションまたはメニュー セパレーター)。メニュー セパレーターは 1 本の線です。タイプがセパレーターの場合、[スクリプト] フィールドは無視されます。

メニュー アクションの条件とスクリプトのパラメーター

メニュー アクションには、以下の条件とスクリプトのパラメーターを使用できます。

条件パラメーター

注:
条件フィールドでは、NOT を表す !、AND を表す &&、OR を表す || などの、通常の正規表現規則が有効です。

[条件] フィールドには、true または false と評価されるブーリアン式が含まれます。条件が true の場合、または条件がない場合は、CI または関係リンクを右クリックすると、指定されたオプションがメニューに表示されます。メニューからオプションを選択すると、ServiceNow により関連するスクリプトが実行されます。

条件を構築するための共通要素

テキスト	説明
アイテム	右クリック アクションを実行したノードまたは参照リンクのデータ。
item.label	ノードのラベル。
item.ci_type	cmdb_ci_service などの、CI のタイプ (テーブル)。
item.name	CI の名前。CI のタイプ名またはテーブル ラベル。
item.location	New York などの、CI の場所。
item.manufacturer_name	Dell Inc. などの、CI のメーカーの名前。
item.id	CI の sys_id。
item.is_selected	マップで選択されているアイテム。
item.level	現在のデフォルト レベル。
item.locationId	CI ノードの場所の sys_id。
item.locationName	場所の完全な住所。
item.manufaturerId	CI のメーカーの sys_id。

自動翻訳

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

条件パラメーターに有効な条件

条件	説明
item.is_collapsed	ノードが折りたたまれたノードである。
item.is_cluster	ノードがクラスター ノードである。

スクリプト パラメーター

メニュー アクション スクリプトは、ユーザーがメニュー オプションをクリックしたときにクライアント上で実行されます。条件と同じ構成要素をスクリプトで使用することができます。メニュー アクション スクリプトは、セパレーターでは機能しません。スクリプトのための追加の役立つ表現を以下に示します。

条件	説明
item.id	CI ノードまたは関係リンクの sys_id。
item.source	関係の親または子の sys_id。
item.target	関係の親または子の sys_id。
item.label	IronMail-SD-02 などの、CI ノードの名前。
item.location	CI ノードの場所の sys_id。
item.location_name	4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego CA などの、場所の完全な住所。
item.manufacturer_id	CI のメーカーの sys_id。

依存関係タイプの作成または編集

提供されているいずれかの依存関係タイプを使用するか、特定の CI の Dependency Views マップのカスタム ビューを生成するためにリアルタイムで実行されるスクリプトを使用して、カスタム依存関係タイプを作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
マップをカスタマイズする JavaScript を作成します。このスクリプトは JavaScript 構文のガイドラインとデフォルトのスクリプト テンプレートの指示に従う必要があり、プラットフォーム API を呼び出すことができます。依存関係タイプは、以下の例のように使用します。

- 特定のタスクにとって重要ではない CI を除外して、マップを絞り込み、簡素化する。
- 修飾子、エンドポイント、エントリー ポイントなどの、デフォルトで非表示になっている特定の CI のみを含める。
- 計算され、それ以外では CMDB に存在しない仮想関係を表示する。
- 既存のリソースに基づいて新しいトポロジーの展開を計画するためのツールとして。

ベースシステムでは、次の依存関係タイプを使用できます。

デフォルト

ベースシステムのデフォルト設定です。この設定では、マップをフィルタリングまたは変更する可能性のある依存関係タイプスクリプトによる依存関係マップの処理は行われません。

自動翻訳

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

すべてのリレーションシップを表示

すべての修飾子、エンド ポイント、およびエントリー ポイントを返します。この依存関係タイプはベースシステムで利用可能で、デフォルトでは無効になっています。通常、この依存関係タイプはデバッグや追跡のために有効にされます。

次の依存関係タイプは Service Mapping で使用できます。

アプリケーションからネットワークデバイス

指定された CI との間のネットワーク パス内のネットワークデバイスを返します。

ネットワークデバイスからアプリケーション

指定されたネットワークデバイスを含むネットワーク パスのターゲットまたはソースである適用可能な CI を返します。さらに、これらの適用可能な CI のホストを返し、包含の適用可能な CI については、その親 CI も返します。

物理的なネットワーク接続

指定されたホストまたはネットワークデバイスに物理的に接続されているホスト/ネットワークデバイスを返します。

フロー依存関係

ネットフロー コレクターを使用して検出されたすべてのサーバー間接続を返します。このスクリプトは、[sa_flow_server_comm] テーブルのデータに基づいてグラフを作成します。このテーブルには、IP とリッスン ポートで表される、互いに通信するサービスのペアが含まれています。詳細については、「ネットフローを使用したデータ収集と検出」および「VPC フローログを使用したデータ収集と検出」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 依存関係ビュー > 依存関係タイプ.
2. [フィルター スクリプトのロード] リスト ビューで既存の依存関係タイプを選択するか、[新規] をクリックします。
3. 提供されているスクリプト テンプレートのガイドラインと要件に従い、スクリプトを入力または変更します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

Dependency Views マップで [依存関係タイプ] をクリックすることで、依存関係タイプで定義されたカスタムスクリプトを適用できます。

関連情報

ネットフローを使用したデータ収集と検出

依存関係ビューのプロパティ

依存関係ビューのプロパティを使用して、Dependency Views マップでのデータの表示方法を設定します。

これらのプロパティは依存関係ビューで使用できます。これらのプロパティを表示および編集するには管理者ロールが必要です。

自動翻訳

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

依存関係ビューのプロパティ

プロパティ	説明
マップに同時に表示する最大 CI 数です。 glide.bsm.max_nodes	データベースから取得するノードの最大数。より多くのノードがデータベースに存在する場合、マップに表示されません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
依存関係ビューに初期表示できるルート CI からの最大レベル深度。 glide.bsm.max_levels	レベル深度は、ルート CI とノードの間のグラフ距離です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 他の可能な値：1 ～ 49 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
仮想グループの下にマップの続きを表示します。仮想リンクを使用して、仮想グループがその子ノードに接続されます。 glide.bsm.show_virtual_node_children	• タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：いいえ • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
表示する最大子ノード数です (残りのノードは折りたたまれます)。 glide.bsm.too_many_children	仮想グループ化を適用する前に表示する、(類似した CI タイプで同じレベルの) ノードの最大数。 この制限を満たすためノードは折りたたまれています。 • タイプ：整数、1 以上の有効な値 • デフォルト値：10 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
値が true の場合は、フィルタリングで除外されたアイテムが切断された子とともにグラフから削除され、値が false の場合は、そのアイテムがグレー表示になります。 glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：はい • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ

自動翻訳

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

依存関係ビューのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
ノードあたりの最大関係数です。 glide.bsm.max_num_rels	データベースから取得する関係の最大数。より多くの関係がデータベースに存在する場合、マップに表示されません。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100 • その他の値：1 以上 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
値が true の場合は、フィルターが変更されると、現在選択されているレイアウトアルゴリズムを使用してグラフのレイアウトが再計算されます。 glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：はい • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
値が true の場合は、フィルターが変更されると、グラフが自動的に画面に合わせて表示されます。 glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：いいえ • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
値が true の場合は、直線のセグメントではなくスムーズな曲線を使用して関係線を描画できます。この曲線を使用すると、ブラウザへの負荷が大きくなる可能性があります。false に設定すると、依存関係ビューのアニメーションとインタラクションが円滑になる場合があります。 glide.ngbsm.performance_allow_curves	• タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：はい • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
通知が画面に表示されるミリ秒単位の時間です。 glide.ngbsm.notification_display_time	• タイプ：整数 • デフォルト値：5000 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
CI の検索時に表示される結果の最大件数です。 glide.ngbsm.search_ci_limit	• タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ

自動翻訳

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

依存関係ビューのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
関係タイプの検索時に表示される結果の最大件数です。 glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
マップに各 CI のクラスラベルを表示します (存在する場合)。 glide.ngbsm.show_class_labels	• タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：はい • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
ノード ラベルを 1 行に短縮して利用可能なスペースに収めます (デフォルト)。無効にすると、ラベル全体が複数の行に表示され、必要に応じて折り返されます。 glide.ngbsm.truncate_long_labels	*glide.ngbsm.show_class_labels* が有効になっている場合は、クラスラベルが CI ラベルの上に常に表示され、折り返しはクラスラベルと CI ラベルの両方に適用されます。 • タイプ：はい | いいえ • デフォルト値：いいえ • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
水平レイアウトでのノード間の最小水平距離です。 glide.bsm.layout_horizontal_spacing_x	この距離は、ノードの中心から別のノードの中心までの間で、ピクセル単位で測定されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：200 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
水平レイアウトでのノード間の最小垂直距離です。 glide.bsm.layout_horizontal_spacing_y	この距離は、ノードの中心から別のノードの中心までの間で、ピクセル単位で測定されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ

自動翻訳

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

依存関係ビューのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
垂直レイアウトでのノード間の最小水平距離です。 glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	この距離は、ノードの中心から別のノードの中心までの間で、ピクセル単位で測定されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：125 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ
垂直レイアウトでのノード間の最小垂直距離です。 glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	この距離は、ノードの中心から別のノードの中心までの間で、ピクセル単位で測定されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：125 • 場所： 依存関係ビュー > マップのプロパティ

依存関係ビューとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、Next_Gen BSM (com.snc.ng_bsm) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
NG-BSM 利用可能な CI アイコン [ngbsm_ci_icons]	利用可能なすべての CI クラス アイコンを格納します。
CI タイプの NG-BSM アイコン [ngbsm_ci_type_icon]	アイコンを CI クラス名にマップします。
マップ スクリプト [ngbsm_script]	リアルタイムで実行され、特定の CI のマップのカスタム ビューを生成するカスタム スクリプト。
BSM マップ ビュー	ユーザーが保存したシリアル化済みマップ ビュー。

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

自動翻訳

テーブル	説明
[ngbsm_view]	
BSM マップ フィルター [ngbsm_filter]	ユーザーが保存したフィルター。
メニュー アクション [ngbsm_context_menu]	ユーザーがマップを右クリックしたときに表示されるデフォルトおよびカスタムのコンテキストメニュー アクション。
関連アイテム [ngbsm_related_item]	マップを構築するときにどの参照フィールドが関係として扱われる必要があるかを格納します。これにより、ユーザーは関係の代わりに参照フィールドを介して関連する CI を含めることができます。
NG-BSM エッジ カラー [bsm_edge_color]	関係タイプに基づいてノード間の関係を描画するときに使用する色定義。
BSM インジケーター [bsm_indicator]	すべてのマップ インジケーターを格納します。
BSM 保存マップ [bsm_graph]	マップの詳細。
BSM マップ アクション [bsm_action]	マップでのアクション。
BSM マップ ビュー [map_view]	親の事前定義されたフィルター。
マップ ビュー構成タイプ [map_view_ci_type]	事前定義されたフィルターにより、表示される CI クラス タイプを制限する構成タイプ フィルター。
マップ ビュー リレーションシップ タイプ [map_view_rel_type]	事前定義された各フィルターにより、CI 間に表示されるリンクを制限する関係タイプ フィルター。
[map_viewroles]	特定の事前定義されたフィルターを適用するロール。
CI フィルター [map_filter]	事前定義されたフィルターにより、表示される CI を制限する CI 属性フィルター。

CMDB のクエリ

CMDB クエリビルダーを使用すると、複数の CMDB クラスや非 CMDB テーブルにまたがり、さまざまな関係で接続されている多くの CI が関与する、複雑なインフラストラクチャおよびサービス クエリを簡単に構築できます。

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

自動翻訳

CMDB クエリビルダーには、クエリに含める CI クラスをドラッグするキャンバスが用意されています。それから、CI クラス間に関係、AND/OR 演算子を追加し、クエリ対象の関係プロパティを定義します。保存されたクエリを使用して、CMDB グループに CI を追加すると、スクリプト可能な API を使用して CI リストを取得し、グループ内のすべての CI にアクションを一括して適用できます。

CMDB クエリと サービスマッピング クエリの 2 つのクエリ タイプがあり、次のようなクエリを作成するために個別にまたは組み合わせて使用できます。

- Windows がインストールされているサービスオファリングのすべてのハードウェア。
- アプリケーションサービスの特定のタイプのすべての CI。たとえば、サービスごとのすべての Apache/Web サーバー/Linux サーバー。
- すべての仮想サーバーとそれをホストする物理サーバー。
- アプリケーションサービスにマップされていないすべてのサーバー。
- すべてのアプリケーションサービスとその関連サーバー、および各サーバーのコスト。このクエリは、アプリケーションサービスごとにテクノロジーのコストを評価するのに役立ちます。

開始ノード：クエリビルダーキャンバスで [開始ノード] とラベル付けされているクエリの開始点です。キャンバスにドラッグする最初のクラスは自動的にクエリの開始ノードになり、別の開始ノードを選択することはできません。複雑なクエリでは、開始ノードは常に AND/OR 演算子に接続された唯一のノードでなければなりません。開始ノードが接続されている演算子に 2 番目のノードを接続しようとすると、クエリが実行できず、別の開始ノードを選択するよう求めるプロンプトが表示されます。

追加情報

- ウェビナーについては、ServiceNow Communityの「CMDB クエリビルダーのクエリとレポート - Platform Analytics Academy (CMDB Query Builder Queries and Reporting - Platform Analytics Academy)」というブログ投稿を参照してください。
- CMDB クエリビルダーのヒントと基本的なトラブルシューティングについては、「CMDB クエリビルダー [KB0681251]」を参照してください。

CMDB のインテリジェントな検索の統合

デフォルトでは、CMDB のインテリジェントな検索 機能が CMDB クエリビルダーに統合されています。クエリビルダーを開くと、クエリビルダーキャンバスの上に表示される [インテリジェント検索] 検索ボックスを使用できます。インテリジェント検索では、日常の自然言語クエリ (NLQ) を使用してクエリを構築できます。インテリジェント検索は、テーブル名と関係タイプのあいまいさを解析して解決した後、検索文字列を有効なクエリに変換します。クエリの実行、続行または開発ができる、クエリビルダーキャンバスでクエリが完全に構築された状態になります。

CMDB のインテリジェントな検索の CMDB クエリビルダーとの統合は、システムのプロパティ `glide.cmdb.query.nlq.activated` で制御されます。これはデフォルトで **true** に設定されています。システムのプロパティを **false** に設定すると、CMDB のインテリジェントな検索はクエリビルダー内で利用できなくなります。

CMDB クエリ

インフラストラクチャに対して CI クラス、およびそれらを接続する関係と参照をクエリするクエリタイプ。オプションで、非 CMDB テーブルのコンテキストを CMDB クエリに追加できます。

たとえば、CMDB クエリに アプリケーションサービス を含めて、次のものを検索できます。

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

- データベース内のすべての重要なアプリケーションサービス
- 特定のアプリケーションサービスのすべてのインフラストラクチャ
- アプリケーションサービスの特定の CI のすべてのインシデント、またはアプリケーションサービスのすべての CI のあらゆるインシデント
- データベースに接続されたサービスのパターンを持ち、データベースにインシデントがあるすべてのアプリケーションサービス

利用可能な非 CMDB テーブルのリストには、構成アイテム [cmdb_ci] クラスまたはその子への参照を持つシステム内のテーブルのサブセットが含まれています。非 CMDB テーブルのリストには、[資産]、[タスク]、[問題] などのテーブルが含まれています。システムプロパティ glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables を使用して、非 CMDB テーブルのリストを絞り込み、そこから選択することができます。

サービスマッピング クエリ

アプリケーションサービスを照会するクエリタイプです。クエリはアプリケーションサービスマップ内で囲まれます。パターンを定義し、その定義内にそのパターンを持つアプリケーションサービスマップを照会します。サービスマッピング クエリの関係は、CMDB クエリに類似した単一レベルの直接関係によって照合され、さらに、存在する場合は複数レベルの間接的な関係によっても照合されます。2 つの CI クラスがクエリで指定されていない中間 CI クラスによって接続されていても、2 つの CI クラス間の関係のクエリは成立します。

組み合わせクエリ

保存されたサービスマッピング クエリを CMDB クエリに組み込むと、2 つのクエリ タイプを組み合わせることができます。たとえば、Tomcat WAR に接続されている Windows Server 用の CMDB クエリを作成します。その後、Tomcat WAR CI クラスをサービスマッピング クエリに接続します。クエリが変更され、サービスマッピングクエリによって返されたサービスに含まれる Tomcat WAR に接続されている Windows Server が検索されます。[サービスに属していない] を選択してそのクエリを反転することができます。これによりクエリが変更され、サービスマッピングクエリによって返されたサービスに含まれない Tomcat WAR に接続されている Windows Server が検索されます。

関係プロパティ

キャンバス上の CI クラスを接続すると、CMDB クエリビルダーの右側のバーに [接続のプロパティ] が表示されます。ここでは、関係の方向など関係のプロパティを設定できます。サービスマッピングクエリの場合は、関連 CI または未関連 CI をクエリするかどうかを設定できます。

接続のプロパティには以下が含まれます。

- 関係性タイプ：特定の関係性タイプを持つ CI および降順クラスのクエリ。
- リレーションシップの方向：関係において、どの CI クラスが親で、どの CI クラスが子か。
- リレーションシップレベル：第 1 レベルの関係のみ、または第 2 レベルの関係を含むクエリ。
- 関係性なし：set クラスに関係がない CI のクエリ。
- 参照フィールド：親および先祖の親 CI クラスが子 CI クラスを参照するために使用するフィールド。

CI クラス間に新たに追加された関係は、関係リストに現れるまで 30 分かかることがあります。

関連情報

CMDB グループ

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

自動翻訳

ドメイン分離および **CMDB** クエリビルダー

ドメイン分離は CMDB クエリビルダーでサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

概要

CMDB クエリビルダーでのドメイン分離の仕組み

CMDB クエリビルダーを使用すると、複数の CMDB クラスにまたがり、さまざまな関係で接続されている多くの CI が関与する、複雑なインフラストラクチャおよびサービスクエリを簡単に構築できます。ドメイン分離は、デフォルトでオンに設定されています。

- 保存済みクエリ

  ユーザーは、クラス階層からクラス ノードをドラッグしてキャンバスにドロップし、ノードを関係タイプに接続することによってクエリを作成します。

  ユーザーは、作成したクエリを XML ファイルとして、将来使用するために CMDB のデータベース [qb_saved_query] テーブルに保存することができます。保存済みクエリはドメイン分離されています。

- クエリ結果

  保存済みクエリでは、ユーザーが [実行] をクリックするとクエリ結果が保存され、プラットフォーム リスト ビューに表示されます。

  クエリ結果では、ドメイン分離は、CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルと CMDB CI [cmdb] テーブルのプラットフォーム リスト ビューと同じように動作します。したがって、CI 関係はドメイン分離されていないため、ドメインに関係なく、クエリ結果のすべての関係が表示されます。逆に、クエリ結果が CI のみの場合、CMDB CI はドメイン分離されているため、結果は現在のドメインで表示されている場合のみ表示されます。

関連情報

ドメイン分離と構成管理データベース (CMDB)

CMDB クエリビルダーを使用する **CMDB** クエリの構築

インフラストラクチャに対して CI クラスおよびオプションで非 CMDB テーブル、ならびにそれらを接続する関係と参照をクエリする CMDB クエリタイプです。

始める前に
Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) を有効にする必要があります。

必要なロール：保存済みクエリの表示および実行のみの場合は cmdb_query_builder_read、クエリの作成と保存、保存済みクエリの変更、およびクエリの実行の場合は cmdb_query_builder (itil、itil_admin および asset に含まれる)。

権限があるユーザーは、別のユーザーによって作成されたクエリを更新および削除できます。

このタスクについて
クエリに含める CI クラスおよび非 CMDB テーブルをドラッグしてクエリを構築します。次に、それらをノードとしてキャンバスにドロップし、それらの関係プロパティを定義します。任意のノードについて、その属性をフィルタリングして、そのクラスの特定の CI セットまたは特定の単一の CI に結果を絞り込むことができます。クエリ結果に表示されるプロパティ列を選択することもできます。

自動翻訳

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

クエリの構築をステップ実行すると、CMDB クエリビルダーのリストオプションおよび他のユーザーインターフェイス要素は、選択内容に合わせて動的にフィルタリングされます。

クエリビルダーの使用の詳細については、「CMDB Query Builder Queries and Reporting - Platform Analytics Academy (CMDB クエリビルダーのクエリとレポート - Platform Analytics Academy) ServiceNow Community」のビデオを参照してください。アプリケーションサービスに関連するクエリを含む、クエリビルダーでの CMDB クエリ構築の詳しい手順については、「サンプルクエリ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 をクリックし、[**CMDB Query Builder**] をクリックします。
2. **[CMDB** クエリビルダー] ページで、次のいずれかの手順を行います。
   - [新規作成] をクリックします。[名前] を入力し、[クエリタイプ] として **[CMDB** クエリ] を選択し、[作成] をクリックします。
   - 保存済みクエリのウィジェットをクリックし、既存のクエリの構築を続行します。必要に応じて、最初に保存済みクエリを検索を行います。
   - 保存されたクエリ ウィジェットの右上隅をポイントし、[重複クエリ] アイコンをクリックして、保存されたクエリのコピーを編集します。新しいクエリのデフォルト名には文字列「copy」が含まれています。
3. キャンバスでは、次のいずれかの操作を実行できます。
   - クエリに CI クラスを追加する：**[CMDB** クラス] タブで階層リストからクラスを選択し、それらをキャンバスにドラッグします。
   - クエリにアプリケーションサービス CI を追加する：**[CMDB** クラス] タブで階層リストから [アプリケーションサービス] を選択し、キャンバスにドラッグします。

     右側のバーの [アプリケーションサービスプロパティ] で [接続ノードをパターンに変換] を選択し、アプリケーションサービスと他の CMDB クラスノード間のパターンに対してクエリを実行できます。パターンに対してクエリを実行する場合、パターン接続の両端にあるノードは、任意の数のレベルだけ離れている可能性があります。[接続ノードをパターンに変換] が選択されていない場合、アプリケーションサービスノードと他の CMDB クラスノード間の接続は直接関係を表します。
   - クエリに非 CMDB テーブルを追加する：[非 **CMDB** テーブル] リストからテーブルを選択し、キャンバスにドラッグします。

     注:
     非 CMDB テーブルをクエリの開始ノードにすることはできません。
   - キャンバス上の 2 つのノード間に接続 (アプリケーションサービスの関係またはパターン) を追加する：
     a. 接続の最初のノードで、右側の中央にある小さな四角形をクリックします。
     b. 接続の 2 番目のノードで、左側の中心にある小さな四角形をクリックして、接続を作成します。

接続 **UI** 表記

表記	説明
フル ライン	CMDB クエリ内の関係。

自動翻訳

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

表記	説明
接続ラインの中央に赤のアスタリスク	関係タイプなどの情報が欠落しているため、クエリが無効になります。
レベル：**<n>** タイプ：**<n>** または接続ラインの **<**参照タイプ**>** 表記	適用可能な場合：接続に含まれる関係レベルの数と関係タイプの数。または、参照である関係の参照タイプ。
破線	アプリケーションサービスノードと別のノード間のパターン接続。

- 右側のバーの [接続のプロパティ] で関係性を設定します (必要に応じて接続ラインをクリックします)。
  a. [リレーションシップの方向] セクションで [親] ノードを選択します ([子] ノードが自動的に調整されます)。
  b. [リレーションシップレベル] セクションで、CI が直接接続されている場合は [レベル] を [第 **1** レベルのリレーションシップ] に設定します。CI が直接接続されているか、別の CI を介して間接的に接続されている場合は、[第 **2** レベル リレーションシップまで] に設定します。
  c. [リレーションシップタイプと関連アイテム] セクションで、いずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
関係性なし	接続している関係がない CI をクエリする (Windows Server に接続されていないすべての Tomcat WAR CIなど)。
関係タイプを追加	固有または任意の関係タイプを選択する。
関連アイテムを追加	ノード間の関連 CI をクエリする。

- 非 CMDB テーブルへの接続の CI 参照列を設定します。[接続のプロパティ] の右側のバーの [CI 参照列] セクションで、**[CI** 参照列を使用] リストから CI の参照を含む列を選択します。オプションが 1 つしかない場合は自動的に選択されます。
- [接続ノードをパターンに変換] オプションで設定されたアプリケーションサービスノードと非 CMDB テーブルノード間でパターンを設定します。アプリケーションサービス CI 自体とアプリケーションサービス内の CI にクエリを適用するには、[このパターンのすべてのノードに **<table>** 参照フィルターを適用] を選択します。
- クラスノードにフィルターを追加する：クラスクエリを特定の CI セットまたは単一の特定 CI に絞り込むためのフィルターを適用します。
  a. フィルターを追加するノードをポイントし、ノードの上にポップアップ表示される [フィルターを適用] アイコンをクリックします。
  b. [フィルター] セクションで、属性および関連リスト条件 を追加します。
  c. [フィルター] セクションを閉じます。
  たとえば、データベースロケーションのフィルターを追加して、シアトルにあるデータベースをクエリします。

  右側のバーにある [適用済みフィルター] をクリックして、キャンバス上にある各ノードのすべてのフィルターを表示します。

自動翻訳

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

- And/Or 演算子をクエリに追加する：

  a. 1 つのノードを他の 2 つのノードに接続します。

  b. 接続ライン上に表示される **[AND]** ボックスをクリックして、**[AND]**/**[OR]** 演算子を切り替えます。
  たとえば、C1 は Tomcat WAR、C2 は Linux サーバー、C3 は Windows Server です。Linux サーバーまたは Windows Server に接続されているすべての Tomcat WAR CI をクエリします。

- クエリ結果に表示する、ノードのプロパティ列を追加する：

  注:
  関係の場合、クエリ結果には*parent*、*child*、および*type*列が表示されます。[cmdb_rel_ci] テーブルから他の列を追加することはできません。

  a. 右側のペインにある [プロパティ] をクリックします。

  b. 右側のバーに [レポート列] セクションが表示されるようにノードを 1 ～ 2 回クリックし、[列を追加] をクリックします。

  c. プロパティを選択し、プロパティリストの外側をクリックして閉じます。

- サービスマッピング クエリを CMDB クエリに統合して組み合わせクエリを作成する：

  a. CMDB クエリを構築するときは、左側のバーで [保存済みサービスクエリ] をクリックします。

  b. サービスマッピングクエリを選択し、キャンバスにドラッグします。
  このクエリは、CMDB クエリに適合し、埋め込みのサービスマッピングクエリによって返されるサービスに含まれるすべての CI を返します。

- 保存済みクエリの検索条件として使用できる検索タグを追加する：

  a. キャンバスの上部にある [タグを追加] アイコンをクリックします。

  b. [タグを追加] をクリックし、[クエリタグ] ダイアログボックスで 1 つまたは複数のタグ文字列を入力します。

  c. [タグを追加] アイコンをもう一度クリックして [クエリ タグ] ダイアログ ボックスを閉じます。

4. [保存] をクリックします。

[保存済みクエリ] タブで保存済みクエリウィジェットをポイントし、[クエリ情報] をクリックします。クエリに関連付けられたクエリタイプ、最終更新日、CMDB グループ、クエリスケジュールなどのクエリの詳細が表示されます。

次のタスク

- [実行] をクリックします。

  クエリの結果のうち最初の 100 件のみが結果ペインに表示されます。

  - [結果をさらにロード] をクリックすると、次の 100 件の結果セットが表示されます。
  - [すべての結果をロード] をクリックすると、クエリ結果の残りが表示されます。最大件数は glide.cmdb.query.max_results_limit システムプロパティで指定した数です (デフォルトでは 10,000)。

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

自動翻訳

CI をクリックして CI フォームを開きます。CI フォームでは、[ダッシュボード] をクリックすると CI ダッシュボードで CI の健全性を表示できます。

注:

- すべての結果が表示されるように、glide.security.use_csrf_token プロパティが [true] に設定されていることを確認します。
- [レベル] が [第 **2** レベル リレーションシップまで] に設定された場合、関係タイプがクエリ結果に表示されません。
- クエリが実行されているときは、クエリが完了するまで待つか、タイムアウトしてから別のクエリを開くか実行してください。

- クエリビルダーの設定を変更する： ([設定]) アイコンをクリックして [クエリビルダー設定] ダイアログボックスを開きます。
- 保存済みクエリの URL をコピーし、CMDB クエリビルダーにアクセスできるユーザーと共有します。共有された URL を新しいインターネットブラウザウィンドウに貼り付けると、CMDB クエリビルダーに保存済みクエリが直接開きます。
- CMDB クエリビルダーでのレポートの作成。
- 将来クエリを実行し、結果を関係者に電子メールで送信するには、スケジュールを作成します。
- クエリ結果をエクスポートする：

  [クエリ結果] コンテキストメニューをクリックし、[エクスポート] を選択します。追加のクエリ結果があることを示す [結果をさらにロード] ボタンが表示されている場合でも、表示されている結果のみがエクスポートされます。

- CMDB クエリのエクスポートおよびインポート で、インスタンス間でクエリ定義を移植します。
- 保存済みクエリを使用して CMDB グループに入力します。
- CMDB クエリの削除。

関連情報

サンプルクエリ

CMDB クエリビルダーを使用するサービスマッピングクエリの構築

サービスマッピングクエリのタイプは、クラスとそのクラス間の関係で構成されるパターンです。パターンを作成してクエリを実行すると、クエリはそのパターンを含むすべてのサービス マッピング サービスを返します。

始める前に

Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) を有効にする必要があります。

必要なロール：保存済みクエリの表示および実行のみの場合は cmdb_query_builder_read、クエリの作成と保存、保存済みクエリの変更、およびクエリの実行の場合は cmdb_query_builder (itil、itil_admin および asset に含まれる)。

権限があるユーザーは、別のユーザーによって作成されたクエリを更新および削除できます。

このタスクについて

クエリに含める CI クラスをドラッグしてキャンバス上のノードとしてドロップし、それらの間に関係プロパティを定義することによってクエリを構築します。クエリ内のすべてのクラス ノードについて、その属性をフィルタリングして、そのクラスの特定の CI セットまたは特定の単一の CI に結果を絞り込むことができます。クエリ結果に表示されるプロパティ列を選択することもできます。

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

自動翻訳

クエリの構築をステップ実行すると、CMDB クエリビルダーのリストオプションおよび他のユーザーインターフェイス要素は、選択内容に合わせて動的にフィルタリングされます。

CMDB クエリビルダーでサービスマッピングクエリを構築する詳しい手順については、「サンプルクエリ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. **[CMDB** クエリビルダー] ページで、次のいずれかの操作を行います。

   a. [新規作成] をクリックします。

   b. 名前を入力します。

   c. クエリータイプとして [サービスマッピングクエリー] を選択します。

   d. [作成] を選択します。

   e. 保存済みクエリーのウィジェットを選択して、既存のクエリーの構築を続行します。 保存済みクエリを検索 必要に応じて最初に。

   f. 保存されたクエリ ウィジェットの右上隅をポイントします。

   g. [重複クエリー] アイコンを選択して、保存済みクエリーのコピーを編集します。
   新しいクエリのデフォルト名には文字列 'copy'が含まれています。

3. キャンバスでは、次のいずれかを実行できます。
   - クエリに CI クラスを追加する：**[CMDB** クラス] 階層リストからクラスを選択し、それらをキャンバスにドラッグします。
   - キャンバス上の 2 つのノード間に接続 (関係) を追加する：

     a. 関係の最初のノードで、右側の中央にある小さな四角形をクリックします。

     b. 関係の 2 番目のノードで、左側の中心にある小さな四角形をクリックして、接続を作成します。

     c. 右側のバーの [接続のプロパティ] で、次のように設定します (必要に応じて接続ラインをクリックします)。
     - [リレーションシップの方向] セクションで [親] ノードを選択します ([子] ノードが自動的に調整されます)。
     - [サービスクエリのプロパティ] セクションで、[関連 **CI** を検索します。] または [関連していない **CI** を検索します。] を選択して、2 つのクラスの間に関係があるパターンまたはないパターンをそれぞれクエリします。

       たとえば、Windows Server に接続されていないすべての Tomcat WAR CI です。

関係 **UI** 表記

表記	説明
破線	サービス マッピング クエリの関係。

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

- クラスノードにフィルターを追加する：クラスを特定の CI セットまたは単一の特定 CI に絞り込むためのフィルターを適用します。

  a. フィルターを追加するノードをポイントし、ノードの上にポップアップ表示される [フィルターを適用] アイコンをクリックします。

  b. [フィルター] セクションで、属性および関連リスト条件 を追加します。

  c. [フィルター] セクションを閉じます。
  たとえば、ビジネス上の重要度のフィルターを追加して、「最重要」ビジネスをクエリします。

  右側のバーにある [適用済みフィルター] をクリックして、キャンバス上にある各ノードのすべてのフィルターを表示します。

- And/Or 演算子をクエリに追加する：

  a. 1 つのノードを他の 2 つのノードに接続します。

  b. 接続ライン上に表示される **[AND]** ボックスをクリックして、**[AND]** および **[OR]** 演算子を切り替えます。

  たとえば、C1 は Tomcat WAR、C2 は Linux サーバー、C3 は Windows Server です。Linux サーバーまたは Windows Server に接続されているすべての Tomcat WAR CI をクエリします。

- クエリ結果に表示する、ノードのプロパティ列を追加する：

  注:
  関係の場合、クエリ結果には*parent*、*child*、および*type*列が表示されます。[cmdb_rel_ci] テーブルから他の列を追加することはできません。

  a. 右側のペインにある [プロパティ] をクリックします。

  b. 右側のバーにノードの [レポート列] セクションが表示されるようにノードを 1 ～ 2 回クリックし、[列を追加] をクリックします。

  c. プロパティを選択し、プロパティリストの外側をクリックして閉じます。

- 列を選択し、結果のサービス セットに適用されるフィルターを追加します。

  a. 右側のバーにある [プロパティ] を選択してからキャンバス上の空白をクリックし、何も選択されていないことを確認します。

  b. 右側のバーの下部で [列を追加] をクリックし、追加する列を選択します。列リストの外側をクリックして閉じます。

  c. キャンバスの上部にある [サービスマッピングクエリフィルターを適用] アイコンをクリックし、フィルターを追加します。

- クエリ全体を逆にして、クエリパターンを含まないすべての Service Mapping サービスを検索する：右側のバーにクエリのプロパティが表示されるようにノードを 1 ～ 2 回クリックします。[メタデータ] セクションで [このパターンが含まれるサービス] を切り替えて、オプションを有効または無効にします。

- 保存済みクエリの検索条件として使用できる検索タグを追加する：

自動翻訳

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

a. キャンバスの上部にある [タグを追加] アイコンをクリックします。

b. [タグを追加] をクリックし、[クエリタグ] ダイアログボックスで 1 つまたは複数のタグ文字列を入力します。

c. [タグを追加] アイコンをもう一度クリックして [クエリ タグ] ダイアログ ボックスを閉じます。

4. [保存] をクリックします。

[保存済みクエリ] タブで、保存済みクエリウィジェットをポイントして [クエリ情報] をクリックすると、クエリタイプ、最終更新日、クエリスケジュールなどのクエリの詳細が表示されます。

次のタスク

- [実行] をクリックします。

  クエリ結果ペインには、クエリの最初の 100 件の結果のみが表示されます。

  - [結果をさらにロード] をクリックすると、次の 100 件の結果セットが表示されます。
  - [すべての結果をロード] をクリックすると、クエリ結果の残りが表示されます。最大件数は glide.cmdb.query.max_results_limit システムプロパティで指定した数です (デフォルトでは 10,000)。

  CI をクリックして CI フォームを開きます。CI フォームでは、[ダッシュボード] をクリックすると CI ダッシュボードで CI の健全性を表示できます。

  > **注:**
  > クエリが実行されているときは、クエリが完了するまで待つか、タイムアウトしてから別のクエリを開くか実行してください。

- クエリビルダーの設定を変更する： ([設定]) アイコンをクリックして [クエリビルダー設定] ダイアログボックスを開きます。
- 保存済みクエリの URL をコピーし、CMDB クエリビルダーにアクセスできるユーザーと共有します。共有された URL を新しいインターネットブラウザウィンドウに貼り付けると、CMDB クエリビルダーに保存済みクエリが直接開きます。
- CMDB クエリビルダーでのレポートの作成。
- 将来クエリを実行し、結果を関係者に電子メールで送信するには、スケジュールを作成します。
- クエリ結果をエクスポートする：

  表示されているクエリ結果をエクスポートする：[クエリ結果] コンテキストメニューをクリックし、[エクスポート] を選択します。追加のクエリ結果があることを示す [結果をさらにロード] ボタンが表示されている場合でも、表示されている結果のみがエクスポートされます。

- CMDB クエリのエクスポートおよびインポート で、インスタンス間でクエリ定義を移植します。
- 保存済みクエリを使用して CMDB グループに入力します。
- CMDB クエリの削除。

関連情報

サンプルクエリ

自動翻訳

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

サンプルクエリ

独自の CMDB クエリおよびサービスマッピングクエリを構築するには、次のサンプルクエリを使用します。

CMDB クエリビルダーを使用するには、Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) が有効である必要があります。

CMDB クエリサンプル

この例を使用して、データベースに接続しているすべてのサーバーを検索する CMDB クエリを構築します。

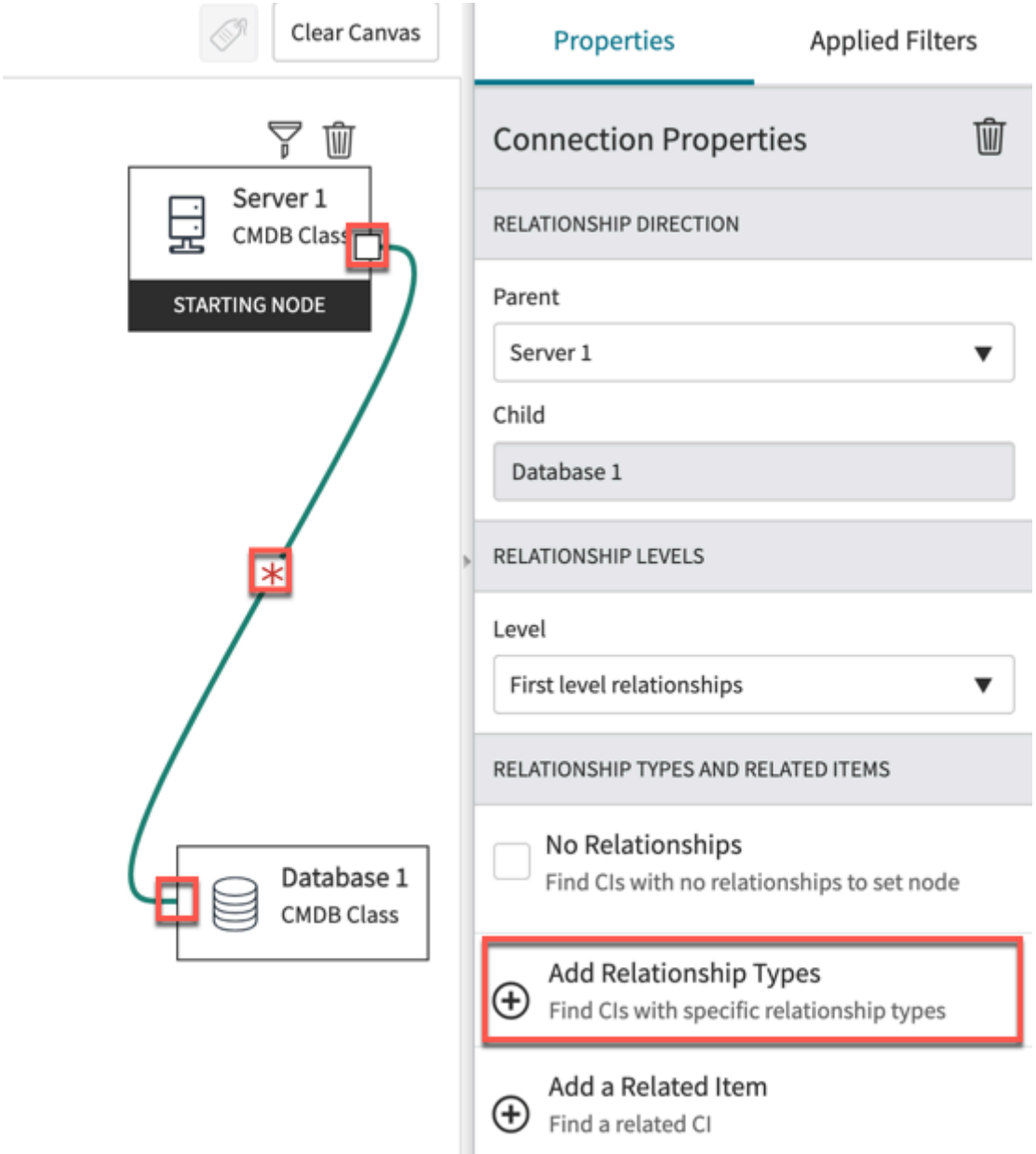
始める前に
必要なロール：なし

Example:

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [新規作成] をクリックします。[名前] に「DB に接続しているすべてのサーバー」と入力します。**[CMDB** クエリ] を選択し、[作成] をクリックします。
3. **[CMDB** クラス] リストで [サーバー] クラスを見つけ、キャンバスにドラッグします。
4. [データベース] クラスを見つけ、キャンバス上の [サーバー] クラス ノードの右側に配置します。
5. [サーバー] の右側の中央、次に [データベース] の左側の中央をクリックして、2 つのクラスノードの間に接続ラインを作成します。
6. 右側のバーに [接続のプロパティ] パネルが表示されるまで、接続ラインを 1 ～ 2 回クリックします。[関係性タイプと関連アイテム] セクションで、[関係性タイプを追加します。] をクリックしてリストからすべての関係を追加します。

自動翻訳

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



[リレーションシップの方向] セクションの設定には、関係における親子の方向が反映されます。データベースクラスが関係において親である場合は、[親] と [子] の設定が切り替わります。

7. [保存] をクリックして、左側の [保存済みクエリ] をクリックすると、保存済みクエリのウィジェットが表示されます。
8. クエリウィジェットをクリックし、編集モードでキャンバスに戻ります。
9. [実行] をクリックしてクエリを実行します。

   クエリ結果を確認します。各行には、サーバー CI の名前、データベース CI の名前、およびそれらの間の関係タイプが表示されます。

10. クエリ結果に列を追加します。
    a. 右側のペインに [Server 1 レポート列] セクションが表示されるように、キャンバス上の **[Server 1]** ノードを 1 ～ 2 回クリックします。[列を追加] をクリックします。
    b. [メーカー] を選択してから、列リストの外側をクリックして閉じます。

自動翻訳

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

c. [実行] をクリックします。

[メーカー] 列を含むようになったクエリ結果を確認します。

d. [保存] を再度クリックし、このクエリのすべてのカスタマイズを保存します。

CMDB クエリサンプル：アプリケーションサービス 1

この例を使用して、すべての重要なアプリケーションサービスとその所有者を検索する CMDB クエリを構築します。

始める前に
必要なロール：なし

Example:

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [新規作成] をクリックします。
3. 「すべての重要なアプリケーションサービス」をクエリの [名前] として入力します。**[CMDB** クエリ] を選択し、[作成] をクリックします。
4. **[CMDB** クラス] リストで [アプリケーションサービス] クラスを見つけ、キャンバスにドラッグします。
5. アプリケーションサービスノードにフィルターを追加します。
   a. アプリケーションサービスノードをポイントし、表示される [フィルターを適用] アイコンをクリックします。
   b. [フィルター] セクションで、条件 [ビジネス上の重要度] [次の値に等しい] **[1 -** 最重要] を追加します。
   c. [フィルター] セクションを閉じます。
6. クエリ結果に列を追加します。
   a. [プロパティ] の右側のサイドバーで [列を追加] をクリックします。
   b. [ビジネス上の重要度] および [所有者] を選択してから、列リストの外側をクリックして閉じます。
7. [保存] をクリックします。
8. [実行] をクリックし、結果を確認します。たとえば、所有者がわからなくても重要なアプリケーションサービスを見つけることができます。

CMDB クエリサンプル：アプリケーションサービス 2

この例を使用して CMDB クエリを作成し、アプリケーションサービス自体、またはサービス内の任意の CI について、インシデントまたは変更要求が存在するすべてのアプリケーションサービスを検索できます。

始める前に
必要なロール：なし

Example:

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [新規作成] をクリックします。
3. 「インシデントまたは変更要求を含むアプリケーションサービス」をクエリの [名前] として入力します。**[CMDB** クエリ] を選択し、[作成] をクリックします。

自動翻訳

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

4. **[CMDB** クラス] リストで [アプリケーションサービス] クラスを見つけ、キャンバスにドラッグします。
5. [非 **CMDB** テーブル] をクリックします。
6. クラス階層で [インシデント] クラスを見つけ、キャンバスにドラッグします。
7. クラス階層で [変更要求] クラスを見つけ、キャンバスにドラッグします。
8. [アプリケーションサービス] ノードと [インシデント] ノードを接続し、右側の [プロパティ] のバーで次の操作を行います。
   a. [パターンのすべてのノードにインシデント参照フィルターを適用 **(Apply Incidents reference filter to all nodes in the pattern)]** を選択します。
   b. **[CI** 参照列を使用] を [構成アイテム] に設定します。
9. [アプリケーションサービス] ノードと [変更要求] ノードを接続し、右側の [プロパティ] のバーで次の操作を行います。
   a. [パターンのすべてのノードに変更要求参照フィルターを適用 **(Apply Change Request reference filter to all nodes in the pattern)]** を選択します。
   b. **[CI** 参照列を使用] を [構成アイテム] に設定します。
10. [インシデント] ノードと [変更要求] ノード間の **[AND]** 演算子をクリックし、**[OR]**に切り替えます。
11. [保存] をクリックします。
12. [実行] をクリックし、結果を確認します。

CMDB クエリサンプル：アプリケーションサービス **3**

この例を使用することで、Windows がインストールされているサービスオファリングのすべてのハードウェアを検索する CMDB クエリを構築できます。

始める前に
必要なロール：なし

Example:

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [新規作成] をクリックします。
3. 「Windows がインストールされているサービスオファリングのすべてのハードウェア」をクエリの [名前] として入力します。**[CMDB** クエリ] を選択し、[作成] をクリックします。
4. **[CMDB** クラス] リストで次のクラスを見つけ、キャンバスにドラッグします。
   - サービス
   - サービスオファリング
   - アプリケーションサービス
   - インフラストラクチャ、 ハードウェアの検索
5. [サービス] ノードを [サービスオファリング] ノードに接続します。

   右側の [プロパティ] のバーで [関係タイプを追加 **(Add Relationship Type)]** をクリックし、**[Connect to::Connected by]** の関係を選択します。
6. [サービスオファリング] ノードを [アプリケーションサービス] ノードに接続します。

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

右側の [プロパティ] のバーで [関係タイプを追加 **(Add Relationship Type)]** をクリックし、**[Connect to::Connected by]** の関係を選択します。

7. [アプリケーションサービス] ノードをクリックします。

   右側の [プロパティ] のバーで [接続ノードをパターンに変換] を選択して、アプリケーションサービス内のすべての CI をクエリに含めます。

8. [アプリケーションサービス] ノードを [ハードウェア] ノードに接続します。
9. [サービス] の下のすべてのインフラストラクチャで、
10. [保存] をクリックします。
11. [実行] をクリックし、結果を確認します。

    [サービス] 列ヘッダーの [列のオプション] をクリックし、[サービスごとにグループ化 **(Group by Service)]** を選択できます。続いてサービスを展開し、そのサービスの下にあるすべてのハードウェアインフラストラクチャを表示します。

12. [CMDB クエリビルダー] ウィンドウに戻り、Windows がインストールされているインフラストラクチャ CI のみを含むようにクエリを展開します。
13. [非 **CMDB** テーブル] をクリックし、[ソフトウェアインスタンス] クラスを見つけてキャンバスにドラッグします。
14. [ハードウェア] ノードを [ソフトウェアインスタンス] ノードに接続します。

    右側の [プロパティ] のバーで、**[CI** 参照列を使用] を [インストール先] に設定します。

15. ソフトウェアインスタンスノードをポイントし、表示される [フィルターを適用] アイコンをクリックします。[フィルター] セクションで、条件 **[Product Name.Name]** [次の値に等しい] **[windows]** を追加します。[フィルター] セクションを閉じます。
16. [保存] をクリックします。
17. [実行] をクリックし、新しい結果を確認します。

サービス マッピング クエリの例

この例を使用して、サービス内のすべての Linux サーバーを検索するサービスマッピングクエリを構築します。

始める前に
必要なロール：なし

Example:

1. 移動先 すべて > 構成 をクリックし、[**CMDB Query Builder**] をクリックします。
2. [新規作成] をクリックします。[名前] に「サービス中の Linux サーバー」と入力します。[サービスマッピングクエリ] を選択し、[作成] をクリックします。
3. **[CMDB** クラス] 階層リストで **[Linux** サーバー] を見つけ、キャンバスにドラッグします。
4. [実行] をクリックします。

   クエリ結果を確認します。各行には、サービス マッピング サービスの名前とそのサービスのメンバーである Linux サーバーの名前が表示されます。

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

5. 右側のペインで [このパターンが含まれるサービスを無効にする] をクリックし、[実行] を再度クリックします。

   クエリ結果を確認します。各行には、指定された Linux サーバーが含まれていないサービスマッピングサービスの名前が表示されます。

CMDB 部分クエリの実行

クエリのセクションを定義して実行することにより、CMDB クエリビルダーで部分クエリを実行できます。

始める前に

Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) を有効にする必要があります。

必要なロール：cmdb_query_builder (itil と itil_admin、asset に含まれています)

このタスクについて

クエリの構築中または保存済みクエリのレビュー中は、クエリのセクションのみを実行できます。CMDB クエリビルダーのキャンバスで、実行する部分クエリのノードと関係を含むクエリのセクションをハイライトします。部分クエリの結果を調べ、必要に応じてクエリを更新することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [CMDB クエリビルダー] ページで、タイルをクリックして既存のクエリを開きます。
3. ナビゲーション ツールの下の選択ツールをクリックし、セクション選択モードに切り替えます。
4. クエリのセクションに境界線を設定します。
   a. 作成するセクションの左上隅にあるマウス デバイスをクリックします。
   b. マウス デバイスを、作成するセクションの右下にドラッグします。マウス デバイスをドラッグすると、選択したセクションがライト ブルーでハイライトされます。
   c. マウス デバイスを離します。部分クエリに含まれるクエリ ノードが青色の境界線で表示されます。
5. [実行] をクリックします。
6. [開始ノードを選択] ダイアログ ボックスで、部分クエリの開始ノードを選択し、[確認] をクリックします。

タスクの結果

部分クエリの結果が [結果] ペインに表示されます。

CMDB クエリの削除

使用または必要ではなくなった CMDB クエリを削除します。

始める前に

削除するクエリは既に保存されている必要があります。

必要なロール：cmdb_query_builder (itil と itil_admin、asset に含まれています)。権限があるユーザーは、別のユーザーによって作成されたクエリを削除できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 構成 をクリックし、[**CMDB Query Builder**] をクリックします。
2. **[CMDB** クエリビルダー] ページで [保存済みクエリ] タブを選択し、表示モードを [カードビュー] ( ) に設定します。
3. 削除するクエリがあるカードにカーソルを合わせます。
4. カードの右上隅に表示される [クエリを削除] (X) アイコンをクリックします。

CMDB クエリビルダークエリのバッチサイズ

ベースシステムでは、クエリビルダーのクエリ実行ごとにグローバルバッチサイズ 100 が割り当てられます。必要に応じて、システムプロパティを使用してデフォルトのグローバルバッチサイズを上書きしたり、保存済みクエリごとのバッチサイズ値を最適化したりすることができます。

クエリはさまざまに変えることができ、幅広いクラスをクエリするように構成できます。そのため、ベースシステムのバッチサイズがすべてのクエリに最適であるとは限らず、一部のクエリではタイムアウトしたり、完了までに時間がかかったりする場合があります。クエリを実行する上で最適なバッチサイズは、システム内のデータ量や関係の数などのシステム負荷によって異なります。クエリのバッチサイズの計算については、サポートまでお問い合わせください。

バッチサイズは適用可能であり、実行の開始方法に関係なく、すべてのクエリ実行シナリオで同じように動作します。

- クエリビルダーのユーザーインターフェイス (アドホッククエリまたは保存済みクエリ)
- クエリビルダーのスクリプト可能 API
- ジョブスケジュール
- CMDB グループ

クエリ実行のバッチサイズは、次の優先順位で割り当てられます。

1. 特定の保存済みクエリの [保存済みクエリ] テーブルの *Execution Batch Size* フィールドの値。この値が設定されている場合は保存済みクエリにのみ適用され、グローバル値 100 と glide.cmdb.query.batch_size システムプロパティの値よりも優先されます。
2. システムプロパティ glide.cmdb.query.batch_size の値が存在する場合、すべてのクエリ実行に割り当てられるバッチサイズをグローバルに決定します。このプロパティを追加して設定すると、*Execution Batch Size* 値が設定された保存済みクエリ以外のすべてのクエリに値が適用されます。
3. 前の 2 つのオプションが設定されていない場合はグローバル値 100 です。

クエリのバッチサイズの変更

クエリの実行中にパフォーマンスの問題が発生した場合は、バッチサイズの値を次のように変更できます。

- すべてのクエリに対してグローバルに：システムプロパティ glide.cmdb.query.batch_size の値を (必要に応じて) 追加し、設定します。
- 保存済みクエリごとに：特定の保存済みクエリのバッチサイズを設定

特定の保存済みクエリのバッチサイズを設定

完了するまでに長い時間がかかったりタイムアウトしたりする CMDB クエリビルダーの保存済みクエリのカスタムバッチサイズを設定します。カスタムバッチサイズは、ベースシステムのグローバルバッチサイズと *glide.cmdb.query.batch.size* システムプロパティの値を上書きします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クエリのバッチサイズの計算については、サポートまでお問い合わせください。

手順

1. [フィルターナビゲーター] で「qb_saved_query.list」と入力し、Enter を押して、[保存済みクエリ] テーブルに移動します。
2. [保存済みクエリ] リストビューで、バッチサイズを変更する保存済みクエリを見つけます。
3. *Execution Batch Size* フィールドの値を設定または変更します。
   glide.cmdb.query.batch.size プロパティのグローバル値より大きい値を設定するか、既存の値を大きくします。

CMDB クエリビルダーでのナビゲーション

ナビゲーション ツールを使用して、クエリを拡大または縮小したり、クエリを移動したり、実行するクエリのセクションに境界線を設定したりできます。

クエリビルダーを使用するには、Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) が有効である必要があります。

次のようにナビゲーションツールのボタン を使用します。

- クエリの倍率を大きくするには、プラス記号 (+) を使用します。
- クエリの倍率を下げるには、マイナス記号 (-) を使用します。
- 中央の点をクリックすると、クエリがキャンバスの中央に表示されます。
- 方向矢印を使用して、その方向にクエリを移動します。
- ナビゲーション ツールの下にある選択ツールを使用して、次の 2 つの状態を切り替えます。
  - キャンバス上でクエリ全体を移動する。
  - クエリのセクションの境界線を設定する。これで部分クエリとして実行できます。

CMDB クエリビルダーでのレポートの作成

CMDB クエリビルダーレポートを使用して、CMDB クエリまたはサービスマッピングクエリの結果を表示します。基本的なレポートを作成するか、関連する保存済みクエリの結果が変更されると自動的に更新される動的レポートを作成します。

動的レポートの作成

CMDB クエリビルダーで保存済みクエリを実行した後、最新のクエリ結果を表示するために継続的に更新を行う動的レポートを作成します。動的レポートは、Reporting を使用して作成された他のレポートと同様に使用でき、Performance Analytics ダッシュボードに追加できます。

始める前に
動的レポートを作成するクエリが保存済みクエリであること、およびクエリに指定されたスケジュールがあることを確認します。また、保存済みクエリを実行し、すべてのクエリ結果が表示されていることを確認します。

自動翻訳

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

必要なロール：

- 作成する場合：cmdb_query_builder および report_user
- 表示する場合：レポートロールの要件が適用される場合があります。レポートロールの要件については、「レポートの管理」を参照してください。

ベースシステムでは、cmdb_query_builder ロールは itil ロールと asset ロールに含まれています。

このタスクについて

動的レポートの作成に使用される CMDB クエリビルダーの [レポートの作成] ボタンは、次の場合にのみ有効になります。

- クエリが保存された場合
- クエリにスケジュールがある場合
- クエリの実行後、クエリ結果のセット全体が存在する場合

最初に作成する動的レポートは、保存済みクエリの最初の実行結果に基づいています。その後、保存済みクエリが実行されるたびに、関連するレポートが最新のクエリ結果で自動的に更新されます。

ただし、クエリ定義自体を変更すると、クエリとレポートが同期しなくなり、新しいレポートを作成しなければならなくなります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [保存済みクエリ] タブで、レポートを作成する保存済みクエリを選択します。
   クエリに指定されたスケジュールがあることを確認します。
3. [実行] をクリックし、すべてのクエリ結果が表示されることを確認します。結果が存在する場合、[すべての結果をロード] をクリックして、すべての結果をロードします。
   [レポートの作成] ボタンは、すべてのクエリ結果が表示されている場合にのみ有効になります。
4. [レポートの作成] をクリックします。
   CMDB クエリビルダーでクエリ結果が新しいタブに表示される場合は、新しいタブが開いてクエリ結果が表示された後、[CMDB クエリビルダー] ウィンドウに戻ります。
5. レポートデザイナーで [次へ] または [戻る] をクリックして、**[**データ]、[タイプ]、[構成]、および [スタイル] タブで新しいレポートを表示して構成します。
   レポートには、CMDB クエリ結果とその他のレポートの詳細が事前に入力されています。
   - [レポート名] は保存済みクエリの名前に設定されます。
   - [ソースタイプ] は [データソース] に設定されます。
   - [データソース] は、クエリ結果が保存されるテーブルに設定されます。
   - [クエリ**Sys ID (Query Sys ID)]** は、クエリの最新実行の ID です。

   Reporting の詳細とレポートデザイナーでのレポートの設定の詳細については、「Reporting」、「レポートの作成」を参照してください。
6. [保存] または [実行] をクリックします。

タスクの結果

CMDB クエリビルダーは、レポートに添付してダッシュボードで使用できるレポートソースを作成します。レポートソースの詳細については、「レポートソース」を参照してください。

自動翻訳

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

次のタスク

新しいレポートソースを表示するには、次のいずれかの手順を使用します。新しいレポートソースの名前は作成元の CMDB クエリの名前に設定され、変更することはできません。

- クエリビルダーで [保存済みクエリ] をクリックします。[保存済みクエリ] ウィンドウで、保存済みクエリのタイルにある [クエリ情報] アイコンをクリックします。情報リストの一番下までスクロールし、[レポートソース] の下のリンクをクリックします。
- 移動先 すべて > レポート > 管理 > レポートソース 新しいレポートソースを見つけます

基本的なレポートの作成

CMDB クエリビルダーでクエリを実行すると、クエリ実行にスコープされた基本的なレポートを作成できます。

始める前に

Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) を有効にする必要があります。

必要なロール：

- レポートの表示：cmdb_query_builder または cmdb_query_builder_read
- レポートの作成：cmdb_query_builder または cmdb_query_builder_read、および report_user

ベースシステムでは、cmdb_query_builder ロールは itil ロールと asset ロールに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 をクリックし、[**CMDB Query Builder**] をクリックします。
2. クエリを構築します。
3. クエリ結果ペインで、[結果をさらにロード] または [すべての結果をロード] をクリックして、基本レポートに含めるすべての結果をロードします。
4. クエリ結果ペインで、列のコンテキストメニューをクリックし、[棒グラフ] または [円グラフ] を選択します。

タスクの結果

Reports アプリケーションは、現在ロードされており静的なクエリ結果にスコープされた基本的なレポートを作成します。

関連情報

Reporting

CMDB クエリビルダーを使用する CMDB クエリの構築

CMDB クエリビルダーを使用するサービスマッピングクエリの構築

CMDB 部分クエリの実行

保存済みクエリを検索

CMDB クエリビルダーを使用すると、クエリの名前、タイプ、カスタムタグ、クエリの作成者または更新者などの検索条件の任意の組み合わせを使用して、特定の保存済みクエリを検索できます。

始める前に

[クエリ タグ] 検索条件を使用して保存済みのクエリを特定するには、クエリにクエリ タグが関連付けられている必要があります。詳細については、「CMDB クエリビルダーを使用する CMDB クエリの構築」または「CMDB クエリビルダーを使用するサービスマッピングクエリの構築」を参照してください。

Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) を有効にする必要があります。

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

自動翻訳

必要なロール：cmdb_query_builder (itil と itil_admin、asset に含まれています)

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. [保存済みクエリ] タブで、[ソート基準] 条件を選択します。
3. [保存済みクエリを検索] フィールドに、[ソート基準] 選択に対応する検索文字列を入力し、入力時に入力される項目をリストから選択します。
   ドロップダウンリストには、「クエリ名」などのソート基準に適用できる検索文字列が含まれています。
4. 必要に応じて追加の [保存済みクエリを検索] 検索文字列を入力して、検索を絞り込みます。

CMDB クエリのスケジュールの作成

スケジュールされた時間に一度、または繰り返しスケジュールで保存済みの CMDB クエリを実行し、クエリ結果を指定されたユーザーにメール送信するようにスケジュールします。

始める前に
Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) がアクティブ化され、CMDB クエリビルダーで構築された保存済みの CMDB クエリが存在する必要があります。

必要なロール：cmdb_query_builder (itil と asset に含まれています)

このタスクについて
クエリ結果は、指定された形式のファイルとしてメールに添付されます。デフォルトでは、添付できる最大結果行は 10,000 です。これはシステム プロパティによって制御されます。

手順

1. 必要に応じて、次の場所に移動します。 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー をクリックし、保存済みクエリをクリックします。
2. [スケジュールの作成] をクリックしてフォームに入力します。

[クエリ ビルダーのスケジュール設定済みメール] フォーム

フィールド	説明
クエリ	実行するクエリ。
ユーザー	クエリ結果メールを受け取る必要があるユーザー。 メールを受信するには、ユーザーにメールアドレスが定義されていてユーザー レコードの [通知] が [有効化] に設定されている必要があります。
グループ	クエリ結果をメールで送信するグループ。
ZIP 出力	レポートを zip ファイルとして送信するかどうかを示します。
アクティブ	指定したスケジュールに従ってクエリを実行するかどうかを示します。
実行	クエリを実行する頻度。
時刻	クエリを実行する時刻。

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

自動翻訳

フィールド	説明
条件付き	クエリが実行される条件を指定できる [条件] フィールドを表示するかどうかを示します。
レコードがない場合は省略	クエリがゼロの結果を返す場合、メールを配布するかどうかを示します。
メールアドレス	メールを受け取るが、システムにないユーザーのメールアドレス。
件名	配布メールの件名に表示されるテキスト。
導入メッセージ	クエリ結果とともに提供される追加メッセージ。
条件	クエリを実行する前に特定の条件が満たされているかどうかをチェックするユーザー作成のスクリプト。 このフィールドは、[条件節] がオンになっている場合にのみ表示されます。
タイプ	クエリ結果に使用するファイル形式。 注: フォームレイアウトを設定し、このフィールドをフォームに追加します。

自動翻訳

CMDB クエリのエクスポートおよびインポート

保存済みの CMDB クエリまたはサービスマッピングクエリの定義を XML ファイルにエクスポートし、後でインポートして CMDB クエリビルダーで実行できるようにします。このプロセスでは、インスタンス間で (たとえば開発環境から本番環境へ) 保存済みクエリをポートできます。

始める前に

- クエリをエクスポートするには、その前にクエリを保存する必要があります。
- エクスポートされたクエリ内のドメインは、ソースと宛先の両方のインスタンスで認識される必要があります。

必要なロール：cmdb_query_builder (itil、itil_admin、および asset に含まれています)

このタスクについて

組み合わせクエリをエクスポートする場合、エクスポートされたクエリには統合されたサービスマッピングクエリ定義が含まれます。

または、下位互換性のために、更新セットとしてのクエリのエクスポートとインポートを実行することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. 保存済みクエリをエクスポートする：

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

a. [保存済みクエリ] タブのリストビューまたはカードビューで、保存済みクエリを選択します。

b. クエリビルダーキャンバスの上部にある [クエリをエクスポート] アイコンをクリックします。

c. [クエリのエクスポートが完了しました。] というメッセージが表示されるのを待ってから、[ダウンロード] をクリックします。
これで、クエリの XML ファイルにアクセスできるようになりました。

3. 保存済みクエリをインポートする：

a. [保存済みクエリ] タブで、[CMDB クエリビルダー] ウィンドウの上部にある [インポートクエリ] アイコンをクリックします。

b. ファインダーで保存済みクエリの XML ファイルを選択し、[オープン] をクリックします。
インポートされたクエリは、インスタンスの CMDB クエリビルダーの [保存済みクエリ] で利用できます。

更新セットとしてのクエリのエクスポートとインポート

後でインポートできるように、更新セットとして XML ファイルに保存済みクエリ定義をエクスポートします。

始める前に

必要なロール：エクスポートする場合は cmdb_query_builder (itil と asset に含まれています)。インポートする場合は、更新セットをインポートする権限を持つユーザー。
エクスポートされたクエリ内のドメインは、ソースと宛先の両方のインスタンスで認識される必要があります。

このタスクについて

後でインポートおよびコミットできるように、更新セットとしてクエリ定義をエクスポートします。このプロセスでは、インスタンス間で (たとえば開発環境から本番環境へ) クエリをポートできます。XML ファイルを使用して更新セットをエクスポートしてからコミットする方法の詳細については、「更新セットをローカルの XML ファイルとして保存する」を参照してください。

組み合わせクエリをエクスポートする場合、エクスポートされた更新セットには統合されたサービスマッピングクエリ定義が含まれます。

手順

1. 保存済みクエリをエクスポートする：
   a. フィルターナビゲーターで、「qb_saved_query.list」と入力します。
   b. **Enter** を選択して、[保存済みクエリ] テーブルに移動します。
   c. [保存済みクエリ] リストビューで、エクスポートするクエリを選択します。
   d. [選択した行のアクション] を選択し、[クエリのエクスポート] を選択します。
   e. [クエリエクスポーター] がエクスポートを完了するまで待ちます。
2. エクスポートされた保存済みクエリをインポートする：
   a. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み **Update Sets**.
   b. [取得済み更新セット] フォームで、[**XML** から更新セットをインポート] を選択します。
   c. [XML のインポート] ページで、[ファイルの選択] を選択します。

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

自動翻訳

d. エクスポートされた XML ファイルを選択します。

e. [アップロード] を選択します。

f. [取得済み更新セット] リストビューに追加された新しいレコードを開きます。

g. [取得済み更新セット] フォームで、[更新セットバッチをプレビュー] を選択します。

h. [バッチ更新セットのプレビュー] ダイアログボックスを閉じます。

i. [更新セットバッチのコミット] を選択します。

j. [更新セットバッチをコミット] ダイアログボックスを閉じます。

タスクの結果
インポートされたクエリは、インスタンスの [クエリビルダー保存済みクエリ] に追加されます。

CMDB クエリビルダーの設定

設定を使用して、CMDB クエリビルダーの動作の側面を制御します。

クエリビルダーを使用するには、Core UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) が有効である必要があります。

[クエリビルダー設定] ダイアログボックスを開きます。

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** クエリビルダー.
2. **[CMDB** クエリビルダー] ページで、 ([設定]) アイコンをクリックします。
3. [設定] アイコンをもう一度クリックしてダイアログ ボックスを閉じます。

設定	説明
結果にリレーションシップを表示	クエリ結果で CI 間の関係を表示します。
推奨接続を表示	左ペインの CMDB クラスおよび非 CMDB テーブルのリストをフィルタリングして、キャンバス上の選択されたノードが関係するクラスおよびテーブルのみを表示します。こうすることで、フィルタリングされたリストから任意のアイテムをキャンバスにドラッグし、キャンバス上の選択したノードに接続できるようになります。 この設定は、CMDB クエリにのみ適用されます。
結果を新しいタブに表示	[クエリ結果] という別のブラウザタブにクエリ結果を表示します。

CMDB クエリビルダーのプロパティ

CMDB クエリビルダーのプロパティを使用することで、クエリの処理を設定できます。

これらのプロパティは CMDB クエリビルダーで使用できます。これらのプロパティを表示および編集するには管理者ロールが必要です。

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

自動翻訳

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

CMDB クエリビルダーのプロパティ

プロパティ	説明
[すべての結果をロード] をクリックしたときに、スケジュール設定されたクエリの結果数とクエリビルダーの結果セクションでの結果数を制限します。 glide.cmdb.query.max_results_limit	• タイプ：整数 • デフォルト値：10000 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > クエリビルダーのプロパティ
1 つのバッチを実行してクエリ結果の 1 つのバッチ (100 件の結果) を取得する時間制限 (秒単位)。 glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• タイプ：整数 • デフォルト値：300 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > クエリビルダーのプロパティ
クエリ全体を実行してすべての結果を取得するための時間制限 (秒単位)。 glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• タイプ：整数 • デフォルト値：1800 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > クエリビルダーのプロパティ
CMDB クエリの作成時に CMDB クエリビルダーに表示される非 CMDB テーブルの除外リスト。 glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables	• タイプ：文字列 • デフォルト値：空 • その他の値：カンマ区切りの (ラベルではなく) テーブル名のリスト。テーブル名に「abc」が含まれるすべてのテーブルを除外するには「*abc」を含めます。 • 場所： 構成 > **CMDB** プロパティ > クエリビルダーのプロパティ
glide.cmdb.query.batch_size	保存済みクエリの実行時にグローバルに割り当てられるバッチサイズ。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100 • 場所：システムプロパティに追加 [sys_properties] テーブル

および **CMDB Data Foundations Dashboard (2.2.2)** での**CSDM**システム基盤の監視

ServiceNow® CSDM and CMDB Data Foundations Dashboards ストアアプリには、CMDB および 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) の主要な基盤測定基準のインサイトを提供す

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

自動翻訳

るダッシュボードが含まれています。このアプリは、最適な使用と潜在的なリスクの軽減を実現するために、CMDB と CSDM が適切に構成されるようにするための推奨事項を提供します。

注:
CSDM および CMDB Data Foundations Dashboards は、ドメイン分離をサポートしていません。

ストアでアプリを要求する

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

CSDM and CMDB Data Foundations Dashboards ストアアプリには、互いに補完し合うダッシュボードが用意されています。

CMDB Data Foundations Dashboard

CMDB のさまざまな構成およびカスタマイズを評価します。このダッシュボードは、重要なデータが有効で適切に構成されていることを確認し、実装における潜在的なリスクを特定して可視化します。CMDB Data Foundations Dashboard を使用して問題を防止し、CMDB が継続的かつ効果的に機能するようサポートします。

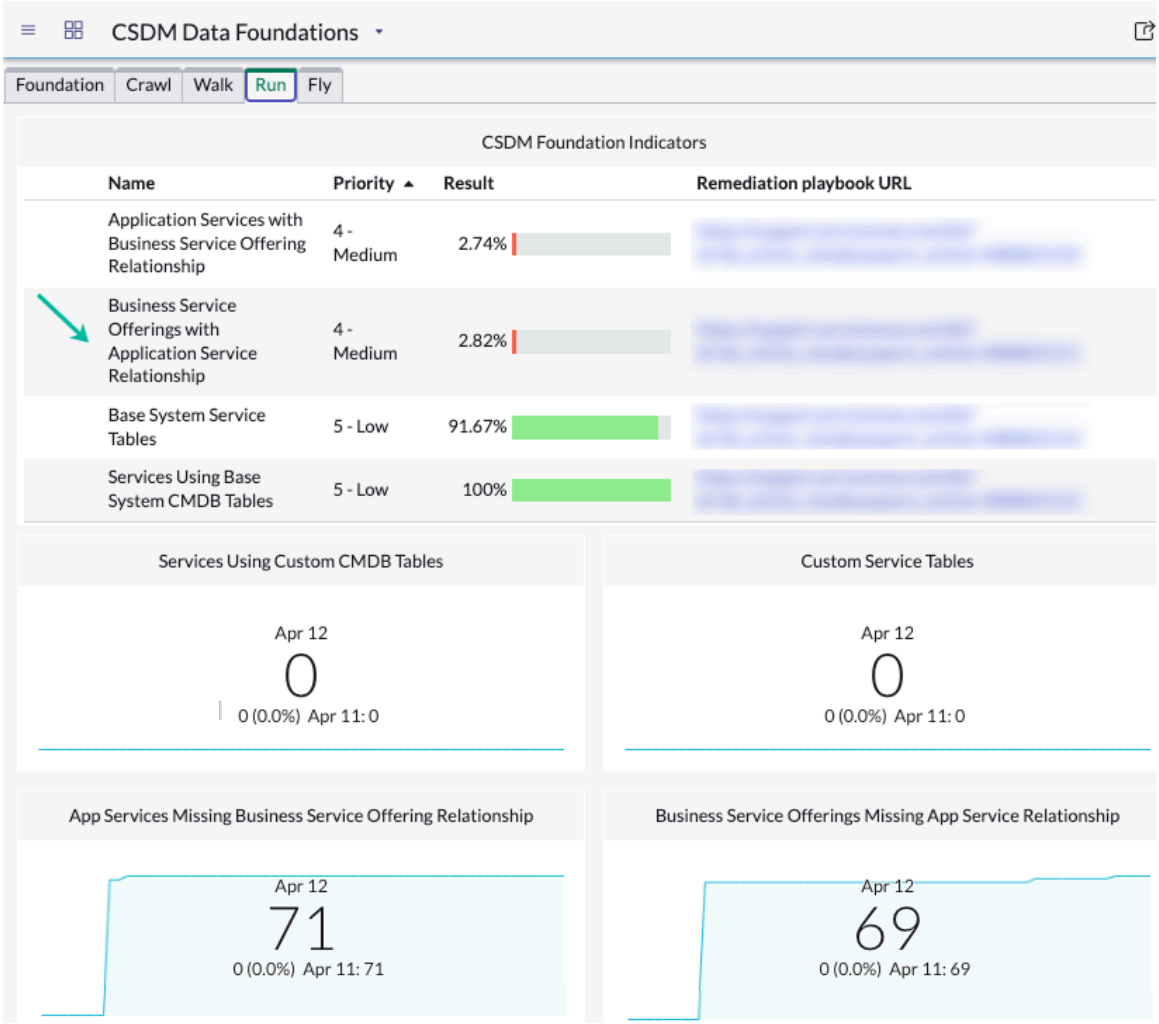
CSDM Data Foundations Dashboard

CSDM データ基盤ダッシュボードには、 Now Platform® 製品から最大限のメリットを得るのに役立つ主要な CSDM 測定基準が 1 ページに表示されます。

ダッシュボードのタブを使用すると、組織の CSDM 実装ステージ (基盤、クロール、ウォーク、実行、およびフライ) を選択できます。その結果、ページのレポートには、CMDB データの成熟度に適した測定基準が表示されます。この例では、[実行] タブのレポートは、いくつかのビジネスサービスオファリングにアプリケーションサービスとの必要な関係がないことを示しています。このナレッジを使用して、サービスオーナーは関係を追加して、カスタマーサービスエージェントがアプリケーションのダウンによるアップストリームの影響に関する完全な情報を確実に取得できるようにすることができます。

自動翻訳

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



CSDM および CMDB の Data Foundations Dashboards 機能は、ベースシステムでデフォルトによってアクティブ化されている com.snc.cmdb.getwell プラグインによって提供されます。

導入については、ServiceNow CSDM および CMDB の Data Foundations Dashboards のビデオをご覧ください。

ダッシュボードへのアクセス

これらのダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 構成をクリックし、[CMDB Data Foundations Dashboard] または [**CSDM Data Foundations Dashboard]** を選択します。いずれかのダッシュボードのタイトルバーにある [ダッシュボードの変更] アイコン (▼) をクリックすると、2 つのダッシュボード間で切り替えることができます。

パフォーマンスの管理

CSDM および CMDB Data Foundations Dashboard v2.2 以降では、CSDM または CMDB の測定基準を非アクティブ化できます。

パフォーマンスを向上させるには、不要な測定基準や、大量のリソースを必要とし、パフォーマンスに影響を与える測定基準を非アクティブ化します。測定基準のアクティブ/非アクティブ設定は、ファミリリリースのアップグレード後も保持されます。

測定基準を非アクティブ化するには、すべての CMDB および CSDM 測定基準が保存されている CMDB/CSDM Get Well Metrics [sn_getwell_metric] テーブルにアクセスする必要があります。テーブル [sn_getwell_metric] のリストビューに移動します。無効にする測定基準を見つけ、その

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

自動翻訳

[アクティブ] 列を **false** に設定します。非アクティブな測定基準に関連付けられているダッシュボードのタイルは、データの収集を停止し、更新されません。

測定基準の非アクティブ化の詳細については、「CMDB および CSDM データ基盤ダッシュボードで測定基準計算を「オフ」にする方法 [KB1430455]」を参照してください。

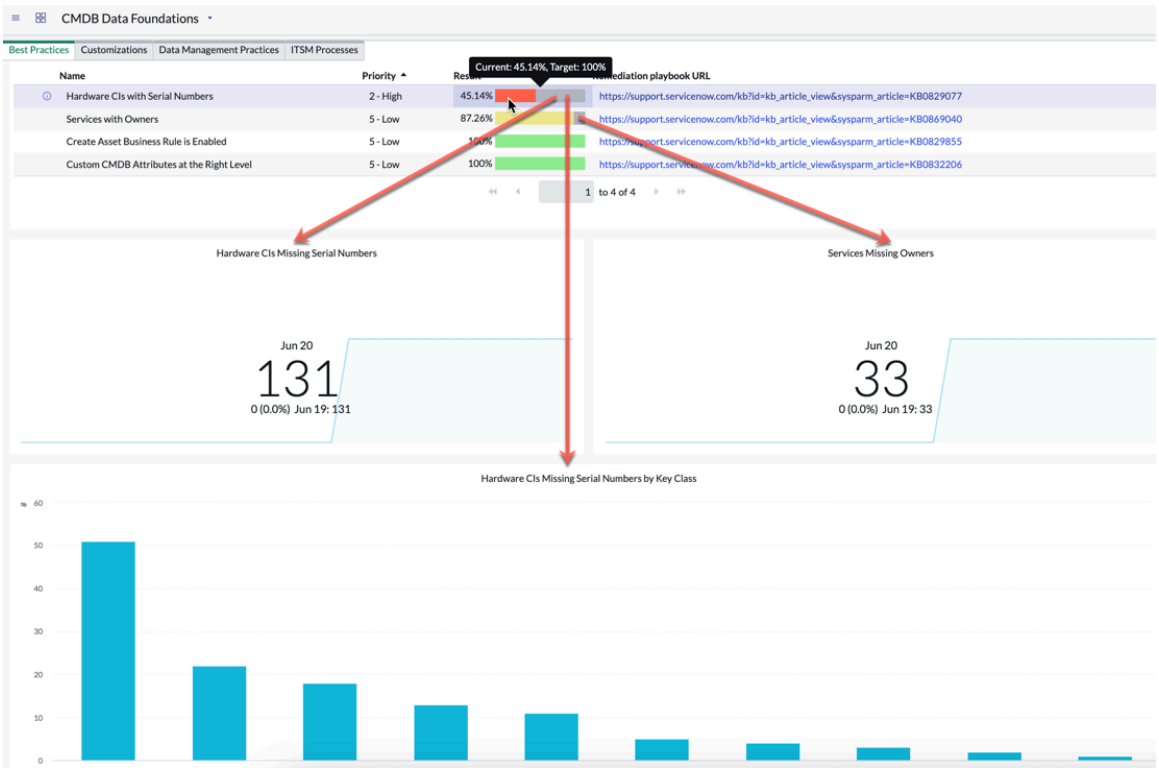
CMDB データ基盤ダッシュボード

CMDB データ基盤ダッシュボードを使用して、CMDB の基本的なキー健全性関連の測定基準を監視します。

要件

- CMDB データ基盤ダッシュボードにアクセスするには、ユーザーは admin、itil_admin、または asset ロールで構成されている必要があります。Performance Analytics (PA) のデータを掘り下げることができる一部の測定基準では、特定のテーブルにアクセスするための追加のロールが必要になる場合があります。これらのロールは、測定基準ごとに適切に指定されます。
- CMDB データ基盤ダッシュボードは、次のジョブスケジュールを追加します。これらは実行中である必要があります。
  - *`CMDB Get Well Metric Collection`*：測定基準に関連付けられた準拠 CI の詳細を計算して保存し、測定基準のリストビューを設定します。データは、このジョブスケジュールの最初の実行後にのみダッシュボードに表示されます。測定基準のスコアは、CMDB データ基盤測定基準スコア [sn_getwell_cmdb_score] テーブルに格納されます。この非 PA ジョブは、デフォルトで毎日実行されます。
  - *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`*：測定基準に関連付けられた非準拠 CI の総数を計算して、ダッシュボードで PA ウィジェットを設定します。また、測定基準に関連付けられた非準拠 CI の経時的な傾向データを提供します。この PA ジョブは、デフォルトで毎日実行されます。

概要



CMDB データ基盤ダッシュボードには、特徴的な CMDB 測定基準のセットをグループ化する 4 つのタブがあります。

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

自動翻訳

- ベストプラクティス：テーブルとプロパティの使用が CMDB の健全性をサポートするためのものであるかどうかを確認します。この一連の測定基準では、サービスや関係の設定など、CSDM 関連標準の遵守を確認します。
- カスタマイズ：CMDB のカスタマイズがどのように使用されているかを確認します。この一連の測定基準は、カスタマイズが過度に使用されておらず、必要な場合にのみ使用され、正しく適用されていることを確認します。
- データ管理プラクティス：CMDB の整合性を損なうことなく、CMDB へのサードパーティデータのインポートが適切に行われているかどうかを確認します。この測定基準のセットは、インポートされたデータが CMDB 機能の基盤を提供するように適切に構成され、フォーマットされているかどうかを確認します。
- **ITSM** プロセス：ITSM プロセスが CMDB データを活用しているかどうかを確認します。

測定基準のリストビューの列

測定基準のリストビューには、次の列が表示されます。

名前

測定基準の名前。

優先度

測定基準の優先度。測定基準の優先度は、測定基準の重み付けとパーセンテージでのスコアの重大度から計算したものです。優先度の範囲は、最高の優先度である **[1-** 重大] から、最低の優先度である **[5 -** 低] までです。測定基準は、優先度の測定基準が最も高いもの (優先度番号が最も低いもの) から順にリストされます。

結果

測定基準に準拠している CI (または測定アイテム) のパーセンテージが表示されます。バーには、準拠している CI と準拠していない CI (または測定項目) の割合が表示されます。準拠している CI (または測定項目) を表すバーの部分は、次のカラースキームを使用して準拠レベルを示します。

- 赤：全 CI (または測定アイテム) の 0 ～ 50% が測定基準に準拠。
- 黄：全 CI (または測定アイテム) の 50 ～ 90% が測定基準に準拠。
- 緑：全 CI (または測定アイテム) の 90% を超えるものが測定基準に準拠。

測定基準に準拠していないアイテムのパーセンテージを表すバーの部分は、常に濃い色で表示されます。また、すべての測定基準パーセンテージスコアは、スコアのパーセンテージが高く、測定基準バーの濃い色の部分が少なく、より最適な状態を示すように常に調整されます。

> **注:**
> 一部の測定基準は低いしきい値を使用します。これは、ダッシュボードに表示される結果に影響します。これらの測定基準では、準拠 CI のパーセンテージが下限しきい値よりも低い場合、測定基準の結果が 0 として表示されます。

修復 Playbook の URL

Now Support の修復 Playbook へのリンク。これらのナレッジ記事には、それぞれの問題のコンテキスト、問題の修正に役立つガイドライン、および CI を準拠させるために必要なその他の詳細が記載されています。リンクをクリックし、Now Support 資格情報を使用してナレッジ記事にアクセスします。

自動翻訳

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

Performance Analytics ウィジェット

ほとんどの測定基準は、Performance Analytics (PA) ウィジェット (タイル) に関連付けられています。このタイルには、測定基準に準拠していない CI の詳細が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをドリルダウンして、*CMDB Data Foundations PA Metric Collection* のジョブスケジュールによって提供される PA ウィジェットにアクセスします。

[分析ハブ] ページ上：

- [ブレークダウン] コンテキストメニューをクリックして、利用可能なブレークダウンを表示します。
- [リアルタイム] オプション (

) が選択されていることを確認し、[レコードを表示] をクリックしてそれぞれの CI のリストビューを表示します。

ベストプラクティス測定基準

[ベストプラクティス] タブには、次の測定基準が含まれています。

[資産ビジネスルールの作成 (Create Asset Business Rule)] が有効

Create Asset on insert ビジネスルールの存在を確認します。ビジネスルールが存在する場合、測定基準のパーセンテージスコアは 100 になります。存在しない場合、パーセンテージスコアは 0 に設定されます。

適切なレベルのカスタム CMDB 属性

CMDB 階層の上位レベルで追加する必要があるカスタム属性のパーセンテージ。たとえば、カスタム属性 *Warranty duration* はコンピュータークラスに 3 回追加されましたが、階層の上位レベルで 1 回追加された方が効率的です。

- (上位に移動できる属性の総数 > 10) の場合：パーセンテージは 0 に設定されます。
- それ以外の場合：パーセンテージは (10 – 上位に移動できる属性の総数)*10 に設定されます。

シリアル番号のあるハードウェア CI

コンピューター CI またはネットワーク機器 CI の、シリアル番号のあり/なしのパーセンテージ。測定基準は、次の条件に基づいています。

- クラスはコンピューターまたはネットワーク機器のインスタンスです
- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- シリアル番号が空

この測定基準の CI の完全なセットは、最初の 3 つの条件を満たす CI で構成されます。すべての条件を満たす CI は、シリアル番号のない非準拠コンピューター CI またはネットワーク機器 CI としてカウントされます。

注:
準拠 CI のパーセンテージが 70% 未満の場合、この測定基準のパーセンテージスコアは 0 に設定されます。

[シリアル番号がないハードウェア CI] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの暗い色の部分と相関しています。タイルをクリックし

自動翻訳

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

て PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

キークラス別のシリアル番号がないハードウェア CI のチャートには、シリアル番号がない CI がキークラス別にグループ化されて表示されます。チャート上のクラスバーをポイントして詳細を表示し、クラスバーをクリックしてクラスのそれらの CI のリストビューにアクセスします。

オーナーのいるサービス

フィールドが入力されている運用サービスと *owned_by* 、このフィールドが入力されていない運用サービスの割合。

この測定基準の CI の完全なセットは、サービス [cmdb_ci_service] テーブル内のすべての運用サービスで構成されます (ここで *operational_status* = 運用中) 。この測定基準のパーセンテージスコアは、(準拠 CI/CI の完全なセット) * 100 として計算されます。

[所有者がいないサービス] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの暗い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

カスタマイズの測定基準

[カスタマイズ] タブには、次の測定基準が含まれています。

ベースシステムビジネスアプリケーションテーブルの使用 (Base System Business Application Table Usage)

カスタムビジネスアプリケーションテーブルが存在するかどうかを確認します。これは、[cmdb_ci] を拡張するテーブルで、名前が「u_」または「x_」で始まり、文字列「bus」と「app」が含まれています。

このようなカスタムテーブルが存在する場合、パーセンテージは 0 で、存在しない場合、パーセンテージは 100 です。

[カスタムビジネスアプリケーションテーブル (Custom Business Application)] タイルには、カスタムビジネスアプリケーションテーブルが表示されます。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべてのテーブル のリストなどの詳細が表示されます。

ベースシステム CMDB 関係性タイプの使用

ベースシステム関係性タイプとユーザーが作成したカスタム関係性タイプの割合。カスタムの関係性タイプを作成すると、CMDB の整合性が妨げられる可能性があるため、この測定基準はそのような問題の防止に役立ちます。

この測定基準は、*sys_package* が「グローバル」で、*name* が「Manages::Managed by」ではない関係性タイプ [cmdb_rel_type] テーブル内のレコードをカウントします。この測定基準のパーセンテージスコアは次のように計算されます。

- カウントが 0 以下の場合、パーセンテージは 100 です。
- カウントが 10 を超える場合、パーセンテージは 0 です。
- それ以外の場合のパーセンテージは (10 – カウント) * 10 になります。

[カスタム CMDB リレーションシップタイプ] タイルは、測定基準に準拠していない関係性を示し、インジケーターバーの濃い色の部分と相関しています。これらは、ベー

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

自動翻訳

スシステムに含まれていない、カスタム作成された関係性です。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての関係性のリストなどの詳細が表示されます。

削除または再作成されていないベースシステムの関係性タイプ

ベースシステムに存在する、削除または再作成されなかった関係性タイプと、削除されて再作成された可能性のある関係性タイプの割合。ベースシステムの関係性を削除して再作成すると、CMDB の整合性が妨げられる可能性があるため、この測定基準はそのような問題の防止に役立ちます。

この測定基準は、削除されて、再作成された可能性のあるベースシステムの関係性の数をカウントします。測定基準のパーセンテージスコアは次のように計算されます。

- カウントが 0 以下の場合、パーセンテージは 100 に設定されます
- カウントが 10 を超える場合、パーセンテージは 0 に設定されます。
- それ以外の場合、パーセンテージは (10 – カウント) * 10 になります。

.

[削除および/または再作成されたベースシステム CMDB 関係タイプ] タイルには、測定基準に準拠していない関係性が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての関係性のリストなどの詳細が表示されます。

標準の命名方式を使用するカスタム CMDB テーブル

名前が標準文字列「u_cmdb_ci」で始まっていないカスタム CMDB テーブルの割合。この測定基準は、CMDB テーブルから拡張され、名前が「u_cmdb_ci」ではなく文字列「u_」で始まる (カスタムテーブルであることを示す) テーブル [sys_db_object] テーブル内のテーブルをカウントします。

この測定基準のパーセンテージスコアは次のように計算されます。

- カウントが 0 以下の場合、パーセントは 100 です。
- カウントが 6 以上の場合、パーセントは 0 です。
- カウントが 0 ～ 6 の場合、パーセントは (1 - (カウント/6)) * 100 です。

[標準の命名規則を使用しないカスタム CMDB テーブル] タイルは、測定基準に準拠していないテーブルを示し、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべてのテーブル のリストなどの詳細が表示されます。

カスタム属性の使用

ベースシステムの CMDB テーブルに追加されたカスタム属性のパーセンテージ。カスタム属性は「cmdb_ci」で始まるテーブル名と「u_」で始まる列名で識別されます。

測定基準のパーセンテージスコアは次のように計算されます。

- (カスタム属性の総数が 50 未満) の場合：パーセンテージは 0 に設定されます。
- (カスタム属性の総数 < 10) の場合：パーセンテージは 100 に設定されます。
- (カスタム属性の合計数が 10 ～ 50) の場合：パーセンテージは (カスタム属性の総数 – 10)/(50–10)*100 に設定されます。

データ管理手法の測定基準

[データ管理手法] タブには次の測定基準が含まれています。

自動翻訳

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

過去 90 日間に更新されたアクティブな CI (Active CIs Updated in Last 90 days)

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] または VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance] のアクティブな CI の、過去 90 日間に更新されたものと更新されていないもの (古い CI) の割合です。測定基準は、次の条件に基づいています。

- クラスがハードウェアまたは VMware 仮想マシンインスタンスのインスタンス
- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- 更新日時 >= 90 日

この測定基準の CI の完全なセットは、最初の 3 つの条件を満たす CI で構成されます。すべての条件を満たす CI は、ハードウェア [cmdb_ci_hardware] クラスおよび VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance] クラスの古い CI としてカウントされます。

注:
準拠 CI の割合が 65% 未満の場合、この測定基準に表示される結果は 0 に設定されます。

[90 日間更新されていないアクティブな CI] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

IRE で処理される CI

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] CI または VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance] CI の、IRE で処理されるものと IRE で処理されないものとの割合です。測定基準は、次の条件に基づいています。

- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- sys_id が IN (sys_object_source テーブルからの target_sys_id)

この測定基準の CI の完全なセットは、最初の 3 つの条件を満たす CI で構成されます。すべての条件を満たす CI は、IRE で処理されないハードウェア [cmdb_ci_hardware] CI または VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance] CI としてカウントされます。

注:
この測定基準に PA によって提供されるすべてのデータを表示するには、admin または discovery_admin の追加ロールが必要です。

名前付き CI (CIs with Names)

最大 200 の名前のあるハードウェア、VMware 仮想マシンインスタンス、またはアプリケーション CI の割合。測定基準は、次の条件に基づいています。

- クラスは、ハードウェア [cmdb_ci_hardware]、VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance]、またはアプリケーション [cmdb_ci_appl] のインスタンス
- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- 名前が空

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

非準拠 CI は、すべての条件を満たす CI である、名前のない CI としてカウントされます。

測定基準のパーセンテージスコアは次のように計算されます。

- 名前のない CI の数が 200 を超える場合、パーセントは 0 です。
- 名前のない CI の数が 200 未満の場合、パーセントは (200 - (名前のない CI の数)/200 * 100) です。

[名前のない CI] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの暗い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

親および子との関係を持つ CI

孤立 CI に対する非孤立 CI の割合です。

この測定基準の CI の完全なセットは、CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルの CI で構成されます。[parent.sys_class_name=(empty)] または [child.sys_class_name=(empty)] の CI は孤立 CI としてカウントされます。

[孤立 CI] タイルには孤立 CI の合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

処理済みの重複 CI

最大 200 の修正されたハードウェアまたは VMware 仮想マシンインスタンスクラスの重複 CI の割合。未処理の重複 CI の数が上限しきい値の 200 より大きい場合は 0 に設定されます。この測定基準は次の条件に基づいています。

- クラスは、ハードウェア [cmdb_ci_hardware] または VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance] クラスのインスタンスです。
- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- 空でない duplicate_of

非準拠 CI は、すべての条件を満たす CI としてカウントされます。非準拠 CI は、修正されていないハードウェア [cmdb_ci_hardware] または VMware 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vmware_instance] 重複 CI です。詳細については、「重複 CI の修正」を参照してください。

この測定基準のパーセンテージスコアは次のように計算されます。

- 非準拠 CI の数が 200 を超える場合、パーセントは 0 です。
- 非準拠 CI の数が 200 未満の場合、パーセントは (200 - 非準拠 CI 数)/200 * 100 です。

[未処理の重複 CI] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

ホスト名を反映するインストール済みサーバーの CI 命名

名前の最初のピリオドまで、名前がホスト名を反映するサーバー CI の割合。測定基準の CI の完全なセットは、*install_status* = 1 で *host_name* が空ではないサーバー [cmdb_ci_server] テーブル内のすべてのサーバーです。

準拠 CI の例：

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

自動翻訳

- サーバー名は「abc」で、ホスト名は「abc.1.2.3」です。
- サーバー名とホスト名は同じです。

測定基準のパーセンテージスコアは (準拠 CI/合計 CI) * 100 として計算されます。

[ホスト名を反映していないインストール済みサーバー CI の命名] タイルには、測定基準に準拠していないサーバー CI の数が表示されます。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

注:
[ホスト名を反映していないインストール済みサーバー CI の命名] ウィジェットを手動で更新する必要がある場合は、まず CMDB の適切な測定基準収集ジョブを実行してから、CMDB データ基盤 PA 測定基準収集ジョブを実行する必要があります。

モデルエントリを持つ管理対象 CI

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] CI の、モデル ID があるものとないものの割合です。

この測定基準の CI の完全なセットは、ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブル内のすべての CI で構成されます。準拠 CI は *model_id* が設定されているものです。

[モデルエントリがない管理対象 CI] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの暗い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

場所のあるサーバー

Location が設定されているサーバー CI と *Location* が設定されていないサーバー CI の割合。この測定基準の CI の完全なセットは、install_status =1 および operational_status=1 であるサーバー [CMDB _ci_server] テーブル内のサーバー CI です。準拠 CI は、場所も null ではない CI です。

測定基準のパーセンテージスコアは (準拠 CI/合計 CI) * 100 として計算されます。

[サーバーの場所がありません] タイルには、測定基準に準拠していないサーバー CI の数が表示されます。*Location* が空のサーバー CI です。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

一意の場所

一意の場所と一意ではない (重複する) 場所の割合。

この測定基準の場所の完全なセットは、*name* が null でない場所 [cmn_location] テーブルレコード内のすべての場所で構成されます。重複する場所は、*name* が null ではなく、同じ名前が複数回使用されているレコードとしてカウントされます。

測定基準のパーセンテージスコアは (準拠 CI/合計 CI) * 100 として計算されます。

[重複する場所] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

自動翻訳

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

> **注:**
> [ホスト名を反映していないインストール済みサーバー CI の命名] ウィジェットを手動で更新する必要がある場合は、まず CMDB の適切な測定基準収集ジョブを実行してから、CMDB データ基盤 PA 測定基準収集ジョブを実行する必要があります。

ITSM プロセスの測定基準

[ITSM プロセス] タブには次の測定基準が含まれています。

CI を参照する変更 (Changes Referencing a CI)

CI への参照がある変更要求と参照がない変更要求のパーセンテージ。完全なセットには、過去 90 日間に作成されたすべての変更要求が含まれます。準拠レコードは、[*cmdb_ci*] フィールドが空ではない変更要求です。

測定基準のパーセンテージスコアは (準拠変更要求/合計変更要求) * 100 として計算されます。

[CI を参照していない変更] タイルには、測定基準に準拠していない CI の合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての変更要求 のリストなどの詳細が表示されます。

> **注:**
> Performance Analytics によって提供されるこの測定基準のすべてのデータを表示するには (ドリルダウン時)、itil または sn_change_read の追加ロールが必要です。

サービスと CI の両方に関連する変更 (Changes Relating to both a Service and a CI)

サービスを CI に関連付ける変更と関連付けない変更の割合。この測定基準の CI の完全なセットは、すべての変更要求レコードで構成されます。準拠レコードは、[*cmdb_ci*] と [*business_service*] の両方のフィールドが空ではない変更要求です。

[サービスにも CI にも関連しないインシデント] タイルには、測定基準に準拠していないレコードの合計数が表示され、インジケーターバーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

> **注:**
> Performance Analytics によって提供されるこの測定基準のすべてのデータを表示するには (ドリルダウン時)、itil または sn_change_read の追加ロールが必要です。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

CI を参照するインシデント

CI を参照するインシデントと参照しないインシデントのパーセンテージ。レコードの完全なセットには、過去 60 日間に作成されたすべてのインシデントが含まれます。準拠インシデントは [*cmdb_ci*] フィールドが空ではないものです。

測定基準のパーセンテージスコアは (準拠インシデント/合計インシデント) * 100 として計算されます。

[CI を参照していないインシデント] には、測定基準に準拠していないインシデントの合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリック

自動翻訳

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

して PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべてのインシデントレコードなどの詳細が表示されます。

> **注:**
> Performance Analytics によって提供されるこの測定基準のすべてのデータを表示するには (ドリルダウン時)、itil または sn_incident_read の追加ロールが必要です。

サービスと CI の両方に関連するインシデント (Incidents Relating to both a Service and a CI)

サービスと CI の両方に関連するインシデントと関連しないインシデントの割合。この測定基準の完全なセットは、過去 60 日間に作成されたすべてのインシデントです。準拠レコードは、[*cmdb_ci*] と [*business_service*] の両方のフィールドが空ではないインシデントです。

測定基準のパーセンテージスコアは (準拠インシデント/合計インシデント) * 100 として計算されます。

[サービスにも CI にも関連しないインシデント] には、測定基準に準拠していないレコードの合計数が表示され、測定基準バーの濃い色の部分と相関しています。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべてのインシデントレコードなどの詳細が表示されます。

> **注:**
> Performance Analytics によって提供されるこの測定基準のすべてのデータを表示するには (ドリルダウン時)、itil または sn_incident_read の追加ロールが必要です。タイルをクリックして PA ウィジェットをドリルダウンすると、これらのすべての CI のリストなどの詳細が表示されます。

CSDM Data Foundations Dashboard の構成

CSDM Data Foundations Dashboard を使用して、CSDM フレームワークの主要な基盤測定基準を監視して評価します。

始める前に
ダッシュボードの概要については、「CSDM Data Foundations Dashboard の表示」を参照してください。

- ダッシュボードを初めて使用する前に、測定基準を入力します CSDM 。 移動先 すべて > システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ ジョブを実行します*CSDM Get Well Metric Collection*
- CSDM Data Foundations Dashboard は、次のジョブスケジュールを追加します。これらは実行中である必要があります。
  - *CSDM Get Well Metric Collection*：測定基準に関連付けられた準拠 CI の詳細を計算して保存します。データは、このスケジュール設定済みジョブの最初の実行後にのみダッシュボードに表示されます。測定基準のスコアは、CSDM データ基盤測定基準スコア [sn_getwell_csdm_score] テーブルに保存されます。ジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。
  - *CSDM Data Foundations PA Metric Collection*：各測定基準に関連付けられた非準拠 CI の総数を計算します。また、測定基準に関連付けられた非準拠 CI の経時的な傾向データを提供します。
- 必要なロール：
  app_service_admin、app_service_user、asset、cmdb_read、itil_admin、portfolio_admin、service_viewer、または technology_service_owner

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

手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > 構成 > **CSDM** データ基盤ダッシュボード.
2. タブを選択します。

   ダッシュボードのタブを使用すると、組織の CSDM 実装ステージ (基盤、クロール、ウォーク、実行、およびフライ) を選択できます。その結果、各タブのレポートには、CMDB データの成熟度に適した測定基準が表示されます。

3. レポートを確認します。

   各測定基準の [結果] 列のパーセンテージと色分けに注意してください。

   - パーセンテージが 100% の場合、CSDM フレームワークには必要な情報が含まれています。必要な操作はありません。
   - 100% でない場合は、必要な情報が不足しているため、追加のアクションが必要です。手順 5 に進みます。

   [基盤] タブの測定基準を確認します。

   製品所有者が存在する指定製品モデル

   次の条件を満たす cmdb_model レコードを表示します。

   - ステータス = 本番環境
   - [名前] および [所有者] が空ではない

   構成アイテムステータス値

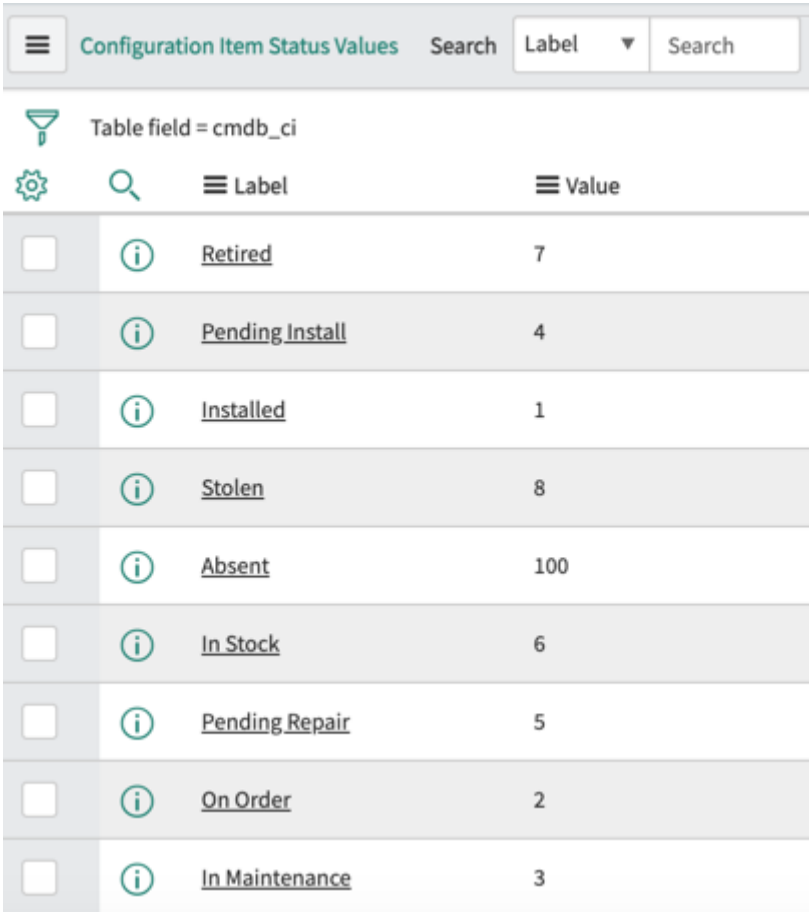
   デフォルトのステータス値を持つ CI の割合を表示します。

   - 80 %：少なくとも 1 ～ 5 の CI にカスタムステータス値があります。
   - 60 %：少なくとも 6 ～ 10 の CI にカスタムステータス値があります。
   - 40 %：少なくとも 11 ～ 15 の CI にカスタムステータス値があります。
   - 20 %：少なくとも 16 以上の CI にカスタムステータス値があります。

   デフォルトの ベースシステム ステータス値を表示するには、[フィルター] テキストボックスに「sn_getwell_oob_status_table_field.list」と入力します。[構成アイテムステータス値] フォームに、要素と関連テーブルのリストが表示されます。テーブル名を選択すると、ラベルと値のリストが表示されます。

自動翻訳

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



会社のある事業部門

[会社] フィールドが空でない事業部門レコードを表示します。

親がある所在地。

次の条件を満たす cmdb_ci レコードを表示します。

- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- [場所] および [場所] の親が空ではない

4. 基盤測定基準に関連付けられたタイルを選択して、Performance Analytics ウィジェットにアクセスします。

   Performance Analytics ウィジェット は、*CSDM PA Metric Collection* というジョブスケジュールによって提供されます。これらのウィジェットは、測定基準に関連付けられた非準拠 CI の経時的な傾向データを提供します。

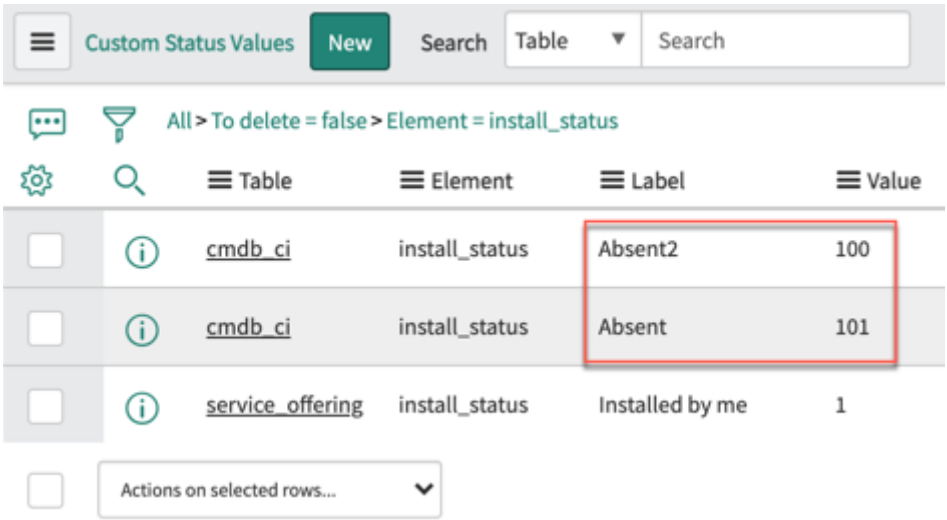
   - [リアルタイム] オプション (

) が選択されていることを確認し、[レコードを表示] を選択して CI のリストを表示します。
   - [ブレークダウン] コンテキストメニューを選択して、利用可能なブレークダウンを表示します。
5. [カスタムステータス値] 関連リストの CI のリストまでスクロールします。

自動翻訳

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

グラフには、各要素に定義されたカスタム値の数が表示されます。グラフをクリックすると、要素に定義されているカスタム値が表示されます。この例は、[記録不明] ステータスのカスタムラベルと値の組み合わせを示しています。



6. フォームビューにドリルダウンする CI を選択します。

   フォームビューは必要な情報を提供します。フォームが表示されない場合は、十分なアクセス権限がない可能性があります。ServiceNow管理者にお問い合わせください。

7. フォームの使用を終了するときは、[更新] または [削除] を選択してリストビューに戻ります。
8. CSDM Data Foundations Dashboard に戻ります。

タスクの結果
主要な基盤測定基準の結果を確認し、分析することができます。

CMDB 健全性

製品を効果的かつ継続的に使用するためには、CMDB の健全性のモニタリングと維持が不可欠です。CI の複製、必須の CI フィールド、および監査などの健全性のインジケーターは、CI、クラス、および CMDB レベルで健全性のスコアカードの計算に役立っています。

> **注:**
> CMDB 健全性は、非 CMDB テーブルをサポートしていません。

CMDB データの健全性は、次の KPI について監視され、報告されます。各 KPI は、さらにサブ測定基準で構成されます。

- 完全性：CI は、入力されていない必須フィールドおよび推奨フィールドについてテストされます。
- 正確性：CI は、識別ルール (重複 CI を検出するため)、孤立 CI ルール、古い CI ルールなど、事前定義されたデータ完全性ルールに対してテストされます。
- コンプライアンス：CMDB データは、事前定義された証明書を遵守するように監査されます。
- 関係性：CI 関係性の健全性は、孤立した関係や重複した関係などの指標についてテストされます。また、提案された関係、ホスティング ルールおよび格納規則への準拠についてテストされます。

CI をさまざまな健全性指標についてテストした後、結果はクラス レベルで集計され、最終的には CMDB 全体のレベルで集計されます。健全性の計算方法と各 KPI および各測定基準の重みは、集計の各レベルにおいて設定できます。ほとんどの健全性テストで、健全性テスト自体を設定できます。

自動翻訳

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

CMDB Workspace での CMDB 健全性の操作

CMDB Workspace ランディングページとそのビューを使用して、CMDB 健全性アクティビティと集計に基づく CMDB 健全性の詳細情報にアクセスできます。例：

- ランディングページの [重要なアクション] タイルを使用して、重複排除タスクなどの CMDB 健全性関連のタスクがあるカードにアクセスする。
- [CMDB 健全性] タイルを使用して、CI とリレーションシップの全体的な健全性測定基準を確認し、[CMDB 健全性] および [CMDB リレーションシップ健全性] のダッシュボードに移動して、特定の CI の健全性の詳細にドリルダウンする。
- CMDB Workspace 全体にあるタイルを使用して、特定の CI の健全性の概要にドリルダウンする。

CI 修復

CMDB 健全性は、CI 修復を構成するためのフレームワークを提供します。修復では、管理され標準化された方法で、正常でない CI に是正措置を事前対処的に適用できます。

ドメイン分離

CMDB 健全性はドメインを認識します。ドメイン分離プラグインを有効にすると、CMDB ダッシュボードにログオンしたユーザー ドメインのデータ、ルール、および設定に基づいて健全性が表示されます。ルールおよび設定が子ドメインに対して定義されていない場合、親の設定が再帰的に適用されます。

グローバルドメインからの測定基準テストはサブドメインに伝播されます。ただし、サブドメインは、グローバルドメインテストを上書きする独自のローカル測定基準テストを持つことができます。San Diego リリースまでは、サブドメインのローカル測定基準テストはサブドメイン CI とグローバルドメイン CI (サブドメインに表示される) に適用されていました。ローカルサブドメインの測定基準テストが不合格だったグローバルドメイン CI では、重複データが原因で大量のデータが生成された可能性があります。

Tokyo リリース以降、グローバルドメイン内の CI は、グローバルドメインで指定された測定基準テストに対してのみ評価されます。サブドメインでは、ローカルの測定基準テストはそのサブドメイン内の CI にのみ適用され、 (グローバルドメイン CI はサブドメインに表示されますが) グローバルドメイン CI には適用されません。グローバルドメイン内の CI の健全性評価結果はサブドメインに表示され、サブドメインの健全性評価結果はこの新しい動作を反映します。

詳細については、「CMDB 健全性におけるドメイン分離」を参照してください。

セットアップ

健全性データの収集と集計を開始するには、最初は無効になっている CMDB 健全性関連ジョブ (CMDB 健全性ダッシュボード ジョブ) を有効にする必要があります。CMDB 健全性関連のシステムのプロパティ、健全性 KPI、および測定基準ルールを構成して、集計データの計算方法やその他の CMDB 健全性の動作をカスタマイズする必要があります。

CMDB 健全性の設定と構成の詳細については、「CMDB の健全性のセットアップと構成」を参照してください。

CMDB 健全性におけるドメイン分離

これは、CMDB 健全性に関するドメイン分離の概要です。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

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

概要

CMDB ダッシュボードに、ユーザーのニーズに最も適した独自の一連のルールを設定する必要があります。CMDB ダッシュボード ジョブは、これらのルールに準拠してレポートを生成します。これらは、以下の別々のセクションでカバーされています。

CMDB 健全性におけるドメイン分離の仕組み

ダッシュボードを最も有効に利用するには、ダッシュボードを適宜設定する必要があります。これは、孤立、未更新、および包含ルールをニーズに合わせて設定することで実現でき、ダッシュボードに表示されるレポートに影響を与えます。

各ドメインに異なる設定ができるため、設定と測定基準は、各アプリケーションのさまざまな側面を定義します。これらのルールは、基本システムに含まれているルールに加えて設定されます。異なる CI の所有者にはさまざまなタイプがあります。各ドメインには独自の一連のルールがあります。

グローバルドメインからの測定基準テストはサブドメインに伝播されます。ただし、サブドメインは、グローバルドメインテストを上書きする独自のローカル測定基準テストを持つことができます。San Diego リリースまでは、サブドメインのローカル測定基準テストはサブドメイン CI とグローバルドメイン CI (サブドメインに表示される) に適用されていました。ローカルサブドメインの測定基準テストが不合格だったグローバルドメイン CI では、重複データが原因で大量のデータが生成された可能性があります。

Tokyo リリース以降、グローバルドメイン内の CI は、グローバルドメインで指定された測定基準テストに対してのみ評価されます。サブドメインでは、ローカルの測定基準テストはそのサブドメイン内の CI にのみ適用され、 (グローバルドメイン CI はサブドメインに表示されますが) グローバルドメイン CI には適用されません。グローバルドメイン内の CI の健全性評価結果はサブドメインに表示され、サブドメインの健全性評価結果はこの新しい動作を反映します。

> **注:**
> ドメイン分離はデフォルトでオンになっていますが、必要に応じて各ドメインを設定できます。

健全性設定

セットアップ中に次の設定を行います。

1. CMDB 健全性を制御するグローバル システム プロパティ - システム プロパティはドメイン分離されていません。詳細については、CMDB 健全性システムプロパティ を参照してください。

2. CMDB 健全性ダッシュボードジョブ - 完全性など、各主要 KPI のダッシュボードジョブがあります。このジョブは、有効なすべてのドメインにわたって CI の健全性を検出します。すべてのドメインに対して 1 つのジョブのみが実行され、ジョブ自体はドメイン分離されていません。

   ユーザーは、ジョブを実行する頻度を定義できます。レポートはすべてのドメインで実行されます。ジョブに含まれるドメインが多いほど、ジョブの実行時間が長くなります。

3. 健全性評価指標 - これらの選択は、ドメイン分離され、ドメイン分離の確立された「システム上書き」ロジックに準拠します。変更は、ユーザーがログインしているドメインに従って行われます。基本システム値は、グローバルドメインで定義されます。上書きドメイン ロジックは、これらの値がすべてのドメインに適用されることを意味します。ユーザーがドメインに対して異なる値を必要とする場合、ユーザーは特定のドメインにログインし、そこからプロパティを変更する必要があります。新しいプロパティ設定は、そのドメインおよびそのドメインを継承するすべてのドメインにのみ適用されます。詳細については「健全性評価指標」を参照してください。

自動翻訳

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

> **注:**
> 完全性、コンプライアンス、正確性 KPI について：ダッシュボードのスコアの一部として表示したくない場合、ユーザーはこの KPI を無効にすることができます。これらの設定はすべてドメイン分離され、ユーザーはドメインの特定のプロパティを定義できます。

a. 加重平均 - これらの設定は、完全性、コンプライアンス、正確性、および関係性の測定基準のすべてまたは一部に影響する可能性があります。ドメインごとに異なる設定が可能です。

b. アクティブ - この設定は、ジョブの実行時間に影響するため、最も重要です。フラグが*Active*に設定されているドメインが多いほど、ジョブの実行時間は長くなります。*Active*にしたいドメインのみを選択し、残りのドメインは*Active* = **false** にすることをお勧めします。これは、[健全性設定] で設定できます。グローバルドメインのデフォルト設定は*Active* = **true** に設定されていますが、ユーザーがダッシュボードに表示する特定のドメインを変更または無効にすることができます。これらの値を変更するときは、ドメイン階層を考慮する必要があります。ドメイン数が多い場合 (> 100)、ジョブに非常に時間がかかることがあります。これを軽減するには、すべてのルートドメインに対して*Active*を **false** に設定します。これにより、階層内の他のすべてのドメインが無効になります。最上位にルールがある場合、すべての子ドメインはそのルールを継承します。

c. *Failure Threshold*、*Create Task*、*Task Assignee Group* - これらの設定はすべて、各ドメインで必要なものによって、ドメインごとに異なる設定が可能です。

d. 例外 - 関係性測定基準 (関係性、重複関係、孤立関係、古い関係) では、障害しきい値の設定はドメイン分離されていません。グローバル ドメインの障害しきい値は、すべてのドメインに適用されます。たとえば、ユーザーがドメインの障害しきい値を上書きする場合でも、しきい値のグローバル ドメイン設定が適用されます。

e. トラブルシューティング/実装の詳細 - これらの設定はドメイン分離され *cmdb_health_metric_pref* テーブルに格納されます。

CMDB 健全性関連ルール

次の場所にある CMDB 健全性関連のルール設定を参照してください。

- 必須
- 推奨
- 孤立
- 未更新

ほとんどの CMDB 健全性に関するルールは、ドメイン分離され、ユーザーによって提供されます。ユーザーは、各ドメインにログインし、CI クラス マネージャーにルールを追加/上書きすることによって、異なるドメインに異なるルールを定義できます。

1. 完全性
   a. 必須フィールド - プラットフォームのシステム辞書 で定義されているクラススキーマに基づき、すべてのドメインで固定されています。これらは変更できません。
   b. 推奨フィールド - これらはドメイン分離されています。使用されるテーブルは cmdb_recommended_fields で、これはドメイン分離されています。ユーザーはこれらを異なるドメインに設定できます。
2. 正確性

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

自動翻訳

a. 重複 - 重複は識別ルールに基づき、これはドメイン分離されていないため、すべてのドメインに同じルールが適用されます。

b. 孤立 - 孤立ルールはドメイン分離されています。異なるドメインには異なる孤立ルールがあります。使用されるテーブルは cmdb_health_orphan_rule でありドメイン分離されています。

c. 未更新 - 未更新ルールはドメイン分離されています。使用されるテーブルは cmdb_health_staleness_rule です。ベース システム ルール (60 日) はグローバル ドメイン用に設定されているため、すべてのドメインがデフォルト ルールとして継承します。

3. コンプライアンス

   監査 - 監査スコアは、ユーザーがコンプライアンスモジュールで定義した適切な状態またはスクリプト化された監査に基づいています。監査自体はドメイン分離されています。ドメインの監査スコア評価が有効になっている場合、スコアはそのドメインに表示される監査のみに基づくようになります。

健全性包含ルール：

- 健全性包含ルールはドメイン分離されています。健全性包含ルールは cmdb_health_config テーブルに保存され、ドメイン分離されます。
- 各ドメインには、サブ測定基準ごとに固有の健全性包含ルールとドメイン固有のルールを設定できます。
- 健全性包含ルールがグローバルに定義されている場合、すべてのサブドメインがドメイン構造に従ってルールを継承し、そのルールは任意のドメインで上書きできます。
- 健全性包含ルールが構成アイテム [cmdb_ci] クラスレベルで定義されている場合、すべての降順のクラスがルールを継承し、そのルールは任意のクラスレベルで上書きできます。

健全性ダッシュボード (CMDB ビュー/サービス ビュー/グループ ビュー)

一般に、CMDB 健全性ダッシュボードはドメインを認識し、ログオンしたドメインユーザーに応じてデータを表示します。ユーザーがドメインにログインし、健全性ダッシュボードを表示している場合：

1. そのドメイン内の有効な測定基準のスコアのみが表示されます (上記で説明したような健全性設定の *Active* フラグに基づきます)。
2. すべてのスコアは、特定のドメインから表示できる CI に基づいています。(これらは通常のドメイン可視性ルールです。そのドメインから、グローバル ドメイン、特定のドメイン、そのドメインの子ドメイン、またはそのドメインに直接的または間接的に含まれる任意のドメインの CI を表示できます)。
3. ダッシュボード ビューは、ログインしているユーザーが提供するものとは対照的に、ドメイン マッピングで定義されたドメイン ルールに基づいています。このビューは、ログインしているユーザーが持つ可能性のある追加のドメイン可視性ルールを上書きします。管理者は基本ルールを設定しますが、個々のドメインは設定しません。管理者は、特定のユーザーまたはユーザー グループに他のドメインに対する追加の可視性を与えることができ、ダッシュボードは変更されません。ダッシュボードは、ユーザーがログインしているドメインのドメイン階層に基づいて、上記のドメイン ルールに厳密に従います。
4. 健全性設定のセクションで説明したように、ユーザーは、ダッシュボードで報告されたスコアに影響を与える、ドメインごとに異なる設定値を定義できます。スコアに影響を与える可能性のある設定には、[加重平均]、[失敗のしきい値]、および [アクティブ] が挙げられます。
5. CMDB 健全性ルールのセクションで説明したように、測定基準について報告されたスコアは、(CI クラス マネージャーで) 特定のドメインに別々に定義できる、それらに対して定義された健全性

自動翻訳

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

ルール (未更新、孤立、推奨、監査、包含ルール) に基づきます。必須測定基準と重複測定基準のみが、すべてのドメインに適用されるルールに基づいています。

6. サービス ビュー/グループ ビュー - これらのレポートも主に上記の点に従います。通常、これらのビューは、健全性レポートのさまざまなビュー/フィルターとは異なります。1 つはビジネス ルールに基づいており、もう 1 つは CMDB 健全性グループに基づいています。

関連情報

ドメイン分離と構成管理データベース (CMDB)

CMDB の健全性のセットアップと構成

データ コレクション システムは高度に構成可能ですが、ベース システムは CMDB の健全性データを集計するために最小限に構成されています。最も重要なことは、CMDB 健全性ダッシュボード ジョブはデフォルトで無効になっており、データは収集されません。重要で有意なデータを表示するには、設定を確認して調整する必要があります。

1. CMDB 健全性 KPI と測定基準をレビューし、CMDB 健全性が監視できるもの、および各測定基準を有効にしてサポートするために構成する必要があるものを学習します。
2. 監視する各 KPI および関連する測定基準について、必要なルールを定義し、その他の必要な要件を満たしてください。たとえば、この測定基準に興味がある場合は、孤立レコードを検出するための孤立ルールを作成します。
3. CMDB 健全性評価指標スコアカードの最高、リスクあり、および重大状態のしきい値範囲の確認と調整を行います。「CMDB 健全性スコアカードしきい値を設定する」を参照してください。
4. レポートに関心のない測定基準集計設定、KPI および測定基準を非アクティブ化し、失敗のしきい値を設定し、集計の加重平均を調整します - 「KPI と測定基準の集計設定を構成する」を参照してください。
5. 健全性の計算に含まれる CI のスコープを狭めます - 「健全性包含ルールの作成」を参照してください。
6. 報告する KPI の健全性ダッシュボード ジョブを有効にします - 「CMDB 健全性ダッシュボード ジョブを有効にして設定する」を参照してください。
7. CI ダッシュボードのカスタマイズ (オプション)。

CMDB 健全性システムプロパティ

次のシステムプロパティを設定して、CMDB の健全性を監視および評価する方法をカスタマイズします。

必要なロール：itil_admin

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

プロパティ	説明
個々の測定基準プロセッサーがスケジュールされた各サイクルで稼働する最大時間 (分) [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	測定基準の処理が指定された時間を超えた場合、CMDB 健全性の処理は、次の CMDB 健全性ジョブの実行がスケジュールされるまで停止します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120

自動翻訳

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

プロパティ	説明
	• 場所:移動先 すべて > 構成 > 健全性設定. 右側のナビゲーターで、[システムのプロパティ] をクリックします。 パフォーマンス上の理由から、このプロパティを 120 より大きい値に設定しないことをお勧めします。 **注:** 無効な値を入力すると、デフォルト値が使用されます。
glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth	CMDB 健全性ジョブのログ記録のレベルを制御するカンマ区切りのリスト。ロギングでは、システムログにエントリが作成され、実行されるたびに健全性監査プロセスによって生成されたメッセージがキャプチャされます。このログは、障害があった場合のデバッグに役立ちます。 たとえば、エラーメッセージと情報メッセージを記録するには、値を「error,info」に設定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：エラー • その他の可能な値：次のいずれかの値のカンマで区切られたリスト。 ○ 情報 ○ エラー ○ 警告 または、可能なすべての値を含むことと同等の「*」。 • 場所：システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。
glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	true に設定されている場合、CMDB 健全性監査 (クラウド検出など) 以外のソースからの健全性結果を無効にします。CMDB 健全性監査で生成された結果のみ、CMDB ダッシュボードに表示されます。 たとえばデフォルトでは、CI が Discovery によって古くなったと判断された場合、CMDB 健全性の監査では CI が古くないとみなされていて

自動翻訳

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

プロパティ	説明

	も、CMDB ダッシュボードにはその CI が古いと表示されます。このような場合に、CI 健全性評価の「古い」という結果を無効にするには、このプロパティを true に設定します。
	
	• タイプ：true | false
	• デフォルト値：false
	• 場所：システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。
	• 詳細を見る：
	  ○ CMDB 健全性 KPI と測定基準
	  ○ Discovery for VMware vCenter

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	古さに関する CMDB 健全性評価指標の依存 CI を除外します。 有効になっている場合、それぞれの CI タイプに対して定義されている古さのルールや包含ルールに関係なく、依存 CI は古さに関するチェックを受けません。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。

関連情報

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

CMDB 健全性ダッシュボード ジョブを有効にして設定する

CMDB 健全性テストを処理するジョブを有効化して構成し、*completeness*、*compliance*、*correctness*、および*relationship* KPI の CMDB 健全性スコアの計算を開始します。これらの健全性スコアは、CMDB の全体的な健全性レポートに集約されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ベース システムでは、CMDB 健全性ダッシュボード ジョブはデフォルトで無効になっています。データを収集して集計する CMDB 健全性 KPI のそれぞれのジョブを有効にして設定します。繰り返しのスケジュールで実行するようにジョブをスケジュールすることも、任意のときに実行することもできます。

CMDB 健全性ダッシュボードのジョブがどのように機能するかの詳細については、ServiceNow コミュニティの「CMDB HealthDashboard Numbers の理解」の ブログ投稿を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** ダッシュボード > **CMDB** ビューをクリックし、[**CMDB** 健全性ダッシュボードのジョブ **(CMDB Health Dashboard Jobs)]** をクリックします。
2. 有効化または設定するジョブを選択します。

CMDB ヘルスダッシュボードのジョブ	説明
CMDB ヘルスダッシュボード - 完全性スコアの計算	CMDB ヘルスの完全性 KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB ヘルスダッシュボード - コンプライアンススコアの計算	CMDB ヘルスのコンプライアンス KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB ヘルスダッシュボード - 正確性スコアの計算	CMDB ヘルスの正確性 KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB ヘルスダッシュボード - 関係スコアの計算	CMDB 健全性の CI 関係性 KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB 健全性ダッシュボード - 関係性コンプライアンス プロセッサー	提案された関係性との関係、およびホスティングと格納規則との関係のコンプライアンスを計算するためのスクリプト。

3. デフォルトの構成を確認し、必要に応じて更新します。

フィールド	説明
名前	ジョブの名前このフィールドは事前設定された名前のままにします。
アクティブ	ジョブをアクティブにする場合に選択します。
条件付き	が選択されている場合、ジョブを実行するには、スクリプト化された条件を true に評価する必要があります。
実行	ジョブ実行のスケジュールを設定するか、[オンデマンド] を選択して必要に応じてジョブを手動で実行します。 [アクティブ] を選択すると、選択に応じて追加のフィールドが表示されます。たとえば、[繰り返し間隔] ([実行] が [定期的] に設定されている場合) や、[実行] の各種設定の [時間] などです。詳細を入力して、正確な実行時間を設定します。
タイムゾーン	ローカルのタイムゾーン。
このスクリプトを実行	ジョブのスクリプト。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: スクリプトを変更すると、予期しない動作が発生する可能性があります。

4. [今すぐ実行] をクリックして、ジョブをすぐに 1 回実行します。

タスクの結果
CMDB 健全性ダッシュボードのジョブを有効にすると、KPI の結果が集計され、CMDB ダッシュボードおよび CI ダッシュボードに、CMDB、クラス、および CI レベルで表示されます。

関連情報
ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

CMDB 健全性スコアカードしきい値を設定する
KPI および測定基準スコアカードの最高、リスクあり、および重大状態の定義のためにしきい値を設定します。これらの設定は、CMDB 全体に対してグローバルに、またはクラスごとに個別に設定できます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
スコアカードのしきい値は、全体の測定基準状態を決定するために使用され、上限しきい値と下限しきい値によって定義されます。たとえば、完全性のスコアカードのしきい値は次のとおりです。

- 0 - 下限しきい値：最高状態
- 下限しきい値 - 上限しきい値：リスクあり状態
- 上限しきい値 - 100：重大状態

ベース システムでは、すべての KPI および測定基準で上限しきい値が 67 に設定され、下限しきい値が 33 に設定されます。スコアカードのしきい値を調整して、各健全性状態で使用する必要があるエラー範囲を反映させることができます。スコアカードへの変更の適用は、CI クラスリストで選択されているクラスに基づきます。

- CI クラスリストで最上位の構成アイテムクラスが選択されている場合、測定基準スコアカードへの変更は階層全体に適用されます。
- CI クラスリストで他のクラスが選択されている場合は、選択したクラスに測定基準スコアカードへの変更が適用されます。

CMDB グループの場合は、CMDB グループ/ KPI または測定基準ごとに別々のスコアカードしきい値のセットを指定できます。詳細は、「CMDB グループ スコアカードしきい値を設定する」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして [CI クラス] リストを表示し、スコアカードを設定するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[健全性] を展開します。

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

自動翻訳

4. 全体のスコアカードを設定するには、[その他のスコアカード] を選択してから [全体のスコアカード] を選択します。
5. KPI のいずれか (コンプライアンスなど) または関係性に関連する測定基準 (重複関係など) のスコアカードを設定するには、次の手順を実行します。
   a. [階層] リストの上部の [構成アイテム] を選択します。
   b. KPI アイテム、[完全性]、[コンプライアンス]、[正確性] をクリックします。
   c. **[CMDB** 完全性スコアカード]、**[CMDB** コンプライアンス スコアカード]、または **[CMDB** 正確性スコアカード] タブをクリックします。
   最上位の構成アイテム クラスを選択すると、任意の測定基準スコアカードのしきい値設定への変更がクラス階層全体に適用されます。
6. 任意の測定基準に対してスコアカードを設定するには次を行います。
   a. CI クラスリストで、更新されたスコアカードを適用する必要があるクラスを選択します。階層全体に変更を適用するには、最上位の構成アイテムを選択します。
   b. スコアカードを構成する測定基準を含む KPI をクリックします。たとえば、[完全性] をクリックして、必須フィールドのスコアカードを設定します。
   c. 設定する測定基準のスコアカードのタブを選択します。たとえば [必須フィールド スコアカード] です。[新規] をクリックしてスコアカードの編集が必要になる場合があります。
7. しきい値のスライダーをスライドするか、特定の数値を入力してしきい値のバーを増減させ、定義がスコアカードに対して最適で、リスクがあり、重大なレベルになるようにします。
8. [保存] をクリックします。

関連情報

CMDB 健全性 KPI と測定基準

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

CMDB グループ スコアカードしきい値を設定する

各 CMDB グループには、特定の KPI または測定基準の最高、リスクあり、および重大状態の定義のためにスコアカードしきい値の一意のセットがあります。

始める前に

必要なロール：itil_admin (itil の上位)

このタスクについて

スコアカードのしきい値は、全体の測定基準状態を決定するために使用され、上限しきい値と下限しきい値によって定義されます。

- 0 - 下限しきい値：最高状態
- 下限しきい値 - 上限しきい値：リスクあり状態
- 上限しきい値 - 100：重大状態

ベース システムでは、すべての KPI および測定基準で上限しきい値が 67 に設定され、下限しきい値が 33 に設定されます。特定の CMDB グループのスコアカードしきい値を KPI または測定基準ごとに調整して、健全性レポートで使用する必要があるエラー範囲を反映させることができます。

CMDB グループのスコアカードのしきい値は [cmdb_health_scorecard_group_threshold] テーブルに格納されます。

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

手順

1. ナビゲーション バーの検索ボックスに cmdb_health_scorecard_group_threshold.list と入力して Enter キーを押します。
2. **[CMDB** 健全性グループ スコアカードしきい値] リストで [新規] をクリックします。
3. フォームに記入します。

フィールド	説明
上限	指定された測定基準テストで不合格になった CI の割合の上限。これは、最高およびリスクあり状態を計算するために使用されます。
CMDB グループ	このスコアカードしきい値の設定が適用される CMDB グループ。
下限	指定された測定基準テストで不合格になった CI の割合の下限。これは、リスクありおよび重大状態を計算するために使用されます。
測定基準	スコアカードしきい値の設定が適用される測定基準。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

CMDB 健全性スコアカードしきい値を設定する

KPI と測定基準の集計設定を構成する

測定基準健全性スコアカードはそれぞれの KPI に集約され、それぞれの KPI は全体の CMDB 健全性レポートに集約されます。KPI の集計を設定し、各測定基準について、レポートが不要な KPI と測定基準を非アクティブ化し、集計の重み付けされた平均を調整します。

始める前に
CMDB 健全性 KPI と測定基準の収集とレポートを開始するには、まず CMDB 健全性ダッシュボード ジョブの有効化と設定を行う必要があります。

必要なロール：itil_admin (itil の上位)

このタスクについて
たとえば、完全性 KPI は、測定基準*required fields*と*recommended fields*で構成され、それぞれが合計に異なる重みを与えます。完全性内の必須フィールドと推奨フィールドの比例する重みをそれぞれ 25 と 75 に設定することができます。CMDB 健全性全体の集計した合計内の完全性、コンプライアンスおよび正確性の比例する重みを設定することもできます。

注:
有効でない KPI または測定基準は、CMDB ダッシュボードに薄い色で表示され、KPI または測定基準が有効なときに計算された最新の集計が表示されます。

ドメインがサポートする場合 - ドメイン拡張が有効になっている場合は、ドメインごとに集計を設定できます。

ServiceNowベース システムでは、KPI の重みにはデフォルト設定があり、測定基準はグローバルに設定されています。

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

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 健全性設定.
2. 右側のナビゲーターで [健全性評価指標] を選択します。
3. [評価指標を選択] リストから、[完全性] などのいずれかの KPI、または評価指標を選択します。

   [完全性], [コンプライアンス] および [正確性] の場合：

フィールド	説明
アクティブ	KPI を有効化して、集計された CMDB ヘルスレポートに含まれるようにします。
加重平均	集計された KPI 健全性レポートの各測定基準の重みを指定します。すべての測定基準の加重平均の合計は 100 でなければなりません。

   評価指標の場合：

フィールド	説明
アクティブ	評価指標を有効化して、各 KPI の集計された健全性レポートに含まれるようにします。
タスクの作成	レコードが測定基準テストに合格しなかった場合は、失敗の詳細が記載されたタスクを作成します。その後、CI ダッシュボードでタスクを表示し、タスクの修復を設定できます。
失敗しきい値	健全性評価指標テストに不合格となった CI の数がしきい値に達すると、このサイクルの評価指標について健全性の処理が停止します。
タスクアサイニーグループ	タスクのアサイン先グループ。

4. [保存] をクリックします。

関連情報

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

CI 属性を必須に設定する

有効な場合は*required*測定基準の CMDB 健全性テストに含まれるように CI 属性を必須として設定します。 *Required* は CMDB 健全性の*completeness* KPI の測定基準です。

始める前に

必要なロール：itil_admin

このタスクについて

フィールドが必須として設定されている場合、*required*測定基準が有効になっていると、CMDB 健全性テストで、そのフィールドに入力されているかどうかがチェックされます。CMDB ダッシュボードには、1 つ以上の必須フィールドが空である CI の割合の集計レポートが表示されます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。次に、必須としてフィールドを設定する必要があるクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[クラス情報] を展開して [属性] を選択します。属性ビューで [追加] をクリックします。
4. 必須として設定する属性を見つけ、その [必須] 値をダブルクリックして true に設定します。

   次にフォームを開くと、値が必須であることを示すフィールド ステータス インジケーターがフィールド ラベルの横に表示されます。

   注:
   必須フィールドはグローバルです。フィールドは、フォーム上に表示される場所には必ず必須であるとマークされています。また、Service Mapping タグベースの検出を使用すると、必須フィールドが正しく表示されません。詳細については、「Service Mapping のタグベースの検出」を参照してください。

関連情報

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

フィールドの必須化

CI フィールドを必須に設定する

CI フィールドのリストを推奨と定義します。Discovery などのデータソースによって入力されることが望ましいことに注意してください。その後 CMDB 完全性 KPI を構成して、集計された健全性レポートに推奨フィールドを含めることができます。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
この手順は、必須ではないフィールドに使用しますが、CI が持つべき有益な情報を持っている可能性があります。たとえば、ある時点で診断に役立つ可能性のある情報を持つフィールドです。最初、派生クラスは、親レベルで定義された推奨フィールドに設定されます。親または兄弟レベルの推奨フィールドに影響を与えることなく、派生クラスの推奨フィールドを追加または削除し、独自の推奨フィールドを設定することができます。派生クラスのすべての推奨フィールドが削除されると、派生クラスはその親クラスから推奨フィールドを自動的に派生させます。

推奨されているように、CI クラスマネージャーは参照テーブルからフィールドを選択するためのドット連結をサポートしていません。1 レベルのドット連結がサポートされている推奨フィールドでテーブルを直接更新する方法については、下部の手順を参照してください。

子クラスと親クラスの詳細については、「テーブルの拡張とクラス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] を選択して CI クラスリストを表示し、次に推奨として設定する必要があるフィールドを含むクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[正常性] を展開し、[完全性] を選択して、[推奨フィールド] タブを選択します。

自動翻訳

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

4. [推奨フィールド] タブで、スラッシュバケットを使用して、推奨として指定するフィールドを、[利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

次のタスク
CMDB 推奨フィールド [cmdb_recommended_fields] テーブルでは、クラスごとの推奨フィールドのリストを確認できます。

CI クラスマネージャーの外部で CMDB 推奨フィールドテーブルを直接更新できます。そこで推奨されているように、ドット連結を使用して参照テーブルのフィールドを指定できます。

1. [すべて] を選択します。
2. フィルターナビゲーターに「 cmdb_recommended_fields.list 」と入力して、CMDB 推奨フィールドテーブルにアクセスします。
3. CMDB 推奨フィールド フォームで、[テーブル] を推奨フィールドで設定する テーブル に設定します。
4. [推奨フィールド] を選択し、スラッシュバケットを使用してテーブルの推奨フィールドを選択します。参照フィールドを最大 1 レベルまで展開し、ドット連結を使用して参照テーブルからフィールドを選択できます。
5. [送信] を選択します。

関連情報
ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

CMDB 健全性孤立ルールを作成または編集する
孤立ルールを作成して、CMDB 内の孤立 CI の割合を決定します。この合計は、正確性 CMDB 健全性 KPI に集約され、全体の CMDB 健全性レポートに重み付けされます。孤立ルールはクラスごとに定義され、クラスごとに 1 つの孤立ルールしか定義できません。

始める前に
必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて
孤立 CI とみなされるために CI が満たさなければならない条件を指定します。CI が持たなければならない属性、CI が持ってはならない関係性、またはその両方を指定します。関係性の条件では、CI が関係性を持たないこと、または CI が持たない特定の関係性のセットを指定することができます。

> **注:**
> 孤立測定基準に健全性包含ルールがある場合は、健全性包含ルールの条件と健全性孤立ルールの条件を同じにすることはできません。

健全性孤立ルールは、たとえば、CI に所有者または資産が設定されていない場合に、cmdb_ci_computer クラスの CI を孤立 CI として識別することができます。

手順
1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] を選択して CI クラスリストを表示し、孤立ルールを作成するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[正常性] を展開し、[正確性] を選択して、[孤立ルール] タブを選択します。
4. 編集するルールを選択するか (存在する場合)、 または [新規] を選択してフォームに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
クラス	孤立ルールが適用されるクラス。
属性	孤立 CI とみなされるために CI が満たさなければならない属性条件。たとえば、[*Assigned to*] と [*Owned by*] フィールドが空のフィルター条件は、一致する CI を孤立として識別します。
条件	[属性] 条件と [関係性] 条件の間の AND/OR 演算。
関係	孤立 CI とみなされるために CI が失敗する必要がある関係性の条件。CI 関係性 [cmdb_rel_ci] テーブルのレコードに基づきます。 CI に関係性がないことを指定するには、[任意の関係性] と [任意のクラス] をそれぞれ選択します。

5. [送信] または [更新] を選択してルールを保存します。

関連情報

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

CMDB 健全性未更新ルールを作成または編集する

未更新測定基準が有効な場合、未更新ルールが、CMDB 内の古い CI の割合を決定するために使用されます。この合計は、次に正確性 KPI に集約され、CMDB 全体の健全性の計算に加重されます。

始める前に

必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて

特定タイプの CI が古いと判断する Discovery 設定は、その CI に対して定義された CMDB 健全性未更新ルールより優先します。Discovery が CI に古いというマークをつける状況の詳細については、「Discovery for VMware vCenter」を参照してください。

未更新ルールはクラスごとに定義されます。クラスに対してルールが定義されていない場合は、親のルールがそのクラスに適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.

2. [階層] を選択して CI クラスリストを表示し、未更新ルールを作成するクラスを選択します。

3. クラス ナビゲーション バーで、[正常性] を展開し、[正確性] を選択して、[未更新ルール] タブを選択します。

4. 編集する未更新ルールを選択するか、[新規] を選択して、[未更新ルール] フォームに記入します。

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

フィールド	説明
適用先	ルールが適用されるクラス。
有効期間	未更新テストに使用されるまでの期間。 指定された期間内に CI が更新されなかった場合 (更新された *sys_updated_on* に基づく)、CI は古いと判断されます。 入力した値のプリフィックスが有効でサフィックスが無効な場合は値の有効な部分が使用されます (たとえば「15 x」の場合、「15」が使用されます)。値全体が無効な場合、値は無視され、以前の有効な値が使用されます。

5. [送信] または [更新] を選択してルールを保存します。

関連情報

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

健全性包含ルールの作成

健全性の計算に含まれ、健全性包含ルールを定義することで CMDB 健全性ダッシュボードに表示される CI をフィルタリングします。 ドメインごとに健全性包含ルールを指定できます。

始める前に

必要なロール：itil には読み取りアクセス、itil_admin (itil の上位) にはフルアクセス権があります。

このタスクについて

必須、孤立、推奨、重複、および未更新の健全性測定基準の評価は、健全性包含ルールを満たす CI にのみ適用されます。たとえば、重複する測定基準のスコアをサーバー CI およびネットワーク CI に対してのみ表示する場合です。

注:

- ベース cmdb_ci テーブルのレベルで健全性包含ルールを作成すると、CMDB 健全性ダッシュボードのすべてのクラスの健全性評価結果が除外される可能性があります。
- 重複する測定基準に健全性包含ルールを適用することは、グローバルドメインでのみサポートされています。
- パフォーマンス上の問題により、重複する測定基準の健全性包含ルールでのドット連結はサポートされていません。

ID 包含ルールは、健全性包含ルールに加えて、重複 CI の CMDB 健全性ダッシュボードに表示される内容にも間接的に影響します。ダッシュボード自体は識別エンジン (IRE) を使用して重複 CI を識別するため、ID 包含ルールが適用されます。

健全性包含ルールの継承：

- 子クラスに健全性包含ルールが指定されていない場合、親クラスで指定されたルールが子クラスに適用されます。
- 子クラスに健全性包含ルールが指定されている場合、これらのルールは親クラスで指定されたルールよりも優先されます。

ベース システムには、事前定義の健全性包含ルールはありません。この場合、すべての CI が CMDB 健全性の計算に含まれます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] をクリックして、CI クラスのリストを表示します。健全性包含ルールを作成するクラスを選択します。
3. クラス ナビゲーション バーで、[健全性] を展開し、[健全性包含ルール] をクリックします。
4. 既存のルールをクリックして編集するか、[新規] をクリックして、健全性包含ルールのフォームに記入します。

フィールド	説明
適用先	このルールが適用されるクラス。
有効なレコード条件	指定された健全性評価指標に CI が含まれなければならない基準。
評価指標に適用	ルールが適用される測定基準

5. [保存] または [更新] をクリックします。

CMDB 健全性 KPI と測定基準

全体の CMDB 健全性スコアは、正確性、コンプライアンスおよび完全性の 3 つの重要業績評価指標 (KPI) で構成され、それぞれがさらにサブ測定基準で構成されています。各 KPI と測定基準は、全体の CMDB レベル、クラス、および CI レベルで集約された健全性への寄与を判断するスコアカードに関連付けられています。

集計では、各 KPI や評価指標を組み入れるかどうかと個別の重み付けを設定できます。ベース システムでは、すべての KPI と測定基準を組み入れて健全性レポートが集計されます。

全体

全体のスコアカードの重み設定に従う、3 つの KPI (正確性、完全性、コンプライアンス) の集計。

正確性

正当性スコアカードの重み設定に従う、次の測定基準の集計である KPI。

孤立

CMDB 内の孤立 CI の割合を測定します。CI が不要になったときに意図せず CMDB に残っていた場合、孤立する可能性があります。次の場合、CI は孤立していると判断されます。

- CI が孤立ルールの条件を満たす場合。この基準は、CI が持つ必要のある特定の属性、および関係性のない CI または特定の関係性を持たない CI をチェックします。
- 各テーブルまたは親テーブルの 1 つで CI のデータが欠けている場合。

未更新

CMDB 内の古い CI の割合を測定します。クラスに適用される未更新ルールで指定された [有効期間] 内に CI が更新されなかった場合、CI は古くなっています。

ベース システムには、構成アイテム [cmdb_ci] クラスのデフォルトの未更新ルールが含まれています。これは [有効期間] を 60 日に設定します。このルールはすべての拡張 CMDB クラスに適用され、ユーザーが定義したクラス固有の未更新ルールによって上書きできます。CI の未更新を判別するために、CI のクラスの未更新ルールが存在す

自動翻訳

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

る場合はそれが使用されます。そうでない場合、デフォルトの未更新ルールが使用されます。

また、古い CI が親または子である関係性は、古い関係性であると判断されます。

> **注:**
> Discovery は、物理的に存在しなくなった VMware vCenter CI を古いとマークします。デフォルトでは、この設定は、その CI に対して定義された CMDB 健全性未更新ルールより優先します。CMDB ダッシュボードを健全性評価結果までドリルダウンすると、Discovery によって古いと判断された CI の [ソース] は **[CLOUD_DISCOVERY]** になっています。`glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only` システムプロパティを true に設定すると、CMDB ダッシュボードには CMDB 健全性によって生成された健全性評価結果のみが表示されます。詳細については、「CMDB 健全性システムプロパティ」および「Discovery for VMware vCenter」を参照してください。

複製

識別ルールを使用して CMDB 内の重複した CI の割合を測定します。依存なし CI のみが重複について評価されます。重複 CI のセットにおいて、重複 CI の数は、セット内の CI の合計数から 1 を引いた値です。重複した CI のセットの詳細グラフでは、セット内のすべての CI が表示されます。

重複測定基準の詳細、例、およびトラブルシューティング情報については、「CMDB 健全性 - 重複測定基準 - アルゴリズム [KB0726425]」ナレッジベース記事を参照してください。

完全性

完全性スコアカードの重み設定に従う、次の測定基準の集計である KPI。

必須

必須と定義されているフィールドにデータが入力されていない CI の割合を測定します。 欠損フィールドは、この CI の情報が欠損していることを示し、不完全としてタグ付けされます。必須フィールドは、システム ディクショナリーで必須として指定されているフィールドと同等です。

推奨

推奨として設定されているフィールドにデータが入力されていない CI の割合を測定します。初期設定の、非推奨フィールドは指定されません。

[推奨ルールに識別子フィールドを追加 (Add Identifier Fields In Recommended Rules)] スケジュール設定済みジョブを使用すると、アクティブな識別ルールの基準属性を推奨フィールドとして設定できます。[推奨ルールから識別子フィールドを削除 (Remove Identifier Fields In Recommended Rules)] スケジュール設定済みジョブを使用すると、アクティブな識別ルールの基準属性の推奨フィールドとしての設定を解除できます。

コンプライアンス

実際の CMDB 監査実行の結果に基づいています。

監査

監査は、指定されたフィールドの実際の値を、テンプレートおよびスクリプト化された監査で定義された期待値と比較します。CMDB 健全性は、監査の`Last run date`に基づいて、最新の完全な監査実行のセットを識別し、その監査結果を使用しま

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

自動翻訳

す。CMDB 健全性監査テストに合格するには、CI がその CI のすべての監査に準拠している必要があります。コンプライアンスタイプの監査を作成し、その結果を CMDB 健全性コンプライアンス KPI の計算に入れます。

スクリプト化された監査を実行する場合、[*Last run date*] は入力されません。したがって、コンプライアンス KPI でスクリプト化された監査の結果を含めるには、監査でスクリプトを更新し、監査実行時間を記録します。

リレーションシップ

構成できない次の測定基準で構成される、CI 関係性の健全性を測定します。

関係性が重複

同一の親および子 CI、同一の関係性タイプ、および同一のポートを持つ関係性です。関係性タイプごとに重複した関係性が表示されます。重複した関係性のセットでは、重複した関係性の数は、セット内の重複した関係性の合計数から 1 を引いたものです。重複した関係性の詳細グラフでは、セット内のすべての関係性が表示されます。

孤立関係

親 CI、子 CI、またはその両方が欠損している関係性。

古い関係性

親 CI または子 CI が古い CI である関係性。

1 つの関係性で 2 つ以上の健全性テストが失敗することがあります。たとえば、重複した関係性も古い可能性があります。

また、次の関係性関連の要約もレポートします。

- 提案された関係に準拠しない関係
- 格納規則に準拠しない関係
- ホスティング ルールに準拠しない関係

関連情報

CMDB 健全性システムプロパティ

KPI と測定基準の集計設定を構成する

CMDB 健全性スコアカードしきい値を設定する

CMDB 健全性ダッシュボード

CMDB ダッシュボードには CMDB 健全性レポートが表示され、CI が評価される CMDB 健全性 KPI および測定基準を設定できます。

ダッシュボード	使用方法
CMDB ダッシュボード 構成 > **CMDB** ダッシュボード > **CMDB** ビュー	メイン CMDB 健全性ダッシュボード： • CMDB 全体とクラスレベルで集約した CI 健全性。集計は、測定基準レベルから CMDB 全体のレベルまで表示されます。 • CI 関係性の集約された健全性とその測定基準 • 健全性テストに失敗した CI に対して生成されたタスクを表示します。

自動翻訳

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

ダッシュボード	使用方法
	• 各 KPI を関連測定基準の詳細レポートまで掘り下げ、クラスごとに分類します。 • CMDB 健全性ダッシュボードのジョブを管理します。 ビデオ：CMDB 健全性ダッシュボード
CI ダッシュボード **<CI フォーム>** > ダッシュボード	CI レベルでの健全性レポート： • CI ごとに、各測定基準の結果を合格/不合格とします。 • CI に影響を与えるインシデント、変更、および他のタスクと、CI の影響を受けるビジネスサービスを表示します。
CI クラスマネージャー 構成 > **CI** クラスマネージャー	CI クラスを管理し、CMDB 健全性設定を構成するための中央ロケーション： • すべての KPI および関連測定基準のスコアカードのしきい値を設定します。 • 健全性集計の KPI および関連測定基準の重みを構成します。 • 孤立ルール、監査証明書、推奨フィールドルールなどの健全性テストに使用されるルールと定義を管理します。 • クラス階層を探索します。 • CI クラスを更新および拡張します。 • クラスのすべてのレコードを削除します。
CMDB 健全性設定 構成 > 健全性設定	CMDB 健全性設定を構成するための中央ロケーション： • CMDB 健全性設定を構成します。 • CMDB 健全性ダッシュボードのジョブを管理します。 • KPI と測定基準の加重平均を有効にして構成します。 • KPI の最大障害しきい値を設定します。 • 失敗した CI のタスクの作成を構成します。
CMDB サービス ダッシュボード 構成 > **CMDB** ダッシュボード > サービスビュー	メイン CMDB サービス健全性ダッシュボード： • サービス全体の集約された CI 健全性とサービスごとの CI の詳細な健全性。集計は、測定基準レベルからサービス全体のレベルまで表示されます。 • 健全性テストに失敗したサービスの CI に対して生成されたタスクを表示します。

自動翻訳

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

ダッシュボード	使用方法
	• 各 KPI を関連測定基準の詳細レポートまで掘り下げ、クラスごとに分類します。 • CMDB 健全性ダッシュボードのジョブを管理します。
CMDB グループ ビュー ダッシュボード 構成 > **CMDB** ダッシュボード > グループビュー	メイン CMDB グループ (タイプが健全性) ダッシュボード： • CMDB 全体の健全性グループの集約された健全性と、グループ内の CI の詳細な健全性。集計は、CI レベルからグループ全体のレベルまで表示されます。 • 各 KPI を関連測定基準の詳細レポートまで掘り下げ、クラスごとに分類します。 • CMDB 健全性ダッシュボードのジョブを管理します。

CMDB 健全性レポートの表示

CMDB ダッシュボードは、CMDB の集計済み健全性レポートを一目でわかるように表示するための中心的な場所として機能し、CMDB 健全性ステータスを理解するのに役立ちます。また、健全性の問題に対処し、CMDB 健全性を改善する機能も提供します。

意味のあるデータを表示するには、CMDB ダッシュボードで多少の設定が必要です。CMDB 健全性が設定され、CMDB 健全性ダッシュボードのジョブが有効になると、繰り返しのスケジュールで自動的に収集され、計算されたデータがダッシュボードに表示されます。CMDB ダッシュボードは、ダッシュボード用のパフォーマンス分析フレームワークを使用して、それが提供する機能の一部を使用します。CMDB ダッシュボードはドメインに対応します。

CMDB ダッシュボードを使用するには、asset または itil ロールが必要です。

詳細については、以下を参照してください。

- レスポンシブダッシュボードの共有 ([共有]) については、「レスポンシブダッシュボードの共有」を参照してください。

  注:
  itil ロールを持つユーザーだけが、共有されている CMDB ダッシュボードを表示できます。

- CMDB 健全性ダッシュボードのスコアカードの計算方法については、「CMDB Health Dashboard Score Card Explained (CMDB 健全性ダッシュボードのスコアカードの説明) [KB0829828]」を参照してください。

アクセスと構成

CMDB ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します。 構成 > **CMDB** ダッシュボード > **CMDB** ビュー. CMDB ダッシュボードで次を実行します。

- **[CMDB** 健全性ダッシュボードのジョブ] をクリックし、CI および CI 関係性の健全性データを監視および収集するジョブを有効化して管理します。
- デフォルトの **[CMDB** ダッシュボード **- CMDB** ビュー] ダッシュボードをクリックして追加の CMDB ドリルイン ダッシュボードを一覧表示します。

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

自動翻訳

CMDB ダッシュボードには 2 つのビュー モードがあります。**[CI** 健全性] または [リレーションシップ健全性] をクリックしてそれらの間を切り替えます。

CMDB 健全性ビュー

CMDB 健全性ビューは、CMDB ダッシュボードのデフォルトビューです。ここには次の項目が表示されます。

- CMDB 内の CI の全体的な健全性を、健全性 KPI および測定基準ごとに詳述するスコアカード
- 重複 CI、孤立 CI、または古い CI のブレークダウンをクラス別に表示する便利なレポート
- CMDB 内の上位 10 件のインシデント、アラート、および変更を生成する CI を一覧表示するウィジェット

CI クラス ビュー内のすべてのデフォルト ウィジェットは、CMDB クラス階層ツリーを使用してフィルタリングできます。当初、クラス階層フィルターはルート クラス、構成アイテム (すべて) に設定されます。[すべて] をクリックして別のクラスを選択し、ダッシュボード上のすべてのウィジェットをフィルタリングして、選択したクラスおよびその子クラスのデータのみを表示することができます。

各スコアカードのウィジェットでは、中央の水平バーと % 数が関連付けられ、KPI の集計された健全性の要約が表示されます。関連測定基準の健全性評価結果が下に表示され、それぞれ測定基準スコアカードの構成とそのしきい値に従って寄与します。

全体の健全性スコアカードを除いて、CI クラス ビューの任意のウィジェットに絞ることができます。

- スコアカード ウィジェットの場合：大きい集約済みのパーセント数または健全性バーをクリックすると、その KPI のより詳細なダッシュボードに絞ることができます。
- チャート ウィジェットの場合：バーをクリックすると、そのバーが表すすべてのレコードリストが表示されます。
- リストの場合：「i」アイコンをクリックすると、CI に関連するすべてのタスクまたはアラートのリストが表示されます。

CMDB 健全性ダッシュボードの詳細については、「CMDB 健全性ダッシュボードのスコアカードの説明」ナレッジベースの記事を参照してください。

リレーションシップ健全性ビュー

リレーションシップ健全性ビューには、CMDB 内の CI 関係性の健全性指標のさまざまなスコアカードが表示されます。これには、重複、孤立、または古い関係性を、関係性タイプ別に細分化した詳細のチャートが含まれています。さらに詳細については、これらのチャートをドリル ダウンすることができます。

関係ビューで CI クラスの選択を変更しても、このビューに表示されるデータには影響しません。

カラー コード

CI クラス ビューと関係ビューの両方で、集約された健全性ステータスを表示するときにカラー コードが使用されます。ステータス定義は、CI クラス マネージャーで定義された各スコアカードのしきい値制限に基づいています。

カラー コード	定義	デフォルトのしきい値設定
緑	最高	33 以下

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

カラー コード	定義	デフォルトのしきい値設定
オレンジ	リスクあり	34 以上かつ 67 以下
赤	重大	68 以上
グレイ	未完了	適用外

注:

アイコンはスコアカードの最大障害しきい値に達したという表示です。このサイクルで測定基準のテストが中止され、関連付けられた集計サマリーはすべて 0% になります。無効になっている可能性があるスコアカード ルールを確認します。または CMDB が不安定な状態になっている可能性があります。

ダッシュボードのレイアウト構成

CMDB ダッシュボードは、パフォーマンス分析がレスポンシブ ダッシュボードに提供する機能のいくつかを使用します。たとえば、レイアウトにウィジェットを追加または削除することができます。

ダッシュボードへのウィジェットの追加 ([ウィジェットを追加]) およびタブの追加 ([タブの作成]) など他のレイアウト設定の変更については、「ダッシュボードを編集」を参照してください。ウィジェットを追加するときに表示されるドロップダウンには、CMDB ダッシュボードで使用される CMDB 関連ウィジェットと、通常は CMDB レポートに関係のない他のシステム ウィジェットが含まれます。

ドメイン分離

Domain Support - Domain Extensions Installer プラグインが有効になっている場合、CMDB ダッシュボードはドメインに対応します。

- CMDB ダッシュボードは、CI のユーザーのドメインの可視性に基づいて健全性障害およびスコアを集計し、報告します。ドメインの可視性によってユーザーに CI が表示される場合、そのユーザーのドメイン内の監査ルールは、CI がユーザーのドメインにあるか含まれているドメインにあるかにかかわらず、その CI に適用されます。CI が異なるユーザードメインからの健全性テストに失敗すると、別々の障害レコードが作成されます。
- ユーザーは、ドメイン内のニーズに応じて KPI と測定基準を設定できます。したがって、異なるドメインには、有効/非アクティブ、およびしきい値などの異なる設定が可能です。
- 子ドメインがそれ自身のドメイン健全性を設定していない場合、子ドメインは直接の親のドメイン健全性設定を取得します。子ドメインは、親の構成を変更することによって上書きすることができます。

関連情報

ヘルシンキの CMDB 健全性ダッシュボード | 概要

レスポンシブダッシュボードの操作

サービス健全性レポートの表示

CMDB サービス ダッシュボードは、サービスの集計済み健全性レポートを一目でわかるように表示するための中心的な場所として機能します。また、サービスを絞り込み、健全性の問題に対処して CMDB の健全性を向上させる修正アクションを実行できます。CMDB サービス ダッシュボードは、ダッシュボード用のパフォーマンス分析フレームワークを使用して、それが提供する機能を使用します。

自動翻訳

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

要件

- イベント管理とサービスマッピングコアプラグインを有効にする必要があります。
- 必要なロール：asset または itil。

構成

CMDB ダッシュボードと同じ設定を使用して、意味のあるデータを表示するには、CMDB サービス ダッシュボードに多少の設定が必要です。CMDB サービスダッシュボードは、[*Business Service*]、[*Manual Service*]、および [*Technical Service*] クラスの設定を使用します。サービスに含まれる各 CI について、そのそれぞれのクラスのルール設定が適用されます。これらの設定は、[CI クラス マネージャー] および [CMDB 健全性設定] ページでカスタマイズできます。CMDB 健全性が設定され、CMDB 健全性ダッシュボードのジョブが有効になると、繰り返しのスケジュールで自動的に収集され、計算されたデータが CMDB サービス ダッシュボードに表示されます。

注:
CMDB サービスダッシュボードには、サービス [cmdb_ci_service] テーブルのすべてのサービスが含まれているわけではありません。cmdb_ci_service_auto テーブルおよびその子孫 (cmdb_ci_service_discovered、cmdb_ci_service_manual、cmdb_ci_query_based_service) のサービスのみが含まれます。

glide.cmdb.services_hierarchy_limit システムプロパティは、CMDB サービスダッシュボードに表示されるサービス CI の数を制限します。この制限は、アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] クラスのすべての子クラスに適用され、デフォルトでは 10,000 に設定されています。

ドメイン分離

CMDB 健全性はドメインを認識します。ドメイン分離を有効にすると、CMDB サービス ダッシュボードにログオンしたユーザー ドメインのデータ、ルール、および設定に基づいて健全性が表示されます。ルールおよび設定が子ドメインに対して定義されていない場合、親の設定が再帰的に適用されます。

アクセス

CMDB サービス ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 構成 > **CMDB** ダッシュボード > サービスビュー.

レポートの詳細

CMDB サービス ダッシュボードには、サービスの集計された健全性と個々のサービスの詳細が表示されます。特定のサービスの場合、CMDB サービス ダッシュボードには、サービス CI 自体を含め、そのサービス内のすべての CI の集計された健全性が表示されます。また、[*Business Service*] クラスなどのサービスクラスに関する有用なレポートを提供します。これらのレポートを絞り込むと、サービスごとの重複、孤立、または古い CI の詳細と、サービス内の上位 10 件のインシデント、アラート、および変更生成 CI のリストを表示できます。

すべてのデフォルト ウィジェットは、CMDB サービス階層ツリーを使用してフィルタリングできます。当初、サービス階層フィルターは [ビジネス サービス] に設定されます。[ビジネス サービス] をクリックして展開し、別のクラスを選択し、ダッシュボード上のすべてのウィジェットをフィルタリングして、選択したクラス、その子クラス、またはそのクラスのサービスのデータのみを表示することができます。

各スコアカードのウィジェットでは、中央の水平バーと % 数が関連付けられ、KPI の集計された健全性の要約が表示されます。関連測定基準の健全性評価結果が下に表示され、それぞれ測定基準スコアカードの重み設定とそのしきい値に従って寄与します。

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

自動翻訳

全体の健全性スコアカードを除いて、サービス ダッシュボードの任意のウィジェットに絞り込むことができます。

- スコアカード ウィジェットの場合：大きい集約済みのパーセント数または健全性バーをクリックすると、その KPI のより詳細なダッシュボードに絞ることができます。
- チャート ウィジェットの場合：バーをクリックすると、そのバーが表すすべてのレコードリストが表示されます。
- リストの場合：「i」アイコンをクリックすると、CI に関連するすべてのタスクまたはアラートのリストが表示されます。

カラー コード

CMDB サービス ダッシュボードは、集計された健全性ステータスを表示するときにカラー コードを使用します。ステータス定義は、CI クラス マネージャーで定義された各スコアカードのしきい値制限に基づいています。

カラー コード	定義	デフォルトのしきい値設定
緑	最高	33 以下
オレンジ	リスクあり	34 以上かつ 67 以下
赤	重大	68 以上
グレイ	未完了	適用外

アイコンはスコアカードの最大障害しきい値に達したという表示です。このサイクルで測定基準のテストが中止され、関連付けられた集計サマリーはすべて 0% と表示されます。

関連情報

CMDB 健全性レポートの表示

CMDB グループ健全性レポートの表示

CMDB グループ健全性レポートの表示

CMDB グループ ビュー ダッシュボードは、CMDB グループの集計済み健全性レポートを一目でわかるように表示するための中心的な場所として機能します。また、CMDB グループを絞り込み、健全性の問題に対処して CMDB の健全性を向上させる修正アクションを実行できます。CMDB グループ ビュー ダッシュボードは、ダッシュボード用のパフォーマンス分析フレームワークを使用して、それが提供する機能を使用します。

構成

CMDB ダッシュボードと同じ設定を使用して、意味のあるデータを表示するには、CMDB グループ ビュー ダッシュボードに多少の設定が必要です。CMDB グループに含まれる各 CI について、そのそれぞれのクラスのルール設定が適用されます。これらの設定は、[CI クラス マネージャー] および [CMDB 健全性設定] ページでカスタマイズできます。CMDB 健全性が設定され、CMDB 健全性ダッシュボードのジョブが有効になると、繰り返しのスケジュールで自動的に収集され、計算されたデータが CMDB グループ ビュー ダッシュボードに表示されます。

CMDB 健全性はドメインを認識します。ドメイン分離を有効にすると、CMDB グループ ビュー ダッシュボードにログオンしたユーザー ドメインのデータ、ルール、および設定に基づいて健全性が表示されます。ルールおよび設定が子ドメインに対して定義されていない場合、親の設定が再帰的に適用されます。

必要なロール：asset または itil。

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

自動翻訳

アクセス

次に移動して CMDB グループ ビュー ダッシュボードにアクセスします。 構成 > **CMDB** ダッシュボード > グループビュー. 次に、**[CMDB** 健全性グループ リスト] ドロップダウン リストから CMDB グループを選択します。

レポートの詳細

各 CMDB グループについて、CMDB グループ ビュー ダッシュボードには、そのグループ内のすべての CI の集計された健全性が表示されます。これらのレポートを絞り込むと、CMDB グループごとに重複、孤立、または古い CI の詳細を表示できます。各スコアカードのウィジェットでは、中央の水平バーと % 数が関連付けられ、KPI の集計された健全性の要約が表示されます。関連測定基準の健全性評価結果が下に表示され、それぞれ測定基準スコアカードの重み設定とそのしきい値に従って寄与します。

全体の健全性スコアカードを除いて、CMDB グループ ビュー ダッシュボードの任意のウィジェットに絞り込むことができます。

- スコアカード ウィジェットの場合：大きい集約済みのパーセント数または健全性バーをクリックすると、その KPI のより詳細なダッシュボードに絞ることができます。
- チャート ウィジェットの場合：バーをクリックすると、そのバーが表すすべてのレコードリストが表示されます。
- リストの場合：「i」アイコンをクリックすると、CI に関連するすべてのタスクまたはアラートのリストが表示されます。

カラー コード

CMDB グループ ビュー ダッシュボードは、集計された健全性ステータスを表示するときにカラーコードを使用します。ステータス定義は、CI クラス マネージャーで定義された各スコアカードのしきい値制限に基づいています。

カラー コード	定義	デフォルトのしきい値設定
緑	最高	33 以下
オレンジ	リスクあり	34 以上かつ 67 以下
赤	重大	68 以上
グレイ	未完了	適用外

アイコンはスコアカードの最大障害しきい値に達したという表示です。このサイクルで測定基準のテストが中止され、関連付けられた集計サマリーはすべて 0% と表示されます。

関連情報

CMDB グループ スコアカードしきい値を設定する

CMDB 健全性レポートの表示

サービス健全性レポートの表示

CI 健全性の表示

CI ダッシュボードは、個々の CI の健全性レポート、タイムライン ビューでの CI の変更履歴、およびリレーション フォーマッターを表示する中心的な場所です。CI ダッシュボードには、CI に影響を与えるインシデント、変更、および他のタスクと、CI の影響を受けるビジネス サービス も表示されます。CI フォームまたは CMDB ダッシュボードから CI ダッシュボードにアクセスできます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：asset または itil

このタスクについて
健全性スコアは、CMDB 健全性 KPI および測定基準の設定に基づいています。このレポートは、CMDB ダッシュボードのジョブが繰り返しのスケジュールで更新する健全性関連テーブルに格納されているデータからリアルタイムで計算されます。完全性と正確性の KPI は常に最新ですが、他の KPI では、次のように、ダッシュボードのジョブのいずれかがまだ実行されていないため CMDB への更新が反映されない可能性があります。

- コンプライアンス：監査サイクルと「CMDB 健全性ダッシュボード - コンプライアンス スコア計算」ジョブに依存します。
- 関係性：「CMDB 健全性ダッシュボード - 正確性スコア計算」ジョブに依存します。

これらの KPI への最新の更新が確実に CI ダッシュボードに反映されるようにするには、それぞれのダッシュボードのジョブに移動して [今すぐ実行] をクリックします。

手順

1. CI フォームで [ダッシュボード] をクリックします。
2. または、次の場所に移動します。 **CMDB** ダッシュボード > **CMDB** ヘルス をクリックし、[**CMDB** ダッシュボード - すべて] をクリックしてクラス階層を表示します。検索文字列を入力して、[構成アイテム] グループから CI を選択します。
   検索結果は、検索文字列に一致する [クラス] および [構成アイテム] でグループ化されます。

タスクの結果
レポートのさまざまなウィジェットには CI の健全性が次のカラー コードで表示されます。

- 緑：CI が健全性テストに合格しました (たとえば、重複していません)。
- 赤：CI が健全性テストに失敗しました (たとえば、重複しています)。
- グレー：CI モジュールの CI (クラス) にしきい値が設定されていないため、CI はこの測定基準に対してテストされませんでした。

このレポートには、CI の変更履歴がタイムライン形式で表示され、拡大または縮小して詳細を表示する期間を選択できます。関連するリスト タブ [変更]、[インシデント]、[タスク]、[ビジネス サービス]、および [アラート] を使用してさらに詳細を絞り込むことができます。

自動翻訳

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

注:

ルールやその他のクラス定義が欠けていると、一部の健全性スコアが CI に対して評価されないことがあります。これらの状況における CI ダッシュボードの結果は以下のとおりです。

複製

- CI のクラスまたはその先祖に識別ルール ([cmdb_identifier]) が定義されていない場合：その旨の通知が表示されます。
- 従属識別ルールのみが定義されている場合：適用外通知が表示されます。

孤立

- 健全性包含ルールによって CI が除外されている場合：適用外通知が表示されます。
- CI のクラスまたはその先祖に対して孤立ルール ([cmdb_health_orphan_rule]) が定義されていない場合：ルールの欠損に関する通知が表示されます。

未更新

- 健全性包含ルールによって CI が除外されている場合：適用外通知が表示されます。
- CI のクラスまたはその先祖に対して未更新ルール ([cmdb_health_staleness_rule]) が定義されていない場合：ルールの欠損に関する通知が表示されます。

監査

- CI の監査 ([cert_audit]) が定義されていない場合 (CI ダッシュボードは、適切な状態とスクリプト化された監査のみをチェックします) ： 適用外通知が表示されます。
- CI に対して定義された監査があるがその監査が実行されなかった場合：適用外通知が表示されます。

関連情報

CMDB 健全性ダッシュボード ジョブを有効にして設定する

CI 変更のタイムライン

CI 関係フォーマッター

CI ダッシュボードのカスタマイズ

CI ダッシュボード上のコンテンツを追加、削除、または再配置して、重要な CI 健全性の統計情報を表示します。

必要なロール：itil_admin

CI フォームで [ダッシュボード] をクリックして CI ダッシュボードを以下のようにカスタマイズします。

- 上端付近のタイルをダッシュボード上の別の場所にドラッグして、現在のレイアウトの配置を変更します。
- ウィジェットの右上側の [X] をクリックしてウィジェットを非表示にします。
- ダッシュボードの左上隅の [+] 記号をクリックしてコンテンツを追加します。[コンテンツを追加] ダイアログ ボックスで、追加するコンテンツと配置する場所を選択します。

自動翻訳

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

- ウィジェットタイルの歯車アイコンをクリックして、タイトルや高さなどのウィジェットの設定を編集します。
- [デフォルト値にリセット] をクリックして、基本システム設定に戻します。

CI 関係健全性の表示

CMDB ダッシュボードに集計された孤立 CI、古い CI、および重複 CI の関係を表示します。関係スコアカードを構成することはできますが、基になる関係性 KPI 健全性テストは構成できません。

始める前に

これらのレポートのデータを生成するには、CMDB 健全性ダッシュボード - 関係性コンプライアンス プロセッサー ダッシュボードのジョブを実行する必要があります。
必要なロール：itil または asset

このタスクについて

CMDB 健全性は、個別の KPI と測定基準を使用して、CI 関係の健全性を測定します。

孤立関係

親、子、または関係性タイプが欠損している関係性。

関係性が重複

親、子、および関係性のタイプが同じ関係性。

古い関係性

CI のいずれかが古くなっている関係性。古い CI の場合、関連する関係性も古くなっています。

さらに、次の関係性コンプライアンス レポートも利用できます。

すべての関係性ルールに準拠しない関係性

提案された関係性および依存関係性ルールを含む、いずれの 関係性ガバナンス ルールにも準拠しない関係性。

提案された関係性に準拠しない関係性

提案された CI 関係性は、関係性が指定された推奨関係性に準拠しているかどうかをテストするルールとして使用されます。

格納規則に準拠しない関係性

格納規則は、関係性が特定の格納関係に準拠しているかどうかをテストするために使用されます。

ホスティング ルールに準拠しない関係性

ホスティング ルールは、関係性が特定のホスティング関係に準拠しているかどうかをテストするために使用されます。

コンプライアンス レポートごとに、関係性をテストするには、親および子 CI クラスが、テストされた関係性における親および子 CI クラスと一致するルール (推奨関係性、ホスティング ルール、または格納規則) が必要です。ルール内の関係性タイプとテスト済みの関係性内の関係性タイプが一致しない場合、その関係性は準拠していません。該当するルールが見つからない場合、その関係性は準拠しているとみなされます。ルールは、ルールで指定されたクラス、および子孫クラスにも適用されます。したがって、関係をテストするときは、テスト済みの関係性の CI の先祖の親に適用されるルールが使用されます。テスト済みの関係性の親および子 CI クラスに一致するルールが複数ある場合、テスト済みの関係性は、準拠するこれらのルールのうちの 1 つだけを満たす必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** ダッシュボード > **CMDB** ビュー.
2. [リレーションシップ健全性] タブを選択します。

自動翻訳

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

3. ページの下部までスクロールして、関係性コンプライアンス レポートを調べます。
   レポート結果は関係性タイプ別にグループ化され、さらに詳細に絞り込むことができます。
   - 関係性タイプをポイントすると、そのラベルと準拠していない関係性の割合が表示されます。
   - 関係性タイプをクリックすると、準拠していないそのタイプのすべての関係の詳細リストが表示されます。特定の関係性をクリックすると、失敗の説明などの詳細が表示されます。[失敗の説明] フィールドには、関係性が準拠に失敗した追加のルールがある場合でも、その関係性が準拠しなかったルールが 1 つだけリストされます。

次のタスク

トラブルシューティング情報については、「How to identify and delete duplicate CMDB CI Relationship records, or ones that have orphan or missing parent/child relationships (重複した CMDB CI 関係レコード、または孤立関係があるものあるいは親/子関係がないものを識別および削除する方法) [KB0780988]」のナレッジベース記事を参照してください。

関連情報

CMDB 健全性ダッシュボード ジョブを有効にして設定する

CMDB 修復ルールの作成

CMDB 修復ルールは、失敗した CMDB 健全性テスト用に作成されたタスクに関連付けられています。自動または手動で CMDB 修復ルールを適用して、古い CI を削除するなどの修復ワークフローを実行します。

始める前に

まず、ワークフロー [wf_workflow] テーブルに保存されている、CI の問題に対処する修復ワークフローを作成して公開する必要があります。ワークフローは通常のワークフローまたはオーケストレーション ワークフローにすることができ、ワークフロー内のテーブルは修復ルールのタスク タイプと一致させる必要があります。[条件に一致した場合] を [なし] に設定して、任意のフィルター条件でワークフローを設定しないでください。これにより、CMDB 修復ルールのフィルターが適用されます。

Flow Designer (以前の Workflow) の詳細については、「Flow Designer」を参照してください。

必要なロール：itil_admin (itil の上位)

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** 修復.
2. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	修復名。
タスクタイプ	修復を適用する CMDB 健全性関連タスクのタイプ。
タスク フィルタ	修復を適用するタスクをフィルタリングします。一致する CI に関連付けられたタスクに修復が適用されるように、CI フィールドのドット連結 も適用されます。

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

フィールド	説明
実行	○ 手動：修復が手動で適用されます。 ○ 自動：ワークフローは [タスク タイプ] および [タスク フィルター] に一致するタスクの作成時に一度適用されます。
アクティブ	ワークフローの実行を許可します。
Workflow	[実行] の設定に応じて自動または手動で実行される CMDB 修復ワークフロー (通常またはオーケストレーション)。[リストから参照] アイコンをクリックし、次に [新規] をクリックして新しいワークフローを作成します。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果

[実行] が [自動] に設定されている場合、ビジネスルール [*Run remediations for CMDBHealth task*] はタスクフィルターに一致する CI に修復ワークフローを適用します。[実行] が [手動] に設定されている場合、ルールで定義された修復ワークフローを手動で適用できます。

関連情報

ドット連結

CMDB 修復を適用する

ワークフローを手動で開始して、CMDB 健全性テストに失敗した CI を修復します。たとえば、孤立 CI または古い CI を修復できます。

始める前に

必要なロール：itil_admin

手動で CMDB 修復を適用するには、[実行] が [マニュアル] に設定されている CMDB 修復ルールが存在する必要があります。

このタスクについて

健全性評価指標の重複および監査を除いて、測定基準の健全性テスト失敗のタスクの作成を選択することができます。
重複した測定基準の失敗を修復するには、重複排除タスクを使用します。

監査を除くすべての測定基準では、測定基準テストに失敗した各 CI は単一のタスクに関連付けられます。CI は複数の監査に失敗する可能性があるため、1 つの CI を複数の監査タスクに関連付けることができます。これらのタスクの 1 つ目は [タスク] フィールドにあり、追加タスクはすべて [追加タスク] フィールドにあります。監査測定基準の失敗を修復するには、CI が失敗した監査の監査タスクを参照します。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** ダッシュボードをクリックし、[**CMDB** ビュー]、[サービス ビュー]、または [グループ ビュー] をクリックします。
2. ページ上の棒グラフの棒の 1 つをクリックします。または、適用する修復に関連付けられている測定基準タイルをクリックし、詳細なレポートで棒グラフの棒をクリックします。たとえば、孤立 CI を修復するには、[完全性] タイルをクリックします。

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

3. **[CMDB** 健全性評価結果] リストの [仕事] 列で、修復する CI に関連付けられているタスクを選択します。結果レコードの情報アイコン (ⓘ) をポイントすると、健全性テストの詳細が示された [CMDB 健全性評価結果] ダイアログ ボックスが表示されます。
[CMDB 健全性評価結果] リストには、測定基準テストに失敗した CI のレコードのみが含まれています。

フィールド	列
CI	テスト結果に関連付けられた CI。
クラス名	CI のクラス。
説明	CI が測定基準テストに失敗した理由の詳細。
最終評価日時	CI が測定基準で評価され、失敗に終わった時間。
測定基準	このテスト結果に関連付けられた CMDB 健全性評価指標。
ソース	健全性テストの失敗の原因： ○ CMDB 健全性監査：ダッシュボードに対応 ○ クラウド検出
タスク	健全性テストの失敗に関連するタスク。監査測定基準では、複数の失敗が存在する場合、最初のタスクのみがリストされます。
追加タスク	監査測定基準に関連する複数のタスクがある場合は、[タスク] フィールドにある最初のタスク以外のすべてのタスクが含まれます。
アクティブ	[削除対象] フィールドと組み合わせて内部で使用され、この失敗が属する正しい結果セットを判断します。
削除対象	[有効] フィールドと組み合わせて内部で使用され、この失敗が属する正しい結果セットを判断します。

4. タスク フォームで、[修正] をクリックします。
5. [修復を実行] ダイアログ ボックスで、適用する修復ルールを選択します。
修復ルールのリストは、健全性評価指標のタイプ (孤立、古いなど)、およびルールで定義されているフィルターに基づいています。
6. [実行] をクリックします。

関連情報

CMDB 修復ルールの作成

CMDB 健全性とともにインストールされるコンポーネント

テーブル、プロパティ、ジョブスケジュールなどの、複数のタイプのコンポーネントが CMDB 健全性 (com.snc.cmdb プラグインに含まれています) とともにインストールされます。

自動翻訳

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

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	CMDB サービスダッシュボードに表示できるサービス CI の最大数。この制限は、アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] クラスのすべての子クラスに適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト：10,000 • 範囲：0 ～ 100,000 • 場所：システムプロパティに追加 [sys_properties] テーブル • 詳細：サービス健全性レポートの表示

インストールされるジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
CMDB ヘルスダッシュボード - 完全性スコアの計算	CMDB ヘルスの完全性 KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB ヘルスダッシュボード - コンプライアンススコアの計算	CMDB ヘルスのコンプライアンス KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB ヘルスダッシュボード - 正確性スコアの計算	CMDB ヘルスの正確性 KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB ヘルスダッシュボード - 関係スコアの計算	CMDB 健全性の CI 関係性 KPI を計算するためのスクリプト。
CMDB 健全性ダッシュボード - 関係性コンプライアンス プロセッサー	提案された関係性との関係、およびホスティングと格納規則との関係のコンプライアンスを計算するためのスクリプト。

自動翻訳

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

ジョブスケジュール	説明
推奨ルールに識別子フィールドを追加	すべてのアクティブな識別ルールのあらゆるアクティブな識別子エントリの基準属性をすべて推奨フィールドとして設定します。これらの推奨フィールドが追加されると、推奨される健全性測定基準を評価するときに、[CMDB 健全性ダッシュボード - 完全性スコアの計算] スケジュール設定済みジョブによってチェックされます。
推奨ルールから識別子フィールドを削除	アクティブな識別ルールのアクティブな識別子エントリの基準属性である推奨フィールドを識別します。続いてそのフィールドの推奨設定を削除します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
CMDB 健全性評価指標 [cmdb_health_metric]	KPI または測定基準が有効かどうか、最大障害しきい値、およびすべての CMDB 健全性 KPI および測定基準のその他の設定などの詳細。
CMDB 健全性評価結果 [cmdb_health_result]	最新の CMDB 健全性処理サイクルの結果。
CMDB 健全性スコアカード [cmdb_health_scorecard]	現在および過去の健全性スコア。過去のスコア レコードのステータスは「履歴」であり、最新のスコア レコードは「完了」です。
CMDB 健全性 - 孤立ルール [cmdb_health_orphan_rule]	クラスごとに孤立レコードを計算するためのルール。
CMDB 推奨フィールド [cmdb_recommended_fields]	クラスごとの推奨フィールド。
CMDB 健全性評価指標ステータス [cmdb_health_metric_status]	処理中の各 KPI および測定基準のステータスを追跡する内部テーブル。ステータス、処理時間、処理開始日が含まれます。 KPI または測定基準の状態が「処理中」から次のいずれかに変更されます。 • 完了 • MaxFailures • 日次処理タイムアウト タイムアウトした KPI または測定基準の処理は翌日続行されます。
CMDB 健全性 - プロセッサー ステータス [cmdb_health_processor_status]	各 KPI および測定基準の処理の進捗状況を追跡する内部テーブル。KPI および測定基準ごとに処理されるテーブルのリストと処理ステータスが含まれます。クラスは順番に処理され、[ドラフト] -> [処理中] -> [完了] にステータスが変更されます。

自動翻訳

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

テーブル	説明
CMDB リレーションシップのすべてのルールの健全性評価結果 [cmdb_health_result_rel_all]	すべてのリレーションシップ レポートで使用される関係の健全性に関する結果を格納します。

CMDB 健全性プロセスの追跡

次の情報を使用して、CMDB 健全性プロセスの問題を追跡して解決します。

ログ記録

デフォルトでは、ソース名 CMDBHealth で syslog テーブルにエラーメッセージのみが記録されます。「情報」および「警告」メッセージ (通常は各処理サイクルの開始時と終了時に記録されます) のログ記録を有効にするには、システム プロパティ glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth を更新します。このプロパティの使用方法については、「CMDB 健全性システムプロパティ」を参照してください。

処理ステータス

ジョブスケジュールが有効で、CMDB ダッシュボードにデータが表示されていない場合は、CMDB 健全性評価指標ステータス [cmdb_health_metric_status] テーブルで処理ステータスを確認できます。*inactive*な測定基準のステータスに応じて、続行方法を決定します。

最初は、すべての測定基準の状態が「処理中」です。

測定基準の可能な最終状態は次のとおりです。

完了
: すべてのクラスが処理され、失敗の数は最大の失敗のしきい値を下回ります。

エラー最大回数
: この測定基準の失敗数は、最大の失敗のしきい値に達しました。処理は中断され、次回の実行時に再開されます。

日次タイムアウトによる一時停止
: プロセッサーが処理時間の制限に達しました。処理は一時停止され、次の実行で再開されます。

処理サイクルの終わりの KPI の最終状態は、関連測定基準の最終状態に依存します。KPI の可能な最終状態は次のとおりです。

完了
: すべての関連測定基準が完了状態になり、スコア計算が完了します。

未完了
: 関連測定基準の 1 つが最大障害のしきい値に達したため、スコアは計算されません。

日次タイムアウトによる一時停止
: 関連測定基準の 1 つが処理時間の制限に達したためタイムアウトしました。

処理時間

測定基準の処理がタイムアウトした場合、処理に時間がかかりすぎるクラスを見つけることができます。この情報を使用して、妥当性確認ルールが弱いかどうかを調べます。

各測定基準の進捗状況は、CMDB 健全性 - プロセッサー ステータス テーブル [cmdb_health_processor_status] で追跡されます。測定基準のために処理されたクラスのステー

自動翻訳

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

タスは完了であり、まだ処理されていないクラスはドラフトです。各クラスの更新時間を調べることで、各クラスの処理時間の長さを計算できます。

壊れた階層が原因で孤立したレコード

孤立ルールがアクセスおよび削除できない孤立 CI を検出することがあります。または、孤立レコードを表示するリスト ビューと合計レコード数との間に不一致が起きることがあります。これらの結果は、CMDB 階層内の 1 つのテーブルからのみデータベースのレコードが削除されるためです。

これらの CI レコードは GlideRecord からアクセスできず、データベースから直接削除する必要があります。したがって、この場合、データベースから孤立 CI を削除するには、サポートにお問い合わせいただく必要があります。

孤立テストの結果は、階層が壊れている正確な場所の詳細を提供します。たとえば、「この cmdb_ci_linux_server CI [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] は cmdb_ci_computer テーブルにないレコードです」というメッセージは、その sys_id のレコードを CMDB、cmdb_ci、cmdb_ci_hardware、cmdb_ci_server、および cmdb_ci_linux_server テーブルから削除する必要があることを意味します (コンピューター クラスは階層内のハードウェア クラスとサーバー クラスの間です)。

スクリプト化された監査のスキップ

スクリプト化された監査の結果がコンプライアンス KPI に含まれていない場合、エラーメッセージが記録されます。その理由は、監査のスクリプトが更新されておらず、[最終実行日] フィールドに入力されていないためです。[最終実行日] の値がないと、CMDB 健全性はこれらの実行結果を最近の完全な監査実行の一部として識別することができず、その結果をスキップします。

CMDB 健全性プロセスステータス：失敗のしきい値に達した場合

測定基準テストに失敗した CI の数が測定基準に設定された失敗のしきい値に達すると、CMDB ダッシュボードに文字列「失敗のしきい値に達しました」が表示されます。

CMDB 健全性は、現在のサイクルでこの測定基準の処理を停止するため、測定基準の集計された健全性スコアはありません。次のサイクルで処理が再試行されます。また、CMDB 健全性評価指標ステータス [cmdb_health_metric_status] テーブルのステータスは、この測定基準の*`Max Failures`*に設定されています。

測定基準の健全性スコアが評価できない場合には、各 KPI の処理ステータス (たとえば正確性) が*`Incomplete`*に設定されます。CMDB ダッシュボードには、それぞれの KPI および CMDB 健全性の全体的なスコアについて文字列「*`Incomplete score`*」が表示されます。また、測定基準の集計された健全性スコアは、CMDB 階層内のどのクラスでも使用できません。

必要に応じて、次の定義を確認して調整します。

- エラー最大回数に達した測定基準に対して定義されたルールを見直して絞り込みます。測定基準に関連付けられているルールが一般的すぎて多数の障害が発生した場合は、次のようにルールを絞り込みます。
    - 完全性：

      関連するクラスの必須フィールドを確認し、健全性スコアにとって重要でないフィールドを削除します。また、失敗の原因となっている推奨フィールドも確認し、健全性スコアにとって重要でないフィールドを削除します。

      詳細については、「CI 属性を必須に設定する」と「CI フィールドを必須に設定する」を参照してください。

    - コンプライアンス：

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

監査ジョブから監査の失敗を確認し、監査を調整して失敗の数を減らします。詳細については、「CMDB 健全性 KPI と測定基準」を参照してください。

- 正確性：
  - 孤立：孤立ルールを確認し、過度の孤立エラーを削除するように調整します。詳細については、「CMDB 健全性孤立ルールを作成または編集する」を参照してください。
  - 古い：失敗の原因となっているクラスの有効期間を確認し、期間を調整して障害の数を減らします。詳細については、「CMDB 健全性未更新ルールを作成または編集する」を参照してください。
  - 重複：重複排除タスクを確認してタスクを修正し、重複 CI を削除して失敗レコードの作成を回避します。詳細については、「重複排除タスクの修正 (従来)」を参照してください。
- 失敗している評価指標の失敗のしきい値を大きくして、次のサイクルでこの評価指標の処理が正常に完了しているかどうかを確認します。失敗のしきい値を 50 万よりも大きくすると、全体的なパフォーマンスが低下する可能性があります。

CMDB 健全性プロセスステータス：未完了のスコア

評価指標のスコアを計算できない場合は、CMDB ダッシュボードで評価指標に「未完了のスコア」という文字列が表示されます。

次の場合に「未完了のスコア」が表示されます。

- いずれかのサブ評価指標のテストに失敗した CI の数が、評価指標に設定された失敗のしきい値に達した場合。この場合は、CMDB 健全性評価指標ステータス [cmdb_health_metric_status] テーブルで、それぞれの親評価指標 (正確性など) の処理ステータスが「未完了」に設定されます。現在のサイクルで失敗している評価指標の処理が停止するため、サブ評価指標、親評価指標、または全体的な CMDB 健全性について集計された健全性スコアはありません。

  修復するには、サブ測定基準のテストに失敗する CI の根本的な原因を解決する必要があります。サブ評価指標の失敗を解決する方法の詳細については、「CMDB 健全性プロセスステータス：失敗のしきい値に達した場合」を参照してください。

- サブ評価指標の処理中にエラーが発生しました。

  修復するには、システムログを確認して、エラーの原因を特定します。問題の原因を修正した後に、それぞれの親評価指標のダッシュボード ジョブを手動で実行して、処理を再開します。

CI クラスマネージャー

CI クラスマネージャーを使用して、基本的なクラス定義と、識別、調整、および CMDB 健全性のためのクラス設定を、一元的に表示、作成、または編集します。CI クラスマネージャーにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.

> **注:**
> CI クラスマネージャーは、非 CMDB テーブルの操作をサポートしていません。詳細については、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

クラスの基本	CMDB 健全性	IRE

• クラスの作成
• クラスの基本情報の表示
• クラスの列
	• コンプライアンス監査の作成
	• 認定フィルターの作成
	• 認定テンプレートの作成
		• 識別：
		  ○ CI 識別ルール
		  ○ ID 包含ルール

自動翻訳

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

• 提案された関係の追加 • クラスのすべての CI の表示 • クラスの [Dependency Views] マップアイコン • CI の削除 • プリンシパルクラスフィルターのクラスのリストの更新	• CMDB 健全性 - 孤立ルール • CMDB 健全性未更新ルール • CI フィールドを必須に設定する • CI 属性を必須に設定する • CMDB 健全性スコアカードしきい値 • 健全性包含ルール	• 調整： ○ CI 調整ルール ○ データ更新ルール • 依存関係： 依存関係性ルール (ホスティングと格納)
Service Mapping • Service Mapping のエントリポイントタイプ • Service Mapping と Discovery の CI タイプ		

CMDB CI ライフサイクル管理 (従来)

作成時から不要になった時点まで、CMDB CI は通常、さまざまな操作を実行しながらいくつかの運用ステータスに移行します。CI ライフサイクル管理は、CI の状態とアクションを定義するメカニズムを提供し、CI の状態に基づいて適切なアクションを適用して、CI ライフサイクルの管理をビジネス ニーズに合わせることができます。

CMDB データマネージャーは、削除やアーカイブなどの CI ライフサイクル操作を一括で管理するための、より包括的な統合ソリューションになりました。CMDB データマネージャーの詳細については、「の操作 CMDB データマネージャー」を参照してください。

CI ライフサイクル管理に関連する用語：

運用ステータス

CI が「稼働中」や「修理中」などになることができる一連の状態。CI は、任意の時点で単一の運用ステータスにのみ関連付けることができます。運用ステータスの選択肢は、[cmdb_ci] テーブルの *operational_status* フィールドに基づきます。ベースシステムで定義されている運用ステータスは、「廃止」や「修理中」など複数あります。このリストを変更して、ビジネスに関連する運用ステータスを反映させることができます。

> **注:**
> デフォルトでは、Service Mapping は、運用ステータス *[operational_status]* の値が **1** (稼働中) でないか、ステータス *[install_status]* の値が **100** (記録不明) である場合、すべてのホスト CI を無視するように設定されています。この動作の関連情報については、HI ナレッジベースの「サービスマッピングと連携させるためにカスタマイズされた ServiceNow デプロイメントを準備する」[KB0647574] を参照してください。

CI ライフサイクル管理では、複数のオペレーターおよび自動化により、CI の異なる運用ステータスを同時に設定できます。CI を複数の運用ステータスに関連付けることができないため、各運用ステータスに優先度を設定することが重要です。そのような状況では、これらの優先度を使用して、どの運用ステータスが累積運用ステータスであるかを決定します。

CI アクション

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

自動翻訳

CI のライフタイム中に CI に適用できる一連のアクション。ビジネスに関連する CI アクションを定義できます。

互換 CI アクション

CI ライフサイクル管理では、CI が複数の有効な CI アクションを同時に持つことができますが、互換性があると明確に定義されている必要があります。デフォルトでは、相互に互換性のある CI の 2 つのアクションはありません。この動作を変更するには、互換性があり、同時に CI に適用できるアクションのペアを指定します。たとえば、「パッチ適用」と「プロビジョニング」の CI アクションに互換性があることを指定すると、両方を同時に CI に適用することができます。

許可されていない CI アクション

デフォルトでは、任意の CI アクションを任意の CI に適用できます。この動作を制限するには、CI が特定の運用ステータスにあるときにアクションが許可されないというルールを定義します。たとえば、「非稼働」状態の Linux サーバーに「プロビジョニング」アクションを適用することができない、「許可されていない CI アクション」を定義することができます。

許可されていない運用上の移行

デフォルトでは、運用ステータスから別のステータスへの移行は許可されます。この動作を制限するには、指定された CI に対して、特定の運用ステータスから別の運用ステータスへの移行が許可されないというルールを定義します。たとえば、Linux サーバーについて「修理中」から「非稼働」に移行できないように定義できます。

リクエスタ

要求者は、運用ステータスを設定し、CI アクションを適用しようとするワークフローまたは非ワークフローのオペレーターになることができます。各要求者には、GUID であり、有効なワークフロー コンテキストまたは非ワークフローの登録済みオペレーター ID になることができる関連要求者 ID があります。

リース時間

指定された CI に対して指定された CI アクションを有効にすることができる、各要求者 (特に非ワークフロー オペレーター) が提供できる期間。

CMDB CI ライフサイクル管理には、CI 運用ステータスと CI アクションを管理するための一連の API が用意されています。また、UI では、特定の運用ステータスの移行を制限し、運用ステータスに基づいてアクションを制限する一連のルールを定義することができます。また、CI ライフサイクル全体で CI の運用ステータスと CI アクションを監査するメカニズムも提供します。

自動化、ワークフロー、または変更管理などのプロバイダーは、CI の運用ステータスを管理し、CI のアクションを適用するためのメカニズムとして CI ライフサイクル管理を使用できます。デフォルトでは、CI ライフサイクル管理の動作は、一部の操作に対して制限がなく、他の操作に対しては完全な制限があります。CI ライフサイクル管理 UI では、一部の操作を制限し、その他の操作を可能にする、許可されていない CI アクション、互換 CI アクション、および許可されていない運用上の移行を指定することによって、このデフォルトの動作を変更できます。

CI ライフサイクル管理では、次のことが可能です。

- CI ライフサイクル全体を通じて、CI 運用ステータスと CI アクションを管理する。
- CI 運用ステータスの移行を管理する。
- 特定の運用ステータスの移行を制限する。
- 特定の運用ステータスにある特定の CI タイプに対して特定のアクションを関連付ける。
- CI 運用ステータスに基づいて IT Service Management アプリケーションを制限する。
- CI ライフサイクル全体で CI 運用ステータスと CI アクションを監査する。

自動翻訳

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

ライフサイクル管理 API

CI ライフサイクル管理には、CI ライフサイクル全体で CI 運用ステータスと CI アクションを管理するための一連の API が用意されています。UI のルールで指定されたすべての制限および許可は、状態管理 API が実行されるときに強制され、API が制限付き操作を実行しようとすると、操作はブロックされ、エラーが記録されます。

要求者の登録

ライフサイクル管理 API を使用して CI アクションを適用する場合、要求者を登録し、ライフサイクル管理テーブル内で一意の要求者 ID を取得する必要があります。登録して要求者 ID を取得するには、非ワークフローユーザーは *registerOperator* API を呼び出す必要があります。ワークフロー ユーザーは、有効なワークフロー コンテキストを要求者 ID として使用でき、*registerOperator* を明示的に呼び出す必要がありません。

CI ライフサイクル運用が完了したら、要求者は *unregisterOperator* API を呼び出して登録を解除する必要があります。特定の要求者 ID に関連付けられているすべての状態管理レコードは、非アクティブとしてマークされるか、[*CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables*] スケジュール設定済みジョブによって削除されます。

インシデント管理と問題管理との統合

ベースインスタンスには、CI のタスクを作成するために使用される、事前定義された CI アクション *CreateTask* が含まれます。新しいインスタンスには、事前定義された許可されていない CI アクションがあり、[CreateTask] アクションが [廃止] 運用ステータスの CI で許可されないことが指定されています。この制限は、インシデント管理および問題管理と統合され、廃止された CI のインシデントまたは問題タスクの作成を防ぎます。[CreateTask] CI アクションは、インシデント/問題テーブルの [*Configuration Item*] フィールドへの参照修飾子として使用されます。新たなインシデントや問題では、[*Operational Status*] が [廃止] の CI はフォームの [*Configuration Item*] リストから除外されます。参照修飾子の詳細については、「参照修飾子」を参照してください。

統合： 資産管理

ベースシステムでは、CI の [*Operational Status*] フィールドと [*Status*]/[*Hardware Status*] (ハードウェアの場合) フィールドは、2 つのフィールド値のいずれかが [廃止] である場合、同期されたままになります。CI の [*Operational Status*] が [廃止] に設定されると、[*Status*]/[*Hardware Status*] フィールドは自動的に [廃止] に設定されます。反対に、CI の [*Status*]/[*Hardware Status*] フィールドが [廃止] に設定されると、[*Operational Status*] も自動的に [廃止] に設定されます。

- [*Operational Status*] フィールドが [廃止] から別のステータスに変わると、CI の [*Status*]/[*Hardware Status*] フィールドは [インストール済み] に設定されます。

- また、CI の [*Status*]/[*Hardware Status*] フィールドが [廃止] から別のステータスに変わると、[*Operational Status*] フィールドは自動的に [非稼働] に設定されます。

  [廃止] から別のステータスへのステータス変更はほとんど行われません。デフォルトでは、ステータスは [非稼働] に変更されます。ただし、これは意図したレコードステータスではない可能性があります。したがって、このような場合は、管理者がステータスを確認して適切に管理することが重要です。

CI の [*Status*]/[*Hardware Status*] が変更すると、CI の対応する [*Asset State*] フィールドに同期され、反対も同様になります。CI の [*Operational Status*] および CI の対応する [*Asset State*] が同期され続けます。

自動翻訳

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

[*Asset State*] および [*Substate*] フィールドから CI の [*Status*]/[*Hardware Status*] (ハードウェアの場合) フィールドへのマッピングの詳細については、「資産状態と CI ハードウェアステータスをマッピングする」を参照してください。廃止資産の詳細については、「資産の廃止」を参照してください。

CI ライフサイクル管理を開始する

これらの高度な手順に従って、CMDB アプリケーションの CI ライフサイクル管理モジュールを開始し、アクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. すべての内部 CI ライフサイクル管理テーブルのデータ整合性を継続的にチェックして管理するベース システム CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables スケジュール設定済みジョブをアクティブ化します。
2. CI アクションを定義します。
3. 互換性のある CI アクション ルールを定義します。
   移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > **CMDB CI** アクション CMDB に現在アクティブ/非アクティブな CI アクションを表示します。
4. 許可されていない CI アクション ルールを定義します。
5. 許可されていない運用ステータス移行ルールを定義します。
6. システムディクショナリーの [cmdb_ci] テーブル内の *operational_status* フィールドを変更することで新しい運用ステータスを定義します。
   移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > 内部運用ステータスの表示 各要求者が設定した利用可能な運用ステータスを表示します。
7. 運用ステータスの優先度を設定します。
8. API を呼び出して CI アクションを適用します。
   移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > **CMDB CI** アクション CMDB で送信されたアクションとそのアクティブ/非アクティブステータスを表示します。
9. 移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > **CI** ステータスの登録済みユーザーを表示 を使用して、registerOperator API を介して登録されている現在登録されている演算子を表示します。
10. リース更新タスクをレビューし、必要に応じてリースを延長します。 に移動します。 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > リース更新タスク. これらのタスクは、有効な要求者のリース期間が終了した CI アクションレコードの *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* スケジュール設定済みジョブによって自動的に作成されます。
    要求者は、ライフサイクル管理 API *ExtendCIActionLease* を使用してリースを延長する必要があります。そうでない場合、指定された猶予期間もリースが期限切れのままになると、*CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* スケジュール設定済みジョブは、それぞれの CI アクションレコードを「非アクティブ」としてマークします。
    期限切れのリース時間の猶予期間は、システムプロパティ *glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days* によって設定可能です。
11. 移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > 状況管理ログ CI ライフサイクル管理操作のログを表示します。

ライフサイクル管理 API

CI ライフサイクル管理には、CI 運用ステータスを操作し、CI アクションを適用するための一連の状態管理 API が用意されています。

自動翻訳

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

状態管理 API は、許可されていない CI アクション、互換 CI アクション、および許可されていない運用上の移行によって指定された制限および許可を遵守します。API が制限付き操作を実行しようとすると、操作はブロックされ、エラーが記録され、必要に応じてタスクが自動的に作成されます。

ライフサイクル管理 API は、ライフサイクル管理一括 API を使用して、CMDB グループに運用ステータスと CI アクションを設定できます。

登録 API

- registerOperator() - ワークフロー以外のユーザーの状態管理にオペレーターを登録するメソッド。
- unregisterOperator(String requestorId) - ワークフロー以外のユーザーのオペレーターの登録を解除するメソッド。
- isValidRequestor(String requestorId) - 指定された要求者が有効なアクティブなワークフローユーザーか登録済みユーザーかを判別するメソッド。
- isLeaseExpired(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName) - 登録済みユーザーのリースが期限切れになったかどうかを確認するメソッド。
- extendCIActionLease(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName, String leaseTime) - 登録済みユーザーの CI アクション リース時間を延長するメソッド。以前のリース期間がすでに切れている場合は、今からリースを延長してください。

運用ステータス API

- setBulkCIOperationalState(String requestorId, String sysIdList, String opsLabel, String opsStateListOld) - CI の配列の運用ステータスを設定するメソッド。
- getOperationalState(String ciSysId) - CI 運用ステータスを取得するメソッド。

CI アクション API

- addBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName, String ciActionListOld, String leaseTime) - CI の配列の CI アクションを追加するメソッド。
- removeBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName) - CI のリストの CI アクションを削除するメソッド。
- getCIActions(String ciSysId) - CI アクションを取得するメソッド。

運用ステータス API に基づく許可されていないアクション

isNotAllowedAction (String ciType, String opsLabel, String actionName) - 特定の CI アクションが CI タイプの特定の運用ステータスで許可されていないかどうかを確認するメソッド。

許可されていない運用ステータスの移行 API

isNotAllowedOpsTransition(String ciType, String opsLabel, String transitionOpsLabel) - 特定の運用ステータスの移行が CI タイプで許可されていないかどうかをチェックするメソッド。

互換アクション API

isCompatibleCIAction(String actionName, String otherActionName)- 2 つの特定のアクションが互いに互換性があるかどうかを確認するメソッド。

自動翻訳

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

Example: 状態管理 API の使用

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

CI ライフサイクル管理によってインストールされたコンポーネント

テーブル、ジョブスケジュール、およびプロパティを含む複数のタイプのコンポーネントが CI ライフサイクル管理 (com.snc.cmdb プラグインに含まれています) によってインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables	すべての内部 CI ライフサイクル管理テーブルのデータ整合性を継続的にチェックし、管理します。
従来のライフサイクルの更新	従来のステータスフィールドが変更されたときに CI の *Life cycle stage* フィールドと *Life cycle status* フィールドを更新します。
CSDM から従来版を更新	ライフサイクルが変化したときに、CI の従来のステータスフィールドを更新します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
CI ステータスの登録ユーザー [statemgmt_register_users]	*registerOperator* API を介して作成された現在有効な登録済みのすべてのユーザー。このテーブルに新しいレコードを手動で追加することはできません。
CI アクション	CI のライフタイム中に CI に適用できる一連の CI アクション。

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

テーブル	説明
[statemgmt_ci_actions]	
CMDB CI アクション [statemgmt_cmdb_actions]	特定の要求者が特定の CI に対して設定した有効/非アクティブの CI アクション。このテーブルに新しいレコードを手動で追加することはできません。
互換 CI アクション [statemgmt_compat_actions]	CI と互換性があり、同時に適用できる CI アクションのペアを定義する一連のルール。
許可されていない CI アクション [statemgmt_not_allow_actions]	CI が特定の運用ステータスにあるときに許可されない特定のアクションを定義する一連のルール。
内部運用ステータス [statemgmt_ops_state]	特定の有効な要求者が特定の CI に対して設定した内部運用ステータス。このテーブルに新しいレコードを手動で追加することはできません。
リース更新タスク [statemgmt_renew_lease_task]	リース期限が切れている CI アクションのリースを更新するために自動的に作成された一連のタスク。このテーブルに新しいレコードを手動で追加することはできません。
運用ステータスの優先度 [statemgmt_ops_state_pri]	異なる要求者によって同じ CI に対して複数の運用ステータスが設定されている場合に優先順位を決定する運用ステータスの優先度。
許可されていない運用上の移行 [statemgmt_not_allow_ops]	許可されていない特定の運用ステータスの移行を定義する一連のルール。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	CI アクションに対してリース期限を設定できる最大日数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15 • 場所：システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	一括更新操作で CI ライフサイクル管理が処理できる CI の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000 • 場所：システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。

自動翻訳

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

CI ライフサイクル管理のスケジュール設定済みジョブのアクティブ化

CI ライフサイクル管理モジュールの使用を開始するときは、デフォルトで無効になっている *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* スケジュール設定済みジョブをアクティブ化します。スケジュール設定済みジョブは、すべての内部 CI ライフサイクル管理テーブルのデータ整合性を継続的にチェックし、管理します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
要求者またはリース期限が切れた要求者の障害などの理由で、CI ライフサイクル管理操作が正常に完了しない場合、CI ライフサイクル管理に関連するテーブルの完全性が損なわれる可能性があります。*CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* スケジュール設定済みジョブは、CI ライフサイクル管理に関連するテーブルをスキャンし、次のことを行います。

- 無効な要求者を含むすべての内部ライフサイクル管理レコードを非アクティブ化または削除し、対応するリース更新タスクがあればクローズします。
- リース期間が満了している有効な要求者に関連付けられたレコードを検出し、自動的にリース更新タスクを作成してユーザーに Notify し、リース延長の詳細を提供します。要求者が何も処理せず、リースが指定された猶予期間 (デフォルト 15 日間) 期限切れのままになると、自動的に対応する CI アクション レコードが非アクティブ化され、対応するリース更新タスクがあればクローズされます。

手順

1. [システム定義] に移動し、[ジョブスケジュール] をクリックします。
2. *CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables* ジョブを検索します。
3. それぞれの [アクティブ] 列で、値 [*false*] をダブルクリックし、[*true*] を選択します。
4. [保存] アイコンをクリックします。

CI アクションの定義

後で CI に適用できる CI ライフサイクル管理 CI アクションを定義します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
[構成] に移動し、**[CMDB CI アクション]** をクリックすると、CI に現在適用されているすべてのアクションのリストを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > **CI** アクション.
2. CI アクション ページで、 新規 を選択します。
3. 名前と説明を入力します。
4. [送信] を選択します。

互換 CI アクションの定義

CMDB CI ライフサイクル管理操作で、2 つの指定された CI アクションを CI に同時に適用できるようにします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
デフォルトでは、複数のアクションを 1 つの CI に適用することはできません。その動作を変更するには、CI アクションのペアを互換性のあるものとして定義します。これによって、これらのアクションを CI に同時に適用することができます。たとえば、プロビジョニングとパッチ適用が互換性のある CI アクションであると指定すると、同時に両方を CI に適用できるようになります。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 互換 **CI** アクション.
2. [互換 **CI** アクション] ページで、[新規] をクリックし、フォームに入力します。

互換 **CI** アクション

フィールド	説明
アクション	互換アクション ペアの最初のアクション。
互換アクション	互換アクション ペアの 2 番目のアクション。

タスクの結果
API は、指定された 2 つのアクションを CI に同時に正しく適用することができます。

許可されていない **CI** アクションの定義

指定された運用ステータスの CI に対して指定された操作が許可されないよう、CI ライフサイクル管理の制限を定義します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
デフォルトでは、CI アクションの適用に対する CMDB CI ライフサイクル管理の制限はありません。この動作を制限するには、指定された運用ステータスのときに特定のアクションが CI に適用されないようにします。たとえば、非稼働状態の Linux サーバーにプロビジョニング アクションを適用できないようにする制限を定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > 許可されていない **CI** アクション.
2. [許可されていない **CI** アクション] ページで、[新規] をクリックし、フォームに入力します。

フィールド	説明
許可されていないアクション	制限されているアクション。
CI タイプ	制限が適用される CI タイプ。ルールをすべての CI に適用するには、構成アイテムを選択します。
運用ステータス	制限を適用するために CI が該当する必要がある運用ステータス。

3. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

タスクの結果
指定された CI に指定されたアクションを API が適用しようとすると、指定された運用ステータスになっている間、操作は失敗し、エラーが記録されます。

運用ステータスの優先度設定

CI ライフサイクル管理では、複数のオペレーターまたは自動化により、CI に異なる運用ステータスを同時に設定できます。CI は単一の運用ステータスのみを有することができるので、この場合、CI の累積運用ステータスは、最も高い優先度を有する運用ステータスに設定されます。累積状態を正しく計算できるように、定義する各運用ステータスの優先度を指定することをお勧めします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > 運用ステータスの優先度.
2. [運用ステータスの優先度] ページで、優先度を設定または更新する運用ステータスをクリックします。
3. [優先度] を入力し、[更新] をクリックします。
   数値が小さいほど優先度が高くなります。

許可されていない運用上の移行の定義

特定の CI がある運用ステータスから別の運用ステータスに移行できないように CI ライフサイクル管理の制限を定義します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
デフォルトでは、CI ライフサイクル管理には、CI を 1 つの運用ステータスから別の運用ステータスに移行することに関して制限はありません。この動作を制限するには、指定された CI に対して許可されていない移行を定義します。たとえば、Linux サーバーを非稼働状態から修理中状態に移行することに対して制限を定義することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** ライフサイクル管理 > 許可されていない運用上の移行.
2. [許可されていない運用上の移行] ページで、[新規] をクリックし、フォームに入力します。

フィールド	説明
CI タイプ	制限が適用される CI タイプ。
許可されていない移行	移行が制限される CI 状態。
運用ステータス	制限を適用するために CI が該当する必要がある運用ステータス。

タスクの結果
指定された運用ステータスにある CI を許可されていない状態に API が移行しようとすると、操作は失敗し、エラーが記録されます。

自動翻訳

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

CMDB ベンチマークの表示

CMDB は、いくつかの CMDB 健全性ベンチマークを計算し、ベンチマーク ダッシュボードに表示します。これらのベンチマークは、さまざまな CMDB 健全性評価指標に基づき、月次平均、傾向、ServiceNow ピアの業界平均との比較、およびグローバル ベンチマークを表示します。

始める前に

必要なロール：なし

CMDB 健全性ダッシュボードのジョブを有効にして、健全性データを収集する必要があります。また、 **Benchmarks** > セットアップ **IT Operations Management** の下で CMDB KPI が有効になっていることを確認します。

このタスクについて

CMDB には、次のベンチマークがあります。

- 非準拠 CI の割合
- 重複する CI の割合
- 古い CI の割合

インスタンスの場合、これらの各ベンチマークは、対応する CMDB 健全性評価指標の計算された月次平均です。月次平均を計算するには、その月の毎日の評価指標の結果値が必要です。そのため、健全性ダッシュボードの各ジョブが実行されなかった日は、その日に最も近い実行からの集計結果とみなされます。その後、その月の評価指標の毎日の集計結果の合計を、その月の日数で割ることで、月次平均が計算されます。1 日に複数回実行された CMDB 健全性ダッシュボードのジョブは、その日の最後の実行の結果のみが月次平均の計算に使用されます。

> **注:**
> CMDB 健全性ダッシュボードのジョブの実行頻度は、ジョブが有効かどうかと、ジョブのスケジュール実行と手動での実行によって異なります。

グローバル平均は、すべてのピア インスタンスの月次平均の合計を、(月次平均が 0 のインスタンスを除く) インスタンスの数で割ったものです。

手順

1. 移動先 **Benchmarks** > ダッシュボード.
2. アイコンをクリックして、**[IT Operations Management]** を選択します。
3. [すべて] または **[CMDB]** を選択します。
4. CMDB ベンチマークをクリックして、傾向データやその他のベンチマークの詳細にドリルダウンします。

関連情報

CMDB 健全性

Benchmarks

Benchmarks ダッシュボード

CMDB API (CMDB SDK)

CMDB での作成、更新、および読み込み操作には、CMDB API を使用します。CMDB API では、ドメイン分離がサポートされています。

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

自動翻訳

CMDB API (CMDB SDK)

CMDB での作成、更新、および読み込み操作には、次の CMDB API を使用します。

- CMDBGroupAPI - スコープ指定
- CMDBTransformUtil - グローバル
- CMDBUtil - グローバル
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine - スコープ指定

CMDB API でのドメイン分離

ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

CMDB API は、スクリプトから CMDB にアクセスするために使用されます。CMDB は、CI と関係の情報を格納し、ドメイン分離されています。

CMDB API は、次の操作をサポートしています。

- 新しい CI の作成：

  この操作は、CI 作成時のドメイン分離をサポートする識別および調整エンジンを介して行われます。この操作には、呼び出し元のドメインが使用されます。

- 既存の CI の更新：

  この操作は、CI 作成時のドメイン分離をサポートする識別および調整エンジンを介して行われます。この操作には、呼び出し元のドメインが使用されます。

- 関係の作成/削除：

  cmdb_rel_ci テーブルはドメイン分離されていません。

- CMDB CI のクエリー/CMDB テーブルのクエリー：

  結果は、呼び出し元で表示できるドメインによりフィルタリングされます。

- CMDB メタデータテーブルのクエリー：

  メタデータ情報はドメイン分離されていません。

CMDB API のドメイン分離のセットアップ

ドメイン分離が CMDB で有効になっている場合は、CMDB API でも利用できます。

データ分離

データは CMDB で格納およびドメイン分離されます。CMDB API の観点からは、追加の作業は必要ありません。

ドメイン分離環境の構成

構成は CMDB レベルで行われます。

自動翻訳

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

ベース システムのアプリケーション テーブルにドメイン列がある場合

「CMDB 健全性におけるドメイン分離」トピックを参照してください。

テナントドメインとアプリケーション データ

CMDB で管理するアプリケーション固有のデータはありません。

関連情報

ドメイン分離と構成管理データベース (CMDB)

Configuration Management Database (CMDB) のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、構成管理データベース (CMDB) が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

構成管理データベース (CMDB) クイックスタートテストでは、構成管理 (CMDB) プラグイン (com.snc.cmdb) と CMDB ATF テストプラグイン (com.snc.cmdb.atf) をアクティブ化する必要があります。

CMDB BSM: Dependency Views テストスイート
Dependency Views API の機能をチェックするテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB BSM: Dependency Views	Dependency Views API の機能をテストします。これらの API は、指定された CI sys_id に対して、また itil ユーザーロールを使用して、Dependency Views および関連マップアイテム (コンテキストメニューアイテムなど) を取得します。	New York

CMDB 健全性: **CI** 健全性ダッシュボードテストスイート
基本的なレベルで *CMDB CI* 健全性ダッシュボードが機能しているかどうかを確認するテストスイート。

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB 健全性: 健全性ジョブステータス	30 日以上前に開始された CMDB 健全性ダッシュボードジョブが、まだ処理中かどうかを確認します。	New York
CMDB 健全性: CMDB 健全性の完全性/推奨	CI ダッシュボードが推奨評価指標に対して機能しているかどうかを確認します (CMDB 健全性完全性 KPI に含まれています)。 このテストの検証対象：	New York

自動翻訳

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

CMDB 健全性: **CI** 健全性ダッシュボードテストスイート
基本的なレベルで *CMDB CI* 健全性ダッシュボードが機能しているかどうかを確認するテストスイート。

(続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	• 推奨評価指標の健全性包含ルールの作成。 • 健全性包含ルールを満たす推奨フィールドを作成します。 • 推奨フィールドにデータが欠落しているテストレコードに対して、健全性包含ルールが正しく適用されていることを検証します。	

CMDB IRE: 識別調整エンジンテストスイート
識別および調整エンジン *(IRE)* 機能を確認するためのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB IRE: IRE 検証	CI ID および調整の定義を検証し、CI ID のインデックスをチェックします。	Madrid
CMDB IRE: 調整ルール	調整ルールの操作を、itil と itil_admin の各ロールを使用して CI クラスマネージャーで確認します。操作には、調整ルールの作成、編集、削除が含まれます。 また、アクティブまたは非アクティブな設定と派生したルールを確認します。	Paris
CMDB IRE: 識別ルール	識別ルールの操作を、itil と itil_admin の各ロールを使用して CI クラスマネージャーで確認します。操作には、識別ルールの作成、編集、削除が含まれます。 また、アクティブまたは非アクティブな設定と派生したルールを確認します。	Paris

自動翻訳

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

CMDB QB: クエリービルダーテストスイート
*2*つの関連するユーザーロール - ***cmdb_query_builder*** と ***cmdb_query_builder_read*** を使用して、クエリーの作成、クエリーの読み込み、クエリーの実行などの ***CMDB*** クエリービルダー機能を検証するためのテストスイート。

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB QB: クエリービルダー - cmdb_query_builder ロール	cmdb_query_builder ユーザーロールが、CMDB クエリービルダーでクエリーを保存し、保存されたすべてのクエリーにアクセスして実行できることを確認します。	New York
CMDB QB: クエリービルダー - cmdb_query_builder_read ロール	cmdb_query_builder ユーザーロールが、CMDB クエリービルダーで保存されたクエリーにアクセスして実行でき、クエリーの保存はできないことを確認します。	New York

CMDB REL: 関係エディターとフォーマッターのテストスイート
関係エディターと関係フォーマッターの機能を確認するためのテストスイート。

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB REL EDITOR: 関係エディター	itil ユーザーロールを使用して、CI への関係の追加と CI からの関係の削除を確認します。	New York
CMDB REL FORMATTER: 関連フォーマッター	itil ユーザーロールを使用して、関係フォーマッターの特定の CI に対して表示される CI 情報、関係性タイプ、関係性、変更チケットなどの関連レコード、および CMDB ビュー (関係フィルター) などの設定が正しいかどうかを確認します。	New York

CMDB SDK: SDK REST API テストスイート
CMDB SDK REST APIs の機能を検証するためのテストスイート。

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB SDK: CMDB メタデータのクエリー	CMDB メタデータのクエリーをテストします。	New York
CMDB SDK: REST APIs を使用した CI に対する関係性の作成	CMDB REST APIs を使用して、CMDB 内の CI に対する関係性の作成をテストします。	New York
CMDB SDK: REST APIs を使用した CI に対する関係性の削除	CMDB REST APIs を使用して、CI に対する関係性の削除をテストします。	New York

自動翻訳

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

CMDB SDK: SDK REST API テストスイート
CMDB SDK REST APIs の機能を検証するためのテストスイート。

(続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB SDK: REST API を使用した CI の作成	CMDB REST APIs を使用して CI の作成をテストします。	New York
CMDB SDK: REST APIs を使用した CMDB のクエリー	CMDB REST APIs を使用して CMDB のクエリーをテストします。	New York
CMDB SDK: REST APIs を使用した CI の更新	CMDB REST APIs を使用して CI の更新をテストします。	New York
CMDB SDK: REST APIs を使用した CI のクエリー	CMDB REST APIs を使用して CI のクエリをテストします。	New York

関連情報

クイックスタートテスト

CI フォームの役立つ関連リスト

コンピューター、プリンター、ネットワーク機器、無停電電源装置 (UPS)、配電装置 (PDU) などの管理可能な構成アイテム (CI) を表示するフォームには、デフォルトでフォーム用の多数の関連リストが用意されています。

以下の関連リストは、管理可能な CI のすべてのフォームに共通しています。

- [ネットワーク アダプター] - CI にインストールされているすべての NIC を表示します。
- [CI IP] - この CI 上のすべての IP アドレスを表示します。
  - コンピューター (さまざまな macOS および Windows オペレーティング システムを使用するワークステーション、ラップトップ)
  - Windows サーバー
  - Linux サーバー
  - AIX サーバー
  - Solaris サーバー
  - SNMP によって検出されたデバイス
- [CI の DNS 名] - CI 上のすべての DNS 名を表示します。

IP バージョン情報は、すべての IP アドレスの関連リストおよびフォームに表示されます。

注:
ここでは、すべてのパスが IP アドレスと DNS 名を関連付ける **[IP** アドレスから **DNS** 名へ] リストをクリックするため、共通フローのこの部分はツリー構造に追加されていません。

検出ソース

ソース [sys_object_source] と呼ばれるテーブルには、(ServiceNow ディスカバリー または別の製品による) 検出のソース、そのソースの ID、および最後のスキャンの日付/時刻を識別する情報が格納されます。この情報を表示するには、CI フォームを構成 し、[ソース] 関連リストを追加します。

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

自動翻訳

Discovery プラグイン を有効にすると、このテーブルは自動的に入力されます。

エンタープライズ CMDB

エンタープライズ構成管理データベース (ECMDB) は、多数のコンポーネント、ビジネス、およびサポート担当者から構成されるビジネスシステムに対する、監視、管理、測定、追跡、変更のアラート、および全般的な把握を行うビジネスを対象としています。

たとえば、債券取引サービスには、複数のアプリケーション、Web サーバー、いくつかのデータベース、Linux、UNIX、および Windows サーバーがある場合があります。また、サービスが正常に動作するために必要なセキュリティ製品、ネットワーク ストレージ、災害復旧手順、ハードウェアなどがあります。

ECMDB を使用すると、関係を手動で入力することや、検出ツールにより自動的に入力することが容易になります。ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、データベース、およびストレージ エリアに加えて、事業の観点と IT の観点からのサービスの担当者または担当グループを把握することが役立ちます。ビジネスのユーザーとマネージャーは誰か、アプリケーションまたはそのコンポーネントを誰が起動および停止するか、ログ ファイルを誰が監視するか、バックアップと回復、ビジネスの継続性、および災害復旧の担当者は誰か、などです。

エンタープライズ CMDB は、Configuration Management (CMDB Enterprise エディション) (com.snc.cmdb.enterprise) プラグインと共に使用できます。このプラグインはベースシステムでアクティブになっています。

CMDB の関係

ECMDB では、関係タイプごとにすべての関係を簡単に追跡できます。

エンタープライズ CMDB は、次のエリアで ServiceNow プラットフォーム CMDB の機能を拡張します。

拡張構成アイテム タイプ

- クラスター
- データベース インスタンス (Oracle、MySQL、MSFT SQL Server)
- ファイル システム (直接およびネットワーク接続)
- Linux サーバー
- Solaris サーバー
- AIX サーバー

拡張関係

ビジネス サービスの仕組みを理解するには、アイテム間の関係と、アイテムとユーザーまたはグループの関係を正確に記述することが重要です。ECMDB にはすぐに使用できる多数の関係タイプが用意されていますが、関係タイプ数は簡単に拡張することができます。次に、関係タイプの例を示します。

- 接続先
- 依存/サービスの提供先
- 電力供給元/電力供給
- 保護元/保護
- DR の提供者/DR の提供先

主要な関係の説明については、「CMDB 内の CI 関係」を参照して ください。

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

自動翻訳

チャート化

シンプルな Web インターフェイスで、標準的なツリービューを使用した階層として、フラットに、またはグラフィカルに関係を表示することができます。

監査

構成アイテムに対する変更の監査は、デフォルトでオンになっています。

フェデレーション

サードパーティの検出および構成データのフェデレーションは、サービスグラフコネクタ を介してサポートされています。

構成アイテムのモデル化 (製品モデル)

モデル駆動型の構成管理では、製品のメンテナンス ライフサイクル、コスト センター、およびサポート組織に関連付けることができる CI モデルをあらかじめ定義することができ、キャパシティとインベントリの計画立案のための手段も提供されます。(モデルと多対 1 の関係を持つ) CI のモデルを定義することにより、実際に検出またはインポートされた CI を、論理モデル、運用モデル、および財務モデルに動的にグループ化できます。これにより、それぞれのドメインで資産 (CI) を管理するための組織化されたアプローチが容易になります。

エンタープライズ構成管理データベース **(ECMDB)** のアクション アイコン

関連アイテムの ECMDB リストには、次のアイコンが表示されることがあります。

	構成アイテムに対して現在有効なインシデントに表示されます。
	構成アイテムに対して現在有効な問題に表示されます。
	過去、現在、変更待ちの対象となっていない、構成アイテムに対して現在有効な変更に表示されます。たとえば、現在処理中のサーバー上でオペレーティング システムの更新を要求すると、このアイコンが表示されることがあります。
	構成アイテムに対して最近完了した変更 (過去の「実終了日」での変更) に表示されます。
	構成アイテムに対してまもなく予定されている変更 (今後の「実開始日」での変更) に表示されます。
	「実開始日」を持つ、構成アイテムに対して現在有効な変更に表示されます。
	この構成アイテムに対して最近完了した機能停止 (過去の「終了」日での機能停止) に表示されます。
	構成アイテムに対してまもなく予定されている機能停止 (今後の「開始」日での機能停止) に表示されます。
	過去の「開始」日を持ち、「終了」日を持たない、構成アイテムに対して現在有効な機能停止に表示されます。

自動翻訳

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

■	ツリー ビューにのみ表示され、下流の構成アイテムに少なくとも 1 つの上記の問題があることを示します。

最近の機能停止と変更を調べる際には、過去 5 暦日間、今後 7 暦日間が確認されます。

サービステーブル

CMDB のサービステーブル [cmdb_ci_service] の子テーブルには、アプリケーションサービスなどのサービスに関する情報が格納されています。

アプリケーションサービスは、IT インフラストラクチャによってサポートされている作業または物品です。たとえば、従業員にメールサービスを展開するには、メール サーバー、Web サーバー、およびユーザーのアカウントを構成する作業などのサービスが必要になる可能性があります。アプリケーションサービスマネジメントマップには、アプリケーションサービスをサポートする構成アイテム (CI) と CI 間の関係がグラフィカルに表示されます。

その他の CMDB テーブルの詳細については、「CMDB スキーマモデル」を参照してください。

サービステーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
ビジネス上の重要度	事業に対するこのサービスの重要性。このフィールドは、このサービスの災害復旧戦略を決定するために使用できます。デフォルトのオプションは次のとおりです。 • 1 - 最重要 • 2：ある程度重要 • 3：やや重要 • 4 - 重要ではない
SLA	合意 [sla] テーブルへの参照。
サービスの分類	サービスのタイプを指定します。 • アプリケーションサービス (詳細については「アプリケーションサービス」を参照) • テクニカルサービス (詳細については「アプリケーションサービス」および「ダイナミック CI グループメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定」を参照) • サービスオファリング (詳細については、 サービスポートフォリオ管理 (SPM) サービスオファリング) • シェアードサービス (詳細については、「IT シェアードサービス 」を参照) • (請求対象サービスまたはコスト管理対象サービスを表す) 請求可能なサービス
使用目的	このサービスの使用方法を指定します。デフォルトのオプションは次のとおりです。 • 本番 • ステージング • QA • テスト • 開発

自動翻訳

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

サービステーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
	• デモンストレーション • トレーニング • 災害復旧
サポートしているユーザー	このサービスがサポートしているユーザー。 グループ [sys_users_group] テーブルへの参照。
バージョン	このフィールドは、独自のバージョニング プロセスに使用します。

サービス構成アイテムの関連性テーブル

サービス構成アイテムの関連性テーブル [svc_ci_assoc] は、どの CI が各アプリケーションサービスの一部であるかを追跡するために、アプリケーションサービスと CI をバインドします。

サービス構成アイテムの関連性テーブル

フィールド	説明
構成アイテム ID	構成アイテム [cmdb_ci] テーブルへの参照。
サービス ID	サービス [cmdb_ci_service] テーブルへの参照。

テーブルのフォームビュー

テーブル定義フォームを表示すると、コンテキストメニューを開いて、テーブルを表示するフォームビューを選択できます。デフォルトのテーブルのビューは、デフォルト ビューです。CMDB テーブルの拡張である任意のクラスに対して、関連するテーブルと情報への追加アクセスを提供する CI 定義ビューを選択できます。

CI 定義フォームビューでは、テーブルの構成と表示を一元的に行うことができます。デフォルトビューに表示される情報に加えて、CI 定義フォームビューでは次のコントロールが提供されます。

コントロール	説明
[アイコン] タブ	CI タイプ用の新しい NG-BSM アイコンの表示および作成
[CI ID] タブ	新しい CI ID の表示および作成
[調整定義] タブ	新しいデータ ソース定義の表示および作成
[包含] 関連リンク	メタデータ エディターへのリンク

CI 定義フォームビューでこれらの追加コントロールにアクセスするには、まず CMDB テーブルから派生した新しいテーブルを作成してから、CI 定義フォームを使用してこのテーブルを表示する必要があります。

関連情報

CI クラスの作成

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

自動翻訳

構成管理 (CMDB) 向け プラットフォームアナリティクスソリューション

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

ダッシュボードの プラットフォームアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

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

の 構成管理 (CMDB)ソリューションを有効にするには、管理者は次に移動できます。 パフォーマンスアナリティクス > ガイド付きセットアップ.[ようこそ] をクリックして、構成管理 (CMDB)のセクションにスクロールします。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

共通サービスデータモデル (CSDM)

CSDM は、ServiceNow 製品とアプリケーションをセットアップするときに従うデータフレームワークです。CMDB で構成アイテム (CI) と CI 間の関係を定義する場合は、CSDM のガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することが保証され、Now Platform アプリケーションの価値が最大化されます。

CSDM について

CSDM は、 構成管理データベース (CMDB)を使用するすべての製品のデータモデル標準です。

- CSDM ガイドラインは、 Now Platform 製品の統一されたデータアクセスを保証します。
- CSDM は、 CMDB内のサービスモデリングの明確で直接的な規範的なガイドラインを提供します。
- CSDM 用語と定義により、一貫性のある正確なサービスレポートが保証されます。
- CSDM データモデルは複数の構成戦略をサポートしています。このデータモデルには、ベースシステム テーブルと関係を使用するためのガイドラインが含まれています。
- CMDB クエリービルダーを使用して、CMDB 構成アイテム (CI) とそれらの関係を示すレポートを作成できます。

CSDM に関する追加情報は、コミュニティフォーラム で参照できます。「CSDM の概要 」も参照してください。

すべての動画の再生リスト

CSDM 実装を評価して改善するための専門家ガイダンス - CSDM アセスメント

CSDM アセスメントは、CSDM に関するリーディングプラクティスと規範的なガイダンス、および Now Platformのプロセスをサポートする方法を、Impact のお客様に提供します。組織での CSDM の計画と実装を支援するために、アセスメントには ServiceNow CSDM エキスパートとの

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

自動翻訳

やり取りとパーソナライズされたコンテンツが含まれています。「Common Service Data Model Assessment Accelerators」を参照してください。

CSDM ドキュメント

探索

アプリケーションの価値Now Platformを最大限に引き出すために、フレームワークによってデータが適切なCMDBテーブルに存在することを確認する方法CSDMをご覧ください。

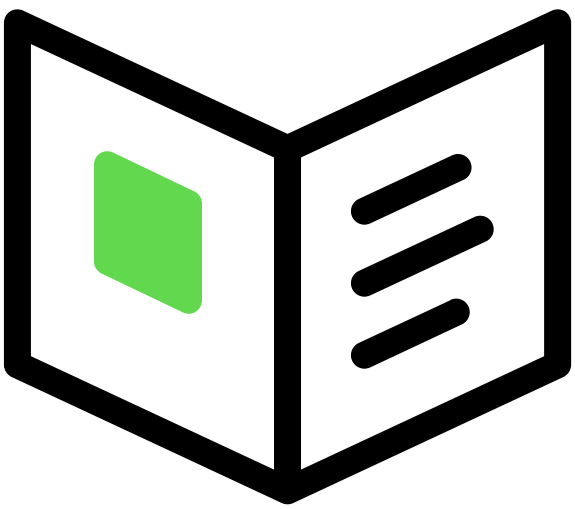
フレームワークの実装

フレームワークに従うことで CSDM 、レポートと分析の一貫した精度という主な目標を確実に達成し、デジタル環境を効果的に管理できます。

フレームワークの管理

CSDM は、ServiceNow 製品とアプリケーションをセットアップするときに従うデータフレームワークです。CMDB で構成アイテム (CI) と CI 間の関係を定

参照



自動翻訳

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

義する場合は、CSDM のガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することが保証され、Now Platform アプリケーションの価値が最大化されます。	参照トピックでは、フレームワークで使用される CSDM テーブル、プロパティ、フォーム、およびロールについて詳しく説明します。

CSDM フレームワークの設計と開発の指針となった主な原則

このフレームワークは、実装時のエラーを回避し、Now Platform 製品が正確かつ完全で一貫性のあるレポートを確実に生成できるようにすることを目的としています。CSDM フレームワークの開発の指針となった原則を次に示します。

シンプルな概念を使用する

データソースに関する重複や混乱を排除するため、概念を簡潔かつ明瞭に表現しています。

レポート作成および分析向けの設計

CSDM の主な目的は、一貫性のある分析をサポートすることです。

規範的なデータ関係

CSDM テーブルをリンクするための明確で直接的な方法と、その方法での関係と参照について、ユーザーに知らせます。

製品間でデータモデルを共有する

CSDM は製品間で共有されるデータモデルを識別することで、概念とコラボレーションの簡素化を図ります。他の製品チームとのコラボレーションにより、最適な共有設計を実現します。

明確な定義を使用

テーブル、参照、または属性を使用するときには必ず、合意済みの CSDM 定義を使用します。

ベースシステム テーブルを共有

デフォルトでは、Z-boot が共有 ベースシステム CSDM テーブルを提供する必要があります。

一貫性のあるデータ統合

データの完全性を確保するため、外部データソースを統合する際には規定のテクノロジーを使用します。

迅速な採用

新しいリリースのたびに、アップグレードを迅速化して問題を最小限に抑える CSDM の自動化とガイダンスを提供します。

データガバナンスとプロセスの有効化

データがモデル内に存在していても、そのデータの真実性と正確性を保つためのガバナンスと効果的なプロセスがなければ、価値を生み出すことはほとんどありません。

実用的なユーザードキュメントを提供する

(現在ご覧のコンテンツ) CSDM オブジェクトを参照する各製品チームが、オブジェクトの使用や価値に関するガイダンスをドキュメントとして提供する必要があります。

CSDM フレームワークの探索

アプリケーションの価値Now Platformを最大限に引き出すために、フレームワークによってデータが適切なCMDBテーブルに存在することを確認する方法CSDMをご覧ください。

自動翻訳

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

CSDM の概要

CSDM は、ServiceNow 製品とアプリケーションをセットアップするときに従うデータフレームワークです。CMDB で構成アイテム (CI) と CI 間の関係を定義する場合は、CSDM のガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することが保証され、Now Platform アプリケーションの価値が最大化されます。

より詳しく知るには ServiceNow CSDM Community にご参加ください

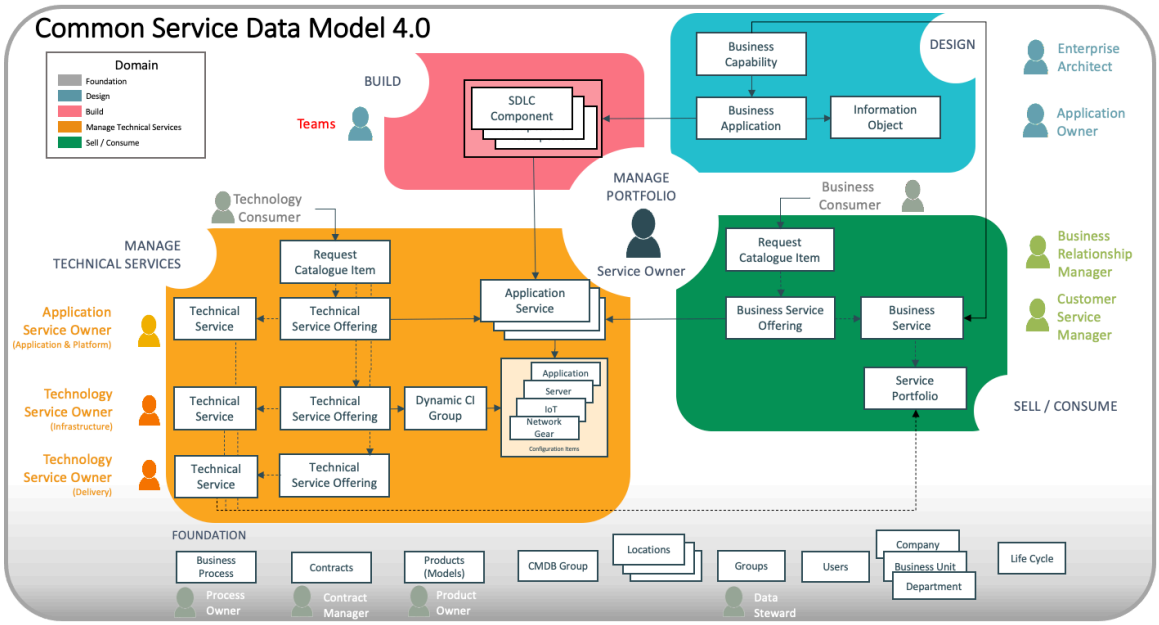
CSDM 用語の定義

「CSDM 用語」を参照してください。

CSDM 概念モデル

この図は、 CSDMの各ドメインおよび、各種のロールとユーザータイプが連携して ServiceNow アプリケーションとサービスを管理する様子を示しています。各ドメインは、1 つ以上の製品、サービスまたはサービスタイプに関連付けられています。

詳しい説明は、「共通サービスデータモデル (CSDM)　　— 概念モデル」を参照してください。



CSDM のメリット

メリット	価値と関連機能
合理化 — エンタープライズアプリケーションのパフォーマンスを判断する	サービスに関連する運用アクティビティからインサイトを特定します (すべてのサービスとサポート運用の集計情報を可視化します)。 アプリケーションポートフォリオ管理 (APM) および IT Business Management (ITBM)
機能停止の削減 — 影響を受けるビジネスサービスを迅速に特定	サービス関連情報に基づいて重要なイベントに優先順位を付けます。 IT Service Management (ITSM) および イベント管理

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

メリット	価値と関連機能
レポート — サービスとデジタル製品に関する一貫性と信頼性の高い情報	サービス、その構成、説明責任を理解します。 IT Service Management (ITSM)
調整 — ビジネスプロセスを調整してリスクを軽減し、コンプライアンスを確保する	サービス健全性の理解 (可用性、CSAT、パフォーマンス、脆弱性、IPC 統計情報) ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

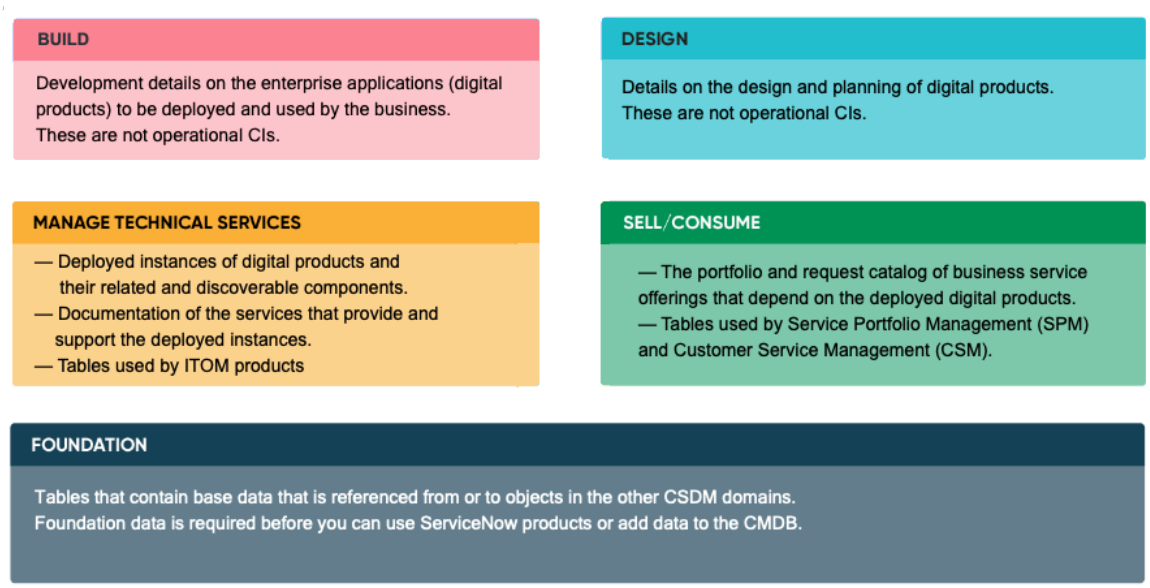
すべての動画の再生リスト

共通サービスデータモデル **(CSDM)** — 概念モデル

CSDM は、ServiceNow 製品とアプリケーションをセットアップするときに従うデータフレームワークです。CMDB で構成アイテム (CI) と CI 間の関係を定義する場合は、CSDM のガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することが保証され、Now Platform アプリケーションの価値が最大化されます。

CSDM ドメイン：概要

この CSDM 概念モデルの図は、 CSDM ドメインの概要を説明しています。

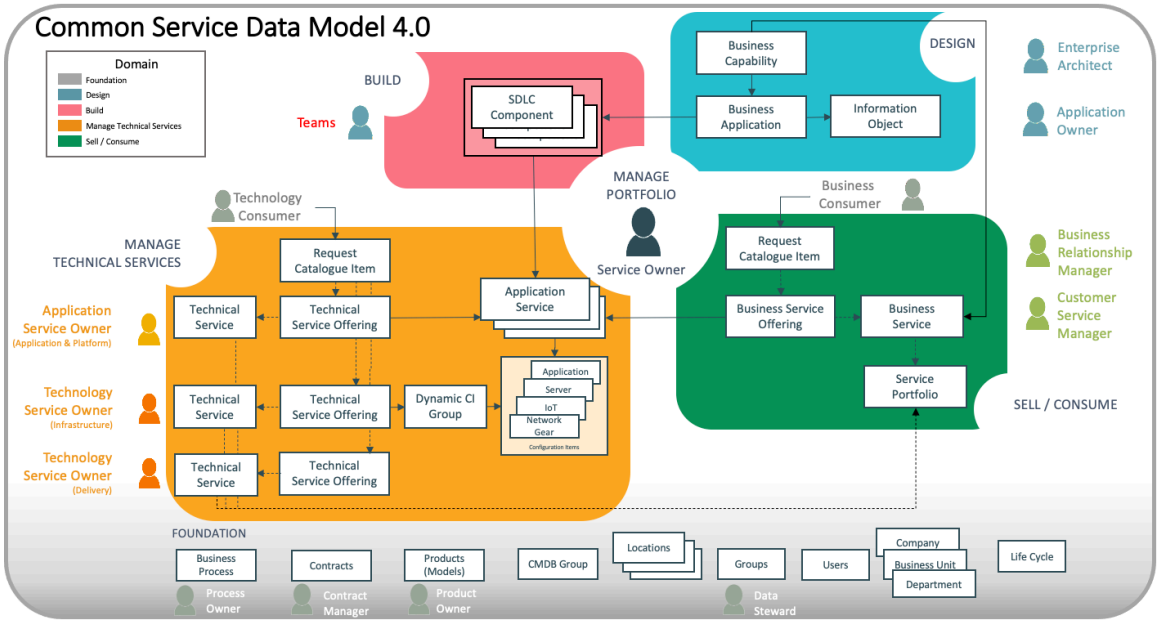


CSDMドメイン：詳細

各ドメインは 1 つ以上の製品、サービス、またはサービスタイプに関連付けられており、それぞれが必要に応じて拡張できます。図内のすべてのボックス (要求カタログアイテムを除く) は、CMDB内の CI を表します。ロールとユーザータイプは、責任範囲の横に表示されます。

自動翻訳

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



- 基盤ドメインは、他の CSDM ドメイン内のオブジェクトまたはそのオブジェクトから参照されるベースデータを含むテーブルが含まれます。ServiceNow 製品を使用する前、または CMDB にデータを追加する前には、基盤データが必要です。「CSDM フレームワークの基盤ドメイン」を参照
- 設計ドメインは、デジタル製品の設計と計画をサポートします。設計ドメインの CI は運用されていないため、インシデント管理、問題管理、または 変更管理 に選択することはできません。このドメインのテーブルの一般的なユーザーは、エンタープライズアーキテクトとアプリケーションオーナーです。「CSDM フレームワークの設計ドメイン」を参照してください。
- 構築ドメインは、DevOps などのデジタル製品の構築作業 (システム開発ライフサイクル - SDLC または Agile Development) で使用されるテーブルが含まれます。これらのテーブルは、ビジネスで展開され、使用されるエンタープライズアプリケーションの論理的な開発の詳細を表します。「CSDM フレームワークのビルドドメイン」を参照してください。
- テクニカルサービスの管理ドメインは、サービスマッピング や ディスカバリー などの IT Operations Management（ITOM) (ITOM) 製品で使用されているテーブルが含まれます。「CSDM フレームワークのテクニカルサービスの管理ドメイン」を参照してください。
- 販売/消費ドメインは、サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM)) および カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) で使用されているテーブルが含まれます。「CSDM フレームワークの販売/消費ドメイン」を参照してください。
- ポートフォリオ管理ドメインは、他の CSDM ドメインとやり取りする CSDM 概念モデルの最上位のレイヤーです。標準的なユーザーであるサービスオーナーは、複数のドメインのサービスを担当する場合があります。「CSDM フレームワークのポートフォリオ管理ドメイン」を参照してください。

サービスとサービスタイプ

サービスを使用すると、特定のコストやリスクを所有せずに、最小限のリスクで目的の結果を達成できます。この定義は、ITIL v3 および IT4IT の「サービス」の基本定義と一致しています。サービスには通常、インタラクション、オファリング、およびサービスシステムの 3 つのコンポーネントがあります。

Now Platform には、組織内のサービスタイプに合わせて拡張できる、次のような ベースシステムサービスタイプが含まれています。

アプリケーションサービス (アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_auto])

自動翻訳

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

アプリケーションサービスは、展開されたアプリケーションスタックの論理表現です。アプリケーションサービスは論理的なものであるため、論理ライフサイクルステータスを使用する必要があります。アプリケーションサービスは、他の論理 CI と同じライフサイクルガイダンスに従います。

- アプリケーションサービスは運用 CI であり、アプリケーションの一意のインスタンスです。
- インシデント、問題、および変更で使用されます。
- 各地域と各環境 (開発、QA、本番) に対して作成できます。
- 手動マッピング、エントリーポイントを使用したサービスマッピング、および動的クエリーで作成できます。

リーフノードと構造化階層の詳細については、「CSDM フレームワークの設計ドメイン」を参照してください。

ビジネスサービス (cmdb_ci_service_business)

ビジネスサービスは、ビジネスユーザーに対して公開されるサービスのタイプです。ビジネスサービスは通常、1 つ以上のビジネス機能を実装します。

ビジネスユーザーは通常、ビジネスサービスを注文します。ビジネスユーザーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、経理などです。

- ビジネスサービスは運用 CI です。
- ビジネスサービスは、複数のビジネスサービスの 1 階層ではなく、1 レベルのサービスである必要があります。
- ビジネスサービスは、インシデント、問題、および変更における影響度と、変更の承認に使用できます。
- ビジネスサービスは、コンシューマーまたは販売者にフォーカスしたものでなくてはなりません。

テクニカルサービス (cmdb_ci_service_technical)

テクニカルサービスは、[テクニカルサービスの管理] ドメイン内の CI の管理者 (アプリケーションサービスオーナー、テクニカルサービスオーナー、およびテクノロジーサービスオーナー) に関連付けられたシステムです。テクニカルサービスは、通常、構造化された階層内の 1 つ以上のビジネスまたはアプリケーションサービスの下位レベルのリーフノードです。

- テクニカルサービスは運用 CI です。
- テクニカルサービスは、複数のテクニカルサービスの 1 階層ではなく、1 レベルのサービスである必要があります。
- テクニカルサービスはインシデント、問題、および変更で影響度に使用されます。変更の承認にも使用されます。
- テクニカルサービスには、プロバイダーにフォーカスし、ビジネスで消費または販売するために提供されるテクノロジーを含める必要があります。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

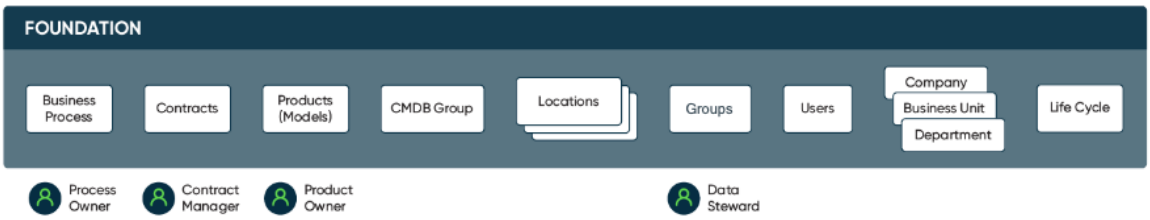
自動翻訳

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

CSDM フレームワークの基盤ドメイン

基盤ドメインは、他の CSDM ドメイン内のオブジェクトまたはそのオブジェクトから参照されるベースデータを含むテーブルが含まれます。ServiceNow 製品を使用する前、または CMDB にデータを追加する前には、基盤データが必要です。

基盤ドメイン内のテーブルは、構成管理データベース (CMDB) の関係では使用されません。代わりに、これらのテーブルには重要な参照データが含まれています。このドメインの一般的なユーザーは、プロセスオーナー、データスチュワード、プロダクトオーナー、および契約マネージャーです。



ビジネスプロセス

ビジネスプロセスには、明確に定義された開始と終了があります。銀行業界でのビジネスプロセスの例として、顧客のオンボーディングプロセスや信用調査プロセスがあります。各ビジネスプロセスには、重要度と影響度のレベルがあります。ビジネスプロセスは cmdb_ci_business_process テーブルに保存されます。

親子関係では、親ビジネスプロセスへの参照として、親属性を使用してビジネスプロセスを識別できます。

ビジネスプロセスは手動で管理される CI で、これによって宣言済みおよび決定済みの重要度と、機密性、完全性、および可用性への影響を特定できます。ビジネスプロセスは、毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年レビューできます。さらに、次のレビュー日を記録することもできます。詳細については、「ビジネスプロセス管理」および「ビジネスプロセスを作成」を参照してください。

契約

契約とは、2 者間の拘束力のある合意です。Now Platform では、契約には契約番号、開始日と終了日、有効なステータス、契約条件、文書、更新情報、財務条件などの詳細情報が含まれています。

- 契約は CI ではありません。契約では、製品モデル モジュールの契約モデルタイプを使用します。契約は [ast_contract] テーブルに保存されます。
- 契約管理 アプリケーションを使用して、契約を管理および追跡します。「Contract Management アプリケーション」を参照してください。
- サービスレベル管理 アプリケーションでは、契約は、契約に関連する CI、場所、グループ、ユーザー、および子契約だけでなく、単一のベンダーまたは顧客に関連する SLA をグループ化します。詳細については、「Define a service contract」を参照してください。
- ベンダー管理ワークスペース によって使用されるサービス契約は、SLA の一部としてハードウェア CI をサポートできます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) 製品では、サービス契約は顧客が受け取るサポートのタイプを定義します。契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービス資格付与と SLA を含めることもできます。「Customer Service Management でのサービス契約の定義」を参照してください。

製品と製品モデル

製品モデルは、Now Platform でアプリケーションによる管理と追跡で使用される製品の特定のバージョンまたは構成です。製品モデルは、プロダクトオーナー、チーム、製品ステータス、他の製品と

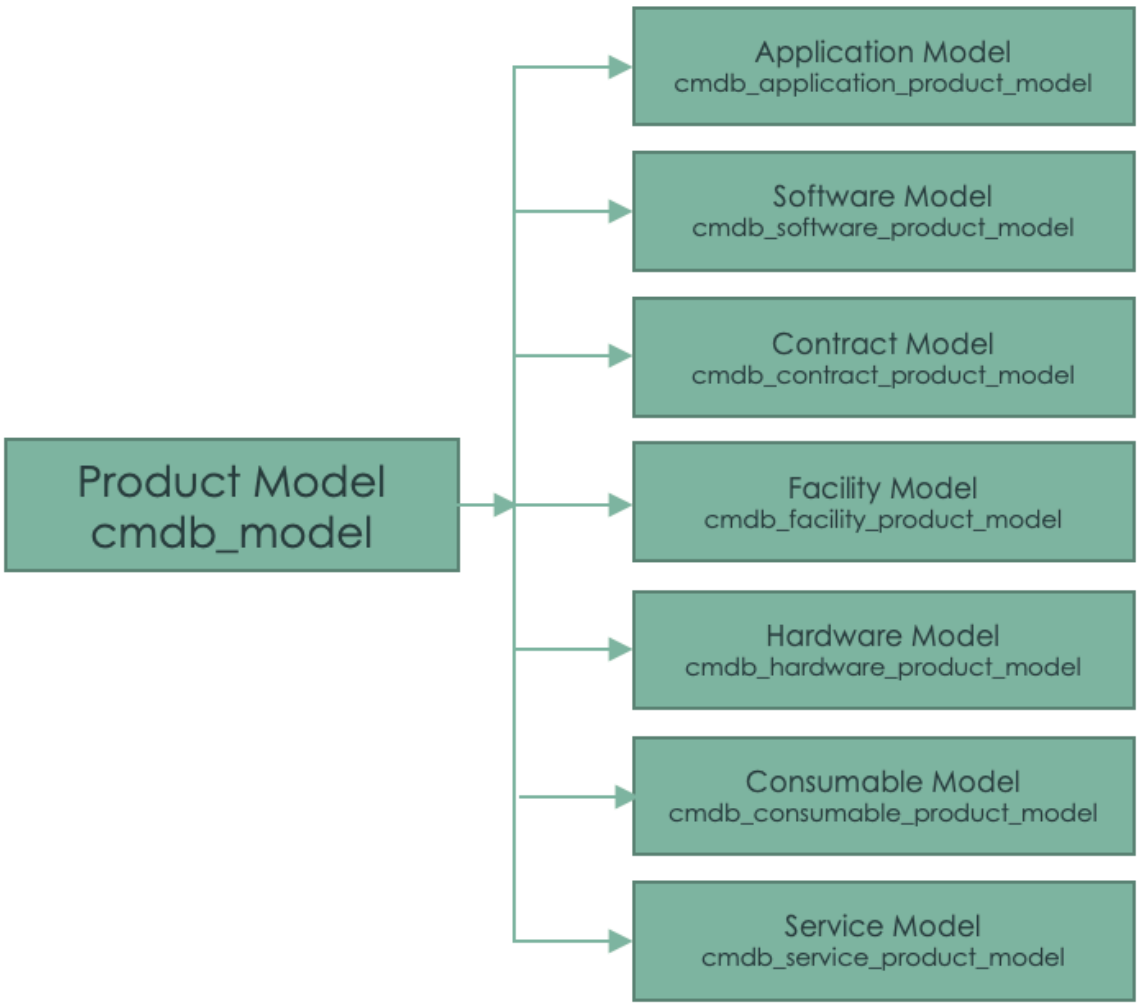
自動翻訳

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

の互換性、製品カタログの参照、および製品のライフサイクルのさまざまな段階における参照オブジェクトを識別します。詳細については、「Product Catalog」を参照してください。

さらに、サードパーティプロバイダーや社内のプロダクトオーナーが定義した、提供終了間近の製品を特定することもできます。組織が開発、販売、または使用する一連の製品を表すコンポーネントとして、他の製品をバンドルすることもできます。

製品モデルは、次の 7 つのベースタイプに拡張されます：アプリケーションモデル (バージョンに依存しない)、ソフトウェアモデル (バージョン固有)、契約モデル、施設モデル、ハードウェアモデル、消耗品モデル、サービスモデル。製品をバンドルして、たとえば FlashBlade サーバー (ハードウェアモデル) や年中無休サポートサービス (サービスモデル) などの製品のコレクションやグループを作成できます。



製品モデルは [cmdb_model] テーブルまたは 7 つのベースタイプに沿った拡張テーブルに格納されます。製品モデルテーブルは CI ではありません。構成アイテムは、モデル **ID** 属性を使用して製品モデルを参照できます。たとえば、サービスオファリング CI は、同じタイプの他のサービスオファリングも参照する特定のサービスモデルを参照する場合があります。

アプリケーション、サービス、およびソフトウェアクラスのインスタンス CI は ディスカバリー を介して作成されないため、 モデル **ID [model_id]** の値は 製品モデル レコードを参照しない可能性があります。製品中心の管理パラダイムへの移行を支援するには、論理 CI の各インスタンスを 製品モデル に関連付ける必要があります。「論理 CI の製品モデルの自動生成」を参照してください。

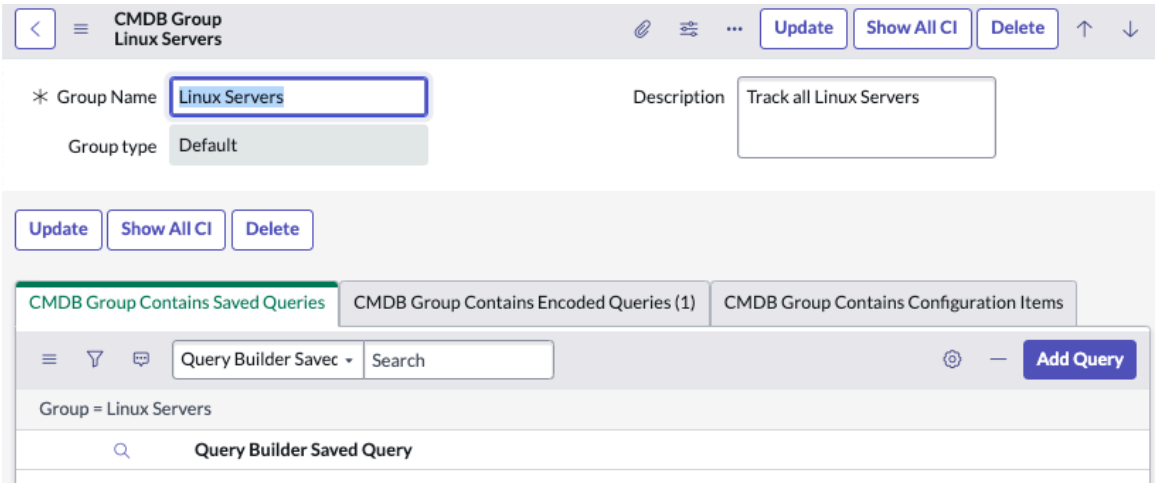
自動翻訳

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

CMDB グループ

CMDB グループは CI のコレクションです (ただし、それ自体は CI ではありません)。グループは、保存済みクエリビルダーのクエリ、エンコードされたクエリ、手動入力の結果を基にしています。グループのすべてのメンバーに一度にアクションを適用できます。

Now Platform 全体で CMDB グループを操作できます。



- CSDM の場合、ダイナミック CI グループは、CMDB グループを参照して、共通の基準に基づいて CI のリストを提供します。
- CMDB グループはテーブル [cmdb_group] に保存されます。
- CMDB グループは、CI のグループ化に使用している可能性があるスプレッドシートを置き換えることができます。

詳細については、「CMDB グループ」を参照してください。

ライフサイクルステータス

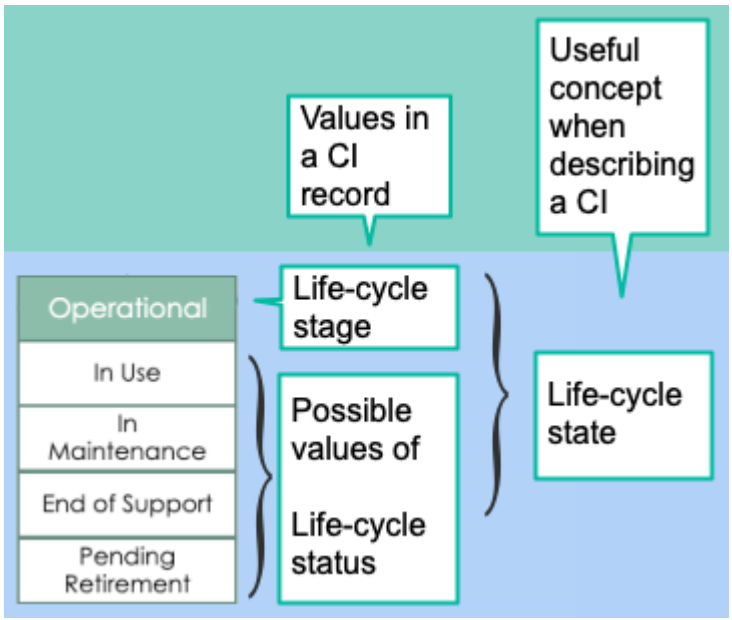
ライフサイクルステータスは、製品、資産、契約、CI、場所、およびその他のオブジェクトのライフサイクルを追跡します。これらの標準 CSDM ライフサイクル値を使用することで、その移行期間を通じて効率よくオブジェクトを追跡できます。したがって、レポートは、CI の実際のステータス (使用状況、可用性、サポート終了など) を正確に反映できます。

ServiceNow Community ビデオを見る：CSDM V4 製品とライフサイクルの説明

ライフサイクルステータスは、CI のライフサイクル全体にわたる、資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスという 2 つの値の組み合わせと見なすことができます。たとえば、[運用] ステージのハードウェア CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [メンテナンス中]、さらに [サポート終了] に変化する可能性があります。別のハードウェア CI は、[メンテナンス中] ステータスになることなく、[使用中] から [サポート終了] に移行する可能性があります。

自動翻訳

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



CSDM フレームワークを有効にした場合、資産のライフサイクルを追跡するために *Life Cycle Stage* と *Life Cycle Stage Status* というフィールドの使用を開始できます。これらのフィールドを使用するには、「2 番目のアクティブ化ステップ - CSDM プラグインをアクティブ化する」で説明されている手順に従います。次のライフサイクルプロセスでは、ライフサイクルフィールドを使用できます。

- 製品ライフサイクル
- ハードウェアライフサイクル
- 論理的ライフサイクル
- ドキュメントライフサイクル
- 場所ライフサイクル

従来のライフサイクルステータスの自動更新

「2 番目のアクティブ化ステップ - CSDM プラグインをアクティブ化する」で説明されている手順に従うと、次の従来のステータスが *Life Cycle Stage* フィールドと *Life Cycle Stage Status* フィールドに自動的にマッピングされます。

重要:
Life Cycle Stage および *Life Cycle Stage Status* フィールドを実装した後も、従来のフィールドは削除されません。

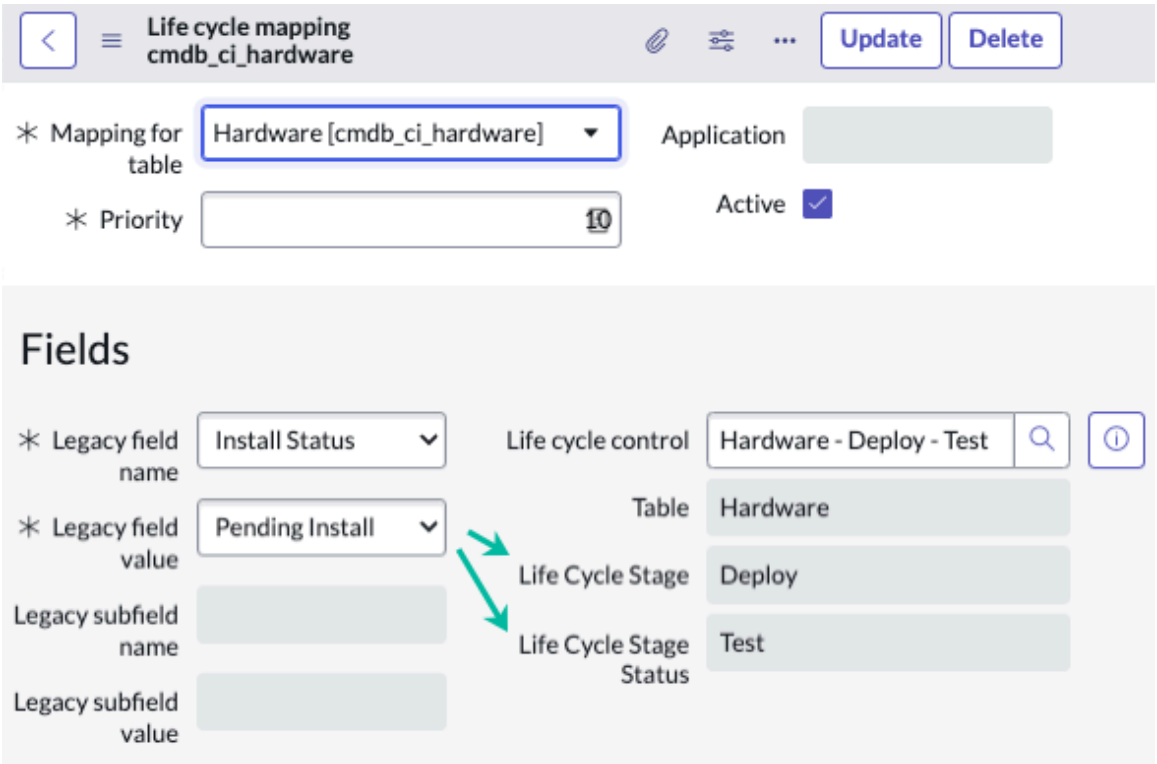
- 製品モデルのステータス
- 資産ステータス
- 資産サブステータス
- 契約ステータス
- CI の導入ステータス
- CI の運用ステータス
- CI ハードウェアステータス
- CI ハードウェアサブステータス

自動翻訳

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

既存のライフサイクル値を CSDM ライフサイクルステータスにマッピングする

ライフサイクルマッピングモジュール (**CSDM** > ライフサイクルマッピング) を使用して、既存のライフサイクル値をライフサイクルステータスに変換する CSDM 方法を指定します。このマッピングにより、Now Platform 製品が環境内の従来の CI を「認識」できるようになります。この例では、ハードウェア CI の [インストールステータス] 属性の既存の [保留中のインストール] 値を、CMDB の [展開/テスト] ライフサイクルステータスに常時マッピングします。「従来のライフサイクルステータスを CMDB ステータスにマッピングする方法の指定」および「ライフサイクル移行のアクティブ化」を参照してください。



共通データ

一般的なデータ要素は構成アイテムではありません。共通データは、Now Platform 全体で使用される共有データです。共通データには、組織構造 (会社、事業部門、部門)、場所、グループ、およびユーザーが含まれます。多くの Now Platform 製品は、ビジネス価値を提供するために共通データに依存しています。

共通データの計画は、Now Platform 製品と機能を効果的に実装する上で重要です。次の問題を考慮してください。

- データの信頼できるソースはありますか？
- 複数のデータソースがありますか？
- データはどのくらいの頻度で変更されますか？
- CI に必要なデータの深さはありますか？
- 誰がデータを管理していますか？

共通データは次のテーブルに保存されます。

- 会社：[core_company]
- 事業部門：[business_unit]
- 部門：[cmn_department]

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

自動翻訳

- 場所：[cmn_location]
- グループ：[sys_user_group]
- ユーザー：[sys_user]

場所管理

複数のソースやフェデレーション統合から取得するデータは、管理が困難です。管理を容易にするために、次の属性が場所 (cmn_location) テーブルに追加されました。

- ソース：場所レコードの作成元。
- 場所タイプ：場所の階層内の場所レコードの位置。次のオプションを使用して、次の要件に合わせて場所データの階層を作成できます：地域、県、州/都道府県、市町村、地区、建物/構造、フロア、部屋。
- 管理担当者グループ：この場所レコードを管理するグループ。
- 検証 (重複およびプライマリ)：重複レコードにフラグを付け、表示されない場所を手動でフィルタリングします。
- ライフサイクルステージとライフサイクルステージのステータス：「ライフサイクルステータス」を参照してください。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

CSDM フレームワークの設計ドメイン

設計ドメインは、デジタル製品の設計と計画をサポートします。設計ドメインの CI は運用されていないため、インシデント管理、問題管理、または 変更管理 に選択することはできません。このドメインのテーブルの一般的なユーザーは、エンタープライズアーキテクトとアプリケーションオーナーです。

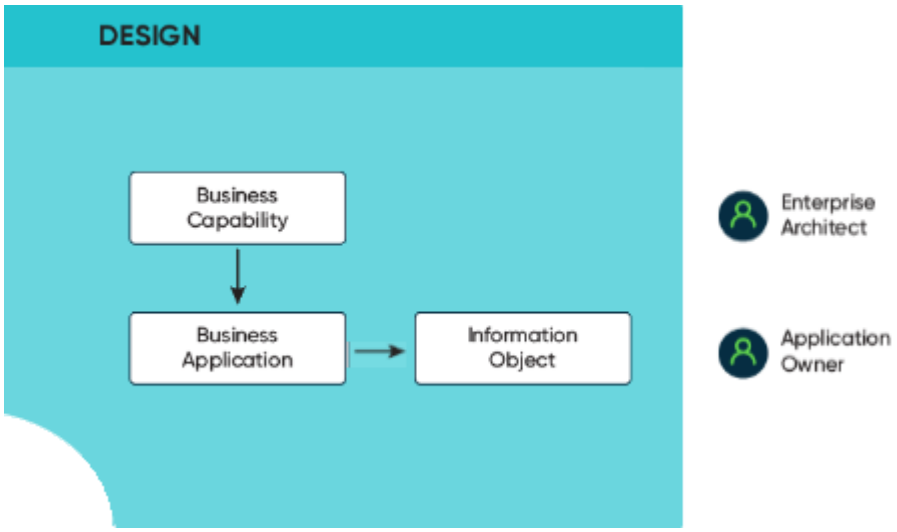
設計ドメインで使用するテーブル

設計ドメインには、アプリケーションポートフォリオ管理 (APM) で使用されるテーブルが含まれています。APM を使用してビジネスアプリケーションを合理化および管理しますが、これらのテーブルのデータからメリットを得るために APM を使用する必要はありません。

- ビジネス機能テーブル [cmdb_ci_business_capability]
- ビジネスアプリケーションテーブル [cmdb_ci_business_app]
- 情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object]

自動翻訳

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



意思決定を支援する CI 間の関係

次に挙げる関係を含む正確なサービスモデルは、戦略的に調整されたアーキテクチャに関する意思決定の基盤として機能します。これらの関係によって、特定のビジネス機能の使用に伴うリスクを判断できます。また、ビジネス機能およびビジネスアプリケーションとの関係に基づいてサービスを評価できるようになります。

ビジネス機能とそれがサポートするビジネスアプリケーションとの関係

この関係は可視化とレポートをサポートします。

- ビジネス機能とは、ビジネスモデルをサポートしたり組織のミッションを完遂したりする高レベルの機能です。

  ビジネス機能は通常、1 つ以上のビジネス成果を達成する特定のタスクを表します。多くの場合、ビジネス機能は動作 (財務管理や IT サポートサービスの提供など) として表示されます。これらのビジネス機能を使用して、ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのコストを合理化し、優先順位付けすることができます。

- ビジネスアプリケーションは、ビジネス機能を提供するソフトウェアとインフラストラクチャ (タイトルカタログなど) を表します。ビジネスアプリケーションは絶対に必要なものではありませんが、生産性を向上させ、買掛金、売掛金、総勘定元帳などの他のビジネス機能を実行するため、準備しておくことを強く推奨します。APM を使用して、コスト、使用状況、ビジネス価値、機能、およびリスクを追跡する必要があるビジネスアプリケーションを追加できます。

ビジネスアプリケーションとアプリケーションサービスの関係

この関係では、計画と設計で使用されるビジネスアプリケーションのレコードが、アプリケーションサービスによってどの分野でどのように運用され実現されるのかに関連付けられます。この関係は、開発、テスト、および本番環境 (開発、テスト、および本番アプリケーションサービスインスタンス) でのビジネスアプリケーションのすべての使用を明らかにします。多くの場合、複数の本番展開があります。たとえば、大規模な小売業者は、1,000 店舗それぞれでレジを実行するビジネスアプリケーションを使用します。したがって、その 1 つのビジネスアプリケーションに対して、アプリケーションサービスの本番インスタンスが 1,000 (店舗ごとに 1 つ) あることになります。関係の詳細については、「CSDM の概要」ビデオをご覧ください。

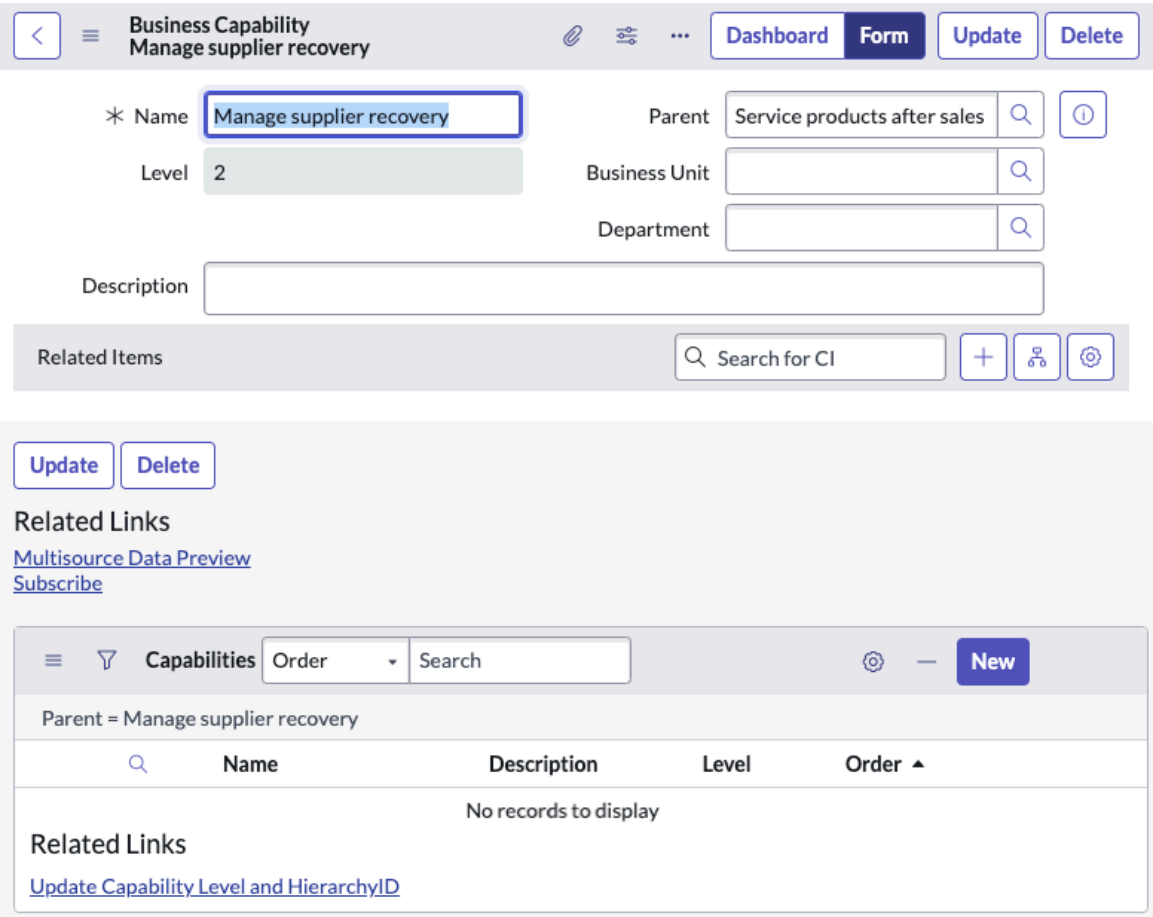
自動翻訳

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

階層で表されるビジネス機能

親のビジネス機能と 1 つ以上の下位 (子) の機能の階層でビジネス機能を表すことができます。子機能 (リーフノード) は、親の場合は 1.0、リーフノードの場合は 2.0 ～ 6.0 のような数値で表されます。リーフノードで機能を追加、更新、または削除する場合は、必要に応じて、その階層内のリーフノードのすべての機能のレベルを更新します。ビジネス機能階層に 6 つ以上のレベルが必要な場合は、構成を複数のビジネス機能に分けます。

ビジネス機能フォームを使用して、ビジネス機能を作成、変更、および拡張します。



機能を更新するには、ビジネス機能フォームの [機能レベルおよび **HierarchyID** を更新] 関連リンクを選択します。機能を更新する際には、このガイドラインに従い、ケイパビリティマップに次のように変更が反映されるようにしてください。

- 階層内で親機能が更新されると、そのすべてのリーフノード機能のレベルが再計算されます。
- 階層内のリーフノードレベルの合計数は、6 を超えることはできません。
- 機能を追加すると、親機能のレベルに基づいて、階層レベルが自動的にアサインされます。
- 削除できるのは、リーフノードレベルの機能またはリーフノードレベルのない機能のみです。
- 循環関係を作成しないでください。たとえば、親機能を作成する際に、リーフノード機能をその親にすることはできません。

ビジネスアプリケーションの追加

ビジネスアプリケーションは、手動で管理される CI クラスです。そのため、CI に必要な関係は手動で (使用中のアプリケーションサービスのインスタンスを使用するなどして) 作成する必要があります。関係を作成すると、ビジネスアプリケーションをインフラストラクチャ CI (データベースや

自動翻訳

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

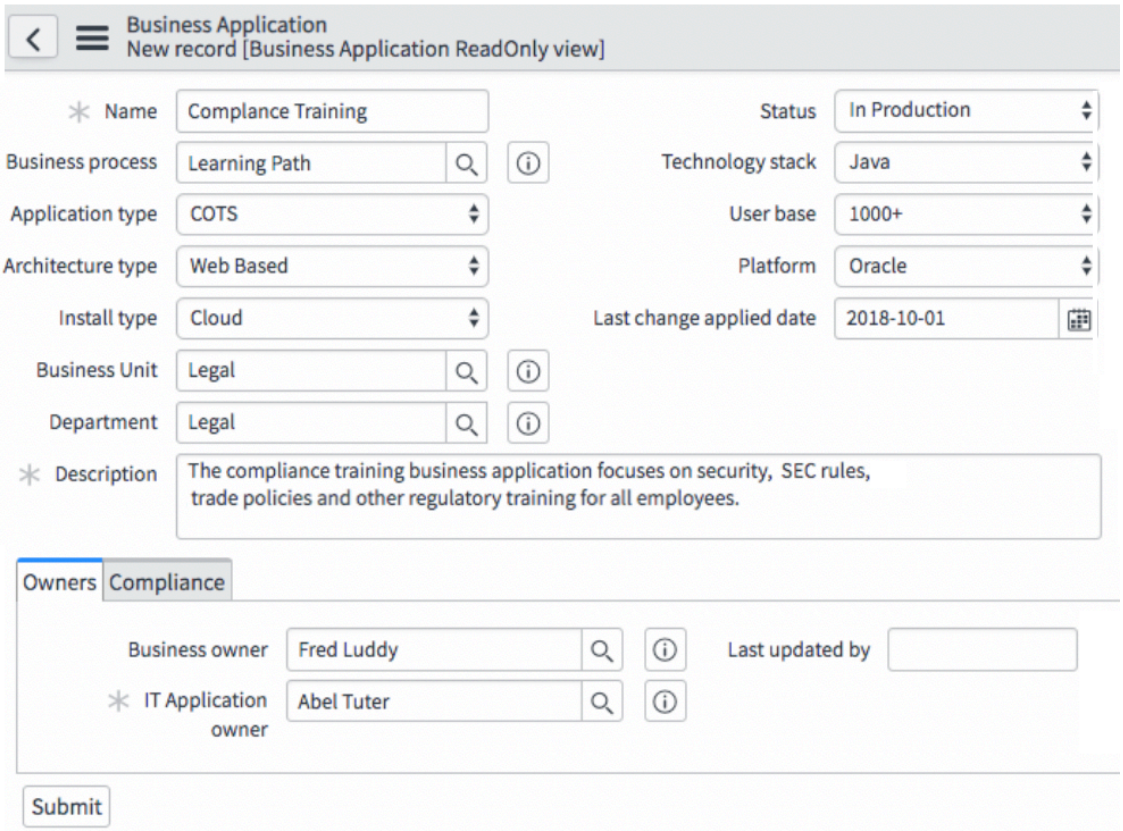
Web サーバーなど) に関連付けることもできます。必要に応じて、2 つ以上のビジネスアプリケーションを統合または接続して、それらの関係を確立できます。

ビジネスアプリケーションは、次のエンティティをまたいで使用できます。

- 複数の環境 (開発、テスト、本番など)。
- 地区 (南北アメリカ、アジア太平洋日本 (APJ) など)
- 地域 (ヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA) など)。

ビジネスアプリケーションを追加するには、次のいずれかの方法を使用します。

- スプレッドシートまたはサードパーティツールからアプリケーションのリストをインポートする。データをインポートするには、データソースと変換マップを定義し、それからインポートを実行またはスケジュールします。
- ビジネスアプリケーションフォームを使用する。



情報オブジェクト

- 情報オブジェクトは、アプリケーションがデータベースから受け取る情報 (またはデータのタイプ) を表示および記述する CI です。情報オブジェクトは情報ポートフォリオの一部であり、ビジネスアプリケーションによって参照されます。
- 情報オブジェクトは、情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object] にマッピングされます。
- 情報オブジェクトテーブルを使用して、次のような機密性の高いデータを含む、ビジネスアプリケーションが使用するデータのタイプを識別できます。

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

- 個人識別可能情報 (PII)
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) データ
- Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) データ

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

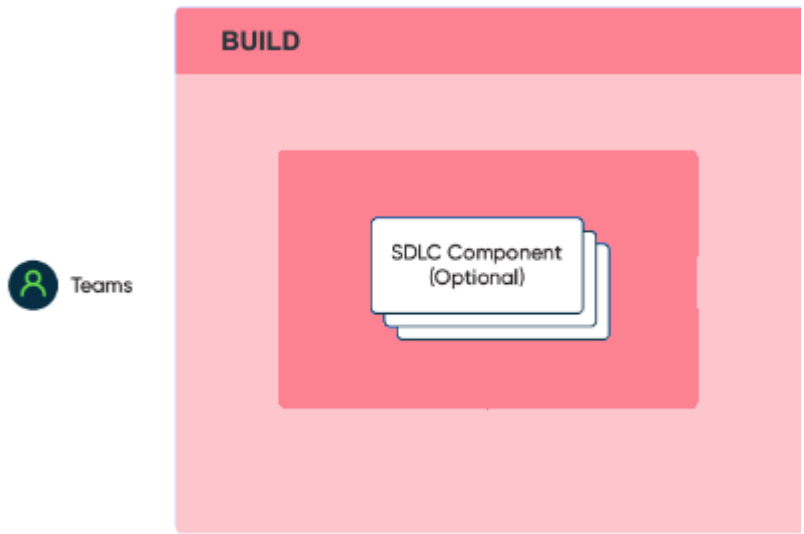
CSDM フレームワークのビルドドメイン

構築ドメインは、DevOps などのデジタル製品の構築作業 (システム開発ライフサイクル - SDLC または Agile Development) で使用されるテーブルが含まれます。これらのテーブルは、ビジネスで展開され、使用されるエンタープライズアプリケーションの論理的な開発の詳細を表します。

SDLC コンポーネントテーブル [cmdb_ci_sdlc_component] の SDLC コンポーネント CI レコードにより、DevOps 製品はアプリケーション開発パイプラインを可視化および管理するための拡張機能を提供できます。

テーブル内のレコードは運用されておらず、ITSM インシデント管理、問題管理、または 変更管理プロセスの直接のターゲットではありません。したがって、SDLC コンポーネントレコードを構成する必要はありません。

ビルドドメイン内のテーブルは、ビジネスで展開され、使用されるエンタープライズアプリケーションの論理的な開発の詳細を参照しています。このドメインの一般的なペルソナは Teams です。SDLC コンポーネントテーブルは、CMDB スキーマバージョン 1.33 で利用可能です。



SDLC コンポーネント

SDLC コンポーネントは、固有の開発作業を表す CI です。SDLC コンポーネントは、より大きなビジネスアプリケーションの一部、または個々に開発されたコンポーネントに分解されたデジタル製品を表します。つまり、SDLC コンポーネントは、より大きなアプリケーションまたはテクノロジーのソフトウェア要素です。

SDLC コンポーネントのタイプ：

自動翻訳

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

- アプリケーション：アプリケーションサービスは、SDLC アプリケーションコンポーネントの展開済みインスタンスです。例には、マイクロサービスや API が含まれます。構築チームは通常、サービスオーナーに代わってアプリケーションサービスを構築します (「CSDM フレームワークのポートフォリオ管理ドメイン」を参照)。
- インフラストラクチャ：構成の詳細のスナップショットを表すインフラストラクチャ CI は、SDLC インフラストラクチャコンポーネントの展開済みインスタンスです。例には、データベースとセキュリティの構成が含まれます。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

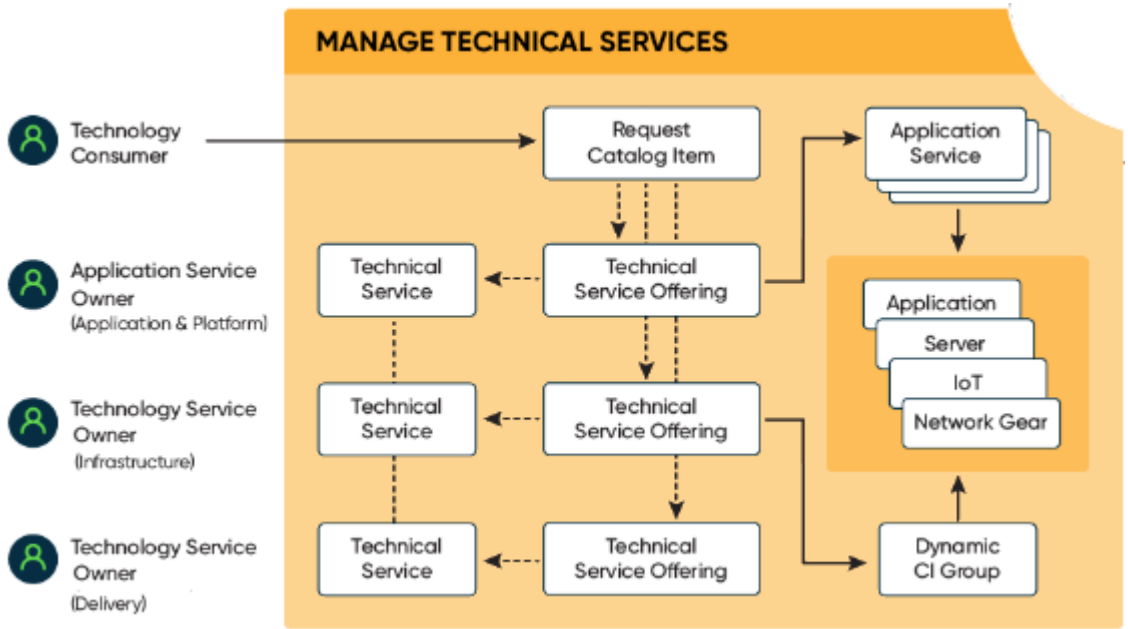
すべての動画の再生リスト

CSDM フレームワークのテクニカルサービスの管理ドメイン

テクニカルサービスの管理ドメインは、サービスマッピング や ディスカバリー などの IT Operations Management（ITOM) (ITOM) 製品で使用されているテーブルが含まれます。

このドメインの CI は、インストールされているアプリケーション、サーバー、ネットワークコンポーネントなどの検出されたアイテムです。テクニカルサービスの管理ドメインは、使用中のテクニカルサービスのポートフォリオも表します。これらのサービスは操作可能です。つまり、ITSM インシデント管理、問題管理、または 変更管理 用に選択できます。

一般的なユーザーは、アプリケーションサービスオーナー (アプリケーションとプラットフォーム) とテクノロジーサービスオーナー (インフラストラクチャとデリバリー) です。テクノロジーコンシューマーは、要求カタログを介してテクニカルサービスオファリングを要求できます。



テクニカルサービスの管理ドメインのテーブルは、会社が販売しているかテクノロジー、またはプロバイダービューで利用しているテクノロジーを表します。テーブルに入力する際に サービスマッピング と ディスカバリー の使用は必須ではありませんが、これらの製品はプロセスを迅速化し、エラーを最小限に抑えます。また、CI とその関係を管理することもできます。このドメインには以下のテーブルが含まれます。

- テクニカルサービステーブル [cmdb_ci_service_technical]
- イベント管理 のテクニカルサービスではダイナミック CI グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service] を使用します。
- 要求カタログ

自動翻訳

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

- テクニカルサービスオファリングテーブル [service_offering]
- ダイナミック CI グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service]
- マッピング済みアプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_discovered] (ベースシステムに含まれる)

テクニカルサービス

テクニカルサービスは、サービスオーナーに関連付けられ、通常は 1 つ以上のビジネスサービスまたはアプリケーションサービスの下に階層化されています。テクニカルサービスには、1 つ以上のテクニカルサービスオファリングが含まれる場合があります。

テクニカルサービスユーザーは、ビジネスに提供するテクノロジーを表示および管理できます。イベント管理 を使用すると、サービスパフォーマンスを監視できます。イベント管理 を使用して、関連するインフラストラクチャ CI とアプリケーションサービスの健全性の問題を特定することもできます。

テクニカルサービスは、販売/消費ドメインのサービスポートフォリオの一部として管理できます (つまり、サービスポートフォリオ階層はテクニカルサービスから参照できます)。これにより、サービスポートフォリオ管理 (SPM) ワークスペースおよび関連するワークスペース内のテクニカルサービスとビジネスサービスの両方の、より完全な階層化と管理が可能になります。テクニカルサービスに投資することでビジネスサービスのパフォーマンスと信頼性がどのように向上するかを把握すると、より適切な意思決定を行うことができます。

テクニカルサービスオファリング

テクノロジーコンシューマーは、要求カタログを介してテクニカルサービスオファリング (SO) を要求できます。コンシューマーは通常、次の機能とオプションを選択できます。

- パフォーマンスのレベル
- 場所または地域
- 環境
- 価格設定
- 利用できる場所
- 機能
- サポートグループ (インシデント用)
- テクニカル承認グループ (変更用)
- パッケージオプション (コミットメント)

テクニカルサービスオファリングには、通常、次のコンポーネントが含まれています。

1 つ以上のサービスコミットメント

サービスコミットメントは、コンシューマーとプロバイダーの間で合意されたサービスデリバリーの義務を定義します。サービスコミットメントは、可用性、重要度、スコープ、価格、その他の要素に関してサービスのレベルを一意に定義します。たとえば、組織では、以下のようにアプリケーションサービスについて 2 つのレベルのサポートを提供できます。

- 本番レベルオファリングのサポート：本番インスタンスの高レベルの可用性と重要度を提供します。24 時間、週 7 日の 5 分間の応答時間の保証が含まれています。
- 非本番レベルオファリングのサポート：非本番インスタンスの制限された可用性と重要度。月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 5 時までの 60 分間の応答時間の保証が含まれています。

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

自動翻訳

オファリングにアクセスできるユーザーを記録するサービスオファリングサブスクリプション

[service_offering] テーブルにマッピングされたテクニカルサービスオファリングは「テクニカルサービス」として分類され、サービスから派生します。テクニカルサービスオファリングは、親が特定のテクニカルニーズを処理する方法に基づいています。すべての操作可能なテクニカルサービスには、少なくとも 1 つのテクニカルサービスオファリングが含まれている必要があります。

ダイナミック CI グループを介して関連付けられた各 CI は、1 つのテクニカルサービスまたはテクニカルサービスオファリングだけに関連付けることができます。1 つのサービスに SLA、OLA、サポートグループ、およびコミットメントが異なる複数のオファリングが含まれる場合には、競合が発生する可能性があります。

ダイナミック **CI** グループ

ダイナミック CI グループは、CMDB グループクエリから生じる CI で構成されます。たとえば、「デトロイトのすべての Web サーバー」または「ムンバイのすべての Oracle データベース」の場所に基づいてダイナミック CI グループを作成することができます。

注:
ダイナミック CI グループには CI のみが含まれ、他の CI グループを含めることはできません。

ダイナミック CI グループは、[cmdb_ci_query_based_service] テーブルにマッピングされ、必要に応じてアプリケーションサービスまたはテクニカルサービスのいずれかに分類されます。次の状況で、ダイナミック CI グループを使用できます。

クエリベースのアプリケーションサービス

サービスマッピング はまだ有効になっていませんが、MyAppServiceProd に 12 のサーバーと 3 つのデータベースインスタンスがあります。スプレッドシートをダイナミック CI グループに置き換えて、アプリケーションサービスとして使用できます。

インフラストラクチャ CI の管理対象グループ

デトロイトの Web サーバーは、DetroitRockCity テクニカルサービスオファリングによって管理されています。テクニカルサービスオファリングからインフラストラクチャ CI への関係を手動で作成する代わりに、ダイナミック CI グループを使用します。テクニカルサービスオファリング CI (DetroitRockCity) からダイナミック CI グループ (デトロイトの Web サーバー) への 1 つの関係により、必要な可視性が得られます。

CI のパッチを管理する方法

変更管理 で、更新する必要があるダイナミック CI グループを選択し、ビジネスルールを使用して [影響を受ける **CI**] フィールドに自動入力できます。

手順については、「ダイナミック CI グループの作成」を参照してください。

アプリケーションサービス

アプリケーションサービスは、展開されたシステムまたはアプリケーションスタックの論理表現です。アプリケーションサービスを使用することで、サービスのマップと変更履歴を表示できます。たとえば、イベント管理 アプリケーションは、サービスパフォーマンスを監視して、アプリケーションサービスの健全性の問題を特定することができます。

アプリケーションサービスは、組織のメールシステムのような社内向け、または組織の Web サイトのような顧客向けにすることができます。たとえば、Web ベースのアプリケーションを使用して財務報告を作成するには、コンピューター、Web サーバー、アプリケーションサーバー、データベース、ミドルウェア、ネットワークインフラストラクチャーが必要です。アプリケーションとホストは、財務レポートサービスを提供するように構成されています。アプリケーションサービスは、開

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

自動翻訳

発、テスト、本番など環境におけるビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。

アプリケーションサービスは、サービスマッピング 機能のエントリーポイントです。アプリケーションサービスは、ビジネスサービスまたはテクニカルサービスをサポートし、一般的なレポート用に CMDB アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_auto] にマッピングされます。

アプリケーションサービスは、IT Service Management (ITSM)、IT Operations Management（ITOM) (ITOM)、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM)、および カスタマーサービス管理 (CSM) の主要な関係エンティティです。

アプリケーションサービスには、ビジネスアプリケーション、ビジネスサービス、テクニカルサービス、アプリケーション、およびインフラストラクチャ CI の間の関係が含まれます。アプリケーションサービスは、関連するビジネスまたはテクニカルサービスオファリングを使用して公開できます。

アプリケーションサービスがマップされるテーブルは、作成に使用された方法によって異なります。

テーブルにマッピングされた方法

アプリケーションサービスを作成するために使用した方法	テーブルへのマッピング
トップダウン検出 (Service Mapping)	cmdb_ci_service_discovered
ダイナミック CI グループ (クエリーベース)	cmdb_ci_query_based_service
タグ	cmdb_ci_service_tags
手動 ([アプリケーションサービスの作成] フォームを使用)	cmdb_ci_service_discovered

- アプリケーションサービスおよび、そのサービスを作成するために使用できる方法については、「アプリケーションサービス」および「アプリケーションサービスの作成」を参照してください。
- アプリケーションサービスの必須属性を指定できます。「アプリケーションサービスの属性と関係の指定」および「アプリケーションサービスに必要な属性および関係性の修正」を参照してください。
- アプリケーションサービスと他の CSDM ドメインのコンポーネントの間の関係を設定できます。「Service Mapping」を参照してください。

アプリケーション

アプリケーションとは、動作を定義したり特定の機能を実行したりするプログラムまたはモジュールのことです。アプリケーションは通常、検出可能なインスタンスであり、1 つ以上のサービス用の特定の機能セットを提供します。

- アプリケーションテーブルと拡張テーブルには、ホスト上で使用されている一意に検出されたコードのインスタンスが含まれています。
- アプリケーションはインフラストラクチャ CI と見なされます。
- インスタンスは、単一ホスト上のアプリケーションに制限されます。この制限により、検出中にアプリケーションが一意に識別されます。
- アプリケーションとアプリケーションサービスの間には、1 対 1 ではなく 1 対多の関係があります。データベースインスタンスなどの単一のインストール済みアプリケーションは、その構成とアプリケーションの用途に応じて、複数のアプリケーションサービスをサポートする場合があります。

自動翻訳

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

注:
アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl] は、アプリケーションのインベントリまたはポートフォリオではありません。管理対象アプリケーションの詳細を誤ってアプリケーションテーブルに格納しないでください。これらの詳細 (インベントリまたはアプリケーションポートフォリオオブジェクト) は、(CSDM フレームワークの設計ドメイン に記載されているように) ビジネスアプリケーションテーブルに属します。

インフラストラクチャ CI

インフラストラクチャ CI は、管理対象の物理および論理コンポーネントです。CI は、サーバー、データベース、ルーターなどの単一のモジュールの場合もあれば、完全システム (Web サーバー、データベース、インフラストラクチャなど) の場合もあります。

基盤となるインフラストラクチャコンポーネントまたは CI は複雑になる可能性があります。物理 CI 上にデータ構造が階層化されると、複雑さが増します。そのため、事業関係マネージャーまたはエンタープライズアーキテクトと協力して、ご利用のビジネス機能とビジネスアプリケーションを定義する必要があります。

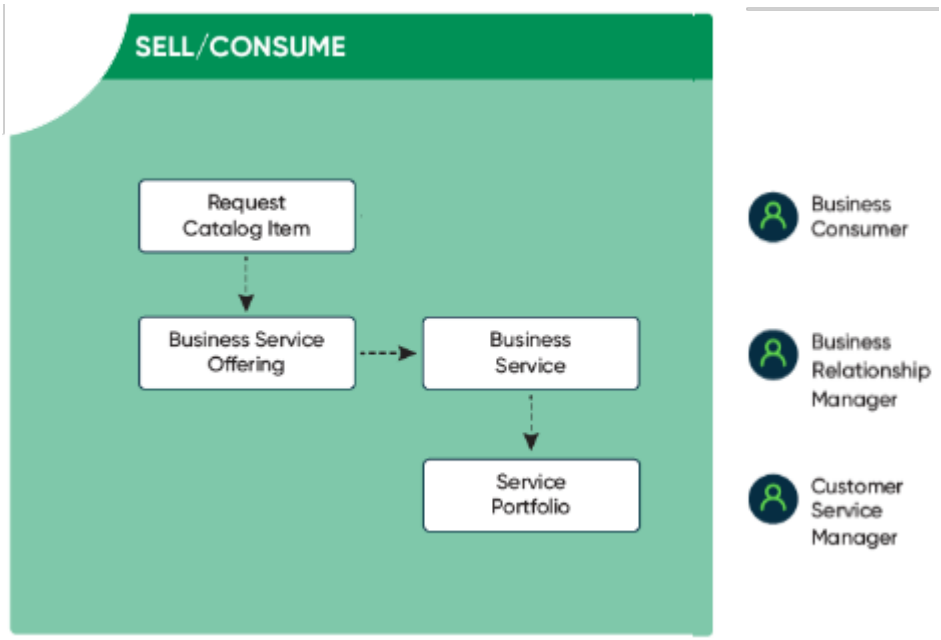
ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

CSDM フレームワークの販売/消費ドメイン

販売/消費ドメインは、テクニカルサービスの管理ドメインの要素を販売または消費する可能性がある、ビジネスサービスのポートフォリオを表します。 販売/消費ドメインは、サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM)) および カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) で使用されているテーブルが含まれます。

一般的なユーザーは、事業関係マネージャーとカスタマーサービスマネージャーです。ビジネスコンシューマーは、要求カタログを介してビジネスサービスを要求できます。参照テーブルを使用する際に サービスポートフォリオ管理 (SPM) または CSM の使用は必須ではありません。ただし、それらの製品により、ワークフローを管理し、サービス関連データを報告することができます。



販売/消費ドメインには、以下のテーブルが含まれます。

自動翻訳

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

- ビジネスサービスオファリングテーブル [service_offering]。
- ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business] は、コアサービステーブル [cmdb_ci_service] を拡張します。

  注:
  ビジネスサービステーブルが追加される前は、すべてのビジネスサービスがサービステーブルに存在していました。将来的には、すべてのビジネスサービスがコアの cmdb_ci_service から cmdb_ci_service_business に移行される可能性があります。それまでは、両方のテーブルが同じように動作します。

- サービスポートフォリオテーブル [spm_service_portfolio]。サービスポートフォリオテーブルは CMDB テーブルではありません。

インシデント管理 および 変更管理 で使用するテーブルを販売/消費ドメインで選択できます。

ビジネスサービスオファリング

ビジネスサービスオファリングは、サービスポートフォリオ管理 (SPM) を構成するための出発点です。ビジネスサービスオファリングはビジネスサービスから継承します。ビジネスサービスオファリングは、可用性、スコープ、価格設定などの要素に関して、サービスのレベルを定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されています。たとえば、ある組織が次の 2 つのレベルのデスクトップサポートを提供する場合。

- アップグレードとウイルス対策のシルバーオファリング。
- シルバーコミットメント + 月曜日～金曜日、午前 8 時～午後 5 時の 30 分の応答時間保証付きのゴールドオファリング。

ビジネスサービスオファリングには、次の特徴があります。

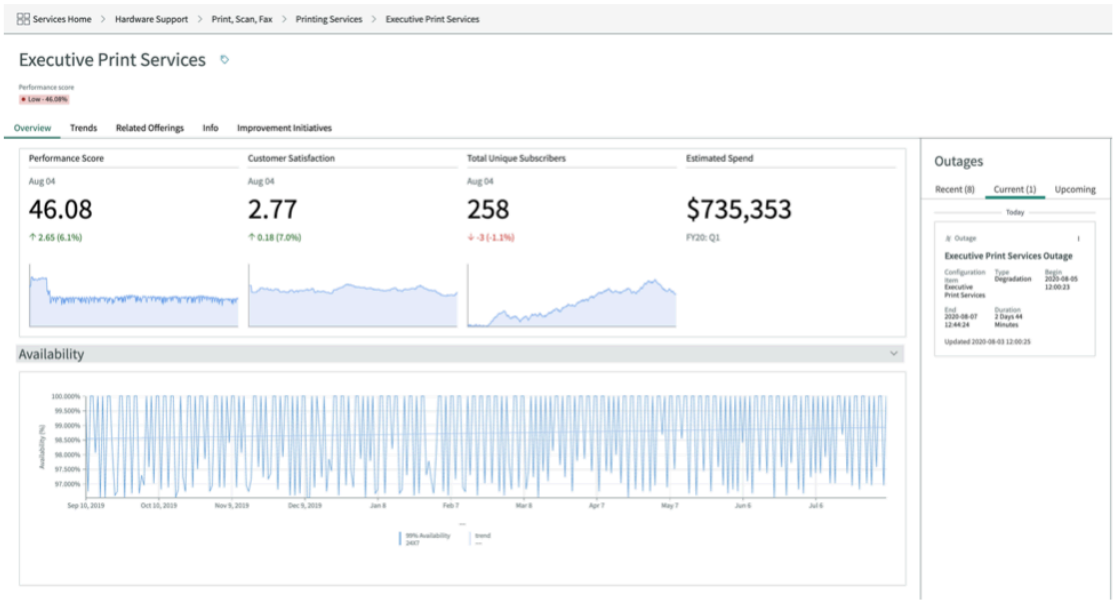
- ビジネスサービスオファリングは、サービスを機能、可用性、価格、およびパッケージングオプション別に調整します。このサービスオファリングを使用して、特定のサービスに対してさまざまなレベルのパフォーマンスおよび機能を設定することができます。
- ビジネスサービスオファリングのコミットメントは、合意されたサービスデリバリー義務を定義します。
- ビジネスサービスオファリングサブスクリプションは、オファリングにアクセスできるユーザーを記録します。
- ビジネスサービスオファリングは、特定のビジネスエリアとサービスが提供されるエンティティを識別する CMDB レコードです。一部のビジネスサービスおよびサービスオファリングは、アプリケーションサービスに依存します。
- ビジネスサービスオファリングはサービスから派生し、親が特定のビジネスニーズにどのように対応するかに応じて調整されます。

注:
各操作可能なビジネスサービスまたはテクニカルサービスについて、少なくとも 1 つのサービスオファリングを構成する必要があります。

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) でビジネスサービスオファリングを表示できます。

自動翻訳

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



ビジネスサービスオファリングには通常、そのコミットメントに応じてさまざまなサービスレベルアグリーメント (SLA) があります。ビジネスサービスオファリングがない場合、SLA はプロセスレベルのみに留まります。たとえば、SLA は P1 インシデントまたはマイナーな変更に留まり、影響を受けるサービスオファリングを参照しません。

サービスカタログでビジネスサービスとビジネスサービスオファリングをカタログアイテムとして表示し、コンシューマーが利用できるようにすることができます。

ビジネスサービス

ビジネスサービスは、ビジネスユーザーに関連付けられ、通常は 1 つ以上のビジネス機能の下に階層化されます。ビジネスサービスには、1 つ以上のビジネスサービスオファリングを含めることができます。

ビジネスコンシューマーは、要求カタログを使用して、ビジネスサービス、ビジネスサービスオファリング、およびサービスコミットメントレベルを注文できます。ビジネスサービスは [cmdb_ci_service_business] テーブルにマッピングされ、「ビジネスサービス」として分類されます。

サービスポートフォリオ

サービスポートフォリオは、ビジネスサービス、製品、プロジェクト、またはアプリケーションの階層的なコレクションです。ポートフォリオは戦略的事業達成目標を表すことができ、含まれるすべてのアイテムをグループ (ライフサイクルなど) として管理できます。アイテムは次のカテゴリに編成されます。

- 目標 (ビジネスインテント)
- 機能
- 組織 (エンタープライズリソースプランニング [ERP] や財務管理など)
- 地域 (場所)

要求カタログ

要求カタログを使用すると、コンシューマーは、ビジネス製品と技術製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリング (Human Resources [HR] サービスカタログなど) を注文および管理できます。カタログには、カタログアイテムが含まれ、コンシューマーが利用可能なサービスにアクセスするための開始点となります。

自動翻訳

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

カタログアイテム

カタログアイテムとは、コンシューマーがカタログから要求できるアイテムまたはサービスです。サービスには、複数のカタログアイテム (従業員のオンボーディングカタログなど) を含めることができます。カタログアイテムはサービスポータルに一覧表示され、それらを必要とするユーザーが (サブスクリプションまたは職責を介して) 使用できます。各カタログアイテムは、1 つのサービスオファリングにリンクされています。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

CSDM フレームワークのポートフォリオ管理ドメイン

ポートフォリオ管理ドメインは、他の CSDM ドメインとやり取りする CSDM 概念モデルの最上位のレイヤーです。標準的なユーザーであるサービスオーナーは、複数のドメインのサービスを担当する場合があります。

たとえば、販売/消費ドメインでは、HR サービスを提供するビジネスアプリケーションに対して、Human Resources (HR) のサービスオーナーが財務的に責任を負う場合があります。サービスオーナーは、人事アプリケーションインスタンス (アプリケーションサービスまたはシステムとも呼ばれます) を管理する必要があり、アプリケーションがビジネスに与える影響に対して責任を負う場合もあります。

これらの追加の責任のため、CSDM ではサービスオーナーがビジネスアプリケーションと展開されたインスタンスを監視できるようにしています。この可視性により、サービスオーナーは職務を遂行し、責任を果たすことができます。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

ステージに CSDM フレームワークを実装する

フレームワークに従うことで CSDM 、レポートと分析の一貫した精度という主な目標を確実に達成し、デジタル環境を効果的に管理できます。

CSDM の実装を改善する

CSDM アセスメントは、CSDM に関するリーディングプラクティスと規範的なガイダンス、および Now Platformのプロセスをサポートする方法を、Impact のお客様に提供します。組織での CSDM の計画と実装を支援するために、アセスメントには ServiceNow CSDM エキスパートとのやり取りとパーソナライズされたコンテンツが含まれています。「Common Service Data Model Assessment Accelerators 」を参照してください。

CSDM のアクティブ化

最初のアクティベーションステップ — 既存のライフサイクルデータを CSDM 標準にマッピング

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

自動翻訳

CSDM は、標準のライフサイクルステータスを適用して、ライフサイクルの移行中に資産が正確に追跡されるようにします。プラットフォーム全体のすべてのライフサイクルデータを CSDM 標準に移行します。

2 番目のアクティブ化ステップ - CSDM プラグインをアクティブ化する

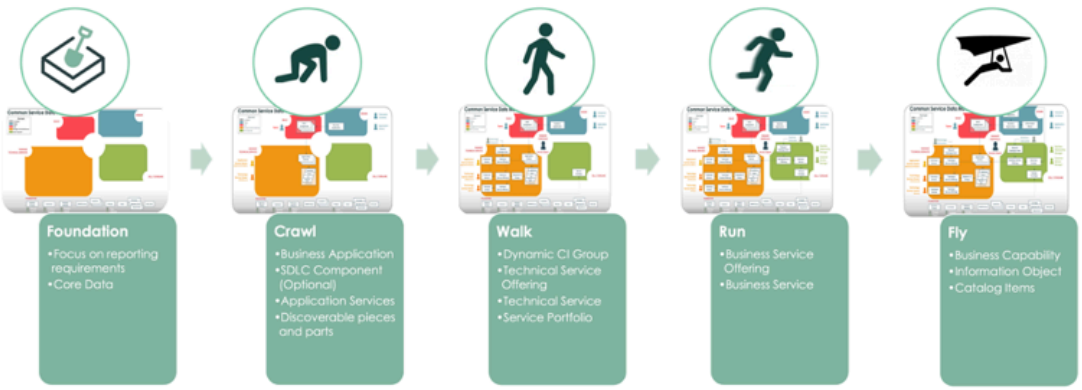
CSDM プラグインをアクティブ化して、フレームワークの実装を開始できるようにします。

3 番目のアクティブ化ステップ - 既存データの CSDM フレームワークへの移行

いくつかのタスクを完了して、既存のアプリケーションデータが CMDB の必要なテーブルに正常に移行されるようにします。

CSDM フレームワークの実装

CSDM フレームワークを実装する場合は、段階的なアプローチで行うことを推奨します。各実装ステージには、特定の情報タイプがあり、特定のメリットを提供します。各ステージは先行するステージに基づいて構築されるため、人間が能力獲得過程 (基盤、クロール - はい歩き、ウォーク - 歩行、実行 - 走行、およびフライ - 飛行) に例えられます。



注:
ビジネスアプリケーションでは、情報ポートフォリオの情報オブジェクトを参照します。場合によっては、「フライ」ステージよりも前に情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object] を実装する必要があります。ビジネス要件によって、テーブルを実装するための適切なステージが決まります。

CSDM の実装ステージ - 基盤

CSDM フレームワークの実装の基盤ステージでは、適切なビジネス上の意思決定をサポートするための正確なレポートを可能にする参照データを準備します。CSDM の実装を開始する場合は、ベースシステム テーブルを使用して、ServiceNow 製品と Now Platform から最大値を導出します。

CSDM の実装ステージ - クロール

クロールステージでは、IT Service Management (ITSM) に関連付けられた ベースシステム CMDB テーブルで作業します。

CSDM の実装ステージ - ウォーク

ウォークステージでは、組織の技術チームがサポートするネットワークインフラストラクチャ CI とアプリケーションのデータを特定して入力します。

CSDM の実装ステージ - ラン

実行ステージでは、テクノロジーと、テクノロジーを販売または消費するビジネスとの関係を設定します。

CSDM の実装ステージ - フライ

自動翻訳

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

フライステージに到達すると、CSDM フレームワークの実装プロセスのすべてまたはほとんどを完了したことになります。フライステージでプロセスは完了します。

従うべき主なガイドライン

- CSDM テーブルをリンクする場合は、設計によってモデルに組み込まれた関係のみを使用します。
- 共有データモデルで他の製品チームとコラボレーションを行います。また、CSDM および関連機能を拡張する場合は、必ず提供されたガイダンスに従ってください。ガイダンスに従い、他の製品チームとコラボレーションすることで、最適な設計を実現できます。
- テーブル、参照、または属性を使用するときには常に、合意済みの CSDM 定義を使用します。
- 提供された CSDM ベーステーブルを使用します。
- 外部データソースを統合する場合は、推奨のテクノロジーを使用してください。指定されたプロセスに従うことで、データの完全性と統合の一貫性が保証されます。
- Now Platform 製品の設定および使用の方法について提供されたガイダンスに従ってください。

CSDM Data Foundations Dashboard の構成

CSDM Data Foundations Dashboard を使用して、CSDM フレームワークの主要な基盤測定基準を監視して評価します。

始める前に

ダッシュボードの概要については、「CSDM Data Foundations Dashboard の表示」を参照してください。

- ダッシュボードを初めて使用する前に、測定基準を入力します CSDM 。 移動先 すべて > システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ ジョブを実行します*`CSDM Get Well Metric Collection`*
- CSDM Data Foundations Dashboard は、次のジョブスケジュールを追加します。これらは実行中である必要があります。
  - *`CSDM Get Well Metric Collection`*：測定基準に関連付けられた準拠 CI の詳細を計算して保存します。データは、このスケジュール設定済みジョブの最初の実行後にのみダッシュボードに表示されます。測定基準のスコアは、CSDM データ基盤測定基準スコア [sn_getwell_csdm_score] テーブルに保存されます。ジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。
  - *`CSDM Data Foundations PA Metric Collection`*：各測定基準に関連付けられた非準拠 CI の総数を計算します。また、測定基準に関連付けられた非準拠 CI の経時的な傾向データを提供します。
- 必要なロール：
  app_service_admin、app_service_user、asset、cmdb_read、itil_admin、portfolio_admin、service_viewer、または technology_service_owner

手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > 構成 > **CSDM** データ基盤ダッシュボード.
2. タブを選択します。

   ダッシュボードのタブを使用すると、組織の CSDM 実装ステージ (基盤、クロール、ウォーク、実行、およびフライ) を選択できます。その結果、各タブのレポートには、CMDB データの成熟度に適した測定基準が表示されます。
3. レポートを確認します。

自動翻訳

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

各測定基準の [結果] 列のパーセンテージと色分けに注意してください。

- パーセンテージが 100% の場合、CSDM フレームワークには必要な情報が含まれています。必要な操作はありません。
- 100% でない場合は、必要な情報が不足しているため、追加のアクションが必要です。手順 5 に進みます。

[基盤] タブの測定基準を確認します。

製品所有者が存在する指定製品モデル

次の条件を満たす cmdb_model レコードを表示します。

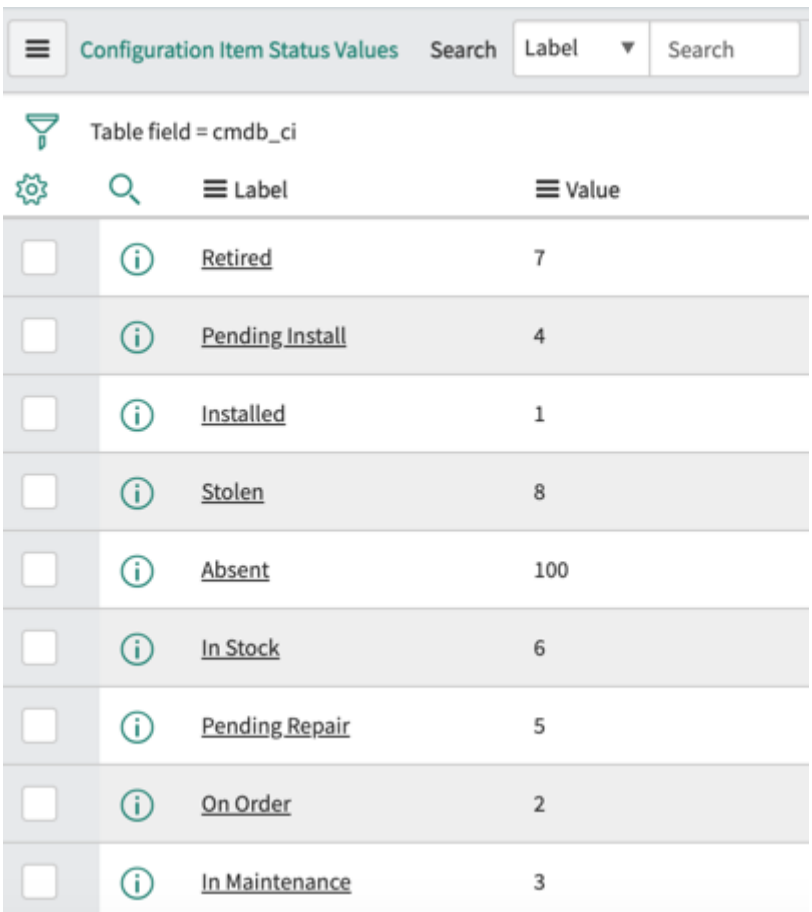
- ステータス = 本番環境
- [名前] および [所有者] が空ではない

構成アイテムステータス値

デフォルトのステータス値を持つ CI の割合を表示します。

- 80 %：少なくとも 1 ～ 5 の CI にカスタムステータス値があります。
- 60 %：少なくとも 6 ～ 10 の CI にカスタムステータス値があります。
- 40 %：少なくとも 11 ～ 15 の CI にカスタムステータス値があります。
- 20 %：少なくとも 16 以上の CI にカスタムステータス値があります。

デフォルトの ベースシステム ステータス値を表示するには、[フィルター] テキストボックスに「sn_getwell_oob_status_table_field.list」と入力します。[構成アイテムステータス値] フォームに、要素と関連テーブルのリストが表示されます。テーブル名を選択すると、ラベルと値のリストが表示されます。



自動翻訳

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

会社のある事業部門

[会社] フィールドが空でない事業部門レコードを表示します。

親がある所在地。

次の条件を満たす cmdb_ci レコードを表示します。

- ステータス = インストール済み
- 運用ステータス = 運用中
- [場所] および [場所] の親が空ではない

4. 基盤測定基準に関連付けられたタイルを選択して、Performance Analytics ウィジェットにアクセスします。

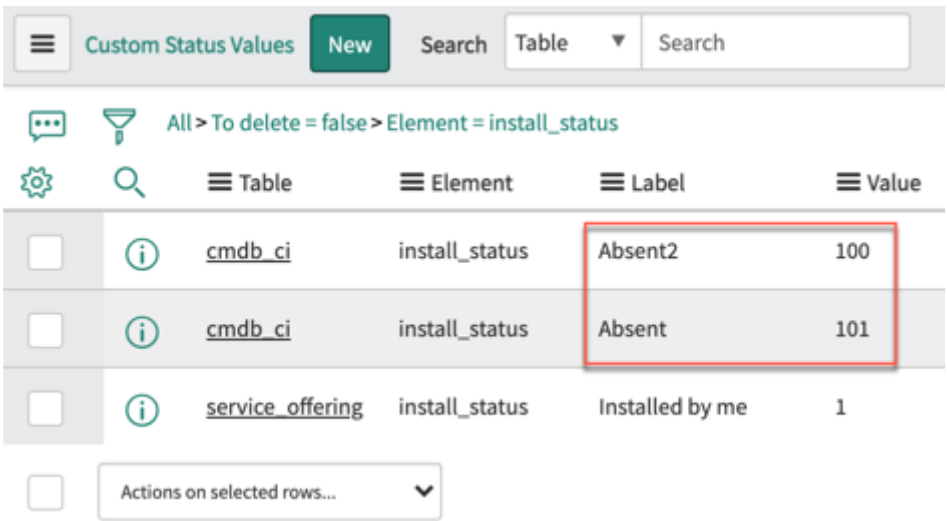
   Performance Analytics ウィジェット は、*CSDM PA Metric Collection* というジョブスケジュールによって提供されます。これらのウィジェットは、測定基準に関連付けられた非準拠 CI の経時的な傾向データを提供します。

   - [リアルタイム] オプション (

) が選択されていることを確認し、[レコードを表示] を選択して CI のリストを表示します。
   - [ブレークダウン] コンテキストメニューを選択して、利用可能なブレークダウンを表示します。

5. [カスタムステータス値] 関連リストの CI のリストまでスクロールします。

   グラフには、各要素に定義されたカスタム値の数が表示されます。グラフをクリックすると、要素に定義されているカスタム値が表示されます。この例は、[記録不明] ステータスのカスタムラベルと値の組み合わせを示しています。



6. フォームビューにドリルダウンする CI を選択します。

   フォームビューは必要な情報を提供します。フォームが表示されない場合は、十分なアクセス権限がない可能性があります。ServiceNow管理者にお問い合わせください。

7. フォームの使用を終了するときは、[更新] または [削除] を選択してリストビューに戻ります。
8. CSDM Data Foundations Dashboard に戻ります。

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

自動翻訳

タスクの結果
主要な基盤測定基準の結果を確認し、分析することができます。

最初のアクティベーションステップ – 既存のライフサイクルデータを **CSDM** 標準にマッピング

CSDM は、標準のライフサイクルステータスを適用して、ライフサイクルの移行中に資産が正確に追跡されるようにします。プラットフォーム全体のすべてのライフサイクルデータを CSDM 標準に移行します。

既存のデータを移行した後は、CI を作成または更新するときに引き続き標準のライフサイクルステータスのみを使用するため、次のメリットが得られます。

- アラートを適切に処理するために、Event Management および Operational Intelligence が、CI がメンテナンスのライフサイクルステータスであるかどうかを把握する必要がある場合。
- コストデータを効果的にレポートするために、Cloud Insights が CI のステータスを把握する必要がある場合。
- 一貫したタスクおよびワークフローを生成するために、監査および Compliance が標準のライフサイクル値を使用する必要がある場合。

従来のライフサイクル値を CSDM 標準フィールドおよび値に移行するには、ライフサイクルの移行をアクティブ化する必要があります。

ライフサイクルマッピングテーブル

ベースシステムにはライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルが含まれています。このテーブルには、広く使用されている従来のライフサイクルマッピングが事前に設定されています。各マッピングレコードでは、従来のライフサイクルフィールドの値を、それがどのテーブルにあるかに基づいて、標準の CSDM の値にマッピングする方法を指定します。

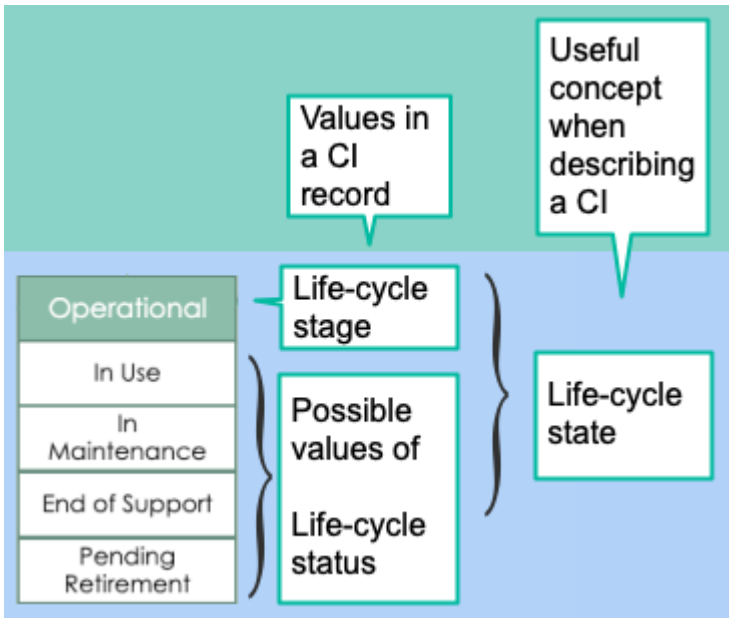
- *Life cycle stage*(life_cycle_stage)：CI が、開始または調達から、廃止および提供終了に移行する幅広いライフサイクルフェーズ。
- *Life cycle status*(life_cycle_stage_status)：現在のライフサイクルステージ内の CI の特定のステータス。

テーブルには通常、クラスごとに複数のレコードエントリーが含まれ、各エントリーは特定の従来のライフサイクルとライフサイクル値のペアに対応します。クラスに複数のレコードエントリーがある場合、マッピングプロセスに意味のある値が含まれている可能性および重要度によって、エントリーに優先順位が付けられます。

ライフサイクルステータスは、CI のライフサイクル全体にわたる、資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスという 2 つの値の組み合わせと見なすことができます。たとえば、[運用] ステージのハードウェア CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [メンテナンス中]、さらに [サポート終了] に変化する可能性があります。別のハードウェア CI は、[メンテナンス中] ステータスになることなく、[使用中] から [サポート終了] に移行する可能性があります。

自動翻訳

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



カスタムライフサイクル値

アップグレードシナリオでは、ライフサイクル移行によって、システムに追加された従来のカスタムライフサイクル値がチェックされます。カスタム値ごとに、ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルにレコードが追加されます。ただし、これらのマッピングレコードは不完全で非アクティブです。

ライフサイクル移行をアクティブ化する前に、これらのレコードを編集して有効にし、マッピングに使用する目的のライフサイクルコントロールを指定する必要があります。

従来のライフサイクルステータスを **CMDB** ステータスにマッピングする方法の指定

ライフサイクルマッピングモジュールを使用して、既存のライフサイクル値を CSDM ライフサイクルステータスに変換する方法を指定します。このマッピングにより、Now Platform 製品は環境内の従来の CI の正確なレポートを生成できます。

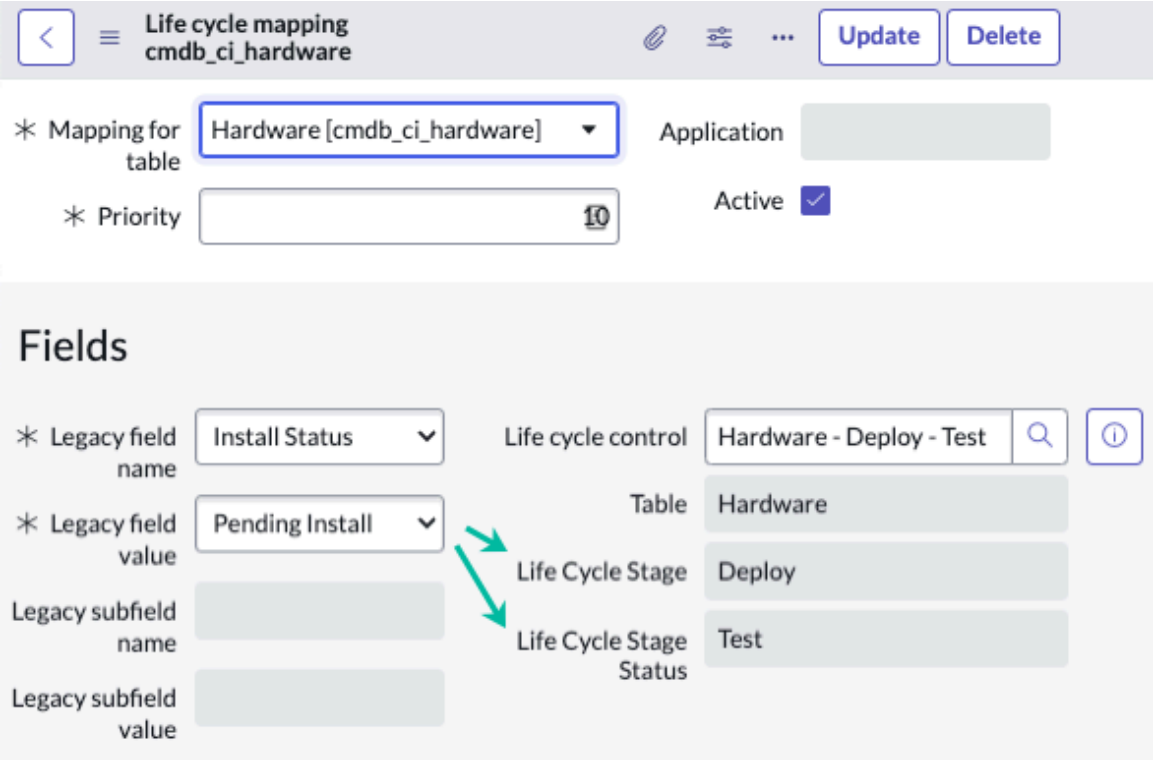
始める前に

必要なロール：itil_admin または asset_admin

このタスクについて

この例では、既存のデータは、ハードウェア CI の [インストールステータス] という名前のライフサイクル属性を使用します。[ライフサイクルマッピング] フォームを使用して、 [インストールステータス] 属性の既存の [保留中のインストール] 値を CMDBの [展開/テスト] ライフサイクルステータスにマッピングします。

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



手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > ライフサイクルマッピング.
2. [ライフサイクルマッピング] リストビューで、[新規] を選択し、[ライフサイクルマッピング] フォームに入力します。

フィールド	説明
テーブルのマッピング	このマッピングが適用される従来の CMDB テーブルと降順テーブルです。 降順テーブルに特別に設定されたマッピングがない限り、降順テーブルに適用されます。
優先度	このマッピング定義をテーブルに適用する優先度です。 優先度は、life_cycle_mapping テーブルにあるクラスのエントリーが複数含まれている場合に使用されます。意味のある従来の値を検索するときは、最も優先度の高いエントリーが最初に使用されます。最初のエントリーが使用できない場合は、次の優先度のレコードが使用されます。 数値が小さいほど、優先度が高くなります。
アクティブ	このマッピング定義を適用するかどうかを示します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	非アクティブ化すると、優先度の低いマッピングが使用されるか、標準のライフサイクルフィールドが **TBD** に設定されます。
従来のフィールド名	ライフサイクルステージを保存するために現在使用されている、指定された *Mapping for table* の従来のフィールドです。この値は、ライフサイクルマッピングのソースとして使用する必要があります。
従来のフィールド値	ライフサイクルステータスを保存するために現在使用されている、指定された *Mapping for table* の従来の値ドです。この値は、ライフサイクルマッピングのソースとして使用する必要があります。
従来のサブフィールド名	ライフサイクル管理にも使用される、指定された *Mapping for table* 内に追加された従来のフィールドです。
従来のサブフィールド値	ライフサイクル管理にも使用される、指定された *Mapping for table* 内に追加された従来の値です。
ライフサイクルコントロール	クラス、ライフサイクルステージおよびステータスです。これらは、ライフサイクルマッピングの有効な組み合わせの信頼できるソースとして使用されます。
テーブル	指定された [テーブルのマッピング] をマッピングする標準のライフサイクルテーブルです。設定は、[ライフサイクルコントロール] の選択に基づいています。
ライフサイクルステージ	指定された [従来のフィールド名] をマッピングする標準のライフサイクルステージです。設定は、[ライフサイクルコントロール] の選択に基づいています。 life_cycle_mapping テーブルに一致するものがない場合、値は **TBD** に設定されます。
ライフサイクルステージのステータス	指定された [従来のフィールド値] をマッピングする標準のライフサイクルステージ値です。設定は、[ライフサイクルコントロール] の選択に基づいています。 life_cycle_mapping テーブルに一致するものがない場合、値は **TBD** に設定されます。

3. [送信] を選択します。
4. プロセスを繰り返し、既存のすべてのライフサイクルステータスをマッピングしたら、それらをCMDBに移行します。
   手順については、「ライフサイクル移行のアクティブ化」を参照してください。

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

自動翻訳

ライフサイクル移行のアクティブ化

ライフサイクル移行を有効にして、マッピングされた従来のカスタムライフサイクル設定を CSDM 標準ライフサイクル値に移行します。移行スクリプトは、既存データと受信データの両方を移行します。

始める前に

ライフサイクル移行をアクティブ化する前に、次の場所に移動してください **CSDM** > ライフサイクルマッピング.[ライフサイクルマッピング] リストビューで、事前設定されたマッピングを確認します。

- 環境に合わせてマッピングを調整して追加します。
- 従来のライフサイクルのカスタム値のマッピングを確認します。これらのマッピングは不完全であるため、マッピング先の適切な標準ライフサイクルコントロールを指定する必要があります。
- すべてのマッピングがライフサイクルコントロールで構成されていることを確認します。
- すべてのマッピングがアクティブ化されていることを確認します。

必要なロール：itil_admin または asset_admin

手順

1. 移動先 **CSDM** > ライフサイクルマッピング.
2. [ライフサイクルマッピング] リストビューで [アクティブ化] をクリックします。
   アクティブ化は、すべてのマッピングレコードがアクティブに設定されており、ライフサイクルコントロールで構成され、かつカスタムの従来の値のすべてのマッピングレコードが完全に構成されている場合にのみ完了できます。

タスクの結果

スクリプトは次のアクティビティを実行します。

- 従来の値の [*Life cycle stage*] フィールドおよび [*Life cycle status*] フィールドへの 1 回限りの一括マッピング。マッピングは、値、ソース、およびターゲットフィールドを含むライフサイクルマッピングテーブルのマッピングレコードに基づいています。
- *csdm.lifecycle.migration.activated* システムプロパティのデフォルトの設定 false を true に変更します。変更により、*Update life cycle from legacy* ビジネスルールが有効になります。今後の CI の挿入または更新操作では、ライフサイクル標準が継続的かつ一貫して使用されるように、標準の [*Life cycle stage*] および [*Life cycle status*] フィールドに入力するルールがトリガーされます。

  たとえば、ハードウェア CI を作成し、従来の [*Status*] フィールドおよび [*Operational status*] フィールドを設定する場合などです。保存後、新しいライフサイクル標準フィールドには、ライフサイクルマッピングテーブルの対応するレコードエントリに基づいて、一致するライフサイクル標準値が自動的に設定されます。従来の値を変更すると、標準フィールドはライフサイクルマッピングテーブル内の一致する別のレコードに基づいて自動的に更新されます。
- ライフサイクルの移行は 1 回限りのプロセスであるため、[アクティブ化] ボタンは無効になっています。

次のタスク

データが正常に移行されたら、CSDM モデルに従ってデータの管理を開始できます。

1. CSDM Activation (com.snc.cmdb.csdm.activation) プラグインをアクティブ化します。
2. CMDB データマネージャーを使用して、CI のライフサイクルを一括して、標準的かつ一貫した方法で一元管理します。

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

自動翻訳

2 番目のアクティブ化ステップ - CSDM プラグインをアクティブ化する

CSDM プラグインをアクティブ化して、フレームワークの実装を開始できるようにします。

始める前に

> **重要:**
> CSDM プラグインをアクティブにする前に、既存のライフサイクルデータを標準の CSDM 属性にマッピングする必要があります。マッピングにより、「CMDB データマネージャー」でライフサイクルの移行を通して資産を効果的に追跡できます。手順については、「CSDM ライフサイクル標準への移行」を参照してください。

- 必要なロール：Itil および itil_admin

手順

CSDM Activation プラグイン *com.snc.cmdb.csdm* をアクティブ化します。
詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

3 番目のアクティブ化ステップ - 既存データの CSDM フレームワークへの移行

いくつかのタスクを完了して、既存のアプリケーションデータが CMDB の必要なテーブルに正常に移行されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の点に注意してください。

- 一部の CSDM テーブルは最近導入されたため、使い慣れていない場合があります。ServiceNow 製品のドキュメントを参照して、使い慣れていないテーブルについて確認してください。
- カスタマイズされたテーブルまたは不適合な CMDB テーブルを使用し続けている場合があります。そのような場合、ServiceNow 製品のメリットを十分に活かせない可能性があります。
- 「CSDM 移行ツール」で説明されている移行ツールを必ず使用してください。

使用している属性を管理します。カスタム属性を合理化します。次のガイドラインを使用して、すべてのカスタマイズを保持する必要があるかどうかを判断します。

- ベストプラクティス：カスタム属性には関連するベースシステム属性はありませんが、それを使用する必要があります。
- 維持：カスタム属性には関連するベースシステム属性はありませんが、固有のユースケースに必要です。
- リファクタリング：カスタム属性にはベースシステム属性または移行可能な機能があります。
- 不要：カスタマイズが不要になりました。使用しない属性または使用頻度が低い属性を削除します。ユースケースに対処するための方法として、属性の使用よりも良い方法がある場合は、それらの属性も削除することを検討してください。

関連する依存関係を検討します。構成アイテム (CI) を新しいテーブルに移動しても、関連する依存関係は自動的に移動されません。関連する依存関係を識別するには、(ServiceNow コミュニティ で利用可能な) 「テーブルの依存関係を識別する CSDM への移行 (Migrating into CSDM identifying table dependencies)」に記載されているスクリプトを使用します。

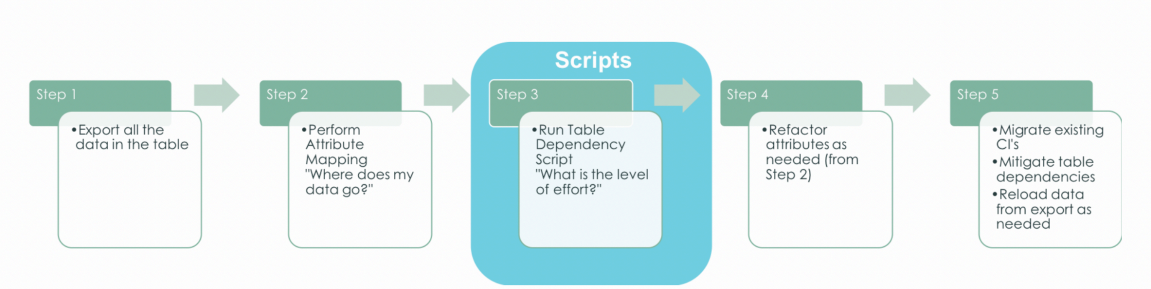
自動翻訳

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

重要:
このスクリプトは、データまたはそれらの依存関係を移動しません。単に依存関係を識別するだけです。移行の一環として、データと依存関係をリファクタリングします。

スクリプトを実行してデータを評価すると、データの移行に必要な作業についてより適切に理解できます。すべての参照されているレポート、ルール、およびスクリプトが必要かどうかを判断します。次に、何を移行するかを決定し、移行計画を立てます。

移行ワークフロー



手順

1. データをバックアップします。
   データ (すべての属性を含む) を Excel にエクスポートし、ファイルを安全な場所に保管します。問題が発生した場合に備えて、緊急時対応計画を立てます。
2. 属性をマッピングします。
   データを格納するテーブルを特定します。移動先のテーブルに必要なベースシステム属性があることを確認してください。カスタム属性を合理化します。維持するカスタマイズを決定します。
3. CI を既存のクラスから CMDB クラスに移動します。

   注:
   不適合テーブルとその依存関係を忘れないでください。不適合テーブルのデータを必要とする数百のレポート、ビジネスルール、スクリプト、テーブル参照などが存在する可能性があります。

   CI を新しいテーブルに移動しても、レポート、ビジネスルールなどは自動的に移動されません。次の手順で説明するように、修正スクリプトはリファクタリングが必要な依存関係を特定します。ServiceNow Community から修正スクリプトをダウンロード できます。

4. 属性をリファクタリングします。
   データモデルを確定し、データを移行する準備をします。

   これまでの手順で説明した属性マッピング関連のタスクが完了していることを確認してください。ガイドラインに従い、必要に応じてデータをリファクタリングします。

5. データを移行します。

   注:
   有効な最新のバックアップがあることを確認してください。必要に応じて、別のバックアップを実行します。移行時に、同じテーブル階層にないカスタマイズされた属性またはベースシステム属性は失われます。

   続行するときは、次の点に注意してください。

   - CI を新しいクラスに移行し、CI およびそれに関連するすべてのオブジェクト、インシデント、変更を新しいテーブルに移動させます。
   - 少ない CI から始めて、問題がなければ数を増やしていきます。

6. テーブルの依存関係を修正します。

自動翻訳

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

a. 新しいテーブルを使用するようにレポートを変更します。

b. 必要に応じて、ビジネスルールとスクリプトを移行します。

c. 必要に応じてテーブル参照を更新します。

7. 以前に作成したバックアップを使用して、新しい属性にデータを再ロードします。

8. すべてのデータと依存関係を検証します。

タスクの結果
アプリケーションが CSDM フレームワークに正常に移行され、データが必要な CMDB の場所に配置されました。

CSDM 移行ツール

移行ツールを使用すると、CSDM フレームワークへのデータの移行のプロセスが簡単になります。

データ移行スクリプト

ServiceNow Community の修正スクリプト を使用して、テーブルの依存関係を特定します。

CMDB Data Foundations Dashboard

移動先 すべて > 構成 [**CMDB Data Foundations Dashboard]** を選択します。

- CMDB ダッシュボード：各タブには、CMDB内の構成とカスタマイズを評価する主要な測定基準が用意されています。
- 測定基準は、評価の目に見える結果を提供します。カラーコードと重み付けされた優先度は、計画立案に役立ちます。
- 各測定基準には、背景を説明し、修正に役立つ修正プレイブックへのリンクがあります。

「および CMDB Data Foundations Dashboard (2.2.2) でのCSDMシステム基盤の監視」を参照してください。

CSDM Data Foundations Dashboard

移動先 すべて > 構成 次に、[**CSDM Data Foundations Dashboard]** を選択します。

CSDM ダッシュボードは、 CSDM フレームワークの実装をサポートする主要なデータ要素に焦点を当てています。ダッシュボードのタブを使用すると、組織の CSDM 実装ステージ (基盤、クロール、ウォーク、実行、およびフライ) を選択できます。その結果、各タブのレポートには、CMDB データの成熟度に適した測定基準が表示されます。「CSDM Data Foundations Dashboard の表示」を参照してください。

CSDM の実装ステージ - 基盤

CSDM フレームワークの実装の基盤ステージでは、適切なビジネス上の意思決定をサポートするための正確なレポートを可能にする参照データを準備します。CSDM の実装を開始する場合は、ベースシステム テーブルを使用して、ServiceNow 製品と Now Platform から最大値を導出します。

基盤ステージでデータを準備することのメリット

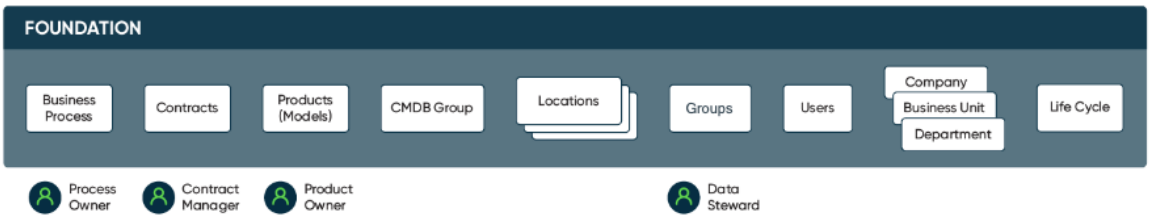
優れたデータモデルの基礎は、モデル全体で参照される基盤データです。

- ベースシステム テーブルは、多くの ServiceNow 製品の基盤として機能します。
- これらのテーブルは、会社が早期にレポート要件に合わせて CSDMから得られる価値を促進するのに役立ちます。それにより、レポート要件に合わせるために必要なコストのかかるやり直し作業を、削減または排除できます。

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

自動翻訳

基盤ステージで作業するテーブル



ビジネスプロセステーブル [cmdb_ci_business_process]

ビジネスプロセスには、明確に定義された開始と終了があります。銀行業界でのビジネスプロセスの例として、顧客のオンボーディングプロセスや信用調査プロセスがあります。各ビジネスプロセスには、重要度と影響度のレベルがあります。ビジネスプロセスは cmdb_ci_business_process テーブルに保存されます。

契約テーブル [ast_contract]

契約テーブルでは、2 者間の拘束力のある合意を識別します。ベンダーが提供するサービスを CMDB に入力する際は、Service Level Agreement (SLA) を評価するときに契約が果たす役割を考慮してください。

製品モデルテーブル [model_id]

製品モデルテーブル [model_id] では、組織が開発または消費する固有の製品タイプを識別します。資産と CI を製品モデル別にグループ化する場合は、同じデジタル製品と製品ポートフォリオの一部である CI を統合して関連付けます。資産と CI を製品モデル別にグループ化すると、プロジェクトの計画、コストの監視、データの合理化に役立ちます。Discovery は、ハードウェア製品モデルが運用可能になれば入力できますが、他のタイプの製品モデルでは製品オーナーによる計画が必要です。

CSDM 製品モデルのアサインジョブを使用して、まだ 製品モデルに関連付けられていない各論理 CI の 製品モデル レコード (アプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデル) を自動生成します。製品モデルは、単一のデジタル製品の一部である CI を関連付けるのに理想的です。「論理 CI の製品モデルの自動生成」を参照してください。

CMDB グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service]

CMDB グループでは、保存済みクエリビルダーのクエリ、エンコードされたクエリ、または手動エントリーの結果に基づいて CI のコレクションを識別します。CMDB グループは、ダイナミック CI グループおよび CI の戦略的管理の重要な要素です。CI 情報を報告する方法と CI を監視する方法を早期に決定してください。これらの決定は、CMDB グループの作成方法に影響します。

場所テーブル [cmn_location]

場所テーブルでは、地理的な場所を一意に識別します。親属性を使用して、場所データの階層を作成できます。階層には、レポート要件に一致するエントリーが含まれることがあります。たとえば、次のように場所テーブルに入力できます。

組織の場所属性

さらに詳しい情報をレポートに含めるには、場所テーブルを拡張することでフロアやルーム、またデータセンターまでも含めることができます。利用できる階層機能、信頼できるソースデータ、および要件によって、将来のレポートニーズをサポートする場所を作成できます。

グループテーブル [sys_user_group]

自動翻訳

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

グループテーブルでは、共通の目的を持つユーザーのセットを識別します。グループは、変更要求の承認、インシデントの解決、メール通知の受信、作業指示タスクの実行などのタスクを実行できます。また、グループは CMDB 内の参照データを使用して、CI の管理方法 (グループ別の管理など) とサポート方法 (サポートグループなど) を識別します。グループを参照するビジネスルール、アサインルール、システムロール、または属性は、すべてのグループメンバーに自動的に適用されます。

ユーザーテーブル [sys_user]

ユーザーテーブルでは、ServiceNow インスタンスにアクセスできるユーザーとアプリケーションを識別します。これらのユーザーを、会社、事業部門、および部門テーブルに関連付けられたグループに整理できます。

組織構造

組織構造テーブルでは、内部のビジネス構造と外部の顧客、メーカー、ベンダーを識別します。

会社テーブル [core_company]

会社テーブルには、会社の法人が入力されます。エンティティは、内部 (自組織) または外部のいずれかになります。親属性を使用して階層を構築できます。CMDB が入力されている場合は、レポートに必要な法人を検討してください。

- 内部エントリーは、法人内の事業部門の階層ではなく、法人の階層に重点を置く必要があります。
- 外部エントリーは、True または False のフラグで識別されます。顧客フラグは、外部の顧客を識別します。

  メーカーフラグは、自社が消費する製品を製造する会社を識別します。内部組織がメーカーになる場合もあります。

- ベンダーフラグは、購入した製品を提供している組織を識別します。内部組織がベンダーになる場合もあります。

事業部門テーブル [business_unit]

ビジネスの階層が、親会社への参照とともに事業部門テーブルに入力されます。事業部門は、経理、人事 (HR)、IT などの特定の事業を担当する、組織の一部です。事業部門内の階層は共通です。大規模な多国籍組織の場合、独立した地域事業とその地域内の特定の事業を識別する事業部門が存在する場合があります。

部門テーブル [cmn_department]

部門テーブルには、事業部門に関するより詳細なレベルの情報が含まれています。部門テーブルは、ユーザー、グループ、資産、および CI を分類する別の方法を提供します。

ライフサイクルテーブル

ライフサイクルステータスは、製品、資産、契約、CI、場所、およびその他のオブジェクトのライフサイクルを追跡します。これらの標準ライフサイクル値を使用することで、その移行期間を通じてオブジェクトを追跡できます。したがって、レポートは、CI の実際のステータス (使用状況、可用性、サポート終了など) を正確に反映できます。

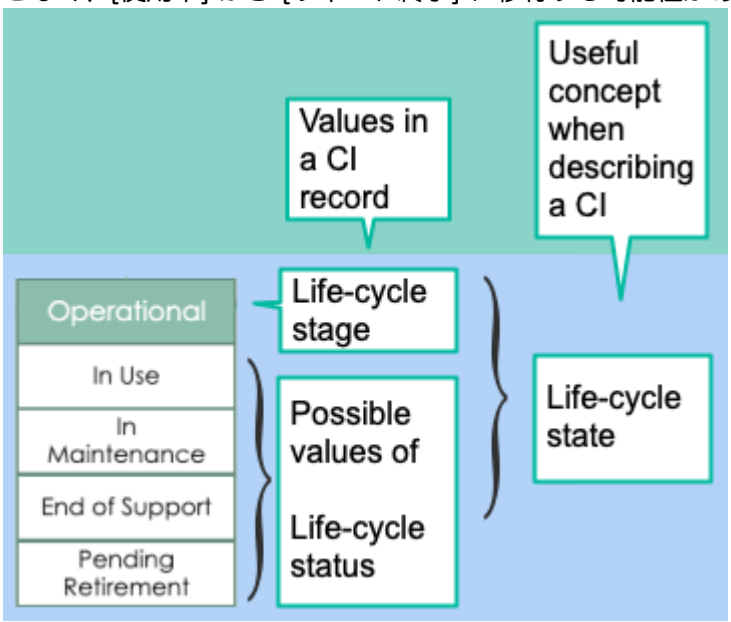
注:
[life_cycle_control] テーブルは、アイテムのタイプに基づいて、各ライフサイクルステージで使用できるライフサイクルステージ値を制御します。

ライフサイクルステータスは、CI のライフサイクル全体にわたる、資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスという 2 つの値の組み合わせと見

自動翻訳

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

なすことができます。たとえば、[運用] ステージのハードウェア CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [メンテナンス中]、さらに [サポート終了] に変化する可能性があります。別のハードウェア CI は、[メンテナンス中] ステータスになることなく、[使用中] から [サポート終了] に移行する可能性があります。



CSDM フレームワークを有効にした場合、資産のライフサイクルを追跡するために *Life Cycle Stage* と *Life Cycle Stage Status* というフィールドの使用を開始できます。これらのフィールドを使用するには、「2 番目のアクティブ化ステップ - CSDM プラグインをアクティブ化する」で説明されている手順に従います。次の資産でライフサイクルステータスを使用できます。

- 製品ライフサイクル
- ハードウェアライフサイクル
- 論理的ライフサイクル
- ドキュメントライフサイクル
- 場所ライフサイクル

ServiceNow Community ビデオを見る：CSDM V4 製品とライフサイクルの説明

CSDM の実装ステージ - クロール

クロールステージでは、IT Service Management (ITSM) に関連付けられた ベースシステム CMDB テーブルで作業します。

「クロール」ステージで実行する運用のメリット

- 運用によって、インシデント管理 および 変更管理 に対する CMDB の最小サポート要件が満たされます。
- ビジネスアプリケーションデータが CMDB 内の適切な場所に配置されるため、短時間で APM を設定できます。
- SDLC コンポーネントデータが入力されてアプリケーションに関連付ける準備ができているため、運用によって DevOps を使用するための基盤が構築されます。
- アプリケーションサービスデータが入力されているため、エントリーポイントのマッピングにサービスマッピング を使用できるようになっています。
- APM の機能である TPM リスクの詳細の使用の基盤として構築します。

自動翻訳

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

操作によって、エンタープライズのビジネスアプリケーションの基礎となるテクノロジーのライフサイクルとバージョンを管理および監視するための準備ができます。

このデータにより、APM、サービスマッピング、および ソフトウェア資産管理 (SAM) Professional を使用して、古いソフトウェアやリスクのあるソフトウェアを特定できます。

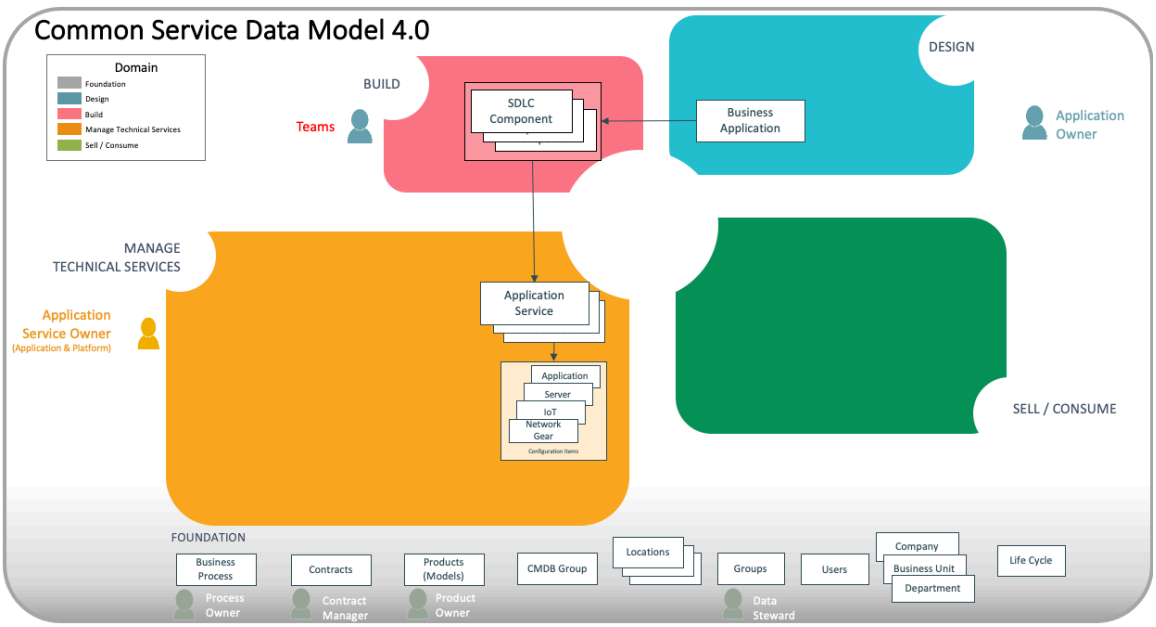
「クロール」ステージで作業するテーブル

重要:
将来の製品と製品の機能拡張は、各テーブルで準備するデータに依存します。

このステージでは、次の ベースシステム CMDB テーブルを操作します。

- ビジネスアプリケーションテーブル [cmdb_ci_business_app]
- マッピング済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]
- アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl] (検出可能)
- サーバー/ホスト (検出可能)

注:
このステージで実装するクラスの一部は論理 CI です。論理 CI は ディスカバリー を介して作成されないため、そのモデル **ID** の値は 製品モデル (アプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデル) レコードを参照しない可能性があります。製品中心の管理パラダイムへの移行を支援するには、論理 CI の各インスタンスを 製品モデル に関連付ける必要があります。「論理 CI の製品モデルの自動生成」を参照してください。



まず、次の領域とテーブルのアプリケーションとアプリケーション関連データに焦点を当てます。

ビジネスアプリケーションテーブル [cmdb_ci_business_app]

ビジネスアプリケーションは、インベントリ、アプリケーションポートフォリオ、およびそれらのメタデータを格納する ベースシステム CMDB テーブルです。

このテーブルは運用構成アイテム (CI) ではないため、 ITSM インシデント管理、 問題管理、または 変更管理 プロセスでは使用されません。

SDLC コンポーネントテーブル [cmdb_ci_sdlc_component]

自動翻訳

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

SDLC コンポーネントテーブル [cmdb_ci_sdlc_component] の SDLC コンポーネント CI レコードにより、DevOps 製品はアプリケーション開発パイプラインを可視化および管理するための拡張機能を提供できます。

このテーブルは、アプリケーションおよびインフラストラクチャ全体のソフトウェアの部分または要素を表します。関連資料は、開発の詳細を表すものとして機能します。ビジネスアプリケーションまたはデジタル製品の階層を特定する必要がある場合に使用できます。

注:
これは運用 CI ではなく、インシデント、問題、および変更では使用できません。

アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_auto]

アプリケーションサービスは、一般的に、発信者がアプリケーションの問題を報告するときに識別するシステムです。

マッピング済みアプリケーションサービスは、使用中の関連ビジネスアプリケーションを識別する ベースシステム CMDB テーブルです。アプリケーションサービスは、アプリケーションが存在する場合に CSDM のすべての要素を結び付けます。

環境 (開発、QA、本番) および場所または地域 (北アメリカ、アジア太平洋) に基づいて、各展開を表す複数のアプリケーションサービスがある場合があります。

アプリケーションサービスは論理的なものであるため、論理ライフサイクルステータスを使用する必要があります。アプリケーションサービスは、他の論理 CI と同じライフサイクルガイダンスに従います。

アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl]

アプリケーションは、アプリケーションの検出可能なインスタンス (ホスト上で使用されているプロセスに関連するコード) を表すベースシステム CMDB テーブルです。このテーブルは、アプリケーションのインベントリではありません。非常に複雑であるため、アプリケーションテーブルに手動で入力しないでください。ディスカバリー がこのテーブルを作成し、維持します。

重要:
アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl] は、アプリケーションのインベントリまたはポートフォリオではありません。管理対象アプリケーションの詳細を誤ってアプリケーションテーブルに格納しないでください。これらの詳細 (インベントリまたはアプリケーションポートフォリオオブジェクト) は、(CSDM フレームワークの設計ドメイン に記載されているように) ビジネスアプリケーションテーブルに属します。

アプリケーションは、インシデントの根本原因として識別される場合があります。ただし、イベント管理 を使用していない場合は、アプリケーションが最初の原因ではない可能性があります。

ディスカバリー を使用している場合、アプリケーションは自動的にホストに関連付けられ、これによりサーバーからホストへのアプリケーションの影響階層が提供されます。

CSDM の実装ステージ - ウォーク

ウォークステージでは、組織の技術チームがサポートするネットワークインフラストラクチャ CI とアプリケーションのデータを特定して入力します。

自動翻訳

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

「ウォーク」ステージで実行する運用のメリット

検出されたインフラストラクチャ CI の管理

運用によって、検出されたインフラストラクチャ CI の管理が容易になります。サポートグループやテクニカル承認グループなど、これらの CI のメタデータの手動による管理も行う可能性があります。これらの CI を管理するテクニカルサービスオファリングを識別することで、次のことができます。

- このメタデータを関連する子オブジェクトに入力して同期するように ServiceNow を設定します。
- 何千もの CI のメタデータを管理する手作業が不要になります。

サポートされている CI の表示

運用によって、組織の技術チームがサポートする CI のビューが確立します。

特定のサポートアサインを表示できます。サポートアサインは、サポート構造、運用レベルアグリーメント (OLA)、およびコミットメントに基づいて必要に応じて変更できます。

また、このビューを使用して、サポートアプリケーションとテクノロジーオーナーのプロセスを形式化することもできます。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) の準備

運用によって、サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM)) を使用するための基盤が構築されます。

サービスデータが適切な場所に保存されるため、より短時間で サービスポートフォリオ管理 (SPM) の使用を開始できるようになります。

要求カタログの使用

運用によって、カタログの要求からテクノロジーサービスオファリングを注文できるようになります。いくつかのオファリングの注文を自動化することで、要求ワークフローを拡張し、関連する CI を更新または作成することもできます。

> **注:**
> カタログ要求は CMDB テーブルではありません。

ITOM) 製品の準備

運用によって、サービスマッピング や ディスカバリー などの Information Technology Operations Management (ITOM) 製品の基盤が構築されます。

自動化の有効化

運用によって、より自動化された方法で、テクニカルサービスオファリングによる識別と管理のために CI をグループ化することが可能になります。

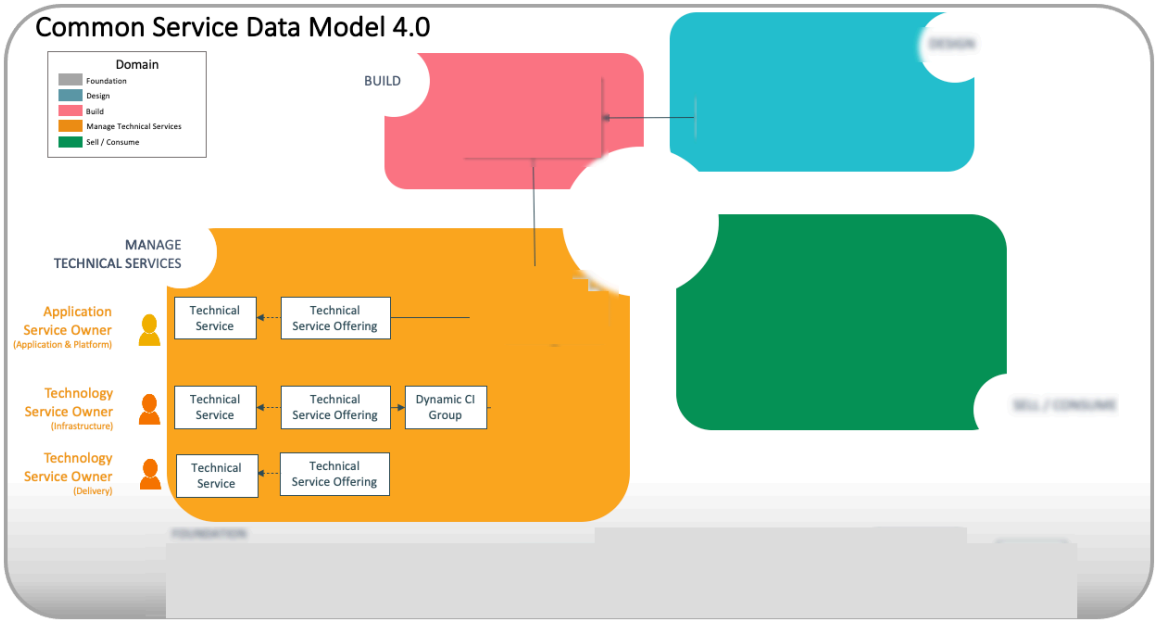
「ウォーク」ステージで作業するテーブル

「ウォーク」ステージには、テクノロジープロバイダーを識別する ベースシステム CMDB テーブルが含まれています。

> **注:**
> このステージで実装するクラスの一部は論理 CI です。論理 CI は ディスカバリー を介して作成されないため、そのモデル **ID** の値は 製品モデル (アプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデル) レコードを参照しない可能性があります。製品中心の管理パラダイムへの移行を支援するには、論理 CI の各インスタンスを 製品モデル に関連付ける必要があります。「論理 CI の製品モデルの自動生成」を参照してください。

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

自動翻訳



テクニカルサービステーブル [cmdb_ci_service_technical]、または イベント管理 の [cmdb_query_based_services] テーブル。

テクニカルサービステーブルには、「テクニカルサービス」のサービス分類があります。このベースシステム CMDBテーブルは、ビジネスで消費するテクノロジーのプロバイダーを識別します。

テクニカルサービスオファリングテーブル [service_offering]

テクニカルサービスオファリングは、「テクニカルサービス」にサービス分類されるサービスオファリングです。テクニカルサービスオファリングは、さらに次のように分類できます。

- 場所と地域
- 環境 (本番または非本番)
- 価格設定
- 利用できる場所
- サポートグループ (インシデント管理 の場合)
- テクニカル承認グループ (変更管理の場合)
- パッケージオプション (コミットメント)

テクニカルサービスオファリングは、親が特定の技術的なニーズに対応する方法に基づくサービスに由来します。すべての運用テクニカルサービスは、少なくとも 1 つのテクニカルサービスオファリングに関連している必要があります。

注:
すべてのテクニカルサービスオファリングがアプリケーションまたはインフラストラクチャ CI に関連している必要はありません。マネージドサービスプロバイダーは、テクニカルサービスオファリングを提供する場合があります。

ダイナミック CI グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service]

ダイナミック CI グループは、保存済みクエリビルダーのクエリ、エンコードされたクエリ、手動入力の結果を基にした CI のコレクションです。クエリービルダーについては、 CMDB のクエリで説明されています。ダイナミック CI グループとその使用方法

自動翻訳

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

の詳細については、「CSDM フレームワークのテクニカルサービスの管理ドメイン」を参照してください。

CSDM の実装ステージ - ラン

実行ステージでは、テクノロジーと、テクノロジーを販売または消費するビジネスとの関係を設定します。

ITSM の「ラン」ステージでの考慮事項

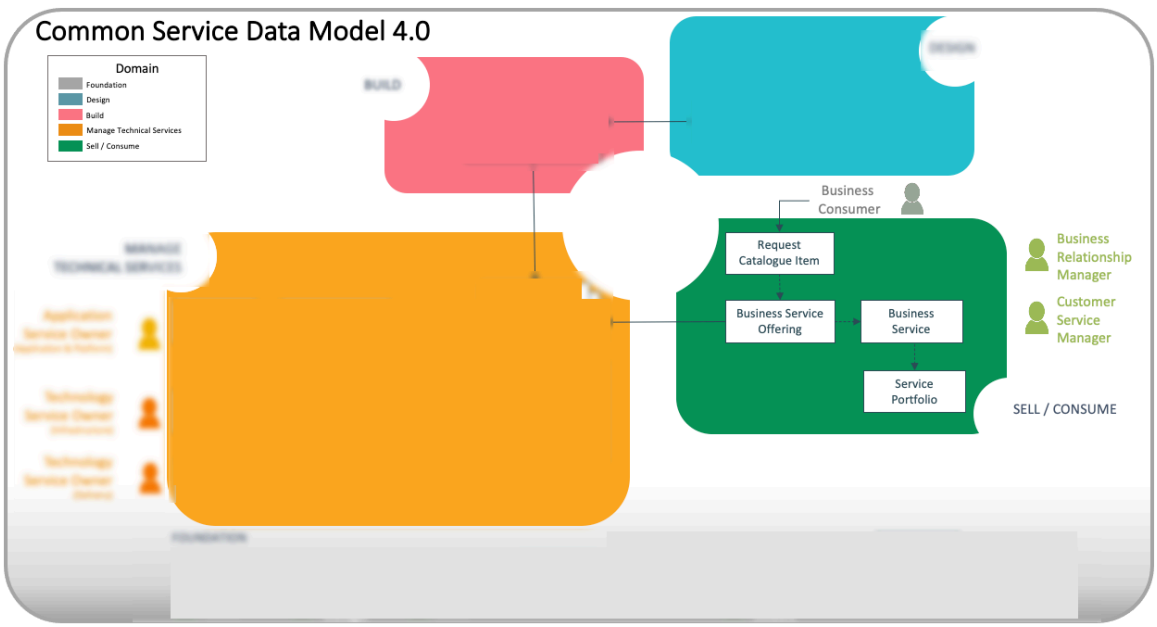
ITSM を使用する場合は、テクノロジーがビジネスに与える影響を理解する必要があります。たとえば、ビジネスは次のようになります。

- テクノロジーを消費する。
- テクノロジーを販売する (カスタマーサービス管理 (CSM) の場合と同様)。
- テクノロジーの販売と消費を両方行う。

「ラン」ステージで実行する運用のメリット

- 実行ステージの運用は、 インシデント管理 および 変更管理 の影響度アセスメントを確実にします。選択した CI と影響を受けるビジネスの間に関係が存在すると仮定して、インシデントまたは変更内で影響を受けるビジネスを識別できます。
- 実行ステージの運用は、 サービスポートフォリオ管理 (SPM) で デジタルポートフォリオ管理 (DPM) を使用するための基盤を提供します。サービスオーナーは、サービスポートフォリオを監視し、サービス傾向や改善イニシアチブ、サービスパフォーマンス、機能停止の監視といったサービス関連情報を把握できます。
- 「ラン」ステージの運用によって、ITSM 機能のための基盤ができます。この基盤は、サービスオファリングの関連する [登録者] テーブルに入力して、影響を受けるビジネスと登録者を識別します。ビジネスサービスオファリングでは、ユーザー、会社、場所、部門、グループごとに登録者を識別できます。

「ラン」ステージで作業するテーブル



自動翻訳

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

注:
このステージで実装するクラスの一部は論理 CI です。論理 CI は ディスカバリー を介して作成されないため、そのモデル **ID** の値は 製品モデル (アプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデル) レコードを参照しない可能性があります。製品中心の管理パラダイムへの移行を支援するには、論理 CI の各インスタンスを 製品モデル に関連付ける必要があります。「論理 CI の製品モデルの自動生成」を参照してください。

ビジネスサービスポートフォリオテーブル [service_portfolio]

注:
ビジネスサービスポートフォリオは CMDB テーブルではありません。

ビジネスサービスポートフォリオは CMDB テーブルではありません。ビジネスサービスポートフォリオは、事業達成目標を定義するビジネスサービス (製品およびサービス) の階層的なコレクションです。

ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business]

ビジネスサービステーブルはベースシステム CMDBテーブルです。このテーブルは、テクノロジーが使用するインフラストラクチャを使用する (およびそれに依存する) 事業達成目標を特定します。

この依存関係は、ビジネスサービスがそのインフラストラクチャを販売または消費する必要があることを意味します。

ビジネスサービスオファリングテーブル [service_offering] (「ビジネスサービス」に分類されるサービスオファリング)

ビジネスサービスオファリングは、サービスポートフォリオ管理 (SPM) を構成するための出発点です。ビジネスサービスオファリングは、1 つ以上のサービスコミットメントで構成されます。これらのサービスコミットメントは、可用性、スコープ、価格、その他の要素に関してサービスのレベルを一意に定義します。

ビジネスサービスオファリングは、サービスから提供されます。ビジネスサービスオファリングは、親が特定のテクニカルニーズを処理する方法に基づいて微調整されます。

すべてのビジネスサービスには、少なくとも 1 つのビジネスサービスオファリングが必要です。

カタログおよびカタログアイテム

カタログ (要求カタログまたはサービス要求カタログと呼ばれることもある) は、ユーザーがセルフサービスで注文できる一連のビジネスおよび技術製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリングです。カタログを管理して、利用可能な製品やサービスをカタログアイテムとしてユーザーに表示できます。

カタログ (人事 [HR] サービスカタログなど) は、ユーザーがアクセスできるサービスの管理に役立ちます。カタログには、カタログアイテムがあり、利用可能なサービスにアクセスするための開始点です。

カタログアイテム

カタログアイテムとは、カタログから要求できるアイテムまたはサービスです。サービス (従業員のオンボーディングカタログなど) では、複数のカタログアイテムを提供できます。カタログアイテムはサービスポータルに一覧表示され、それらを必要とするユーザーが (サブスクリプションまたは職責を介して) 使用できます。各カタログアイテムは、1 つのサービスオファリングにリンクされています。

自動翻訳

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

CSDM の実装ステージ - フライ

フライステージに到達すると、CSDM フレームワークの実装プロセスのすべてまたはほとんどを完了したことになります。フライステージでプロセスは完了します。

「フライ」ステージで実行する運用のメリット

「フライ」ステージは APM 機能を使用するための基盤である

APM 機能を使用して、ビジネスアプリケーションを合理化できます。次のような質問をします。

- ビジネス機能にかけている費用が多すぎませんか？
- ビジネス機能にかけている費用が少なすぎませんか？
- 新しいビジネス機能にかける費用を増やす必要がありますか？

「フライ」ステージは サービスポートフォリオ管理 (SPM) 機能を持つ APM を使用するための基盤である

APM と サービスポートフォリオ管理 (SPM) の機能を使用して、ビジネスサービスと関連オファリングを合理化できます。次のような質問をします。

- サービスにかける費用が多すぎたり少なすぎたりしていませんか？
- サービスにかける費用が少なすぎませんか？
- 新しい機能と比較してそれらは適切なサービスですか？

「フライ」ステージは ITSM 機能を使用するための基盤である

New York リリース以降、カタログ要求を使用して、サービスオファリングをカタログアイテムに関連付けることができます。要求ワークフローを拡張して、「登録者」テーブルに自動的に入力することもできます。

> **注:**
> カタログ要求は CMDB テーブルではありません。

「フライ」ステージでビジネスサービスの管理を楽に

環境に各 CSDM ドメインの CI の組み合わせがある場合、このステージはビジネスサービスを管理するための方法を提供します。

「フライ」ステージは、ビジネスアプリケーションに含まれている、または使用されている可能性があるデータのタイプを識別する方法です。

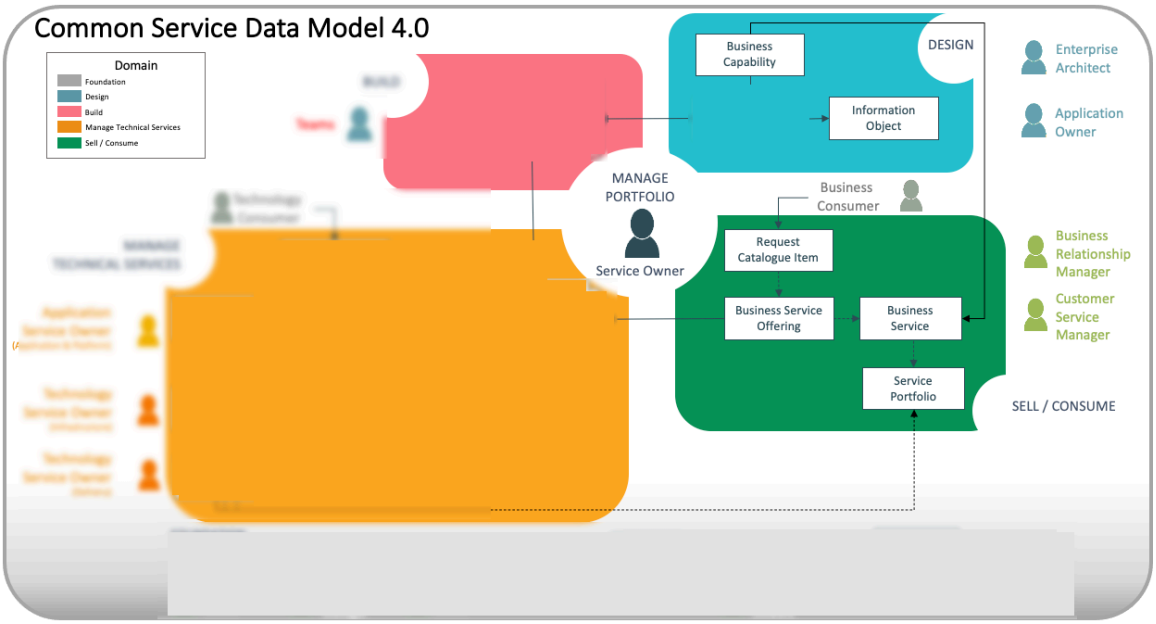
情報オブジェクトテーブルは、情報ポートフォリオの内容を確認するのに役立ちます。

「フライ」ステージで作業するテーブル

前のステージのすべて、またはほとんどを完了すると、「フライ」ステージに到達します。

自動翻訳

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



注:
このステージで実装するクラスの一部は論理 CI です。論理 CI は ディスカバリー を介して作成されないため、そのモデル **ID** の値は 製品モデル (アプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデル) レコードを参照しない可能性があります。製品中心の管理パラダイムへの移行を支援するには、論理 CI の各インスタンスを 製品モデル に関連付ける必要があります。「論理 CI の製品モデルの自動生成」を参照してください。

「フライ」ステージでは、CSDM フレームワークの残りの側面を完了します。

ビジネス機能テーブル [cmdb_ci_business_capability]

ビジネス機能とは、ビジネスモデルをサポートしたり組織のミッションを完遂したりする高レベルの機能です。

情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object]

資産情報を情報オブジェクトとしてキャプチャします。情報オブジェクトをビジネスアプリケーションに接続して、いつでも使用できるアプリケーションポートフォリオを作成できます。

情報オブジェクトテーブルを使用して、次のような機密性の高いデータを含む、ビジネスアプリケーションが使用するデータのタイプを識別できます。

- 個人識別可能情報 (PII)
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) データ
- Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) データ

情報オブジェクトは、情報ポートフォリオの一部です。情報ポートフォリオは、次のデータにリンクされています。

- データドメイン：データドメインテーブル [sn_apm_data_domain] 内のレコードの合計数。
- 情報オブジェクト：情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object] 内のレコードの合計数。

自動翻訳

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

- データベースインスタンス：データベースインスタンステーブル [cmdb_ci_db_instance] 内のレコードの合計数。
- データベースカタログ：データベースカタログテーブル [cmdb_ci_db_catalog] 内のレコードの合計数。

重要:
場合によっては、それより前のステージの一環で、情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object] を実装する必要があります。ビジネス要件によって、テーブルを実装するための適切なステージが決まります。

要求カタログ

ユーザーは、要求カタログを通じてサービスを要求します。カタログ要求は CMDB テーブルではありません。

フライステージには、次のコンポーネントがあります。

- ビジネスサービスポートフォリオテーブル [service_portfolio]
- ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business]：(「ビジネスサービス」に分類されるサービス)
- ビジネスサービスオファリングテーブル [service_offering]：(「ビジネスサービス」に分類されるサービスオファリング)

論理 CI の製品モデルの自動生成

CSDM 製品モデルのアサインジョブを使用して、まだ 製品モデルに関連付けられていない各論理 CI の 製品モデル レコード (アプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデル) を自動生成します。製品モデルは、単一のデジタル製品の一部である CI を関連付けるのに理想的です。

始める前に

変更された CI レコードへの読み取りアクセス権を持つユーザーは、新しい 製品モデルを表示できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

アプリケーション、サービス、およびソフトウェアクラスのインスタンス CI は ディスカバリーを介して作成されないため、 モデル **ID [model_id]** の値は 製品モデル レコードを参照しない可能性があります。製品中心の管理パラダイムへの移行を支援するには、論理 CI の各インスタンスを 製品モデルに関連付ける必要があります。 *CSDM* 製品モデルアサイン ジョブは、次のクラスで動作し、クラスインスタンスの名前を新しい 製品モデルの名前として使用します。

- サービスオファリング
- テクニカルサービス
- アプリケーションサービス:スクリプトは、関連するソフトウェアモデル名に (ビジネスアプリケーションに関連する) バージョンを追加します。たとえば、MyAppService アプリケーションサービス CI のソフトウェアモデルは、 **MyAppService - version: 2.1**のようになります。
- ビジネスサービス
- ビジネスアプリケーション

CSDM 製品モデルのアサイン ジョブは、 *CSDMModelUtil* スクリプトを呼び出します。スクリプトは、 製品モデルを参照しない、サポートされている CSDM クラスの各インスタンスに対して、次のアクションを実行します。

自動翻訳

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

1. CI と同じ名前で新しいアプリケーションモデル、サービスモデル、またはソフトウェアモデルレコードを作成します。名前の値を生成するための必須情報が CI に表示されない場合、スクリプトは指定したデフォルト値を使用します。
2. CI の場合は、[モデル **ID [model_id]]** フィールドに新しい 製品モデル への参照を追加します。

スクリプトの操作：

- スクリプトは、スクリプトを実行する CMDB 管理者のアクセスルールに従います。
- クラスインスタンス CI の自動生成された 製品モデル レコードが既存のレコードと同じである場合、その CI には既存のレコードが使用されます。
- データに同じ名前の CI が含まれている場合 (実際にはエラーです)、結果の model_id 値が競合する可能性があります。スクリプトを実行した後、結果の model_id を検証します。

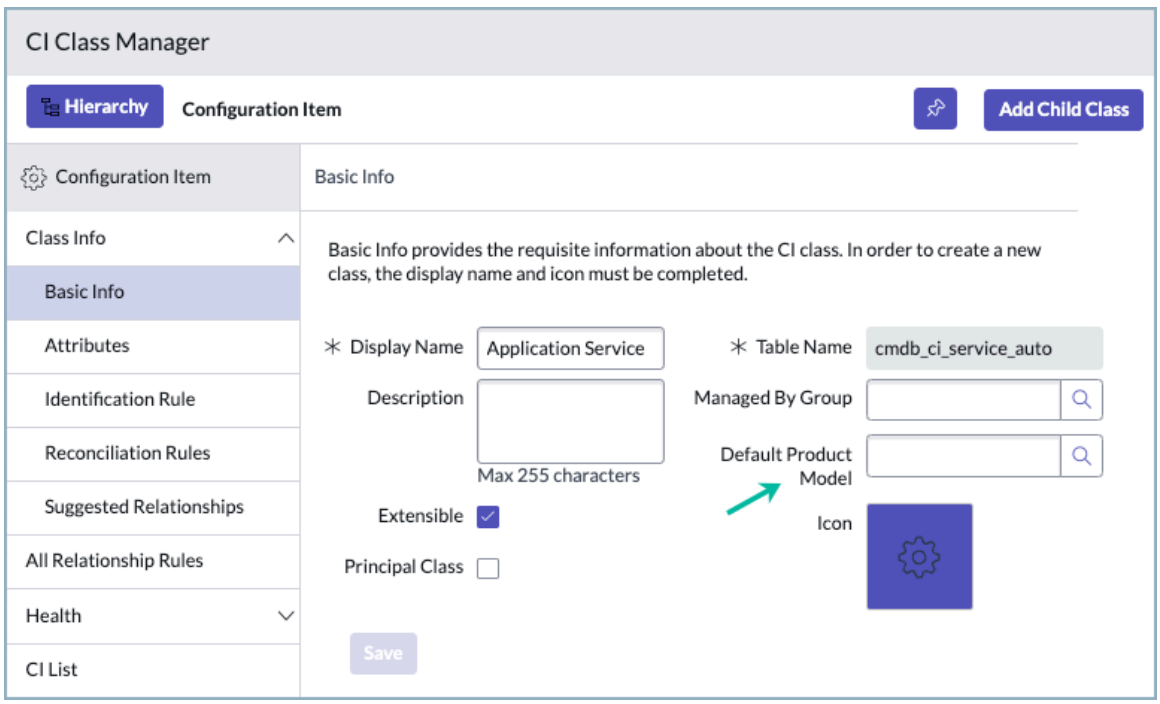
手順

1. CI の名前/バージョン値が新しい 製品モデルの名前を自動生成するのに不十分な場合に使用するデフォルト名を指定します。

   a. 移動先 構成 > **CI** クラスマネージャー をクリックし、[階層を開く] を選択します。

   b. サポートされている各クラス (アプリケーションサービス、ビジネスサービスなど) に順番に移動します。

   c. クラスの [基本情報] ページで、[デフォルトの製品モデル] フィールドに適切な名前を入力します。



2. *CSDM* 製品モデルのアサイン ジョブを実行します。

   a. 移動先 システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ.

   b. *CSDM* 製品モデルのアサイン ジョブを検索して開きます。

   c. [今すぐ実行] を選択します。
   スクリプトが実行され、 製品モデルが生成されます。

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

自動翻訳

3. 作成された 製品モデル をレビューして、新しい モデル **ID [model_id]** の値が正しいことを確認します。

   使用：

   - すべて > **Product Catalog** > 製品モデル > アプリケーションモデル
   - すべて > **Product Catalog** > 製品モデル > サービスモデル
   - すべて > **Product Catalog** > 製品モデル > ソフトウェアモデル

4. 新しいクラスインスタンスの 製品モデル 設定を作成する場合は常に、ジョブを実行します。

CSDM フレームワークの管理

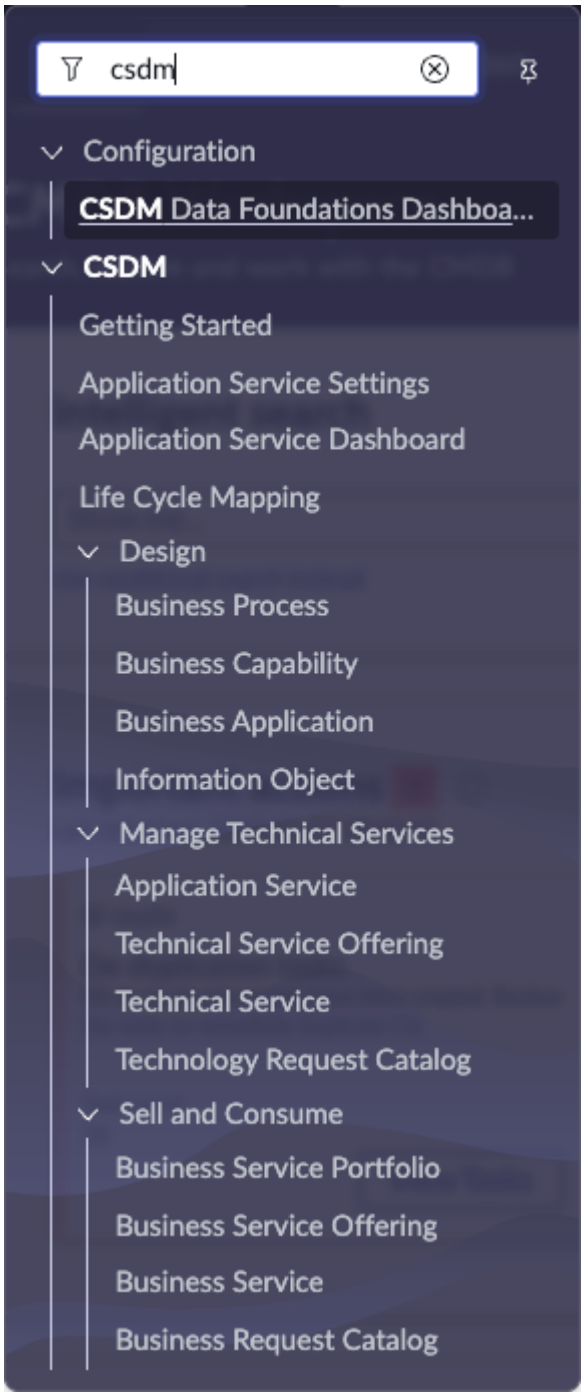
CSDM は、ServiceNow 製品とアプリケーションをセットアップするときに従うデータフレームワークです。CMDB で構成アイテム (CI) と CI 間の関係を定義する場合は、CSDM のガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することが保証され、Now Platform アプリケーションの価値が最大化されます。

CSDM モジュール

CSDM ドメインとそのコンポーネントの実装と管理を支援するモジュールに移動します。

自動翻訳

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



CSDM Data Foundations Dashboard

CSDM データ基盤ダッシュボードには、Now Platform 製品から最大限のメリットを得るのに役立つ主要な CSDM インジケーターが単一のページに表示されています。「CSDM Data Foundations Dashboard の表示」を参照してください。

はじめに

[はじめに] を選択して、 CSDM ユーザードキュメント (現在表示しているドキュメント) のライブラリーを開きます。

アプリケーションサービス設定

アプリケーションサービス設定モジュールを使用して、ユーザーがアプリケーションサービスを作成するときに必要な属性と関係を指定します。「アプリケーションサービスの属性と関係の指定」を参照してください。

アプリケーションサービスダッシュボード

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

アプリケーションサービスダッシュボードを使用すると、アプリケーションサービスを監視および管理して、アプリケーションサービスが完全に構成され、CMDB に入力されていることを確認できます。「アプリケーションサービスの監視と管理」を参照してください。

ライフサイクルマッピング

ライフサイクルマッピングモジュールを使用して、既存のライフサイクル値を CSDM ライフサイクルステータスに変換する方法を指定します。このマッピングにより、Now Platform 製品は環境内の従来の CI の正確なレポートを生成できます。「最初のアクティベーションステップ — 既存のライフサイクルデータを CSDM 標準にマッピング」を参照してください。

設計

CSDMの [設計] ドメインで参照されるテーブルで作業します。 「CSDM フレームワークの設計ドメイン」を参照してください。

テクニカルサービスの管理

CSDMの [テクニカルサービスの管理] ドメインで参照されるテーブルで作業します。「CSDM フレームワークのテクニカルサービスの管理ドメイン」を参照してください。

販売および消費

CSDMの [販売および消費] ドメインで参照されるテーブルで作業します。 「CSDM フレームワークの販売/消費ドメイン」を参照してください。

「管理者」および「変更」グループのデータを同期

グループ割り当て属性の同期

CI のグループまたは CI のクラス全体を設定する

テクニカルサービスオファリングを使用したデータの同期

アプリケーションの **CSDM** を実装する

アプリケーションポートフォリオ管理 製品ビュー

事業継続性管理 製品ビュー

変更管理 製品ビュー

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品ビュー

DevOps コンフィグ 製品ビュー

インシデント管理 製品ビュー

Operational Technology 製品ビュー

ITOM ヘルス 製品ビュー

ITOM ヴィジビリティ 製品ビュー

問題管理 製品ビュー

サービスカタログ 製品ビュー

CSDM Data Foundations Dashboard の表示

CSDM データ基盤ダッシュボードには、Now Platform 製品から最大限のメリットを得るのに役立つ主要な CSDM インジケーターが単一のページに表示されています。

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

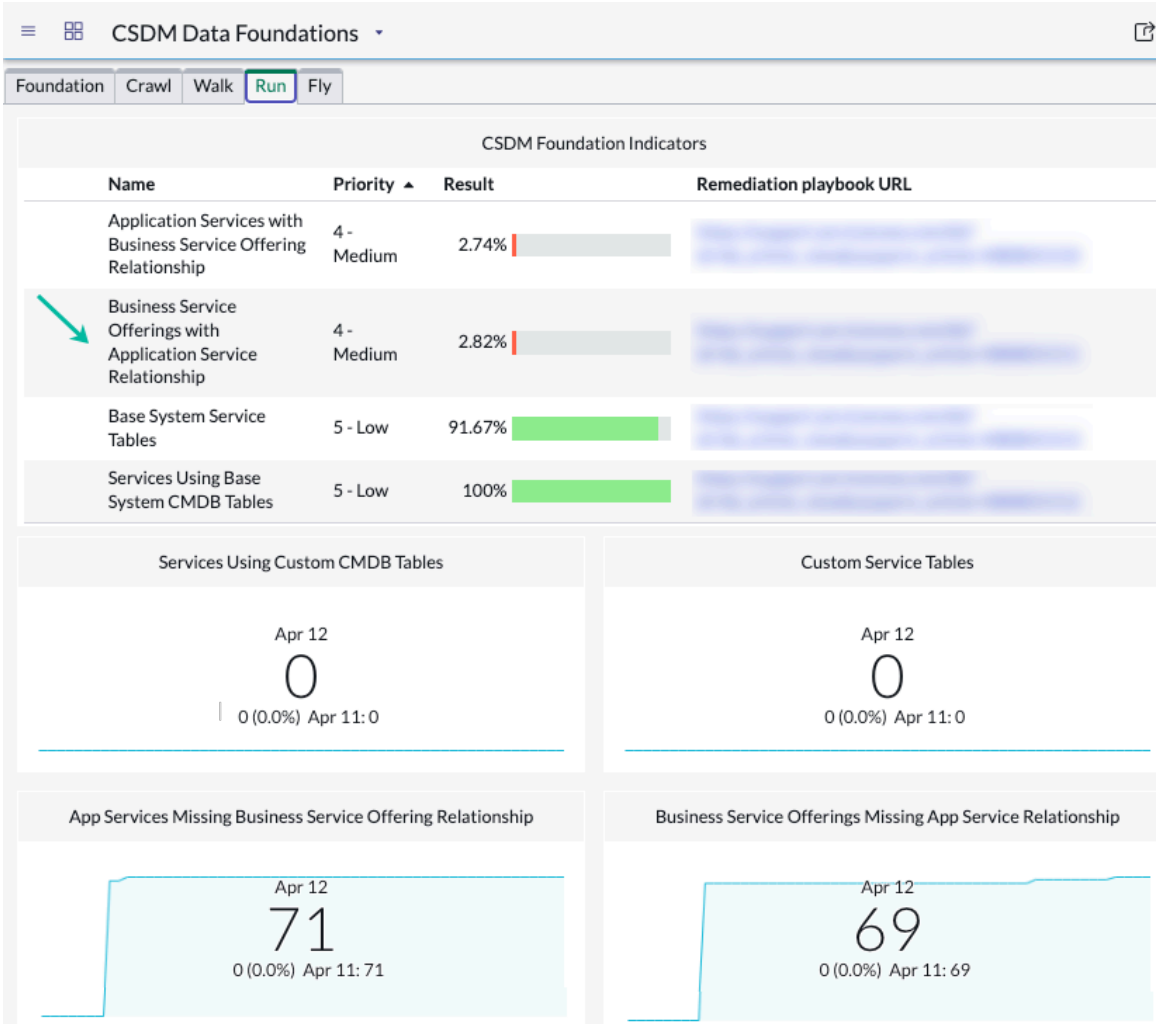
自動翻訳

CSDM Data Foundations Dashboard

ダッシュボードのタブを使用すると、組織の CSDM 実装ステージ (基盤、クロール、ウォーク、実行、およびフライ) を選択できます。その結果、各タブのレポートには、CMDB データの成熟度に適した測定基準が表示されます。 各レポートのラベルは、表示されている測定基準を分かりやすい言葉で示しています。

選択 すべて > **CSDM** データ基盤ダッシュボード をクリックしてダッシュボードを開きます。

この例では、[実行] タブのレポートは、いくつかのビジネスサービスオファリングにアプリケーションサービスとの必要な関係がないことを示しています。このナレッジを使用して、サービスオーナーは関係を追加して、カスタマーサービスエージェントがダウンしているアプリケーションによるアップストリームの影響に関する完全な情報を確実に取得できるようにすることができます。



- [優先度] 値は、測定基準の重みと実際のスコアの重大度を掛け合わせたものです。優先度の範囲は [1 —重大] (最高の優先度) から [5 —低] (最低の優先度) までです。

- [結果] 列には、主要な基盤測定基準に準拠している CI または測定アイテムの割合を示す色分けされたバーが表示されます。

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

- 赤：0 ～ 50% が準拠しています。
- 黄：50 ~ 90% が準拠しています。
- 緑：90% 以上が準拠しています。

- [修復 **Playbook** の **URL**] 列には、 Now Support 内のナレッジ記事へのリンクと、CI をコンプライアンスに準拠させるための手順が表示されます。Now Support 資格情報を使用してナレッジ記事にアクセスします。

注:
CSDM データ基盤ダッシュボード v2.2 以降、次の測定基準は [フライ] タブに表示されなくなりました。

- アプリサービスとの関係がない情報オブジェクト
- サービスオファリングに関連するカタログ要求アイテム

その他の情報

- 導入については、ServiceNow CSDM および CMDB の Data Foundations Dashboards のビデオをご覧ください。
- 「CSDM Data Foundations Dashboard の構成」および「および CMDB Data Foundations Dashboard (2.2.2) でのCSDMシステム基盤の監視」を参照してください。

アプリケーションサービスの属性と関係の指定

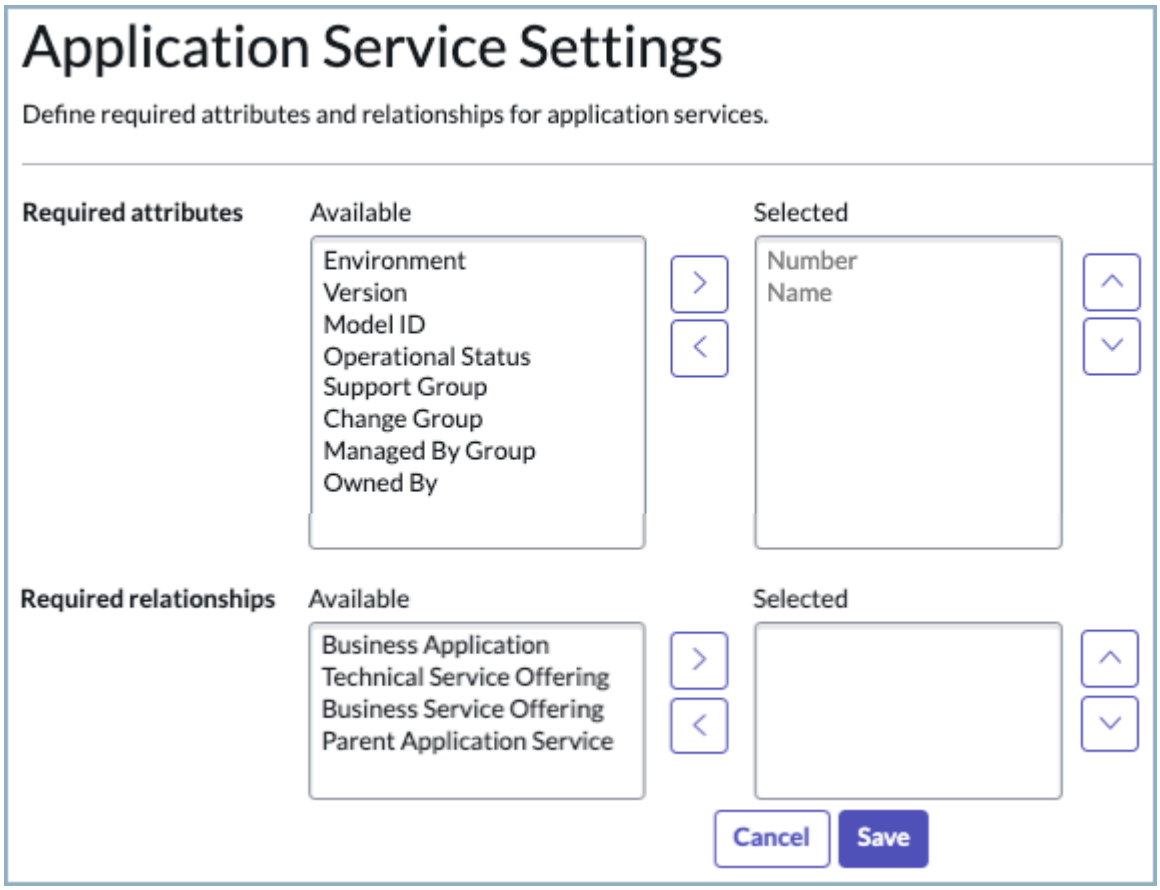
アプリケーションサービス設定モジュールを使用して、ユーザーがアプリケーションサービスを作成するときに必要な属性と関係を指定します。

アプリケーションサービス設定の構成

移動先 **CSDM** > アプリケーションサービス設定 フォームにアクセスします。手順については、「アプリケーションサービスに必要な属性および関係性の修正」を参照してください。

自動翻訳

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



アプリケーションサービスの監視と管理

アプリケーションサービスダッシュボードを使用すると、アプリケーションサービスを監視および管理して、アプリケーションサービスが完全に構成され、CMDB に入力されていることを確認できます。

アプリケーションサービスレポートの表示

たとえば、ダッシュボードのレポートでは、サービスの作成方法で構成されていないアプリケーションサービスに誘導して、修復することができます。詳細については、「アプリケーションサービスダッシュボードでのアプリケーションサービスの健全性の監視」を参照してください。

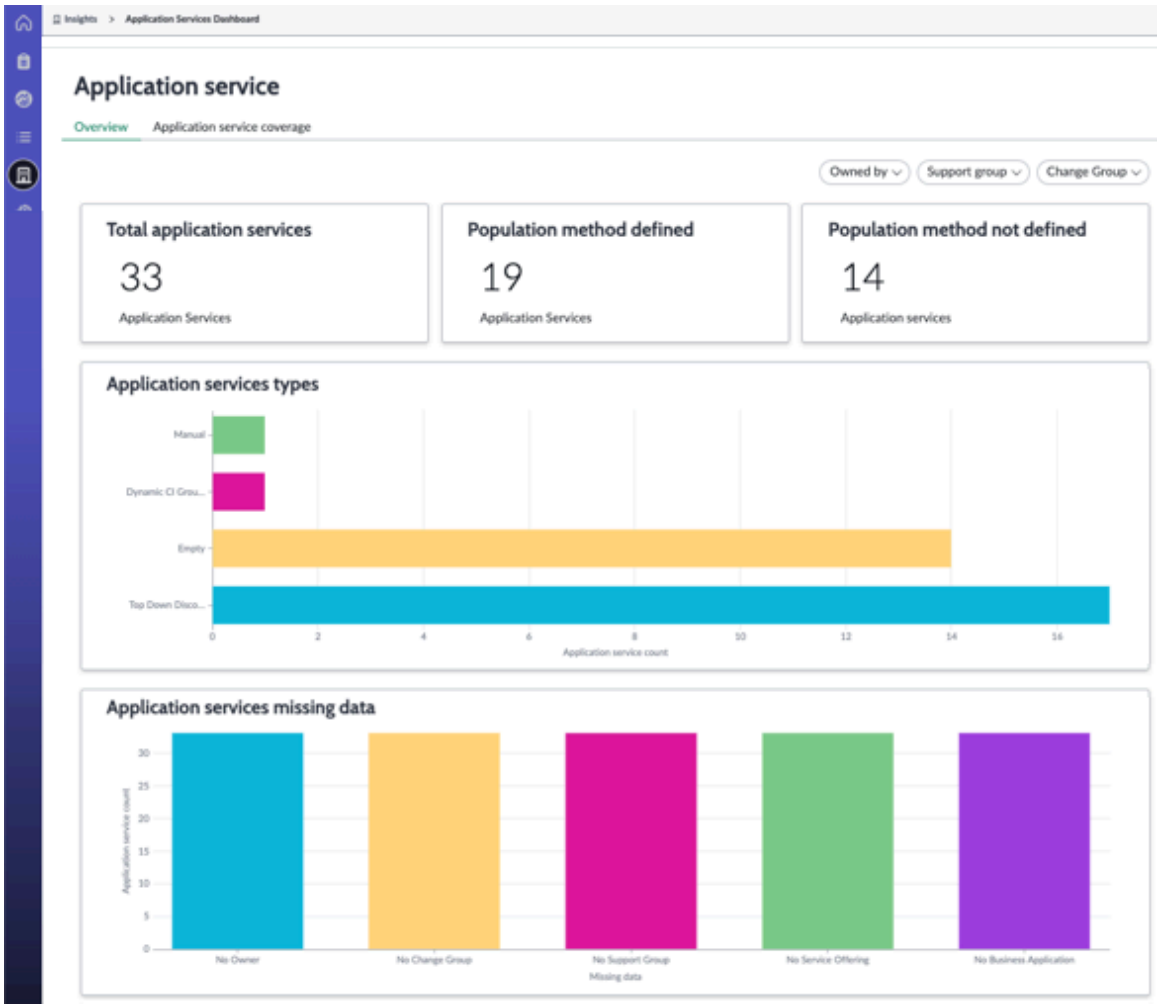
次の 2 つのオプションがあります。

CMDB インサイトでのアプリケーションサービスダッシュボードの表示

インサイトビューでダッシュボードを表示するには、**[CMDB Workspace]** を選択し、[インサイト] アイコン ( ) を選択して、[アプリケーションサービス] タイルを選択します。「CMDB Workspace のインサイトビュー」を参照してください。

自動翻訳

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

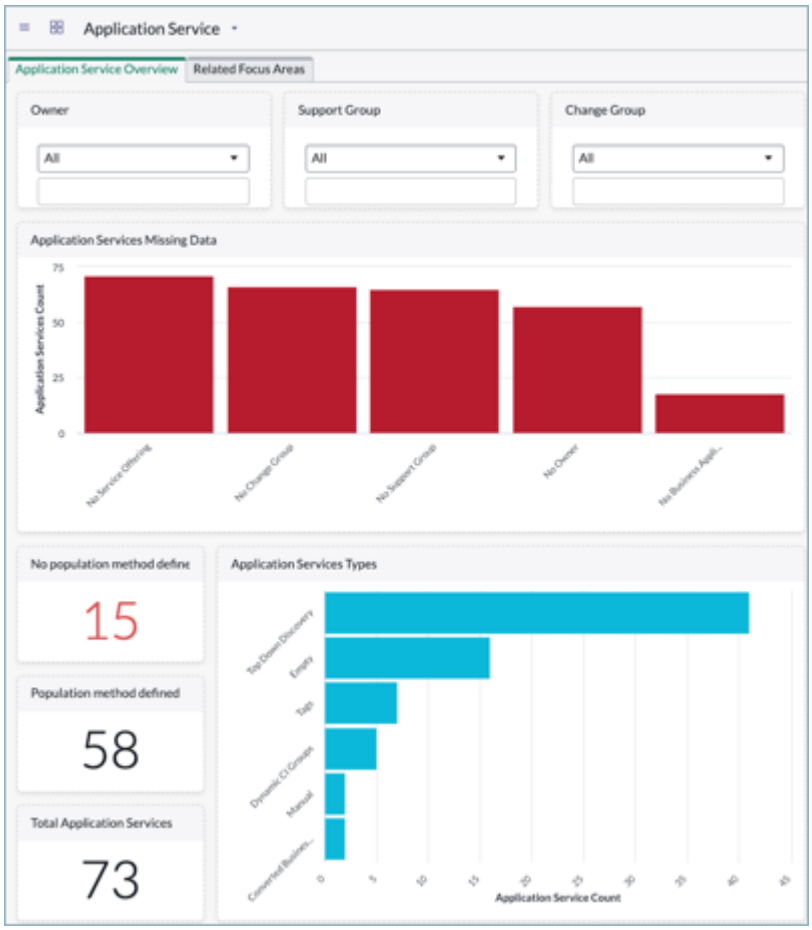


アプリケーションサービスダッシュボードの表示

ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > **CSDM** > アプリケーションサービスダッシュボード.

自動翻訳

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



グループ割り当て属性の同期

特定のユーザーグループで CI または CI クラスのコレクションを管理できるようにするには、テクニカルサービスオファリングまたは CI クラスマネージャーを使用してグループアサイン属性を設定します。この操作では、指定された CI クラスまたは CI グループに属するすべての CI 間で、グループ属性データが同期されます。

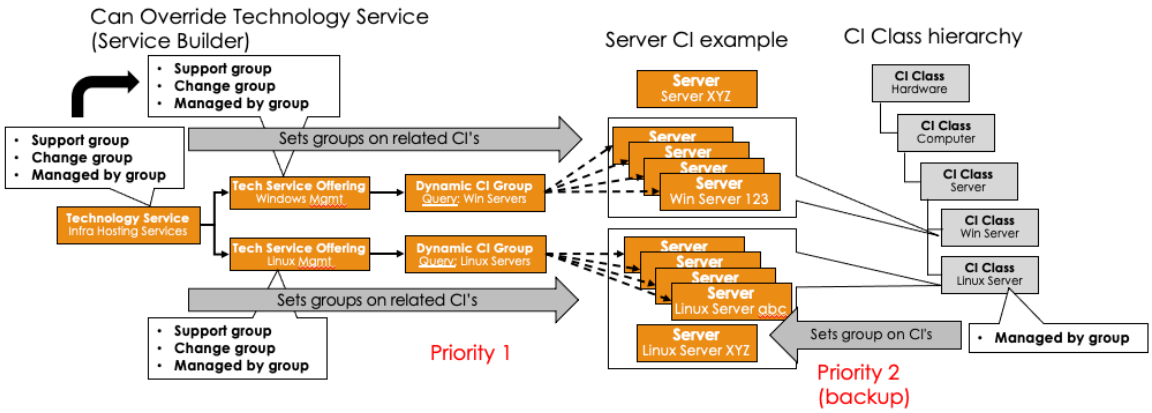
グループ割り当て属性の同期方法

- テクニカルサービスオファリングを使用したデータの同期: テクニカルサービスオファリングのサポートグループ、変更グループ、または管理担当者グループの属性を直接設定します。これらの設定は、テクニカルサービスオファリングに関連付けられている CI に適用されます。
- CI のグループまたは CI のクラス全体を設定する: CI クラスマネージャーで特定のクラスの [管理担当者グループ] 属性を設定します。クラス内のすべての CI に、CI クラスマネージャーで指定された値に基づいて [管理担当者グループ] フィールドが設定されます。この方法により、[管理担当者グループ] 設定は、テクニカルサービスオファリングに関連付けられていない CI にのみ適用されます。テクニカルサービスオファリングによって管理されている CI の場合、[管理担当者グループ] フィールドは最初にその動的 CI グループと同期されます。このフィールドがその動的 CI グループに含まれる CI と同期され、CI クラスマネージャーからのエントリが上書きされます。
- サポートグループと変更グループの使用：データ同期では、動的 CI グループを使用することで、検出できないデータの管理が可能になります。cmdb_ci テーブルの [サポートグループ] フィールドと [変更グループ] (以前は [アサイン先グループ] のラベル) フィールドの値は、関連する動的 CI グループ、およびその動的 CI グループオブジェクトの一部として含まれるすべての CI と同期されます。

自動翻訳

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

チームデータの同期



関連情報

CI クラスマネージャー

CI のグループまたは CI のクラス全体を設定する

CI クラスマネージャーを使用して、CI クラス全体および個々の CI のグループアサイン属性を同期します。

始める前に

必要なロール：Itil および itil_admin

このタスクについて

CI クラスマネージャーで特定のクラスの [管理担当者グループ] 属性を設定します。クラス内のすべての CI に、CI クラスマネージャーで指定された値に基づいて [管理担当者グループ] フィールドが設定されます。この方法により、[管理担当者グループ] 設定は、テクニカルサービスオファリングに関連付けられていない CI にのみ適用されます。テクニカルサービスオファリングによって管理されている CI の場合、[管理担当者グループ] フィールドは最初にその動的 CI グループと同期されます。このフィールドがその動的 CI グループに含まれる CI と同期され、CI クラスマネージャーからのエントリが上書きされます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CI** クラスマネージャー.
2. [階層] を選択して [CI クラス] リストを展開し、詳細を表示するクラスを選択して、[基本情報] を選択します。
3. [管理担当者グループ] 属性の値を指定し、[保存] を選択します。
4. 変更を確認するには、**[CI** リスト] を選択します。
   テクニカルサービスオファリングに関連付けられていない限り、このクラスのすべての CI の [管理担当者グループ] 属性に変更が適用されているはずです。変更は、クラス内の CI にのみ適用され、CI の下のサブクラスには適用されません。

Example:

itil_admin は、次の手順に従って、特定のクラスに属するすべての CI を管理できるユーザーグループを定義できます。

自動翻訳

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

1. CI クラスマネージャーに移動し、リストの **[Linux** サーバー] クラスを選択します。
2. [基本情報] を選択し、[管理担当者グループ] 属性で **[sys_user_group]** を選択して [保存] を選択します。
3. この属性が更新されたことを確認するには、**[CI** リスト] を選択し、Linux サーバークラスに移動します。[管理担当者グループ] 属性が **[sys_user_group]** に更新されたことがわかります。

テクニカルサービスオファリングを使用したデータの同期

テクニカルサービスオファリングを使用して、CI クラス全体および個々の CI のグループアサイン属性を同期します。

始める前に

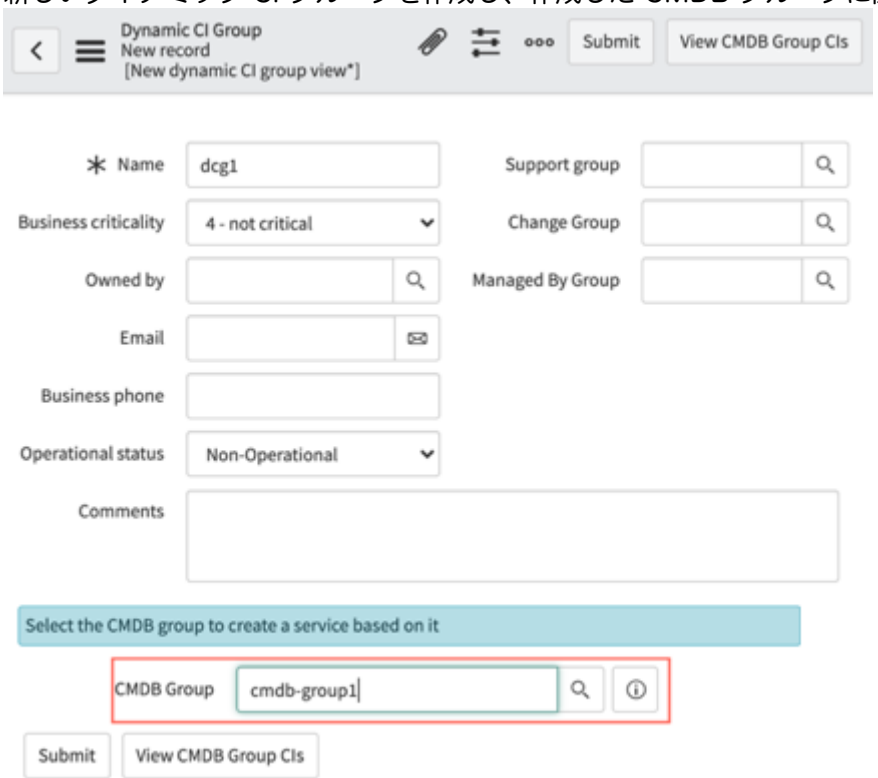
必要なロール：Itil および itil_admin

このタスクについて

テクニカルサービスオファリングのサポートグループ、変更グループ、または管理担当者グループの属性を直接設定します。これらの設定は、テクニカルサービスオファリングに関連付けられている CI に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > **CMDB** グループ をクリックし、新しい CMDB グループを作成します。詳細については、「CMDB グループ」を参照してください。
2. 移動先 すべて > 構成 > ダイナミック **CI** グループ.
3. 新しいダイナミック CI グループを作成し、作成した CMDB グループに関連付けます。



ダイナミック CI グループの詳細については、「CSDM フレームワークのテクニカルサービスの管理ドメイン」を参照してください。

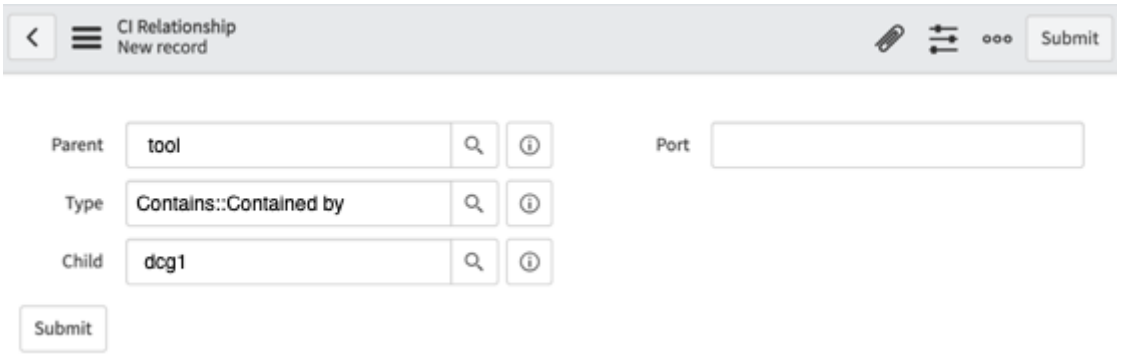
4. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスオファリング 新しいテクニカルサービスオファリングを作成できます

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

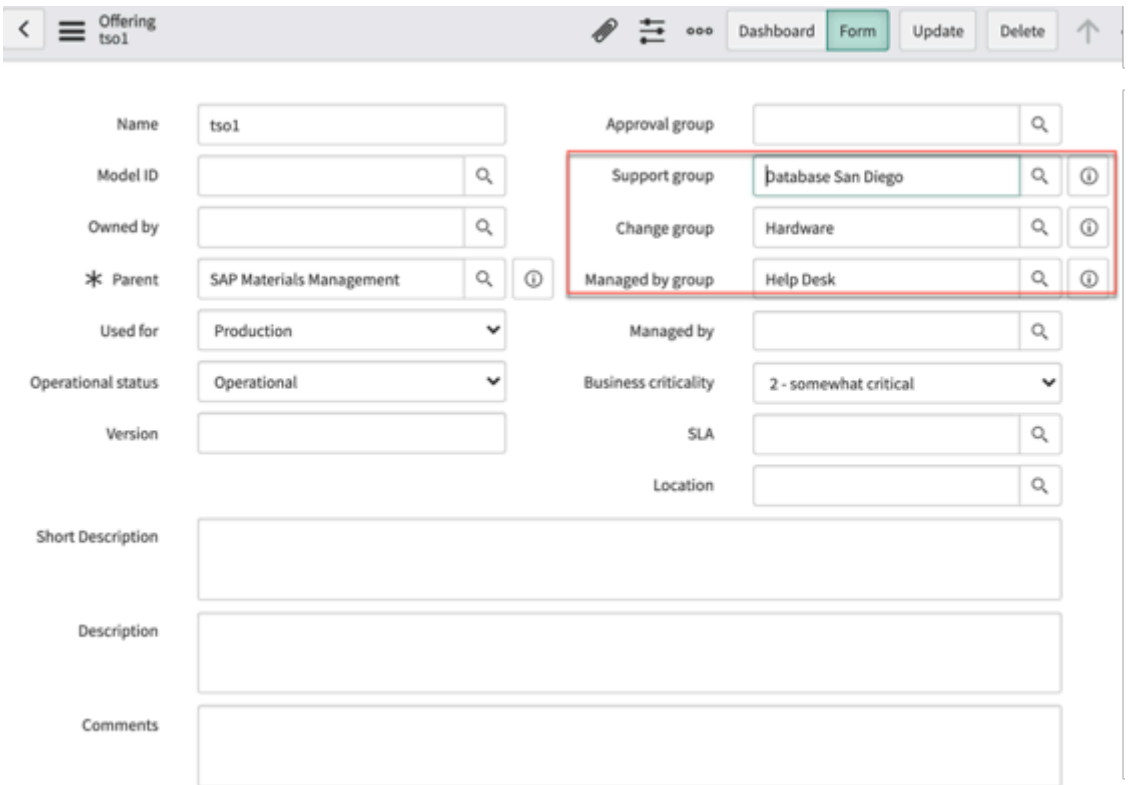
自動翻訳

テクニカルサービスオファリングの詳細については、「CSDM フレームワークのテクニカルサービスの管理ドメイン」を参照してください。

5. **[CI 関係 (CI Relationship)]** テーブルに移動し、[新規] を選択して、次の値を入力します。
   - 親：作成したテクニカルサービスオファリングを選択します。
   - 子：作成したダイナミック CI グループを選択します。



6. [送信] を選択します。
   これで、テクニカルサービスオファリングとダイナミック CI グループの関係が作成されました。
7. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスオファリング をクリックし、作成したテクニカルサービスオファリングを開きます。
8. 次のフィールドに値を入力します。
   - サポートグループ
   - 変更グループ
   - 管理担当者グループ



9. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   フィールドでデータ同期が有効になったことを確認するメッセージが表示されます。

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

10. 指定した値は、関連するダイナミック CI グループおよび関連するすべての CI に適用されます。

注:

- 新しい CI がクラスに追加された場合、スケジュールされた CSDM データ同期ジョブが完了した後にのみデータが同期されます。データをすぐに同期する必要がある場合は、 スケジュール済みジョブ > **CSDM** データ同期 [**Execute]**を選択します
- [管理担当者グループ] フィールドは、CI クラスマネージャーとテクニカルサービスオファリングの両方で入力される場合があります。この場合、テクニカルサービスオファリングの [管理担当者グループ] フィールドに指定された値が優先されます。

製品への **CSDM** ガイドラインの適用

「製品ビュー」トピックでは、いくつかの ServiceNow 製品で 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) フレームワークを使用することの利点について説明します。

製品ビュートピックには、次の情報が含まれています。

- 製品の機能とメリットの簡単な概要。
- ユースケースと例。
- 製品によって管理される CSDM テーブル。
- 製品によって使用される CSDM テーブル。
- 製品に価値を付加する他の ServiceNow 製品についての言及。
- 製品を使用することにメリットがある他の ServiceNow 製品についての言及。

注:
CSDM ユースケースには、1 つ以上のデータタイプが含まれる場合があります。他の ServiceNow 製品もこれらのデータタイプを管理する場合があります。ユースケースでは、製品の使用可能な依存関係のすべてが説明されているわけではありません。

製品ビューのトピックには、次の情報は記載されていません。

- ServiceNow 製品の実装。
- ベースシステム に含まれていないシステムの構成。そのようなシステムは、この製品ビューで参照される場合がありますが、スコープの範囲外です。
- IT Service Management (ITSM)、IT Business Management (ITBM)、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) などの他の ServiceNow 製品の使用

ServiceNow Community の **CSDM** に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

アプリケーションポートフォリオ管理 製品ビュー

APM を使用して、組織のアプリケーションを包括的に把握することで、冗長なものを特定して予算コストを削減できます。この製品ビューの目的は、APM 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

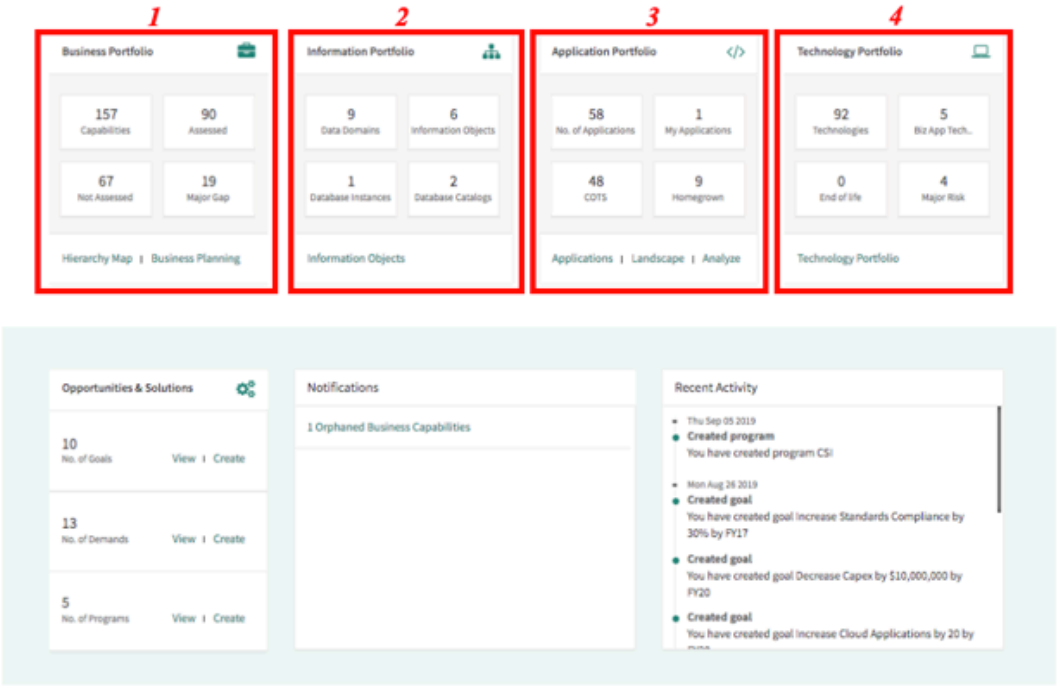
注:
CSDM 4.0 以降のバージョンを使用していない場合は、CSDM について Rome のドキュメントを参照してください。

自動翻訳

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

APM ホームページ

APM ホームページには、APM によって使用される CSDM テーブルの多くが整理されています。



ビジネスポートフォリオ

評価済みまたは評価される予定の定義済みのビジネス機能の数、および機能をサポートしているがリスクにさらされているビジネスアプリケーションの数を表示します。

ケイパビリティマッピングを使用してビジネス機能とビジネスアプリケーション間の構成アイテム (CI) の関係を確立する方法の詳細については、[product] を参照してください。

情報ポートフォリオ

資産情報を情報オブジェクトとしてキャプチャします。情報オブジェクトをビジネスアプリケーションに接続して、いつでも使用できるアプリケーションポートフォリオを作成できます。

情報ポートフォリオは、次のデータにリンクされています。

- データドメイン：データドメインテーブル [sn_apm_data_domain] 内のレコードの合計数。
- 情報オブジェクト：情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object] 内のレコードの合計数。
- データベースインスタンス：データベースインスタンステーブル [cmdb_ci_db_instance] 内のレコードの合計数。
- データベースカタログ：データベースカタログテーブル [cmdb_ci_db_catalog] 内のレコードの合計数。

情報ポートフォリオと情報ポートフォリオモデルの詳細については、[product] を参照してください。

アプリケーションポートフォリオ

自動翻訳

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

ビジネス機能をサポートするアプリケーションを追跡し、効果的に管理して組織の目標を達成します。ポートフォリオは、カテゴリ、メーカー、タイプなどの情報を含むアプリケーションのリストを提供します。[アプリケーション] を選択して、組織内のビジネスアプリケーションのリストビューに移動します。

アプリケーションのユーザビリティ、コスト、品質、パフォーマンス、およびリスクの測定の詳細については、[product] を参照してください。

技術ポートフォリオ

アプリケーションのユーザビリティ、コスト、品質、パフォーマンス、およびリスクを測定する測定基準を使用します。

技術ポートフォリオ管理の概要およびビジネスアプリケーションとの関係の詳細については、[product] を参照してください。

アプリケーションポートフォリオ管理 および **CSDM** テーブル

アプリケーションポートフォリオ管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、APM のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

APM によって管理される **CSDM** テーブル

1. ビジネス機能テーブル [cmdb_ci_business_capability]
2. ビジネスアプリケーションテーブル [cmdb_ci_business_app]。

   注:

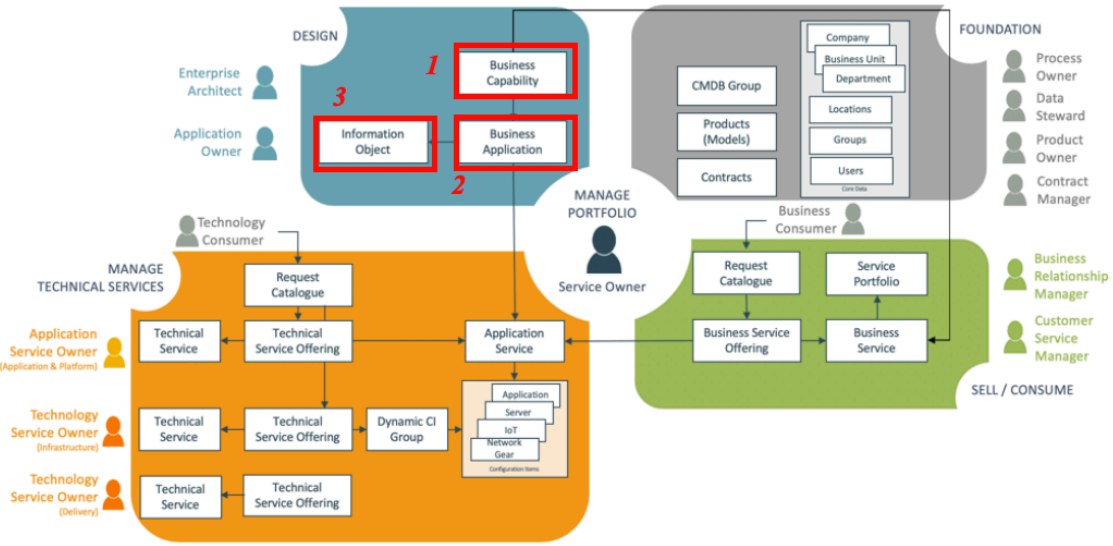
   APM では、ビジネスアプリケーションテーブルの [プラットフォーム] および [プラットフォームアプリ] フィールドを使用して、ビジネスアプリケーションと基礎となるアプリケーションサービス間の関係を確立します。APM は CI 関係ではなく、APM フォームの参照を使用してプラットフォームホスト/プラットフォームアプリの関係を管理します。

   この関係では、計画と設計で使用されるビジネスアプリケーションのレコードが、アプリケーションサービスによってどの分野でどのように運用され実現されるのかに関連付けられます。この関係は、開発、テスト、および本番環境 (開発、テスト、および本番アプリケーションサービスインスタンス) でのビジネスアプリケーションのすべての使用を明らかにします。多くの場合、複数の本番展開があります。たとえば、大規模な小売業者は、1,000 店舗それぞれでレジを実行するビジネスアプリケーションを使用します。したがって、その 1 つのビジネスアプリケーションに対して、アプリケーションサービスの本番インスタンスが 1,000 (店舗ごとに 1 つ) あることになります。関係の詳細については、「CSDM の概要」ビデオをご覧ください。

3. 情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object]

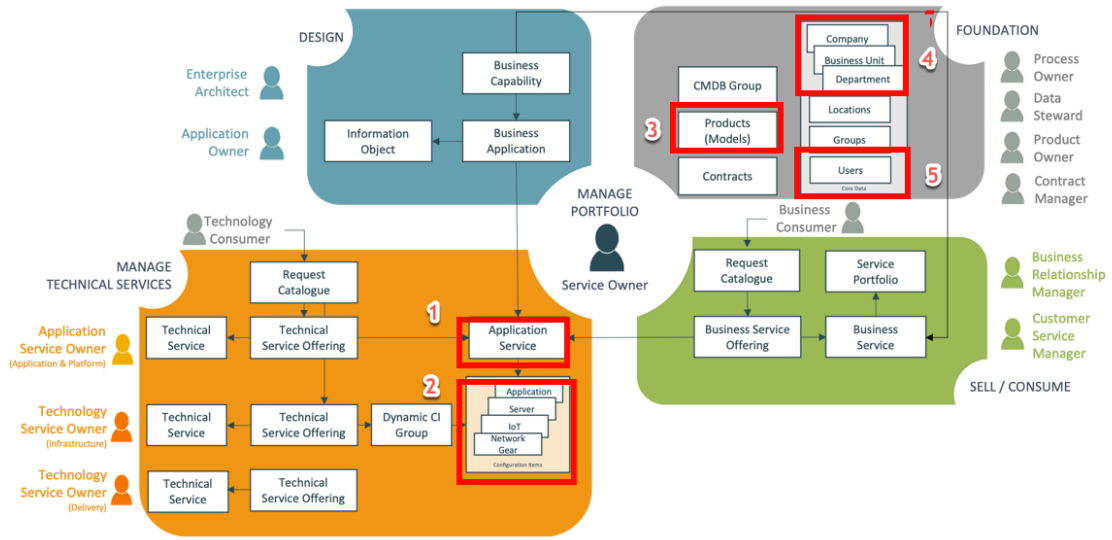
自動翻訳

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



APM によって使用される CSDM テーブル

1. マッピング済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
3. ビジネス機能テーブル [cmdb_ci_business_capability]
4. ビジネスアプリケーションテーブル [cmdb_ci_business_app]
5. 情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object]
6. SDLC コンポーネントテーブル [cmdb_ci_sdlc_component]



APM に付加価値を提供する製品

APM を以下のいずれかの ServiceNow 製品と併用すると、APM の価値をさらに高めることができます。

自動翻訳

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

- ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。
- サービスマッピング は、[cmdb_ci_service_discovered] テーブル内のアプリケーションインスタンスサービス、関連するインフラストラクチャおよびアプリケーション [cmdb_ci_appl] CI の詳細を提供します。
- Asset Management は、関連する製品モデルを提供します。ソフトウェア資産管理 (SAM Foundation) および Hardware Asset Management (HAM) は、テクノロジーポートフォリオ管理 のライフサイクルデータを提供します。
- ファイナンシャルマネジメント：総所有コスト (TCO) は、総勘定元帳データと割り当てルールに基づいて計算されます。
- プロジェクトポートフォリオ管理 は、ビジネスアプリケーションロードマップを表示します。デマンド、プロジェクト、スプリント、エピックが含まれます。
- Agile Development は、アプリケーションロードマップ内の各ビジネスアプリケーションのバックログストーリーとエピックを表示します。

APM からメリットを得る製品

次の ServiceNow 製品は、APM により価値が向上します。

- IT Service Management (ITSM)：サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に階層化された情報とテクノロジーがあります。
- Information Technology Operations Management (ITOM)：管理対象のハードウェアおよびソフトウェアとともに、アプリケーションサービスのビジネスコンテキストを理解します。
- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)：監査人は、ビジネスアプリケーションおよび関連する情報オブジェクトを活用できます。これは、監査人が、監査のスコーピング、リスクの測定、および監査アクティビティの管理のための設計時のデータ機密性を理解するために役立ちます。
- 資産管理：ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのソフトウェアとハードウェアのライフサイクルを管理します。

アプリケーションポートフォリオ管理 のユースケース

APM では、計画とレポートに使用されるすべてのインスタンス、テクノロジー、およびデータを表す、バージョンに依存しない単一のエンティティを定義できます。

APM のユースケース

ビジネスアプリケーションは、資金調達、ロードマッピング、リスクレポートなどの計画およびガバナンスアクティビティに使用できます。ビジネスアプリケーションの合理化は継続的なプロセスであり、コストを削減し、テクノロジーの変革を計画するために非常に重要です。ビジネスアプリケーションの合理化は、合併、売却、またはその他の広範囲に影響するビジネス主導の変更を完了するためにも重要です。

APM ユースケースの主な機能

CMDB は、CSDM フレームワークで使用される場合、次の方法で APM に価値を提供します。

- アプリケーションライフサイクル管理。これには以下の操作が含まれます。
  - 新しいビジネスアプリケーションの登録 (ベースシステムに含まれる)。
  - ビジネスアプリケーションの更新

自動翻訳

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

  - 関連するすべてのアプリケーションサービスとインフラストラクチャを含む、ビジネスアプリケーションのデコミッション。 アプリケーションサービスは論理的なものであるため、論理ライフサイクルステータスを使用する必要があります。アプリケーションサービスは、他の論理 CI と同じライフサイクルガイダンスに従います。
- 測定基準または関連する影響度に基づくビジネスアプリケーションポートフォリオのアセスメント。
- ロードマップの計画と新しいアイデア、デマンド、プロジェクトの作成。
- データ認定プロセス
- 総所有コスト (TCO) の計算 (ファイナンシャルマネジメント モジュールを使用)
- 次の関連エンティティを管理します。
  - 情報オブジェクトテーブル [cmdb_ci_information_object]
  - ビジネス機能テーブル [cmdb_ci_business_capability]

APM ユースケースの結果

このユースケースでは、CSDM はビジネスアプリケーションをモデル化し、重要なデータを関連付けるための一貫した方法を APM に提供します。ユースケースでは、アプリケーションサービス (インスタンス) が、テクノロジーリスクスコア、コスト、および分析に使用されるその他の測定基準を自動化するために必要なように定義されていることを確認します。

TPM のユースケース

TPM を使用すると、サポート終了 (EOL) の日付になったソフトウェアとハードウェアの使用に関連するリスクをよりよく理解できます。CSDM フレームワークによって提供される詳細を使用して、EOL になったソフトウェアとハードウェアを使用することのリスクを判断できます。各製品ライフサイクルの EOL 日付が計算され、CSDM フレームワークに従って組み合わされて、ビジネスアプリケーションレベルのスコアが提供されます。

TPM ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、一貫したデータ構造を提供します。この一貫したデータ構造により、テクノロジーのライフサイクルを管理し、組み合わされたテクノロジーリスクを容易に分析できるようになります。

CSDM フレームワークの構成方法により、ITOM、サービス管理 (サービスポートフォリオ管理 (SPM))、および IT Application Management (ITAM) の多くの製品を活用できます。

EOL テクノロジーを使用するリスクは、CMDB で特定された各ソフトウェアおよびハードウェア製品モデルのライフサイクルに基づいて計算され、ソフトウェアおよびハードウェア製品モデルと照合されます。

ライフサイクルデータを手動で入力するか、外部ソースからインポートするか、ソフトウェア資産管理プロ または ハードウェア資産管理 のライセンスで提供されたデータを使用することができます。

リスクが計算され、階層で表示されます。ビジネスアプリケーションは最上位レベル、SDLC コンポーネントはビジネスアプリケーションの下にあり、アプリケーションサービスは各展開 (インスタンス) を示し、ソフトウェアと製品モデルは最下位レベルにあります。リスクは以下に示す順序で計算され、現在の日付から EOL の日付までの期間に基づいています。

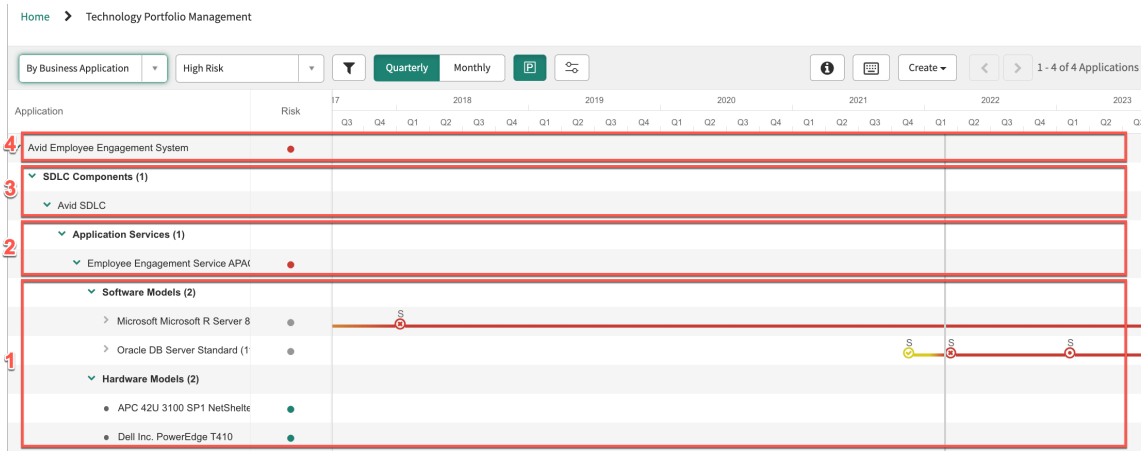
注:
SDLC コンポーネントの設定はオプションです。SDLC コンポーネントを構成しなくても、ビジネスアプリケーションをアプリケーションサービスに直接接続することは可能です。

自動翻訳

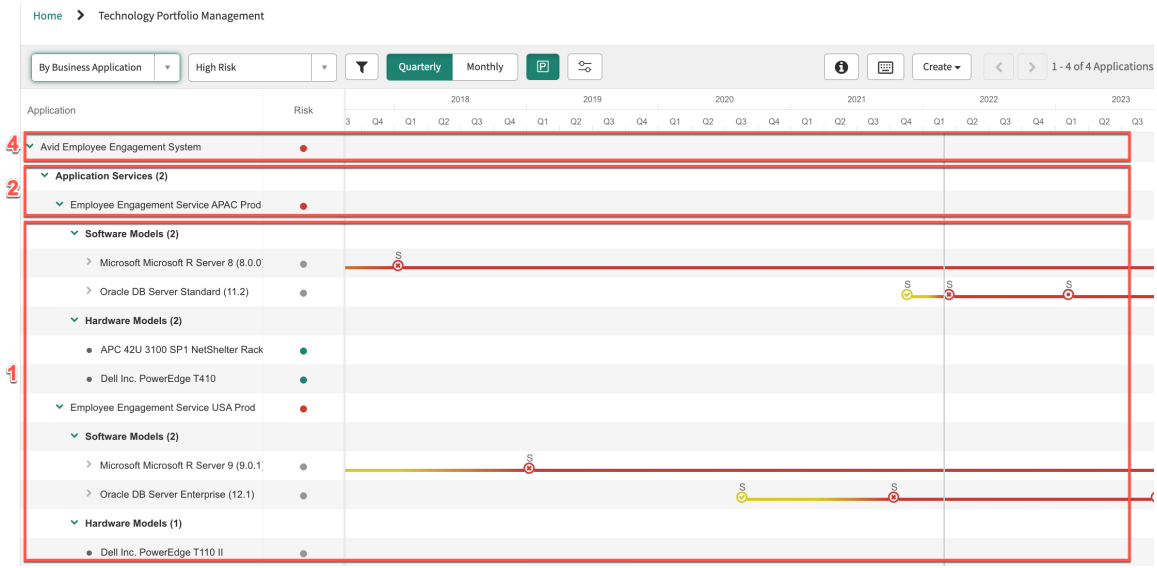
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ハードウェアおよびソフトウェア製品モデル：現在のライフサイクルフェーズとソースを表示し、リスクのある特定のモデルを示します。
2. アプリケーションサービスレベル：アプリケーションサービス (インスタンス) で使用されている、基礎となるすべてのハードウェアおよびソフトウェア製品モデルの組み合わせのリスクステータスを表示します。
3. SDLC コンポーネント：すべての SDLC コンポーネントと、関連付けられたアプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションを表示します。
4. ビジネスアプリケーションレベル：基礎となるすべてのアプリケーションサービス (インスタンス) を組み合わせて、ポートフォリオレベルでの全体的なリスク評価を判断します。

技術ポートフォリオ管理ホームページ **(SDLC** コンポーネント構成あり)



技術ポートフォリオ管理ホームページ **(SDLC** コンポーネント構成なし)



次の情報は、ビジネスアプリケーションとそのインストール済みアプリケーションサービス (インスタンス) に対する EOL の影響を判断するために使用されます。

- 組織で使用されているビジネスアプリケーションはすべて、1 つ以上のアプリケーションサービスにリンクされています。各アプリケーションサービスは、1 つ以上のテクノロジーモデルまたはソフトウェアモデルで実行されます。

  アプリケーションサービスソフトウェアモデルテーブルの名前は [sn_apm_tpm_service_software_model] です。

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

- ソフトウェアモデルには、一連のライフサイクルステージがあります。これらのライフサイクルステージは、インストール日から廃止日までの範囲です。

  一部のビジネス組織は、ソフトウェアモデルのライフサイクルフェーズに基づいて内部の日付を設定します。これらのソフトウェアモデルのフェーズには、早期導入、メインストリーム、使用の減少、および廃止があります。

  同様に、ソフトウェアベンダーは、プレリリース、一般提供、提供終了、使用停止などのベンダーライフサイクルフェーズに基づいて、ソフトウェアの日付を設定します。ベンダーからのサポートは、技術のフェーズによって異なる場合があります。たとえば、ソフトウェアモデルが使用停止フェーズに達すると、ベンダーは技術のサポートを停止する場合があります。

  ソフトウェアモデルのライフサイクルテーブルの名前は [sam_sw_model_lifecycle] です。

アプリケーションポートフォリオ管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- ビジネスサービスは、IT 部門が顧客に提供するものです。 ビジネスサービスは、ビジネスユーザーに対して公開されるサービスのタイプです。ビジネスサービスは通常、1 つ以上のビジネス機能を実装します。

  ビジネスユーザーは通常、ビジネスサービスを注文します。ビジネスユーザーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、経理などです。

  - ビジネスサービスは運用 CI です。
  - ビジネスサービスは、複数のビジネスサービスの 1 階層ではなく、1 レベルのサービスである必要があります。
  - ビジネスサービスは、インシデント、問題、および変更における影響度と、変更の承認に使用できます。
  - ビジネスサービスは、コンシューマーまたは販売者にフォーカスしたものでなくてはなりません。

- ビジネス機能とは、ビジネスモデルをサポートしたり組織のミッションを完遂したりする高レベルの機能です。

  ビジネス機能は通常、1 つ以上のビジネス成果を達成する特定のタスクを表します。多くの場合、ビジネス機能は動作 (財務管理や IT サポートサービスの提供など) として表示されます。これらのビジネス機能を使用して、ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのコストを合理化し、優先順位付けすることができます。

- テクノロジーポートフォリオ管理 の使用：Software Asset Management Foundation プラグイン は、テクノロジーポートフォリオ管理 で使用するライフサイクルデータを提供します。ただし、そのデータを手動で管理することも、別のソースから取得することもできます。両方の製品は、基礎となるテーブルを共有していますが、独立しており、それぞれ単独で使用できます。
- アプリケーションポートフォリオの管理の詳細については、「Application Portfolio Management - インベントリのベストプラクティス」を参照してください。
- アプリケーションとビジネスアプリケーションは、異なるテーブルを使用し、異なる要素を表します。

  ビジネスアプリケーション

自動翻訳

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

- ビジネスアプリケーションテーブル [cmdb_ci_business_app] を使用します。
- 使用中のアプリケーションサービス、環境、ソフトウェア、およびハードウェアで構成されるアプリケーションの単一の論理的な構成を表します。

アプリケーション

- アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl] を使用します。
- サーバーで使用されている特定のバージョンのソフトウェアを表します (多くの場合、ディスカバリー または System Center Configuration Manager (SCCM) によって入力されます)。

APM の詳細については、「APM: Application Inventory - Most common questions. (APM：アプリケーションインベントリ - 最も一般的な質問)」を参照してください。

事業継続性管理 製品ビュー

事業継続性管理 (BCM) は、破壊的なインシデントの後に許容可能なレベルで製品とサービスを提供し続ける機能を提供します。この製品ビューの目的は、BCM 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

ビジネスインパクト分析機能を使用すると、ビジネスチームは CMDB の一部としてキャプチャできる IT および非 IT の依存関係を特定できます。同じ情報を使用して、復旧手順とともに IT DR および BC 計画を作成します。

BCM を使用して、BCM プログラムの効果的な実装とメンテナンスのための目標、ガバナンスモデル、およびフレームワークを特定します。BCM の機能コンポーネントは フレームワーク内で動作し、相互に連携して相乗的に危機的状況に対応し、エンドツーエンドの重要なプロセスを実行して、従業員、ビジネス、および顧客への影響を最小限に抑えます。

BCM には、組織の中断による混乱を軽減し、運用を継続し、中断時にビジネスサービスを提供するための次の主要な機能コンポーネントが含まれています。

- Business Impact Analysis
- Business Continuity Planning および Recovery Management
- Crisis Management

その他の情報について

事業継続性管理 の使用の詳細については、以下を参照してください。

- ビジネスインパクト分析
- 事業継続性計画 / IT DR の計画
- 演習の計画
- 危機イベント

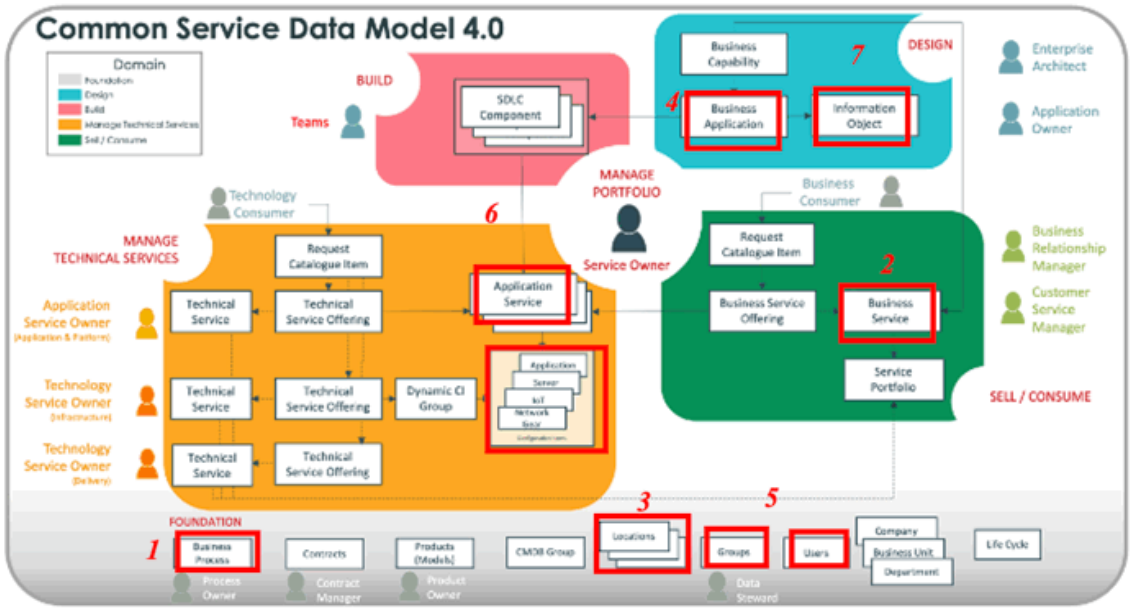
事業継続性管理 および **CSDM** テーブル

事業継続性管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、事業継続性管理 のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

自動翻訳

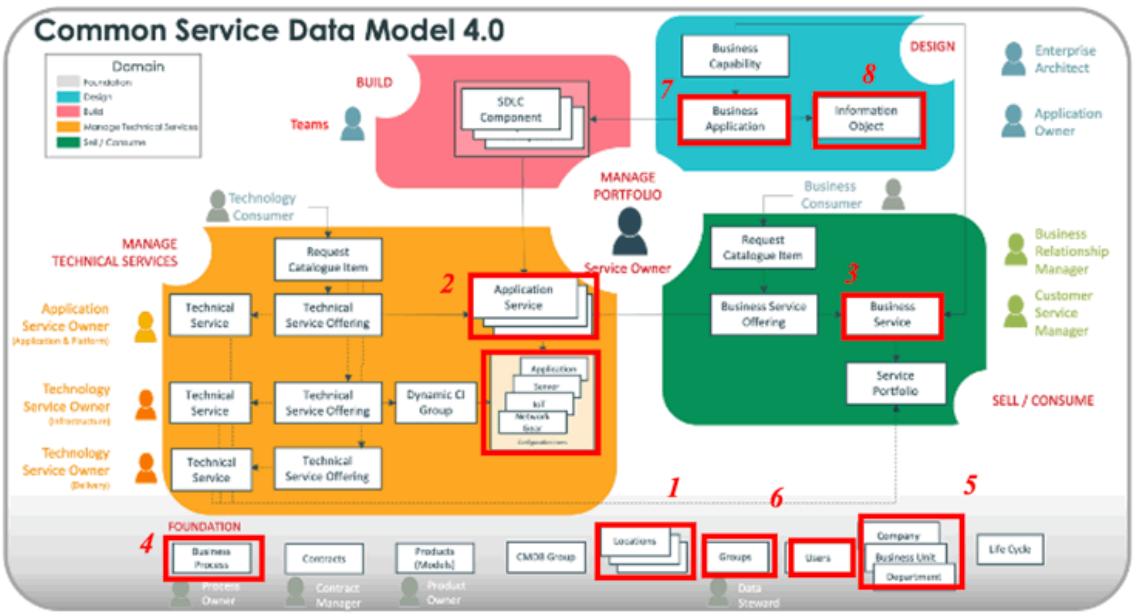
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

BCM によって管理される CSDM テーブル



1. ビジネスプロセス
2. ビジネスサービス
3. 場所
4. ビジネスアプリケーション
5. ユーザーとグループ
6. アプリケーションサービス
7. 情報オブジェクト

BCM によって使用される CSDM テーブル



自動翻訳

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

1. 場所テーブル [cmn_location]
2. マッピング済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]
3. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
4. ビジネスプロセステーブル [cmdb_ci_business_process]
5. 事業部門テーブルと部門テーブル [business_unit, cmn_department]
6. ユーザーとグループのユーザーテーブル [sys_user]
7. ビジネスアプリケーションテーブル [cmd_ci_business_appl]
8. 情報オブジェクトテーブル

BCM に付加価値を提供する製品

BCM を他の ServiceNow 製品と併用すると、事業継続性管理 の価値をさらに高めることができます。

Integrated Risk Management (IRM) は、たとえば、BCM プログラムへの包括的なアプローチを提供します。リスクアセスメントは、事業継続計画フェーズを作成するための重要な入力になります。BCM ポリシーは、IRM のポリシーおよびコンプライアンス機能で作成および管理できます。

BCM からメリットを得る製品

Integrated Risk Management

リスクアセスメントは、ビジネスサービス、ビジネスプロセス、およびアプリケーションに対して行われるビジネスインパクト分析に基づいてスコーピングできます。

Operational Resilience

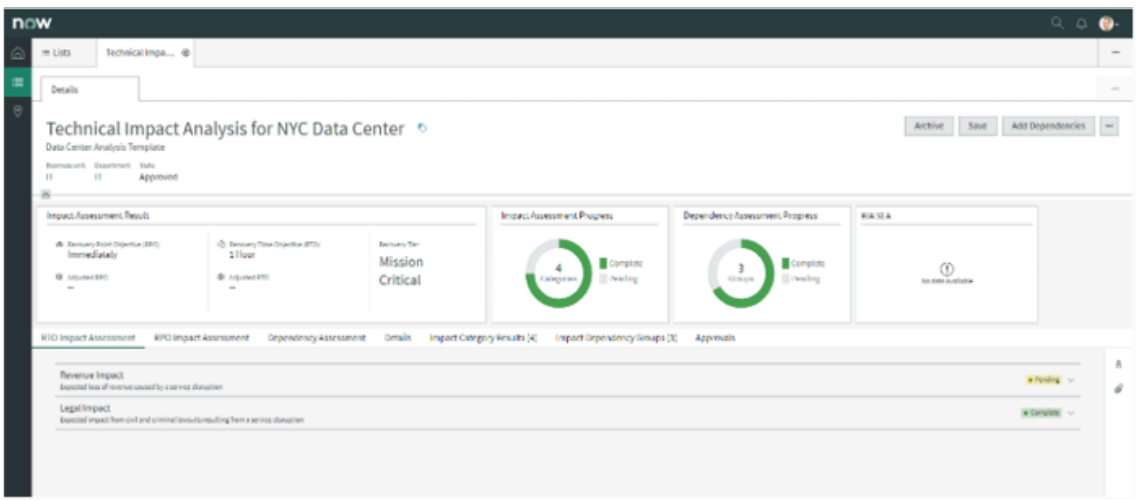
事業継続性計画のステータスと演習の結果は、ビジネスサービスのレジリエンスプロファイルを追跡するために使用されます。

事業継続性管理 のユースケース

このセクションでは、事業継続性管理 のユースケースについて説明します。

Business Impact Analysis のユースケース

Business Continuity Manager は、BIA で有効になります。BIA では、ユーザーはサービス、プロセス、CI の停止時間の財務的および非財務的影響を分析して、CMDB データを復旧階層に分類し、復旧目標を特定できます。

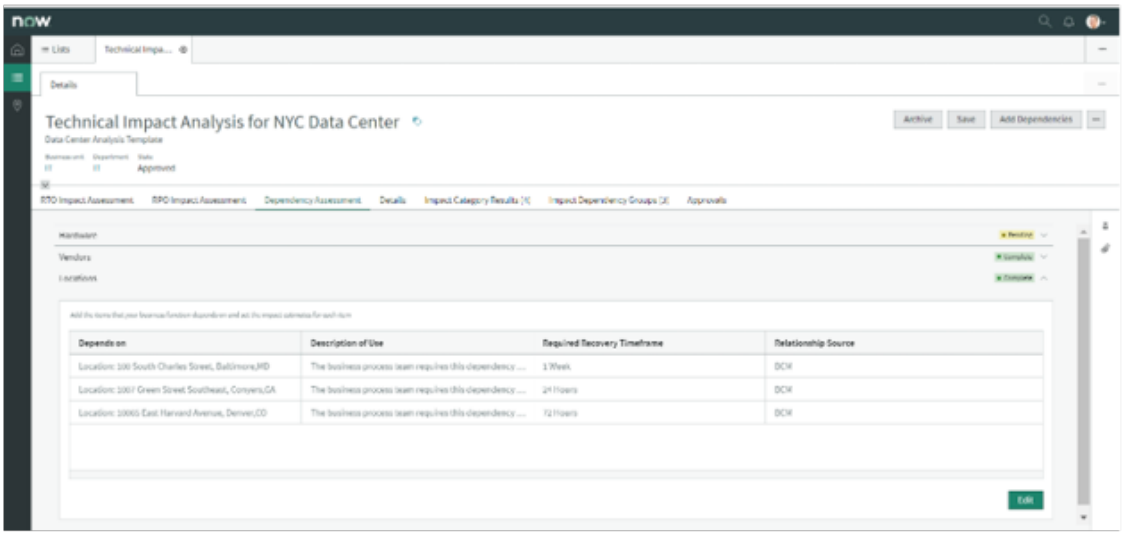


自動翻訳

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

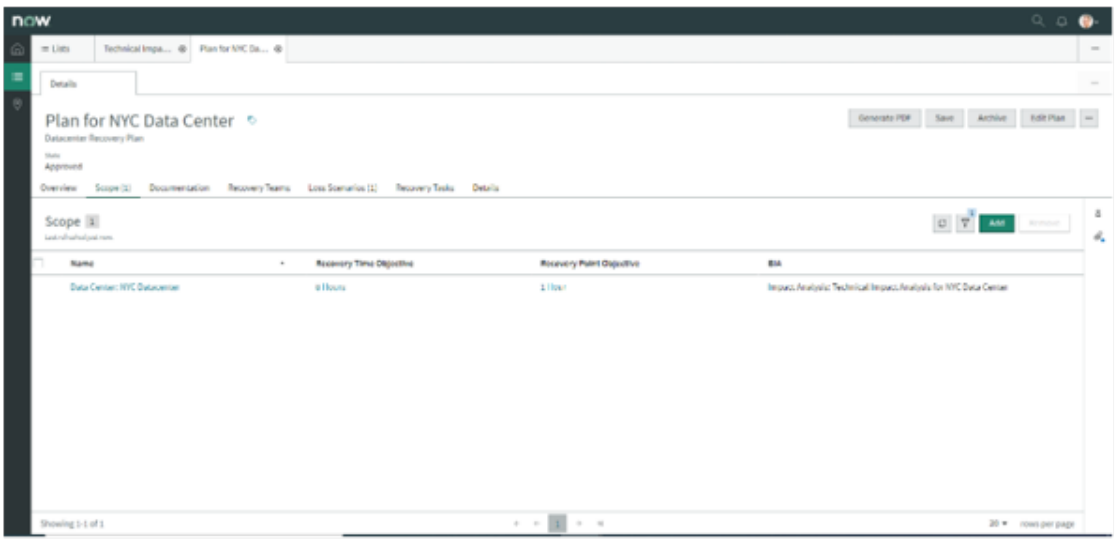
マネージャーは、次のような CI および非 CI の依存関係を特定することもできます。

- CI：ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス、サーバー、ハードウェア。
- 非 CI：ビジネスサービス、ビジネスプロセス、場所、ユーザー、グループ、事業部門、部門、サプライヤー。



Business Continuity Planning と Recovery Management のユースケース

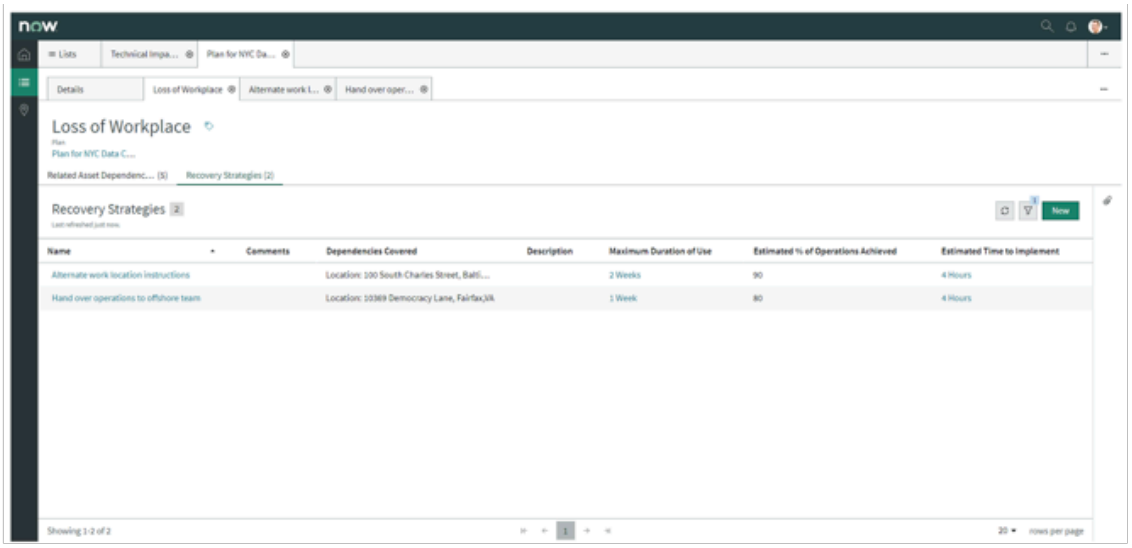
Business Continuity Manager は、CI を参照することで、事業継続性および IT 災害復旧 (DR) 計画を作成および管理できます。



Business Continuity Manager は、中断イベントが発生した場合に CI および非 CI を復旧するための復旧戦略と手順を特定できます。

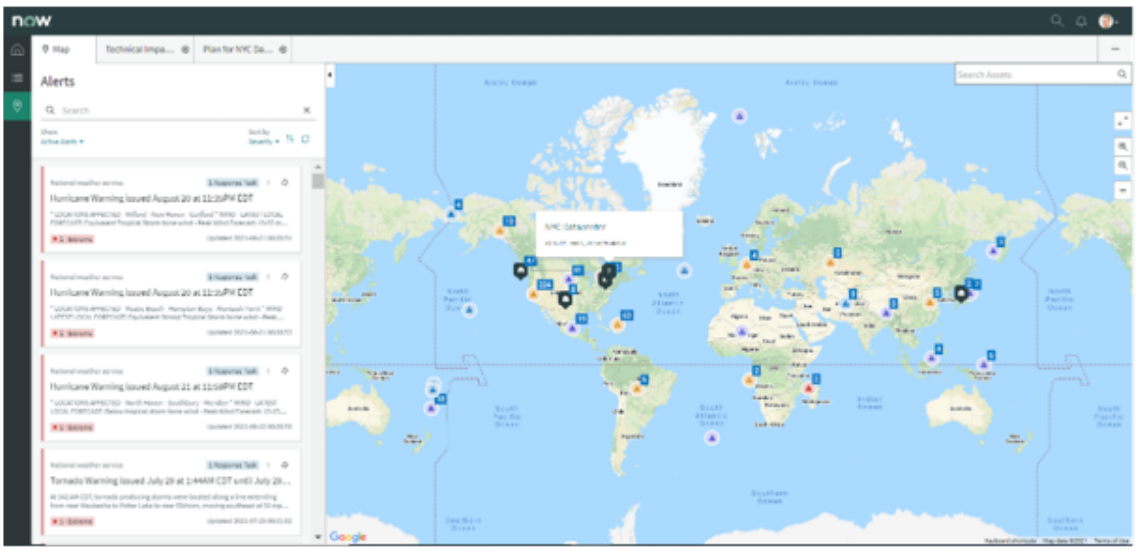
自動翻訳

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



Crisis Management のユースケース

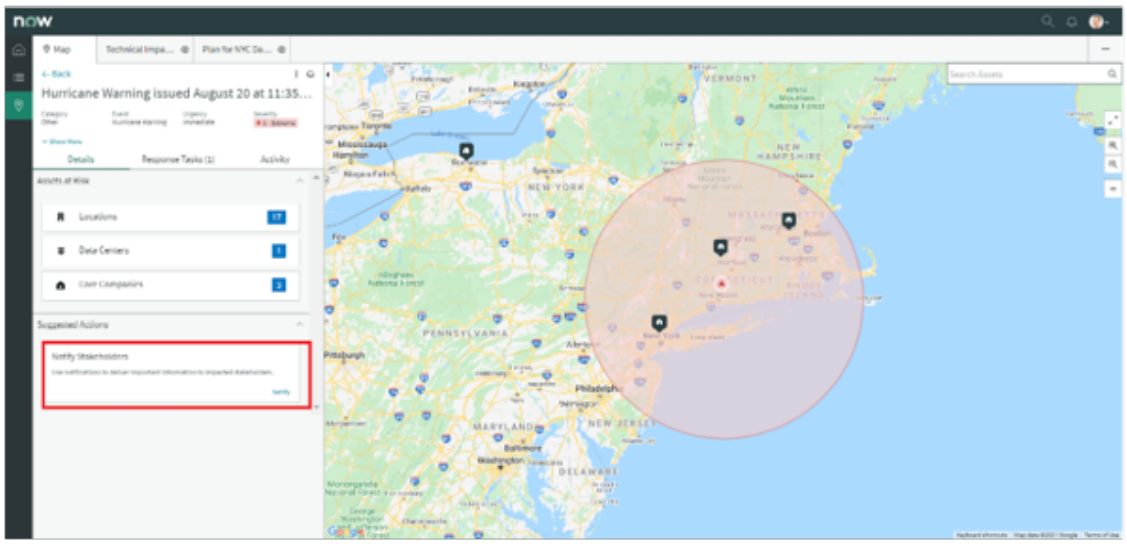
危機管理者は、危機イベントによって影響を受ける CI および非 CI アイテム (データセンター、場所、事業部門など) を特定できます。



危機管理者は、リスクのあるアイテムについてステークホルダーに警告し、通知を送信し、CI および非 CI 情報に関連する復旧計画を有効にすることができます。

自動翻訳

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



事業継続性管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- ビジネス機能とビジネスサービスの違い。

  ビジネスサービスは、ビジネスユーザーに対して公開されるサービスのタイプです。ビジネスサービスは通常、1 つ以上のビジネス機能を実装します。

  ビジネスユーザーは通常、ビジネスサービスを注文します。ビジネスユーザーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、経理などです。

  - ビジネスサービスは運用 CI です。
  - ビジネスサービスは、複数のビジネスサービスの 1 階層ではなく、1 レベルのサービスである必要があります。
  - ビジネスサービスは、インシデント、問題、および変更における影響度と、変更の承認に使用できます。
  - ビジネスサービスは、コンシューマーまたは販売者にフォーカスしたものでなくてはなりません。

  ビジネス機能とは、ビジネスモデルをサポートしたり組織のミッションを完遂したりする高レベルの機能です。

  ビジネス機能は通常、1 つ以上のビジネス成果を達成する特定のタスクを表します。多くの場合、ビジネス機能は動作 (財務管理や IT サポートサービスの提供など) として表示されます。これらのビジネス機能を使用して、ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのコストを合理化し、優先順位付けすることができます。

- テクノロジーポートフォリオ管理 の使用：ソフトウェア資産管理 Pro は、技術ポートフォリオ管理で使用されるライフサイクルデータを提供しますが、そのデータは手動で管理することも、代替ソースからロードすることもできます。基礎となるテーブル構造は両方の製品で共有されますが、両方の製品は互いに独立して実行されます。
- アプリケーションポートフォリオの管理：ビジネスアプリケーションの管理方法の詳細については、「Application Portfolio Management - インベントリのベストプラクティス」を参照してください。
- ビジネスアプリケーションとアプリケーションの違い：

自動翻訳

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

- ビジネスアプリケーション (cmdb_ci_business_app) は、展開された環境、ソフトウェア、ハードウェアを含むすべてのアプリケーションサービスで構成されるアプリケーションの単一の論理構造を表します。
- アプリケーション (cmdb_ci_appl) は、特定のサーバーで動作しているソフトウェアの特定の実行中のインストールを表し、多くの場合、検出または SCCM から入力されます。

変更管理 製品ビュー

変更管理 を使用すると、作成から承認までの IT 変更プロセスのあらゆる側面をコントロールできます。正確な情報があれば、ビジネスへのリスクを最小限に抑え、スケジュール設定との競合を回避できます。この製品ビューの目的は、変更管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

変更管理

変更管理 には次の機能が含まれています。

- 変更諮問委員会 (CAB) ワークベンチを使用して、1 つのインターフェイスから CAB 会議をスケジュール、計画、および管理することで、変更をより迅速に管理できます。
- 変更管理 バックログ分析ダッシュボードは、変更の可視性を向上させます。
- サービスマップでは、変更の影響を一目で確認できます。
- 変更承認ポリシーにより、DevOps の速度が向上し、IT の不調和が解消されます。

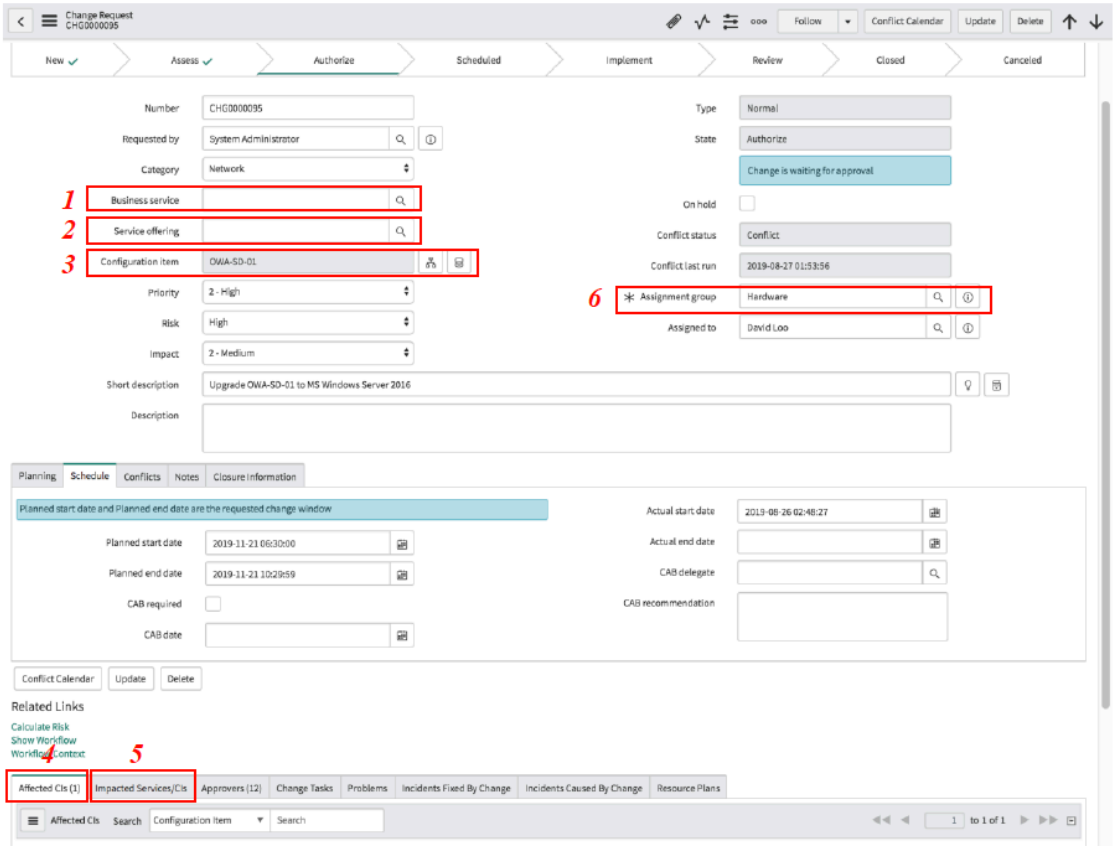
変更要求フォーム

変更要求フォームは、次の属性と関連リストを参照します。

1 サービス (ビジネスサービス)	[cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。 **注:** 以前のプラットフォームリリースでは、この属性にビジネスサービスというラベルが付けられていました。
2 サービスオファリング	オファリングが親サービスを持つ [service_offering] テーブルを参照します。
3 構成アイテム	[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4 影響を受ける/因果関係がある CI	関連リスト [task_ci] テーブル。
5 影響を受けるサービス	関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル。
6 アサイン先グループ	グループ属性を参照します。 **注:** グループ属性に入力するには、関連する CI のアサイン先グループを使用します。

自動翻訳

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



その他の情報について

変更管理 の詳細については、「Change Management」を参照してください。

ビデオを見る：Change Management での CSDM の活用方法

変更管理 および **CSDM** テーブル

変更管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、変更管理 のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

変更管理 に管理される **CSDM** テーブル

構成アイテム (CI) テーブル [cmdb_ci_*]：

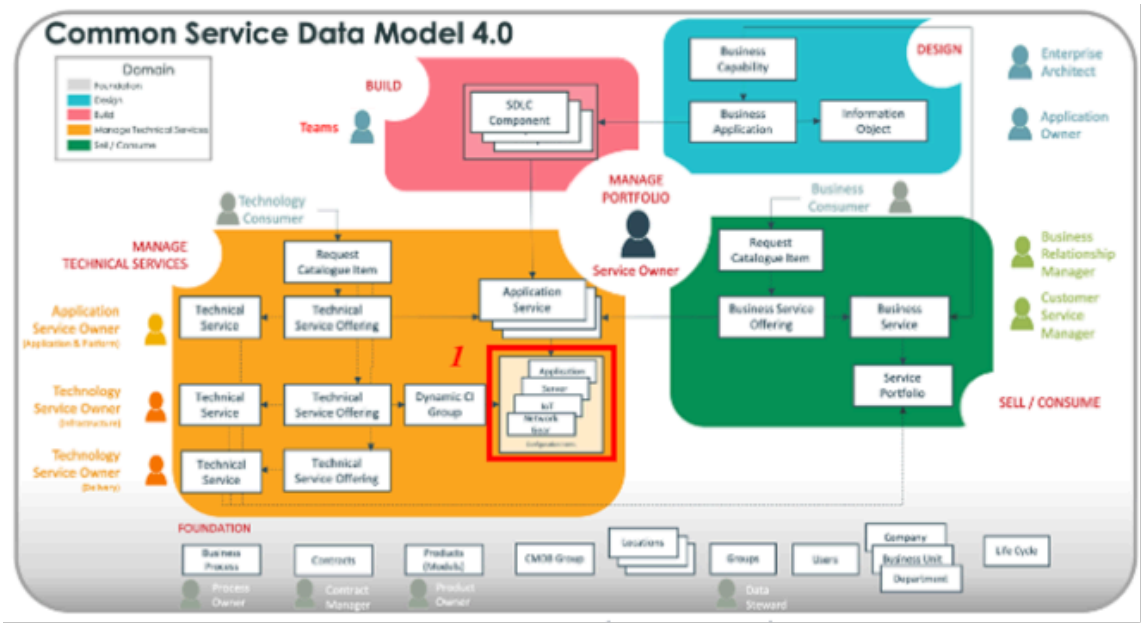
- アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl]
- サーバーテーブル [cmdb_ci_server]
- 仮想マシンテーブル [cmdb_ci_vm_instance]
- ロードバランサーテーブル [cmdb_ci_lb]
- ネットワーク機器テーブル [cmdb_ci_netgear]

次の図は、変更管理 によって管理される CSDM テーブルを示しています。

自動翻訳

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

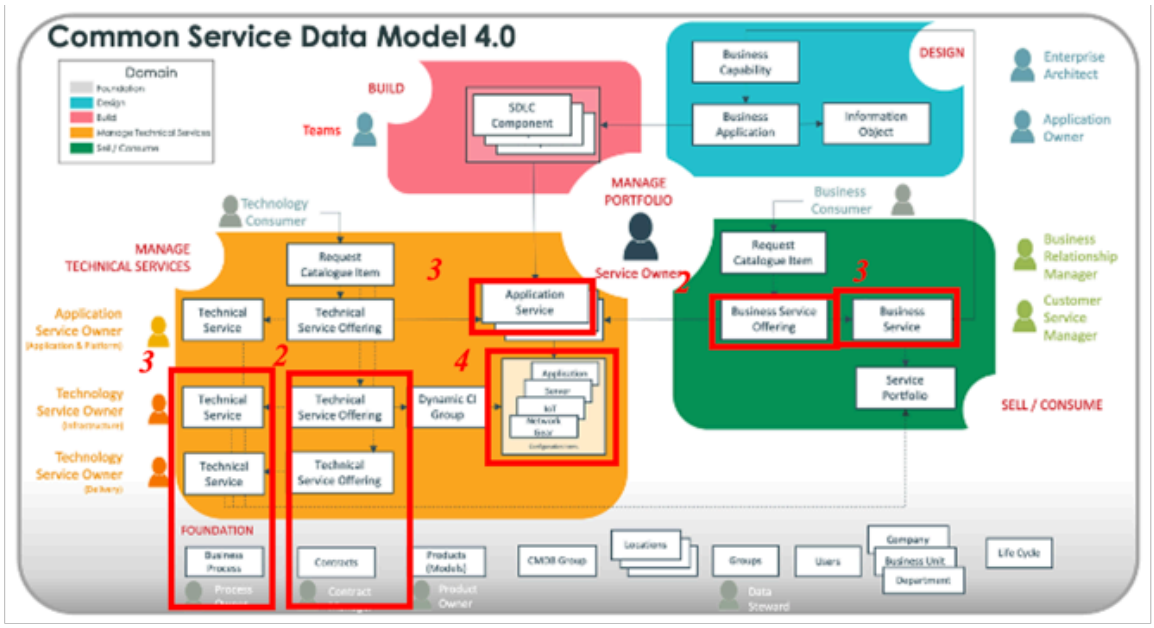
変更管理 に管理される **CSDM** テーブル



変更管理 によって使用される **CSDM** テーブル

1. アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_discovered_service] または任意のインフラストラクチャ CI。
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルとテクニカルサービス [[cmdb_ci_service_technical]] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスのタイプとして識別します。
4. サービスオファリング [service_offering] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスオファリングのタイプとして識別します。

変更管理 によって使用されるテーブル



自動翻訳

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

変更管理 に付加価値を提供する製品

変更管理 を他の ServiceNow 製品と併用すると、変更管理 から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスマッピング

サービスマッピング は、マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブル内のアプリケーションインスタンスサービス、関連するインフラストラクチャおよびアプリケーション [cmdb_ci_appl] CI の詳細を提供します。

変更管理 からメリットを得る製品

サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM))

サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に基盤となる情報とテクノロジーがあります。

IT Service Management (ITSM)

変更管理 によって引き起こされた、影響を受ける、または修正されたインシデント。

資産管理

資産を更新します。

Information Technology Operations Management

制御されたプロセスを使用して CI を更新します。

DevOps

パイプラインツールチェーンの 変更管理 ガバナンスを提供します。

その他の情報について

ビデオを見る：Change Management での CSDM の活用方法

変更管理 のユースケース

ITSM では、特にインシデントと変更の場合、重要なデータの場所を特定することで、インシデントの平均解決時間を短縮し、変更によって発生する機能停止を排除できます。

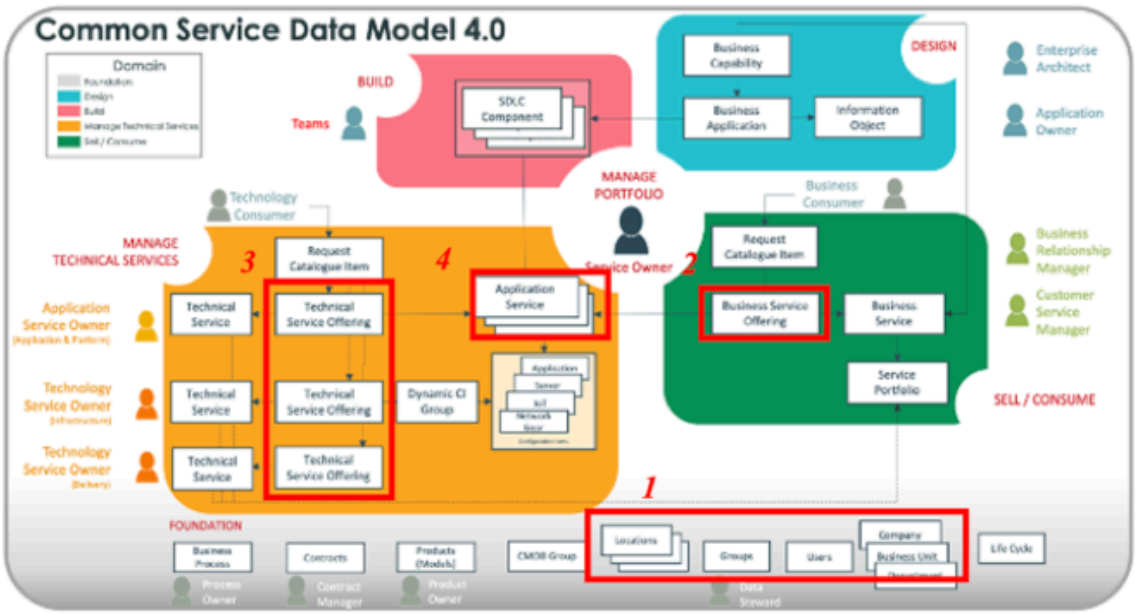
変更管理 ユースケースの主な機能

CSDM フレームワークを適用すると、変更管理 に次のような価値が提供されます。

- 変更がサービスおよびサービスオファリングに与える影響をユーザーが理解できるようになる。
- 変更が動的にルーティングされる。
- 影響を受けるすべてのサービスを 変更管理 が識別して通知し、承認の決定を支援する。

自動翻訳

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



1. サブスクリプション：オファリングにアクセスでき機能停止時に影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための、サービスオファリングの関連リスト。インシデントまたは変更は、利用者テーブルを使用して影響を特定できます。関連リストは次のとおりです。
   - 会社別サービス登録 [service_subscribe_company]
   - 部門別サービス登録 [service_subscribe_department]
   - グループ別サービス登録 [service_subscribe_sys_user_grp]
   - 場所別サービス登録 [service_subscribe_location]
   - ユーザー別サービス登録 [service_subscribe_sys_user]
2. ビジネスサービスオファリングは、approval_group と business_ criticality に基づいてビジネス承認者を提供するために使用できます。ビジネスサービスには、それぞれ重要度が異なる複数のオファリングがある場合があります。
3. テクニカルサービスオファリングを使用して、属性 assignment_group で技術承認者 approval_group と技術アサイン先グループを指定できます。変更および変更タスクのルーティングのために、変更によって使用される場合があります。オファリングが管理する CI に同期されるため、数千、場合によっては数百万の CI で手動データを維持するためにかかる手動によるオーバーヘッドが削減されます。
4. アプリケーションサービスは、本番環境と非本番環境 (DEV、QA、UAT など) を提供するために使用できます。必要に応じて、非本番環境を除外できます。従来の **used_for** 属性は **environment** 属性にマップされます。**environment** 属性を使用する必要があります。

   注:
   一部のサービスオファリングは、オファリングの環境も識別できます。

変更管理 ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インシデントのコンテキストを提供します。コンテキストには、変更に関連する CI と影響を受けるサービスが含まれます。

変更要求フォームを使用して、変更の影響を確認します。次の手順を実行します。

自動翻訳

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

1. 構成アイテム属性 [configuration_item] に、変更アクティビティのターゲット CI を入力します。この CI を使用して、変更ルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「アサイン先グループ」、「承認グループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。
2. 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] に、入力された CI に関連付けられているサービスを入力します。これらには、サービスおよびサービスオファリングが含まれる場合があります。
3. (オプション) サービスおよびサービスオファリング属性を使用して、選択した CI の管理を担当するプロバイダーサービスを識別します。
4. (オプション) 影響を受ける CI 関連リスト [task_ci] を使用して、変更の原因となった可能性のある CI を識別します。これらの CI は、以前に入力された CI に追加されます。[task_ci] テーブルは、動的または手動で入力できます。

   注:
   動的な入力はベースシステムの一部ではありません。動的な入力を使用するには、変更要求フォームを設定する必要があります。

その他の情報について

ビデオを見る：Change Management での CSDM の活用方法

変更管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- ビジネスアプリケーションは 変更管理 ユースケースで参照されない：ビジネスアプリケーションは、エンタープライズアーキテクチャを設計および計画するために使用できるポートフォリオオブジェクトです。ビジネスアプリケーションポートフォリオオブジェクトには、1 つ以上のアプリケーションを使用する展開のバージョン、環境、ローカライズの詳細は含まれません。
- 変更承認プロセス：変更管理 の実装方法によって異なります。変更フォームで CI を入力すると (CI と影響を受けるサービスおよびサービスオファリングとの間に関係がある場合)、承認グループが変更を承認します。
- ルーティング変更に使用される CI 属性：変更または変更タスクを開始する場合は、アサイン先グループ属性 CI を使用します。構築実行チームを使用している場合は、チームのアサインにサポートグループ属性 CI を使用できます。

その他の情報について

ビデオを見る：Change Management での CSDM の活用方法

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 製品ビュー

CSM では、Web、メール、チャット、電話、ソーシャルメディアなどのコミュニケーションチャネルを通じて外部の顧客にサービスとサポートを提供することができます。このユースケースの目的は、CSM 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

CSM のユースケース

CSM は積極的なカスタマーサービスを提供し、サービスコストを削減し、カスタマーサービスとサービスデリバリグループの両方にエンドツーエンドの可視性を提供します。詳細については、「Integrating with Service Portfolio Management」を参照してください。

データの設定の詳細については、「Configure foundation data」を参照してください。

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

自動翻訳

CSM ユースケースの結果

次の CSM 機能をサポートするために必要な CSDM フレームワーク内のテーブルを理解します。

- サービス認識型インストールベース
- Proactive Customer Service Operations
- リアルタイムサービス健全性と機能停止の追跡
- コンテキスト Service Catalog

次のセクションには、ユースケースに必要なアクティビティの詳細が含まれています。

CSM データモデル

CSM は、次の主要なエンティティを使用して、複雑なエンドツーエンドの問題を解決します。

- [ケース] は CSM のプライマリエンティティであり、CSM では顧客の質問や問題を追跡して解決するために使用します。
- 顧客情報は、アカウント、連絡先、コンシューマー、資産、世帯、製品、サービス契約などの関連付けられたエンティティを使用してケースにリンクされます。この情報は、顧客の問題を解決するために必要な情報をカスタマーサービスエージェントに提供します。
- [アカウント] は、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができます。
- [連絡先] とは、アカウントの従業員のことです。連絡先レコードには、名前、電話番号、メールアドレスなどの連絡先に関する情報が保存されます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、顧客のポータルにログインすることもできます。
- [コンシューマー] は、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。
- 世帯は、世帯を構成するコンシューマー、および世帯メンバー間の関係を定義します。
- 販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。
- インストールベースアイテムは、顧客用に設定された製品のインスタンスを指します。
- サービス契約は、顧客が受けるサポートのタイプを定義します。契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービス資格付与と SLA を含めることもできます。
- エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) および CSDM テーブル

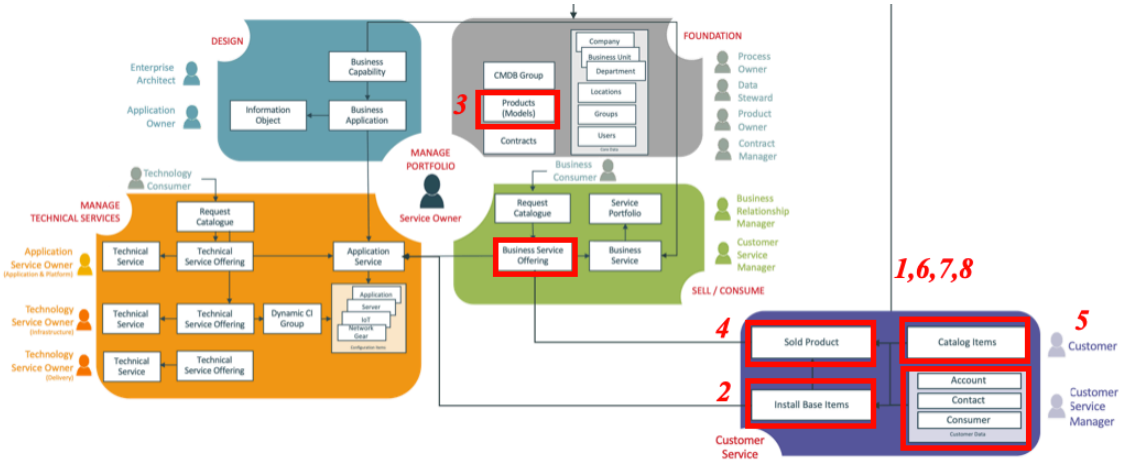
カスタマーサービス管理 (CSM) は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、カスタマーサービス管理 (CSM) のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

自動翻訳

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

CSM によって管理される CSDM テーブル

CSDM によって管理される CSM テーブル



CSM は、次の CSDM テーブルを参照します。

1. CSM の販売済み製品テーブル [sn_install_base_sold_product]

   アカウントまたはコンシューマーによって購入された製品を表し、顧客 (アカウントまたはコンシューマー) の製品モデルテーブル [cmdb_model] またはサービスモデルテーブル [cmdb_service_product_model] を参照します。

2. CSM のインストールベースアイテムテーブル [sn_install_base_item]

   アカウントまたはコンシューマーによってインストールまたは使用されている製品を表します。インストールベースアイテムは、顧客によって消費される CI であり、通常、SaaS 製品のアプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_discovered_service] を参照します。

   インストール済み製品テーブル [sn_install_base_m2m_installed_product] を使用することで、特定のインストールベースアイテムで複数の販売済み製品を使用できます。

3. サービスモデルは、サービスオファリングテーブル [service_offering] を参照します。複数のサービスオファリングを単一のサービスモデルに関連付けることができます。
4. 製品が顧客に販売されると、販売済み製品テーブルはサービスオファリングテーブル [service_offering] を参照します。この参照は、オファリングに登録している顧客を識別するのに役立ちます。
5. 顧客は、製品とカタログアイテムの関係テーブル [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item] を使用して、カタログアイテムテーブル [sc_cat_item] を製品モデルまたはサービスモデルにリンクすることで、購入した製品に関連するサービスを要求できます。
6. CSM のアカウントテーブル [customer_account]

   会社テーブルを拡張します。[アカウント] テーブルは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができます。

7. CSM の連絡先テーブル [customer_contact]

   ユーザーテーブルを拡張します。ユーザーとは、アカウントの従業員のことです。連絡先レコードには、名前、電話番号、メールアドレスなどの連絡先に関する情報が保存されます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、顧客のポータルにログインすることもできます。

自動翻訳

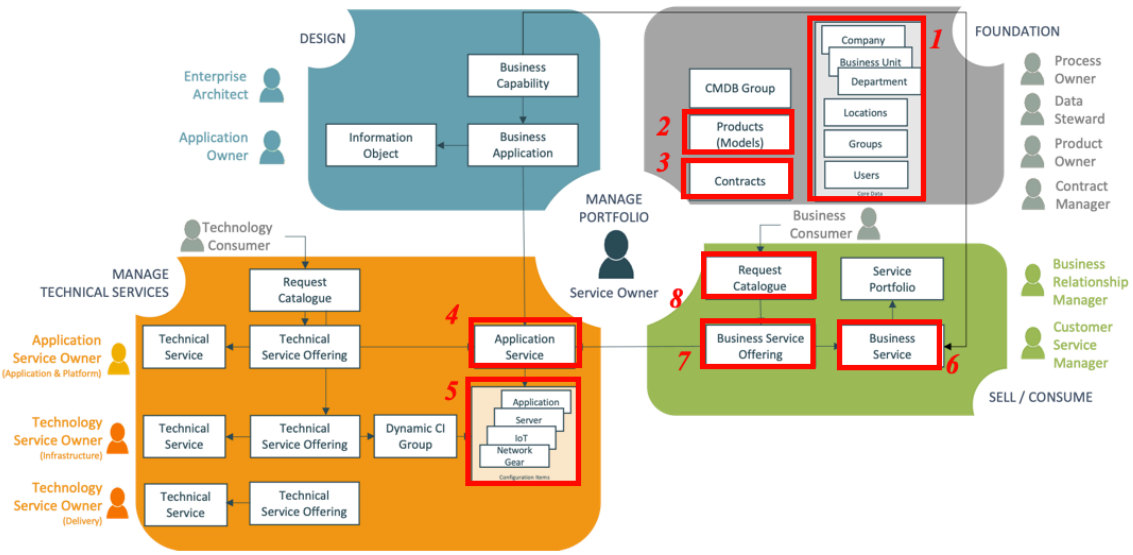
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. CSM のコンシューマーテーブル [csm_consumer]

   [コンシューマー] は、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。

CSM によって使用される CSDM テーブル

CSM によって使用される CSDM テーブル



1. 会社 [core_company]、事業部門 [business_unit]、部門 [cmn_department]、場所 [cmn_location]、グループ [sys_user_group]、ユーザー [sys_user]
2. 製品モデルテーブル [cmdb_model]、および [cmdb_service_product_model]
3. 契約テーブル [ast_contract]
4. マッピング済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]
5. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci_*]
6. ビジネスサービステーブル [cmdb_ci_service_business]
7. ビジネスサービスオファリングテーブル [service_offering]
8. 要求カタログテーブル [sc_cat_item]

CSM に付加価値を提供する製品

CSM を他の ServiceNow 製品と併用すると、CSM から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

IT Service Management (ITSM)

サービスには、ビジネス、アプリケーション、情報のコンテキストと、その下に階層化されたテクノロジーがあります。

イベント管理

組織が、1 つの管理コンソールでサービス健全性に関する問題を識別できるようにします。イベント管理 は、検出サービス、アプリケーションサービス、および自動アラートグループのアラート集計と根本原因分析 (RCA) を提供します。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM))

自動翻訳

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

組織が、標準化され構造化された形式を使用して、サービスを文書化および管理できるようにします。

CSM からメリットを得る製品

IT Service Management (ITSM)

組織がインシデント、問題、変更、および要求をケースにリンクし、問題をレポートしている顧客 (コンシューマーまたはアカウント) のコンテキストを持つことができるようにします。

IT Operations Management（ITOM) (ITOM)

組織が、インストールベースアイテムとサービスの問題の影響を受ける顧客を特定できるようにします。組織が積極的なカスタマーサービスを提供できるようにします。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM))

サービスオファリングに登録している顧客が、サービスの所有者を確認できるようにします。

カスタマーサービス管理 (CSM) の例

この例では、CSDM により、ACME と呼ばれる架空のテクノロジー企業が CSM を使用して顧客向けのネットワーク監視サービスを管理できるようにします。

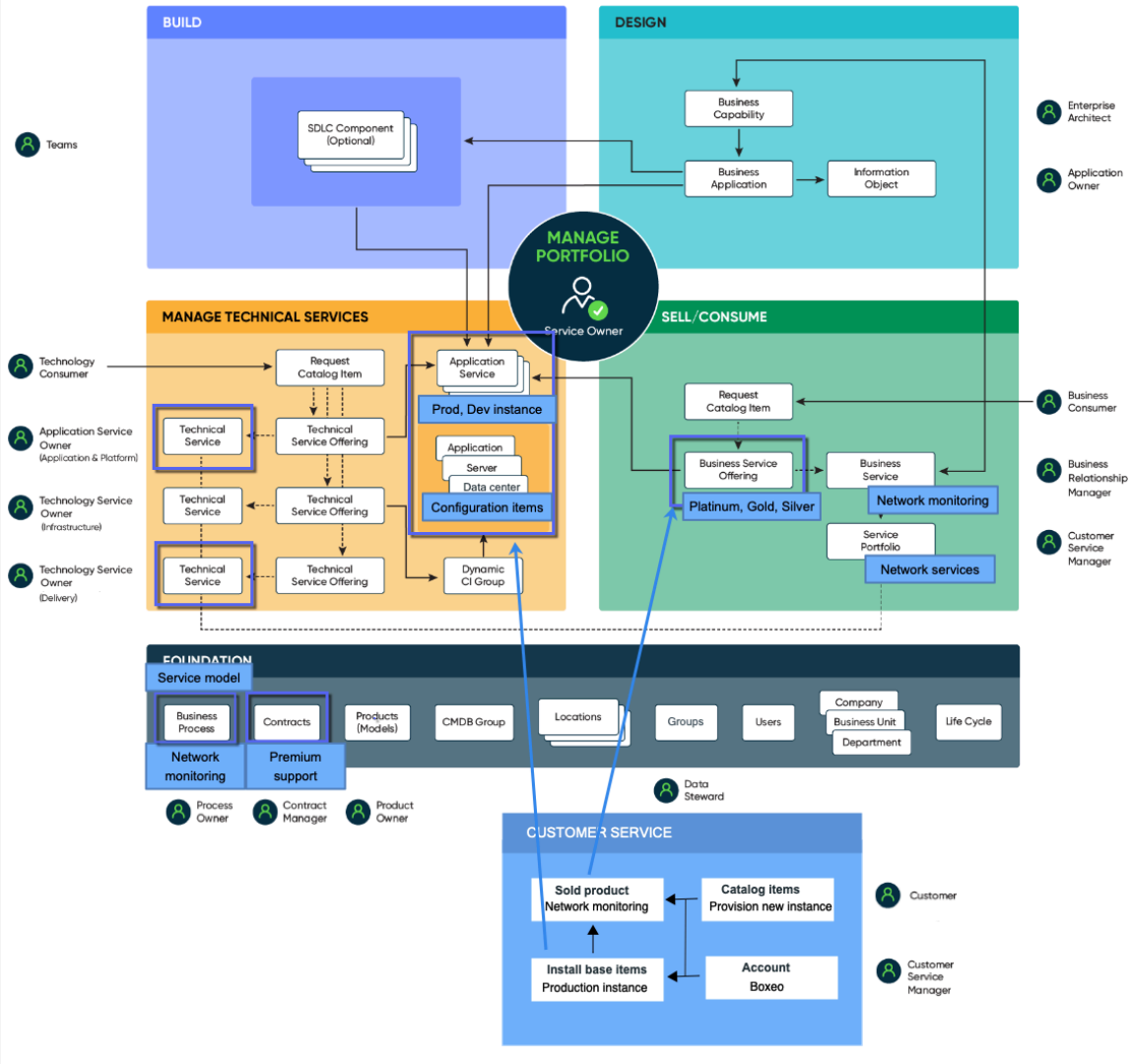
シナリオ例：主要なペルソナとそのメリット

ACME は、プラチナ、ゴールド、またはシルバーのオファリングを購入できる法人顧客にネットワーク監視サービスを提供しています。顧客である Boxeo が、ネットワーク監視のプラチナ製品 (販売済み製品) を購入し、開発および本番環境で使用しています (インストールベースアイテム)。

自動翻訳

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

CSM データモデルの例

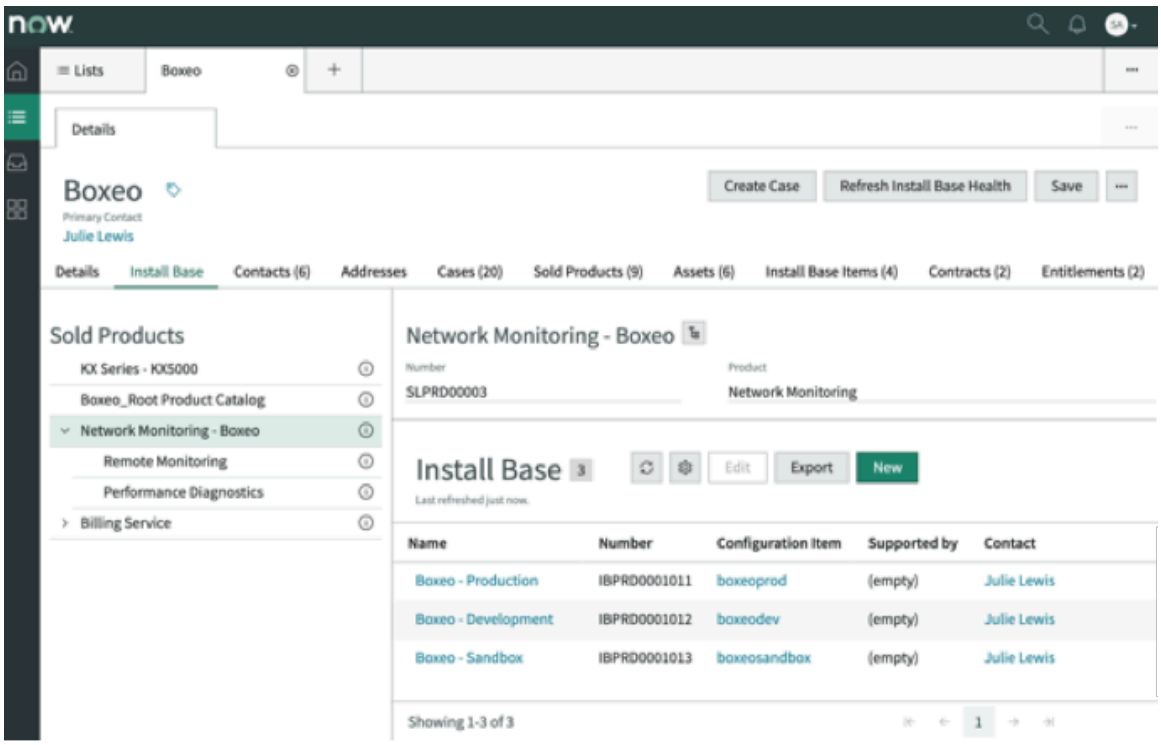


主要なペルソナ (カスタマーサービスエージェント、ネットワークオペレーションセンター (NOC) エンジニア、サービスオーナー、および顧客) は、以下のタスクを実行できます。

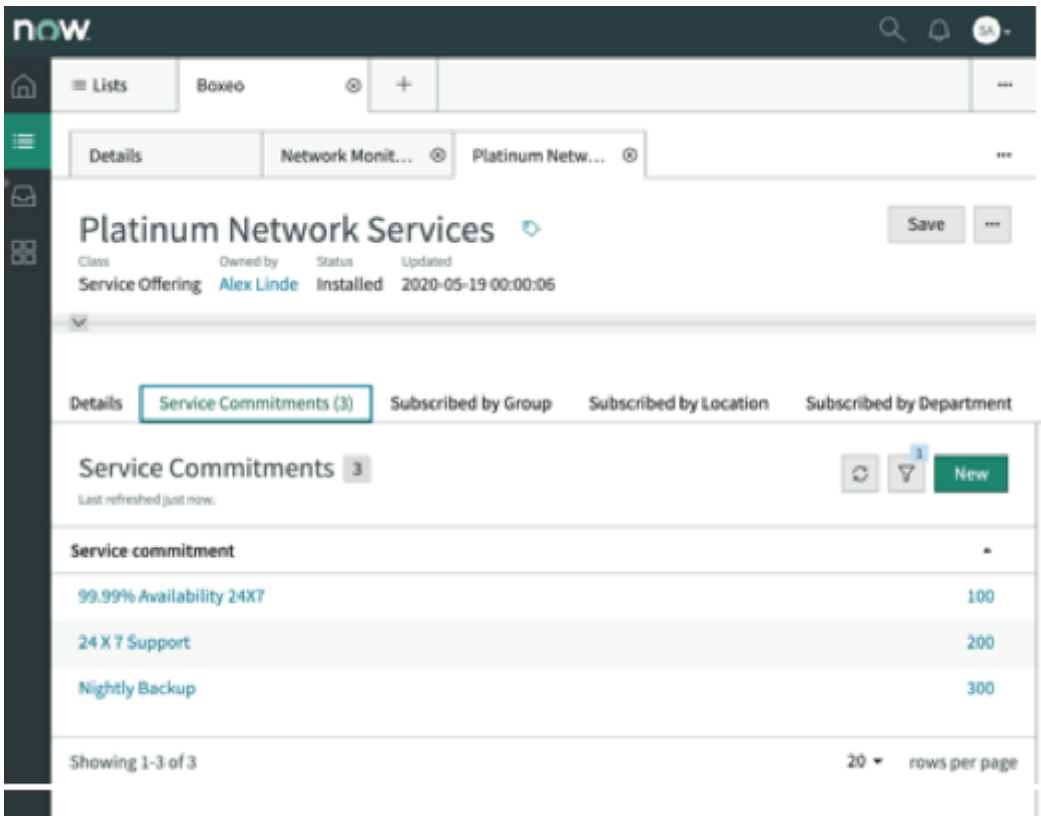
カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

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

- 顧客が購入済み (販売済み製品) かインストール済み (インストールベース) の製品とサービスを表示します。



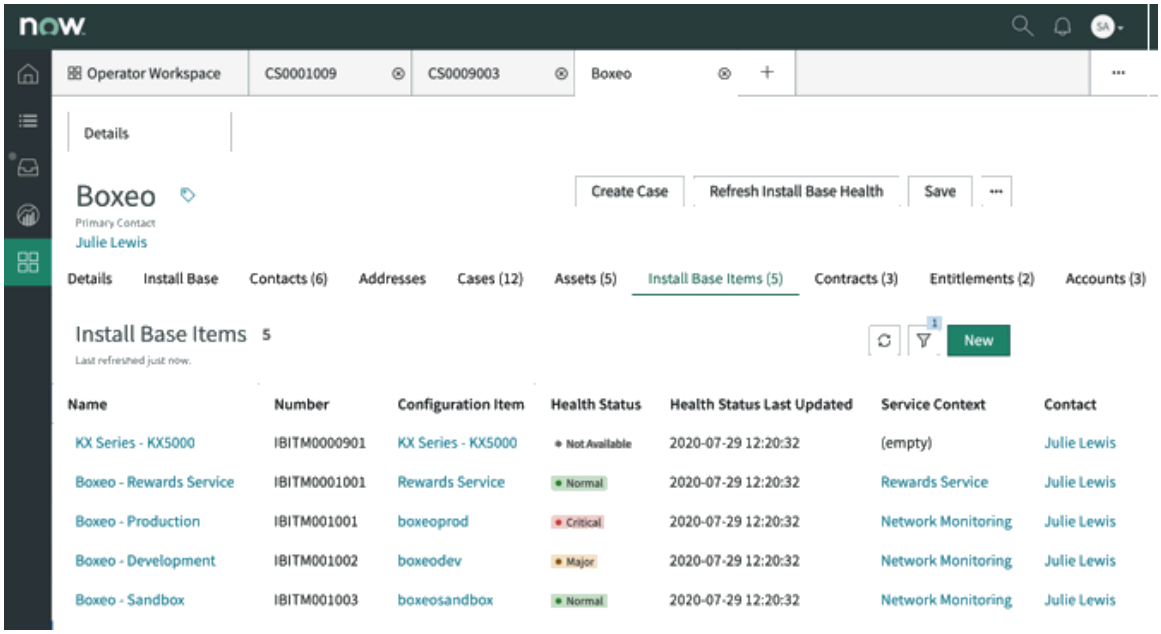
- 販売済み製品に関連付けられたサービスオファリングを表示します。販売済み製品はサービスオファリングを参照します。



自動翻訳

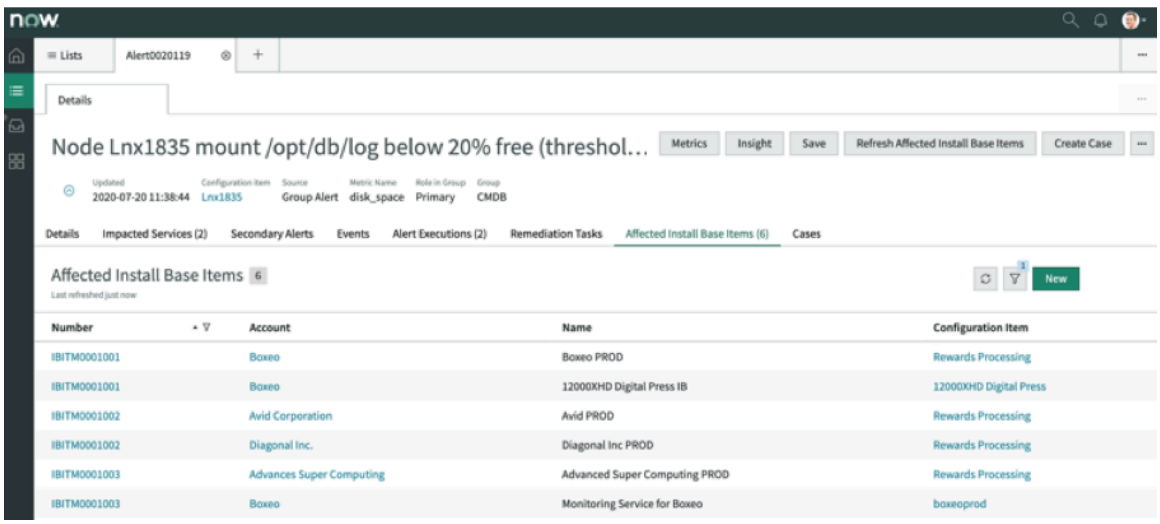
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インストールベースアイテムの健全性ステータスを表示します。

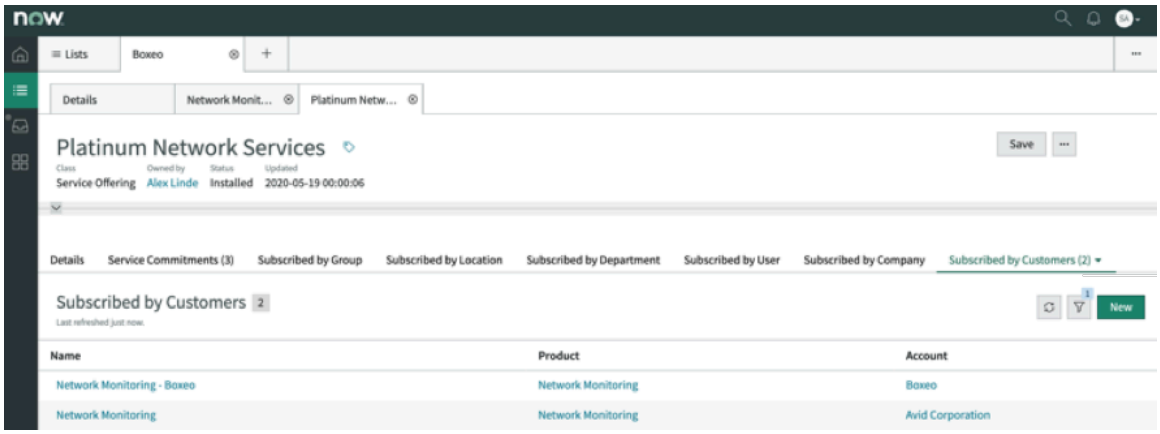


NOC エンジニアが可能な操作：サービスの問題の影響を受ける顧客を表示し、カスタマーサービスに通知する。具体的には、次の操作を実行できます。

- 影響を受けるインストールベースアイテムを表示し、アカウントに追加するかアカウントから削除します。インストールベースアイテムは、アプリケーションサービス (CI) を参照します。依存する CI は、影響を受ける CI の 1 つである必要があります。また、CI をアラートで参照して、インストールベースアイテム (したがって、アカウントまたはコンシューマー) が影響を受けることを示す必要があります。
- アラートから積極的ケースを作成し、カスタマーサービスチームにサービスの問題または機能停止を通知します。



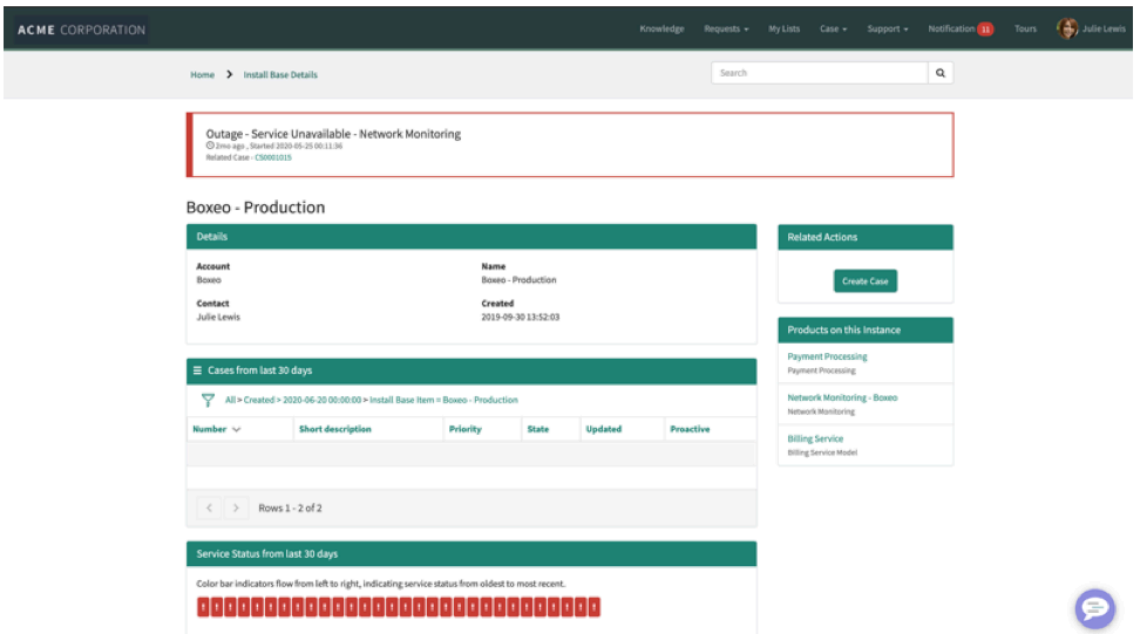
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオーナーが可能な操作：サービスオファリングに登録している顧客を表示しま


す。

顧客は次のことができます。

- インストールベースアイテムと詳細を表示します。
- 機能停止とサービスの問題を表示します。

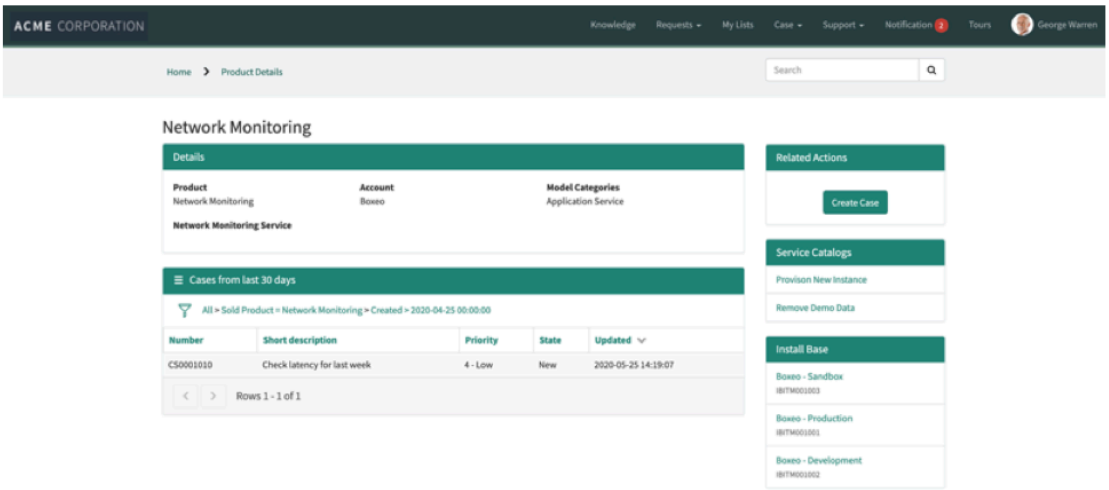


- 購入した製品を表示します。

自動翻訳

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

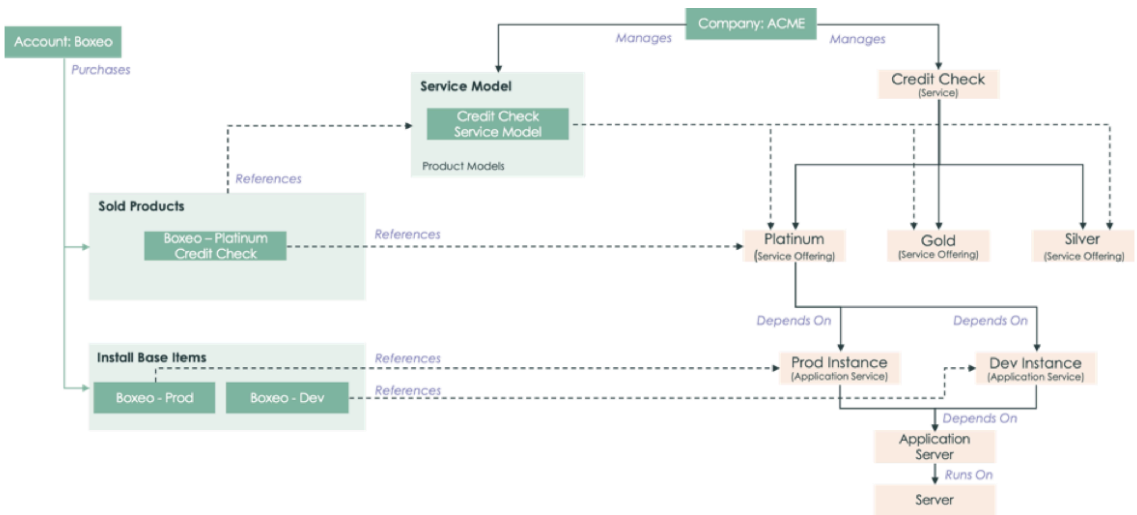
- 購入した製品に関連するサービスを要求します。



CSM と CSDM のユースケースの例

複数のパッケージを使用したサービス

ACME は、法人顧客に信用調査サービスを提供しています。顧客は、プラチナ、ゴールド、またはシルバーのオファリングを購入できます。

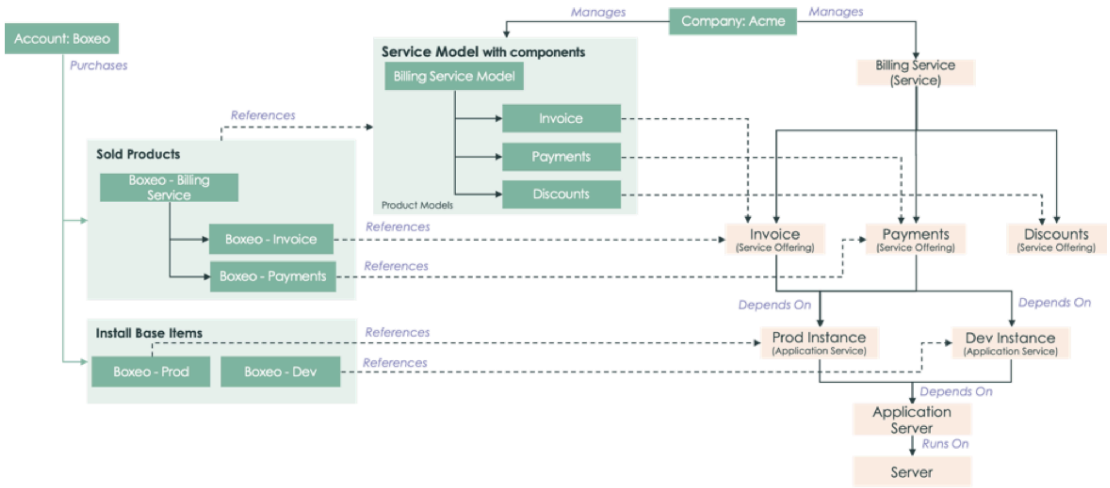


オプションのコンポーネントを使用したサービス

ACME は、法人顧客に請求サービスを提供しています。顧客は、バンドルまたは 1 つ以上のコンポーネントオファリング (請求書、支払い、割引など) を購入できます。

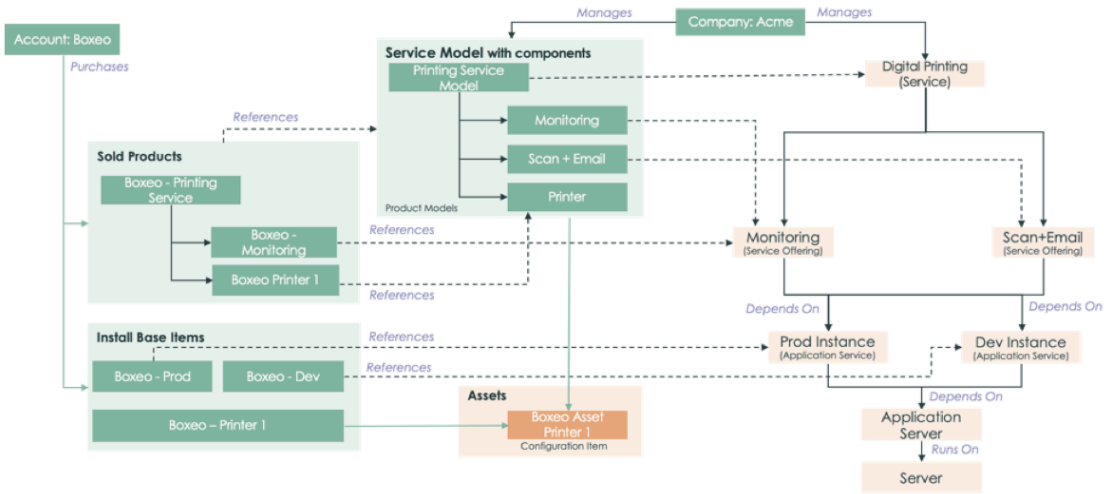
自動翻訳

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



物理的な製品を使用したサービス

ACME は、デジタル印刷ソリューションを提供しています。顧客は、バンドルまたはプリンターのいずれかを、もう 1 つのサービスオファリング (スキャンとメール、監視など) とともに購入できます。

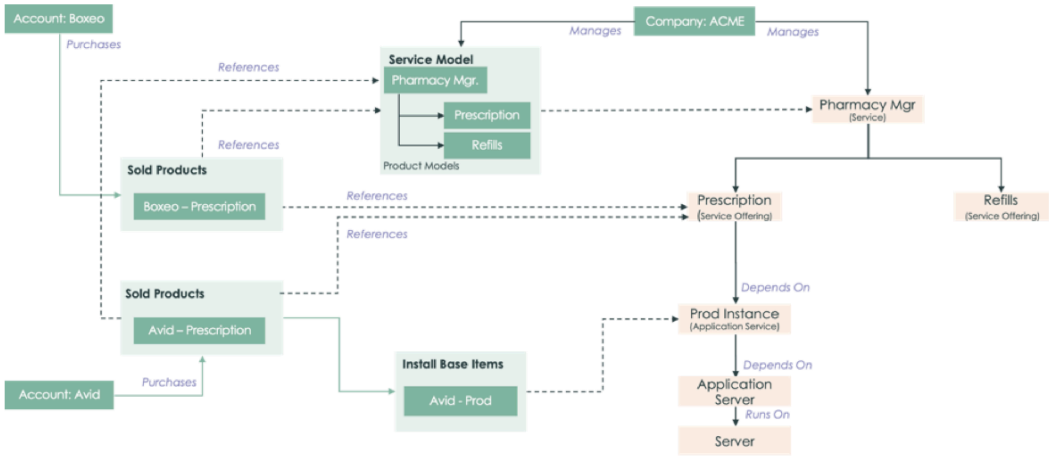


複数の顧客に販売されるサービス

ACME は、Boxeo と Avid Inc. という 2 つの顧客に薬局マネージャーサービスを販売しています。

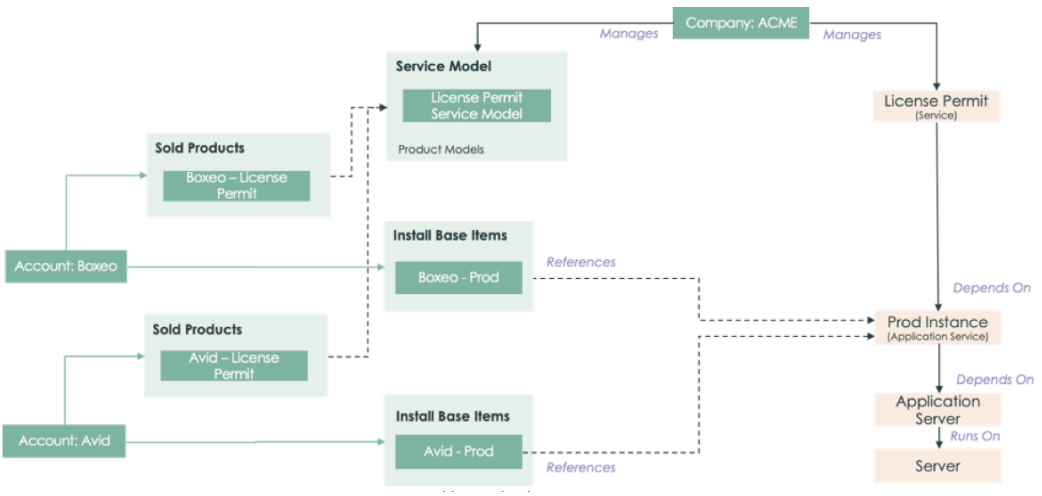
自動翻訳

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



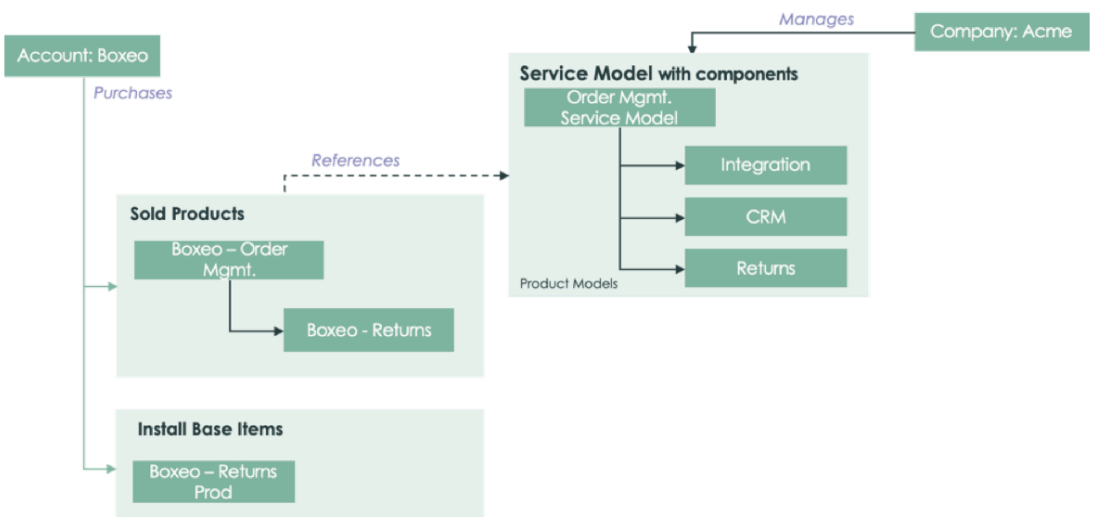
複数の顧客によって使用されるサービス

ACME は、Boxeo と Avid の両方を同じ本番インスタンスに展開します (マルチテナントモデル)。



オンプレミスで使用されるサービス

ACME は Order Management サービスを提供しています。この購入は Now Platform で追跡されますが、オンプレミスで使用されます。



自動翻訳

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

追加情報

関連する CSM 機能とタスクの詳細については、次のトピックを参照してください。

Service Portfolio Management 統合のためのフォームビューの構成

Customer Service Portal からの製品情報の表示

アラートからの積極的ケースの手動作成

Customer Service ホームページからのインストールベースのケース作成

Proactive Customer Service Operations

インストールベースのサービス健全性ステータス

インストールベースの設定

インストールベースの機能停止を追跡

Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示

Agent Workspace でのインストールベース情報の表示

Customer Service Portal からの製品情報の表示

Agent Workspace での販売済み製品に関する情報の表示

カスタマーサービス管理 (CSM) FAQ

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

よく寄せられる質問 (FAQ)

- サービス認識型インストールベースとは何ですか？

  サービス認識型インストールベースにより、企業は使用中のデジタル製品やサービスを追跡できます。サービス認識型インストールベースは、製品やサービスと、それらの健全性に影響を与える依存サービスや CI との関係も追跡します。

- Proactive Customer Service Operations とは何ですか？

  Proactive Customer Service Operations は、CSM と イベント管理 を統合して、企業がケースワークフローを積極的にトリガーし、影響を受ける顧客に通知できるようにします。

- サービス認識型インストールベースを使用するには、CSM Professional パッケージを購入する必要がありますか？

  いいえ。サービス認識型インストールベースは CSM ベースシステムに含まれています。

- 複数の販売済み製品が同じサービスオファリングを参照できますか？

  はい。異なる会社が購入した複数の販売済み製品 (つまり、サービスモデル) が、同じサービスオファリングを参照できます。たとえば、複数の顧客が同じサービスコミットメントで同じ SaaS オファリングを購入できます。

- 複数のインストールベースアイテムが同じアプリケーションサービスを参照できますか？

  はい。複数のインストールベースアイテム (同じアカウントまたは異なるアカウント) が、同じアプリケーションサービスを参照できます。たとえば、複数の顧客 (それぞれ独自のインストール

自動翻訳

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

ベースアイテムを持つ) が、同じ本番インスタンス (アプリケーションサービス) で使用されているマルチテナント SaaS オファリングなどがあります。

- アラートから積極的ケースではなくインシデントを作成するのはどのようなときですか？

  通常、一部の企業は、NOC エンジニアが問題を解決できるようにするためにインシデントを作成します。問題が複数の顧客に影響を与えると判断した場合は、重大なケースと関連する子ケース (影響を受ける顧客ごとに 1 つ) も積極的に作成して、影響を受ける顧客に通知します。したがって、アラート、インシデント、およびケースのすべてがリンクされます。

  解決チームがインシデントステータスに対して行った更新または追加のコメントは、ケースに反映されます。カスタマーサービスチームは、これらの更新を使用して常に顧客に最新情報を提供します。

  SLA の顧客通知時間要件を満たすために、企業はアラートからのインシデントとケースの作成を自動化することもできます。さらに、企業は、問題の解決中にアラートから積極的ケースを作成することもできます。

- CSDM サービスオファリングで管理されるエンタイトルメントと CSM の契約およびエンタイトルメントとの違いは何ですか？

  CSDM のサービスコミットメントは、期待されるサービスのレベルを定義します。サービスオファリングは、サービスオファリングを一意に定義する一連のサービスコミットメントで構成されます。たとえば、サービスオファリングには、毎晩データのバックアップを実行するためのサービスコミットメントを含めることができます。

  CSM のサービス契約には、指定した会社に提供されるサポートのタイプに関する情報が保存されます。契約には、アカウントまたはコンシューマー、連絡先、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービス資格付与と SLA を含めることもできます。エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。たとえば、顧客が平日の午前 6 時から午後 9 時にサポートを受けるサービス契約に署名することができます。

- 購入した製品に基づいて追加サービスを要求するにはどうすればよいですか？

  製品モデルとカタログアイテムの関係により、カスタマーポータルを使用して、購入した製品の追加サービスを要求できます。複数のカタログアイテムを製品モデルに関連付けることができます。

- CSM を設定するには、すべての CSDM ドメインの要素が必要ですか？

  いいえ。このユースケースに記載されているアプローチは、推奨されるガイドラインに基づいており、CSDM 実装の実行またはフライステージになっていることを前提としています。詳細については、「ステージに CSDM フレームワークを実装する」を参照してください。

  CSM を実装する場合は、CSDM Foundation ドメインと CSM Customer Service ドメインのテーブルから開始します。これらのドメインを使用すると、CSM に含まれる機能を活用できます。

  Proactive Customer Service Operations を有効にするには、CSDM テクニカルサービスの管理ドメインのテーブルを使用して、顧客のインストールベースに関連付けられたアプリケーションサービスを監視します。このドメインを使用すると、CSM と ITOM の統合を活用できます。

  サービス中心の組織は、CSDM 販売/消費ドメインのテーブルを活用して、製品モデルをサービスオファリングに接続し、さらに販売済み製品に接続することができます。これらの接続により、サービスポートフォリオを追跡し、顧客がサービスをどのように消費しているかを完全に把握できます。

自動翻訳

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

DevOps コンフィグ 製品ビュー

DevOps コンフィグ アプリケーションは、DevOps パイプラインのすべてのステージでエンタープライズアプリケーションの構成データを検証および管理します。これにより、構成データに対するリスクのある変更が本番環境に展開されないようにできます。この製品ビューの目的は、DevOps コンフィグ 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

[DevOps コンフィグ] では、次のことができます。

- 展開前に構成データを自動的に検証します。
- 最も一般的な DevOps ツールとプロセスを統合します。
- DevOps コンフィグ プロセスと結果を評価および監視します。
- 複数のソースにわたる構成データを管理および保護します。
- アプリケーションのライフサイクル全体を可視化するには、DevOps コンフィグ を DevOps チェンジベロシティ とともに使用します。

その他の情報について

詳細については、「DevOps Config の構成」を参照してください。

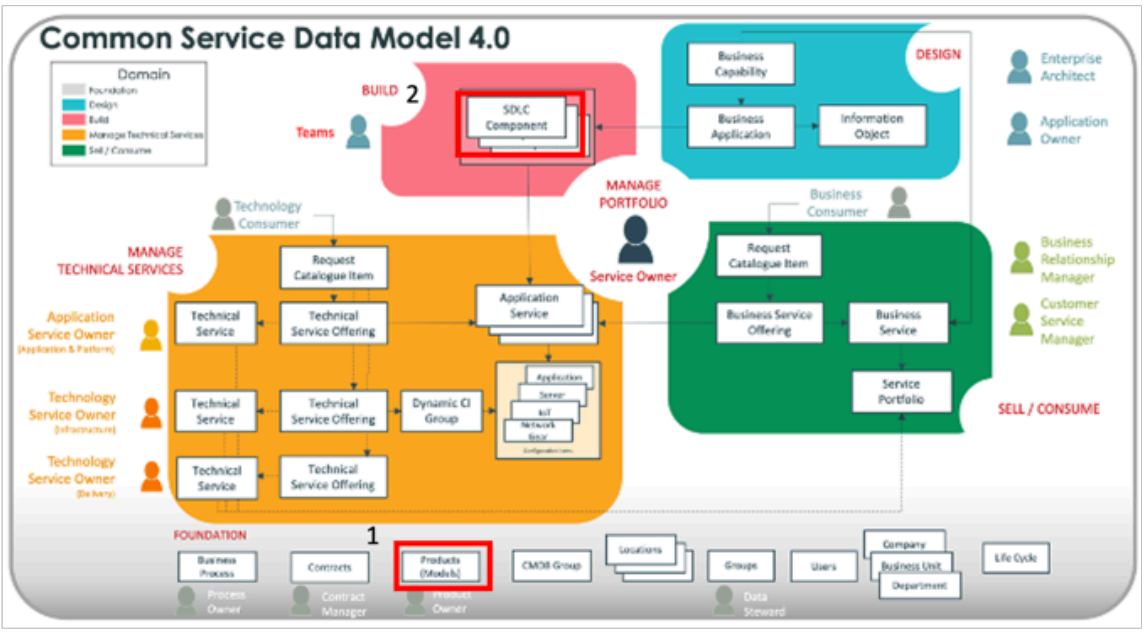
DevOps コンフィグ および CSDM テーブル

DevOps コンフィグ は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、DevOps コンフィグ のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

DevOps コンフィグ によって管理される CSDM テーブル

次のテーブルは DevOps コンフィグ によって管理されます。

- アプリケーションモデルテーブル [cmdb_application_product_model]
- SDLC コンポーネントテーブル [cmdb_ci_sdlc_component]

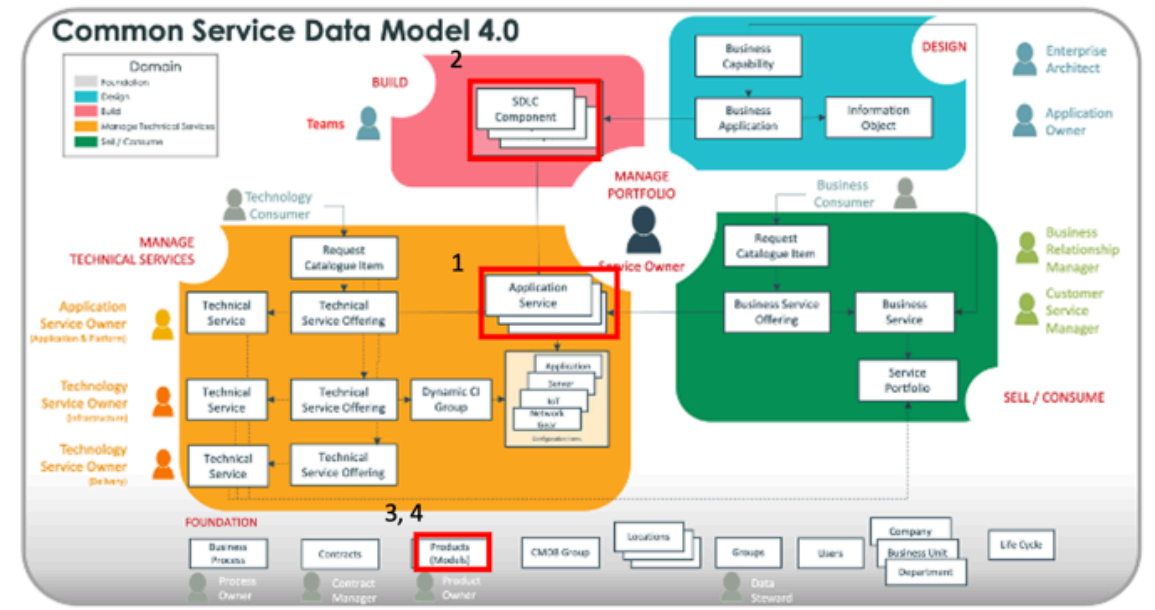


自動翻訳

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

DevOps コンフィグ によって使用される CSDM テーブル

- アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_auto]
- SDLC コンポーネントテーブル [cmdb_ci_sdlc_component]
- アプリケーションモデルテーブル [cmdb_application_product_model]：製品モデルテーブルを拡張します
- ソフトウェアモデルテーブル [cmdb_software_product_model]製品モデルテーブルを拡張します



DevOps コンフィグ に付加価値を提供する製品

- 変更管理 は、アプリケーションコードの変更、テストサマリー、および変更要求レコードに添付されたその他の DevOps 関連ポイントとともに、構成データの変更をキャプチャします。
- DevOps チェンジベロシティ は、構成データをパイプライン実行に統合します。

DevOps コンフィグ からメリットを得る製品

- ITSM：アプリケーションに、アプリケーションのライフサイクルの変更の一部として構成データが表示されます。これは、パイプライン実行および変更要求レコードで確認できます。
- GRC：コントロール目標を構成データポリシーにマッピングして、リスクとコンプライアンスのユースケースの構成データ変更の監査記録をリアルタイムで提供できます。

DevOps コンフィグ のユースケース

DevOps コンフィグ は構成データを一元化し、本番環境に展開する前に保護および検証できるようにします。DevOps コンフィグ は、下流で展開ツールによって使用される構成データの変更を検証することで、継続的な展開プロセスをサポートします。ガバナンスチームは、ポリシーを使用して、開発者がパイプラインへの影響を最小限に抑えて準拠製品を提供できるようにできます。

DevOps コンフィグ ユースケースの主な機能

- 安全な一元化されたデータモデルで構成データを管理します。
- より迅速に導入するために、すぐに利用可能なポリシーコンテンツを活用します。
- パイプライン内の準拠した構成データを利用します。

自動翻訳

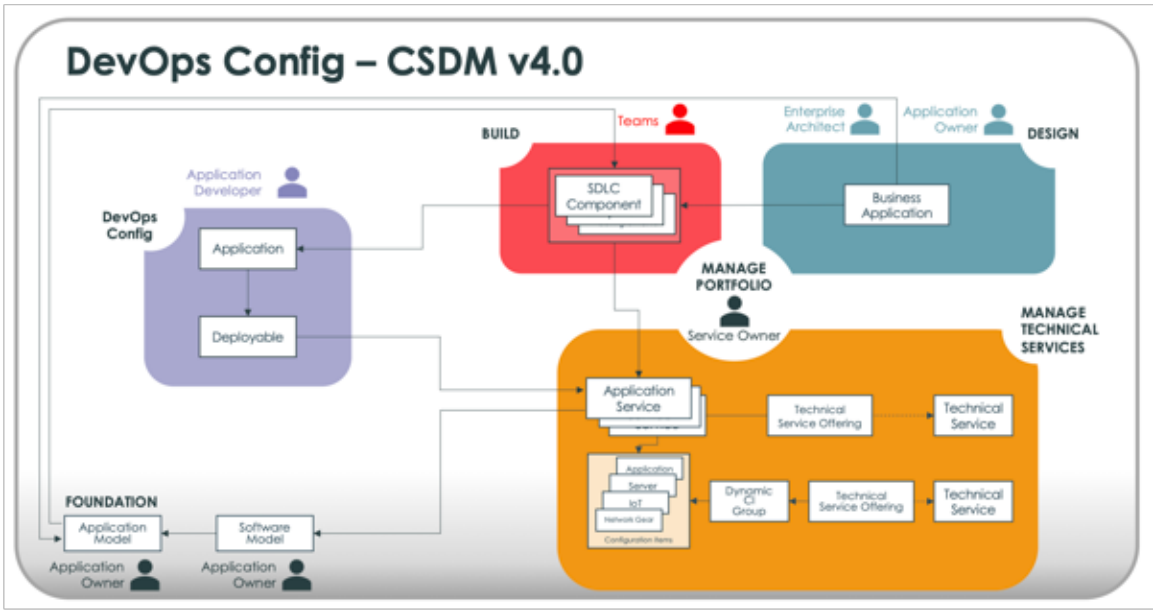
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSDM がある DevOps コンフィグ モデル

DevOps コンフィグ は 2 つの異なるポイントによって共通サービスデータモデル (CSDM) と関連付けられており、モデルの構築と運用の両方の側面に重点を置いています。

- 構築フェーズでは、DevOps コンフィグ が CDM アプリケーションテーブルを介して SDLC コンポーネントテーブルに接続し、次にその SDLC コンポーネントテーブルがアプリケーションモデルに接続します。これにより、DevOps コンフィグ チームはアプリケーションとインフラストラクチャの全体的な構成データを管理できます。
- DevOps コンフィグ はアプリケーションサービステーブルの CSDM ともやり取りします。DevOps コンフィグ は、CDM アプリケーションの展開可能項目 (本番、開発、QA などの特定の環境に展開される構成データのセット) を、アプリケーションサービスに関連付けます。アプリケーションサービスは、CDM 展開可能オブジェクトと完全にマップする環境タイプと場所属性を含む、アプリケーションの運用環境を表します。

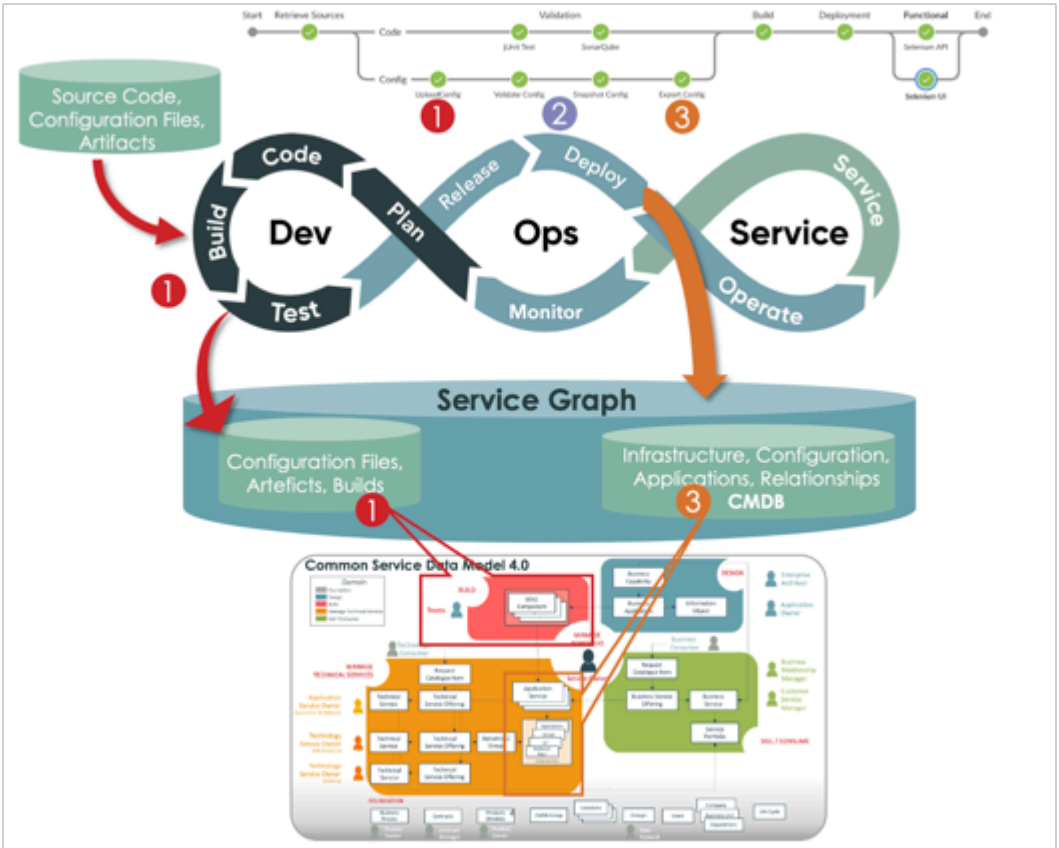
以下は、DevOps コンフィグ に関連する部分を含む、CSDM の図の集中ビューです。



さらに、次の図は、構成データが操作上、DevOps コンフィグ を経由してどのように流れ、CSDM のさまざまな要素にどこで接触するのかを示しています。

自動翻訳

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



1. アップロード
   a. アプリケーションが構築されると、通常は Jenkins のような自動構築サービスによって処理されます。アプリケーションコードに加えて、構成データも構築サービスにプルされます。ユーザーは構成データを DevOps コンフィグ にアップロードし、アプリケーションのデータモデルにコミットできます。データは SDLC コンポーネントを介してアプリケーションモデルにリンクされます。
   b. さらに、コミットステージ中に、構成データの変更がアプリケーションの展開可能項目に影響を与えることが判明した場合、その環境のこの変更をキャプチャするためにスナップショットが生成されます。
2. 検証と公開：特定の展開可能項目のスナップショットを生成する構成データの変更を、ユーザーのポリシーに照らして検証できます。スナップショットが検証された後、消費のために公開できます。
3. エクスポート：
   a. 構成データは、公開された後にエクスポートできます。エクスポートされた構成データは、CI/CD パイプラインの下流でアプリケーションまたはインフラストラクチャをプロビジョニングするために使用されます。
   b. DevOps チェンジベロシティ を DevOps コンフィグとともに使用すると、ユーザーはパイプラインのこのステップに変更の促進を実装して、スナップショットを変更要求にリンクできます。さらに、スナップショットが属する展開可能項目にリンクされたアプリケーションサービスも指定できます。アプリケーションサービスがダイナミック CI グループに適切にリンクされている場合、スナップショットで指定された変更の影響を受けるアプリケーションサービス内の CI 間に直接リンクを作成できます。

自動翻訳

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

DevOps コンフィグ ユースケースの結果

CSDM は、アプリケーションの構築および展開プロセスや、その環境に関連付けられたインフラストラクチャ CI において、アプリケーションモデル間の DevOps コンフィグ 接続性を提供し、顧客の環境で実行されているそのモデルのインスタンスを構築してそれが検証済みの構成データを使用するようにします。

DevOps コンフィグ の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- 既存のアプリケーションモデルまたはサービスから新しい DevOps コンフィグ アプリケーションを作成する場合は、アプリケーションモデルとアプリケーションサービスの違いを考慮してください。
  - アプリケーションモデルは、スクラム開発プロセス内で管理や追跡ができるタイプのモデルです。アプリケーションの構成データが関連付けられる参照オブジェクトです。
  - アプリケーションサービスは、開発、テスト、本番などのさまざまなタイプの開発環境におけるビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。これは構成データが展開されるターゲット環境であり、アプリケーションの展開可能項目にリンクされます。アプリケーションサービスは、通常、アプリケーションの構成データの意図した状態が定義されているアプリケーションモデルにリンクされています。

  注:
  - 構成したいターゲット環境 (開発、テスト、本番など) が既にあり、その環境のアプリケーションサービスが定義されている場合は、このオプションが、構成データを定義してその環境にマップする最も簡単な方法です。これは推奨されるオプションです。
  - これは、アプリケーションサービスがまだ定義されていないが、アプリケーションモデルが (プラットフォームの別の用途で) 既に作成されている場合にも推奨されるオプションです。

- DevOps コンフィグ での個別のアプリケーションレコードの使用：

  DevOps コンフィグ には、DevOps チェンジベロシティ の対応するバージョンとは別のバージョンのアプリケーションがあります。その理由は、アプリケーションが顧客の構成データモデルの中心的な参照対象であるため、そのモデルに対する経時的な変更に配慮するために厳格な境界が必要であるためです。

  逆に、DevOps チェンジベロシティ 内のアプリケーションは、それを使用して検出できるさまざまなツールオブジェクト (パイプライン、計画、リポジトリ、およびコードコミット) のコンテナと見なすことができます。

インシデント管理 製品ビュー

インシデント管理 は、インシデントを特定して記録し、分類して優先順位を付け、適切なユーザーまたはグループにアサインし、エスカレートし、解決し、レポートを作成することができる、インシデント管理プロセスをサポートしています。この製品ビューの目的は、インシデント管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

CSDM から最大のメリットを得る インシデント管理 の機能には次のものがあります。

- Agent Workspace は、インシデントの優先順位付けと解決を迅速に行うために必要な情報をエージェントに提供します。
- 重大なインシデントワークベンチには、影響度の高いインシデントを識別、追跡、および解決するために使用できる一元化されたビューが含まれています。

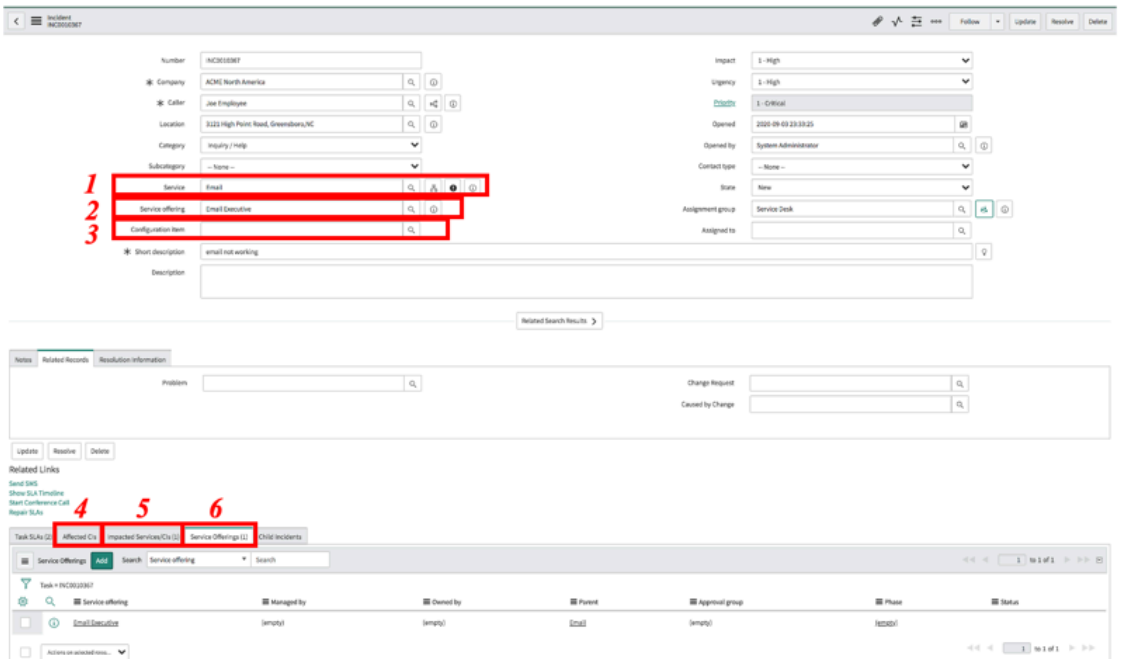
自動翻訳

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

- ネイティブモバイルアプリを使用して、エージェントは、外出先でタスクをすばやく表示して応答したり、1 回のスワイプで要求を承認したりすることができます。
- インシデント回避は、関連するナレッジベース記事を提案することでセルフヘルプを容易にします。
- Visual Task Boards のドラッグアンドドロップ機能を使用して、インシデントタスクのコラボレーションを向上させます。
- パフォーマンス分析は、パフォーマンスの傾向に関する詳細なインサイトを提供します。

インシデント管理 には、インシデントの報告に使用できるフォームが含まれています。

インシデントフォーム



インシデントフォームは、次の属性と関連リストを参照します。

1. サービス — [cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。

   注:
   以前の ServiceNow リリースでは、この属性にビジネスサービスというラベルが付けられていました。

2. サービスオファリング (属性)：[service_offering]テーブルを参照します。インシデントの影響を受けるサービスオファリングを [サービスオファリング] 関連リストに表示します。
3. 構成アイテム：[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4. 影響を受ける/因果関係がある CI：関連リスト [task_ci] テーブル。([インシデント] フォームではアプリケーションサービスを CI として選択できます)
5. 影響するサービス：関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル
6. サービスオファリング：関連リスト [task_service_offering] テーブル

その他の情報について

インシデント管理 の詳細については、「Incident Management」を参照してください。

自動翻訳

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

インシデント管理 および **CSDM** テーブル

インシデント管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、インシデント管理 のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

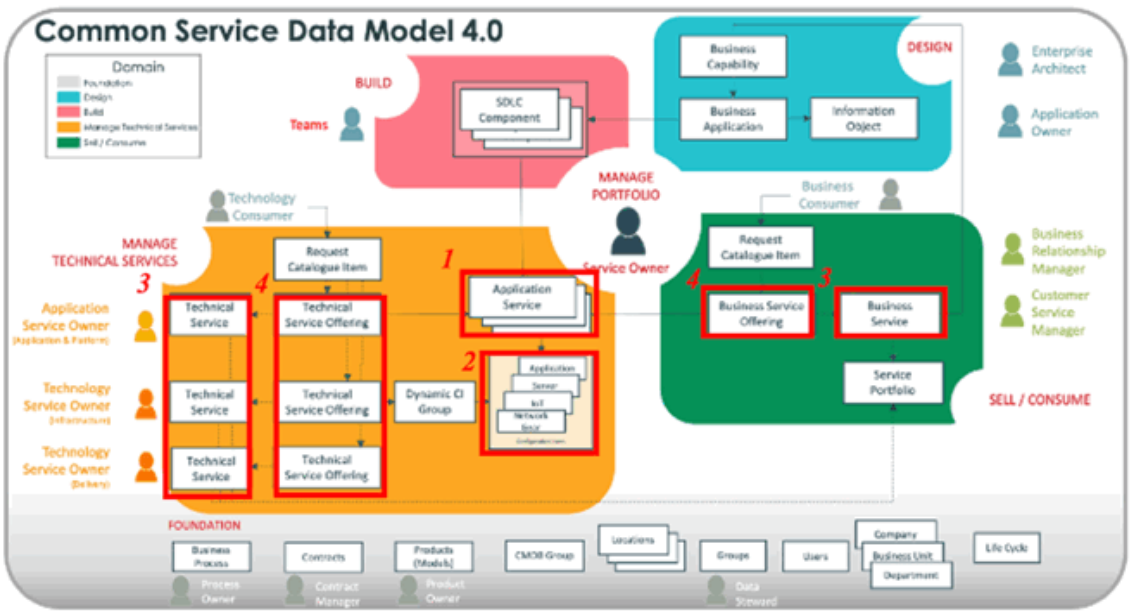
インシデント管理 によって使用される **CSDM** テーブル

インシデントフォームは、次の CSDM テーブルを参照しています。

1. アプリケーションサービス [cmdb_ci_discovered_service] テーブルまたは任意のインフラストラクチャ CI。
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルとテクニカルサービス [cmdb_ci_service_technical] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスのタイプとして識別します。
4. サービスオファリング [service_offering] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスをサービスオファリングのタイプとして識別します。

   サービスオファリングのサービスコミットメント (インシデントの解決時間など) については、 インシデント管理 のドキュメントを参照してください。

インシデント管理 によって使用されるテーブル



インシデント管理 に付加価値を提供する製品

インシデント管理 を他の ServiceNow 製品と併用すると、インシデント管理 から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM))

サービスのライフサイクル情報を提供します。

資産管理

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

自動翻訳

関連する製品モデルを提供します。ソフトウェア資産管理 (SAM Foundation) および Hardware Asset Management (HAM) は、インシデント管理 のライフサイクルデータを提供します。

セキュリティ管理

セキュリティ関連インシデントの阻止、根絶、復旧に役立つ初期情報を提供します。

リスク管理

IT リスクおよび財務リスク情報を提供します。

インシデント管理 からメリットを得る製品

IT Service Management (ITSM)

サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に階層化された情報とテクノロジーがあります。

Information Technology Operations Management (ITOM)

管理対象のハードウェアおよびソフトウェアとともに、アプリケーションサービスのビジネスコンテキストを理解します。

ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

監査人は、ビジネスアプリケーションおよび関連する情報オブジェクトを活用できます。これは、監査人が、監査のスコーピング、リスクの測定、および監査アクティビティの管理のための設計時のデータ機密性を理解するために役立ちます。

資産管理

ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのソフトウェアとハードウェアのライフサイクルを管理します。

カスタマーサービス管理 (CSM)

インシデント管理 のユースケース

インシデント管理 は、ビジネスに対する影響を最小限に抑え、データの品質を維持しながら通常のサービス運用状態に戻します。

インシデント管理 のユースケース

レビュー担当者へのメモ: 手順 **1** と **2** は、図の **1** と **2** というラベルの付いたフィールドと一致しません。手順、図、またはその両方を修正してください。ありがとう、ロイ・ラゲマン

インシデント管理 を使用して、資産関連 CI に関する情報をキャプチャするインシデントを作成します。インシデントは、更新、修理、スワップ、または廃止された CI のレコードを保持します。

資産を追跡することで、資産がどこに配置されているか、どのように使用されているか、および変更がいつ行われたかを知ることができます。この情報は、会社内の資産を体系的に監視および管理するのに役立ちます。

CI はインシデントを生成します。依存関係ビューを使用して、インシデントによって影響を受ける他の CI を識別します。影響を受ける CI をインシデントレコードに関連付け、インシデントが他の依存 CI にどのように影響するかを確認します。

CSDM フレームワークに従うと、インシデント管理 に次のような価値が提供されます。

自動翻訳

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

- インシデントがサービスおよびサービスオファリングに与える影響を インシデント管理 が理解します。
- インシデント管理 がインシデントを動的にルーティングします。
- 影響を受けるすべてのサービスを インシデント管理 が識別します。

ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インシデントに関連する CI とそれが影響を与えるサービスの両方の、インシデントのコンテキストを提供します。

インシデントフォームを使用して、インシデントの影響を確認し、影響を受けたサービスを復元します。次の手順を実行します。

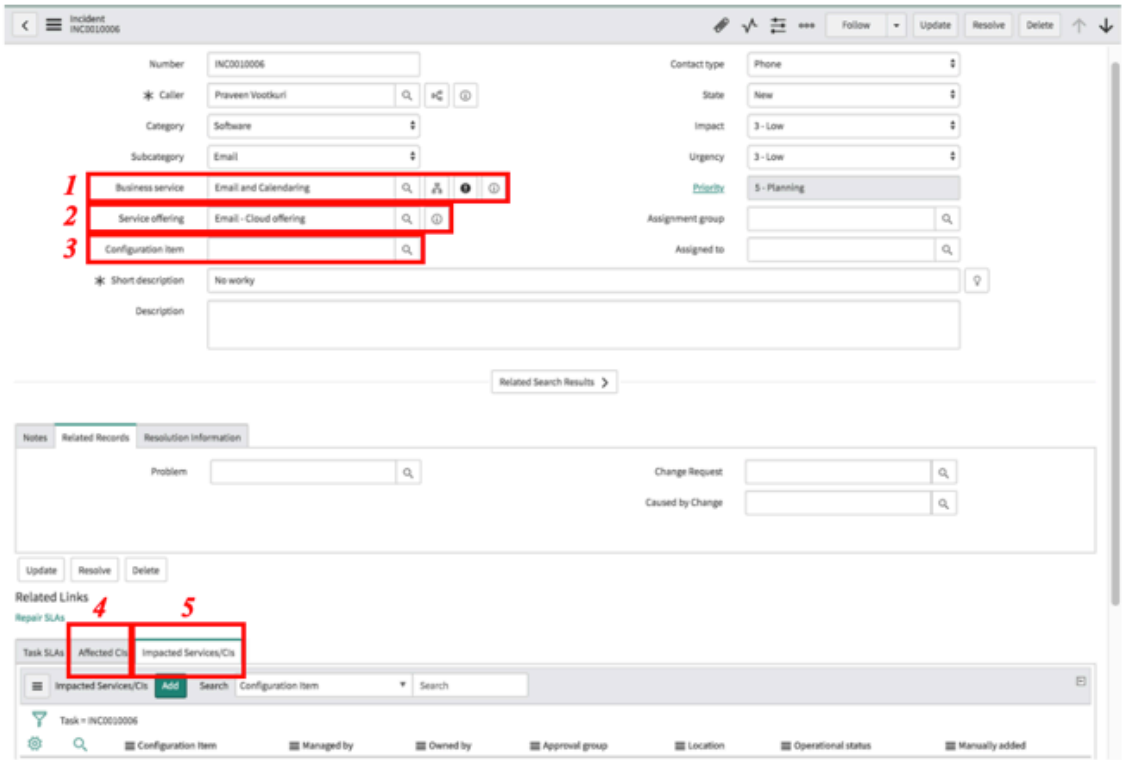
1. 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] に、入力された CI に関連付けられているサービスおよびサービスオファリングを入力します。
2. (オプション) サービス属性とサービスオファリング属性を使用して、利用可能な CI のリストを絞り込むことができます。

   注:
   利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、インシデントフォームを設定する必要があります。

3. 構成アイテム属性 [configuration_item] に、CI または影響を受けるサービスを入力します。CI を使用して、インシデントルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「サポートグループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。
4. (オプション) 影響を受ける **CI** 関連リスト [task_ci] を追加して、インシデントの原因となった可能性のある CI を識別します。
5. (オプション) 影響を受けるサービス関連リスト [task_cmdb_ci_service] を追加して、インシデントの影響を受けるサービスと CI を確認します。

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

ユースケースのインシデントフォーム



インシデント管理 フォームの構成

インシデントフォームを構成して、インシデントの影響を確認し、影響を受けるサービスを復元します。CSDM フレームワークを使用すると、インシデントの豊富なコンテキスト (インシデントに関与する CI と、インシデントが影響するサービスオファリング、ビジネスアプリケーション、およびビジネスサービス) を表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

インシデント管理 は CSDM データ構造を利用して、インシデントの解決に役立つ情報を表示します。

CSDM フレームワークを利用する関連リストが含まれるようにインシデントフォームを設定する方法については、このビデオの 1:00:00 のマーク以降 をご覧ください。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 管理 > インシデントプロパティ.
2. [インシデント関連リストのプロパティ] セクションで、次のプロパティを有効にし、[保存] を選択します。
   - [影響を受ける **CI]** に基づいて、[影響を受けるサービス] を入力します。このプロパティを使用すると、[影響を受けるサービスのリフレッシュ] アクションの実行時に、[影響を受けるサービス/CI] 関連リストの表示と更新が可能になります。
   - インシデントのビジネスアプリケーション関連リストにデータを入力します
   - インシデントのサービスオファリング関連リストに入力します

   プロパティの詳細については、「Incident Management properties 」を参照してください。

自動翻訳

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

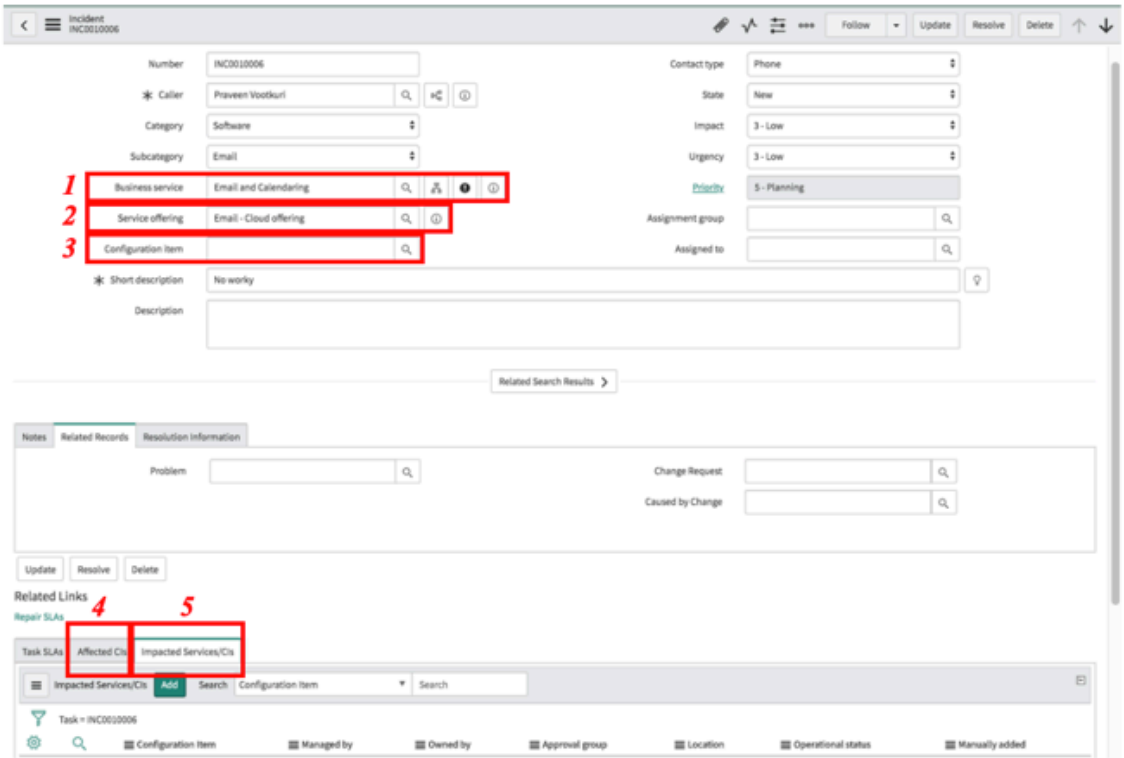
3. 「CI クラスの作成」および「プリンシパルクラスフィルターのクラスのリストの更新」で説明されているように、CI または CI クラスに対して [原則クラス **(Principle Class)]** オプションが選択されていることを確認します。
4. 移動先 すべて > インシデント > **Open** (オープン) をクリックし、次のフィールドに入力します。

[インシデント] フォーム

サービス	インシデントに関連付けられたビジネスサービスまたはテクニカルサービス。指定した値によって、[構成アイテム] フィールドに表示される選択可能な CI のリストが絞り込まれます。 **注:** 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、[サービス] と [サービスオファリング] の値を指定する必要があります。
サービスオファリング	インシデントに関連付けられたビジネスサービスオファリング (製品) またはテクニカルサービスオファリング。指定した値によって、[構成アイテム] フィールドに表示される選択可能な CI のリストが絞り込まれます。 **注:** 利用可能な CI のリストの絞り込みは、ベースシステムの機能ではありません。リストを絞り込むには、[サービス] と [サービスオファリング] の値を指定する必要があります。
構成アイテム	CI または影響を受けるサービス。すなわち、ハードウェア、アプリケーション、クラウド (物理 CI) またはアプリケーションサービス (論理 CI)。 CI を使用して、インシデントルーティングの詳細を識別できます。たとえば、「サポートグループ」などの CI データを使用し、依存関係を使用してサービスへの影響に関する情報を提供することができます。

自動翻訳

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



5. 情報を確認します。

- [影響を受ける **CI]** 関連リスト [task_ci] にインシデントが表示される原因となった可能性のある CI。
- 入力された CI に関連するサービスとサービスオファリングが、[影響を受けるサービス/CI] 関連リスト [task_cmdb_ci_service] に表示されます。
- インシデントの影響を受けるサービスと CI が、[影響を受けるサービス/CI] 関連リスト [task_cmdb_ci_service] に表示されます。

自動翻訳

インシデント管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

インシデント管理 に関する考慮事項

ビジネスアプリケーションが インシデント管理 で参照されない

ビジネスアプリケーションは、エンタープライズアーキテクチャを設計および計画するために使用されるポートフォリオオブジェクトです。ビジネスアプリケーションには、バージョン、環境、ローカライズ (1 つ以上のアプリケーションを使用する展開の場合) などの属性レベルの詳細は含まれません。

アプリケーションサービス

アプリケーションサービスは運用 CI であり、アプリケーションの一意のインスタンスです。

アプリケーションサービスは、基盤となるハードウェアとソフトウェアの CI を論理的に表現したもので、連携してビジネスアプリケーションまたはシステムを実装します。アプリケーションサービスは、ビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。

インシデントフォームでのアプリケーションサービスの使用

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

インシデントフォームのアプリケーションサービス CI は、次のようなシナリオで使用できます。

- インシデントがアプリケーション関連の問題の場合：インシデントフォームで、[構成アイテム] フィールドに「アプリケーションサービス」と入力して、アプリケーションを表すことができます。たとえば、「MyApp 3.0 本番」という名前のアプリケーションサービスを利用不可として報告することができます。
- インシデントが 1 つ以上のサービスに影響を与えているインフラストラクチャ CI に関するものの場合：インシデントフォームの [影響を受けるサービス/CI] 関連リストが、サービスに影響を与えているアプリケーションサービスを識別します。たとえば、サーバー Acme42 CI が、MyApp 3.0 本番およびその他の関連サービスに影響を与えるものとして識別される場合があります。

Operational Technology 製品ビュー

Operational Technology は、ライフサイクルのさまざまな段階で OT デバイスと生産プロセスの管理の側面に取り組む製品をカバーしています。この製品ビューの目的は、Operational Technology 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

Operational Technology Manager

企業が Operational Technology ソリューションを使用できるようにするための基盤データと関係を作成します。詳細については、「Operational Technology Manager」を参照してください。

産業用プロセスマネージャー

Operational Technology ソリューションに必要な ISA-95 機器モデルデータ基盤を作成できます。詳細については、「Industrial Process Manager」を参照してください。

Operational Technology Vulnerability Response

サイトレベルでの OT デバイスの脆弱性についての効果的な優先順位付けと修復を可能にします。詳細については、「Operational Technology Vulnerability Response」を参照してください。

オペレーショナルテクノロジーインシデント管理

エンジニアが OT デバイスと生産プロセスの問題を迅速に解決できるようにします。詳細については、「Operational Technology Incident Management」を参照してください。

オペレーショナルテクノロジー変更管理

組織が OT デバイスと本番プロセスに変更を実装できるようにします。詳細については、「Operational Technology Change Management」を参照してください。

オペレーショナルテクノロジーのナレッジ管理

組織が OT インシデントに関連するナレッジ記事で OT システムに関する情報をキャプチャできるようにします。詳細については、「Operational Technology Knowledge Management」を参照してください。

Operational Technology および **CSDM** テーブル

Operational Technology は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、Operational Technology のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

Operational Technology によって管理される **CSDM** テーブル

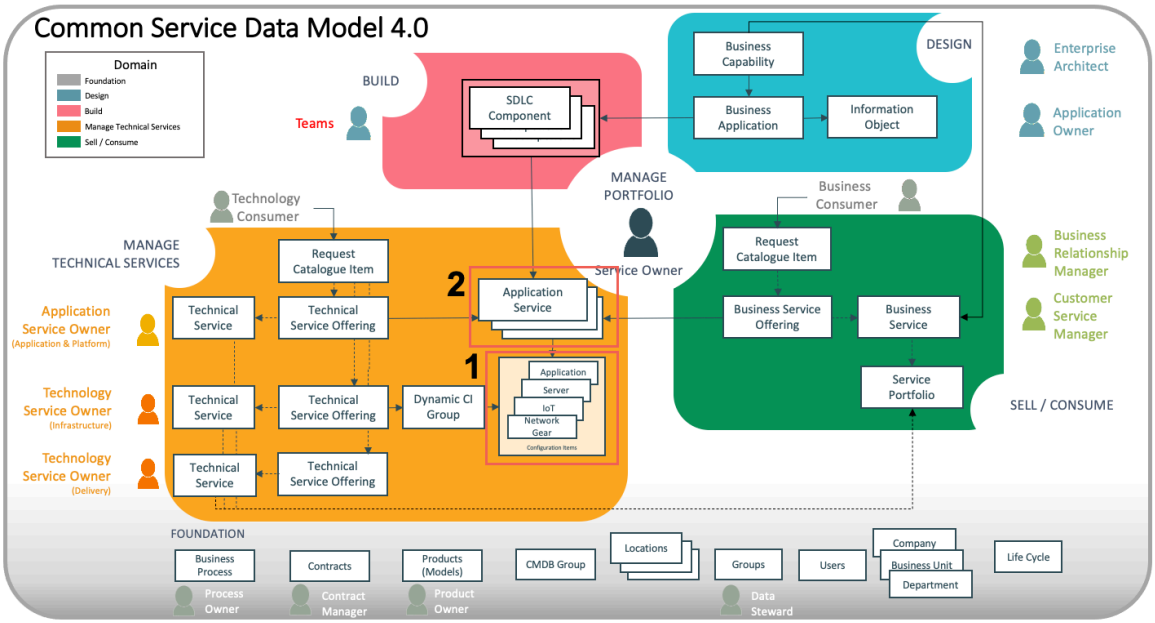
Operational Technology (OT) によって管理されるテーブルには、次の 2 つの主要なカテゴリがあります。

自動翻訳

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

- Operational Technology devices:OT (ICS または PCN) ネットワークで検出された構成アイテム。
- ISA 機器モデルエンティティ:OT デバイスによって自動化された産業プロセス。

この図の番号は、インシデント管理 によって管理される CSDM テーブルに対応しています。



Operational Technology によって使用される **CSDM** テーブル

1. OT デバイス:

a. ハードウェアを拡張することによって、Operational Technology ハードウェアクラス (cmdb_ci_ot) に対して構成アイテムクラスが作成されました。詳細については、「Operational Technology (OT) 拡張クラス」を参照してください。

b. OT デバイスの詳細 (cmdb_ot_entity) 参照を使用して OT デバイスの詳細を cmdb_ot_entity テーブルに追加することで、任意の CI クラス (関連する既存のハードウェアクラスおよび新しい OT クラス) を OT デバイスとして指定できます。OT デバイスの詳細には、Purdue レベルや OT デバイスタイプなどの OT 固有の特性が含まれています。

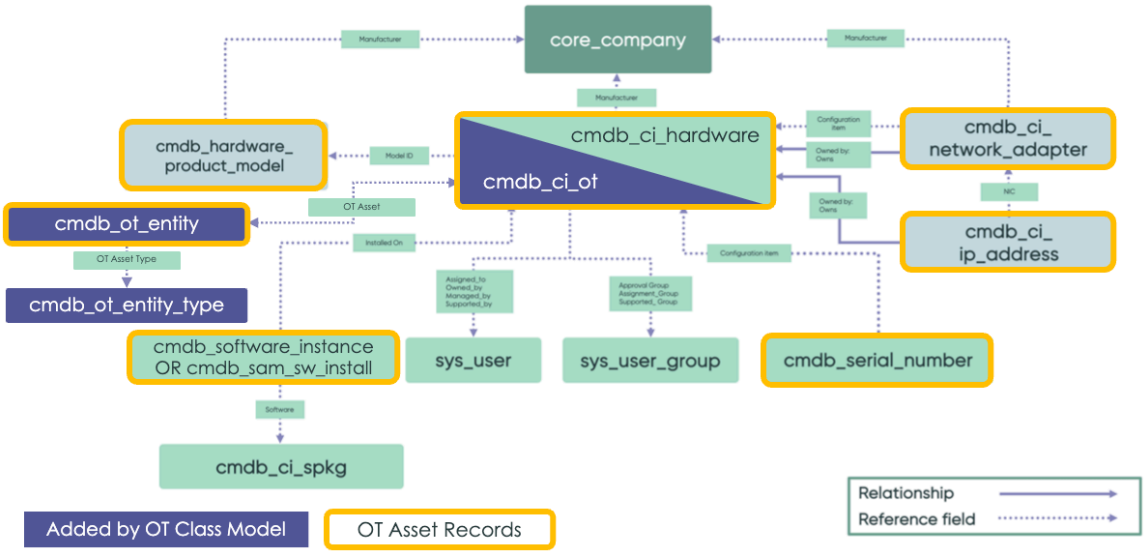
c. OT デバイスタイプは、産業または生産プロセスを自動化する CI の機能を表します。cmdb_ot_entity_type テーブルには、これらの機能またはロールが記述されています。

ここに示すように、単一の OT デバイスは少なくとも 2 つのレコード (1 つの CI レコードと 1 つの OT エンティティレコード) で表されます。デバイスは、最大 6 つのテーブルに 6 つ以上

自動翻訳

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

のレコードを含めることができます (たとえば、CI に複数の IP アドレスと MAC アドレスがある場合)。

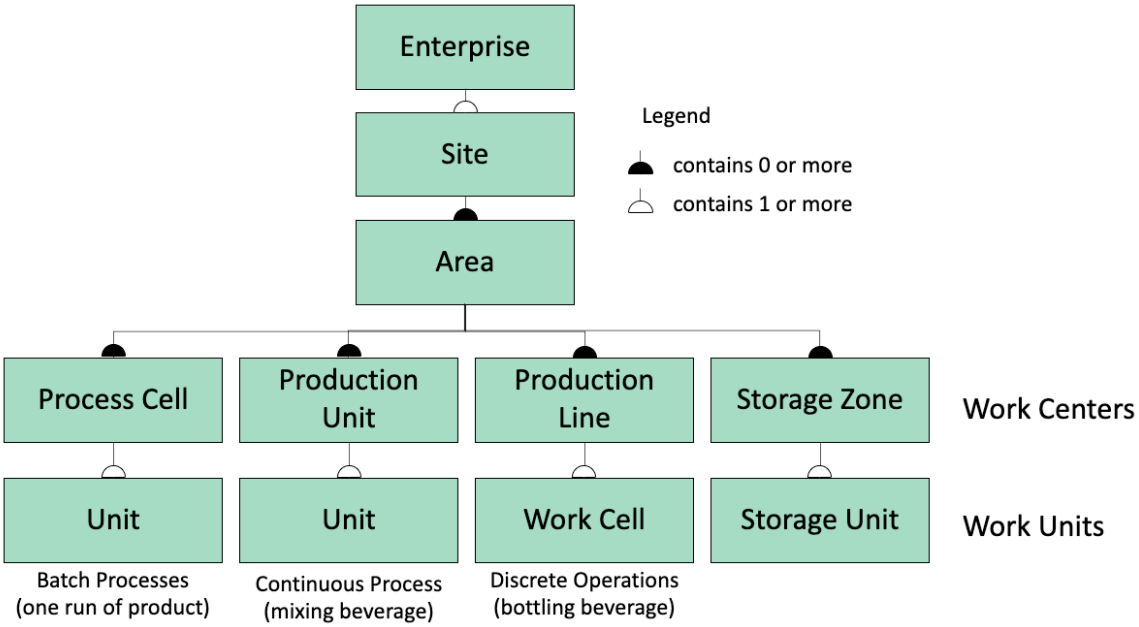


2. 設備モデルのエンティティ：
   a. 機器モデルエンティティクラスは、計算されたアプリケーションサービスを拡張し、次の目的で使用されます。
      i. OT デバイスまたは機器モデルエンティティのサイトを表します。親のない機器モデルエンティティテーブル (cmdb_ci_ot_isa_entity) のレコードはサイトと見なされます。
      ii. 生産プロセスの一部の ISA 機器モデルエンティティを表します。
   b. 機器モデルテンプレート (isa_entity_template) を使用して、産業環境にある機器モデルエンティティ間の関係をさらに記述することができます。
      i. レベル (isa_entity_level) は、機器モデルエンティティの階層レベルを示します。デフォルトの ISA-95 テンプレートの場合、ここに表示されるレベル (エリア、作業センター、および作業単位) はベースシステムに含まれています。
      ii. レベルタイプ (isa_entity_type) は、指定されたレベルの機器モデルエンティティによって表されるプロセスのタイプを示します。デフォルトの ISA-95 テンプレートの場合、ここに表示

自動翻訳

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

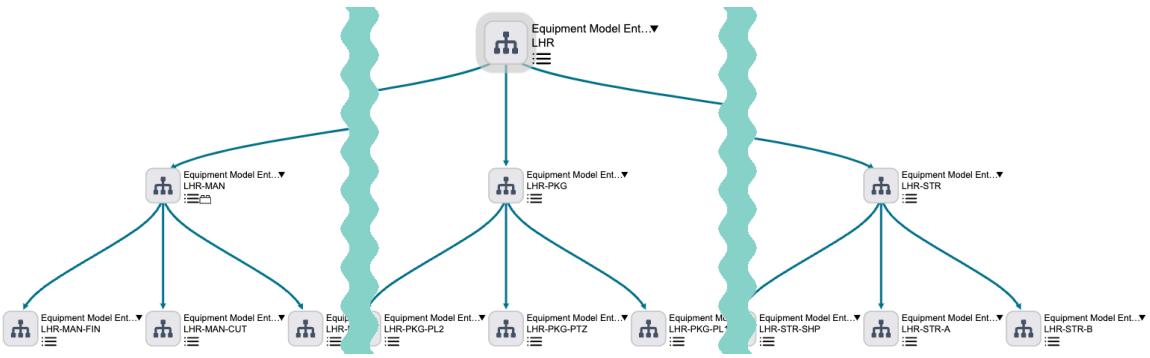
されているタイプ (プロセスセル、生産単位、生産ライン、およびストレージゾーン) はベースシステムに含まれています。



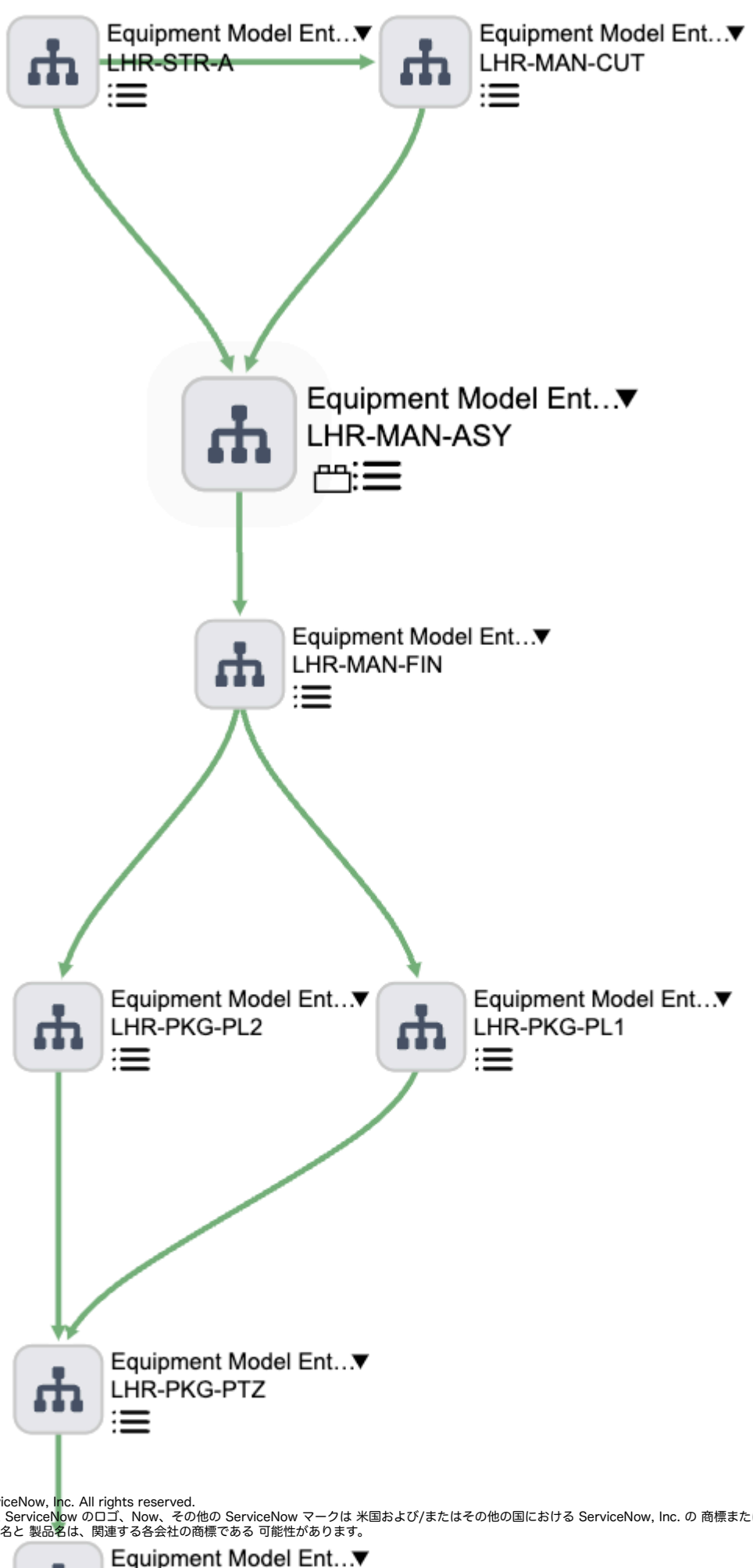
CSDM には、OT デバイスと機器モデルエンティティが互いにどのように関連しているかをより正確に区別する関係タイプ (固有) Operational Technologyが含まれています。

- **Producer for::Consumer of**：機器モデルエンティティ間の生産プロセス (マテリアルフロー) を示します。
- **Contains Element::Element of**：機器モデルエンティティ間の階層関係を示します。
- **Automated by::Automates:**OT デバイスと、OT デバイスが自動化する機器モデルエンティティとの関係を示します。
- 検出::D **etected by**:どのネットワーク侵入検知システム (NIDS) クラス (cmdb_ci_nids) が OT ネットワーク上の OT デバイスを検出したかを示します。
- **Owns::Owned by**：OT コントロールモジュールが OT コントロールシステム (PLC、DCS など) によって所有されている場合の関係を示します。

次の依存関係マップは、OT デバイスと機器モデルエンティティ間の関係を示しています。



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



自動翻訳

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

Operational Technology に付加価値を提供する製品

OT を以下のいずれかの ServiceNow 製品と併用すると、OT の価値をさらに高めることができます。

ディスカバリー for Operational Technology

ディスカバリーfor は、IT クラスのハードウェアおよびソフトウェア CI に関する詳細を提供し、OT スケジュールごとに Purdue レベルやサイトなどの追加の OT デバイスコンテキストを提供するように構成できます。 for Operational Technology OT は製品の一部ですOperational Technology Manager。 ディスカバリー

産業用プロセスマネージャー

OT デバイスが機器モデルエンティティにアサインされると、 *automated by::automates* それらの間に関係が作成されます。これは、業種別 ワークスペースで手動で行うか、[OT サブネットマッピング] メニューアイテムにある「ゾーンベースの IP ネットワークグループ間の自動マッピング (AMAZING)」機能を使用して、OT サブネットと機器モデルエンティティ間の関係を使用して行うことができます。

Operational Technology Vulnerability Response

サードパーティセキュリティプラットフォームとの OT 認定統合からレコードをインポートして脆弱性一致アイテム (VI) レコードが作成されると、OT デバイスは VI に関連付けられます。これにより、次の両方の機能が有効になります。

- マップされた機器モデルエンティティの重要度に基づくリスク計算。
- サイトベースのアサイン先グループによる修正のための適切なローカルチームへの VI のアサイン。

オペレーショナルテクノロジーインシデント管理

インシデント管理 for OT は、ほとんどの OT デバイスで IT とは別に実行されます。OT インシデントレコードにより、OT デバイスに関連する問題へのサイトベースのアクセスと表示が可能になります。

オペレーショナルテクノロジー変更管理

OT 変更要求により、OT デバイスまたは産業機器の構成を変更できます。

オペレーショナルテクノロジーのナレッジ管理

オペレーショナルテクノロジーのナレッジ管理 を使用すると、OT インシデントに関連するナレッジ記事で OT システムに関する情報をキャプチャできます。

Operational Technology からメリットを得る製品

IT Service Management (ITSM)

サービスには、サイト、本番プロセス、OT デバイスのコンテキストと、その下に階層化された情報とテクノロジーがあります。

Information Technology Operations Management (ITOM)

管理対象の OT デバイスのハードウェアおよびソフトウェアとともに、本番プロセスのビジネスコンテキストを理解します。

Security Operations

保護されている OT デバイスのハードウェアとソフトウェアだけでなく、生産プロセスのビジネスコンテキストを理解します。

ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)

監査人は、本番プロセスフローと、関連する情報オブジェクトをより適切に活用できます。これは、監査人が、監査のスコーピング、リスクの測定、および監査アクティビティの管理のための設計時のデータ機密性を理解するために役立ちます。

自動翻訳

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

資産管理

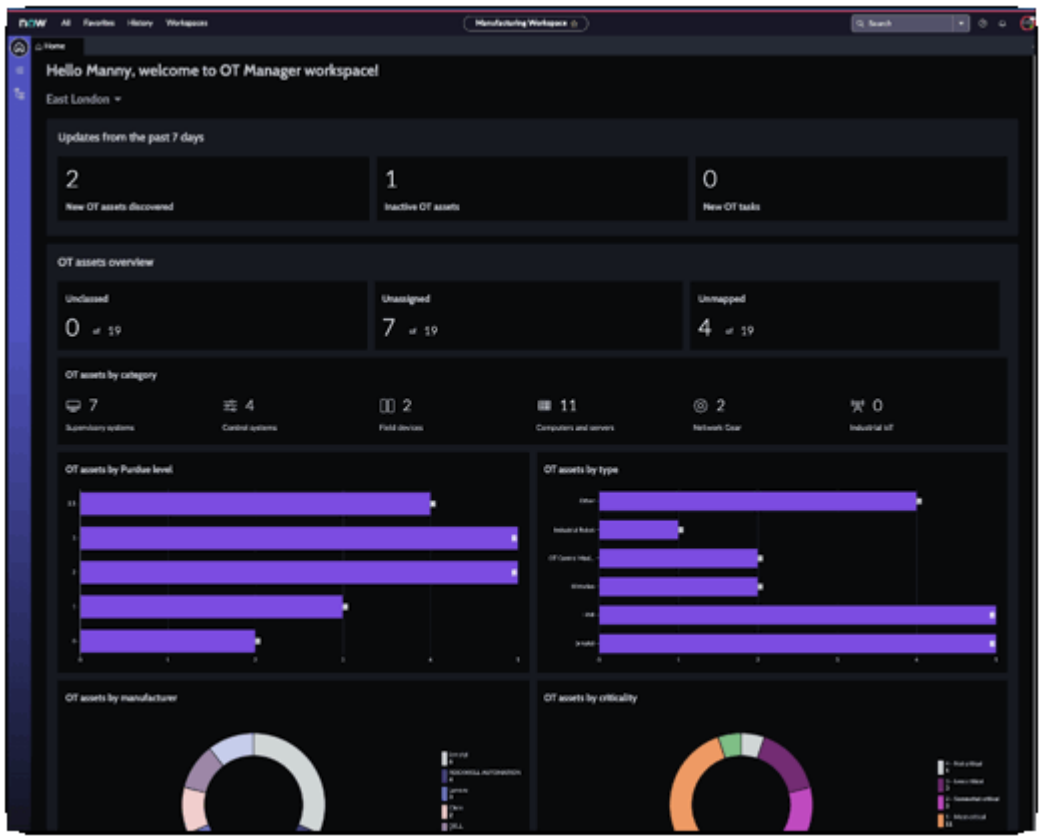
ソフトウェアおよびハードウェアのライフサイクルプロセスが本番プロセスに及ぼす影響を管理します。

Operational Technology Manager のユースケース

このセクションでは、Operational Technology Manager のユースケースについて説明します。

Operational Technology Manager のユースケース

Operational Technology Manager アプリケーションは、Operational Technology ソリューションを使用できるようにするための基盤データと関係を作成します。Now Platform での 構成管理データベース (CMDB)、サービスグラフ Connector、および ディスカバリー アプリケーションの使用をサポートしています。



ワークスペースは Operational Technology Manager 、Purdue レベルと OT デバイスタイプ別に OT デバイス在庫を要約します。

Operational Technology Manager ユースケースの主な機能

- Operational Technology Manager は、CMDB クラス階層を拡張する OT 構成アイテム (CI) 拡張クラスを使用します。
- OT の検出は OT 固有のロールに制限され、OT 関連のメタデータを OT 検出スケジュールに追加できます。
- サービスグラフ Connector (Excel) は、入力された Microsoft Excel フラットファイルスプレッドシートから OT データをインポートします。このデータは検証され、適切なテーブルレコードと関係に変換されて、の CMDBOT デバイスの詳細を表します。

自動翻訳

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

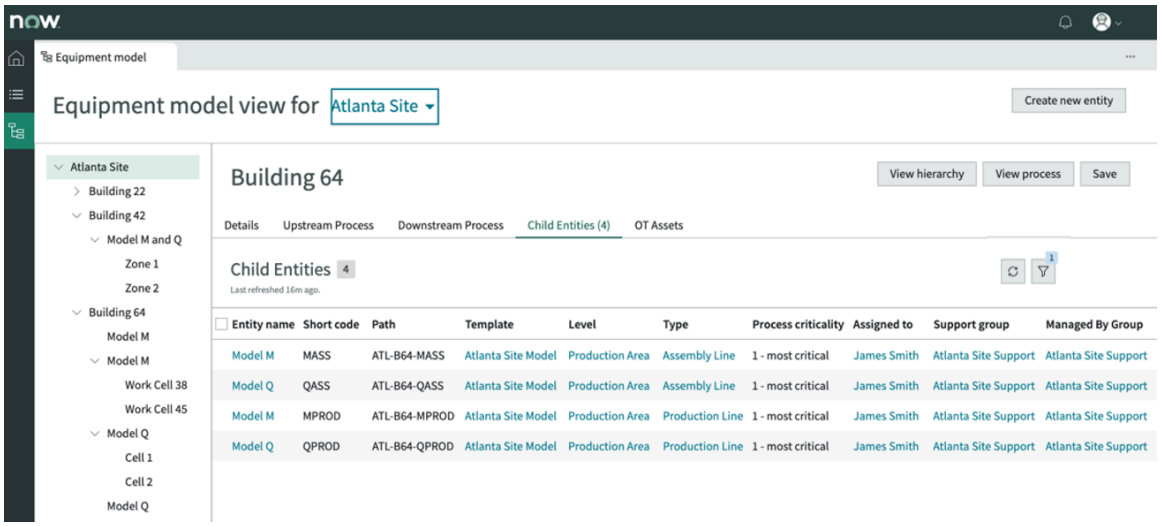
Operational Technology Manager ユースケースの結果

Operational Technology Manager ユースケースでは、次のことができます。

- 産業環境における OT デバイスの依存関係を可視化します。
- サイト固有の RBAC を使用して、サイトごとに OT デバイスのライフサイクルを管理します
- 確実なデータ基盤を作成し、インフラストラクチャの重要なレベルを定義します。

産業用プロセスマネージャー のユースケース

産業用プロセスマネージャー アプリケーションを使用して、Operational Technology ソリューションに必要な ISA-95 機器モデルデータ基盤を作成します。



産業用プロセスマネージャー ユースケースの主な機能

産業用プロセスマネージャー ワークスペースでは、次の操作を実行できます。

- ISA-95 モデルを使用して、産業環境の各サイトの本番プロセスを記述します。
- 機器モデルエンティティとそれらの相互関係および OT デバイスとの関係を管理します。
- OT サブネットと機器モデルエンティティの関係を使用して、すべての OT デバイスの関係を、自動化する機器モデルエンティティに自動的にマッピングします。

産業用プロセスマネージャー ユースケースの結果

産業用プロセスマネージャー を使用すると、各サイトの機器モデルのカスタムバージョンを作成できます。

Operational Technology Vulnerability Response のユースケース

Operational Technology Vulnerability Response を使用すると、サイトレベルで OT デバイスの脆弱性を効果的に優先順位付けして修正できます。

自動翻訳

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

Operational Technology Vulnerability Response ユースケースの主な機能

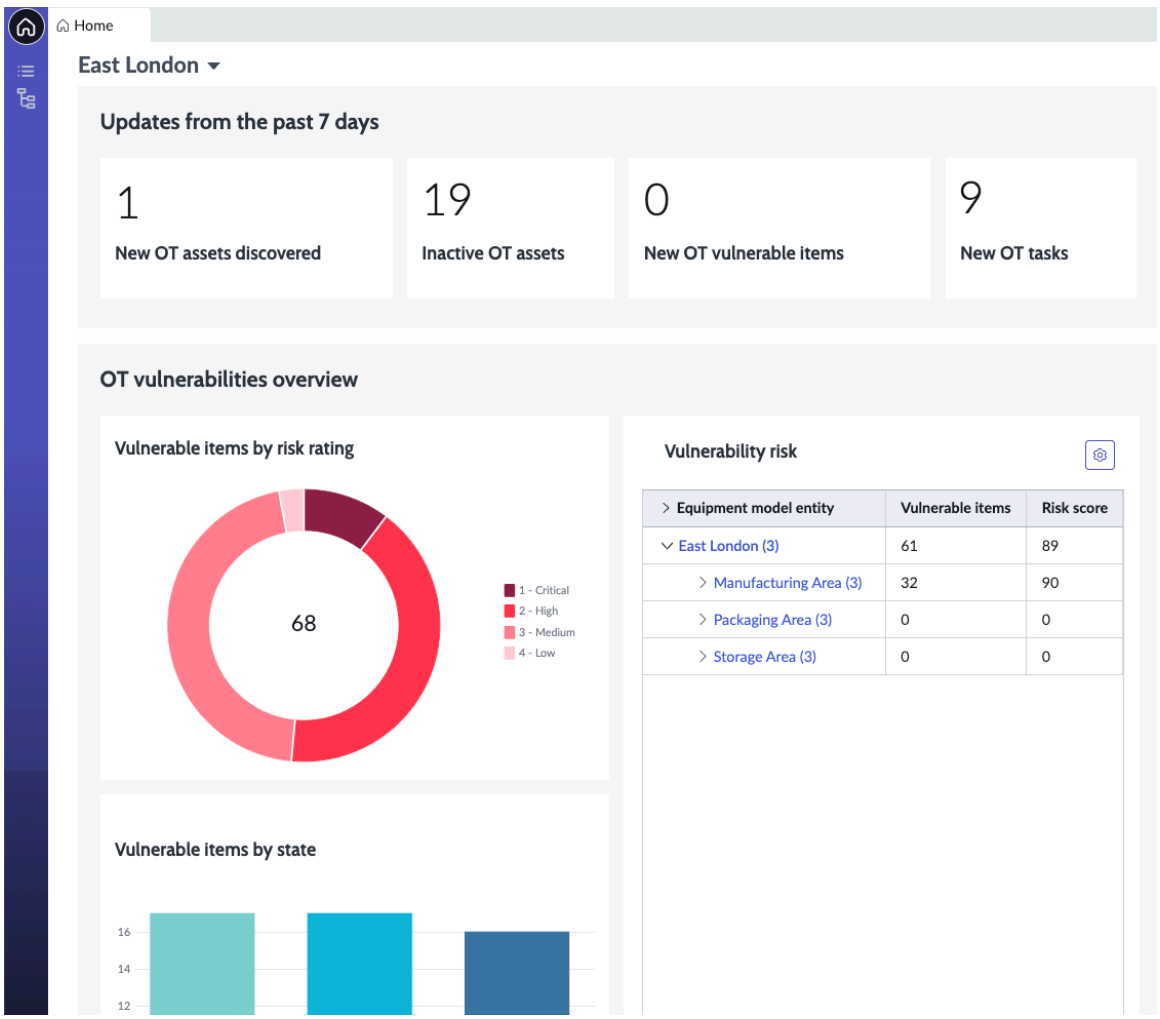
- 修正オーナーワークスペースは、脆弱性一致アイテム (VI) を本番プロセスにマッピングします。
- OT VI のリスク計算は、OT デバイスによって自動化された機器モデルエンティティの重要度に基づいて行うことができます。
- VI で OT デバイスにアサインされたサイトに基づいて、修復オーナーに VI を自動的にアサインします。

Operational Technology Vulnerability Response ユースケースの結果

OT デバイスの関係を活用する CMDB ことで、自動化する本番プロセスの重要度に基づいて脆弱なデバイスまたはアイテムを優先順位付けできます。

OT エンジニアまたは OT 脆弱性マネージャーは、Operational Technology Vulnerability Response を使用して次のような質問の答えを見つけることができます。

- OT デバイスの脆弱性は何ですか?
- OT 固有のリスクを使用して脆弱性の修正を優先するにはどうすればよいか?
- OT の脆弱性の修正に向けての進捗状況はどのようなものか？



Operational Technology Vulnerability Response は、機器モデルエンティティごとに脆弱性リスクを要約してロールアップします。

自動翻訳

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

オペレーショナルテクノロジーインシデント管理 のユースケース

OT インシデントは、OT ネットワーク上の OT デバイスによって提供されるサービスが中断されたときに発生します。インシデントが最初に作成されたときに OT デバイスが不明な場合があります。オペレーショナルテクノロジーインシデント管理 により、エンジニアは OT デバイスと本番プロセスの問題を迅速に解決できます。

オペレーショナルテクノロジーインシデント管理 ユースケースの主な機能

ユーザーが業種別 ワークスペースから OT インシデントを作成すると、OT インシデントを IT インシデントと区別するために、インシデントに OT のネットワークタイプが自動的にアサインされます。このフィールドは、デフォルトでは表示されません。

オペレーショナルテクノロジーインシデント管理 ユースケースの結果

オペレーショナルテクノロジーインシデント管理 により、エンジニアは OT デバイスと本番プロセスの問題を迅速に解決できます。これにより、OT インシデントを IT インシデントとは別に管理できます。

Operational Technology と CSDM の要素

CSDM の要素があるビジネスアプリケーションの管理に関連する用語。

Operational Technology FAQ

CSDM フレームワークの実装時にいくつかの疑問点が生じることがあります。

生産プロセスと機器モデルエンティティの違いは何ですか？

機器モデルエンティティとは、出力または製品を生産するために生産工程がどのように編成されているかを説明するために使用されるサービスレコードのことです。生産プロセスは、生の入力から完成品への材料の流れとして機器モデルエンティティ間の関係を示します。

サイトとは何ですか？

サイトとは、それ自体が親を持たない親機器モデルエンティティレコードのことです。サイトは、サイトに割り当てられた OT デバイスに読み取りまたは書き込みレベルのアクセス権をアサインするために使用されるため、特別な機器モデルエンティティレコードです。

OT デバイスにサイトアサインと Autometas::Automated by の両方の関係があるのはなぜですか?

サイトアサインは、OT デバイスのロールベースセキュリティ (RBAC) に必要です。OT デバイスは 1 つのサイトにのみ属することができるため、これは OT デバイスレコードの OT デバイス詳細 (cmdb_ot_entity) テーブル部分の選択リスト参照フィールドとして実装されます。

この関係は *automates::automated by* 、OT デバイスが生産プロセスにどのように関連しているかを示します。生産プロセスには、複数の機器モデルエンティティが含まれる場合があります。

OT ネットワーク上と IT ネットワーク上の Windows サーバーの違いは何ですか？

どちらのタイプのネットワークでも、Windows サーバーは cmdb_ci_win_server サーバーで表されます。さらに、OT ネットワーク内の Windows サーバーの [cmdb_ci_win_server.cmdb_ot_entity] フィールドにある参照は、OT での機能と、その他の OT 特性 (Purdue レベル、サイトなど) を記述する cmdb_ot_entity テーブル内のレコードに向けたものです。

自動翻訳

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

ITOM ヘルス 製品ビュー

ITOM ヘルス には、イベント管理 アプリケーションと ITOM ヘルス アプリケーションが含まれています。これらにより、組織内のサービスの健全性を追跡して管理できます。この製品ビューの目的は、ITOM ヘルス 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

ITOM ヘルス は、CSDM フレームワークを使用する 2 つの主な機能で構成されています。

イベント管理

イベント管理 はサードパーティのモニタリングツールによって取得されたインフラストラクチャイベントからアラートを収集します。イベント管理 は ディスカバリー によって収集された IT 関連情報を使用して、アラートを CI にマッピングします。収集された情報に基づいて、イベント管理 はすべてのサービス影響度イベントの統合ビューを表示するダッシュボードを提供します。

測定基準の例外検出

IT インフラストラクチャを積極的に分析し、問題を発見してサービス停止を防止します。アプリケーションは、高度な機械学習を使用して IT インフラストラクチャに関する情報を分析し、動的なしきい値を自動的に決定して、潜在的なサービス停止を示す可能性のある例外を特定します。

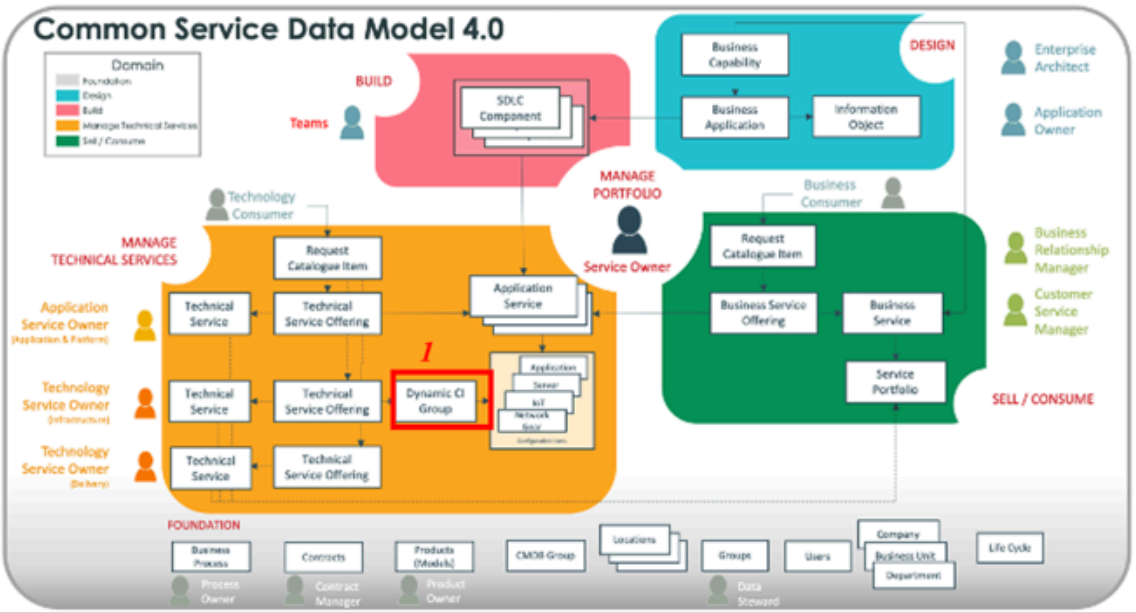
ITOM ヘルス の詳細については、「ITOM Health」を参照してください。

ITOM ヘルス および CSDM テーブル

ITOM ヘルス は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、ITOM ヘルス のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

ITOM ヘルス によって管理される CSDM テーブル

ITOM ヘルス はダイナミック CI グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service] を管理します。

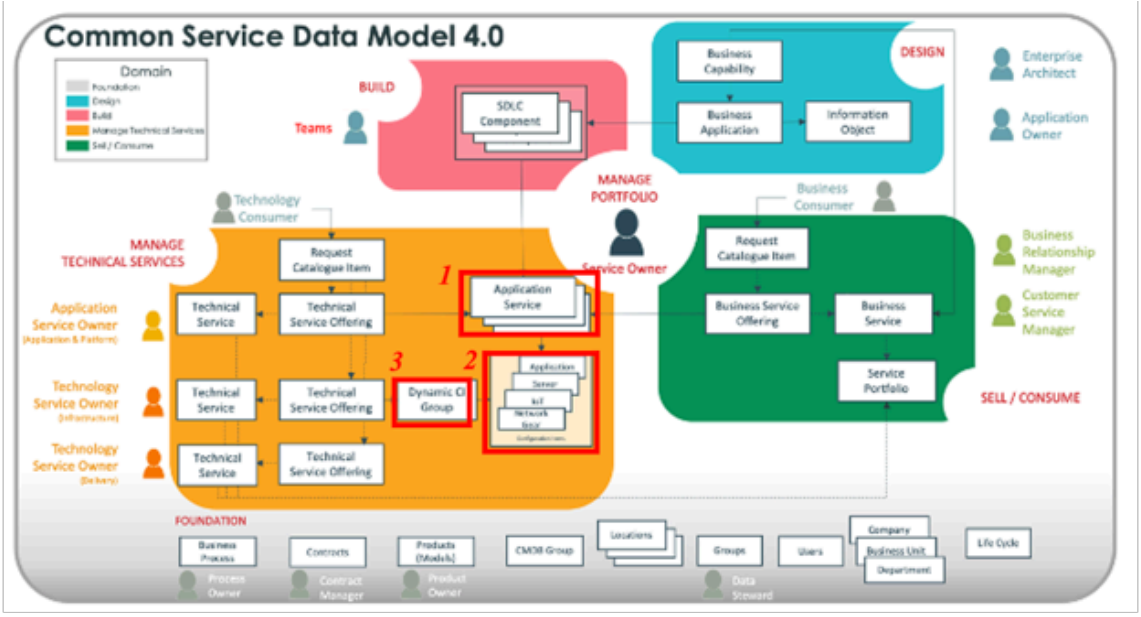


自動翻訳

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

ITOM ヘルス によって使用される CSDM テーブル

1. マッピング済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]
2. 構成アイテムテーブル [ci_*]
3. ダイナミック CI グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service]



ITOM ヘルス に付加価値を提供する製品

ITOM ヘルス を他の ServiceNow 製品と併用すると、ITOM ヘルス から得られる値が大きくなります。その他の ServiceNow 製品には次のものがあります。

ディスカバリー

ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。

サービスマッピング

サービスマッピング は、[cmdb_ci_service_discovered] テーブル内のアプリケーションインスタンスサービス、関連するインフラストラクチャおよびアプリケーション [cmdb_ci_appl] CI の詳細を提供します。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM))

関連する製品モデルを提供します。ソフトウェア資産管理 (SAM) および ハードウェア資産管理 (HAM) は、テクノロジーポートフォリオ管理 (TPM) のためのライフサイクルデータを提供します。

ITOM ヘルス からメリットを得る製品

インシデント管理

インシデントは、イベント管理 からの下流の情報を使用して作成されます。

カスタマーサービス管理 (CSM)

ITOM ヘルス は、影響を受けるユーザーを識別するために使用されるアプリケーションサービスの影響を提供します。

自動翻訳

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

ITOM ヘルス のユースケース

最近の組織では、データ量の急増と多様化に対応するために、IT 運用 (AIOps) における人工知能 (AI) テクノロジーへの依存度が高まっています。最新の組織では、このデータを分析し、問題が発生する前に自動的に予測する方法を見つける必要があります。AIOps プラットフォームは、これらの課題の多くに対する解決策として出現しました。

ITOM ヘルス ユースケースの主な機能

- 選択した監視システムへのベースシステム統合を使用したイベントと測定基準の取り込み
- イベントと測定基準の処理とアラートの作成
- アラート相関と根本原因分析
- 例外検出
- アプリケーションサービスの影響度の計算
- Service Operations Workspace
- アラートの修復の自動化

	Ingestion	Processing	Correlation, RCA & Anomaly Detection	Service Impact	Visualization	Automation
Events	• OOB connectors • 3rd-party connectors* • Web services • SNMP traps • Email • > 1600 events / sec	• De-duplication • Filtering • Transform • Threshold • Bind to CIs	• Correlation rules • ML-based grouping • CMDB-based grouping • Root cause analysis • Correlate detected CI & service topology changes	• Identify services impacted by alerts • Service health topology maps • Calculate alert priority • Blackout support on alerts and service impact	• Operator Workspace for service health • Alert Intelligence for alert management and response • Mobile application for iOS and Android	• Auto-open incidents & other tasks • Trigger - Workflows - Orchestrated diagnostics and remediations
Metrics	• OOB connectors • 3rd-party connectors* • Web services • Ingestion rate: 800k metrics / min	• Auto-register metric types • Map metrics to CIs • Classify and model metric behavior • Calculate upper/lower control bounds	• Compare raw metrics to projected bounds • Identify and score anomalous metrics • Create anomaly alerts for "golden" metrics	• Relate CI metrics to to services	• Anomaly Map • Insights Explorer (IE) • Advanced Insights Explorer • Metrics in Alert Intelligence	• Promote anomaly alerts to IT alerts for processing in Event Management • Anomaly alert CI blacklisting

自動翻訳

ITOM ヘルス ユースケースの結果

アプリケーションサービスマップは、中央の場所にいるネットワークオペレーションセンター (NOC) のオペレーターが根本原因アラートを正確に予測し、検出されたトポロジデータとアラートを関連付けるのに役立ちます。検出されたトポロジデータとアラートを関連付けることで、サービスへの影響を正確に予測できます。影響分析は、アプリケーションサービスへの影響を判断し、それをアプリケーションサービスマップに可視化するのに役立ちます。

ITOM ヘルス の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

ITOM ヘルス の実装に関する考慮事項

イベント管理 から最大のメリットを得るために必要な CI

イベント管理 は、運用チームによって監視されている CI を使用して、アラートを適切な CI にバインドし、監視対象サービスへの影響を分析します。

イベント管理 のテクニカルサービス

テクニカルサービスは、ダイナミック CI グループサービスというラベルが付けられるようになりました。ダイナミック CI グループサービスは、CMDB CI グループ機能を使用して CMDB のクエリを実行します。

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

ダイナミック CI グループサービスの一般的なユースケース

ダイナミック CI グループサービスは、イベント管理 で CI の論理グループとして使用されます。ダイナミック CI グループサービスは、グループの健全性ステータスをテクノロジーオーナーまたはサービスオーナーに提供します。

ITOM ヴィジビリティ 製品ビュー

ITOM ヴィジビリティ は、ディスカバリー と サービスマッピング という 2 つの ServiceNow 製品で構成されています。これらの製品は、CMDB で構成アイテム (CI) を作成し、それらを関連付ける役割を果たします。この製品ビューの目的は、ITOM ヴィジビリティ がコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解できるようにすることです。

ITOM ヴィジビリティ の側面

ディスカバリー

ディスカバリー コンピューター、サーバー、プリンター、さまざまな IP 対応デバイス、およびそれらで実行されるアプリケーションを検出します。次に、収集したデータを使用して、CMDB 内の CI を更新できます。

サービスマッピング

サービスマッピング は、組織内のすべてのアプリケーションサービスを検出し、関連するビジネスサービスをサポートするすべてのデバイス、アプリケーション、および構成プロファイルの包括的なマップを構築します。

サービスマッピング は、デバイスとアプリケーションの接続に基づいて、依存関係をマップします。トップダウンマッピングと呼ばれるこの手法は、アプリケーションサービスの残りの部分での問題のあるオブジェクトの影響をすぐに確認するのに役立ちます。

その他の情報

Discovery の基本 。

サービスマッピング .

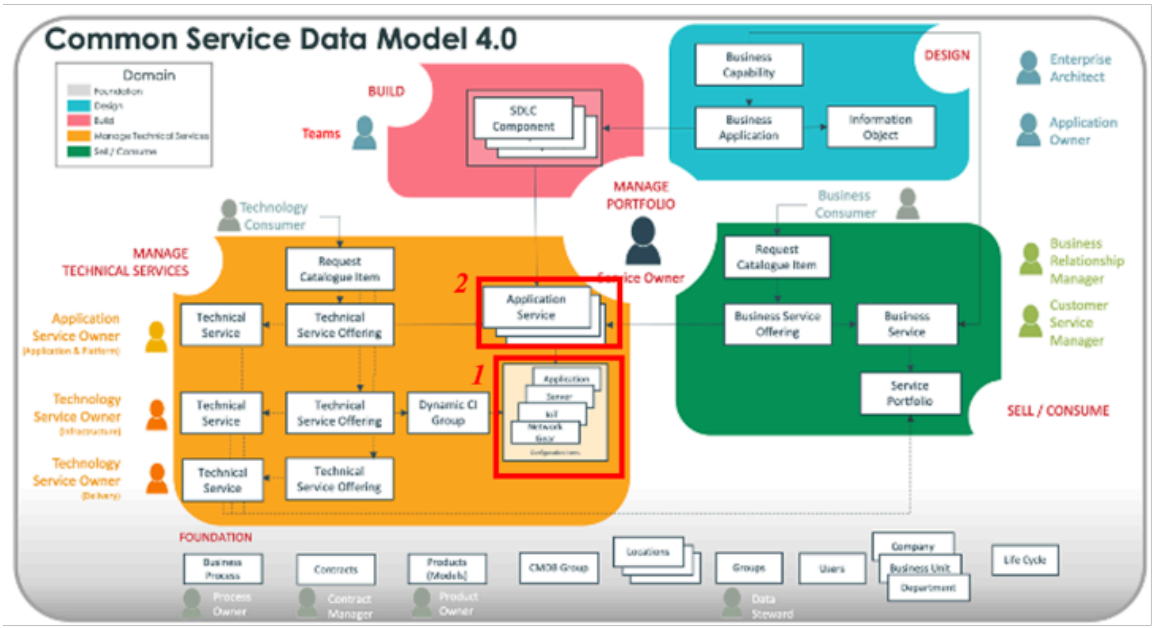
ITOM ヴィジビリティ および CMDB テーブル

ITOM ヴィジビリティ は CMDB テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、ITOM ヴィジビリティ のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

自動翻訳

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

ITOM ヴィジビリティ が管理するテーブル



マッピングされたアプリケーションサービステーブル

ITOM ヴィジビリティ が管理するテーブルは、アプリケーションサービスのマッピングに使用する手法によって異なります。アプリケーションサービスは、アプリケーションサービスウィザードを使用して入力できます。

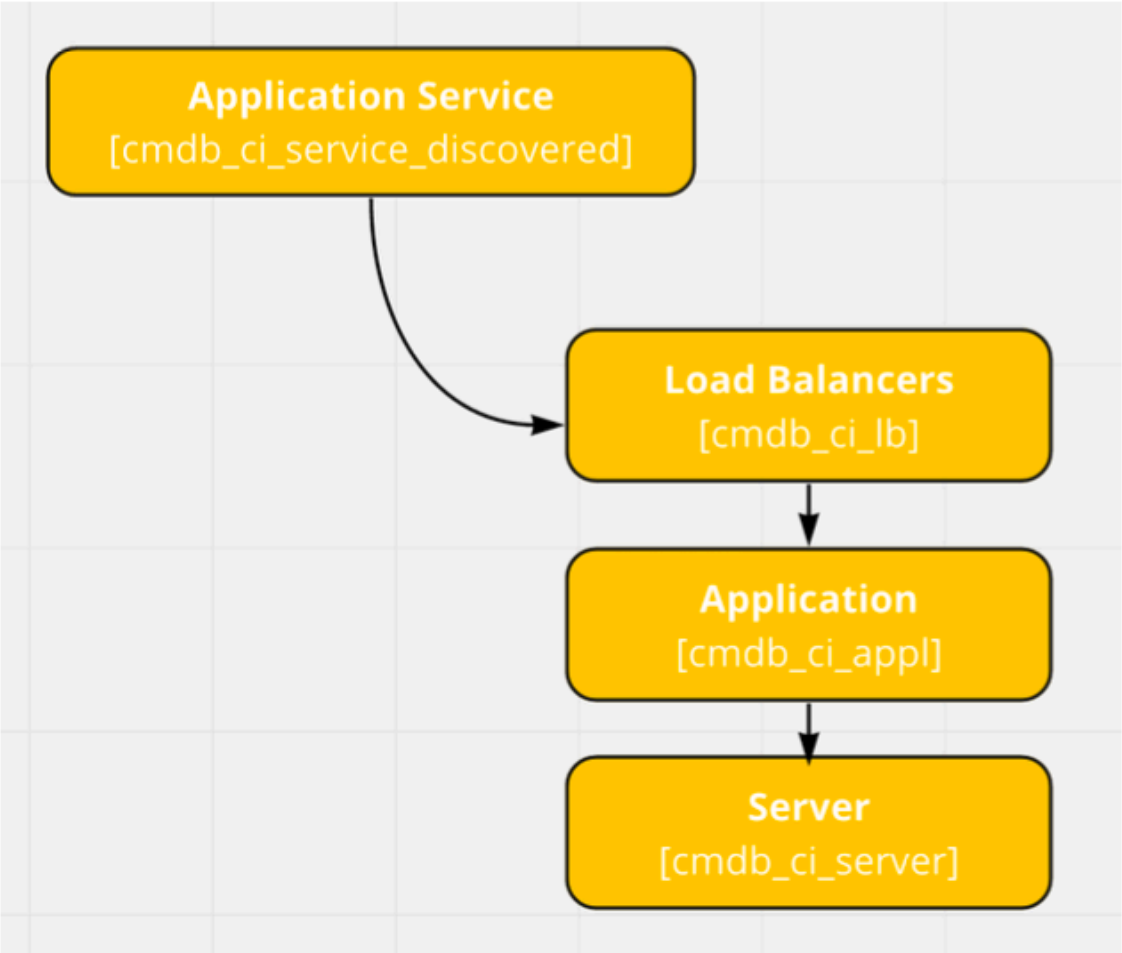
- CI 接続のトップダウン検出を使用してアプリケーションサービスをマッピングします。この手法には サービスマッピング と sm_admin ロールが必要で、現在のドメインがリーフドメインである必要があります。正確性と完全なマッピングのためにはこれが最適なオプションです。ITOM ヴィジビリティ は、マップ済みアプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_discovered] を管理します。
- タグリストまたはタグファミリを使用して、アプリケーションサービスをマッピングします。この手法には サービスマッピング が必要で、タグが一般的に使用されるパブリッククラウドやプライベートクラウドには子のメソッドが適しています。ITOM ヴィジビリティ は、タグベースのマップテーブル [cmdb_ci_service_by_tags] を管理します。
- アプリケーションサービスを手動でマッピングします。この手法では、特定の CI を選択する必要があります。自動化は使用されません。ITOM ヴィジビリティ は、サービスマップテーブル [cmdb_ci_service_manual] を管理します。
- 動的サービスを使用して、手動で作成された CI 関係を [サービスマップ] ビューに同期します。

構成アイテム (CI) テーブル [cmdb_ci_*]

- アプリケーションテーブル [cmdb_ci_appl]
- サーバーテーブル [cmdb_ci_server]
- 仮想マシンテーブル [cmdb_ci_vm_instance]
- ロードバランサーテーブル [cmdb_ci_lb]
- ネットワーク機器テーブル [cmdb_ci_netgear]

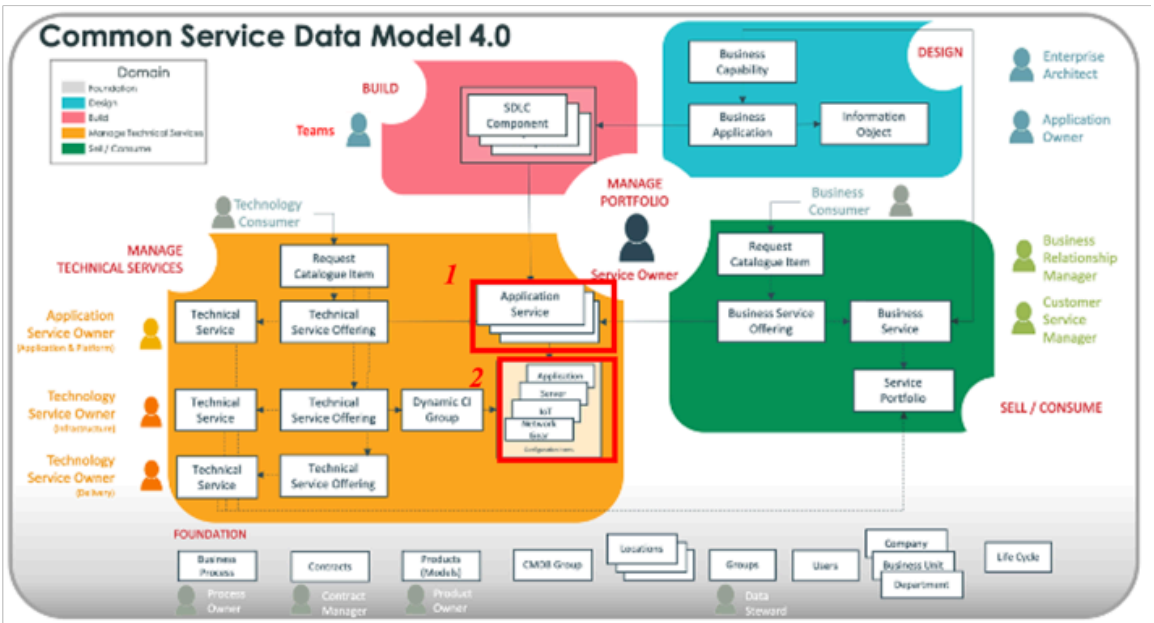
自動翻訳

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



ITOM ヴィジビリティ が使用するテーブル

1. ダイナミック CI グループテーブル [cmdb_ci_query_based_service]
2. Technology Portfolio Management (TPM) の製品モデルテーブルのソフトウェアおよびハードウェアモデル



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

自動翻訳

ITOM ヴィジビリティ からメリットを得る製品

- IT Service Management
- カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM)
- イベント管理
- クラウド管理
- 資産管理 (ハードウェア資産管理 および ソフトウェア資産管理)
- 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (ファイナンシャルマネジメント — ショーバックステートメント、アプリケーションポートフォリオ管理 [APM])
- Security Operations (インシデント応答、ソフトウェア脆弱性管理)

ITOM ヴィジビリティ のユースケース

このセクションでは、ITOM ヴィジビリティ のユースケースについて説明します。

ディスカバリー のユースケース

- オンプレミスリソースとクラウドリソースの可視性を向上させます。
- オンプレミス、クラウド、およびサーバーレスインフラストラクチャの変更を 構成管理データベース (CMDB) で追跡します。
- 変更管理、ソフトウェア資産管理、カスタマーサービス管理 (CSM)、Security Operations を含む ServiceNow 製品の正確なデータと関係ビューを使用して、強力な基盤を設定します。

ディスカバリー ユースケースの主な機能

- ディスカバリー ジョブを設定および管理します。
- IT リソースと依存関係を一目で確認できます。
- 検出された IT リソースを検証するクエリを作成します。
- 公開鍵インフラストラクチャ (PKI) 証明書を 1 つのダッシュボードで管理します。

ディスカバリー ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、インフラストラクチャおよびソフトウェア CI がアプリケーションサービス、ビジネスアプリケーション、資産などの他の領域にどのように関連しているかについての規定されたのモデルを ディスカバリー に提供します。

サービスマッピング のユースケース

アプリケーションサービスは、手動で、API を使用して、または サービスマッピング に検出させることによって作成できます。作成方法に関係なく、すべてのアプリケーションサービスはマップ済みアプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_service_discovered] に格納されます。

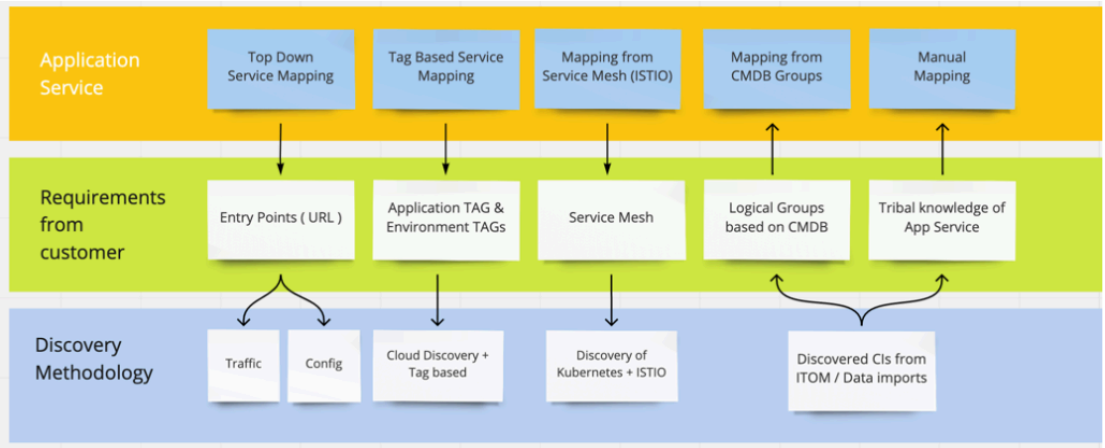
サービスマッピング ユースケースの結果

サービスマッピング は、一貫性のある自動化されたアプローチで CSDM の重要な側面を自動化し、CSDM モデルの論理レイヤーを CMDB の物理モデル CI に接続します。このアプローチにより、ビジネスアプリケーションをより効果的に管理できます。このアプローチでは、影響度評価と分析のためのビジネスアプリケーションのモデル作成を自動化することもできます。影響度のアセスメントと分析のために、変更管理、インシデント管理、または CMDB クエリビルダーを含む多数の ServiceNow 製品を使用できます。

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

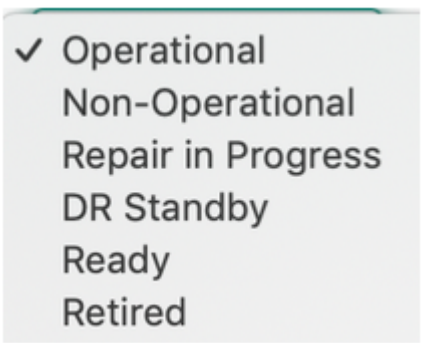
自動翻訳

アプリケーションサービスフロー



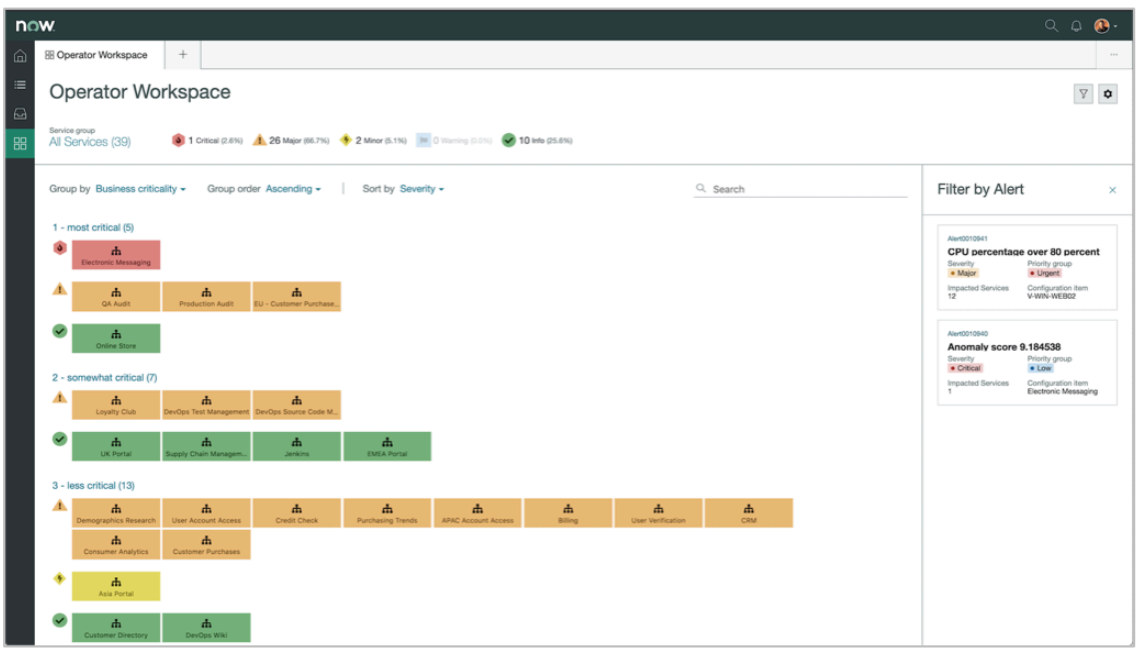
オペレータワークスペース のアプリケーションサービスビュー

アプリケーションサービスのライフサイクルステータスを指定できます。運用ライフサイクルステータスを持つアプリケーションサービスは、IT 運用のための人工知能 (AIOps) ワークフローなど、関連するワークフローのサービスマップで使用できます。



重要度などのサービスに関する情報を オペレータワークスペース で表示できます。

オペレータワークスペース

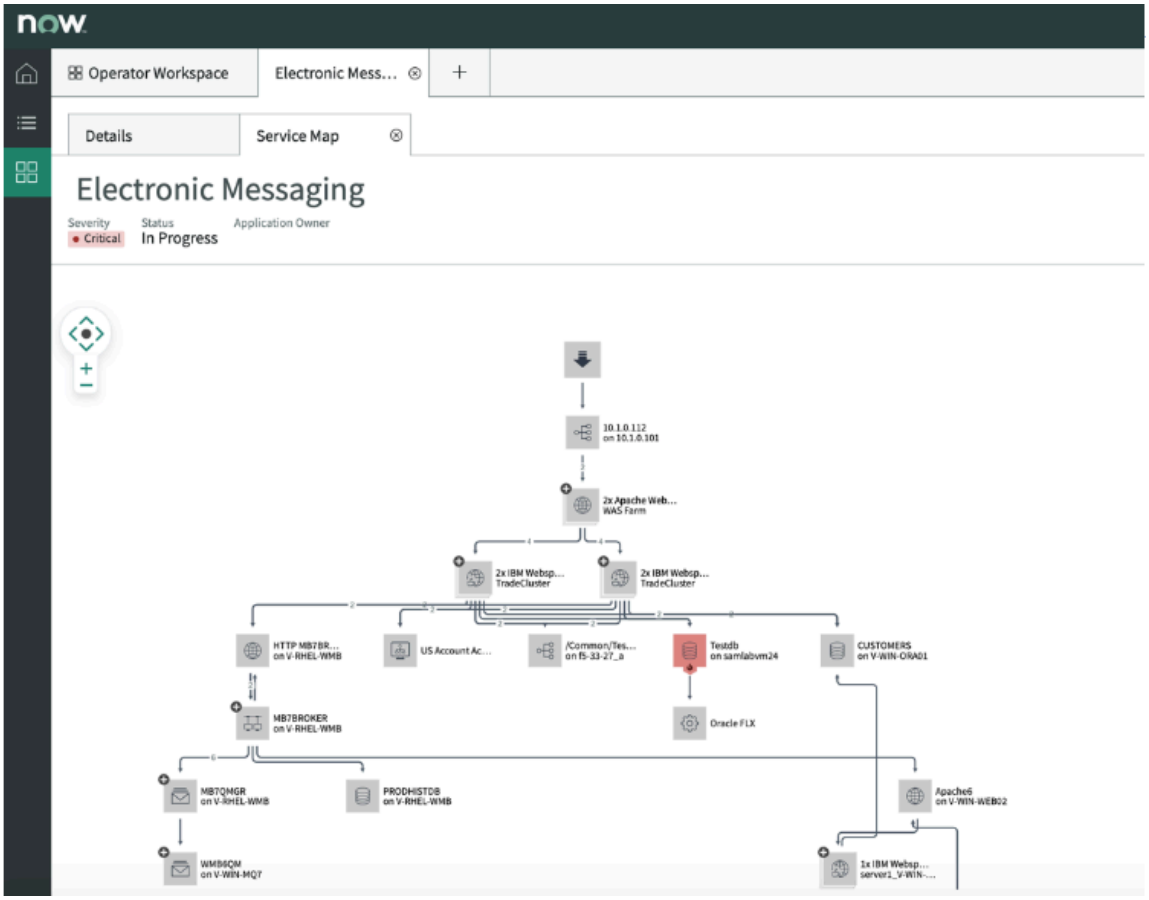


自動翻訳

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

[サービスマップ] タブには、サービスが視覚的に表示されます。

サービスマップ図



関連情報

- ドキュメントライフサイクル
- ハードウェアライフサイクル
- 場所ライフサイクル
- 論理的ライフサイクル
- 製品ライフサイクル

ITOM ヴィジビリティ の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

サービスマッピング を使用してアプリケーションサービスを定義できます。

アプリケーションサービスを定義する別の方法は次のとおりです。

- 手動で定義します。
- クエリを基にしてダイナミック CI グループを使用します。
- タグベースのアプローチを使用します (一般的にクラウド統合に使用されます)。

アプリケーションサービスの作成の詳細については、「アプリケーションサービスの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

問題管理 製品ビュー

問題管理 は、関連するインシデントの発生として報告された IT インフラストラクチャのエラーの原因を特定するのに役立ちます。この製品ビューの目的は、問題管理 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

問題管理 を使用して次のアクションを実行できます。

- エラーの根本原因を文書化し、恒久的に解決します。
- 問題から、ガイダンスを提供し、インシデントを回避するのに役立つ既知のエラーの記事を作成します。
- 問題タスクで他のチームと協力して、ビジュアルタスクボードのドラッグアンドドロップ機能を使用して根本原因を特定します。

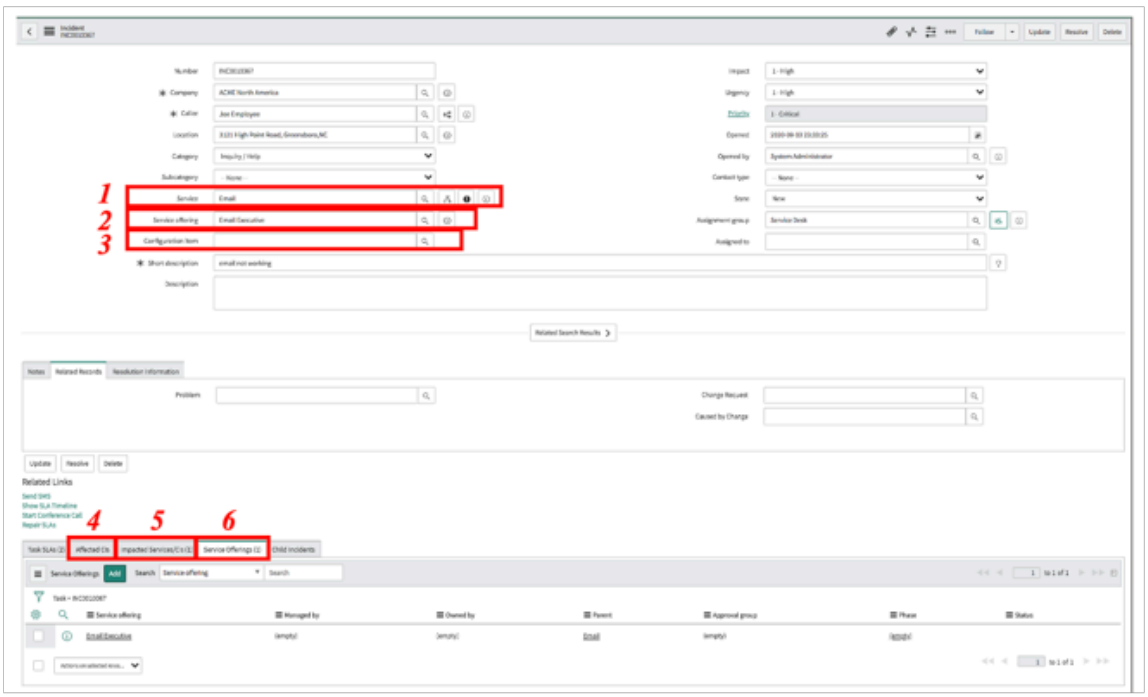
問題管理 フォームは次の CSDM 要素 (属性と関連ビュー) を参照します。

1. サービス — [cmdb_ci_service_business] テーブルへの参照。

   注:
   以前のリリースでは、この属性に*Business Service*というラベルが付けられていました。

2. サービスオファリング：[service_offering] テーブルを参照して、サービスオファリング関連リスト [task_service_offering] の問題の影響を受けるサービスオファリングを表示します。
3. 構成アイテム：[cmdb_ci] テーブルを参照します。
4. 影響を受ける/因果関係がある CI：関連リスト [task_ci] テーブル
5. 影響するサービス：関連リスト [task_cmdb_ci_service] テーブル

変更要求フォーム



問題管理 および **CSDM** テーブル

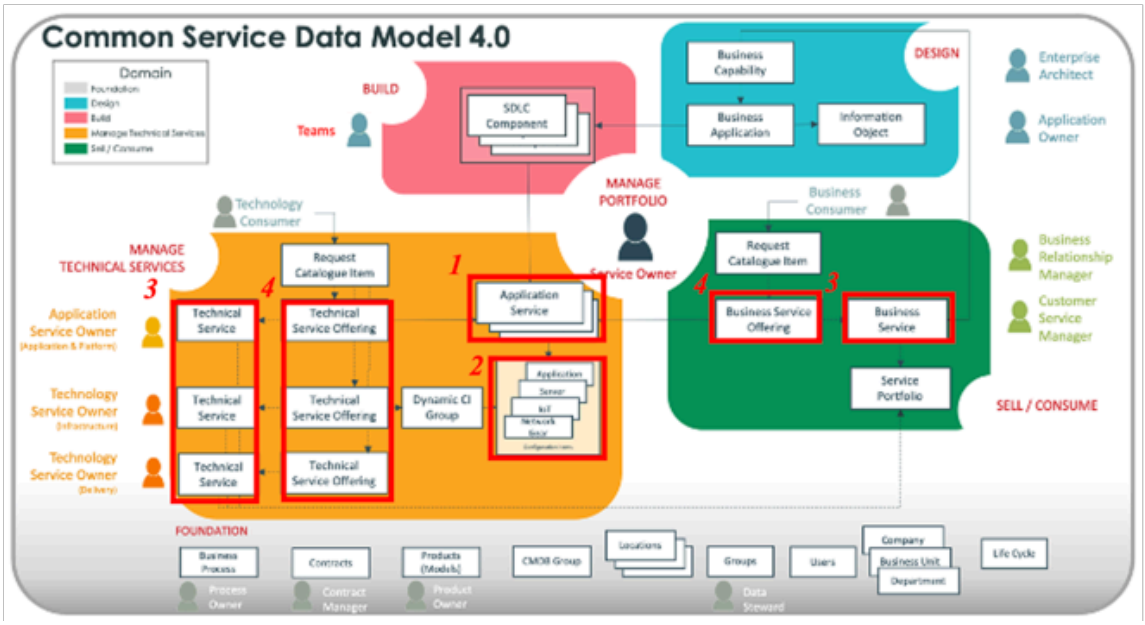
問題管理 は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、問題管理 のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

自動翻訳

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

問題管理 によって使用される **CSDM** テーブル

1. アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_discovered_service]：アプリケーションサービスまたは任意のインフラストラクチャ CI
2. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
3. ビジネスサービス [cmdb_ci_service_business] テーブルとテクニカルサービス [cmdb_ci_service_technical] テーブル：サービス分類属性を使用して、ビジネスサービスおよびテクニカルサービスを識別します。
4. サービスオファリングテーブル [service_offering]：ビジネスサービス、テクニカルサービス、およびアプリケーションサービスなどのサービスオファリングのタイプをフィルタリングする選択リスト属性として使用します。



問題管理 に付加価値を提供する製品

問題管理 を以下のいずれかの ServiceNow 製品と併用すると、問題管理 の価値をさらに高めることができます。

- ディスカバリー は、使用しているハードウェアおよびソフトウェア CI の詳細を提供します。
- サービスポートフォリオ管理 (SPM) はサービスのライフサイクル情報を提供します。
- Asset Management は、関連する製品モデルを提供します。ソフトウェア資産管理 (SAM Foundation) および Hardware Asset Management (HAM) は、テクノロジーポートフォリオ管理 のライフサイクルデータを提供します。
- セキュリティ管理は、セキュリティ関連の問題の封じ込め、根絶、および復旧のための初期情報を提供します。
- リスク管理 は IT リスクおよび財務リスク情報を提供します。

APM からメリットを得る製品

- IT Service Management (ITSM)：サービスには、ビジネスとアプリケーションのコンテキストと、その下に階層化された情報とテクノロジーがあります。
- Information Technology Operations Management (ITOM)：管理対象のハードウェアおよびソフトウェアとともに、アプリケーションサービスのビジネスコンテキストを理解します。

自動翻訳

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

- ガバナンス、リスク、コンプライアンス (GRC)：監査人は、ビジネスアプリケーションおよび関連する情報オブジェクトを活用できます。これは、監査人が、監査のスコーピング、リスクの測定、および監査アクティビティの管理のための設計時のデータ機密性を理解するために役立ちます。
- 資産管理：ビジネスアプリケーションとビジネスサービスのソフトウェアとハードウェアのライフサイクルを管理します。

問題管理 のユースケース

このセクションでは、問題管理 のユースケースについて説明します。

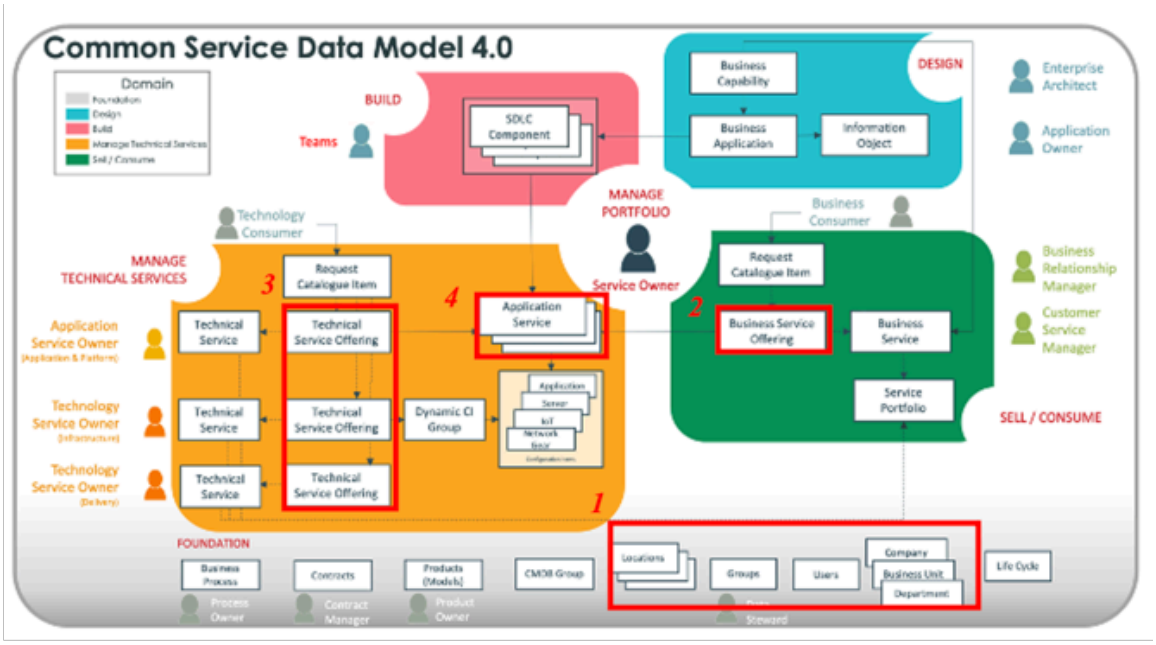
問題管理 は、問題やその結果としてのインシデントの発生を防ぐために使用されます。また、繰り返し発生するインシデントをなくし、防止不可能なインシデントはその影響を最小限に抑えることを目的としています。問題管理 を使用して、問題で、影響を受ける構成アイテム (CI) に関する情報を資産タイプとともにキャプチャし、更新、修理、入れ替え、廃止の構成アイテムのレコードを保持できます。資産を追跡することで、資産の場所、使用状況、資産の変更時期を特定できます。問題管理を使用して、体系的なアプローチによって会社内の資産を監視および管理することができます。

構成アイテム (CI) が問題を引き起こした場合は、依存関係ビューを使用して、問題の原因となった CI の影響を受ける他の構成アイテム (CI) を特定します。影響を受ける構成アイテム (CI) を問題レコードに関連付け、問題が依存関係を持つ他の CI にどのように影響するかを確認できます。

問題管理 ユースケースの主な機能

CMDB は、CSDM フレームワークで使用される場合、次の方法で 問題管理 に価値を提供します。

- 問題がサービスおよびサービスオファリングに与える影響を理解します。☒
- 問題を動的にルーティングします。
- 問題に対処するために、影響を受ける 1 つ以上のサービスを特定します。



問題管理 で使用される CSDM データ要素は次のとおりです。

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

自動翻訳

1. サブスクリプション：オファリングにアクセスでき機能停止時に影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための、サービスオファリングの関連リスト。問題は、利用者テーブルを使用して影響を特定できます。関連リストは次のとおりです。
   - 会社別サービス登録 [service_subscribe_company]
   - 部門別サービス登録 [service_subscribe_department]
   - グループ別サービス登録 [service_subscribe_sys_user_grp]
   - 場所別サービス登録 [service_subscribe_location]
   - ユーザー別サービス登録 [service_subscribe_sys_user]
2. ビジネスサービスオファリングは、問題に応じて、approval_group と business_ criticality に基づいてビジネス承認者を提供するために使用できます。ビジネスサービスには、それぞれ重要度が異なる複数のオファリングがある場合があります。
3. テクニカルサービスオファリングを問題に応じて使用し、属性 assignment_group で技術承認者 approval_group と技術アサイン先グループを指定できます。
4. アプリケーションサービスは、本番環境と非本番環境 (DEV、QA、UAT など) を提供するために使用できます。必要に応じて、非本番環境を除外できます。従来の **used_for** 属性は **environment** 属性にマップされます。**environment** 属性を使用する必要があります。

   注:
   一部のサービスオファリングは、オファリングの環境も識別できます。

問題管理 ユースケースの結果

CSDM フレームワークは、CI が関連する可能性がある問題について 問題管理 コンテキストを提供します。

影響度と根本原因を特定するには、次の手順を実行します。

1. 問題フォームの構成アイテム属性 configuration_item に、影響を受ける CI アイテムまたはサービスを入力します。
2. (オプション) 問題フォームのサービスおよびサービスオファリング属性を使用して、選択する構成アイテムのリストを絞り込むことができます。この機能はベースシステムでは利用できず、追加の設定が必要です。
3. (オプション) 影響を受ける CI 関連リストを使用して、問題の原因となった可能性のある CI を識別します。

問題管理 の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

- アプリケーションサービス：アプリケーションサービスは、展開されたアプリケーションスタックの論理表現であるサービスタイプです。
- 問題に対するアプリケーションサービスの使用：問題に対してアプリケーションサービスを使用できるシナリオには、次のようなものがあります。
  - 問題がアプリケーションの問題である場合：このシナリオでは、アプリケーションスタックの一意の展開を表す、問題フォームの configuration_item 属性にアプリケーションサービスが設定されている可能性があります。たとえば、「MyApp 3.0 Prod」という名前のアプリケーションサービスが利用不可として報告された場合などです。
  - インフラストラクチャ CI の問題がデバイスに影響を与えている場合。このシナリオでは、アプリケーションサービスを問題の [影響を受けるサービス] 関連リスト task_cmdb_ci_service に

自動翻訳

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

入力して、アプリケーションサービスを影響を受けるサービスの 1 つとして識別することができます。たとえば、サーバー Acme42 は、MyApp 3.0 Prod のアプリケーションサービスやその他の関連サービスに影響を与える可能性があります。

サービスカタログ 製品ビュー

サービスカタログ を使用すると、セルフサービスポータル、モバイルアプリ、仮想エージェント (従来のアプリ) などの使用したいチャネルで、セルフサービスの機会を提供するその他のカタログ (要求カタログ、製品カタログ など) を作成できます。この製品ビューの目的は、サービスカタログ 主要エンティティがコア CSDM フレームワークでどのように機能するかを理解することです。

サービスオファリングや製品オファリングなどの要求を送信するために使用できるカタログアイテムを作成できます。また、カタログ内のアイテムの正確性と可用性を保証するために、要求実現を標準化することもできます。

IT 部門用の Request Management アプリケーションを使用して実行されるオファリングに加えて、サービスカタログ レコードプロデューサーを使用して、人事、法務、施設、および任意のカスタムアプリケーションの任意のレコードなどの IT 以外のアプリケーションで要求またはチケットを送信できます。

サービスカタログ および **CSDM** テーブル

サービスカタログ は CSDM テーブルを管理および使用します。いくつかの ServiceNow 製品は、サービスカタログ のメリットを活用し、それに対して価値を付加します。

サービスカタログ によって管理される **CSDM** テーブル

サービスカタログ は、主に販売/消費ドメインのビジネスサービスを管理します。テクニカルサービスは、イベント管理 の操作ドメインからも表示されます。

サービスカタログ はカタログアイテムテーブル [sc_cat_item] を管理します。　カタログアイテムテーブルは、Request Management で要求を作成します。要求には通常、要求を実行するための承認とタスクで構成される自動ワークフロー、半自動ワークフロー、またはビジネスワークフローがあります。サービスポートフォリオ管理 (SPM) の一部である場合、CI はサービスオファリングに関連付けられます。カタログアイテムをリンクすると、サービスオファリングに関連付けられたすべてのカタログアイテムに対する要求アクティビティを追跡できます。1 つのオファリングに複数のカタログアイテムを含めることができます。

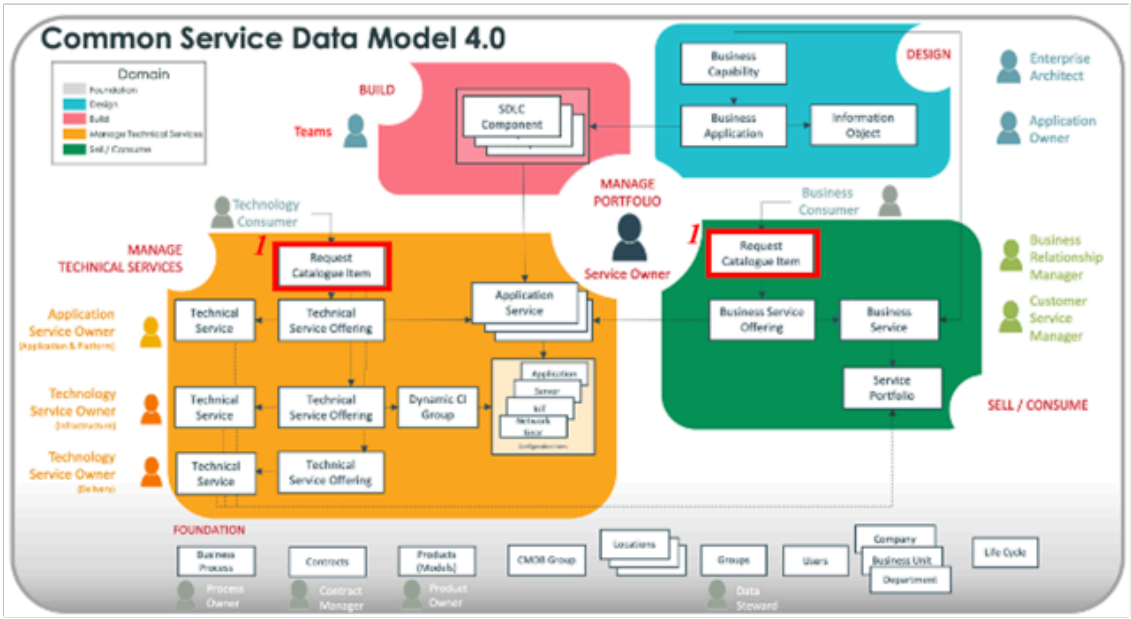
CI には次のものを含めることができます。

- PC ハードウェアアイテム (pc_hardware_cat_item)：資産管理 ワークフローに含まれるハードウェア資産要求を送信します。
- PC ソフトウェアアイテム (pc_software_cat_item)：資産管理 ワークフローに含まれるソフトウェア資産要求を送信します。
- レコードプロデューサー (sc_cat_item_producer)：要求を送信するか、Request Management によって処理されないサービス (人事ケース、施設要求、法務要求など) の要求管理テーブル以外のレコードの要求を送信するかレコードを生成します。

自動翻訳

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

サービスカタログ によって管理される **CSDM** テーブル



サービスカタログ によって使用される **CSDM** テーブル

1. 構成アイテムテーブル [cmdb_ci*]
2. サービスオファリングテーブル [sc_cat_item_subscribe]
3. アプリケーションサービステーブル [cmdb_ci_discovered_service]
4. 製品モデルテーブル [cmdb_model]

> **注:**
> 以前にカタログアイテムへのアクセスを提供していた次の従来の CMDB 関係は、サポートされなくなりました。アクセスを提供するには、テーブルにリストされている新しい関係を使用します。

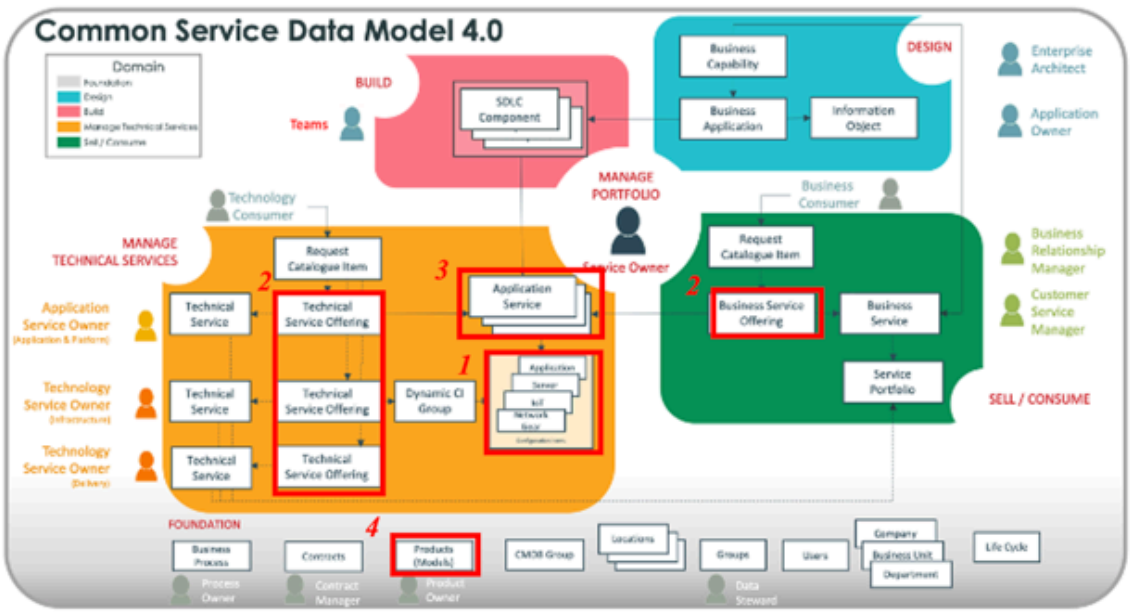
関係テーブル

CMDB テーブル	カタログアイテム関係テーブル	代わりに使用する新しい関係
ユーザー (sys_user)	sc_cat_item_user_mtom、sc_cat_item 基準	sc_cat_item_user_no_mtom
グループ (sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom、sc_cat_item 基準	sc_cat_item_group_no_mtom
部門 (cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom、sc_cat_item 基準	sc_cat_item_dept_no_mtom
場所 (smn_location)	sc_cat_item_location_mtom、sc_cat_item 基準	sc_cat_item_location_no_mtom
会社 (core_company)	sc_cat_item_company_mtom、sc_cat_item 基準	sc_cat_item_company_no_mtom

自動翻訳

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

サービスカタログ によって使用される **CSDM** テーブル



サービスカタログ からメリットを得る製品

サービスポートフォリオ管理 (SPM) (サービスポートフォリオ管理 (SPM))

カタログアイテムをサービスオファリングに結合する。サービスオーナーがカタログアイテムをより簡単に作成および保守できるようにし、サービスオファリングの可視性を向上させます。

ハードウェア資産管理 および ソフトウェア資産管理

セルフサービスカタログを使用すると、資産を注文し、サービスデリバリを追跡できます。

人事 (HR)

人事ケースの作成者 (レコードプロデューサー) を公開し、関連するセルフサービスカタログ (ポータル、モバイル、仮想エージェントなど) にレコードプロデューサーを表示します。

カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM)

カスタマーサービスケースの作成者 (レコードプロデューサー) を公開し、関連するセルフサービスカタログ (セルフサービスポータル、モバイル、仮想エージェント など) にレコードプロデューサーを表示します。

サービスカタログ のユースケース

特定のサービスや製品などのアイテムを要求できるカスタマイズされたカタログを作成できます。このユースケースでは、CSDM は、サービスオファリングとサービスへの サービスカタログ 接続を提供します。

サービスカタログ のユースケース

カタログは、カタログアイテムを含んでおり、利用可能なサービスにアクセスするための開始点です。要求カタログと製品カタログは、サービスカタログ から作成できるカスタマイズされた 2 つのカタログです。

自動翻訳

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

- 要求カタログとは、注文できるビジネスおよび技術製品、サービス、サービスコミットメントオプション、オファリングのリストです。

- 製品カタログ は、個々のモデルに関する一連の情報です。モデルは、資産の特定のバージョンまたは構成です。資産管理者は、製品カタログ をモデル情報の中心リポジトリとして使用します。

サービスカタログ ユースケースの主な機能

デジタルポートフォリオ管理 (DPM) は CSDM フレームワークを使用して、サービスポートフォリオに移動します。その後でサービスポートフォリオを使用して、サービスとその関連サービスオファリング、カタログアイテム、依存、依存関係、測定基準のロールアップ、コスト、およびイニシアチブを見つけることができます。関連付けられた測定基準は、CSDM フレームワークを使用し、関連するテーブルを使用して集計されます。

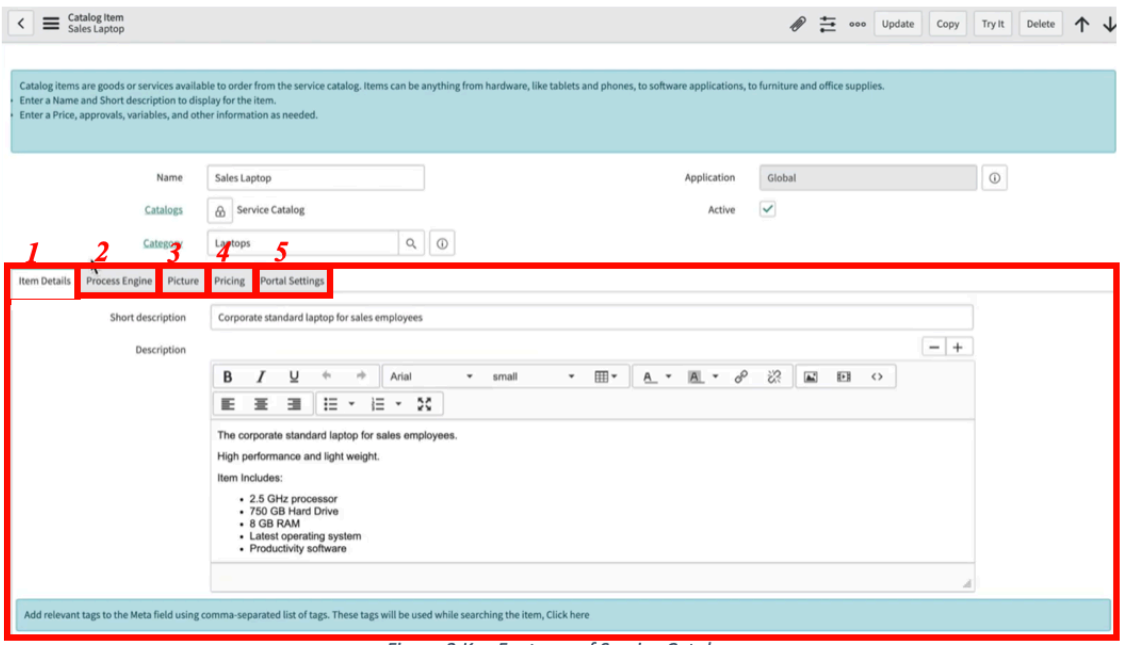
カタログアイテム

カタログアイテムとは、カタログから要求できるアイテムまたはサービスです。サービスには、複数のカタログアイテムを含めることができます。カタログアイテムはカタログポータルに一覧表示され、それらを必要とするユーザーが (サブスクリプションまたは職責を介して) 使用できます。各カタログアイテムは、1 つのサービスオファリングにリンクされています。

カタログアイテムフォームには、次のタブが含まれています。

- アイテムの詳細：カタログアイテムの説明。
- プロセスエンジン：カタログアイテム要求を実行するために使用される定義済みのプロセス。
- 画像：カタログアイテムがカタログに表示されるときにカタログアイテムを表すために使用される画像。
- 価格設定：カタログアイテムの価格設定の詳細。
- ポータル設定：カタログポータルでカタログアイテムを操作する方法に関する特定の設定。

カタログアイテムフォーム



自動翻訳

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

製品カタログ のユースケース

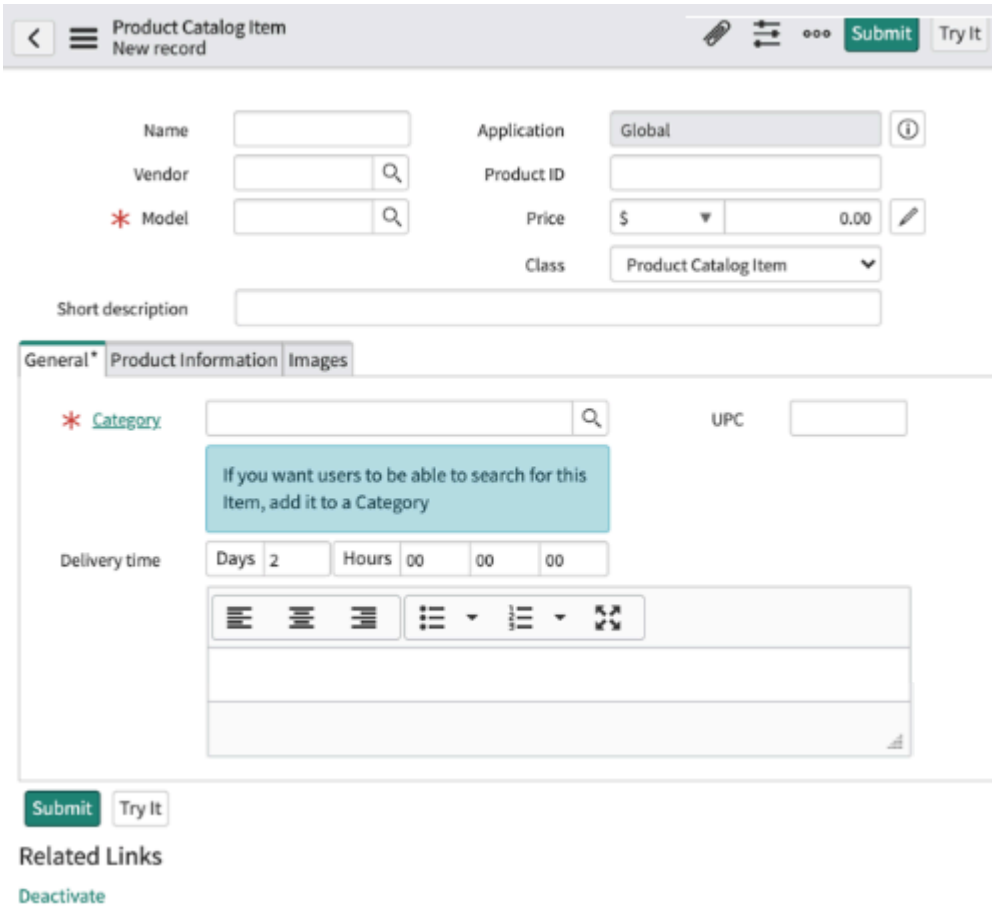
製品カタログ を使用して、製品モデルに関する情報を指定します。製品モデルとは、資産の特定のバージョンまたは構成のことです。資産管理者は、製品カタログ をモデル情報の中心リポジトリとして使用します。

詳細でよく管理された 製品カタログ は、サービスカタログ、資産、調達、要求、契約、ベンダー情報と連携が取れます。製品カタログ に公開されたモデルは、自動的に サービスカタログ に公開されます。サービスカタログ には、商品 (モデル) やサービスに関する情報が含まれています。モデルが複数のベンダーから入手可能な場合、モデルは複数回一覧に表示されます。モデルは 資産管理 に含まれています。

製品カタログ ユースケースの主な機能

このユースケースでは、ハードウェアとソフトウェアの製品情報を 製品カタログ にアイテムとして含めることができます。

製品カタログ アイテム



製品カタログ のユースケースの結果

CSDM フレームワークは、製品モデルがカタログで利用可能であり、モデルを使用するように定義されたプロセスがあることを確認します。

サービスカタログ の考慮事項

CSDM フレームワークを実装する際は、次の点を考慮してください。

自動翻訳

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

- 製品カタログ は サービスカタログ に基づいて構築されています。製品カタログには、使用可能な製品モデルが記載されています。製品固有の属性は、各カタログアイテムにキャプチャされます。製品カタログは、ポートフォリオ内の製品のタイプ別に作成できます。
- 提供される製品やサービスのタイプを反映するカタログタイプを作成できます。

CSDM 参照

参照トピックでは、フレームワークで使用される CSDM テーブル、プロパティ、フォーム、およびロールについて詳しく説明します。

基本情報

CSDM 用語

共通サービスデータモデル (CSDM)　　での CI の関係

CSDM の概念を CMDB テーブルへマッピングする方法

ライフサイクル

ドキュメントライフサイクル

ハードウェアライフサイクル

場所ライフサイクル

論理的ライフサイクル

製品ライフサイクル

CSDM 用語

ほとんどのServiceNow製品とNow Platformアプリケーションは、.共通サービスデータモデル (CSDM)　　この表では、 Now Platform AND 製品全体で使用される用語を定義します。

CSDM の一般用語

用語	定義	メモ
アプリケーション	コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのグループ。	動作を定義し、それに関連付けられた特定の機能を持ちます。アプリケーションは通常、Apache Web サーバーのような検出可能な機能です。
アプリケーションサービス	展開されたアプリケーションスタックを論理的に表現したサービスタイプです。	アプリケーションサービスの例としては、ホスティング、データバックアップ、およびリカバリがあります。 **注:** アプリケーションとアプリケーションサービスには 1 対 1 の関係はありません。アプリケーションサービスには、複数のアプリケーションを含めることができます。アプリケーションは、複数のアプリケーションサービスに含まれる場合があります。
資産	財務価値が追跡されているアイテム。	多くの資産は CI であり、その逆も同様ですが、常にそうであるとは限りません。資産には、Microsoft 365 の

自動翻訳

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

CSDM の一般用語 (続く)

用語	定義	メモ
		ように財務的な考慮事項があるライフサイクルがあります。
ビジネスアプリケーション	機能を提供するように構成されたすべてのソフトウェアおよびインフラストラクチャ環境 (開発、テスト、本番環境) を表します。	生産性を向上させ、他のビジネス機能を正確に実行するために使用されます。たとえば、Dell Online です。
ビジネス機能	組織がビジネスモデルを実行したり、ミッションを遂行したりするために必要な高レベルの機能。	通常、ビジネス成果を達成するために 1 つ以上の特定のタスクを実行するコンテキストで説明されます。たとえば、デマンド管理や財務計画などです。
ビジネスサービス	ビジネスサービスは、ビジネスユーザーに対して公開されるサービスのタイプです。ビジネスサービスは通常、1 つ以上のビジネス機能を実装します。	ビジネスユーザーは通常、ビジネスサービスを注文します。ビジネスユーザーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、調達、出荷、経理などです。 • ビジネスサービスは運用 CI です。 • ビジネスサービスは、複数のビジネスサービスの 1 階層ではなく、1 レベルのサービスである必要があります。 • ビジネスサービスは、インシデント、問題、および変更における影響度と、変更の承認に使用できます。 • ビジネスサービスは、コンシューマーまたは販売者にフォーカスしたものでなくてはなりません。
構成アイテム (CI)	現在またはまもなく構成管理の下に配置されるインフラストラクチャの物理および論理コンポーネントです。	サーバー、データベース、ルーターなどの単一のモジュール、または完全システムなどのより複雑なアイテムの場合があります。たとえば、Web サーバー、データベース、インフラストラクチャなど 。
運用モデル	組織が顧客または受益者に価値を提供する方法の抽象的で理想的な視覚的表現 (モデル)。	通常、組織の運営方法のさまざまな要素を表します。通常、イノベーションモデル、インテリジェントな自動化の度合い、業界の連携、プロバイダー提供モデル、IT のビジネスへの期待などの戦略的ポジションが組み込まれています。
ポートフォリオ	サービス、製品、プロジェクト、またはアプリケーションのコレクションです。	ビジネスの類似アイテムをまとめて管理するために使用されます。ポートフォリオは、目的、機能、組織 (プロジェクトやサービスなど) ごとにグループ化できます。
サービス	顧客が特定のコストやリスクを負わずに達成したい成果を促進することで、ユーザーに価値を提供する手段です。	通常、次の 3 つの側面があります。 • インタラクション • オファリング • サービスシステム

自動翻訳

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

CSDM の一般用語 (続く)

用語	定義	メモ
		ServiceNow は、次の 3 つの基本サービスタイプを提供します。 • ビジネス • 技術的 • アプリケーション ユーザーは基本タイプを拡張して、組織内のサービスタイプに合わせることができます。
サービスカタログ	利用可能な製品、サービス、サービスコミットメントオプション、およびオファリングの消耗品ビューを提供します。	ユーザーがアクセスできるサービスの管理に役立ちます。また、カタログは利用可能なサービスへのアクセスの開始点でもあります。たとえば、IT サービスカタログなどです。
サービスコミットメント	コンシューマーとプロバイダーの間で合意されたサービスデリバリーの義務を定義します。	多くの場合、サービスレベルアグリーメント、オペレーショナルレベルアグリーメント、基盤契約などの契約の形で表されます。サービスコミットメントには、オファリングを区別する特定のパフォーマンス特性が含まれます。
サービスオファリング	機能、可用性、価格設定、およびパッケージングオプションへのサービスの階層化。	特定のサービスのさまざまなレベルのパフォーマンスや機能を利用可能にすることができます。たとえば、ITSM 標準や ITSM プロなどです。
テクニカルサービス	サービスオーナーに公開されるサービスタイプで、通常はビジネスまたはアプリケーションサービスをサポートします。	通常、サービスオーナーが注文できます。サービスオーナーは、サービスカタログ を使用して目的のオファリングとサービスコミットメントレベルを選択できます。たとえば、コンピューター、ストレージ、ネットワークなどです。

共通サービスデータモデル **(CSDM)** での **CI** の関係

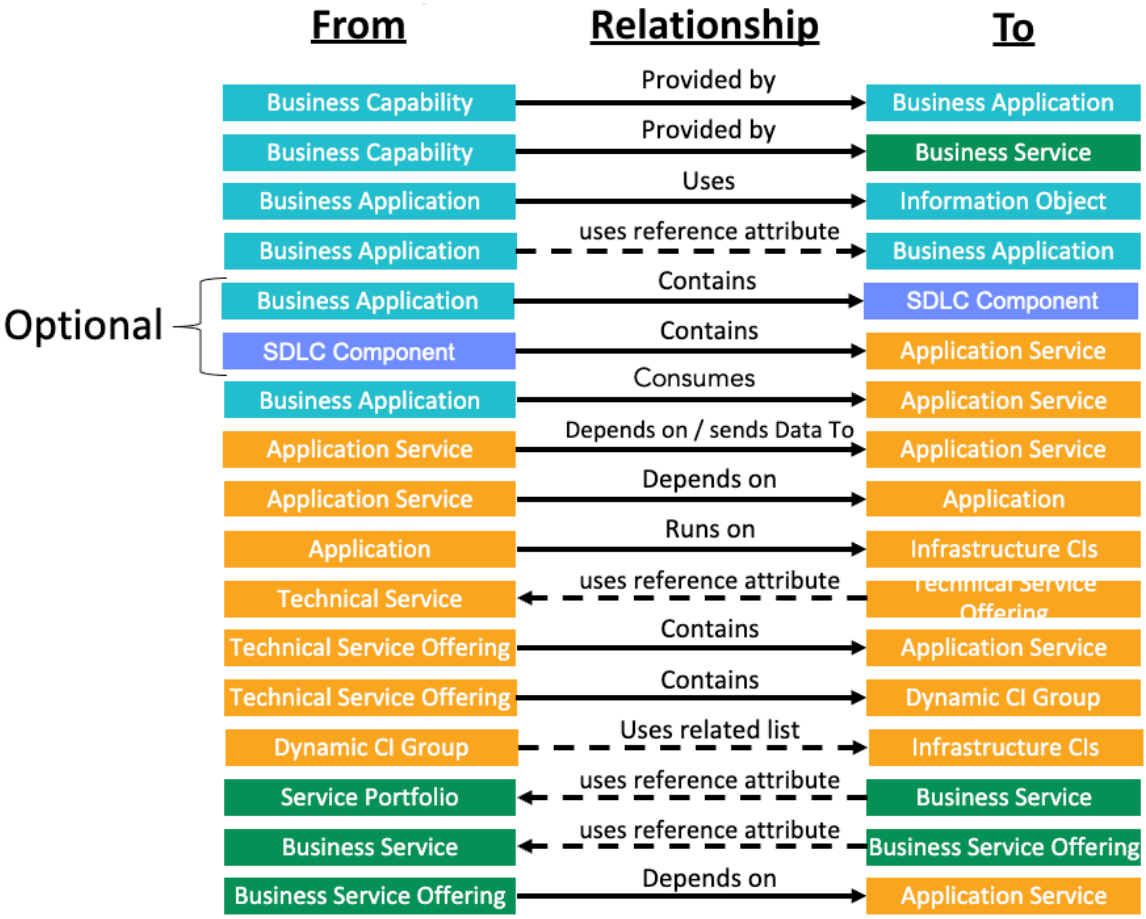
構成管理を最も効果的に行うには、概念的な CSDM でオブジェクトと構成アイテム (CI) の関係を確立します。

必須の 共通サービスデータモデル **(CSDM)** の関係性

- 技術ポートフォリオ管理リスクアセスメントや アプリケーションポートフォリオ管理 (APM) などのほとんどの機能と製品は、関係性に依存します。
- サービスマッピング と ディスカバリー の一部として一般的に作成される関係は、インフラストラクチャ CI の標準となっています。要素を手動でマッピングする場合は、ディスカバリー でそれらがどのように処理されるかを必ず考慮してください。
- CSDM 概念モデル内のすべてのオブジェクトが CMDB テーブルであるわけではなく、また、すべてのオブジェクトが関係しているわけではありません。次の必要な関係の一部を作成する必要がある場合があります。

自動翻訳

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



ServiceNow Community のリソース

CSDM の観点からプラットフォームを管理する際のビジネスアプリケーション参照属性のロールの詳細については、ServiceNow コミュニティのこちらの記事を参照してください。

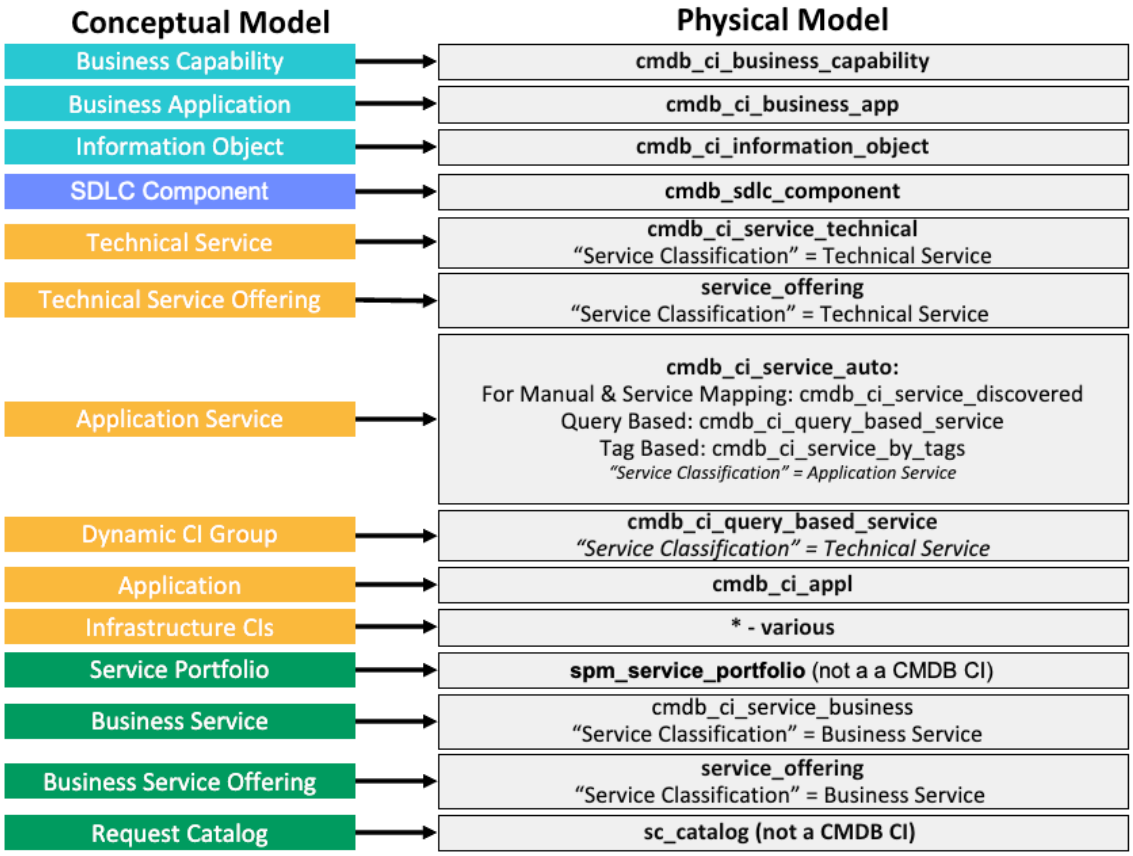
すべての動画の再生リスト

CSDM の概念を **CMDB** テーブルへマッピングする方法

概念的な CSDM フレームワークのオブジェクトが CMDB の物理モデルオブジェクト (CI と CI テーブルクラス) にどのようにマッピングする必要があるかを示しています。

自動翻訳

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



へ

の概念 - 物理マッピング

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

ドキュメントライフサイクル

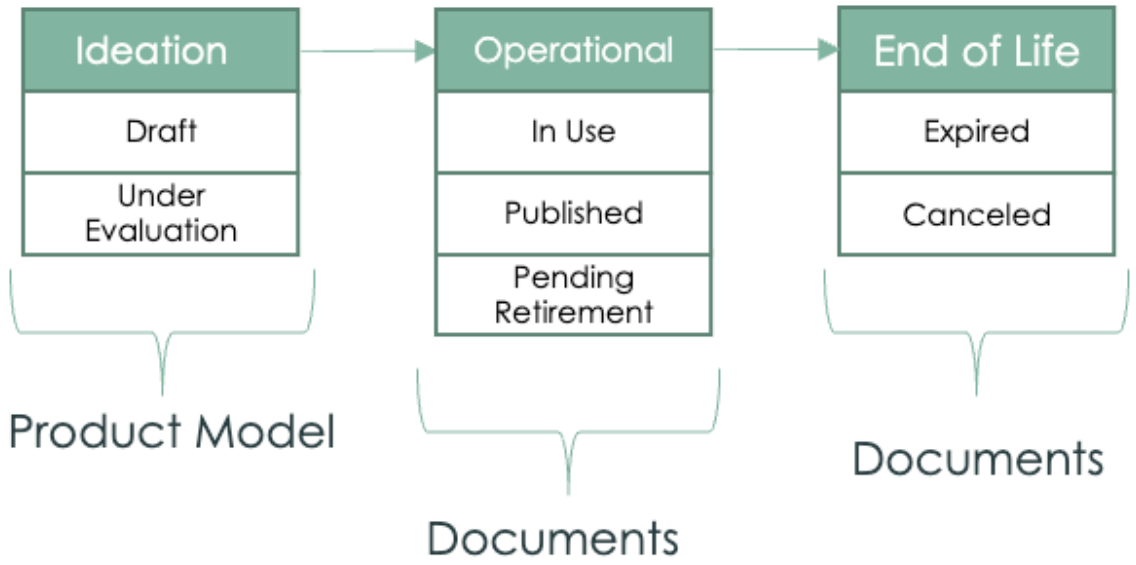
CSDM フレームワークは、資産または CI のライフサイクルを追跡するために使用できる標準のフィールドと値を提供します。ドキュメントライフサイクルのステータスは、製品に関連するドキュメント資産 (契約) と CI (ビジネスプロセス) のライフサイクル全体を表しています。

ドキュメントライフサイクルステータス

ライフサイクルステータスは、ライフサイクル全体にわたる資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスの組み合わせです。たとえば、[運用] ステージのドキュメント CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [公開中]、さらに [廃止待ち **(Pending Retirement)]** に変化する可能性があります。[運用] ステージの別のドキュメント CI は、[公開中] ステータスを経過せずに、[使用中] ステータスから [廃止待ち] ステータスに直接移行する可能性があります。

自動翻訳

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



ドキュメントのステージとステータスの値は、契約管理 と CMDB のドキュメント関連テーブルにのみ表示されます。

注:
[life_cycle_control] テーブルは、アイテムのタイプに基づいて、各ライフサイクルステージで使用できるライフサイクルステージ値を制御します。

CMDB エンティティのライフサイクルステータスを実装してメリットを得る方法の詳細については、「基盤ドメイン」トピックの「ライフサイクルステータス」セクションを参照してください。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

ハードウェアライフサイクル

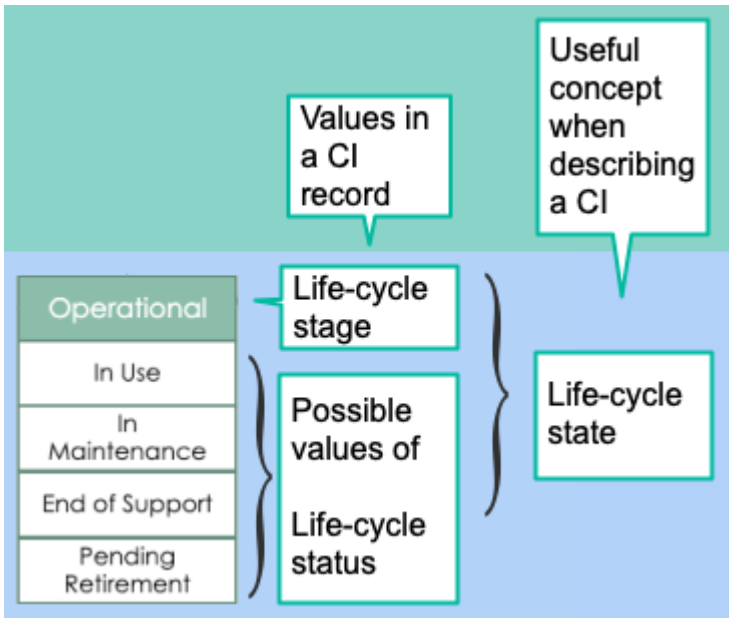
CSDM フレームワークは、資産または CI のライフサイクルを追跡するために使用できる標準のフィールドと値を提供します。ハードウェアライフサイクルのステータスは、製品に関連するハードウェア資産と CI のライフサイクル全体を表しています。

ハードウェアライフサイクルのステータス

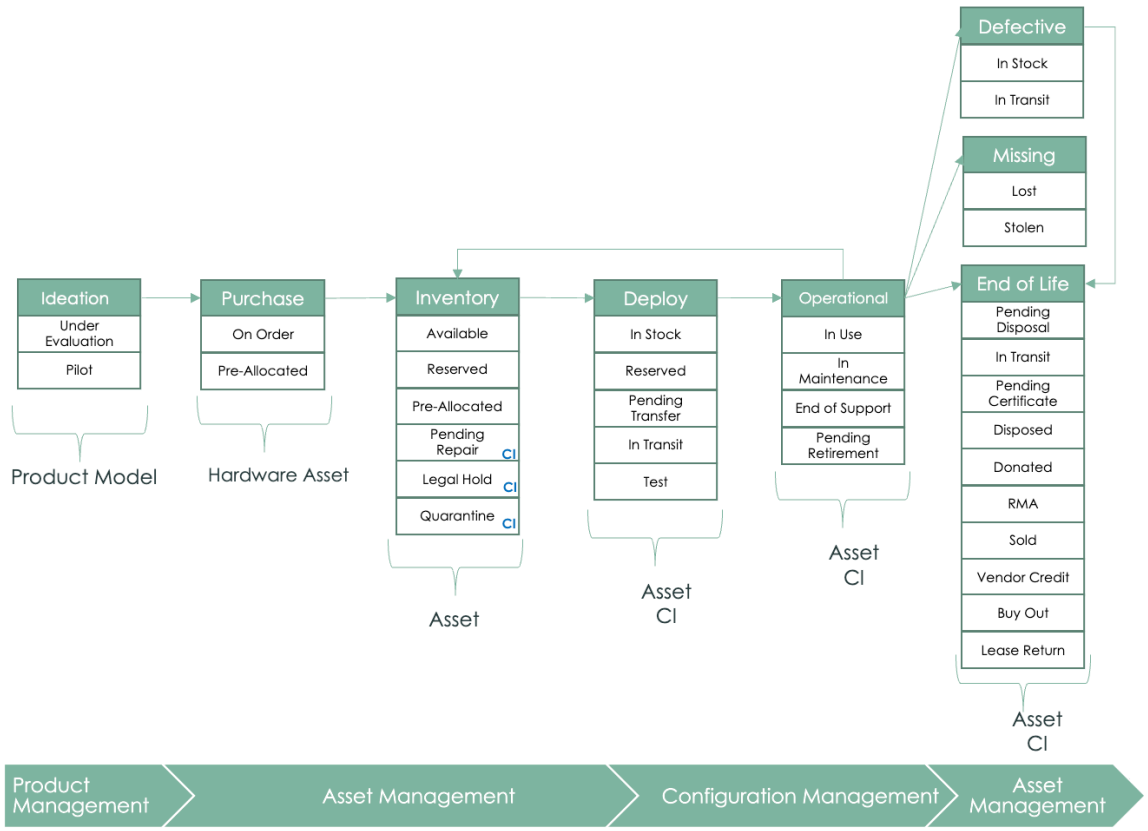
ハードウェア資産とは、サーバー、モニター、キーボードなどの、在庫する物理的なアイテムのことです。ライフサイクルステータスは、ライフサイクル全体にわたる資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスの組み合わせです。ハードウェアライフサイクルプロセスのステージとステータスの選択肢は、資産管理 と CMDB のハードウェア関連テーブルにのみ表示されます。

ライフサイクルステータスは、CI のライフサイクル全体にわたる、資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスという 2 つの値の組み合わせと見なすことができます。たとえば、[運用] ステージのハードウェア CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [メンテナンス中]、さらに [サポート終了] に変化する可能性があります。別のハードウェア CI は、[メンテナンス中] ステータスになることなく、[使用中] から [サポート終了] に移行する可能性があります。

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



注:
[life_cycle_control] テーブルは、アイテムのタイプに基づいて、各ライフサイクルステージで使用できるライフサイクルステージ値を制御します。



CMDB エンティティのライフサイクルステータスを実装してメリットを得る方法の詳細については、「基盤ドメイン」トピックの「ライフサイクルステータス」セクションを参照してください。

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

全体的なライフサイクル：CMDB ハードウェアテーブル (cmdb_ci から)

CMDB ハードウェアテーブル	CMDB ハードウェアテーブル名
アクセサリー	cmdb_ci_acc
通信機器	cmdb_ci_comm
コンピューター周辺機器	cmdb_ci_periferal
コンピュータールーム AC	cmdb_ci_crac
表示ハードウェア	cmdb_ci_display_hardware
施設ハードウェア	cmdb_ci_facibility_hardware
ハードウェア	cmdb_ci_hardware
イメージングハードウェア	cmdb_ci_imaging_hardware
IP デバイス	cmdb_ci_ip_device
監視装置	cmdb_ci_monitoring_hardware
ネットワークアダプター	cmdb_ci_network_adaptor
印刷ハードウェア	cmdb_ci_printing_hardware
ラック	cmdb_ci_rack
ストレージデバイス	cmdb_ci_storage_device

ハードウェアクラスの例

CMDB Computer [cmdb_ci_computer] クラスの属性、識別ルール、およびその他の重要なスキーマ構造について説明しています。「Hardware [cmdb_ci_hardware] クラス」を参照してください。

アプリケーションサービスの廃止がハードウェア CI に与える可能性がある影響

アプリケーションサービスは、基盤となるハードウェアとソフトウェアの CI を論理的に表現したもので、連携してビジネスアプリケーションまたはシステムを実装します。アプリケーションサービスは、ビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。

ハードウェアとソフトウェアの CI は、物理ライフサイクルのステータスを使用して管理されます。アプリケーションサービスは論理的な表現であるため、論理的なライフサイクルのステータスを使用して管理されます。アプリケーションサービスのサービスマップの一部である物理ハードウェア CI には独自のライフサイクルがありますが、アプリケーションサービスを通じて、特定の依存関係または分解として関連付けられます。

例 1：アプリケーションサービスが廃止されてもハードウェア CI が廃止されない

アプリケーションサービスが廃止されても、関連するハードウェアが廃止されない場合があります。たとえば、ハードウェアは、新しいアプリケーションサービスによって使用されるように再割り当てされるまで、アプリケーションサービスとは無関係にアイドル状態のままになる可能性があります。

例 2：ハードウェア CI が複数のアプリケーションサービスで共有されている

共有データベースの一般的なシナリオでは、複数のアプリケーションサービス (それぞれが一意のデータベーススキーマを持つ) が 1 つのデータベースサービスを共有します。データベースサービスは単一の物理ホスト上で実行されます。

自動翻訳

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

いずれかのアプリケーションサービスが廃止された場合、データベースサービスとホストは廃止できません。他のすべてのアプリケーションサービスは、引き続きホスト上で実行されているデータベースサービスに依存します。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

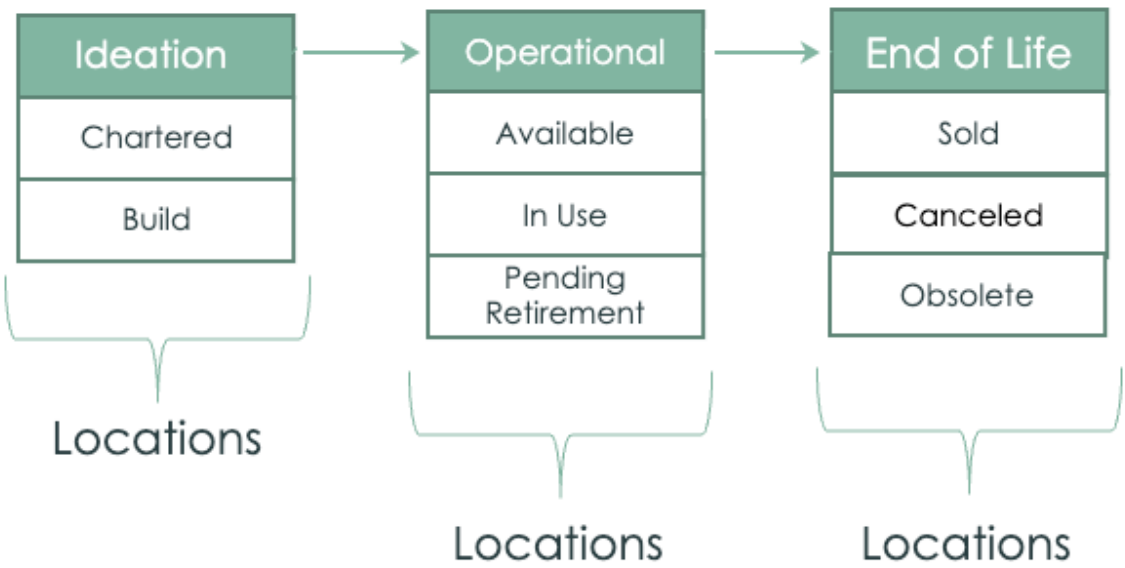
すべての動画の再生リスト

場所ライフサイクル

CSDM フレームワークは、資産または CI のライフサイクルを追跡するために使用できる標準のフィールドと値を提供します。場所ライフサイクルのステータスは、共通データ内の場所のライフサイクル全体を表します。

場所ライフサイクルステータス

ライフサイクルステータスは、ライフサイクル全体にわたる資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスの組み合わせです。たとえば、[運用] ステージの場所 CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [廃止待ち **(Pending Retirement)**] に変化する可能性があります。[運用] ステージの別の場所 CI は、[使用中] ステータスを経過せずに、[利用可能] ステータスから [廃止待ち **(Pending Retirement)**] ステータスに直接移行する可能性があります。



場所のステージとステータスの値は、共通データ場所テーブルにのみ表示されます。

注:
[life_cycle_control] テーブルは、アイテムのタイプに基づいて、各ライフサイクルステージで使用できるライフサイクルステージ値を制御します。

CMDB エンティティのライフサイクルステータスを実装してメリットを得る方法の詳細については、「基盤ドメイン」トピックの「ライフサイクルステータス」セクションを参照してください。

ServiceNow Community の CSDM に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

論理的ライフサイクル

CSDM フレームワークは、資産または CI のライフサイクルを追跡するために使用できる標準のフィールドと値を提供します。論理的ライフサイクルのステータスは、製品に関連する論理資産と CI のライフサイクル全体を表しています。

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

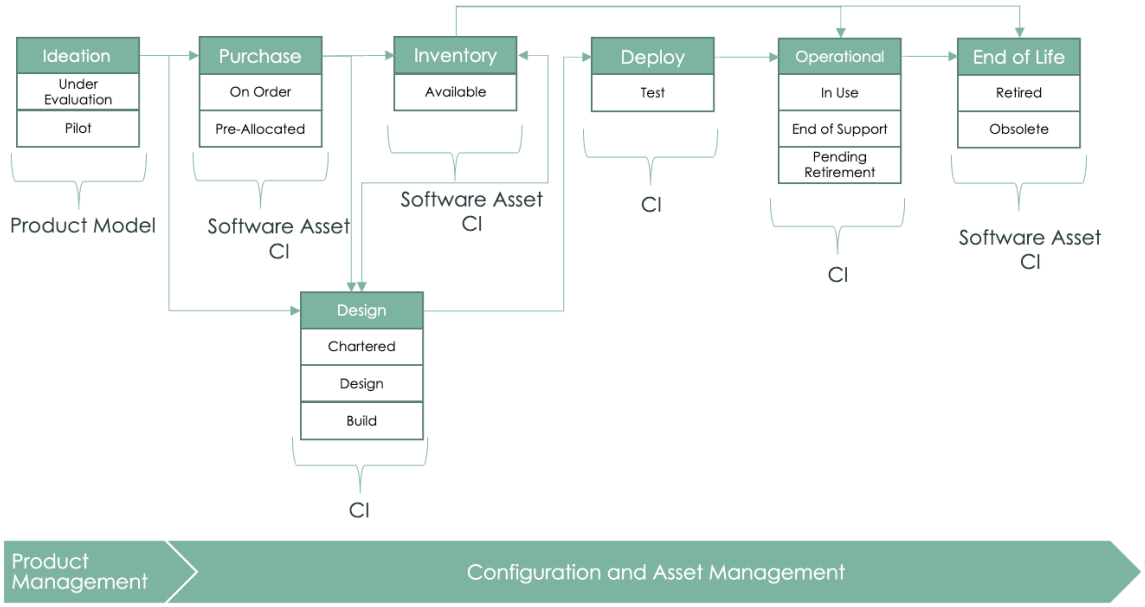
自動翻訳

論理的ライフサイクルのステータス

論理資産またはソフトウェア資産には、アプリケーション、サービス、ライセンスなどのアイテムが含まれます。

ライフサイクルステータスは、ライフサイクル全体にわたる資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスの組み合わせです。たとえば、[運用] ステージの論理 CI は、時間の経過とともにステータスが [使用中] から [廃止待ち **(Pending Retirement)]**、さらに [サポート終了] に変化する可能性があります。[運用] ステージの別の論理 CI は、[廃止待ち] ステータスを経過せずに、[使用中] ステータスから [サポート終了] ステータスに直接移行する可能性があります。

注:
[運用] ステージにある CI であっても、ベンダー、公開者、または第三者によってサポートされなくなっている可能性があります。ただし、廃止される可能性がある、または廃止する必要があるという意味ではありません。



論理的アイテムのステージとステータスの値は、資産管理 と CMDB の論理アイテム関連テーブルにのみ表示されます。

注:
[life_cycle_control] テーブルは、アイテムのタイプに基づいて、各ライフサイクルステージで使用できるライフサイクルステージ値を制御します。

CMDB エンティティのライフサイクルステータスを実装してメリットを得る方法の詳細については、「基盤ドメイン」トピックの「ライフサイクルステータス」セクションを参照してください。

アプリケーションサービスライフサイクル

アプリケーションサービスは論理的なものであるため、論理ライフサイクルステータスを使用する必要があります。アプリケーションサービスは、他の論理 CI と同じライフサイクルガイダンスに従います。

自動翻訳

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

全体的なライフサイクル：**CMDB** 論理的テーブル **(cmdb_ci** から)

CMDB Logical table	Table name
Application Cluster	cmdb_ci_application_cluster
Batch Job	cmdb_ci_batch_job
Business Application	cmdb_ci_business_app
Business Capability	cmdb_ci_business_capability
Business Process	cmdb_ci_business_process
CIM Profiles	cmdb_CIM_profile
Cloud Key Pair	cmdb_ci_cloud_keu_pair
Cloud Mgmt Subnet	cmdb_ci_subnet
Cloud Resouce Base	cmdb_ci_resource_base
Cluster	cmdb_ci_cluster
Cluster Node	cmdb_ci_cluster_node
Cluster Resource	cmdb_ci_cluster_resource
Cluster Virtual IP	cmdb_ci_cluster_vip
Configuration File	cmdb_ci_config_file
Database	cmdb_ci_database
Database Catalog	cmdb_ci_db_catalog
Datastore Disk	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Disk Partition	cmdb_ci_disk_partition
DNS Name	cmdb_ci_dns_name
DRS VM Config	cmdb_ci_drs_vm_config
Endpoint	cmdb_ci_endpoint
Environment	cmdb_ci_environment
Fiber Channel Port	cmdb_ci_fc_port
Information Object	cmdb_ci_information_object
IP Address	cmdb_ci_ip_address
IP Network	cmdb_ci_ip_network
IP Phone	cmdb_ci_ip_phone
IP Service Instance	cmdb_ci_ip_service
Load Balancer Interface	cmdb_ci_lb_interface
Load Balancer Pool	cmdb_ci_lb_pool
Load Balancer Pool Member	cmdb_ci_lb_pool_member
Load Balancer Service	cmdb_ci_lb_service
Load Balancer VLAN	cmdb_ci_lb_vlan
Logical Partition	cmdb_ci_lpar
Memory Module	cmdb_ci_memory_module
Network Appliance Hostname	cmdb_ci_net_app_host
Network Hostname	cmdb_ci_network_host
Network Traffic	cmdb_ci_net_traffic

自動翻訳

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

CMDB Logical table (continued)	Table name
Operating System Level Virtualization Container	cmdb_ci_oslv_container
Operating System Level Virtualization Image	cmdb_ci_oslv_image
Operating System Level Virtualization Image TAg	cmdb_ci_oslv_image_tag
Operating System Level Virtualization Local Image	cmdb_ci_oslv_local_image
Package	cmdb_ci_os_packages
Patch	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_port
Print Queue	cmdb_ci_print_queue
Qualifier	cmdb_ci_qualifier
SAN Connection	cmdb_ci_san_connection
SAN Endpoint	cmdb_ci_san_endpoint
SAN Fabric	cmdb_ci_san_fabric
SAN Zone	cmdb_ci_san_zone
SAN Zone Alias	cmdb_ci_san_zone_alias
SAN Zone Alias Member	cmdb_ci_san_zone_alias_member
SAN Zone Member	cmdb_ci_san_zone_member
SAN Zone Set	cmdb_ci_san_zone_set
Service	cmdb_ci_service
Storage Area Network	cmdb_ci_san
Storage Controller	cmdb_ci_storage_controller
Storage Export	cmdb_ci_storage_export
Storage File Share	cmdb_ci_storage_fileshare
Storage HBA	cmdb_ci_storage_hba
Storage Pool	cmdb_ci_storage_pool
Storage Pool Member	cmdb_ci_storage_pool_member
Storage Volume	cmdb_ci_storage_volume
Tomcat Connector	cmdb_ci_tomcat_connector
UPS Bypass	cmdb_ci_ups_bypass
UPS Alarm	cmdb_ci_ups_alarm
UPS Input	cmdb_ci_ups_input
UPS Output	cmdb_ci_ups_output
Veritas Disk Group	cmdb_ci_veritas_disk_group
Virtual Machine Object	cmdb_ci_vm_object
Virtual Private Cloud	cmdb_ci_vpc
Virtual Private Network	cmdb_ci_vpn
Websphere Cell	cmdb_ci_websphere_cell

自動翻訳

ServiceNow Community の **CSDM** に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

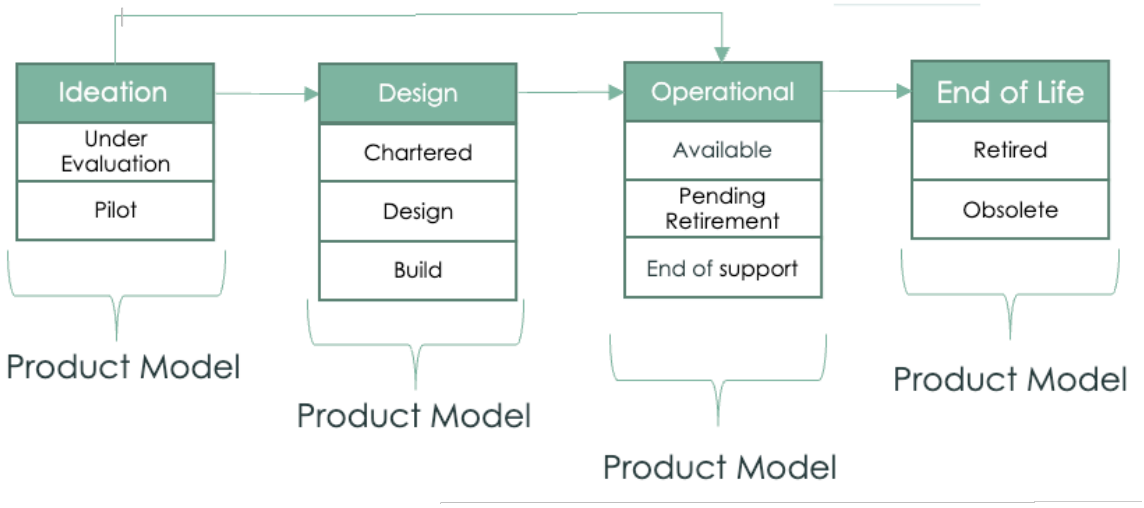
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品ライフサイクル

CSDM フレームワークは、資産または CI のライフサイクルを追跡するために使用できる標準のフィールドと値を提供します。 製品ライフサイクルステータスは、製品モデル、特定のバージョン、または製品構成のライフサイクル全体を表します。

製品ライフサイクルのステータス

ライフサイクルステータスは、ライフサイクル全体にわたる資産または CI のライフサイクルステージとライフサイクルステータスの組み合わせです。たとえば、[運用] ステージの製品 CI は、時間の経過とともにステータスが [利用可能] から [廃止待ち **(Pending Retirement)]**、[サポート終了] に変化する可能性があります。[運用] ステージの別の製品 CI は、*`Pending Retirement`* ステータスを経過せずに、[利用可能] ステータスから [サポート終了] ステータスに直接移行する可能性があります。



注:
[life_cycle_control] テーブルは、アイテムのタイプに基づいて、各ライフサイクルステージで使用できるライフサイクルステージ値を制御します。

製品の詳細については、「製品と製品モデル」を参照してください。

CMDB エンティティのライフサイクルステータスを実装してメリットを得る方法の詳細については、「基盤ドメイン」トピックの「ライフサイクルステータス」セクションを参照してください。

ServiceNow Community の **CSDM** に関するビデオ

すべての動画の再生リスト

アプリケーションサービス

アプリケーションサービスについて理解し、さまざまなアプリケーションサービスタイプと、複数の ServiceNow　事業部門や製品での使用方法について学びます。

アプリケーションサービスとは

アプリケーションサービスは、組織にサービスを提供するように構成されている、相互接続された一連のアプリケーションとホストです。アプリケーションサービスは、社内メールシステムのような内部向け、または組織の Web サイトのような顧客向けにすることができます。 たとえば、Web ベースのアプリケーションを使用して財務報告を作成するには、コンピューター、Web サーバー、アプリケーションサーバー、データベース、ミドルウェア、ネットワークインフラストラクチャーが必要です。これらのアプリケーションとホストはすべて、財務報告サービスを提供するように構成されて

自動翻訳

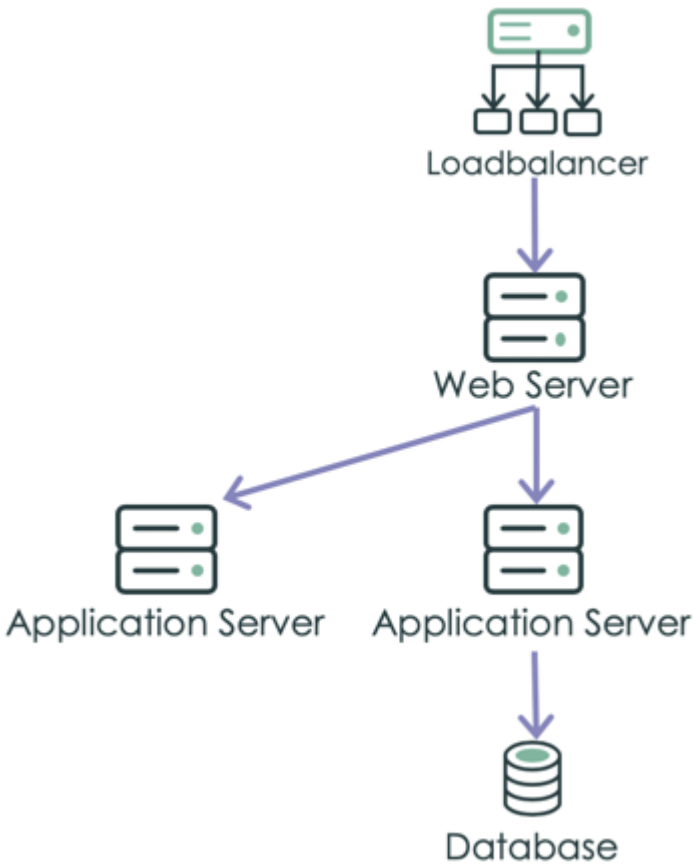
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

います。 開発環境では、アプリケーションサービスはビジネスアプリケーションまたはシステムのインスタンスを表します。

ServiceNow アプリケーションは、構成アイテム (CI) としてアプリケーションサービスを構成するデバイスおよびアプリケーションを参照します。アプリケーションサービスを構成するさまざまな CI およびその関係は、構成管理データベース (CMDB) に格納されます。

各アプリケーションサービスには、トップレベル CI としてエントリポイントが含まれています。エントリーポイントとは、クライアントがアプリケーションサービスにアクセスするポイントです。通常、これは URL、またはエンタープライズ展開のアプリケーションサービスの IP アドレスとポートの組み合わせです。クラウドベースの展開では、エントリポイントを AWS ゲートウェイのようなクラウドリソースへの URL にすることができます。

アプリケーションサービス



共通サービスデータモデル (CSDM)　　(CSDM) は、サービスタイプとサービスオファリングの簡素化に役立ちます。CSDM 内で、アプリケーションサービスと他のサービス関連オブジェクトの間の関係を追加できます (ビジネスアプリケーション、テクニカルサービスオファリング、またはビジネスサービスオファリング)。

アプリケーションサービスには次のタイプがあります。

検出済み

サービスマッピング は、パターンを使用し、トラフィック接続を追跡することによって、アプリケーションサービスを検出します。

パターンベースの Discovery では、IT インフラストラクチャのサービス中心型ビューを確実に表す、正確で完全なアプリケーションサービスが作成されます。ミッションクリティカルなアプリケーションサービスの管理に適した、忠実度の高いマップを作成します。

自動翻訳

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

さらに、コンピューティング、ロードバランサー、API ゲートウェイなどのクラウドネイティブサービスの可視性を提供します。AWS S3 バケット、AWS および Microsoft Azure API ゲートウェイ、AWS Lambda 関数、Microsoft Azure 関数などのサービスエントリポイントを使用して、サービスをマップできます。また、Lambda から Lambda の呼び出し、および Lambda から RDS への接続を検出して、動的サービスマップを構築することもできます。

トップダウン方式では、オンプレミスおよびパブリッククラウドの VM をマッピングします。ただし、VM 内で実行されているアプリケーションを特定するには、これらの VM をトップダウン検出で完全に検出する必要があります。VM の検出が完全でない場合は、タグベース方式を使用してギャップを埋めます (このドキュメントの後半を参照)。タグベースのマッピングでは、トップダウン検出を使用してマッピングできないコンテナーもマッピングされます。

検出されたアプリケーションサービスには、アプリケーションサービスのサービス分類があります。これらはマップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルに格納されています。

ダイナミック CI グループ

アプリケーションサービスとして動作するダイナミック CI グループです。ダイナミック CI グループに関連付けられている CMDB グループのメンバーが、アプリケーションサービスに入力されます。ダイナミック CI グループは、デトロイトのすべての Web サーバーの場所やボストンのすべての Oracle データベースの場所など、いくつかの共通基準に基づいて CI を動的にグループ化します。ダイナミック CI グループを作成すると、IT Service Management でグループオファリングとして使用できます。

アプリケーションサービスウィザードから作成された場合、サービス分類はアプリケーションサービスであり、従来の イベント管理 UI または サービスマッピング UI から作成された場合、分類はテクニカルサービスです。ダイナミック CI グループタイプのアプリケーションサービスは、ダイナミック CI グループ [cmdb_ci_query_based_service] テーブルに保存されます。

タグベース

タグは、キーと値のペアで構成されるラベルです。組織はタグを使用して資産を分類し、クエリーおよびレポート機能を強化することができます。ディスカバリー と Cloud Provisioning and Governance は、すべての主要クラウドプロバイダーとコンテナーのエコシステムで使用されるタグを検出できます。タグが検出されると、サービスマッピング はこれらのタグに基づいてアプリケーションサービスを作成できます。たとえば、タグを使用して、組織が EMEA 地域の本番環境で使用するすべてのアプリケーションサービスをマップすることができます。

タグベースのアプリケーションサービスには、アプリケーションサービスのサービス分類があります。これらはタグベースのアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_by_tags] テーブルに格納されています。

手動作成

手動マッピングを使用すると、アプリケーションオーナーは、各アプリケーションサービスをサポートするアプリケーション、IT インフラストラクチャ、および関係を手動で文書化できます。この方法は、セキュリティアクセスの問題のために完全な検出が不可能な構成アイテムに最適です。たとえば、セキュリティ事業部門の侵入防止サービスをサポートする IPS デバイスが挙げられます。

可能な限り手動でのマッピングは避けてください。サービスを手動でマッピングするには非常に時間がかかります。また、テクノロジーの進化や、アプリケーションコンテキストに必要なインフラストラクチャの依存関係を追跡および文書化するプロセスがないことにより、マッピングに必要な情報が入手できないことがよくあります。さらに、そ

自動翻訳

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

の後もアプリケーションサービストポロジに変更が加えられるたびに、サービスマップを手動で更新する必要があります。

手動で作成されたアプリケーションサービスには、アプリケーションサービスのサービス分類があります。手動で作成されたアプリケーションサービスは、マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルに格納されます。

ダイナミック

動的アプリケーションサービスには、CMDB CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルに格納されている CI 関係の一部である CI のみが含まれます。

CI を直接追加または削除して、動的アプリケーションサービスを編集することはできません。動的アプリケーションサービスは、CMDB CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルの CI 関係の変更を反映して自動的に更新されます。動的アプリケーションサービスに含まれる CI にリレーションシップを追加すると、そのサービスは自動的に更新され、リレーションシップおよび関連付けられた新しい CI の追加を反映します。同様の方法で、リレーションシップと関連 CI をサービス内の CI から削除したときに、動的アプリケーションサービスが自動的に更新されます。

動的アプリケーションサービスを作成する 1 つの方法は、従来のビジネスサービスまたは従来の手動サービス (イベント管理 での作成など) を動的タイプのアプリケーションサービスに変換することです。

動的アプリケーションサービスには、アプリケーションサービスのサービス分類があります。動的アプリケーションサービスは、計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] テーブルに格納されます。

アプリケーションサービスのユーザー

アプリケーションサービスは、次の事業部門と Now Platform の製品の運用基盤となります。

- ITOM Health は、サードパーティのモニタリングツールによってキャプチャされたインフラストラクチャイベントからアラートを収集します。次に、によって ディスカバリー 収集された IT 関連情報を使用して、アラートを構成アイテムにマップします。収集された情報に基づいて、 はすべてのサービス影響度イベントの統合ビューを表示するダッシュボードを提供します。
- ITOM Optimization により、プライベートとパブリックのクラウドインフラストラクチャおよびサービスをプロビジョニングし、一貫した管理とコストの可視化を実現するツールが提供されます。クラウドコスト管理 アプリケーションは ServiceNow Store で入手可能で、コストを削減し運用を最適化する機会を特定してアクションを実行できるように、クラウド資産に関連するすべてのコストを分析するのに役立ちます。
- IT Service Management を使用すると、IT インフラストラクチャを反映したアプリケーションサービスを利用して、顧客へのサービスを管理および提供できます。
- Customer Service Management を使用すると、アプリケーションサービスのコンテキストで IT インフラストラクチャに関連する問題を効率的に診断して解決できます。
- Software Asset Management を使用すると、IT 環境で実行されているソフトウェアを把握し、IT 環境とデータセンター全体のソフトウェアライセンス消費に影響を与える構成を追跡できます。
- Strategic Portfolio Management を使用すると、アプリケーションサービス用に収集されたデータを利用して、組織で使用されているアプリケーションを包括的に把握できます。
- Security Operations を使用すると、セキュリティインシデントを表示して、どのアプリケーションサービスがリスクにさらされているかを調べることができます。また、この情報を使用して、組織に及ぼす影響度に基づいて脅威の優先順位を付けた上で脅威を解決することができます。

自動翻訳

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

アプリケーションサービスの作成方法

組織のニーズに応じて、アプリケーションサービスを作成および設定するさまざまな方法を展開できます。

重要:
同じアプリケーションサービスに対してトップダウン方式と手動方式を使用できます。同じアプリケーションサービスの作成または設定に、他の方式を組み合わせることはできません。

組織内の IT インフラストラクチャおよびサービス展開を分析し、アプリケーションサービスを作成して設定する最適な方法を選択します。

展開に適した方法の選択

手法	使用するタイミング	その他考慮事項
トップダウン検出 サービスマッピング はアプリケーションサービスのトップダウン検出を実行します。サービスマッピング はパターンを使用して CI を検出およびマッピングします。パターンとは、CI の属性とその送信接続を検出することを目的とした一連のステップです。この方式では、組織の IT インフラストラクチャのサービス認識型ビューを確実に表す、正確で完全なアプリケーションサービスが作成されます のタグベースの検出 サービスマッピング は、トップダウン検出の結果を拡充させる補完的な方式です。	この方式を使用して、業界で認められている、またはカスタマイズされた第 2 層および第 3 層のアプリケーションを検出します。このようなアプリケーションには、負荷分散ソリューション、アプリケーション、またはデータベース接続を備えた Web サーバーが含まれます。	パターンベースのマッピングでは、組織のプライベートネットワーク内のアプリケーションにサービスマッピング がアクセスできるようにするために、資格情報、ユーザー、およびユーザー権限を設定する必要があります。このプロセスには時間と労力がかかる場合があります。
タグベース 組織で資産管理にタグを使用している場合は、これらのタグを使用してアプリケーションサービスをマッピングできます。ディスカバリーおよび Cloud Provisioning and Governance は CI に割り当てられたタグを検出し、CMDB にこのデータを入力します。サービスマッピングは CMDB のタグ関連データを使用してサービスをマッピングします。 タグベースのサービスマッピングは、トップダウンのサービスマッピングを補完します。コンテナーを可視化し、トップダウ	Kubernetes、OpenShift、または AWS ECS を使用して、IaaS/Paas/FaaS/CaaS などのクラウドワークロードおよびコンテナーワークロードのリソースをマッピングします。 また、サイト信頼性エンジニアリング (SRE) または顧客信頼性エンジニアリング (CRE) 展開のリソースをマッピングします。 タグベースの方式を使用すると、展開内のコンテナーリソースをマッピングできます。 通常、この方式を使用して、クラウド仮想化または PaaS 展開	他のマッピング方式とは異なり、タグベースのマッピングでは資格情報を構成したり適切な権限をユーザーに与えたりする必要はありません。 これらの CI に適切なタグがアサインされていない場合、関連 CI がタグベースのアプリケーションサービスに含まれない可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開に適した方法の選択 (続く)

手法	使用するタイミング	その他考慮事項
ンのサービスマッピングでは実行できない、完全には検出されていない VM をマッピングします。ただし、タグベースのマッピングはタグ付けされたコンポーネントを特定のアプリケーションサービスに関連付けますが、これらのコンポーネント間の接続はマッピングしません。これが、タグベースのマッピングがトップダウンサービスマッピングに置き換わるものではなく補完するものである、もう 1 つの理由です。	のアプリケーションを検出します。	
統合された Dynatrace または AppDynamics 展開からのアプリケーションパフォーマンス管理 (APM) マップの取り込み ServiceNow Store で利用可能な AppDynamics アプリケーションモデル および Dynatrace モニタリング プラットフォームとのデータ連携を使用して、アプリケーションサービスを作成します。	このデータ連携を使用して、Dynatrace または AppDynamics の APM マップに基づいてアプリケーションサービスを作成します。この方式で作成されたアプリケーションサービスを使用して、健全性をモニタリングできます。	サードパーティから取り込む前に CMDB で検出されたリソースを分析して、重複 CI が作成されないようにします。
ダイナミック CI グループメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定 CMDB グループに基づき、そのメンバーがアプリケーションサービスに設定されます。	これは、Microsoft Active Directory、Microsoft Exchange、またはその他の DNS 関連サービスを含む展開用のダイナミック CI グループを作成する簡単かつ迅速な方法として使用されます。ダイナミック CI グループは、構成の詳細や資格情報がわからず、リソースのリストのみが利用可能な場合に特に役立ちます。 CMDB グループを使用すると、CMDB 健全性を使用して健全性をモニタリングし、CMDB クエリービルダー保存済みクエリーを使用して、アプリケーションサービスに含まれる CI をフィルタリングできます。	この方式を使用して作成されたアプリケーションサービスのマップビューはありません。このようなアプリケーションサービスに属する CI のみをリストとして表示できます。 アプリケーションサービスに含める必要がある CI を CMDB グループが正確にフィルタリングしていることを確認する必要があります。
アプリケーションサービス API	この方法は、DevOps 継続的インテグレーション/継続的デプロイメント (CI/CD) プロセス	正確なサービス構造 (サービスを構成する各 CI の sys_id および CI が形成する階層) をよく理解している必要がありま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開に適した方法の選択 (続く)

手法	使用するタイミング	その他考慮事項
アプリケーションサービスを一括で作成するための自動化を作成します。この方法は、組織が組織をまたがるマッピングと分析を行い、サービスに関する情報を収集している場合に使用します。 手動タイプに属する API を使用して作成されたアプリケーションサービスは、マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルに格納されます。	を追跡する必要がある環境に使用します。 サードパーティのサービスマップは、手動アプリケーションサービスに個別にインポートすることも、一括でインポートすることもできます。たとえば、「デジタルガイドブック：サードパーティサービスマップの ServiceNow Service Mapping へのインポート (Digital Guidebook: Importing 3rd-party service maps into ServiceNow Service Mapping)」を参照してください。	す。この方法では、組織で使用するスクリプティングインフラストラクチャに関する知識が必要です。
手動でアプリケーションサービスを設定する エントリポイントという 1 つの CI のみを使用して、手動アプリケーションサービスを作成します。手動で作成されたアプリケーションサービスを設定するには、「アプリケーションサービスに CI を手動で追加する」で説明されているように他の CI を手動で追加します。 または、CMDB で作成され [cmdb_ci_service] に格納されているビジネスサービスを変換して、手動アプリケーションサービスを作成して設定します。	アプリケーションサービスを作成または設定する他の方法を使用できない場合は、手動での方法を使用します。 侵入防止のため、アプリケーションサービスを手動で作成します。	この方法には、既存のセットアップやオブジェクト構成は必要ありません。 手動で作成されたアプリケーションサービスには、任意のクラスの CI を含めることができます。 手動で作成されたアプリケーションサービスには、CI 属性など CI への一部の変更が反映されます。ただし、CI 関係の変更は自動的には反映されません。
動的サービスメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定 CMDB CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルの CI 関係の変更を反映して自動的に更新されるアプリケーションサービス。 共通サービスデータモデル (CSDM) に準拠するために、従来のサービスを動的アプリケーションサービスに変換することもできます。これらの従来のサービスは、[cmdb_ci_service] または	この方法を使用して、従来のビジネスサービスを他の ServiceNow 製品が利用できるアプリケーションサービスに変換します。たとえば、動的アプリケーションサービスはサービスの監視と変更管理に使用できます。	CI を追加または削除して、動的アプリケーションサービスを編集することはできません。動的タイプのアプリケーションサービスは、そのアプリケーションサービスの一部となっている CI の該当する関係を変更すると、自動的に変更されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開に適した方法の選択 (続く)

手法	使用するタイミング	その他考慮事項
[cmdb_ci_service_manual] CMDB テーブルに保存されます。 • ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換 • 従来の手動サービスを動的アプリケーションサービスに変換する		
CSV ファイルから サービスマッピング は、このファイルから情報を抽出し、サービス候補として参照される可能性があるアプリケーションサービスを作成します。この方法は、組織が組織をまたがるマッピングと分析を行い、サービスに関する情報を収集している場合に使用します。	必要に応じて、複数の CSV ファイルからサービス候補をインポートできます。	ドキュメントの記載どおりに、収集したすべての情報を特定の順序で CSV ファイルに整理します。

CSDM に準拠するには、「手動サービスのアプリケーションサービスへの変換」または「API を使用した手動サービスのアプリケーションサービスへの変換」で説明されているように、IT Operations Management（ITOM) イベント管理 を使用して作成され、[cmdb_ci_service_manual] に保存されている手動サービスを変換します。変換されたサービスは、マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルに格納される手動アプリケーションサービスになります。

ドメイン分離

ドメイン分離を展開すると、次のような影響があります アプリケーションサービス 。

- アプリケーションサービスの作成時に、アプリケーションサービスがユーザーのドメインに割り当てられます。
- アプリケーションサービスに手動で CI を追加する場合は、サービス ドメインに属する CI のみを選択できます。
- アプリケーションサービスを作成または更新するために createOrUpdateService - POST REST API を使用する場合は、API で参照される CI のいずれかがアプリケーションサービスとは異なるドメインに属していると、プロセスが停止します。
- ビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する場合、新しく作成されるアプリケーションサービスは、元のビジネスサービスと同じドメインに属します。アプリケーションサービスは、アプリケーションサービス自体と同じドメインに属する CI のみから構成されます。

アプリケーションサービスの作成

アプリケーションサービス を作成して、CSDM 標準に準拠し、組織、メンテナンス、および組織内のサービスの監視を標準化します。

始める前に

必要なロール：使用する入力方法に応じて：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ダイナミック CI グループ：app_service_admin
- マニュアル：app_service_admin
- ダイナミックサービス：app_service_admin
- トップダウン検出：sm_admin
- タグ：sm_admin

このタスクについて

アプリケーションサービスは、組織にサービスを提供するように構成されている、相互接続された一連のアプリケーションとホストです。アプリケーションサービスは、社内メールシステムのような内部向け、または組織の Web サイトのような顧客向けにすることができます。

アプリケーションサービスにはエントリーポイントがあり、ユーザーはここからアプリケーションサービスにアクセスできます。計画立案のステージでアプリケーションサービスのエントリーポイントがわからない場合は、エントリーポイントなしでアプリケーションサービスを作成することができます。このようなアプリケーションサービスは空の アプリケーションサービス と呼ばれ、後からいつでもエントリーポイントを追加できます。

アプリケーションサービスウィザードで作成されたすべてのアプリケーションサービスは、*application service* サービス分類に設定されます。

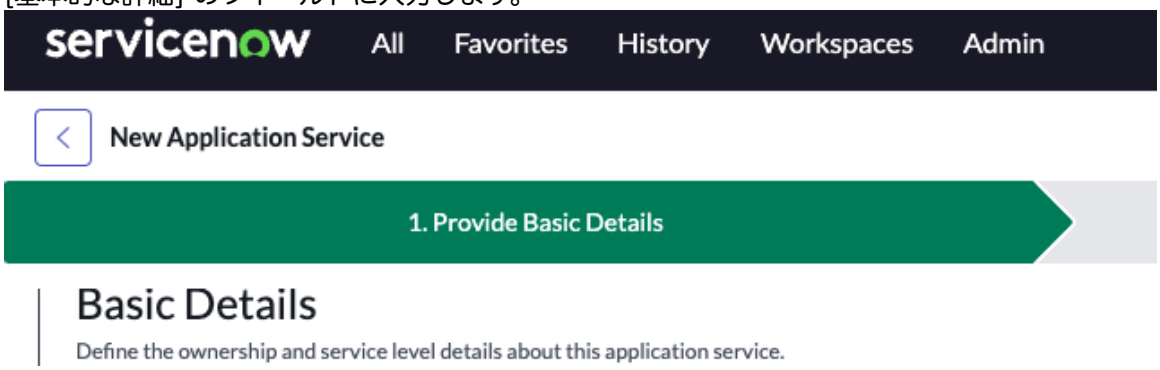
サービスマッピング、 がアクティブ化されている場合、「アプリケーションサービスマッピング」で説明されているように、アプリケーションサービスを自動的に検出してマッピングします。検出されたアプリケーションサービスには、サービスマッピングにより検出およびマップされた CI と CI 間の接続が含まれています。

createOrUpdateService - POST REST API を使用することで、アプリケーションサービスを作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス.
2. [アプリケーションサービス] リストビューで、[新規] をクリックしてアプリケーションサービスウィザードを開きます。
3. [基本的な詳細を入力 **(Provide Basic Details)**] タブで、次の操作を行います。

   a. [基本的な詳細] のフィールドに入力します。



フィールド	説明
番号	アプリケーションサービス用に事前入力された一意の ID です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	他のタイプのアプリケーションサービスで使用されていない一意のアプリケーションサービス名。mailing service や printing service などの、わかりやすい名前を使用します。
環境	一部のサービスオファリングによって識別される、本番環境、開発環境、またはテスト環境などのオファリングの環境です。 Incident Management および Change Management で使用されます。
バージョン	アプリケーションサービスの構成バージョンです。
モデル ID	提供終了データが保存されているソフトウェアモデルなどの製品モデルです。
運用ステータス	[準備完了] や [廃止] などの、アプリケーションサービスの運用ステータスです。
サポートグループ	資産を対象とする契約を管理するグループとして Incident Management で使用されます。
変更グループ	変更タスクおよび変更関連タスクのルーティングに ITSM で使用されます。
管理担当者グループ	データの管理を担当するグループです。
オーナー	サービスを構成するインフラストラクチャとアプリケーションに精通しているユーザーです。このユーザーは、アプリケーションサービスを正常に作成するために必要な情報を提供する、アプリケーションサービスの内容領域専門家 (SME) です。 オーナー名がリストにない場合は、sm_app_owner ロールを持つユーザーをオーナーとして作成します。または、sm_admin ロールを持つユーザーを選択することもできます。

注:
アサイン先グループフィールドと *Teams* 関連リスト間の自動同期の詳細については、「チーム関連リスト」を参照してください。

b. [関係性の設定] セクションで、アプリケーションサービスと CSDM ドメイン内の他のコンポーネント間の関係を追加します。

c. [ビジネスアプリケーション]、[テクニカルサービスオファリング]、[ビジネスサービスオファリング]、または [親アプリケーションサービス] タブをクリックし、それぞれの [選択済み] リストにアイテムを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

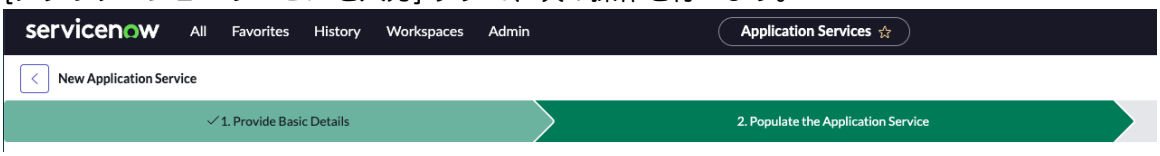
- テクニカルサービスオファリングのリストには、サービスオファリング [service_offering] テーブルのレコードが含まれています。このテーブルの *Service classification* 属性はテクニカルサービスです。
- ビジネスサービスオファリングのリストには、サービスオファリング [service_offering] テーブルのレコードが含まれています。このテーブルの *Service classification* 属性はビジネスサービスです。
- 親アプリケーションサービスのリストには、アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] テーブルのアプリケーションサービスのレコードが含まれています。親アプリケーションサービス関係を追加すると、次のような展開でアプリケーションサービスの階層と依存関係が作成されます。
  - プラットフォームホストとプラットフォームアプリケーションの展開
  - アプリケーションサービスとして識別された 1 つ以上のマイクロサービスが大規模なアプリケーションサービス展開の一部であるマイクロサービス展開
  - 共有テクニカルサービスの依存関係

d. [次へ] をクリックします。

CSDM 関係の詳細については、「共通サービスデータモデル (CSDM)　　での CI の関係」を参照してください。

また、一部のフィールドおよび関係は、必要に応じてページに記載されています。必要なフィールドと関係を変更するには、「アプリケーションサービスに必要な属性および関係性の修正」を参照してください。

4. [アプリケーションサービスを入力] タブで、次の操作を行います。



a. [メソッドを選択してください] をクリックするか [次へ] をクリックして、サービスの作成方法の選択をスキップします。

b. [メソッドを選択してください] ページで [サービスの作成方法] を選択し、それぞれのリンクにアクセスして特定の作成方法を完了します。

- トップダウン検出：トップダウン検出を使用したアプリケーションサービスの設定
- ダイナミック **CI** グループ：ダイナミック CI グループメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定。
- タグ：タグを使用したアプリケーションサービスの設定
- 手動：手動でアプリケーションサービスを設定する
- 動的サービス：動的サービスメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定

> **注:**
> [トップダウン検出] と [タグ] オプションは、Service Mapping がインストールされている場合にのみ使用できます。

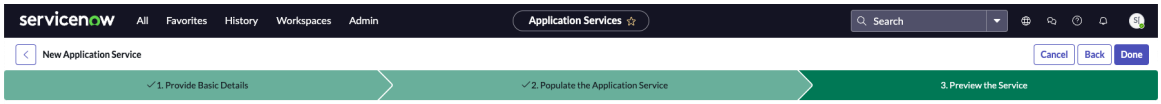
c. アプリケーションサービスに入力する別のメソッドを追加するには、[サービスの作成方法] ページで [メソッドを追加] をクリックします。
または [次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [トップダウン検出] と [手動] メソッドの任意の組み合わせを追加できます。ただし、[ダイナミック **CI** グループ]、[タグ]、または [動的サービス] メソッドを選択した場合、[メソッドを追加] ボタンがグレー表示され、他のメソッドを追加することができなくなります。
- [変換済みビジネスサービス] メソッドのカードをクリックすると、変換タイプなどのサービス変換の詳細を表示できます。詳細については、「ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換」を参照してください。

5. [サービスのプレビュー **(Preview the Service)**] タブで、アプリケーションサービスを作成および設定するためのサマリーを確認します。



   a. [関係] を確認します。

   b. [関係を編集] をクリックすると、他の CSDM オブジェクトとの関係を変更できます。

   c. [作成方法のサマリー] を確認します。

   d. [メソッドを編集] をクリックすると、選択メソッドを変更できます。

   e. [完了] をクリックします。

タスクの結果

アプリケーションサービスが作成され、アプリケーションサービスのリストビューに移動すると新しいアプリケーションサービスにアクセスできます。

- **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス:アラートグループを除く、アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] クラスを拡張する任意のクラスのアプリケーションサービス CI が含まれます。リストビューには、タグベース、検出、手動、ダイナミック CI グループ、変換済み、動的、および空のアプリケーションサービスタイプが含まれます。
- 構成 > アプリケーションサービス > アプリケーションサービス:アラートグループを除く、アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto] クラスを拡張する任意のクラスのアプリケーションサービス CI が含まれます。リストビューには、タグベース、検出、手動、ダイナミック CI グループ、変換済み、動的、および空のアプリケーションサービスタイプが含まれます。
- サービスマッピング > サービス > アプリケーションサービス:マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] クラスのアプリケーションサービス CI が含まれます。リストビューには、トップダウン (検出済み) および空のアプリケーションサービスタイプが含まれます。

次のタスク

- サービスの作成方法が [ダイナミック **CI** グループ] の場合：
  - **[CMDB** グループ **CI** を表示] をクリックして、アプリケーションサービスに関連付けられている CMDB グループ内のすべての CI を一覧表示します。
  - [サービス **CI** の表示] をクリックして、アプリケーションサービス内のすべての CI を一覧表示します。

  CMDB グループに 10,000 を超える CI が含まれている場合を除き、CI のリストはどちらも同じです。この場合、**[CMDB** グループ **CI** を表示] には CMDB グループ内のすべての CI が表示され、[サービス **CI** の表示] にはアプリケーションサービスのメンバーである CI が 10,000 件のみ表示されます。
- サービスの作成方法が [タグ]、[トップダウン検出] または [手動] の場合、[マップを表示] をクリックし てアプリケーションサービスマップを表示します。このマップでは次のようなことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスのリンク付け
- アプリケーションサービスマップでの CI 属性の表示
- アプリケーションサービスの変更履歴を表示する
- アプリケーションサービスの 2 つのバージョンの比較

- [詳細] をクリックし、[詳細情報] ページで [補足情報]、[アンケート]、[メッセージの却下]、または [作業メモ] をクリックして、詳細を追加します。

トップダウン検出を使用したアプリケーションサービスの設定

トップダウン検出を使用してアプリケーションサービスを設定します。この検出方法では、検出パターンを展開して、サービスに属する構成アイテム (CI) と、それらの CI 間の接続を検索します。パターンベースの Discovery では、組織の IT インフラストラクチャのサービス認識型ビューを確実に表す、正確で完全なアプリケーションサービスが作成されます。

始める前に

- Service Mapping が適切に設定されていることを確認 します。
- このアプリケーションサービスに使用するエントリーポイントと、そのエントリーポイントに対して定義可能にすべき属性を確認してください。サービスマッピング で利用可能なエントリーポイント属性 の詳細をお読みください。

- トップダウン検出は、アプリケーションサービスに CI を設定する方法のうちの 1 つです。アプリケーションサービスの設定方法の選択は、アプリケーションサービスを作成するための汎用手順の 1 つのステップにすぎません。この手順は、アプリケーションサービスの作成の汎用手順を補完するものです。この手順自体は不完全です。

さまざまなタイプのアプリケーションサービスと、トップダウン検出の使用など、アプリケーションサービスを設定するために使用できるさまざまな方法の詳細については、「アプリケーションサービス」を参照してください。

必要なロール：sm_admin

このタスクについて

パターンとは、CI の属性とその送信接続を検出することを目的とした一連のコマンドです。 サービスマッピングと ディスカバリー は、一般的に使用されているデバイスとアプリケーションのほとんどをカバーする、事前設定されたパターンのセットを共有しています。

サービスマッピング は、定義したエントリーポイントからパターンベースのトップダウン検出プロセスを開始します。

エントリーポイントとは、クライアントがアプリケーションサービスにアクセスするポイントです。通常は、URL か、IP アドレスとポートの組み合わせです。 サービスマッピング はこのポイントからマッピングプロセスを開始します。たとえば、メールアプリケーションサービスをマッピングするには、メールサーバーの IP アドレスまたはホスト名をエントリーポイントとして定義します。

エントリーポイントは、アプリケーションサービスの性質によって異なります。 サービスマッピング には、一般的に使用される多くのアプリケーションをカバーする、事前設定されたさまざまなエントリーポイントタイプが用意されています。

手順

1. [メソッドを選択してください] ウィンドウの [サービスの作成方法] リストから [トップダウン検出] を選択します。
2. [アプリケーションタイプ] リストから、このアプリケーションサービスのエントリーポイントとして機能するアプリケーションの CI クラスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エントリーポイントのパラメーターは、選択したタイプによって異なります。

3. 「エントリーポイントの属性」の説明に従って、選択したエントリーポイントの属性を定義します。
4. オプション: 後でこのアプリケーションサービスを処理するために役立つ情報を記入できる自由テキストコメントを追加します。
5. [保存] をクリックします。

関連情報

ITOM ヴィジビリティ で使用される Discovery パターン

ダイナミック CI グループメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定

アプリケーションサービスを設定するためのダイナミック CI グループメソッドは、ダイナミック CI グループを自動的に生成します。ダイナミック CI グループの基になっている CMDB グループのメンバーが、アプリケーションサービスに入力されます。アプリケーションサービスは、CMDB グループと継続的に同期して、CMDB グループのメンバーシップの変更を反映します。

始める前に

ダイナミック CI グループは、アプリケーションサービスに CI を設定する方法のうちの 1 つです。アプリケーションサービスの設定方法の選択は、アプリケーションサービスを作成するための汎用手順の 1 つのステップにすぎません。この手順は、アプリケーションサービスの作成の汎用手順を補完するものです。この手順自体は不完全です。

注:

- 関連付けられている CMDB グループに 10,000 を超える CI がある場合でも、ダイナミック CI グループメソッドによって設定されるアプリケーションサービス内の CI の数は 10,000 に制限されます。
- CMDB グループは、単一のアプリケーションサービスのみに設定する場合に使用できます。CMDBグループの設定と使用の詳細については、「CMDB グループ」を参照してください。
- ダイナミック CI グループには CI が含まれ、他のグループを含めることはできません。

さまざまなタイプのアプリケーションサービスと、ダイナミック CI グループなど、アプリケーションサービスを設定するために使用できるさまざまな方法の詳細については、「アプリケーションサービス」を参照してください。

必要なロール：app_service_admin

手順

1. [メソッドを選択してください] ページで、[サービスの作成方法] として [ダイナミック **CI** グループ] を選択します。
2. 表示されるフィールドに入力します。これは、ダイナミック CI グループサービスの作成方法に固有のものです。

フィールド	説明
サービスの作成方法	CI をアプリケーションサービスに設定する方法です。[ダイナミック **CI** グループ] に設定します。
CMDB テーブル	ダイナミック CI グループメソッドで作成されたアプリケーションサービスのダイナミック CI グルー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	プ [cmdb_ci_query_based_service] テーブルが格納されています。
グループ名	アプリケーションサービスをメンバーとする CMDB グループです。 注: *cmdb_ci_service* クラス (Services) を拡張するクラスの CI は自動的に除外され、アプリケーションサービスに追加されません。

3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
ダイナミック CI グループに対するアラートの影響度は、次の CI で計算されます。

- ダイナミック CI の CMDB グループに属するすべての CI。
- 現在の CI の子で、次の関係にあります：*Runs on::Runs*
- 現在の CI またはその子に関連する CI で、次の関係にあります：*Virtualized by::Virtualizes*

詳細については、「アラート影響度計算」を参照してください。

次のタスク
アプリケーションサービスの作成の汎用手順を実行します。

タグを使用したアプリケーションサービスの設定

組織内の構成アイテム (CI) の分類および整理に役立つタグを使用して、アプリケーションサービスを設定します。タグベースのマッピングでは、資格情報の構成やユーザーに適切な権限を与える必要はありません。タグベースの入力方法には、ITOM ヴィジビリティ の サービスマッピング 機能が必要です。

始める前に

1. 組織内のタグ使用を分析し、すべてのタグとその目的のリストを作成します。キー値 [cmdb_key_value] テーブルを使用して、CMDB のタグを確認します。
2. 必要に応じて、アプリケーションサービスに含める CI にタグをアサインします。
3. タグは、アプリケーションサービスに CI を設定する方法の 1 つです。アプリケーションサービスの設定方法の選択は、アプリケーションサービスを作成するための汎用手順の 1 つのステップにすぎません。この手順は、アプリケーションサービスの作成の汎用手順を補完するものです。この手順自体は不完全です。

必要なロール：sm_admin

このタスクについて
タグは、キーと値のペアで構成されるラベルです。組織はタグを使用して資産を分類し、クエリーおよびレポート機能を強化することができます。ディスカバリー と Cloud Provisioning and Governance は、すべての主要クラウドプロバイダーとコンテナーのエコシステムで使用されるタグを検出できます。タグが検出されると、サービスマッピング はこれらのタグに基づいてアプリケーションサービスを作成できます。たとえば、タグを使用して、組織がヨーロッパ、中東、およびアフリカ (EMEA) 地域の本番環境で使用するすべてのアプリケーションサービスをマッピングすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タグベースのサービスファミリとタグカテゴリを設定 した場合は、これらのタグ定義を使用してアプリケーションサービスを設定できます。タグベースのサービスファミリの定義の一環として、タグキーを含むタグカテゴリを定義します。必要に応じてタグ値を定義し、アプリケーションサービスの設定に使用する基準を絞り込むこともできます。タグベースのサービスファミリに対するタグ定義に基づいて、サービスマッピング でサービス候補 (提案済みアプリケーションサービス) が作成されます。タグベースのサービスファミリを使用してアプリケーションサービスを設定する場合は、関連するサービス候補を選択する必要があります。

または、新しいアプリケーションサービスのタグベースの作成方法を選択しながら、タグキーとその値を定義することもできます。作成基準に対して最大 3 つのタグキーおよびタグ値を定義します。タグキーとタグ値を検出した CI は、アプリケーションサービス の一部になります。

さまざまなタイプのアプリケーションサービスと、タグの使用など、アプリケーションサービスを設定するために使用できるさまざまな方法の詳細については、「アプリケーションサービス」を参照してください。

注:
これらの CI にタグがアサインされていない場合でも、サービスマッピング には CI の関係性の一部である CI が含まれます。詳細については、次を参照してください： のタグベースの検出 サービスマッピング .

手順

1. [メソッドを選択してください] ウィンドウの [サービスの作成方法] リストから [タグ] を選択します。
2. 新しいタグ基準を定義するには、次の手順を実行します。

   a. [タグのリストを使用] を選択します。

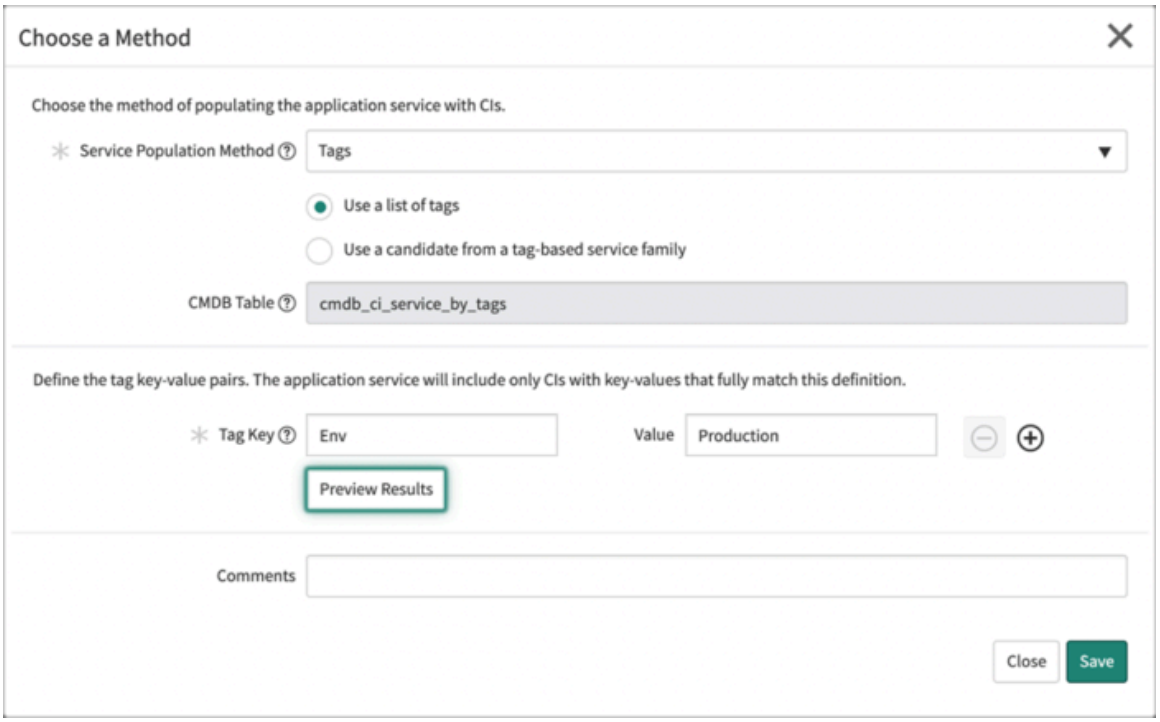
   b. タグキーとそれぞれのタグ値を入力します。
   システムに存在するタグキーで一致したものが自動入力のオプションに表示されます。

   重要:
   タグベースのマッピングでは、大文字と小文字は区別されません。大文字と小文字を使い分けても、同じキー名とキー値は、同じであると見なされます。

   c. オプション: プラスアイコンをクリックし、別のタグキーとタグ値を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [結果プレビュー] をクリックして、定義された基準に一致する CI のリストを表示します。必要に応じてタグ定義を調整します。

> **注:**
> 1 つのアプリケーションサービスに追加できるタグキーと値のペアは 3 つまでです。

3. 事前設定されたタグベースのサービスファミリのタグ定義を使用するには、次の手順を実行します。

a. [タグベースのサービスファミリから候補を使用] を選択します。

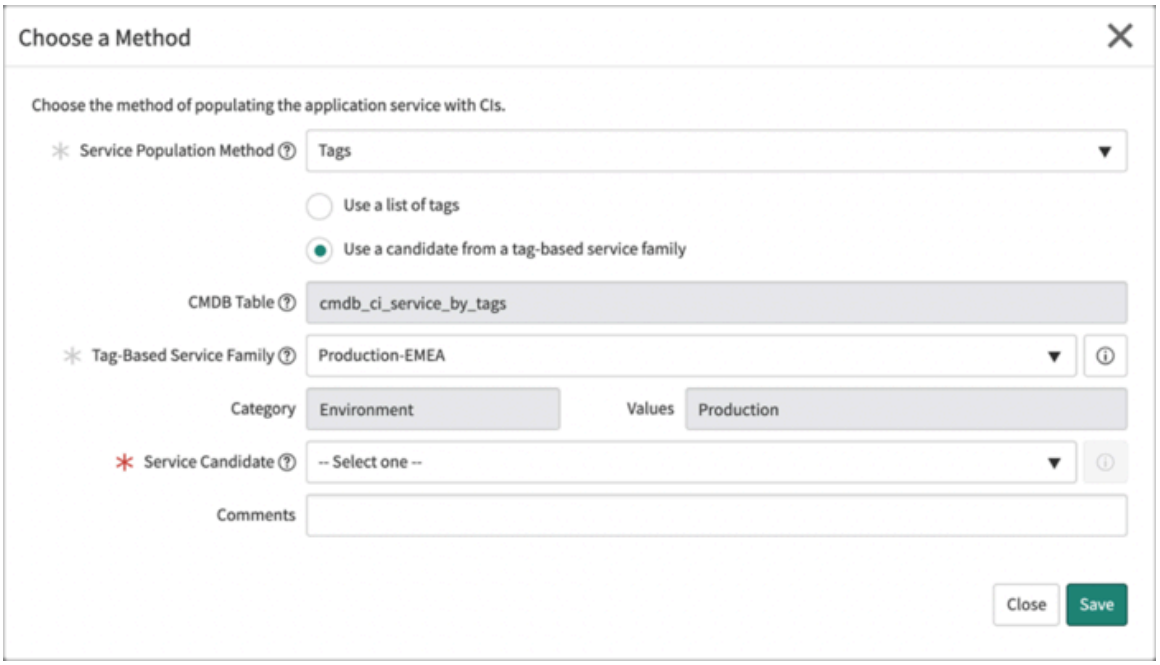
b. オプション: このタグベースのサービスファミリのタグ定義を表示するには、[プレビュー] ボタン をクリックします。

c. [タグベースのサービスファミリ] リストから、関連するファミリを選択します。

d. サービスファミリに割り当てられたタグカテゴリおよび値を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. [サービス候補] リストから関連する候補を選択します。

f. オプション: サービス候補フォームを確認するには、[プレビュー] ボタン をクリックします。

4. オプション: 後でこのアプリケーションサービスを処理するために役立つ情報を記入できる自由テキストコメントを追加します。
5. [保存] をクリックします。

手動でアプリケーションサービスを設定する

アプリケーションサービスを手動で設定する方法は、ユーザーがアプリケーションサービスにアクセスできるようにする、エントリーポイント CI の選択に基づいています。アプリケーションサービスを設定するには、新しいアプリケーションサービスに CI を手動で追加します。

始める前に

必要なロール：app_service_admin

このタスクについて

手動方式は、アプリケーションサービスに CI を設定する方法のうちの 1 つです。アプリケーションサービスの設定方法の選択は、アプリケーションサービスを作成するための汎用手順の 1 つのステップにすぎません。この手順は、アプリケーションサービスの作成の汎用手順を補完するものです。この手順自体は不完全です。

さまざまなタイプのアプリケーションサービスと、マニュアルなど、アプリケーションサービスを設定するために使用できるさまざまな方法の詳細については、「アプリケーションサービス」を参照してください。

手順

1. [メソッドを選択してください] ページで、[サービスの作成方法] として [手動] を選択します。
2. 表示されるフィールドに入力します。これは、手動サービスの作成方法に固有のものです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスの作成方法	マニュアル
CMDB テーブル	手動サービス作成方法で作成されたアプリケーションサービスが格納されるマップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルを指定します。
クラス	アプリケーションサービスのエントリーポイント **[CI]** を選択するクラスです。
CI	アプリケーションサービスのエントリーポイントに指定する [クラス] の CI です。 **注:** 特定の CI を検索するときに結果が遅れる可能性を排除するには、検索をできるだけ具体的にします。*<name> を使用した検索は時間がかかり、大きなデータ・セットが返される場合があります。

3. [保存] をクリックします。

次のタスク

1. アプリケーションサービスの作成の汎用手順を実行します。
2. アプリケーションサービスに CI を手動で追加します。

動的サービスメソッドを使用したアプリケーションサービスの設定

アプリケーションサービスを設定するための動的サービスメソッドは、動的アプリケーションサービスを生成します。動的アプリケーションサービスは、CMDB CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルの CI 関係の変更を反映して自動的に更新されます。

始める前に

動的サービスは、アプリケーションサービスに CI を設定するメソッドのうちの 1 つです。アプリケーションサービスの設定方法の選択は、アプリケーションサービスを作成するための汎用手順の 1 つのステップにすぎません。次の手順は、アプリケーションサービスの作成の汎用手順を補完するものです。次の手順だけでは不完全です。

新しい動的アプリケーションサービスには、最初は CI は含まれません (従来のビジネスサービスまたは従来のマニュアルサービスから変換された場合を除く)。動的アプリケーションサービスは、CMDB 関係を持つ他の CI に接続されると自動的に入力されます。動的アプリケーションサービス CI と他の CI の間に関係が作成されると、エントリーポイントが自動的に作成されます。

さまざまなタイプのアプリケーションサービスと、ダイナミックサービスなど、アプリケーションサービスを設定するために使用できるさまざまな方法の詳細については、「アプリケーションサービス」を参照してください。

必要なロール：app_service_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [メソッドを選択してください] ページで、[サービスの作成方法] として [動的サービス] を選択します。
2. 表示されるフィールドに入力します。これは、動的サービスのサービス作成メソッドに固有のものです。

フィールド	説明
サービスの作成方法	CI をアプリケーションサービスに設定する方法です。[動的サービス] に設定します。
CMDB テーブル	動的サービスメソッドで作成されたアプリケーションサービスが格納された計算済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] テーブルを指定します。
レベル	アプリケーションサービスに含まれる関連 CI のレベル数。

3. [保存] をクリックします。

次のタスク
アプリケーションサービスの作成の汎用手順を実行します。

アプリケーションサービスダッシュボードでのアプリケーションサービスの健全性の監視

アプリケーションサービスダッシュボードでアプリケーションサービスの健全性ステータスを監視します。この情報を使用して、不完全なアプリケーションサービスを設定し、不足しているデータを追加することで、不完全なアプリケーションサービスの数を減らすことができます。アプリケーションサービスを効果的に使用するために、アプリケーションサービスが完全に構成され、設定されていることを確認します。

始める前に
必要なロール：itil_admin または app_service_admin

このタスクについて
重要な詳細が欠落しているとレポートされているアプリケーションサービスを編集します。たとえば、アプリケーションサービスがサービスの作成方法で構成されていない場合は、そのアプリケーションサービスを編集して、サービスの作成方法で設定します。

アプリケーションサービスダッシュボードに表示されるデータは、24 時間周期で夜間に計算されます。

CSDM が提供する従来のアプリケーションサービスダッシュボードを使用する代わりに、CMDB Workspace のインサイトビューで最新のアプリケーションサービスダッシュボードを使用できます。Insights ビューの [アプリケーションサービス] タイルは、従来のダッシュボードと同様のインサイトを提供しますが、ユーザーエクスペリエンスがより優れています。

手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > アプリケーションサービスダッシュボード.
2. [アプリケーションサービスの概要] タブでカウントを表示します。これは、不完全なアプリケーションサービスの基本構成を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 完了および未完了のすべてのアプリケーションサービスの数 (アプリケーションサービスの合計数)。
- サービスの作成方法が設定されている (作成方法定義済み) アプリケーションサービスの数。
- サービスの作成方法が欠落している (作成方法未定義) アプリケーションサービスの数。[タグ] メソッドと [トップダウン検出] メソッドのデータは、Service Mapping がインストールされている場合にのみ表示されます。
- 所有者、変更グループ、ビジネスサービスなど、不足している重要なデータ別のアプリケーションサービスのブレークダウン。
- テクニカルサービスオファリングともビジネスサービスオファリングとも関係のないアプリケーションサービス。
- アプリケーションサービスに変換されたビジネスサービスを含む、サービスの作成方法別のアプリケーションサービスのブレークダウン。

3. [関連するフォーカス領域] タブでカウントを表示します。これは、不完全な可能性がある他のアプリケーションサービスの構成を示します。

   - アプリケーションサーバーの合計数と、それらのうちどのアプリケーションサービスにも含まれていないアプリケーションサーバーの数。および、それらのアプリケーションサーバーのクラス別のブレークダウン。
   - データベースの合計数と、それらのうちどのアプリケーションサービスにも含まれていないデータベースの数。および、それらのデータベースのクラス別のブレークダウン。
   - ハードウェアサーバーの合計数と、それらのうちどのアプリケーションサービスにも含まれていないハードウェアサーバーの数。および、それらのサーバーのクラス別のブレークダウン。

   注:
   アプリケーションサービスに含まれていないアプリケーションサーバー、ハードウェアサーバー、およびデータベースのカウント上限は約 100,000 であり、実際の数がこの制限を超えていてもカウントされません。この数の制限は、glide.cmdb.csdm.app_service.max_results プロパティの値によって決まります。

4. オプション: 特定のアプリケーションサービスのプロパティで、[アプリケーションサービスの概要] タブまたは [関連するフォーカス領域] タブのいずれかでカウント結果をフィルタリングします。
   所有者、変更グループ、またはサポートグループのプロパティでフィルタリングできます。フィルターは、それぞれのフィルタープロパティが欠落しているアプリケーションサービスの数には影響しません。たとえば、所有者でフィルタリングしても、所有者が欠落しているものの数は変わりません。

5. オプション: [アプリケーションサービスの概要] または [関連するフォーカス領域] タブのいずれかでウィジェットを選択し、それぞれの CI リストビューにドリルダウンします。
   たとえば、作成方法未定義のウィジェットをクリックすると、作成方法が定義されていないアプリケーションサービスの CI リストビューが表示されます。

6. オプション: カウントを赤で表示するしきい値を決定する色分けルールを編集します。
   これは、作成方法未定義のウィジェットなど、構成が完全でないアプリケーションサービスのウィジェットにのみ適用されます。

   a. [ウィジェットを追加] (「+」) アイコンをクリックします。

   b. ウィジェットのバナーをポイントし、[コンテンツの編集] アイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [レポートを編集] ウィンドウで [スタイル] タブをクリックし、[色分けルールの編集] をクリックします。

d. この編集を完了する方法と詳細情報については、「マルチレベルピボットテーブルレポートの色分けルールを作成する」を参照してください。

この手順に必要なロール：report_admin または admin

次のタスク

重要な詳細が欠落しているアプリケーションサービスを特定したら、アプリケーションサービスを編集して、欠落している詳細を追加します。

1. 移動先 **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス.
2. [アプリケーションサービス] リストビューで、編集するアプリケーションサービスを選択します。
3. 欠落している詳細情報を追加します。

   アプリケーションサービスの構成については、「アプリケーションサービスの作成」を参照してください。

アプリケーションサービスに必要な属性および関係性の修正

アプリケーションサービスを作成する際に必要な属性および関係性のリストを修正します。

始める前に

必要なロール：itil_admin

このタスクについて

アプリケーションサービス設定では、必要な属性と関係性のリストによって、アプリケーションサービスの作成時に必要なアイテムが決まります。デフォルトでは、必要な属性のリストには *Name* 属性と *Number* 属性が含まれています。また、デフォルトでは、関係性は必須ではありません。

許可された必要な属性と関係性の事前定義されたリストから選択できます。属性の要件ステータスを変更するには、必要な属性のリストで項目を削除または追加します。また、必須の関係性のリストに *Business Application*、*Technical Service Offering*、または *Business Service Offering* を追加することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > アプリケーションサービス設定.
2. [必要な属性] および [必須の関係性] リストの [利用可能] アイテムのリストを確認し、[選択済み] リストにアイテムを追加します。
3. [保存] をクリックします。

タスクの結果

次回アプリケーションサービスを作成するときに、[アプリケーションサービスの作成] ページの [基本的な詳細] セクションに必要な属性と関係性が表示されます。

ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換

サービス [cmdb_ci_service] テーブル内の手動で作成されたレコードをアプリケーションサービスに変換することで、組織内のサービスの管理方法を統一します。変換を行うことで、組織内のさまざまなタイプのサービスを簡素化し、ITOM ヴィジビリティ 機能を活用し、共通サービスデータモデル (CSDM)　　(CSDM) と連携させることができます。 変換は元に戻せません。アプリケーションサービスをビジネスサービスに戻すことはできません。

アプリケーションサービスを使用すると、次のようなメリットがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- サービスマップおよびサービスの変更履歴を表示できます。
- アプリケーションサービス内のすべての CI のフラットリストにより、サービスコンテキストを簡単に確認できます。
- サービス健全性を監視できます。Event Management が展開されている場合は、サービスパフォーマンスを監視して、アプリケーションサービスの健全性の問題を特定することができます。
- Change Management では、変更要求フォームの影響を受けるサービスのリストがより正確になります。これは、リストにアプリケーションサービスのみが含まれているためです。
- Customer Service Management ツールを適用して、サービスレベルでケースを開いて管理できます。

サービスの変換は手動で行うため、Discovery は変換されたアプリケーションサービスでは実行できません。ただし、変換後に [サービスマッピングによる検出可能] エントリーポイントをアプリケーションサービスに追加すると、サービスマッピング はそのようなアプリケーションサービスの検出を開始します。

手動で作成されたアプリケーションサービスと動的タイプのアプリケーションサービスからの選択

ビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換するのに、手動タイプまたは動的タイプを選択できます。CI を追加または削除することで、手動で作成したアプリケーションサービスをいつでも編集できます。手動で作成されたサービスは自動では更新されません。手動で作成されたアプリケーションサービスを構成する CI が変更されても、サービスではそれを自動的には反映しません。

動的サービスは、CMDB CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルの CI 関係の変更を反映して自動的に更新されます。 動的サービスに含まれる CI にリレーションシップを追加すると、そのサービスは自動的に更新され、リレーションシップと関連付けられている新しい CI が追加されたことを反映します。同様の方法で、リレーションシップと関連 CI をサービス内の CI から削除したときに、動的サービスが自動的に更新されます。

各種のアプリケーションサービスについては、「アプリケーションサービス」を参照してください。

変換プロセス

変換中に、次の変更とプロセスが行われます。

- レコードクラスを変更することで、サービス [cmdb_ci_service] テーブルからマップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルにサービスレコードが移動されます。
- アプリケーションサービスには、名前、所有者、運用ステータスなどの、すべての元のビジネスサービスの属性が設定されます。
- ビジネスサービスの関連アイテムが、指定されたレベルまで、変換されたアプリケーションサービスに追加されます。
- CMDB に最新の CI の変更がクエリーされます。
- イベント管理がアクティブ化されている場合は、アラートに関連付けられ、アプリケーションサービスの一部である CI に CI 影響度ルールが適用されます。イベント管理は、アラート モニタリングのために CI 影響度ルールを展開します。
- 次の場所に移動することで、手動で作成された変換済みアプリケーションサービスを手動で編集できます **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス. 次に、変換されたアプリケーションサービスを選択します。変換されたアプリケーションサービスのサービスの作成方法

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、[変換済みビジネスサービス] に設定されます。アプリケーションサービスの編集に関する詳細は、「アプリケーションサービスの作成」を参照してください。

> **注:**
> CI を追加または削除して、動的アプリケーションサービスを編集することはできません。動的タイプのアプリケーションサービスは、そのアプリケーションサービスの一部となっている CI の該当する関係を変更すると、自動的に変更されます。

非準拠 CI

変換では、アプリケーションサービスには追加できない、次の CI タイプの CI を追加する必要がある場合があります。

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

元のビジネスサービスにこれらの CI タイプに属する関連アイテムが含まれている場合は、その CI またはその CI からの接続は追加されません。 必要に応じて、手動 CI 包含/除外 [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] テーブルを変更することにより、他の CI タイプの CI がアプリケーションサービスに追加されるのを防止できます。

ドメイン分離

ドメイン分離が使用されている環境では、アプリケーションサービスと同じドメインに属する CI のみが、アプリケーションサービスに追加されます。ドメイン階層がある場合は、CI がアプリケーションサービスと同じ子ドメインに属している必要があります。

ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの一括変換

ビジネスサービスのサブセットを、ひとつずつではなく一括で、自動的にアプリケーションサービスに変換します。変換するビジネスサービスを個別に選択し、アプリケーションサービスに変換します。

始める前に
必要なロール：app_service_admin、ecmdb_admin または itil_admin

このタスクについて
一括変換を使用して、従来のビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換します。一括変換の場合は、[サービス] リストビューからビジネスサービスを個別に選択します。通常は、1 回の変換

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で最大 100 のビジネスサービスを選択できます。それぞれ異なるビジネスサービスのセットで、複数の一括変換レコードを作成できます。ただし、1 つのビジネスサービスを複数の一括変換に含めないでください。

注:
この変換操作を元に戻すことはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > サービス.
2. [サービス] リストビューで、変換に含めるサービスを選択します。
3. [選択した行のアクション] ドロップダウンリストで、[アプリケーションサービスを一括変換 **(Bulk Convert Application Services)]** を選択します。
4. [一括変更サービス] フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	「アプリケーションサービスの変換：<time stamp>」と事前入力されています。
構成アイテムを選択します。	変換に含まれるサービスのリスト。 リストのロックを解除し、リストから削除するサービスを選択できます。または、[ターゲットレコードを選択] 検索ボックスを使用して、サービス名でサービスを検索し、リストに追加します。
レベル	変換されたアプリケーションサービスに含まれる関連 CI のレベル数です。
CMDB 変更時にサービスを更新します。	ビジネスサービスを動的タイプのアプリケーションサービスに変換するには、このチェックボックスをオンにします。

5. [変換を開始] を選択します。

次のタスク

- 変換のステータスを確認します。[一括変更サービス] フォームで、[一括変更サービスエントリ] セクションまでスクロールして、変換のステータス ([準備完了] や [完了] など) を確認します。
- 実行中の変換の進行状況を追跡します。ナビゲーションフィルターに「cmdb_convert_bulk_services.list」と入力して Enter キーを押すと、変換のリストとその進行状況が表示されます。
- (オプション) 変更要求フォームで、影響を受ける動的サービスを表示します。たとえば、動的サービスに関連付けられた、影響を受ける CI を追加した後、次の操作を行います。
  1. 移動先 変更 > **Open** (オープン).
  2. 影響を受ける CI を追加する変更要求を選択します。
  3. [変更要求] フォームで、[関連リンク] セクションまでスクロールします。
  4. [影響を受ける **CI**] タブをクリックし、[追加] をクリックして影響を受ける CI を変更要求に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのコンテキストメニューを開き、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] をクリックします。
6. [影響を受けるサービス/CI] タブをクリックして、影響を受ける CI に関連付けられ、変更要求によって影響を受ける動的なサービスがないか確認します。

変更要求の影響を受ける CI の詳細については、「変更要求に関連付けられた CI」を参照してください。

各ビジネスサービスのアプリケーションサービスへの変換

特定のビジネスサービスをアプリケーションサービスに手動で変換します。

始める前に

元のビジネスサービスをレビューして評価します。

- すべての CI と CI 関係が将来のアプリケーションサービスに関連していることを確認してください。必要に応じて CMDB の CI 関係を変更します。
- 元のビジネスサービスに 5000 を超える CI 関係が含まれていないことを確認してください。5000 を超える CI 関係を含むアプリケーションサービスでは、マッピングと監視のパフォーマンスの問題が発生します。
- 変換中に使用する CI 関係のレベル数を決定します。

> **警告:**
> 変換は元に戻せません。アプリケーションサービスをビジネスサービスに戻すことはできません。

必要なロール：app_service_admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > ビジネスサービス.
2. アプリケーションサービスに変換するビジネスサービスを選択します。
3. [アプリケーションサービスに変換] をクリックします。
   [アプリケーションサービスに変換 (Converting to Application Service)] ダイアログボックスが開きます。
4. [最大] リストから、変換に含める関連 CI のレベル数を選択します。
   レベルの最大数は 8 です。
5. ビジネスサービスを動的タイプのアプリケーションサービスに変換するには、**[CMDB** 変更時にサービスを更新] を選択します。
6. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果

変換されたアプリケーションサービスにビジネスサービスの CI が追加されます。

次のタスク

新しく変換されたアプリケーションサービスのマップを開きます。

アプリケーションサービスが大きすぎないことを確認します。

- サービスマッピング では、アプリケーションサービスのマップの代わりに CI リストを表示することはできません。
- アプリケーションサービスが大きすぎることを示す検出メッセージはありません：*The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスが大きすぎる場合は、次のアクションを実行します。

- 変換されたアプリケーションサービスをレビューして、このサービスに無関係または過剰な CI 関係を特定します。CMDB でそのような CI 関係を削除します。
- このアプリケーションサービスに含める必要がある関連 CI のレベル数を決定します。必要に応じて、変換に使用されるレベルの数を変更してサービスサイズを縮小します。

関連情報

アプリケーションサービス

従来の手動サービスを動的アプリケーションサービスに変換する

従来の手動サービスを動的アプリケーションサービスに変換することで、組織内のサービスの管理方法を統一します。変換を行うことで、組織内のさまざまなタイプのサービスを簡素化し、ITOM 機能を活用し、共通サービスデータモデル (CSDM)　　(CSDM) と連携させることができます。変換は元に戻せません。アプリケーションサービスを従来の手動サービスに戻すことはできません。

始める前に

必要なロール：app_service_admin

このタスクについて

動的アプリケーションサービスを直接編集することはできません。代わりに、システムが動的アプリケーションサービスを自動的に更新し、CMDB CI 関係 [cmdb_rel_ci] テーブルの CI 関係の変更を反映します。

変換中に、次の変更とプロセスが行われます。

- レコードクラスを変更することで、サービス [cmdb_ci_service] テーブルまたは手動サービス [cmdb_ci_service_manual] テーブルから [cmdb_ci_service_calculated] テーブルにサービスレコードが移動されます。
- 動的アプリケーションサービスには、名前、所有者、運用ステータスなどの、従来の手動サービスの元のすべての属性が設定されます。
- 従来の手動サービスの関連項目が、変換された動的アプリケーションサービスに、デフォルトで最大 3 つのレベルで追加されます。
- 動的アプリケーションサービス内の CI 間で作成されるすべての接続は、関係 *uses*、*implement*、または *application flow* のエンドポイント CI です。
- Event Management が有効になっている場合、アラートに関連付けられ、アプリケーションサービスの一部である CI に CI 影響度ルールが適用されます。Event Management は CI 影響度ルールを展開してアラートを監視します。

変換には、アプリケーションサービスに追加できない非準拠 CI の追加が含まれる場合があります。

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

元の手動サービスにこれらの CI タイプに属する関連アイテムが含まれている場合は、その CI またはその CI からの接続は追加されません。必要に応じて、手動 CI 包含/除外 [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] テーブルを変更することで、他の CI タイプの CI がアプリケーションサービスに追加されないようにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > アプリケーションサービス > アプリケーションサービス.
2. ビューがデフォルトのビューに設定されていることを確認します。
   a. リストビューの [リストコントロール] アイコンをクリックします。
   b. [表示] をクリックし、[デフォルトビュー] を選択します。
3. 動的アプリケーションサービスに変換する従来の手動サービスを開きます。
4. サービスフォームの [関連リンク] セクションで、[動的サービスに変換] をクリックします。

アプリケーションサービスに CI を手動で追加する

手動で作成したアプリケーションサービス、または サービスマッピング で検出されたサービスに、構成アイテム (CI) を追加します。 検出および手動で作成されたアプリケーションサービスを編集できます。

始める前に

- 追加しようとしている CI の CI タイプが存在することを確認します。必要に応じて、「Service Mapping および Discovery 用の CI タイプの作成」で説明されているように、CI タイプを作成します。
- 必要に応じて、追加するデバイスまたはアプリケーションの CMDB に CI を追加します。詳細については、「CMDB の入力」を参照してください。

必要なロール：app_service_admin または sm_admin

このタスクについて
アプリケーションサービスに CI を追加するには、新しい CI とアプリケーションサービス内の CI の関係を作成する必要があります。手動で作成したアプリケーションサービスに CI を追加するには、次のいずれかを使用します。

- アプリケーションサービスを入力する方法の追加

  移動先 **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス. アプリケーションサービスを選択してから、[アプリケーションサービスを入力] タブを使用して、アプリケーションサービスを入力する方法を選択します。詳細については、「アプリケーションサービスの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 以下に記載されている手順に従って、アプリケーションサービスのサービスマップを使用します。

  この場合、追加された接続のデフォルトの関係タイプは *Depends on::Used by* になります。このデフォルトの関係タイプを変更するには、[アプリケーションサービスとともにインストールされるコンポーネント] プロパティでプロパティの値を変更します。

重要:
マップからタグベースのサービスや動的なサービスを微調整したり編集したりすることはできません。

新しい CI を接続する アプリケーションサービス 内の CI に関する情報は、CMDB 内で更新されます。この情報には、CI 間の関係のタイプが含まれます。他のアプリケーションサービスが同じ適用可能なフローを使用する場合、CMDB はそれを認識し、手動で追加された CI をこれらのアプリケーションサービスに類推により追加します。たとえば、Bank Customer Portal サービスの IBM WebSphere HTTP Listener に IBM WebSphere Message Broker を手動で追加したとします。この IBM WebSphere Message Broker が、Bank Internal Portal サービス内の同じ HTTP Listener にも追加されます。この HTTP Listener が使用されるためです。手動で追加した CI を削除する場合も、同じロジックが適用されます。手動で追加した、または類推により追加されたすべてのアプリケーションサービスからその CI が削除されます。

CMDB に存在する実際の CI にのみ手動で CI を接続できます。クラスターや境界などのマップ上の他のアイテムの表示には接続できません。また、次の CI タイプの CI をアプリケーションサービスに追加することはできません。

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

必要に応じて、手動 CI 包含/除外 [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] テーブルを変更することにより、他の CI タイプの CI がアプリケーションサービスに追加されるのを防止できます。

ドメイン分離が使用されている環境では、アプリケーションサービスと同じドメインに属する CI のみが、アプリケーションサービスに追加されます。ドメイン階層がある場合は、CI がアプリケーションサービスと同じ子ドメインに属している必要があります。

サービスマッピング により検出されたアプリケーションサービスを扱う場合は、次の目的のために手動で CI を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスマッピング が検出できないデバイスまたはアプリケーションがアプリケーションサービスに含まれていることを示すため。たとえば、Production Floor サービスに A/C ユニットを追加します。
- サービスマッピングにより検出されなかった CI のための一時的なプレースホルダーを追加するため。この場合は、サービスマッピングが今後この CI を検出するために必要なトラブルシューティングを実行する計画を立てます。たとえば、Bank Customer Portal サービスに IBM WebSphere Message Broker を追加します。
- サービスマッピングにより自動的に検出されたエントリーポイントと CI を、CMDB のエントリーポイントと CI に組み合わせたアプリケーションサービスを作成するため。エントリーポイントを手動で追加した後に、CMDB の CI を、そこで定義されている関係に基づいて使用して、アプリケーションサービス を更新することができます。

サービスマッピング に関する追加情報については、「パターンのカスタマイズ」および「CI タイプまたは特定の CI のトラフィックベースの検出の有効化」を参照してください。

手順

1. アプリケーションサービスマップを開きます。
   a. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス。
   b. 必要なアプリケーションサービスを選択してください。
   c. アプリケーションサービスページで、[マップの表示] を選択します。
2. 必要に応じて、[編集] をクリックしてマップを編集モードにします。

   サービスマッピング が展開されている場合、編集モードでは、[Discovery メッセージ] セクションがマップの下に表示されます。
3. CI をマップ上の別の CI に接続するには、新しい CI を接続する CI を右クリックし、**[CI** を追加します] を選択します。
4. [CI を追加します] ダイアログ ボックスで、追加する CI を指定します。

フィールド	説明
CI タイプ	追加する CI の CI タイプ (CI クラス) を選択します。すべての CI は、この種の CI 用に構成された一連の属性を含む CI タイプに属します。たとえば、アプリケーションの場合は *cmdb_ci_appl* です。
CI 名	選択した CI タイプの CI のリストから CI を選択します。 **注:** 特定の CI を検索するときに結果が遅れる可能性を排除するには、検索をできるだけ具体的にします。*<name> を使用した検索は時間がかかり、大きなデータセットが返される場合があります。

   CI タイプリストには、許可されている CI タイプのみが含まれています。たとえば、アプリケーションクラスターを追加することはできません。
5. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手動で追加された CI がマップに表示されます。

> **注:**
> アプリケーションである CI を、親アプリケーション CI を既に含むサービスの子として手動で追加すると、新しく追加された子アプリケーション CI がそこに含まれて非表示になります。親アプリケーション CI の横にあるプラス (+) 記号をクリックすると、子アプリケーション CI が表示されます。

6. オプション: サービスマッピング がアクティブ化されている場合、手動で追加された CI の検出可能な発信接続を追加するには、次の操作を行います。

   a. 手動で追加された CI を右クリックします。

   b. [手動で接続を追加します] を選択します。

      > **注:**
      > 右クリック メニューに [手動で接続を追加します] オプションが表示されない場合は、アプリケーションサービスと同じドメインに属するユーザーでログインしていることを確認します。

   c. 「エントリーポイントの属性」で説明されているように、エントリーポイントの属性を設定します。

   d. [送信] をクリックします。
   ディスカバリー とサービスマッピングがこの CI の検出を試みます。成功すると、この CI がマップに表示されます。失敗すると、警告アイコン (⚠) が表示されます。

7. オプション: サービスマッピング がアクティブ化されている場合、以前に手動で追加した CI をサービスマッピング が自動的に検出するようにするには、次の操作を行います。

   a. 関連するパターンをカスタマイズするか、トラフィックベースの検出を微調整して、サービスマッピングが CI を検出できるようにします。

   b. 関連するアプリケーションサービス マップに移動します。

   c. [検出の実行] をクリックします。

   d. 検出プロセスが完了したら、サービスマッピングが CI につながるコネクタを確認することで CI を検出したことを確認します。
   サービスマッピングが CI を検出した場合、手動で検出されたコネクタと自動的に検出されたコネクタの 2 つのコネクタが CI に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 手動で追加した CI を右クリックします。
この例では、IBM WebSphere Message Broker です。

f. [手動で追加された **CI** を削除] を選択します。
マップには、つながるコネクタが 1 つしかない CI が表示されます。この CI に手動で追加された接続がある場合は、手動で追加された CI とともに削除されます。

関連情報

アプリケーションサービスのリンク付け

addCI()

からの変更を使用したアプリケーションサービスの手動更新 CMDB

アプリケーションサービスが最新のもので、その構成アイテム (CI) に対するすべての最新の変更が反映されていることを確認します。CMDB 内の CI とその関係の変更を反映するために、アプリケーションサービスは定期的に更新します。

始める前に

必要なロール：app_service_admin

このタスクについて

手動で作成されたアプリケーションサービスを自動的に更新するメカニズムまたは API はありません。また、手動で追加された CI が含まれている場合は、サービスマッピング により検出されたアプリケーションサービスを手動で更新する必要があります。更新できるのは、手動で作成されたエントリーポイントを含み、サービスマッピング によって検出されていないアプリケーションサービスのみです。

変更の例として、CMDB から CI を削除することや、片方がアプリケーションサービスの一部である 2 つの CI を接続することがあります。最初のケースでは、存在しなくなった CI がアプリケーショ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ンサービスに表示されることがあります。逆に、2 番目のケースでは、アプリケーションサービスに CI が含まれません。

更新では、アプリケーションサービスには追加できない、次の CI タイプの CI を追加する必要がある場合があります。

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

必要に応じて、手動 CI 包含/除外 [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list] テーブルを変更することにより、他の CI タイプの CI がアプリケーションサービスに追加されるのを防止できます。

また、アプリケーションサービスの CI は、CMDB に存在する実際の CI にのみ接続できます。クラスターや境界などの、マップ上の他のアイテムの表示に接続することはできません。

この操作中にアプリケーションサービスに追加される CI 接続の最大数は、sa.service_max_ci_service_population プロパティによって設定されます。デフォルト値は 1,000 (1,000 接続) です。CI 接続の数を増やすと、パフォーマンスの問題が発生するおそれがあります。追加される CI 接続の最大数を調整するには、「システムプロパティを追加する」に記載されているように、sa.service_max_ci_service_population プロパティを追加します。

ドメイン分離が使用されている環境では、アプリケーションサービスと同じドメインに属する CI のみが、アプリケーションサービスに追加されます。ドメイン階層がある場合は、CI が同じ子ドメインに属している必要があります。

API を使用すればアプリケーションサービスの更新も可能です。

手順

1. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス.
2. [アプリケーションサービス] リストビューで、更新するアプリケーションサービスを選択します。
3. [詳細] をクリックし、[詳細構成] をクリックします。
4. [追加情報] ページで、**[CMDB** の変更で更新] 関連リンクをクリックします。
5. [最大] リスト内の数字を選択して、更新する関連アイテムのレベル数を制限します。
   指定された数字が既にアプリケーションサービスに存在する関連アイテムのレベル数よりも大きい場合は、欠損 CI とその接続が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **警告:**
> アプリケーションサービスに既に存在するレベル数よりも小さい数字を指定しても、アプリケーションサービスから CI は削除されません。

6. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果

- CMDB からの変更を使用してアプリケーションサービスが更新され、マップ上に表示されます。
- 更新プロセスが完了すると、アプリケーションサービス フォームが開きます。

アプリケーションサービスのリンク付け

あるアプリケーションサービスへの参照を別のアプリケーションサービスに追加することで、2 つのアプリケーションサービスを手動でリンクできます。参照を含むサービスは依存サービスになります。参照として含めるサービスは、内包サービスです。アプリケーションサービスをリンクして、イベント管理 での影響を監視するための依存関係を作成できます。

始める前に

検出および手動で作成されたアプリケーションサービスを編集できます。

> **重要:**
> マップからタグベースのサービスや動的なサービスを微調整したり編集したりすることはできません。

参照の追加先にするアプリケーションサービスの名前とサービスタイプを確実に把握してください。

必要なロール：app_service_admin または sm_admin

このタスクについて

リンクを作成するには、関連するアプリケーションサービスへの参照を、別のアプリケーションサービスの内部にある関連 CI の送信接続として追加します。たとえば、UK ポータルのアプリケーションサービスをオンラインストアのアプリケーションサービスへのリンクとして追加できます。この場合、オンラインストアサービスは、それに含まれる UK ポータルサービスに依存することになります。オンラインストアサービスは、マップ編集モードの内包サービスの検出エラーと イベント管理 のアラートを反映します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクされたアプリケーションサービスの例

アプリケーションサービスを別のアプリケーションサービスにリンクすると、サービスをリンクした CI に関する情報が CMDB 内で更新されます。他のアプリケーションサービスが同じ適用可能なフローを使用していると、CMDB はそれを認識し、内包されたアプリケーションサービスをこれらのアプリケーションサービスに類推により追加します。内包されたアプリケーションサービスを削除する場合も、同じロジックが適用されます。このサービスを手動でリンクした、または類推によりこのサービスがリンクされたすべてのアプリケーションサービスから、このサービスが削除されます。

サービスマッピング を使用する場合は、アプリケーションサービスをリンクして以下のものを作成できます。

- 2 つのアプリケーションサービス間の依存関係。
- サービスマッピングが検出に失敗したマップ分岐用のプレースホルダー。含まれているアプリケーションサービスのエントリーポイントとして機能する構成アイテム (CI) を検出できるようにパターンを作成またはカスタマイズすると、サービスマッピング がこの内包サービスを検出できるようになります。
- サービスマッピング が検出できない分岐がアプリケーションサービスに含まれていることの表示。

必要な数のアプリケーションサービスに、内包サービスとしてアプリケーションサービスを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 サービスマッピング > アプリケーションサービス.
2. 関連するアプリケーションサービスの横にある [マップを表示] をクリックします。
3. 必要に応じて、[編集] をクリックしてマップを編集モードにします。
4. アプリケーションサービスを参照としてリンクする CI を右クリックします。
5. **[CI** を追加します] を選択します。
6. [CI を追加します] ダイアログボックスで、内包サービスとして追加するアプリケーションサービスを選択します。

フィールド	説明
CI タイプ	このリストから関連するサービスタイプを選択します。 ○ タグベースのアプリケーションサービス ○ 検出または手動作成されたアプリケーションサービスに対してマッピングされたアプリケーションサービス ○ ダイナミックサービスに対して計算されたアプリケーションサービス ○ ダイナミック CI グループ
CI 名	内包サービスとしてリンクするアプリケーションサービスの名前を選択します。

7. [送信] をクリックします。
   内包サービスのアイコンがマップに表示されます。

関連情報

アプリケーションサービス

クラシック サービスマッピング での依存アプリケーションサービスの表示

クラシック サービスマッピング での内包アプリケーションサービスの表示

アプリケーションサービスのグループ化

複数のサービスに対して同時にアクションを実行したり、サービスへのユーザーアクセスを制御したりするために、アプリケーションサービスをグループごとに整理します。イベント管理を使用することで、サービスグループごとのサービス健全性を追跡できます。

始める前に
必要なロール：sm_admin または app_service_admin

このタスクについて
通常、企業には何百ものサービスがあり、個別に管理することは現実的ではありません。特に大規模な組織やサービスプロバイダーでは、サービスグループを使用することでサービスリストがずっと短くなり、管理しやすくなります。

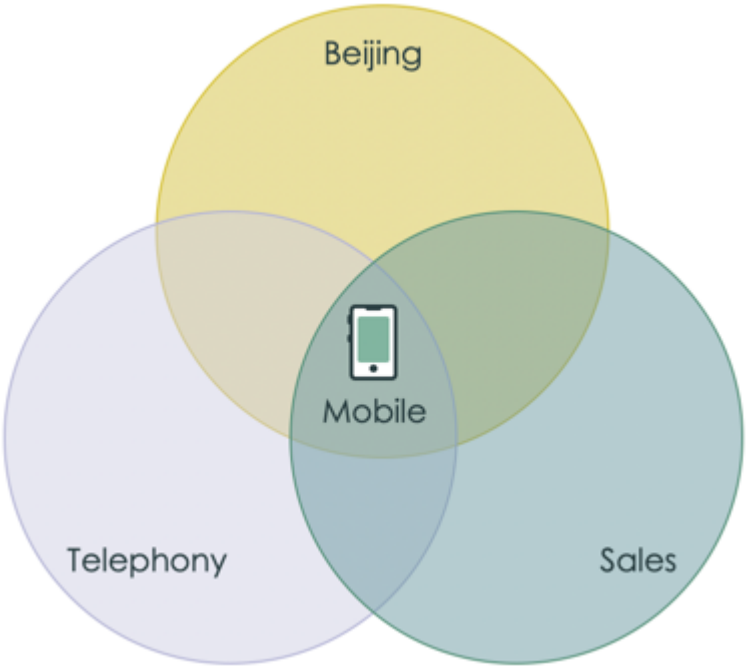
アプリケーションサービスをどのようにグループ化するかは、企業内のユーザーとサービスプロビジョニングポリシーによって異なります。グループ内のアプリケーションサービス間の関係は純粋に論理的であり、同じアプリケーションサービスは複数のグループに属することができます。たとえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ば、モバイルサービスを、営業、北京、および電話通信のサービスグループに含めることができます。

さまざまなグループに属するアプリケーションサービスの例



別のサービスグループにサービスグループを埋め込み、サービスグループの階層を作成することができます。ユーザーが親サービスグループにアクセスできる場合、ユーザーは自動的にすべての子グループにアクセスできるようになります。 デフォルトでは、すべての新しいサービスが [すべて] のサービスグループに割り当てられ、すべてのユーザーがアプリケーションサービスを表示および管理できます。ロールをサービスグループに割り当てた場合、このロールを持つユーザーは、このサービスグループ内と、[すべて] のサービスグループ内のアプリケーションサービスにアクセスできます。このロールを持つユーザーが他のサービスにアクセスできるようにするには、このロールをそれぞれのサービスグループに割り当てます。ユーザーロールを [すべて] のサービスグループに直接アサインしないでください。

サービスマッピング がアクティブ化されている場合は、手動で作成されたアプリケーションサービスと、サービスマッピング により検出されたアプリケーションサービスを混ぜてサービスグループに含めることができます。

サービスグループの重大度が重大に変更された場合、 Now Platform Notifications を使用してユーザーにアラートできます。グループの全体的な重大度は、グループ内のアラートの重大度が最も高いものによって決定されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > アプリケーションサービス > サービスグループ.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに新しい アプリケーションサービス グループの名前を入力します。
4. このグループを別のグループに埋め込むには、[親グループ] フィールドに他のグループの名前を入力します。
5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. アプリケーションサービスを新たに作成されたサービスグループに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [サービスグループメンバー] セクションで、[新規] をクリックします。

b. [名前] フィールドに、このアプリケーションサービスの名前を入力します。
イベント管理 使用している場合、アラートグループ名を入力することもできます。

c. [送信] をクリックします。

7. または、アプリケーションサービスフォームからグループにアプリケーションサービスを追加します。

a. 移動先 すべて > 構成 > アプリケーションサービス > アプリケーションサービス。

b. サービスグループに追加するアプリケーションサービスを選択します。

c. [サービスグループメンバー] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。

d. 選択したアプリケーションサービスを追加するサービスグループの名前を入力します。

e. **[OK]** アイコン ( ) をクリックします。

f. [更新] をクリックします。

アプリケーションサービスへのユーザーアクセスの制御

組織内のアプリケーションサービスへのユーザーアクセスを許可するには、ユーザー ロールをサービスグループに割り当てます。セキュリティ上または機密上の理由により、組織は一部のサービスへのアクセスを制限できます。

始める前に

アクセスを許可するユーザーのユーザープロビジョニングタスクを実行していることを確認します。

1. ユーザーグループにユーザーを追加します。
2. 新しいロールを作成します。
3. ユーザーまたはユーザーグループにロールをアサインします。

また、「アプリケーションサービスのグループ化」で説明されているようにサービスグループを作成していることを確認します。

必要なロール：app_service_admin または sm_admin

このタスクについて

ベース システムでは、以下のロールがアプリケーションサービスへのアクセスを提供します。

app_service_admin

アプリケーションサービスを作成および変更し、サービスグループを作成し、アプリケーションサービスマップを表示および編集します。

app_service_user

運用アプリケーションサービスのマップを表示し、getContent - GET REST API を使用してサービスコンテンツを取得します。基本的なヘルプデスクの技術者ロールとして機能する itil ロールには、app_service_user ロールが含まれています。

サービスマッピング には、以下の事前設定されたロールが用意されています。

sm_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスマッピング アプリケーションをセットアップします。アプリケーションサービスをマッピング、修正、および管理します。また、製品の高度な構成とカスタマイズも行います。アプリケーションアドミニストレーターにこのロールを割り当てます。

sm_user

運用アプリケーションサービスのマップを表示して変更や移行を計画したり、サービスの継続性と可用性を分析することができます。このロールをアプリケーションユーザーに割り当てます。

sm_app_owner

アプリケーションサービスのマッピングの成功に必要な情報を提供します。サービスがマッピングされると、このユーザーは結果をレビューし、承認または変更の提案を行います。アプリケーションサービスを所有し、サービスを構成するインフラストラクチャとアプリケーションに精通しているユーザーに sm_app_owner ロールを割り当てます。

注:
itil ロールを持つユーザーは、すべてのアプリケーションサービスのみを表示できます。

イベント管理 には、以下の事前設定されたロールが用意されています。

evt_mgmt_admin

イベント管理を設定するためのすべてのイベント管理機能に対して、読み取りまたは書き込みアクセス権があります。

evt_mgmt_operator

evt_mgmt_user 権限に加えて、承認、クローズ、インシデントのオープン、修復の実行など、アラートに対する操作をアクティブ化することもできます。

evt_mgmt_user

すべてのイベント管理機能に対する読み取りアクセス権があります。アラートの寿命を管理するために、アラートへの書き込みアクセス権を持っています。アラートから作成されたインシデントを管理できるようにするために、ITIL ロールを持っています。

evt_mgmt_integration

外部イベントソースと統合するために、イベント [em_event] および登録済みノード [em_registered_nodes] テーブルへの作成アクセス権を持っています。

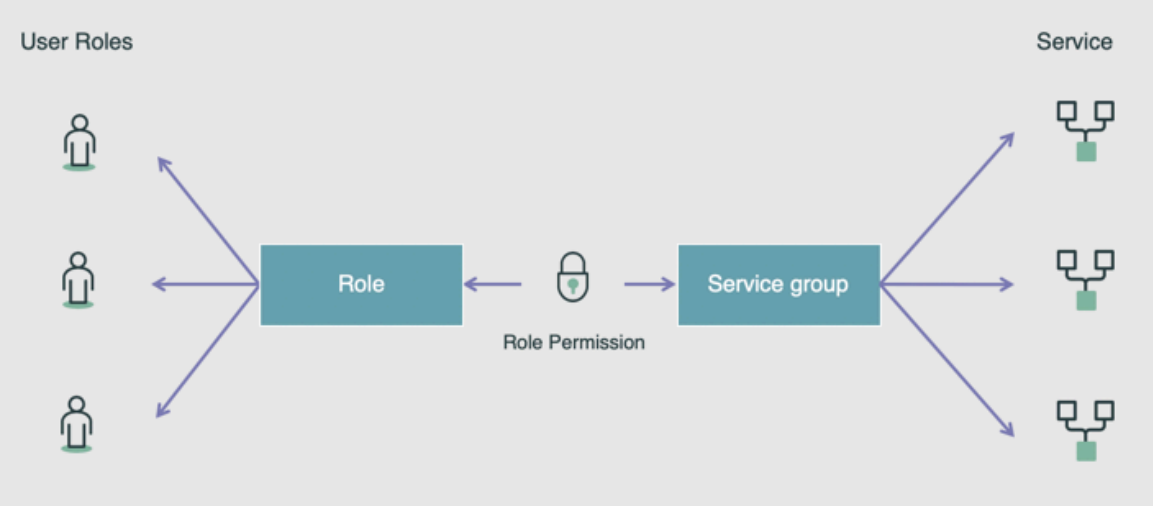
通常、企業には何百ものサービスがあり、個別に管理することは現実的ではありません。特に大規模な組織やサービスプロバイダーでは、サービスグループを使用することでサービスリストがずっと短くなり、管理しやすくなります。 サービスグループの階層では、親サービスグループにアクセスすると、自動的にすべての子サービスグループへのアクセスが許可されます。

ユーザーは、割り当てられたロールから権限を継承します。ロールをサービスグループに直接割り当てることで、このロールを持つすべてのユーザーに、このグループに属するすべてのアプリケーションサービスへのアクセスを許可することができます。ただし、ほとんどの企業では、ロールは階層として編成されています。これは、複数の ServiceNow アプリケーション間でロールを管理するために役立ちます。たとえば、サービスマッピングの管理者 [sm_admin] を、管理者 [admin] などのより広範な管理者ロールの一部にすることができます。ユーザーをユーザーグループに追加し、ユーザーグループにロールを割り当てて、このロールの権限をすべてのグループユーザーに同時に付与することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションサービスグループへのロールのアサイン



デフォルトでは、すべての新しいサービスが [すべて] のサービスグループに割り当てられ、すべてのユーザーがアプリケーションサービスを表示および管理できます。ロールをサービスグループに割り当てた場合、このロールを持つユーザーは、このサービスグループ内と、[すべて] のサービスグループ内のアプリケーションサービスにアクセスできます。このロールを持つユーザーが他のサービスにアクセスできるようにするには、このロールをそれぞれのサービスグループに割り当てます。ユーザーロールを [すべて] のサービスグループに直接アサインしないでください。

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - 構成 > アプリケーションサービス > サービスグループの責任.
   - 有効化されている場合 サービスマッピング：サービスマッピング > サービス > サービスグループの責任.
   - 有効化されている場合 イベント管理：イベント管理 > サービス > サービスグループの責任.
2. [新規] をクリックし、[アプリケーションサービスグループの責任] フォームに入力します。

フィールド	説明
アプリケーションサービスグループ	ロールを割り当てるサービスグループ。
ロール	選択したサービスグループに割り当てるロール。 financial_services_admin などです。

3. [送信] をクリックします。

Example:
組織内の機密財務情報を含むサービスへのアクセスを管理するには、次の操作を行います。

1. サービスを Financial Services グループに編成します。
2. [app_service_admin] ロールを含む Financial Services 管理者 [financial_services_admin] ロールを、新しいユーザーロールとして作成します。
3. Financial Services 管理者ロールを Financial Services グループに割り当てます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これにより、Financial Services 管理者ロールを持つユーザーのみが、Financial Services グループに属するアプリケーションサービスにアクセスできるようになります。

ベースシステムでのアプリケーションサービスマップの表示

アプリケーションサービス マップには、アプリケーションサービスを構成する CI のデータと、これらの CI の関係と接続が表示されます。

始める前に

必要なロール：app_service_user (表示モードでマップを表示する場合) および app_service_admin (編集モードでマップを変更する場合)

このタスクについて

アプリケーションサービスを作成すると、関連するアプリケーションサービス マップが生成されます。その後、このマップはアプリケーションサービスの変更を反映して更新されます。このマップは、CI を表すアイコンと、CI 間の接続を表す矢印で構成されています。

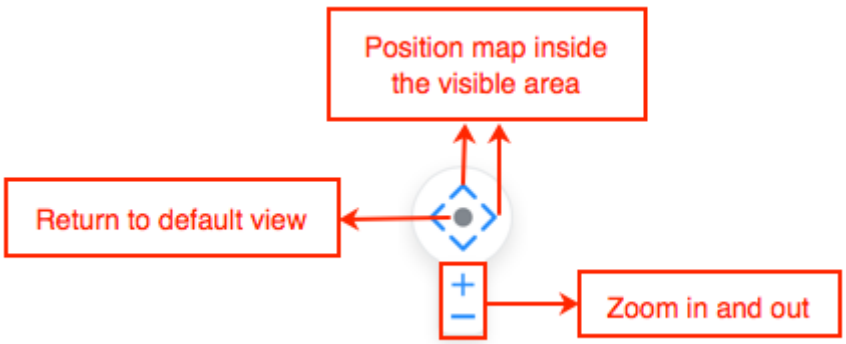
サービスマッピング が展開されている場合の詳細については、「アプリケーションサービスマップ」および「アプリケーションサービスマップでの CI 接続属性の表示」を参照してください。

アプリケーションサービスマップを開くには、次に移動します **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービスをクリックし、アプリケーションサービスを選択して、[マップを表示] をクリックします。

アプリケーションサービスマップで次のいずれかの操作を実行します。

手順

- [メニュー] を選択して、別のアプリケーションサービスに移動します。 をクリックして、別の
- ナビゲーション ツールを使用してマップのビューを拡大または縮小し、ページ上でマップを移動します。マップ エリアの任意の場所をクリックして、マップのセグメントを表示エリアにドラッグすることもできます。



- 変更の表示：アプリケーションサービスに関連付けられた変更と変更レコードを、一定の時間範囲内で、全体を表示することや、任意の CI について表示することができます。詳細については、「アプリケーションサービスの変更履歴の表示」を参照してください。
  マップの下にある [変更] タブの、選択した CI または接続に関連付けられているレコードが強調表示されます。[変更] タブで変更レコードを選択すると、マップ上で関連 CI アイコンが黄色で表示されます。
- 属性の表示：マップ上のデバイス、アプリケーション、またはコネクタを選択すると、青色で表示され、その属性がマップの右側にある [プロパティ] ペインに表示されます。マップ上で何も選択されていない場合は、アプリケーションサービス自体の詳細が [プロパティ] ペインに表示されます。

  [プロパティ] ペインの下部にある [詳細プロパティ] をクリックすることで、CI のフォームを開いてさらに詳細を確認できます。

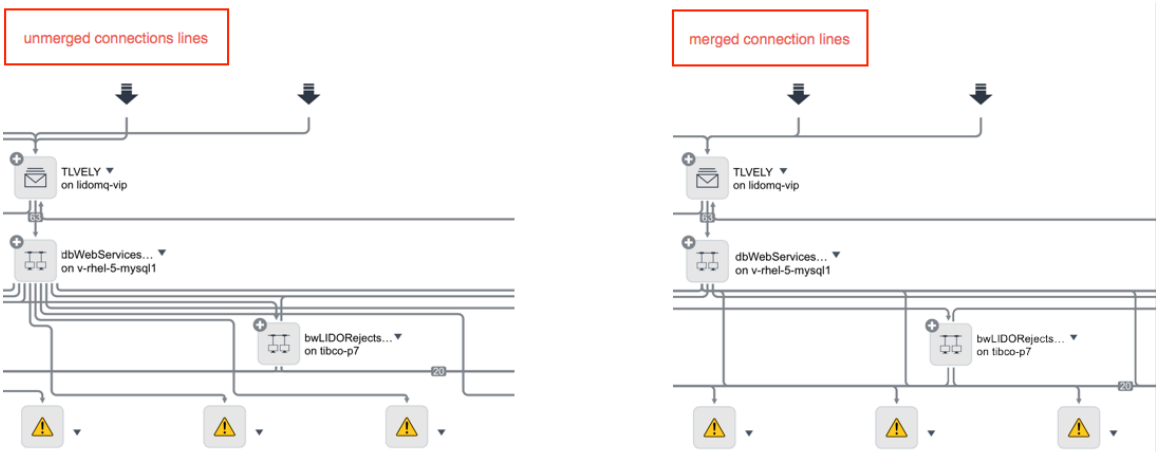
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [編集] を選択してマップの CI を追加または削除するか、[ビュー] を選択してマップ モードを切り替えます。
- [[他のアクション] の場合:
  - [マップ上のグループ **CI]** の設定：プリフィックスとドメイン名を共有するサーバー上でホストされている、同じタイプに属する 10 個以上の CI をグループ化して、マップを簡素化します。
  - [スパニング ツリー ビュー] の設定：CI をツリー構造に整理し、一部の接続ラインを非表示にすることで、マップを簡素化します。このオプションは、非常に大きなマップの場合に特に役立ちます。
  - [マップ インジケーター] ：アラート、機能停止、インシデント、および問題などの関連レコードを表示することで、CI またはアプリケーションサービス自体の追加情報を表示します。有効になっている各インジケーターについて、対応するインジケーター アイコンが関連レコードを持つ CI の横に表示され、対応するタブがマップの下に表示されます。レコードがアプリケーションサービス自体に関連付けられている場合は、アプリケーションサービス名の横にインジケーターが表示されます。

    マップ インジケーターの管理の詳細については、「マップインジケーターの作成または変更」を参照してください。より一般的な情報については、イベント管理のマップ インジケーターに関するビデオ を参照してください。
  - **[PDF** にエクスポート]：必要に応じて共有できる .PDF ファイルにマップをエクスポートします。PDF ファイルが準備できたら、 をクリックしてローカル ドライブに PDF ファイルをダウンロードします。
- 接続の詳細を表示します。

  デフォルトでは、アプリケーションサービス マップ上の同じ CI の接続ラインは結合されます。この結合によりマップ上の表示が整理され、マップが見やすくなります。結合された接続ラインについて、基になったすべての接続ラインの詳細を表示できます。

  結合された接続線

  - 接続のソース CI とターゲット CI を表示するには、接続ラインを右クリックします。

    スパニング ツリー ビューが有効化されている場合は、次の操作を行います。

    1. 接続を表示する CI を選択して、その CI の隠れている接続をすべて表示します。
    2. いずれかの接続ラインを右クリックします。
  - 接続のプロパティを表示するには、接続ラインをクリックします。手動で追加された接続の場合、エンドポイント タイプは手動エンドポイントです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 結合された接続内の接続のプロパティを表示するには、次の操作を行います。
  1. 結合された接続ラインを右クリックします。
  2. いずれかの接続を選択します。
  3. [エッジを選択] を選択します。

次のタスク
[プロパティ] ペインに表示される詳細を変更するには、「フォームレイアウトの構成」で説明されているように、[フォームビューとセクション] のフォームビューを更新します。

関連情報

スパニング ツリー ビューのプロパティ

でのアプリケーションサービスマップでの CI 属性の表示 クラシック サービスマッピング

アプリケーションサービスマップには、アプリケーションサービスの一部である各構成アイテム (CI) の属性と、アプリケーションサービス自体の属性が表示されます。この属性は、CMDB から取得されます。

始める前に
必要なロール：sm_admin または sm_user

このタスクについて
各 CI の次の情報を表示できます。

名前ラベル
: CI 名。この属性は、CI で事前設定されているか、CI のインストール中に設定されています。

基本的な属性
: 最も重要な CI 属性の概要。

詳細な属性
: CI のために収集されたすべての属性の完全なリスト。

各 CI タイプ (CI クラス) が異なる属性を持ちます。たとえば、Linux サーバータイプは、SQL インスタンスタイプとは異なる属性を持っています。

サービスマッピング が展開されている場合、マップでの CI の表示方法は、マップに選択したビューによって異なります。また、表示可能な属性も、サービスマッピング の設定によって異なります。詳細については、Service Mapping とともにインストールされるコンポーネント の説明を参照してください。

手順

1. アプリケーションサービスマップを開きます。
   a. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス。
   b. 必要なアプリケーションサービスを選択してください。
   c. アプリケーションサービスページで、[マップの表示] を選択します。
2. 必要に応じて、[編集] をクリックしてマップを編集モードにします。

   サービスマッピング が展開されている場合、編集モードでは、[Discovery メッセージ] セクションがマップの下に表示されます。

自動翻訳

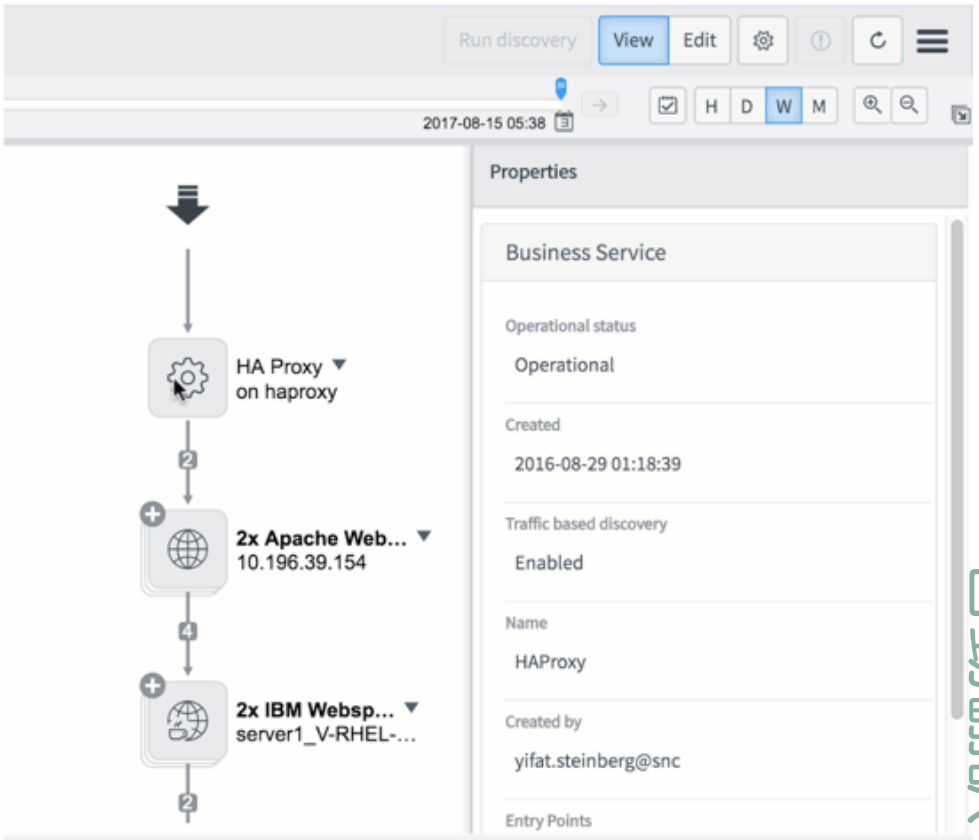
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. マップ上で名前が短縮された CI の完全な名前を表示するには、CI をポイントします。

   ツールチップに完全な CI 名が表示されます。

4. CI をクリックすると、[プロパティ] ペインにその詳細が表示されます。

   アプリケーションの属性とアプリケーションをホストするサーバーの属性が個別に表示されます。



5. CI のより詳細な属性を表示するには、[プロパティ] ペインの下部にある [詳細プロパティ] をクリックします。
6. オプション: サービスマッピングまたは ディスカバリー が有効化されており、CI の構成ファイルへの変更の追跡が有効化されている環境で、CI に関連付けられた構成ファイルを表示するには、次の操作を行います。
   - [プロパティ] ペインにある [記録対象ファイル] のファイルのリストをレビューします。ファイル名をクリックすると、実際のファイルが開きます。
   - [影響を受ける **CI**] タブをクリックして、構成ファイルのリストを表示します。ファイル名をクリックすると、実際のファイルが開きます。

クラシック サービスマッピング でのアプリケーションサービスの変更履歴の表示

アプリケーションサービス全体に加えられた変更や、サービスを構成する個々の構成アイテム (CI) に加えられた変更を表示できます。変更履歴は、メンテナンス、計画立案、またはトラブルシューティングの手順で役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin、sm_admin、sm_user、app_service_admin、または app_service_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

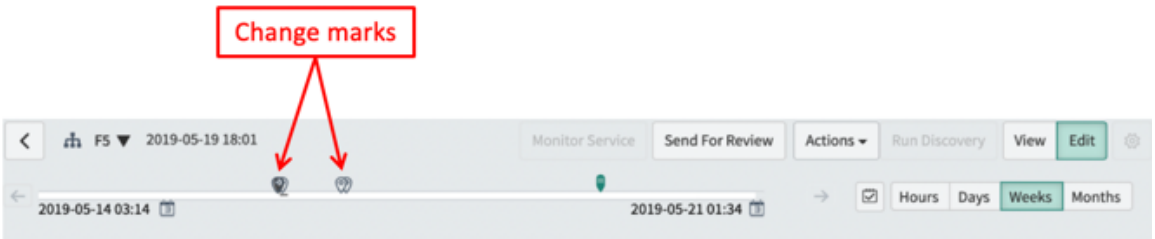
このタスクについて
アプリケーションサービスとその CI に対する変更の詳細は、CMDB に格納されます。通常、この変更には、アプリケーションサービスの CI の追加または削除、CI のアップグレードまたは更新、または CI 構成ファイルの変更が反映されます。CMDB テーブルがクエリーされてこのデータが収集されてから、変更履歴ビューが作成されます。サービスマッピング がアクティブ化されている展開では、サービスマッピング がクエリーする変更情報のタイプは、サービスマッピング が CI を検出するために使用する検出パターンによって異なります。

構成ファイルの変更は、これらのファイルが属する CI に関連付けられます。マップには、構成ファイルの変更が、関連する CI の変更として表示されます。

アプリケーションサービスのコンテキストでの特定の CI の変更レコードを表示することもできますが、「履歴タイムライン」で説明されているように、アプリケーションサービス とは別に特定の CI の詳細な履歴を表示することもできます。

Now Platform が変更を検証するように構成されている場合は、すべての変更が評価され、有効または無効と表示されます。変更が有効な場合、アプリケーションサービスマップ上の変更レコードは承認済みとしてマークされます。変更の検証のためにプラットフォームを構成する方法の詳細については、「提案された変更の管理」を参照してください。

アプリケーションサービス に対する変更は、履歴タイムラインに表示されます。



変更マークのタイプは、マークが表す変更の性質によって異なります。

明るいグレーのバルーン ( )

アプリケーションサービスの動作に影響を与えない未承認の変更。ネットワークパスの変更やクラスターへのノードの追加などです。

暗いグレーのバルーン ( )

アプリケーションサービスの動作を変更する未承認の変更。

緑のバルーン ( )

Now Platform が変更を検証するように構成されている展開での、承認済みの変更。

二重のバルーン ( )

短時間に行われた複数の個別の変更。

履歴スケールでベースラインを作成して時間をマークすることで、マークしたビューにすばやく戻ることができます。

手順

1. アプリケーションサービスマップを開きます。
   a. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス。
   b. 必要なアプリケーションサービスを選択してください。
   c. アプリケーションサービスページで、[マップの表示] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. ページ下部にある [変更] タブで、この アプリケーションサービス に対して作成された変更レコードをレビューします。

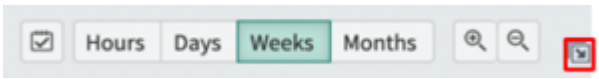
   サービスマッピング が展開されている場合、編集モードでは、[Discovery メッセージ] セクションがマップの下に表示されます。

3. 履歴タイムラインで、表示する変更の時間範囲を設定します。
   マップに選択した時間のアプリケーションサービスの履歴ビューが表示されます。

   > **注:**
   > [変更] タブには、履歴ビューから除外されたものであっても、すべての変更レコードが表示されます。

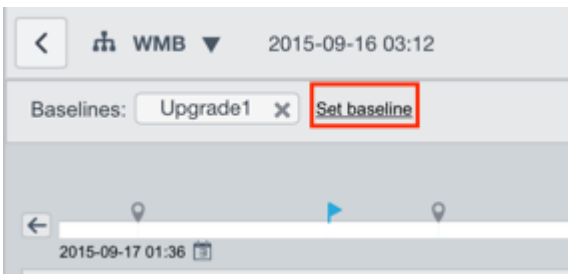
4. タイム スケールで時間をマークするには、ベースラインを設定します。

   a. [比較] アイコンをクリックします。

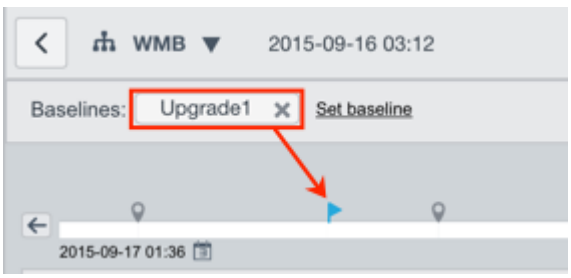
   

   b. 履歴スケールでベースラインとしてマークする時間に移動します。

   c. [ベースラインの設定] をクリックします。

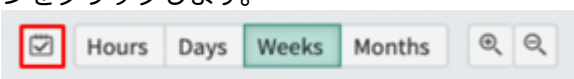
   

   d. ベースラインの名前を入力し、**[OK]** をクリックします。
   新しいベースラインが履歴スケールの上にボタンとして表示され、履歴スケールでは青いフラグとして表示されます。

5. 変更履歴を表示します。

6. 履歴ビューを終了してアプリケーションサービスの現在のステータスを表示するには、現在アイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- ベースシステムでのアプリケーションサービスマップの表示
- クラシック サービスマッピング のアプリケーションサービスの 2 つのバージョンの比較
- 構成ファイル内の変更のトラッキングの変更
- 変更履歴のための変更トラッキングの微調整

クラシック サービスマッピング のアプリケーションサービスの 2 つのバージョンの比較

アプリケーションサービスの 2 つのバージョンを比較することで、アプリケーションサービスの変更の概要を一目で確認することができます。この機能は、特定の変更または問題の前後のアプリケーションサービスのステータスを確認するために役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin、app_service_admin、app_service_user、sm_admin、または sm_user

このタスクについて

アプリケーションサービスの 2 つのバージョンを比較する、2 つの時点を指定します。タイムライン上の変更インジケーターを使用して、詳細を表示する変更前の時点と変更後の時点を指定することができます。たとえば、特定の時点でアプリケーションサービスが失敗し始めたことがわかっている場合は、問題の開始前と開始後の、アプリケーションサービスの 2 つのバージョンを比較できます。この比較により、問題の原因となった可能性がある変更の概要を確認できます。

サービスマッピング が展開されている場合は、CI に関連付けられた構成ファイルを含む、CI に対するすべての変更を追跡して表示します。アプリケーションサービスの 2 つのバージョンを比較すると、CI に対する変更として構成ファイルに加えられた変更を確認できます。また、構成ファイルの 2 つのバージョンを比較して、比較のために指定された時間範囲内で、ファイル内の実際の変更を確認することもできます。

手順

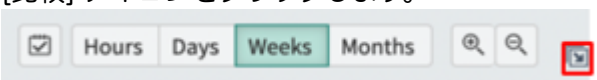
1. アプリケーションサービスマップを開きます。
   a. 移動先 すべて > **CSDM** > テクニカルサービスの管理 > アプリケーションサービス。
   b. 必要なアプリケーションサービスを選択してください。
   c. アプリケーションサービスページで、[マップの表示] を選択します。
2. 必要に応じて、[編集] をクリックしてマップを編集モードにします。

   サービスマッピング が展開されている場合、編集モードでは、[Discovery メッセージ] セクションがマップの下に表示されます。

3. 履歴タイムラインで、表示する変更の時間範囲を設定します。
   マップに選択した時間のアプリケーションサービスの履歴ビューが表示されます。

   > **注:**
   > [変更] タブには、履歴ビューから除外されたものであっても、すべての変更レコードが表示されます。

4. [比較] アイコンをクリックします。

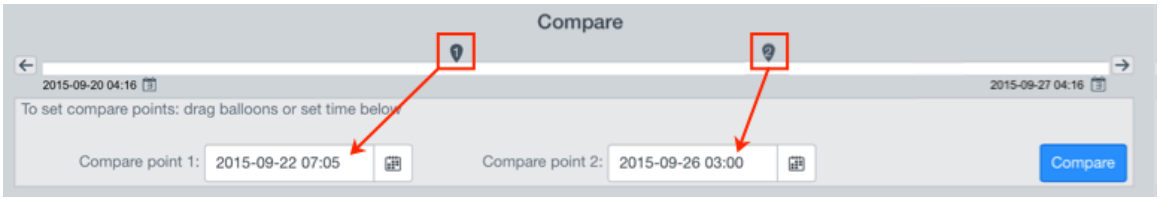


5. [比較ポイント **1**] と [比較ポイント **2**] を、比較する 2 つの時点に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

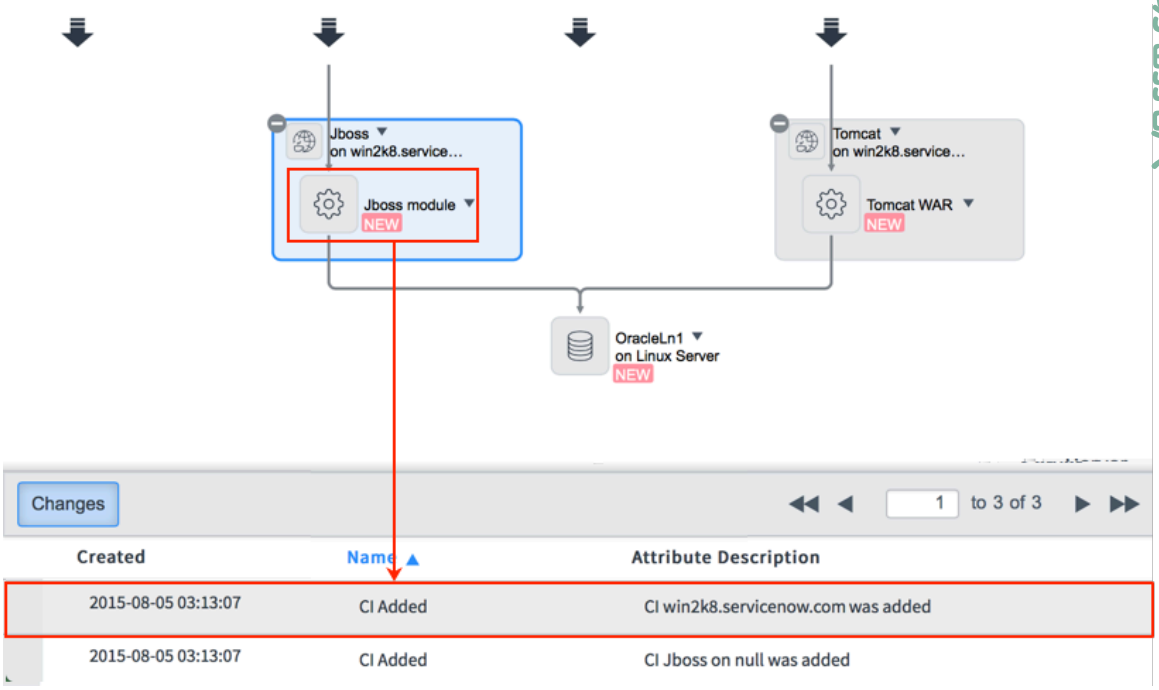
履歴スケールでポインタをドラッグすると、対応する時点を設定できます。



比較のために設定された時間が履歴スケールに含まれていない場合は、比較ポイントの横に対応するポインタが黄色で表示されます。

注:
[比較ポイント **1]** と [比較ポイント **2]** で指定された時間間隔内にサービスの変更がない場合、変更の詳細は表示されません。

6. [比較] をクリックします。
比較ビューが別のタブで開きます。
7. マークされた CI を選択すると、[変更] タブに関連する変更レコードが表示されます。



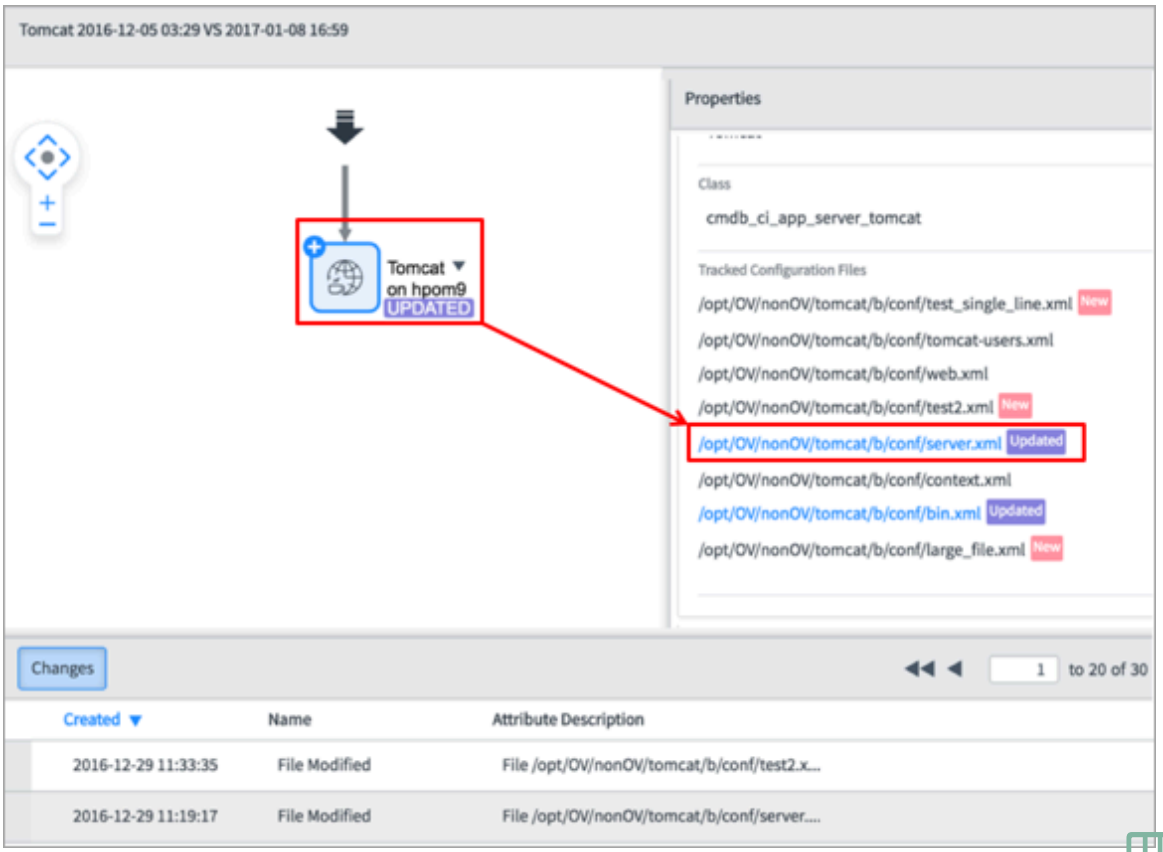
8. オプション: サービスマッピングが展開されている場合は、マップに更新済みとして表示される構成ファイルの 2 つのバージョンを比較できます。

   a. 更新済みの構成ファイルに関連付けられている CI を選択します。

   b. [プロパティ] ペインで、更新済みファイルへのリンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[記録対象構成ファイルのバージョンの比較] タブが開き、構成ファイルの 2 つのバージョンが並んで表示されます。

c. 実際の変更を確認します。

(Optional) 強調表示の色は、変更の種類を示します。

- 紫 - 更新された行
- ピンク - 新規の行
- グレイ - 削除された行

d. 右上隅の矢印を使用して変更間を移動します。

e. 完了したら、[記録対象構成ファイルのバージョンの比較] タブを閉じます。

9. 完了したら、比較ビューを閉じます。

関連情報

クラシック サービスマッピング でのアプリケーションサービスの変更履歴の表示

CI 構成ファイルのバージョンの比較

アプリケーションサービス **API** の使用

アプリケーションサービスには、アプリケーションサービスの作成と更新、CMDB からの CI の追加、既存のアプリケーションサービスからの詳細の取得などの操作を実行するための API が用意されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：app_service_admin

アプリケーションサービスは、組織にサービスを提供するように構成されている、相互接続された一連のアプリケーションとホストです。アプリケーションサービスは、社内メールシステムのような内部向け、または組織の Web サイトのような顧客向けにすることができます。

アプリケーションサービスの作成

サービスを構成する CI が ServiceNow CMDB に既に含まれている場合は、createOrUpdateService - POST REST API を使用して組織に適した アプリケーションサービス を作成します。一般的に、CMDB に手動で CI を直接追加した場合や、ディスカバリー アプリケーションを使用して CI を検出し、CI に関する情報を CMDB に格納した場合がこのケースに該当します。この API を使用して、ServiceNow 以外のアプリケーションを使用して検出された CI を含む アプリケーションサービス を作成することもできます。

デフォルトでは、アプリケーションサービスが作成されると、すべての CI 接続が *Depends on::Used by* 関係タイプになります。このデフォルト タイプを変更するには、sa.it_service.manual_ci_rel_type プロパティの値を変更します。

アプリケーションサービスを作成する前に、次のことを確認します。

- アプリケーションサービスを構成するすべての CI が CMDB に含まれている。
- 作成するアプリケーションサービスに含まれる各 CI の sys_id がある。
- CI が形成する階層について理解している。

マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered] テーブルには、API を使用して作成したすべての アプリケーションサービス サービスが含まれています。

「アプリケーションサービスの作成」で説明されているように、ユーザーインターフェイスを使用して アプリケーションサービス を手動で作成することもできます。

アプリケーションサービスからのコンテンツの取得

手動で作成されたアプリケーションサービスの CI のリストと CI 間の関係を取得するには、getContent - GET REST API を使用します。

その他の **API**

次の JavaScript API も利用できます。

- addCI() ：手動で作成したアプリケーションサービスに CI を追加します。

  追加される CI に関する制限事項と、CI の追加に関する アプリケーションサービスその他の詳細については、「」を参照してください アプリケーションサービスに CI を手動で追加する。

- addManualConnection() ：手動で作成した接続をアプリケーションサービスに追加します。

- migrateManualToApplicationService() ：手動サービスをアプリケーションサービスに変換します。

- populateApplicationService() ：指定されたエントリーポイントの CI と関係をアプリケーションサービスに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- removeCI() ：アプリケーションサービスから手動で作成された CI を削除します。
- removeManualConnection() ：手動で作成された接続と接続された CI をアプリケーションサービスから削除します。

関連情報

アプリケーションサービス API

アプリケーションサービスとともにインストールされるコンポーネント

アプリケーションサービス [com.snc.cmdb.it_service] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー ロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[app_service_user]	運用アプリケーションサービスのマップを表示し、getContent - GET REST API を使用してサービスコンテンツを取得します。基本的なヘルプデスクの技術者ロールとして機能する itil ロールには、app_service_user ロールが含まれています。	なし
[app_service_admin]	アプリケーションサービスを作成および変更し、サービスグループを作成し、アプリケーションサービスマップを表示および編集します。	itil

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ベースライン [sa_baselines]	アプリケーションサービスのベースラインとして定義された時点を格納します。
ビジネスサービス ユーザー初期設定 [sa_business_service_user_prefs]	特定のアプリケーションサービスに関連付けられたユーザー初期設定。
メニュー アクション [sa_context_menu]	アプリケーションサービス マップの CI 用の構成可能なメニュー オプションに関するデータ。
ハッシュ	アプリケーションサービスに関連するさまざまなタイプの更新に関するカウンターとハッシュを含む内部テーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sa_hash]	
エントリーポイント [sa_m2m_service_entry_point]	エントリーポイントをアプリケーションサービスにマップします。
検出されたサービス通知 [sa_notification]	ソフトウェアのさまざまな部分の間での通知に関するデータを含む内部テーブル。主にサービス マッピングを有効にした後に使用されます。
サービスグループメンバー [sa_service_group_member]	サービスグループをアプリケーションサービス メンバーにマップします。
ビジネスサービスグループの責任 [sa_service_group_responsibilities]	アプリケーションサービスグループにアクセスできるユーザーに関するデータ。
チェックポイント属性の説明 [checkpoint_attribute_description]	履歴タイムラインの変更とサービス モデルの内部エンティティ (チェックポイント) の間のリンク。アプリケーションサービス マップの変更履歴のリストで使用されます。
アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_auto]	システムにより監視できるサービス。ベース システムでは、アプリケーションサービスのみが含まれます。Service Mapping がアクティブ化されている場合は、動的 CI グループのレコードも含まれます。イベント管理がアクティブ化されている場合は、アラート グループのレコードが含まれます。
マップ済みアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_discovered]	アプリケーションサービス の CI。各アプリケーションサービスには、アプリケーションサービスをモデル化するコンテナー CI レコードがあります。
一括変換サービス [cmdb_convert_bulk_services]	ビジネスサービスからアプリケーションサービス (現在および過去) へのすべての一括変換と、10 秒ごとに更新される変換の進捗状況。
アプリケーションサービスアクションの結果 [csdm_dashboard_action_report_result]	アプリケーションサービスダッシュボードの [アプリケーションサービスの欠損データ] レポートの結果。
アプリケーションサービスタイプの結果 [csdm_dashboard_type_report_result]	アプリケーションサービスダッシュボードの [タイプ別のアプリケーションサービス (Application Services by Type)] レポートの結果。
アプリケーションサービスダッシュボードの結果 [csdm_dashboard_reports_result]	アプリケーションサービスダッシュボードの [アプリケーションサービスに含まれない <アプリケーションサーバー | データベース | ハードウェアサーバー>] レポートの結果。
手動 CI 包含/除外 [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list]	手動または動的アプリケーションサービスの設定中にアプリケーションサービスに含まれる、または除外される CI クラスが含まれます。サービスの設定が行われるタイミング

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	• アプリケーションサービスに CI を手動で追加する場合 • ビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する場合 • API を使用してアプリケーションサービスを作成または更新する場合 • CMDB からの変更によりアプリケーションサービスを手動で更新する場合 ベースシステムでは、次の CI クラスが除外されます。 • cmdb_ci_file_system • cmdb_ci_network_adapter • cmdb_ci_storage_device • cmdb_ci_disk_partition • cmdb_ci_memory_module • cmdb_ci_ip_address • cmdb_ci_storage_pool_member • dscy_net_base • cmdb_ci_storage_export • cmdb_ci_endpoint • cmdb_ci_translation_rule • cmdb_ci_qualifier • cmdb_ci_application_cluster • cmdb_ci_config_file このテーブルで除外が設定されていない CI クラスの CI は、アプリケーションサービスに追加できます。 このテーブルは、次の廃止されたプロパティ sa.mapping.user.manual.citype.blacklist を使用して以前にサポートされていた機能をサポートします。

インストールされるプロパティ

アプリケーションサービスのプロパティにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > 構成 > アプリケーションサービス > プロパティ. プロパティ値の変更に必要なロールは、app_service_admin です。

サービスマッピング が展開されている場合、追加のアプリケーションサービスのプロパティの詳細については、「Service Mapping とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

プロパティ	使用法
アプリケーションサービスに CI を手動で追加したときにソースとターゲットの間に追加されるデフォルトの関係タイプの sys_id sa.it_service.manual_ci_rel_type	• タイプ：文字列 • デフォルト値：5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e (Depends on::Used by) • 詳細を見る： アプリケーションサービスに CI を手動で追加する
集計間隔の係数。値 0 は、履歴のタイムライン上で集計が実行されないことを意味します。このプロパティは、変更と変更の間の間隔を長くして、履歴のタイムライン内の変更回数を減らすことを目的としています。 sa.history.aggr_interval_coef	• タイプ：整数 • デフォルト値： 1
「アプリケーションサービスに変換」および「CMDB の CI からアプリケーションサービスを入力」操作を使用するときに除外する CI タイプをカンマで区切って列挙します。例：cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Tokyo では、このプロパティは廃止されました。 この除外リストは、次の場合に適用されます。 • アプリケーションサービスに CI を手動で追加する場合 • ビジネスサービスをアプリケーションサービスに変換する場合 • API を使用してアプリケーションサービスを作成または更新する場合 • CMDB からの変更によりアプリケーションサービスを手動で更新する場合 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
サービスモデル化を使用してサービスマッピングオペレーションサービスを同期 sa.service_modeling.use	• タイプ：true|false • デフォルト値：true
ノードとエッジの数によるアプリケーションサービス マップの描画の制限を有効にします。 sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	アプリケーションサービス マップ上のノードとエッジの数を制限します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	使用法
	このプロパティを false に設定すると、大規模なサービスのマップでパフォーマンスが低下する可能性があります。
アプリケーションサービス マップに表示可能なノードの最大数。これより大きな値のマップは表示されません。 sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	アプリケーションサービス マップに表示されるノードの最大数。ノード数が指定した数を超えた場合、マップは表示されず、エラーメッセージが表示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5000
マップのスパニング ツリー ビューを有効または無効にするグローバルフラグ。True (デフォルト) - マップのスパニングツリービューを非強制的に有効にします。 sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	アプリケーションサービス マップのスパニング ツリー ビューを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true
スパニング ツリー ビューを適用する前にアプリケーションサービス マップに表示可能なエッジの最大数。 sa.map.MAX_EDGES_FOR_FULL_LAYOUT	スパニング ツリー ビューを適用する前にアプリケーションサービス マップに表示されるエッジの最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000
アプリケーションサービス マップに表示可能なエッジの最大数。これより大きな値のマップは表示されません。 sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	アプリケーションサービス マップに表示されるエッジの最大数。エッジ数が指定した数を超えた場合、マップは表示されず、エラーメッセージが表示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100000 デフォルト値を大きくすると、大規模なサービスのマップでパフォーマンスが低下する可能性があります。
大きなマップ モードにおけるアプリケーションサービス マップのノードの最大数。ノードが少ないマップは通常モードで表示されます。ノードが多いマップには、ビューをコンパクトにするために、多くのエッジ結合が適用されます。 sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• タイプ：整数 • デフォルト値：1000 デフォルト値を大きくすると、大規模なサービスのマップでパフォーマンスが低下する可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	使用法
マップ上のサービスツリーに表示されるサービス数の制限。この制限に達するとサービスツリーはブロックされます。 sa.service_tree.MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• タイプ：整数 • デフォルト値：7000
サービスマップで接続ラインが選択されているときに同時に表示される接続プロパティの最大数。選択されたラインにここで定義した数よりも多くの接続が含まれる場合、カットオフ接続に関する通知がプロパティパネルに表示されます。 sa.map.max_connections_in_properties_panel	• タイプ：整数 • デフォルト値：50
マップ上で CI のグループ化を有効にします sa.map.enable_auto_grouping	• タイプ：true|false • デフォルト値：true
マップ上で CI のグループ化を適用する CI の最小数。これが関係するのは、マップ上で CI のグループ化が有効になっている場合のみです。検出されたクラスタ、包含ボックス内の内部 CI、エントリーポイント、エラーノード、ホスト CI、または他の CI にホストされていない CI はカウントされません。 sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• タイプ：整数 • デフォルト値：10
マップ上の CI に完全ラベルを表示します。すべての CI ラベル (CI 名、ホスト名、クラスタラベルなど) に適用されます。これを有効にすると、ラベルの短縮が無効になるため、ラベルが他のマップ要素に重なる可能性が高くなります。ネットワーク/ストレージパスマップには適用されません。 sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS	デフォルト値の無効は、なしを意味します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：無効 • 他の可能な値： ○ エクスポートされた PDF のみ：pdf ○ マップ ビューと PDF ビュー：すべて
CI ノードラベルの最大幅 (ピクセル)。すべての種類のラベル (CI 名、ホスト名、クラスタラベルなど) に関係しています。このサイズによって、CI 要素間の水平方向の間隔も変化します。マップビューおよびエクスポートされた PDF ビューに適用されます。ネットワーク/ストレージパスマップには適用されません。 sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH	• タイプ：整数 • デフォルト値：95 • 他の可能な値： ○ 最小値：20 ○ 最大値：1000
glide.cmdb.csdm.app_service.max_results	アプリケーションサービスダッシュボードの [アプリケーションサービスに含まれない <アプリケーションサーバー | データベース | ハードウェアサーバー>] レポートで計算されるアイテムの最大数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	使用法
	• タイプ：整数 • デフォルト値：100000 • 場所：システムプロパティに追加 [sys_properties] テーブル
sa.service_max_ci_service_population	イベント管理 で作成された手動サービスをアプリケーションサービスに変換する際、および CMDB からの変更でアプリケーションサービスを更新する際に、アプリケーションサービスに追加される CI 接続の最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1,000 • 場所：システムプロパティに追加 [sys_properties] テーブル デフォルト値を大きくすると、パフォーマンスの問題が発生することがあります。
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	アプリケーションサービスの CI クラスのリスト。アプリケーションサービスがリスト内の CI クラスのいずれかを拡張する CI クラスに属している場合、CMDB からの変更によりアプリケーションサービスを手動で更新する際にシステムはこのアプリケーションサービス CI の下に CI を挿入しません。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：cmdb_ci_service_discovered • 場所：システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。

自動翻訳

サードパーティデータの CMDB への統合

サードパーティデータを CMDB のクラスとプロパティにインポートして統合します。

利用可能なメソッド

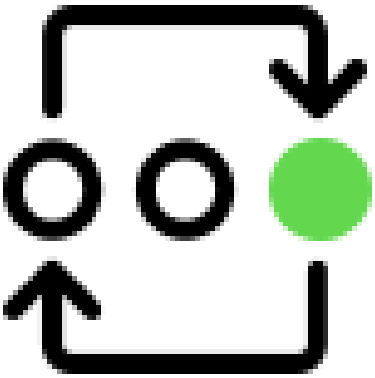
サードパーティデータを CMDB に統合するには、次のデータ統合方法を組み合わせて使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMDB 共通統合

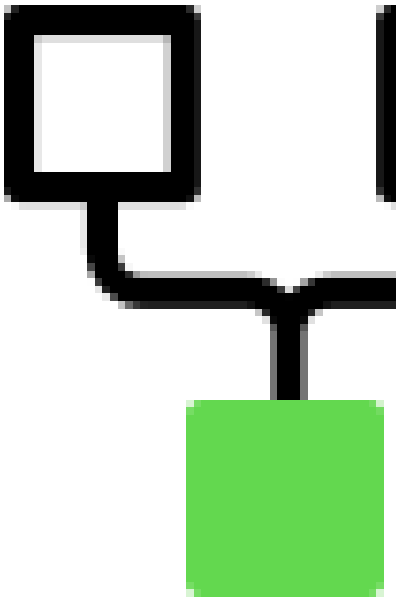
統合のための一連の一般的な操作と機能を提供するフレームワーク。

統合ハブ **ETL**



統合用の ETL 変換マップ。

サービスグラフコネク



サードパーティデータを正
迅速に取り込むためのコネ

自動翻訳

関連アプリケーションと機能

CMDB のクラス、クラスモデル、データ入力、検出パターン、およびデータ調整プロセスに関連するアプリケーションと機能について説明します。

CMDB スキーマモデル

主要な CMDB クラスのクラス図とクラス属性のコレクション。

CMDB テーブルの説明

ベースシステムの主要な CMDB テーブルの説明。

CMDB CI クラスモデル

ServiceNow Store アプリは、ベースの CMDB クラス階層を拡張するクラスモデルを追加します。階層には、クラスの説明、識別ルール、識別子エントリ、および該当する場合は依存関係が含まれます。その後、追加したクラスを他の CMDB の基底クラスと同じように使用できます。

CMDB の入力

CMDB に入力するためのさまざまなオプションに関する情報

ディスカバリーパターン

業界の特定のデバイスとアプリケーションを検出するための検出パターンのライブラリを提供する ServiceNow Store アプリ。

CMDB 識別および調整

さまざまなデータソースのデータを識別および調整するための一元化されたフレームワーク。複数のデータソースを使用して構成アイテム (CI) レコードを作成および更新する場合に、CMDB の完全性を維持できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(CMDB 共通統合

CMDB 共通統合 (sn_cmdb_int_util) ストアアプリには、CMDB 統合ダッシュボードと一連の強力な変換エンジン (RTE) による変換とスクリプトインクルードが含まれています。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボードの使用

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての サービスグラフコネクタ、および IntegrationHub ETL で作成されたすべてのカスタム統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。

詳細については、「CMDB 統合ダッシュボード」を参照してください。

RTE 変換の使用

CMDB 共通統合 (com.snc.cmdb.integration_util) プラグインは、Integration Commons の機能を提供します。これらの変換とスクリプトインクルードを使用して、さまざまなデータ統合または変更によって CMDB に格納されている値を標準化できます。CMDB 共通統合 ストアアプリに含まれる属性は、識別および調整エンジン (IRE) が識別のために必要とする属性、またはクラスの派生に使用できる属性です。

変換は一般的な操作 タイプであり、テンプレート化された操作として使用できるテンプレートスクリプト です。テンプレート化された操作は、変換のロジックを制御する変換です。その結果、出力は 1 つしか存在できません。変換で複数の値が返された場合、それらの値は 3 本のパイプ (|||) で連結されます。その場合は、分割変換を使用して目的の値を取得する必要があります。入力は、単一のフィールドまたはフィールドのリストのいずれかです。1 つを除くすべての変換では、次の個々の変換で説明されているように、入力はフィールドの固定のリストであると見なされます。

注:
RTE 変換はストアアプリに含まれ CMDB 共通統合 ており、ストアアプリで使用できます IntegrationHub ETL (3.2) 。RTE 変換の詳細については、 RTE 変換操作タイプ および RTE 変換テンプレートスクリプトを参照してください。

ServiceNow Store で利用可能な ServiceNow サービスグラフコネクタ は、CMDB 共通統合 ストアアプリの変換とスクリプトインクルードに依存します。したがって、このような CMDB 統合をインストールすると、CMDB 共通統合 ストアアプリも自動的にインストールされます。

さらに、アプリケーション依存関係マッピング (ADM) アダプタを設定すると、実行中のプロセス、TCP 接続、およびアプリケーションを CMDB に入力できます。詳細については、「ADM アダプターの構成」を参照してください。

重要:
新しいアプリケーションまたは統合のアップグレードと展開が完了したら、クイックスタートテストを実行して、CMDB 共通統合 が想定どおりに機能していることを確認します。詳細については、「クイックスタートテスト」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

ユーザーは、インストールされているすべての サービスグラフコネクタ、および IntegrationHub ETL 実行で作成されたすべてのカスタム統合のステータス、処理結果、処理エラーを一元的に表示する、CMDB 統合ダッシュボードを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMDB 統合ダッシュボードは、CMDB 共通統合 (sn_cmdb_int_util) ストアアプリで利用できます。ダッシュボードでは、すべての サービスグラフコネクタ 実行の測定基準を表示したり、特定のコネクタ、特定の期間、または特定のコネクタ実行でフィルタリングして表示したりすることができます。

CMDB 統合ダッシュボードの詳細については、次のビデオを参照してください。

CMDB 統合ダッシュボードの概要

CMDB 統合ダッシュボードへのアクセス

CMDB 共通統合 ストアアプリで提供される CMDB 統合ダッシュボードにアクセスして、複数のデータソース間でデータの一貫性と正確性を維持します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 セルフサービス > ダッシュボード.
2. [ダッシュボード] ビューで、**[CMDB** 統合ダッシュボード] を選択し、次のいずれかのアクションを実行します。
   - **[CMDB** 実行ステータス] タブを選択すると、統合と処理された行の合計数、アクティブに実行されている統合の実行、日次統計、更新されたクラスの詳細などの測定基準が表示されます。
   - **[CMDB** 統合エラー] タブを選択すると、インポートおよび統合エラーの数や、誤ってインポートされたレコードの数などの測定基準が表示されます。
   - さまざまなタイルのスコアをポイントして、関連するレコードのリストビューにドリルダウンします。チャートをポイントすると、チャートの詳細が表示されます。
   - ダッシュボードの右側でフィルターを構成することで、ダッシュボードの測定基準に含まれる統合実行のスコープを絞り込みます。次のいずれかのフィルターを設定し、[適用] を選択します。フィルター設定は、左上隅にフィルターアイコンがあるすべての測定基準に適用されます。

   フィルター

フィルター	説明
インポート日	[すべて] を選択するか、統合実行の測定基準に含める期間 ([過去 **7** 日間] など) を選択します。
CMDB アプリケーション	[すべて] を選択するか、統合実行の測定基準に含める CMDB アプリケーション (**[SCCM]** など)、またはカスタム統合を選択します。
CMDB インポート	[すべて] を選択するか、測定基準に含める特定の統合の実行を選択します。

アプリ内に含まれる CMDB 共通統合 RTE 操作タイプ

強力な変換エンジン (RTE) 操作タイプは、独自の複雑なデータ変換を記述することなく ETL で使用できる一般的な操作方法です。

アプリでは CMDB 共通統合 、次の操作タイプを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連結

入力フィールドの値を単一の文字列に組み合わせ、オプションの *joining_string* フィールドで結合します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ連結操作 [sys_rte_eb_concat_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力は、フィールドと定数のセットです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、指定されたフィールドが単一の文字列として組み合わされた値です。
追加フィールド	*joining_string* (オプション)

例

入力	joining_string	結果
「input_1」、「input_2」、「input_3」	", "	「input_1、input_2、input_3」

ブール値に変換

受信した値をブール値に変換します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティブーリアン変換操作 [sys_rte_eb_to_boolean_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 入力が true または 1 の場合は出力が `true` で、それ以外の場合は `false` です。(大文字と小文字を区別しない)

例

入力	結果
input_1	false
true	true
1	true
0	false
11	false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日付に変換

受信値にdate_formatを適用して、受信値の GlideDateTime 値への変換を試みます。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ日付変換操作 [sys_rte_eb_to_date_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は、日付形式のデータタイムスタンプ値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、指定された日付形式の日付タイムスタンプです。date_formatが正しくない場合は、GlideDateTime を使用した直接変換を試みます。まったく解析できない場合は空の値を返します。

例

入力	結果
"2018/09/20 11:21:00 AM EST" と "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z" date_format	「2018-09-20 16:21:00」
"2018/09/20 01:21:00 PM EST" と "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z" date_format	"2018-09-20 18:21:00"
"09/20/18" と date_format "yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z"	""0018-09-20 00:00:0"

数値に変換

受信値を数値に変換します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ数値変換操作 [sys_rte_eb_to_numeric_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は数値です。入力値が数値以外の場合、出力は空です。

例

入力	結果
input_1	null
1.23	1.23

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 (続く)

入力	結果
1.00	1
2	null

コピー

ソースフィールドの値をすべてのターゲットフィールドにコピーします。

詳細	
テーブル	RTE エンティティコピー操作 [sys_rte_eb_copy_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields* 出力は、コピーされたソースフィールド値です。
追加フィールド	*overwrite_existing_value* (オプション、ブーリアン): true の場合、ターゲットフィールドの値が置換されます。それ以外の場合、空でない値は上書きされません。

最初の数値を抽出

ソースフィールドで最初に見つかった数値としてターゲットフィールドを設定します。

詳細	
テーブル	RTE 数値抽出操作 [sys_rte_eb_extract_numeric_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、入力で見つかった数値です。
追加フィールド	• *decimal_places* (オプション、数字):指定された小数点以下の桁数が出力に含まれるように強制します。 • *remainder_target_field* (オプション、フィールドへの参照):最初の数値を削除した後、ソースフィールドのトリミングされた残りの部分に設定します。

例

入力	結果
100 メガバイト	100

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

例 (続く)

入力	結果
100.123 メガバイト	100.123
100.123 メガバイト *decimal_places*(=2)	100.12
=2 で *decimal_places*100 MB	10000
で 100 MB *remainder_target_field*	Mb

Glide ルックアップ操作

フィールドで指定されたターゲットテーブルの *target_table* データベースでルックアップを実行します。

詳細	
テーブル	RTE Glide ルックアップ操作 [sys_rte_eb_glide_lookup_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* ルックアップ用のデータベーステーブル。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields* ルックアップ操作の結果のデータ。
追加フィールド	• *target_table* • *glide_matching_fields* (文字列)：ターゲットテーブルの列名のカンマ区切りリスト。source_sys_rte_eb_fieldsの入力フィールドごとに、glide_matching_fieldsに同数の値が存在している必要があります。 • *glide_target_fields* (文字列)：ターゲットテーブルの列名のカンマ区切りリスト。target_sys_rte_eb_fieldsの各ターゲットフィールドについて、glide_target_fieldsには同数の値が存在している必要があります。

例

入力	結果
• 入力フィールド 1：南チャールズ通り 100、バルチモア • 入力フィールド 2：MD • ターゲットフィールド：場所 (cmn_location) • Glide マッチングフィールド：通り、州 • Glide ターゲットフィールド：sys_id	出力フィールド 1：25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数入力スクリプト

フィールドをそのスクリプトの出力として設定 *target_sys_rte_eb_field* する複数の入力があるスクリプトを実行します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ複数入力スクリプト操作 [sys_rte_eb_multi_in_script_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力はスクリプトです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は入力スクリプトの結果です。
追加フィールド	• *script* (スクリプト) • *use_unique_input_sets*(ブーリアン): true の場合、一意の入力値のみが IRE 処理のデータバッチに含まれます。それ以外の場合は、すべての入力オブジェクトのフィールド値が含まれます。

を、record_typeとoperating_systemを入力として受け取り、record_with_osを返すスクリプト関数で使用する*use_unique_input_sets*例:

例

レコード	record_type	operating_system
1	コンピューター	Windows XP
2	コンピューター	Linux
3	コンピューター	Windows XP

use_unique_inputs_sets true に設定されている場合、スクリプトは 2 つの値 (コンピューター + Windows XPおよびコンピューター + Linux) のみを処理します。use_unique_inputs_sets が false に設定されている場合、3 つの値がそれぞれ個別に処理されます (コンピューター + Windows XP、コンピューター + Linux、およびコンピューター + Windows XP)。

サンプル スクリプト：

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + '_' + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の入力/出力スクリプト

複数の入力があるスクリプトを実行し、フィールドに指定された *target_sys_rte_eb_fields* ターゲットフィールドをそのスクリプトの複数の出力として設定します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ複数入力/出力スクリプト操作 [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力はスクリプトです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields* 出力は入力スクリプトの結果です。
追加フィールド	*script* (スクリプト)

サンプル スクリプト：

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
        }
    }
})(batch, output);
```

正規表現置換

フィールドで指定された正規表現パターンに一致する入力文字列の各サブ文字列を、フィールドで指定された *match_regex* 文字列に置き換えます *replacement_regex* 。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ正規表現置換操作 [sys_rte_eb_regex_replace_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は置換された文字列です。
追加フィールド	• *match_regex* (文字列、正規表現) • *replacement_regex* (文字列)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

入力	結果
"String&With(Special)$Characters" with match_regex="[^0-9a-zA-Z]+" and replacement_regex=""	「特殊文字を含む文字列」

置き換える

フィールドで指定された文字列と一致する入力文字列の各サブ文字列を、フィールドで指定された *match_string* 文字列に置き換えます *replacement_string* 。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ置換操作 [sys_rte_eb_replace_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は置換された文字列です。
追加フィールド	• *match_string* (文字列) • *replacement_string* (文字列)

例

入力	結果
"元の文字列" と match_string = "オリジナル" および replacement_string= "置換"	「置換文字列」

数値を丸める

入力された数値を最も近い整数に丸めます。数値以外は切り捨てられます。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ数値丸め演算 [sys_rte_eb_round_numeric_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は数値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は整数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
追加フィールド	• *match_string* (文字列) • *replacement_string* (文字列)

例

入力	結果
「1.5」	「2」
△1.4	「1」
「文字列です」	""

スクリプト操作

入力があるスクリプトを実行し、そのスクリプトの出力としてフィールドを設定します *target_sys_rte_eb_field* 。

注:
スクリプト操作タイプは、複数入力スクリプト操作に大きく置き換えられ、既存の構成との下位互換性のために含まれています。

詳細	
テーブル	RTE エンティティスクリプト操作 [sys_rte_eb_script_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力はスクリプトです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は入力スクリプトの結果です。
追加フィールド	• *script*(スクリプト) • *use_unique_input_sets* (ブーリアン): true の場合、一意の入力値のみが IRE 処理のデータバッチに含まれます。それ以外の場合は、すべての入力オブジェクトのフィールド値が含まれます。例と詳細については、「複数入力スクリプト変換」を参照してください。

ソースフィールドは、JavaScript フィールド「input」として「batch」変数に含まれています。

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].input gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + " modified by script";
        }
    }
})(batch, output);
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

例：

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
       //step1: access the input variables
       var a = batch[i].input; //Value of the source field.

       //step2: Your script/code goes here.
       var b = a + 1;
       //step3: set the output for each elements
       output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

設定

*target_sys_rte_eb_field*フィールド値をフィールドに指定された*set_value*文字列に設定します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティセット操作 [sys_rte_eb_set_operation]
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力はフィールド *set_value* に関連付けられた値です。
追加フィールド	• *set_value* (文字列) • *overwrite_existing_value* (オプション、ブール値):true の場合、ターゲットフィールドの現在の値が上書きされます。それ以外の場合、空でない値は置き換えられません。

最小値/最大値を設定

ターゲットフィールドを、すべての入力フィールドの値の最大値または最小値に設定します。

詳細	
テーブル	RTE エンティティの最小/最大操作 [sys_rte_eb_min_max_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力は値のセットです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、値に基づく *min_max* 最大値または最小値です。
追加フィールド	• *data_type* (文字列、数値、および日付の値を持つ選択リスト) • *min_max* (最小値と最大値を持つ選択リスト)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

入力	出力
「2」、「-1」、「0」	2
"a"、"b"	c
「2」、「-1」、「0」	-1
"a"、"b"	a

分割

入力値に含まれる *source_sys_rte_eb_field* 文字列をフィールドで指定された *splitting_string* セパレーターで分割し、結果の文字列の配列を *target_sys_rte_eb_field* フィールドに順番に割り当てます。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ分割操作 [sys_rte_eb_split_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields* 出力はサブ文字列のリストです。
追加フィールド	*splitting_string* (文字列)

例

入力	結果
"値1||値2||value3", splitting_string:"||" を {target1,target2,target3} target_sys_rte_eb_fields	target1:value1、target2:value2、target3:value3
"値1||値2||value3", splitting_string:"||" を {target1} target_sys_rte_eb_fields	target1:value1
"value1", splitting_string:"||" を {target1,target2,target3} target_sys_rte_eb_fields	target1：value1、target2： <null>、target3：<null>

トリム

入力値に含まれる *source_sys_rte_eb_field* 文字列の先頭と末尾の空白を削除し、結果を *target_sys_rte_eb_field* フィールドに割り当てます。 この変換は、Java 文字列 trim() メソッドと同等です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
テーブル	RTE エンティティトリム操作 [sys_rte_eb_trim_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は入力文字列の値ですが、先頭と末尾にスペースはありません。

例

入力	結果
「value 1」	「value 1」

大文字

入力値のすべての文字 *source_sys_rte_eb_field* を大文字に変更し、結果をフィールドに割り当てます *target_sys_rte_eb_field* 。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ大文字操作 [sys_rte_eb_upper_case_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は大文字の文字列値です。

例

入力	結果
「value1」	「VALUE1」

大文字トリミング

大文字変換とトリミング変換の両方を組み合わせます。

詳細	
テーブル	RTE エンティティ大文字トリム操作 [sys_rte_eb_upper_case_trim_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は文字列値です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
	出力は、先頭と末尾に空白がない大文字の文字列値です。

例

入力	結果
「value1」	「VALUE1」

RTE は、アプリ内に含まれるテンプレートスクリプトを変換しますCMDB 共通統合

強力な変換エンジン (RTE) による変換は、CMDB 共通統合 (sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるテンプレート化された操作です。

次のスクリプトベースの RTE 変換をアプリで利用できます CMDB 共通統合 。

CI ルックアップ操作

ソースネイティブキーによって CMDB 内の既存の構成アイテム (CI) のフィールドの値を取得するために使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンの CI ルックアップ操作 [sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力順序は次のとおりです。 **1.** 検出ソース **2.** ソースネイティブキー **3.** CI フィールド この操作では、ソース [sys_object_source] テーブルで検出ソースおよび関連するソースネイティブキーを照会し、ターゲットテーブル内の一致するレコードの CI フィールド値と関連するターゲットの Sys ID を返します。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、ソースネイティブキーのルックアップと一致した CI のフィールド名の値です。一致がない場合は空の文字列になります。

ソース [sys_object_source] テーブルは、前回のスキャンによる検出ソースとソースネイティブキーの順序を用いて照会されます。テーブルはクエリの結果を反復処理し、有効な CI が見つかるまでターゲット Sys ID でターゲットテーブルを照会します。有効な CI が見つかると、一致する CI の CI フィールドの値が返されます。

例

検出ソース	ソースネイティブキー	CI フィールド	結果
ServiceNow	ServiceNow|||COMPUTER-	name	Computer-01

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 (続く)

検出ソース	ソースネイティブキー	CI フィールド	結果
	NAME||| Computer-01		

会社のクレンジング

メーカーがモデルまたはソフトウェア (cpu_manufacturer) にリンクされていない場合に、ハードウェアメーカー名をクレンジングし、会社 [core_company] テーブルにレコードを追加して参照を設定するために使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティの会社のクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は会社/メーカー名です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、core_company 内の結果の sys_id と会社の名前であり、3 本のパイプ (|||) で連結されます。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input*

一致するレコードが存在しない場合は、新しいレコードが core_company に作成されるため、戻り値には常に sys_id と名前が含まれます (入力が空または無効の場合を除く)。名前がクレンジングされ、MakeAndModelJS プラットフォーム API が呼び出される前に、CmdbIntegrationCompanyModelUtil スクリプトインクルードを介してファジールックアップが実行されます。

例

入力	結果
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow

ハードウェアモデルのクレンジング

ハードウェアモデルを作成、クレンジング、またはルックアップして、参照 (model_id) を作成するために使用されます。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのハードウェアモデルのクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
	1. メーカー名 **2.** モデル名 いずれかの値が単独で指定されている場合、操作は見つかったものだけを処理します。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、core_company 内の結果の sys_id と会社の名前、および cmdb_model 内の sys_id とモデルの名前であり、すべてが 3 本のパイプ (|||) で連結されます。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa* *model_in)*

メーカーまたはモデルのどちらかで、一致するレコードが存在しない場合は、新しいレコードが core_company に作成されるため、戻り値には常に sys_id と両方のレコードの名前が含まれます (入力が空または無効の場合を除く)。

メーカー名は、会社のクレンジング変換のように処理され、メーカー名、モデル名が MakeAndModelJS プラットフォーム API に送信されます。

例

メーカー名	モデル名	結果
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

自動翻訳

モデル番号でのハードウェアモデルのクレンジング

ハードウェアモデルを作成、クレンジング、またはルックアップして、参照 (model_id) を作成するために使用されます。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティモデル番号 に応じてハードウェアモデルのクレンジング [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** メーカー名 **2.** モデル名 **3.** モデル番号

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
	4. CI クラス 注: [CI クラス] フィールドはオプションの入力フィールドであり、含まれている場合、*MakeAndModelJS* プラットフォーム API はモデルカテゴリ [cmdb_model_category] テーブルから製品モデルクラスを問い合わせてモデルレコードを取得します。それ以外の場合、API はハードウェアモデル [cmdb_hardware_product_model] テーブルからのみモデルレコードを取得します。 いずれかの値が単独で指定されている場合、操作は見つかったものだけを処理します。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、core_company 内の結果の sys_id と会社の名前、および cmdb_model 内の sys_id とモデルの名前であり、すべてが 3 本のパイプ (|||) で連結されます。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa* *model_in)*

メーカーまたはモデルのどちらかで、一致するレコードが存在しない場合は、新しいレコードが core_company に作成されるため、戻り値には常に sys_id と両方のレコードの名前が含まれます (入力が空または無効の場合を除く)。

メーカー名は、会社のクレンジング変換のように処理され、メーカー名、モデル名およびモデル番号が *MakeAndModelJS* プラットフォーム API に送信されます。

例

メーカー名	モデル名	モデル番号	結果
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b73397 ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5 |||ServiceNow

IP アドレスのクレンジング

フィールドが IP アドレスを提供する場合に使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティの IP のクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力はクレンジングする IP アドレスです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は結果の IP アドレスで、空の場合もあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)*

IP アドレスは、いくつかの既知の派生 (ピリオドの代わりにスペースを含む IPv4) とともに、IPv4 と IPv6 の両方の構造についてテストされます。結果が見つかった場合は、フォーマットされて返されます。

例

IP	IP 結果
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1、54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329
junk	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

IP バージョンのクレンジング

データのソースが IP バージョンを提供していない場合、または IP バージョンが信頼できない場合に使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティの IP バージョンのクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力はクレンジングする IP アドレスです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果の cmdb_ci_ip_address.ip_version ルックアップキー (4、6、または空) です。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)*

入力 IP アドレス値が適切な IPv4 または IPv6 構造であるかどうかがチェックされます。そうでない場合、戻り値は空になります。この関数は IP クレンジングを提供しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

入力	結果
192.160.89.1	4

MAC アドレスのクレンジング

フィールドが MAC アドレスを提供する場合に使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティの MAC のクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力はクレンジングする MAC アドレスです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は結果の MAC アドレスで、空の場合もあります。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

MAC アドレスは、いくつかの既知の派生とともに適切な構造についてテストされます (たとえば、コロンの代わりにスペースを使用した MAC アドレスなど)。結果が見つかった場合は、フォーマットされて返されます。

例

入力	結果
00 0A 95 9D 68 16	00:0a:95:9d:68:16

オペレーティングシステムのクレンジング

ソースがオペレーティングシステムの値を提供するときに、オペレーティングシステム名を抽出、クレンジング、およびフォーマットするために使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティの OS のクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は、クレンジングするオペレーティングシステム名です。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果のオペレーティングシステム名です。結果のオペレーティングシステム名は、cmdb_ci_computer.os リストフィールドにも書き込まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
スクリプトインクルード関数	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)`

現在のクレンジングのほとんどは、大文字小文字の修正などの一般的なクレンジングを除いて、Microsoft オペレーティングシステムの値に集中しています。

例

オペレーティングシステム	オペレーティングシステムの結果
Windows Server 2003 R2 64 bit Edition Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista 64 bit Edition	Windows Vista
Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 64 bit Edition Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Microsoft Windows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista 64 bit Edition	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Microsoft Windows XP Service Pack 2-3	Windows XP
linux ubuntu	Linux Ubuntu
Linux Ubuntu Server	Linux Ubuntu Server

自動翻訳

シリアル番号のクレンジング

無効なシリアル番号をクレンジングして削除するために使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのシリアル番号のクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation]
入力フィールド	`source_sys_rte_eb_fields` 入力はクレンジングするシリアル番号です。
出力フィールド	`target_sys_rte_eb_field` 出力は結果のシリアル番号です。

例

シリアル番号	シリアル番号の結果
ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f	ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 (続く)

シリアル番号	シリアル番号の結果
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

ソフトウェアモデルのクレンジング

ソフトウェアモデルをクレンジングして作成するために使用します。また、メーカーとソフトウェアモデルが存在しない場合は作成し、分割操作を実行します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのソフトウェアモデルのクレンジング操作 [sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** メーカー名 **2.** ソフトウェア名 **3.** ソフトウェアバージョン (必須ではありません) メーカーまたは名前のみが指定されている場合は、それらの値のみが処理されて返されます。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、core_company 内の結果の sys_id と会社の名前、およびクレンジングされたソフトウェア名、クレンジングされたソフトウェアのバージョンであり、すべてが 3 本のパイプ (|||) で連結されます。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(model, version)*

一致するメーカーレコードが存在しない場合は、レコードが作成されるため、戻り値には常に sys_id とメーカーの名前が含まれます (メーカーが空または無効ではない場合)。

メーカー名は、会社のクレンジング変換のように処理され、メーカー名が MakeAndModelJS プラットフォーム API に送信されます。

ソフトウェア名とバージョンがクレンジングされ、フォーマットされて返されます。バージョンは、存在する場合はソフトウェア名から削除されます。

例

メーカー	ソフトウェア名	ソフトウェアバージョン	結果
Dell Inc.			
	NoManufacturer		
		1.0.0.0	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 (続く)

メーカー	ソフトウェア名	ソフトウェアバージョン	結果
Dell Inc.	DataEngine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
GenuineIntel	TestSoftware	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d|||Intel|||TestSoftware|||1.0.0.1
Dell Inc.	TestSoftware	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||TestSoftware|||232
Dell Inc.	TestSoftware	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||TestSoftware|||123.0
America Online	TestSoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8|||America Online|||TestSoftware|||1.0
America Online	TestSoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8|||America Online|||TestSoftware|||1.0
dell	LowerCase	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||LowerCase|||1.0
Dell Corporation. Incorporated, Corp.	TestSoftware	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||TestSoftware|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc|||Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Enterprise|||2.0
Dell Computer	DataEngine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c|||Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
Adobe	TestSoftware	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048|||Adobe Systems|||TestSoftware|||1.0

ソフトウェアインスタンス名の作成

新しいソフトウェアインスタンス名を作成するために、ハードウェア名、ソフトウェア名、およびソフトウェアバージョンが指定されている場合に使用します。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのソフトウェアインスタンス名の作成操作 [sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
	1. ハードウェア名 **2.** ソフトウェア名 **3.** ソフトウェアバージョン (必須ではありません)
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力はソフトウェアインスタンス名です。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan sw_name_in, sw_version_in)*

例

ハードウェア名	ソフトウェア名	ソフトウェアバージョン	結果
computer1	microsoft	2.0.1	microsoft 2.0.1-computer1
computer2	adobe		adobe-computer2
computer3	adobe	2.1	adobe 2.1-computer3
hw2	sw3	301	sw3 301-hw2

CI クラスをモデルから導出

コンピューターレコードを処理し、モデルが提供されていても、それ以外にコンピューターのクラスがあいまいな場合に使用します。他の CI クラスを導出変換と一緒に使用できます。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのモデルからのクラスの導出操作 [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** モデル名 **2.** クラス名
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果のクラス名です。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInpu class_in)*

指定された入力クラスよりもクラス階層の上位にあるクラス (親クラス) の値を返しません。たとえば、入力が cmdb_ci_server の場合、cmdb_ci_computer を返しません。cmdb_ci_computer 階層のみで、cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer、cmdb_ci_server、cmdb_ci_server の子) を調べます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

現在、モデル内のサーバー、Windows サーバー、および Linux サーバーインジケーターを探します。

例

モデル	クラス	クラス結果
Windows サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Rhel サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

ネイティブクラス識別子から CI クラスを導出

コンピューターレコードを処理し、ネイティブクラスインジケーターが提供されていても、それ以外にコンピューターのクラスがあいまいな場合に使用します。他の CI クラスを導出変換と一緒に使用できます。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのネイティブ値からのクラスの導出操作 [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** ネイティブクラス識別子 **2.** クラス名
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果のクラス名です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVal class_in)*

指定された入力クラスよりもクラス階層の上位にあるクラス (親クラス) の値を返しません。たとえば、入力が cmdb_ci_server の場合、cmdb_ci_computer を返しません。cmdb_ci_computer 階層のみで、cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer、cmdb_ci_server、cmdb_ci_server の子) を調べます。

現在、ネイティブ識別子内のサーバー、Windows サーバー、および Linux サーバーインジケーターを探します。

例

ネイティブクラス	クラス	クラス結果
Windows サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Rhel サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

オペレーティングシステムから CI クラスを導出

コンピューターレコードを処理し、オペレーティングシステムが提供されていても、それ以外にコンピューターのクラスがあいまいな場合に使用します。他の CI クラスを導出変換と一緒に使用できます。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティの OS からのクラスの導出操作 [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** オペレーティングシステム名 **2.** クラス名
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果のクラス名です。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)*

指定された入力クラスよりもクラス階層の上位にあるクラス (親クラス) の値を返しません。たとえば、入力が cmdb_ci_server の場合、cmdb_ci_computer を返しません。cmdb_ci_computer 階層のみで、cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer、cmdb_ci_server、cmdb_ci_server の子) を調べます。

現在、オペレーティングシステム名のサーバー、Windows サーバー、および Linux サーバーインジケーターを探します。

例

オペレーティングシステム	クラス	クラス結果
Windows サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red hat サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Rhel サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu サーバー	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Junk		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Junk サーバー	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Junk	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハードウェアモデルから仮想を導出

仮想である可能性があるコンピューターレコードを処理し、ハードウェアモデルが提供され、仮想ステータスがあいまいな場合に使用します。他の仮想を導出変換と一緒に使用できます。

詳細	
テーブル	強力な変換エンジンエンティティのモデルからの仮想の導出操作 [sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation]
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** ハードウェアモデル名 **2.** 現在の仮想フラグ値
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果の仮想フラグ (true/false) です。現在の仮想フラグが「true」の場合、結果は true です。それ以外の場合、結果は「true」または「false」になります。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

仮想デバイス (VMware) のモデル名でインジケーターを検索します。

例

ハードウェアモデル	仮想フラグ	仮想フラグの結果
thinkpad	true	true
thinkpad	false	false
thinkpad		false
vmware Inc	true	true
	true	true
	false	false
		false

ネイティブインジケーターから仮想を導出

仮想である可能性があるコンピューターレコードを処理し、ソースによって仮想インジケーターが提供され、仮想ステータスがあいまいな場合に使用します。他の仮想を導出変換と一緒に使用できます。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
	1. ネイティブインジケーター **2.** 現在の仮想フラグ値
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果の仮想フラグ (true/false) です。現在の仮想フラグが「true」の場合、結果は true です。それ以外の場合、結果は「true」または「false」になります。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

一般的な値のリストに対してネイティブインジケーターをテストし、「true」ブーリアンインジケーターを探します。

例

ネイティブ仮想値	仮想フラグ	仮想フラグの結果
virtual	false	true
virtual		true
virtual	true	true
y	false	true
y		true
y	true	true
はい	false	true
はい		true
はい	true	true
true	false	true
true		true
true	true	true
t	false	true
t		true
t	true	true
その他	false	false
その他		false
その他	true	true
not virtual	false	false
not virtual		false
not virtual	true	true
	false	false
		false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 (続く)

ネイティブ仮想値	仮想フラグ	仮想フラグの結果
	true	true

シリアル番号から仮想を導出

仮想である可能性があるコンピューターレコードを処理し、ソースによってシリアル番号が提供され、仮想ステータスがあいまいな場合に使用します。他の仮想を導出変換と一緒に使用できます。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** シリアル番号 **2.** 現在の仮想フラグ値
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果の仮想フラグ (true/false) です。現在の仮想フラグが「true」の場合、結果は true です。それ以外の場合、結果は「true」または「false」になります。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom(serial_in, is_virtual_in)*

仮想デバイス (VMware) のシリアル番号でインジケーターを検索します。

例

シリアル番号	仮想フラグ	仮想フラグの結果
123	true	true
123	false	false
123		false
vmware-123	true	true
	true	true
	false	false
		false

単位による抽出とスケール

ソースに、スケーリングが必要な数値と、2048 Mb などの入力がある数値がある場合に使用します。ソースが常に単位を提供するわけではないため、提供される単位を計算または推測する必要がある場合があります。ターゲット単位は、CMDB のターゲットフィールドによって異なります。指定しない場合、小数点以下の桁数フィールドはデフォルトで 2 に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このフィールドは大文字と小文字を区別します。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn*

例

入力値	デフォルトの単位	出力単位	結果
2048 Mb	Mb	GB	2 GB
17179869184	B	GB	16 GB

最初の非 **Null** 値

単一のフィールドにマッピングする必要がある類似の情報を提供するフィールドのリストがあり、それらのフィールドがそれらの値を提供できる順序をランク付けしたい場合に使用します。

たとえば、SolarWinds の内部には、結合されたテーブルの階層があります。1 つの例では、コンピューターの名前は、子のほとんどのテーブルまたはそのテーブルの親のいずれかから取得される可能性がありますが、それぞれがプル内の個別のフィールドになります。最も具体的なテーブルから開始して、name 値の最初のインスタンスの値が検索されます。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力は、任意の長さのフィールドのリストです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、null (または空の) 値ではない、リスト内の最初のフィールドの値です。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

例

フィールド **1**	フィールド **2**	フィールド **3**	結果
	foo	foo2	foo

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセス名、ドメイン、FQDN、DNS セット

ソースが名前、ドメイン、FQDN、または DNS 情報を提供する場合に使用します。これらのサブセットにのみ使用できます (たとえば、ソースが名前とドメインのみを提供する場合)。ソースが入力リスト (FQDN) の下位のフィールドのみを提供する場合は、スクリプト操作から CmdbIntegrationHardwareNameUtil スクリプトインクルードを呼び出して、空のダミーフィールドを作成する必要性を最小限に抑えることができます。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 次の順序で、最大 4 つの入力フィールドを取ります (追加のフィールドは無視されます)。 **1.** 名前 **2.** ドメイン **3.** FQDN **4.** DNS 4 つの入力値すべてを指定する必要はありませんが、これらの値は指定された順序で指定する必要があります。たとえば、ドメインのクレンジングのみを行いたい場合は、空の場合でも名前属性を指定する必要があります。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns} のような、同じ順序で連結された値のセットです。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn(name, domain, fqdn, dns)*

FQDN と DNS が最初に処理され、フォーマットが正しいかどうかが確認されます。FQDN には、次のように (プロパティを介して) 渡す必要がある追加の検出正規表現があります。glide.discovery.fqdn.regex – default : ^([^.]+)\\.((?:[^.]+\\.)+[^.]+)$

可能であれば、可能な名前とドメインの値が抽出されます。名前とドメインが処理されるときに FQDN がない場合は、可能であれば値が生成されます。結果の名前の値も、次の検出フラグを使用して変更されます。

1. glide.discovery.hostname.case – デフォルト：変更なし。「小文字」、「大文字」、「変更なし」に設定できます。
2. glide.discovery.hostname.include_domain – デフォルト：false。「true」の場合、ドメインが最終的な名前の値に追加されます。

例

名前	ドメイン	FQDN	DNS	結果
myName	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	myName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 (続く)

名前	ドメイン	FQDN	DNS	結果
na	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	otherName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	name||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
name	servicenow.com			name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

プロセス **FQDN**

ソースから疑わしい FQDN 値が提供されていても、名前、ドメイン、DNS などの他の名前付けフィールドが提供されていない場合に使用します。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field* 入力は、FQDN を含む単一のフィールドです。
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns} のような、同じ順序で連結された値のセットです。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

処理は、FQDN のみが入力として使用されることを除いて、「プロセス名、ドメイン、FQDN、DNS セット」変換と同じロジックに従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

入力	結果
mycomputer.servicenow.com	mycomputer|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

スケール単位

ソースにスケーリングが必要な数値入力がある場合に使用します。ソースが常に現在の単位を提供するわけではないため、提供される単位を計算または推測する必要がある場合があります。ターゲット単位は、CMDB でターゲットになっているフィールドによって異なります。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 **1.** 入力値 **2.** 現在の単位 **3.** ターゲット単位
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、現在の単位からターゲット単位にスケーリングされた入力値です。現在の単位の単位が見つからない場合は、入力値が返されます。現在の単位またはターゲット単位が見つからない場合、入力が出力として返されます。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input_value, input_unit, output_unit)*

例

入力	結果
• 入力フィールド 1：1 • 入力フィールド 2：GB • 入力フィールド 3：MB	1024

ソフトウェアバンドル **ID** のルックアップ

Jamf などのソースがソフトウェア公開者を提供していなくても、Mac ソフトウェアバンドル ID を提供している場合に使用します。ソフトウェアバンドル ID のルックアップは、バンドル ID ルックアップ [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] テーブル内のレコードを bundle_id で検索します。指定された bundle_id のレコードが存在する場合は、それぞれのソフトウェア公開者が抽出されます。それ以外の場合は、ルックアップ Mac ソフトウェアバンドル ID データソースの次回実行時に照会される新しいレコードが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation
入力フィールド	• source_sys_rte_eb_field • バンドル ID
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 出力は、結果として得られるメンバー名、トラック名、および販売者名です。これらはすべて、3 本のパイプ (|||) で連結されます。一致するものが見つからない場合は、空の文字列になります。
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

例

入力	結果
入力フィールド 1：com.microsoft.Word	Microsoft Corporation|||Microsoft Word|||Microsoft Corporation

ユーザールックアップ

ユーザー [sys_user] テーブル内のユーザーをユーザー名またはメールで検索し、次の順序で照合を試みるために使用します。

1. *user_name* 属性に一致するユーザー名
2. email 属性に一致するメール
3. 一致するものがない場合は、空を返します。

詳細	
テーブル	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields* 入力順序は次のとおりです。 1. ユーザー名 2. メールアドレス (オプション)
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* sys_user の sysId
スクリプトインクルード関数	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

入力	結果
入力フィールド 1：abel.tuter	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
• 入力フィールド 1：atuter • 入力フィールド 2：abel.tuter@example.com	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

サービスグラフコネクタ の **ADM** アダプタの構成

アプリケーション依存関係マッピング (ADM) アダプタを構成すると、実行中のプロセス、TCP 接続、およびアプリケーションを CMDB に入力できます。

admin ロールを持つユーザーは、*`ADMHelper`* スクリプトインクルードを使用して、実行中のプロセス、TCP 接続、およびアプリケーションを CMDB に入力する ADM アダプタを構成できます。*`ADMHelper`* スクリプトインクルードは、CMDB 共通統合 (sn_cmdb_int_util) ストアアプリ内で入手できます。*`ADMHelper`* スクリプトインクルードは、Discovery and Service Mapping Patterns アプリケーション (sn_itom_pattern) 内で利用可能な *`ApplicationDependencyMapping`* スクリプトインクルードを呼び出します。

ADM アダプタには、次の表で説明する入力が必要です。

ADM アダプタへの入力

入力	入力タイプ
実行中のプロセスの詳細	必須
コンピューターのSys ID	必須
TCP 接続の詳細	オプション
ADM プロパティ	オプション

CI の解釈と入力のため、ADM プロセッサーでは特定の形式の入力データが必要となります。キーが次の例のように形成されていることを確認します。

ADM プロセッサーのキーの例

TCP 接続のデータ	実行中のプロセス

[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"
}
]
	[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ApplicationDependencyMapping スクリプトインクルードは、TCP 接続と実行中のプロセスデータを処理して次のテーブルに入力します。

- TCP 接続 [cmdb_tcp]
- 実行中のプロセス [cmdb_running_process]
- アプリケーション [cmdb_ci_appl]

注:
データが TCP 接続 [cmdb_tcp] テーブルと実行中プロセス [cmdb_running_process] テーブルに入力された後、*ApplicationDependencyMapping* スクリプトインクルードは TCP 接続と実行中のプロセスのデータを、ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルと IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルのデータに基づいてアプリケーション [cmdb_ci_appl] テーブルに入力できるように調整します。

CMDB 共通統合 のクイックスタートテスト

CMDB の統合が検証をパスして、アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も正常に動作するか確認します。

危険:
デフォルトでは、自動テストを実行するためのシステムプロパティは、実稼働システムでは実行できないように無効になっています。データの破損や機能停止を避けるため、開発、テスト、および他の非本番インスタンスでのみテストを実行してください。「Automated Test Framework テストの実行を有効または無効にする」を参照してください。

CMDB 共通統合

CMDB INT：**CMDB** 統合検証テストスイート
複数のテストを使用して統合の整合性を検証するためのテストスイート。

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB INT：テストセッションアプリケーションを設定	サーバー側スクリプトを変更して、1 つのデータ連携のみをテストできるようにアプリケーション名を設定します。それ以外の場合は、すべての統合がテストされます。	Paris
CMDB INT：ソース分析に対するテスト	CMDB データ連携ソース分析 (sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis) テーブルの値とのデータ連携をテストします。	Paris
CMDB INT：アプリケーションフィードを検証	データ連携内のすべてのアプリケーションフィードを検証します。	Paris
CMDB INT：検出ソースを検証	検出ソースが存在することを検証します。	Paris
CMDB INT: エンティティマッピングを検証	データ連携のすべてのエンティティマッピングを検証します。	Paris
CMDB INT：フィールドを検証	CMDB 統合のフィールドを検証します。	Paris

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMDB INT：**CMDB** 統合検証テストスイート
複数のテストを使用して統合の整合性を検証するためのテストスイート。

(続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CMDB INT：ルックアップを検証	CMDB データ連携ルックアップを検証します。	Paris
CMDB INT：必須操作を検証	マップされたフィールドに必須操作のすべての統合が存在することを検証します。	Paris
CMDB INT：操作を検証	データ連携のすべての操作を検証します。	Paris
CMDB INT：参照を検証します	CMDB データ連携リファレンスを検証します。	Paris
CMDB INT：関連エントリを検証します	関連するエントリーのデータディクショナリに対して、関連するすべてのクラスを検証します。	Paris
CMDB INT：リレーションシップを検証	CMDB 統合リレーションシップを検証します。	Paris

CMDB 共通統合 の詳細については、「CMDB 共通統合」を参照してください。

関連情報

クイックスタートテスト

の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれる共通接続フレームワークを使用すると、 CMDB 共通統合 単一のビューで接続の詳細 サービスグラフコネクタ にアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、 で使用されるすべての接続、または に固有の接続サービスグラフコネクタサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、の接続 サービスグラフコネクタに関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。

接続の表示

共通接続フレームワークを使用するすべての サービスグラフコネクタ 接続の詳細を表示するには、次に移動します すべて > サービスグラフコネクタ > 接続 アプリケーションナビゲーターから。

サービスグラフコネクタ共通接続フレームワークを使用している場合は、コネクタに固有の接続を表示することもできます。接続の詳細を表示するには、アプリケーションナビゲーターから を開き サービスグラフコネクタ 、その [接続] モジュールにアクセスして [Service Graph 接続] リストを表示し、接続名を選択します。

接続の詳細ページには、接続をテストするために選択できる [テスト接続] 関連リンクも含まれています。接続に成功すると、成功メッセージが表示されます。それ以外の場合は、失敗の理由を示すエラーメッセージが表示されます。

共通接続フレームワークテーブル

共通接続フレームワークは、次のテーブルを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Service Graph 接続 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection]

共通接続フレームワークを使用するすべての サービスグラフコネクタ 接続レコードを保存します。Service Graph 接続 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] テーブルには、他の一般的な接続フレームワークテーブルも関連リストとして含まれています。

プロパティ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

特定の接続に関連付けられた接続プロパティを格納します。

Service Graph 接続のデータソース [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source]

Service Graph 接続 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] テーブルとサービスグラフコネクタデータソース間の多対多 (m2m) 接続の詳細を保存します。

Service Graph 接続の予定されているデータインポート [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import]

Service Graph 接続 [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] テーブルとスケジュール サービスグラフコネクタされたデータインポートの間の m2m 接続の詳細を保存します。

Service Graph 接続のテストスクリプト [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script]

のテスト サービスグラフコネクタ接続プロセスをトリガーするためのスクリプトを含むレコードを保存します。

IntegrationHub ETL (3.2)

IntegrationHub ETL ストアアプリを使用して、完全性を損なうことなくサードパーティデータを CMDB または非 CMDB テーブルに統合する ETL 変換マップを作成および管理します。IntegrationHub ETL は、サンプルデータの統合実行のテストを含む、統合プロセスをエンドツーエンドでガイドするシンプルなユーザーインターフェイスを提供します。

IntegrationHub (ETL sn_int_studio) プラグインは、IntegrationHub ETL 機能を提供します。

- CMDB 統合ダッシュボードを使用して、IntegrationHub ETL で作成されたカスタム統合の進捗状況、結果、およびエラーを追跡します。CMDB 統合ダッシュボードは、Integration Commons for CMDB ストアアプリに含まれています。
- IntegrationHub ETL ツールの概要と手順については、「IntegrationHub ETL | CMDB へのリソースのインポート」のビデオをご覧ください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

必要なロール

cmdb_inst_admin ロールを持つユーザーは、IntegrationHub ETL を使用して統合を作成したり、ServiceNow または ServiceNow Store のベンダーが提供する既存の統合をカスタマイズしたりできます。ベンダーは、新しい統合を作成し、それを誰でも使用できるアプリケーションとして提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非 CMDB テーブルのサポート

Washington DC リリース以降、IntegrationHub ETL は一部の非 CMDB テーブルへのサードパーティデータの統合をサポートしています。IntegrationHub ETL は、識別および調整 (IRE) でサポートされている非 CMDB テーブルをサポートしています。サポートされている非 CMDB テーブルと必要な構成の詳細については、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

サポートされている非 CMDB テーブルは、マッピング定義でクラス、条件付きクラス、クラスの関連付け、および参照ソースを指定するときに IntegrationHub ETL で使用できます。ただし、IntegrationHub ETL で CMDB クラスと非 CMDB テーブルを使用する場合は、次のような違いがあります。

- クラスの関連付けの指定は、非 CMDB テーブルでは必須ではありません。
- 関係を追加しても、非 CMDB テーブルには適用されません。
- 非 CMDB テーブルのクラスの関連付けは、CMDB 関係ではなく参照フィールドに基づいています。

注:
IntegrationHub ETL のユーザーインターフェイスおよび付属のドキュメントでは CMDB および CMDB 要素を参照していますが、これらの参照のほとんどはサポートされている非 CMDB テーブルにも適用されます。

プロセス

IntegrationHub ETL は、次の 2 つの主要なコンポーネントを処理に使用します。

- 強力な変換エンジン (RTE) ：ステージングテーブルに格納されている生のソースデータを、CMDB にマッピングおよび統合されるデータに変換するために使用されます。RTE は、データ変換中に統合用に作成された ETL 変換マップを使用します。
- 識別および調整エンジン (IRE)：さまざまなデータソースにわたる識別および調整プロセスの一元化されたフレームワークとして使用されます。IRE プロセスは、CMDB 内およびサポートされている非 CMDB テーブル内のデータの完全性を維持するのに役立ちます。

IntegrationHub ETL は、RTE と IRE を使用し、これらは連携してデータを処理および統合します。データは最初にデータソースからインポートされ、Import Sets システムの一時的なステージングテーブルに保存されます。ステージングテーブルのデータと IntegrationHub ETL によって作成された ETL 変換マップを使用して、RTE は、IRE ペイロードを作成し、このペイロードが IRE によって処理されます。IRE は調整プロセスを適用して、CI の重複などの潜在的な問題を回避し、CMDB または非 CMDB テーブルの健全性を確実に維持し、結果のデータを統合します。

統合を作成するときには、ソースデータをインポートして、必要な場合にデータを変換し、データをマップするターゲットの CMDB クラス (または非 CMDB テーブル) と属性を選択します。最終的に、IntegrationHub ETL の設定を使用して、サンプルデータの統合テストを実行します。その後で、統合の結果をプレビューし、設定を調整してから、大きなデータセットでの定期的な統合をスケジュールします。開発インスタンスで ETL 変換マップを開発してテストする場合は、本番インスタンスに実装する前に構成をテストして調整できます。

たとえば、SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) のデータを統合できます。

コンポーネントとワークフローを含む IntegrationHub ETL の概要については、「IntegrationHub-Extract Tranform Load (IH-ETL) is GA in ServiceNow store」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Guided Setup

Guided Setup は、すべてのタスクを正しい順序で整理し、タスクの完了を追跡し、タスクの依存関係を適用します。他のタスクの完了に依存するタスクは、ツールのステップを実行してタスクを完了するときに有効または無効になります。

読み込み専用モード

IntegrationHub ETL がデータソースからの受信データを検出しない Service Graph Connector を開くと、統合は読み取り専用モードで使用できます。読み取り専用モードでは、[ETL 変換マップアシスタント] ページのすべての Guided Setup タスクにアクセスできます。実際のデータが入力されていなくても、統合のすべての設定と定義を確認できます。ただし、読み取り専用接続を更新することはできません。

読み取り専用モードは、読み取り専用接続に類似した新しい接続を作成するために既存の接続を調べる場合に便利です。読み取り専用モードは、接続に関する問題のトラブルシューティングにも役立ちます。

IntegrationHub ETL とインポートセット

IntegrationHub ETL および ETL 変換マップを使用すると、インポートセットおよび変換マップを使用する場合と比べて、次のような利点が得られます。

- 識別および調整エンジン (IRE) プロセスは、IntegrationHub ETL に組み込まれているため、すべてのデータは統合の一部として IRE によって自動的に処理されます。インポートセットと変換マップを使用する場合は、IRE プロセスを適用するための簡単な方法は提供されません。
- IntegrationHub ETL ではガイド付き設定を使用します。これは、サードパーティデータを統合させるプロセス全体に関するガイダンスとシンプルなユーザーインターフェイスを提供します。
- IntegrationHub ETL には、新しい ETL 変換マップを使用する小さなデータセットの統合テストが含まれています。このテストを使用して、結果をプレビューし、構成を調整してから、定期的な統合をスケジュールできます。

期間

IntegrationHub ETL には、次の用語が関連付けられています。

CMDB アプリケーション

SCCM 2019 などのサードパーティベンダーの名前。CMDB アプリケーションには、*`Name`* と *`Discovery Source`* という 2 つの属性が関連付けられています。新しい統合を作成する場合は、IntegrationHub ETL を使用する前に、使用する予定の CMDB アプリケーションの検出ソースを構成したことを確認してください。

データソース

生のソースデータのインポート元である SCCM 7.0 コンピューター ID などのソースフィード。さまざまなタイプのデータ用にさまざまな REST エンドポイントを使用する場合、各 REST エンドポイントは専用のデータソースと ETL 変換マップに関連付けられます。

ETL 変換マップ

IntegrationHub ETL によって生成された出力。それぞれの統合用に構成された ETL 変換マップを使用して、サードパーティのデータを CMDB または非 CMDB テーブルに統合できます。

ソースデータ

IntegrationHub ETL にインポートされた元の生データ。ソースデータを元の形式で使用することも、マッピングと統合の前にデータを変換することもできます。

変換

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特定のデータ列に適用してデータ値を変換できる操作。たとえば、データ値の形式を変換します。変換を使用してデータ形式を標準化し、他のシステム要件を満たします。

変換されたデータ

一部のソースデータは、ターゲットの CMDB 属性およびクラスまたは非 CMDB テーブルの要件に準拠していない可能性があります。このような場合、データをターゲットの CMDB クラスおよび属性または非 CMDB テーブルにマッピングする前に、さまざまなタイプの変換をソースデータに適用できます。変換では、たとえば、データ形式の変換、値の置換、複数のデータ列からの値の連結などが可能です。

各 CMDB アプリケーションで、生データを取得するための複数の連結を使用できます。特定のタイプのデータを取得するために使用される各接続には、独自のデータソースと ETL 変換マップのペアがあります。したがって、1 つの CMDB アプリケーションで複数の ETL 変換マップを使用することができ、それらの各 ETL 変換マップは 1 つのデータソースに関連付けられます。

例：

CMDB アプリケーション	ETL 変換マップ	データソース
SCCM	SCCM コンピューター ID	/sccm/2019/comp
	SCCM ディスク	/sccm/2019/disk
	SCCM アプリケーション	/sccm/2019/appl

ネストされたデータペイロード

ネストされたデータペイロードを処理するには、最初に、統合に使用されるデータソースが [単一列のデータ] オプションで設定されていることを確認する必要があります。この設定を使用すると、ネストされたデータを JSON ペイロードで正しく表すことができます。その後で IntegrationHub ETL が、フラットなデータではなくネストされたデータとしてデータを処理します。

ネストされたデータのサンプル：

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth1",
            "ip": ""
          },
          {
            "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
            "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
            "u_interface_name": "computer2-eth2",
            "ip": {
              "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
              "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
            }
          }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        ],
        "software": [
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
              }
           },
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
              }
           }
        ]
     },
```

IntegrationHub ETL の別のパネルにネストされたデータのレイヤーを表示し、変換の適用やマッピングを行い、そのデータを CMDB に統合することができます。

ネストされたデータの JSON ペイロードを作成する場合、次の制限が適用されます。

- フィールド名の先頭は文字 (A ～ Z または a ～ z の間) または「_」にする必要があり、文字 (A ～ Z または a ～ z の間)、数字 (0 ～ 9)、「_」文字しか使用できません。

  たとえば、フィールド名に *、[、]、 # 、$、スペース、ドットなどの特殊文字を含めることはできません。

- 「temp」または「object」は内部使用のために予約されているので、これらをフィールド名に使用することはできません。
- ペイロード全体で一貫して、アレイまたはオブジェクトを使用して特定のレベルのデータを表す必要があります。これは、レベル内のアイテムの数には関係ありません。1 つのオブジェクトの複数のアイテムのアレイを使用する場合は、他のオブジェクトの単一のアイテムを表すときもアレイを使用する必要があります。

ネストされたペイロードデータの操作に関するデモについては、ServiceNow YouTube チャネルの Integration Hub - ETL ネストされたペイロード機能のデモ ビデオをご覧ください。

関連情報

チーム関連リスト

ETL 変換マップの作成

IntegrationHub ETL は、特定の統合の ETL 変換マップを作成するために必要なすべてのタスクを実行するためのガイド付き設定を提供します。

ガイド付き設定

ガイド付き設定では、すべてのタスクを正しい順序で整理し、タスクの完了を追跡し、タスクの依存関係を適用します。他のタスクの完了に依存するタスクは、ツールのステップを実行してタスクを完了するときに有効または無効になります。

[ETL 変換マップアシスタント] ページの Guided Setup を使用して、次のタスクを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ソースデータのインポートと基本的な詳細の指定

CMDB に統合するデータのソースなど、統合の基本的な詳細を入力し、ソースデータをインポートします。

始める前に
ETL 変換マップ用に選択する予定のデータソースは、現在のセッションで使用されているものと同じアプリケーションスコープ内に存在する必要があります。

ETL 変換マップを開くと、デフォルトではマップは検証されません。この検証手順を有効にするには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにシステムのプロパティを追加 *sn_int_studio.validation.enabled*して、そのプロパティを **true** に設定します。検証が完了したら、検証エラーの処理方法を選択します。

必要なロール：cmdb_inst_admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**.
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。IntegrationHub ETL v3.2 以降、統合は *CMDB Application* 値でグループ化されます。この場合、それぞれのグループを展開して統合を見つけます。
2. 表示または変更する統合の名前をクリックするか、[新規作成] をクリックします。
   システムのプロパティ*sn_int_studio.validation.enabled*が **true** に設定されている場合、IntegrationHub ETL はロードしている ETL 変換マップを検証します。検証エラーがある場合は、[無効なマッピングデータが検出されました] ダイアログボックスが表示され、検出された個々のエラーがすべてリストされます。無効なマッピングを削除して有効なマッピングのみを続行するか、無効なマッピングを保持するかを選択できます。ただし、統合を続行しても、無効なマッピングに関する通知は引き続き表示されます。

   システムは次のようなエラーを検出します。

   - 対応する強力な変換エンジン (RTE) フィールドマッピングレコードにソースまたはターゲットのフィールドがない
   - インポートセットにテーブル列がない

     注:
     この状況では、RTE 内の対応するメタデータレコードは無効になり、自動的に削除されます。インポートセットで不足しているテーブル列に関連付けられているフィールドマッピングや変換操作などのレコードが削除されます。

   - ルックアップクラスの識別および調整エンジン (IRE) ルックアップルールがない
3. ETL 変換マップアシスタントページのガイド付き設定の [基本的な詳細を指定] セクションで、[ソースデータをインポートして基本的な詳細を入力します] タスクを選択します。
4. フォームに記入します。

フィールド	説明
CMDB アプリケーション	ETL 変換マップに関連付けられた CMDB アプリケーション。 [新しく追加] を選択すると、新しい CMDB アプリケーションの **[CMDB** アプリケーション]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	フィールドと [検出ソース] フィールドが追加されます。
名前	ETL 変換マップの名前。
説明	統合の説明。
データソース	システム内のすべてのデータソースのリスト。 **注:** データ統合が大幅に変更される可能性があるため、後でデータソースを変更する場合は注意してください。新しいデータソースのインポートセットテーブルに配置するには、列および関連する変換を削除するか、新しい列を追加する必要がある場合があります。IntegrationHub ETL 検証プロセスでは、必要な更新が検出され、これらの更新に同意するか却下することができます。
サンプルインポートセット	指定されたデータソースに関連付けられているインポートセット。 そのインポートセットデータのサブセットが、ソースデータをプレビューするために使用されます。 関連付けられたデータソースの新しいインポートセットをプルするには、[新しいインポートセットを自動プル] オプションを選択します。 IntegrationHub ETL v3.2 以降、インポートセットが指定されていない場合、マップがロードされ、自動的に読み取り専用モードに設定されます。マップで構成を確認することはできますが、マッピングや変換を編集することはできません。
プレビューサイズの上書き	この変換マップのプレビューのサンプルとしてロードおよび使用されるデータレコードの数。設定すると、このカスタム設定は *sn_int_studio.preview.size* システムプロパティの値を上書きし、現在の変換マップにのみ適用されます。 [スキーマのロード完了] が無効になっている場合、マップのネストされたデータ構造は、ロードされた指定された数のレコードのみに基づいて生成されます。 IntegrationHub ETL v3.2 以降で利用可能なフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スキーマのロード完了	マップのデータ構造を生成するためのデータスキーマ全体のロードを有効または無効にします。 無効にすると、マップのネストされたデータ構造は、プレビュー用のサンプルレコードとしてロードされた数またはレコードのみに基づいて生成されます。ロードされるレコードの数は、[プレビューサイズの上書き **(Preview Size Override)**] 設定またはグローバルシステムプロパティ *sn_int_studio.preview.size* のいずれかによって決まります。 IntegrationHub ETL v3.2 以降で利用可能なフィールド。
CMDB アプリケーション	新しい **CMDB** アプリケーションの名前。**[CMDB** アプリケーション] を [新しく追加] に設定した場合に表示されます。
検出ソース	新しい **CMDB** アプリケーションに関連付けられている検出ソース。**[CMDB** アプリケーション] を [新しく追加] に設定した場合に表示されます。

5. [保存] をクリックして現在の変更を保存するか、[完了としてマーク] をクリックします。

   [保存] をクリックすると、ヘッダーにタイムスタンプが表示されます。タイムスタンプは、ETL 変換マップの IntegrationHub ETL セッションの間、そのまま表示されます。セッションに再度入るか、ETL マップを切り替えると、タイムスタンプが消えます。

関連情報

インポートセットデータソースの作成

データのプレビューと準備

CMDB に統合される生のソースデータのサンプルレコードを確認します。必要に応じて、ターゲットのクラスと属性に合わせてデータを変換して準備します。

始める前に

サンプルデータのレコード数は、システムプロパティ *sn_int_studio.preview.size* によってグローバルに決定されます。デフォルトでは 100 に設定されています。IntegrationHub ETL が処理できるサンプルデータのレコードの最大数は 10,000 です。このプロパティを 10,000 の制限を超えて設定すると、IntegrationHub ETL は 最大 10,000 件のレコードのみを処理し、そのことを示すメッセージが表示されます。

IntegrationHub ETL v3.2 以降では、マップごとに [ソースデータをインポート] および [基本詳細を提供] フォームの [サイズの上書きをプレビュー] フィールドを設定することで、*sn_int_studio.preview.size* プロパティの値を上書きできます。

ネストされたペイロードからネストされたデータを処理するには、それぞれのデータソースに [単一列のデータ] オプションを設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：cmdb_inst_admin

このタスクについて
サンプルデータのデータ列の値を確認し、目的のターゲットクラスおよび属性の要件と一致しない列を特定します。たとえば、データ形式の変換、値の置換、データ列の連結などにより、データを変換できます。変換の上に別の変換を重ねて適用し、データ変換のチェーンを作成できます。マッピングおよび統合プロセスで無視されるデータ列を設定することもできます。

注:
CMDB 属性を空に設定するには、文字列「<EMPTY#_STRING> 」を使用します。

ネストされたデータの列は残りのデータと一緒に表示され、データ列のヘッダーには [ネストされたオブジェクト] という表記が表示されます。オブジェクトごとのネストされたデータアイテムの数が、ネストされたデータのより深いレベルにドリルダウンできるリンクとともに表示されます。ネストされたデータのデータ構造を別のパネルに表示するには、[データ構造を表示] オプションを有効にします。

[データ構造] パネルには、ネストされたデータを表示するための 2 つのオプションがあります。

- ツリー：ネストされたデータがオブジェクトごとにグループ化されます。各オブジェクトノードはソースデータ内のレコードエントリに対応します。オブジェクトノードを展開すると、そのレコードのすべてのネストされたデータが表示されます。
- コレクション：ネストされたデータが、最上位のオブジェクト (デフォルト) 別にグループ化され、次にソフトウェアなどのネストされたデータアイテム別にグループ化されます。ソフトウェアなどのノードを展開して、各コンピューターにインストールされているソフトウェアを表示します。

[データ構造] パネル、ブレッドクラムパス、またはソースデータ自体に表示される番号リンクで、ネストされたデータのレベルを移動できます。ナビゲーションに関係なく、ネストされたデータのすべてのビュー間で選択内容と表示されるデータの同期が維持されます。

ネストされたペイロードデータの操作に関するデモについては、ServiceNow YouTube チャネルの Integration Hub - ETL ネストされたペイロード機能のデモ ビデオをご覧ください。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**をクリックし、統合 の名前 をクリックします。
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。
2. [ETL 変換マップアシスタント] ページのガイド付き設定の [マッピング用のソースデータの準備] セクションで、[データのプレビューと準備] を選択します。
3. オプション: [データ構造を表示] を選択して、ネストされたデータの構造を表示する [データ構造] パネルを開きます。[データ構造] パネルでは、ネストされたデータのレベルをドリルダウンできます。
4. オプション: 列のアクションメニューを選択し、[ソート] 操作を選択します。
5. 列のアクションメニューを選択し、[グループ化] を選択してそれぞれの列ごとにデータをグループ化します。グループ化操作を元に戻すには、[グループ解除] を選択します。
6. オプション: [新しい変換] をクリックし、[ソース列を使用] を選択します。または、列のアクションメニューを選択し、[新しい変換] を選択して選択した列を変換します。

   (Optional) このデータのこのトップレベルのビューでは、ネストされたオブジェクトの新しい変換を作成することはできません。ネストされたオブジェクト列には、レコードのネストされたアイテムの数を示す番号リンクが含まれています。ネストされたオブジェクトの新しい変換を作成するに

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

は、その番号のリンクをクリックして実際のネストされたデータにドリルダウンします。または、[データ構造] パネルで、変換を作成する対象のネストされたオブジェクトに移動します。

ネストされたデータの変換は、変換されるネストされたデータの親オブジェクトを参照できます。ネストされたデータのサンプルペイロードを例として使用すると、インターフェイスオブジェクトの変換は、親コンピューターオブジェクトを参照できますが、ソフトウェアオブジェクトを参照することはできません。

a. 右側の [新しい変換] サイドバーで、[変換タイプ] を選択し、必要に応じて [変換の説明] を変更します。
変換タイプの詳細については、「IntegrationHub ETL の変換タイプ」を参照してください。

b. オプション: この変換に使用されたすべての列を現在のビューから非表示にするには、[この変換に使用する初期列を非表示にします] を選択します。
この設定は現在のセッションでは一時的なものであり、ページを更新すると非表示の列が再び表示されます。非表示の列を表示するために、バナーフレームの歯車のアイコンをクリックすることもできます。次に、非表示の列を [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動し、**[OK]** をクリックします。

c. 値を変換する [入力列] を選択または確認します。

d. オプション: 変換された値とともに追加される任意の列の [出力列名] を変更します。

e. [適用] をクリックします。
変換された値を含む新しい列が表示され、出力列名に基づいてアルファベット順に並べられます。提案された出力列名を使用した場合は、新しい列が入力列の右側に表示されます。

f. 変換されたデータを確認し、必要に応じて変換を調整します。

7. オプション: 「固定値列を設定」変換を適用するには、次の手順に従います。

a. [新しい変換] をクリックし、[固定値列を設定] を選択します

b. [固定値列を設定] サイドバーで、新しい列の [列名] と [列の説明] を入力します。次に、[列値をアサイン] を新しい列用に固定された値に設定します。

c. [適用] をクリックします。

8. オプション: 列のアクションメニューを選択し、[マッピングで無視] を選択して、現在のセッションのマッピングと統合から列を除外します。

(Optional) 後続のセッションでは、[マッピングで無視] 設定は適用されず、列はマッピングに含まれます。

[マッピングに含める] をクリックすると、列の [マッピングで無視] 設定を元に戻すことができます。

9. オプション: 列のアクションメニューを選択し、[この列と下流の列を削除] を選択します。この削除アクションは、この列とともに、この列を入力列として使用して追加された列を削除します。

10. オプション: [新しい変換] をクリックし、[テーブル参照] を選択すると、参照するテーブルを指定して追加の値を抽出できます。右側の [テーブル参照] サイドバーのフィールドに入力します。指定されたルックアップテーブルの値は、マッピングされたデータと照合されます。一致するレコードの場合、ルックアップテーブルで指定した値が、マッピング用に準備されているデータに列として追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル参照

フィールド	説明
ルックアップ テーブル	マッピングされているデータとの照合に使用するテーブル。ルックアップテーブルのレコードとマッピングされたデータがルックアップ条件を満たしている場合、ルックアップテーブルの指定された値がそれぞれのレコードから抽出され、マッピングされたデータに追加されます。
ルックアップ条件	(Optional) 列条件のペアのセット。各ペアは、ルックアップテーブルの列とマッピングされたデータの列を指定し、これらの一致が試行されます。 ○ ターゲットテーブル列の値が次の場合：ターゲットテーブルの列がマッピングされたデータの列と一致します。 ○ ソースデータテーブルの値と一致：マッピングされたデータの列とルックアップテーブルの列が一致します。 一致する列の複数のペアを追加できます。
ルックアップ条件	(Optional) マッピングされたデータと一致するものがある場合にルックアップテーブルから抽出する値。 次に、次の列から値を出力します：ルックアップテーブルとマッピングされたデータの値がルックアップ条件を満たしている場合に、値を抽出するルックアップテーブルの列。 値の抽出元として複数のルックアップテーブルの列を指定できます。指定した列ごとに、対応する [出力列名] フィールドが自動的に表示されます。抽出された値とともに追加される列のラベルを指定します。
出力列名	(Optional) ルックアップテーブルから抽出された値とともにマッピングされたデータに追加される列のラベル。 [出力列名] フィールドは、[次に、次の列から値を出力します] で指定したすべての列に対応して自動的に追加されます。

11. データをレビューし、統合する予定のデータセットが変換され、正しくフォーマットされ、インポートの準備が整っていることを確認します。
12. [完了としてマーク] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
統合するソースデータ列と変換済み列のセットが、ターゲットの CMDB クラスと属性のフォーマットやその他の値の要件を満たしている場合に、データが準備されます。これらの列は、CMDB クラスと属性にマッピングして統合する準備ができています。

CMDB クラスおよび属性へのデータ列のマッピングについて

ソースデータをターゲットの CMDB クラスおよび属性にマッピングするための要件とガイドラインがいくつかあります。また、簡単に再アクティブ化できるように、設定を保持したままクラスのマッピングを非アクティブ化するオプションもあります。これらの概念を確認して、識別および調整エンジン (IRE) で適切に処理されることを確認してください。

必要なマッピング

必須として設定されていない属性へのマッピングに加えて、ターゲットクラスのすべての必須の属性にデータをマッピングする必要があります。また、デフォルトでは次の 2 つのフィールドが表示され、削除することはできません。

ソースネイティブキー

IRE で、レコードを一意に識別するために使用されるほか、関係と参照を構築するために使用されます。また、挿入および更新操作のパフォーマンスも向上させます。ペイロードを処理する際にこのフィールドが空の場合、IRE はエラーを生成します。

ソースの最新のタイムスタンプ

IRE で現在のレコードより古いため無視できるレコードを識別するために使用され、競合する属性値を解決するために役立ちます。値が指定されている場合、現在 CMDB に格納されている値よりも後の値である場合にのみ、その値が使用されます。値が指定されていない場合、IRE はその属性を現在のタイムスタンプで更新します。

次のシステムプロパティを使用して、IRE がペイロードの *source_recency_timestamp* 値を使用してソース [sys_object_source] テーブルの *last_scan* 属性を更新する方法を変更することができます。

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

IRE による *source_native_key* と *source_recency_timestamp* を用いた CI 識別の方法については、「識別および調整エンジン (IRE)」を参照してください。

条件付きクラス

条件付きクラスを使用すると、特定の列値または特定のプラグインのステータスに従って、さまざまなデータレコードのセットをさまざまなターゲットクラスにマッピングできます。

たとえば、表示名に「Windows」が含まれている場合、「Windows Server」がターゲットクラスとして選択されます。ただし、表示名に「Linux」が含まれている場合は、「Linux Server」がターゲットクラスとして選択されます。これらの条件のいずれも満たさないレコードの場合 (表示名に「Windows」も「Linux」も含まれない場合)、「Server」がターゲットクラスとして選択されます。

関連クラス

関連クラスを使用すると、ターゲットの非 CMDB テーブルに関連付ける CMDB クラスを選択できます。非 CMDB テーブルが IRE 処理用に構成されていない場合は、IRE 処理に関連クラスを設定する必要があります。IRE 処理用にサポートおよび構成されている非 CMDB テーブルの場合、関連クラスの設定はオプションです。詳細については、「非 CMDB テーブルの IRE サポート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェアインスタンスは非 CMDB クラスですが、IRE ルールが関連付けられていません。したがって、ここで説明した Utah 以前のことは、引き続き有効です。ただし、IRE ルールを持つ非 CMDB クラスの場合、関連付けは必須ではありません。たとえば、「マッピングのターゲットクラスが、CMDB クラスへの参照を持つ非 CMDB クラスである場合は、非 CMDB ターゲットクラスを関連付ける CMDB クラスを選択する必要があります」が、IRE ルールを持つ非 CMDB クラスの場合、「必須」ではなく「可能」です。例と同じで、IRE ルールを持つ非 CMDB に対しては有効ではありません。

マッピングのターゲットクラスが、CMDB クラスへの参照を持つ非 CMDB クラスである場合は、非 CMDB ターゲットクラスを関連付ける CMDB クラスを選する必要があります。非 CMDB クラスは、シリアル番号 [cmdb_serial_number] など、構成アイテム [cmdb_ci] クラスを拡張しないクラスを参照します。関連エントリ [cmdb_related_entry] クラスには、同じ非 CMDB クラスの複数の CMDB クラスの関連付けが含まれている場合があります。したがって、適切な関連付けを選択して、IRE の処理がターゲットの非 CMDB クラスを更新できるようにします。

たとえば、関連エントリ [cmdb_related_entry] クラスには、非 CMDB ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] クラスを CMDB ソフトウェアパッケージ [cmdb_ci_spkg] クラスに関連付けるレコードがあります。ターゲットクラスとしてソフトウェアインスタンスを選択する場合は、ソフトウェアインスタンスクラスをソフトウェアパッケージ [cmdb_ci_spkg] クラスに関連付ける必要があります。

クラスマッピングの非アクティブ化

たとえば、Service Graph Connector によって提供される ETL 変換マップを編集する場合は、クラスマッピングを削除して、統合の実行時にクラスが入力されないようにすることができます。ただし、後でそのクラスに入力することにした場合は、そのクラスを再度追加して、すべてのクラスマッピングを再構成する必要があります。代わりに、クラスマッピングを非アクティブ化して、そのマッピング設定をすべて保持しながら、統合の実行中にクラスを一時的に無視することができます。非アクティブ化することを選択したクラスは、ユーザーインターフェイスではグレー表示されますが、クラスマッピングを続行して編集することができます。後で、クラスマッピングを再アクティブ化して、クラスマッピングを再構成せずに、クラスの入力を有効にすることができます。

非アクティブ化することを選択した一部のクラスは、非アクティブ化することを直接選択しなかった追加のクラスの自動非アクティブ化をトリガーします。どのクラスが自動的に非アクティブ化されるかは、非アクティブ化することを選択したクラスによって異なります。たとえば、クラスに依存関係があるか、関連クラスがあるかなどによって異なります。これらの自動的に非アクティブ化されたクラスは次のようになります。

- ユーザーインターフェイスに薄いグレーで表示され、再アクティブ化することはできません。
- 次のクラスを再アクティブ化すると自動的に再アクティブ化されます。
  - 最初に非アクティブ化されて、自動非アクティブ化をトリガーしたクラス
  - 非アクティブ化されたクラスが依存するクラス

マッピングを直接非アクティブ化するすべてのクラスと、自動的に非アクティブ化される結果のクラスマッピングは、統合の実行時に入力されません。また、これらのクラスに関連付けられている関係とルックアップテーブルは、統合の実行時に入力されません。

クラスマッピングおよびその他の非アクティブ化シナリオ：

- 依存しているクラスがなく、関連するクラスがないクラスを非アクティブ化します。

  非アクティブ化されたクラスに関連付けられているルックアップルールと関係の自動非アクティブ化をトリガーします。

- クラスマッピング内で、シリアル番号などのルックアップルールを非アクティブ化します。

  自動非アクティブ化はトリガーしません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非 CMDB クラスに関連付けられている CMDB クラスを非アクティブ化します。
  - 関連付けられている非 CMDB クラスの自動非アクティブ化をトリガーします。
  - 非 CMDB クラスを無効にしても、関連付けられた CMDB クラスには影響しません。

- 依存関係を持つクラスを非アクティブ化します (IntegrationHub ETL に依存関係が存在する場合にのみ適用されます)。
  - 非アクティブ化されたクラスと 1 つの依存関係を持つすべてのクラスの自動非アクティブ化をトリガーします。

  - クラスに複数の依存関係がある場合、依存するすべてのクラスを非アクティブ化した場合にのみ、そのクラスは自動的に非アクティブ化されます。

    たとえば、ファイルシステムクラスが、コンピュータークラスとサーバークラスの両方と依存関係にあるシナリオなどです。コンピュータークラスを非アクティブ化しても、ファイルシステムクラスは自動的に非アクティブ化されません。サーバークラスも非アクティブ化した場合のみ、ファイルシステムクラスは自動的に非アクティブ化されます。

- 条件付きクラスまたは条件付きクラス内のクラスマッピングを非アクティブ化します。
  - 条件付きクラスを非アクティブ化またはアクティブ化すると、条件付きクラス内のすべての条件付きクラスのマッピングの自動非アクティブ化またはアクティブ化がトリガーされます。

  - 条件付きクラス内のクラスマッピングの非アクティブ化：統合の実行中に非アクティブ化されたクラスが入力されないようにします。ただし、関連する「If」、「Else if」、または「Else」条件自体は、条件付きクラスの条件内で引き続き有効です。たとえば、次のクラスマッピングを非アクティブ化した場合：

    [If] [operating_system] [contains] [Linux] の条件にさらに **[Class] [is] [Linux** Server]。

    この場合、Linux Server クラスは入力されませんが、**[If] [operating_system] [contains] [Linux]** 条件は有効です。

自動翻訳

CMDB クラスおよび属性へのデータ列のマッピング

ソースデータ列をマッピングする CMDB のターゲットクラスと属性を選択します。データ列を特定のターゲットクラスにマップすることも、特定のデータ値に応じてターゲットクラスが選択されるように条件を追加することもできます。

始める前に

必要なロール：cmdb_inst_admin

このタスクについて

マッピングするデータ列は、変換されていないソースデータ列、または変換されたデータ列のいずれかになります。たとえば、データ列をコンピュータークラスおよびソフトウェアパッケージクラスに統合するには、それらのクラスをターゲットクラスとして選択し、データ列をそれらのクラスの特定の属性にマップします。

クラス、関係性、またはルックアップルールのマッピングを構成するときには、これらのアイテムは常に最初はアクティブとして設定されます。マッピングを非アクティブ化した結果の詳細については、「クラスマッピングの非アクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
クラスを変更すると、そのクラスに既に設定されているマッピングに影響し、場合によってはそれらのマッピングが削除されます。クラスの変更を続行する前に、影響を受けるマッピングと影響の詳細が、[影響を受けるマッピング (Affected mappings)] ダイアログボックスに表示されます。ただし、これらの詳細は、変更が CMDB クラスから別の CMDB クラスへ、または非 CMDB クラスから別の非 CMDB クラスへの変更である場合にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**をクリックし、統合 の名前 をクリックします。
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。
2. ETL 変換マップアシスタントページのガイド付き設定の [データを CMDB にマップし、関係性を追加します] セクションで、[ソースデータをマップする **CMDB** クラスを選択してください] を選択します。
   プラットフォームで必須として設定されている属性が表示されるので、これらの各属性にデータ列をマッピングする必要があります。
3. [クラスの追加] をクリックしてマッピング先のターゲットクラスを追加するか、[クラスの編集] をクリックしてクラスを編集します。

   a. [クラスの追加] ダイアログボックスで、CMDB クラスを選択します。

   b. [保存] をクリックします。

   c. オプション: クラスの [マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチをオンまたはオフに設定します。[影響を受けるクラスマッピング] ダイアログボックスが表示された場合は、影響を受けるクラスのリストを確認し、[続行] をクリックします。
   非 CMDB クラスを追加した場合、そのクラスは最初は非アクティブで、有効な関連クラスを追加するまで、[マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチが無効になります。

4. [条件付きクラスを追加] をクリックしてから、[条件付きクラスを追加] ダイアログボックスで、データをさまざまなターゲットクラスにマップするために満たす必要がある条件を指定します。

   a. [コレクション] は、最下位の属性に関連付けられている階層内のデータ分岐に自動的に設定されます。データのマッピング元のデータ分岐の値を変更できます。このデータ分岐は、階層の同じデータ分岐より上位レベルにある必要があります。

   b. [条件] ドロップダウンリストで、データ値が満たす必要がある属性条件を選択するか、検索ボックスに「プラグイン」と入力してプラグイン条件を指定します。その後、どの条件にも一致しなかった残りのレコードを、さらに別のターゲットクラスにマップすることを指定できます。データレコードは、満たされた条件に従ってさまざまなターゲットクラスにマップされます。

   ネストされたデータを処理する場合、プレフィックスは属性アイテムのネストされた階層の最初のレベルを示します。

   注:
   非 CMDB クラスを選択した場合、そのクラスは最初は非アクティブで、アクティブな関連クラスを追加するまで、[マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチが無効になります。

   c. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. オプション: 条件付きクラスの [マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチをオンまたはオフに設定します。[影響を受けるクラスマッピング] ダイアログボックスが表示された場合は、影響を受けるクラスのリストを確認し、[続行] をクリックします。

e. オプション: [クラスを編集] をクリックして、条件付きクラスの設定を編集します。[条件付きクラスを編集] ダイアログボックスで、クラスマッピングの [マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチをオンまたはオフに設定します。[保存] をクリックし、[影響を受けるクラスマッピング] ダイアログボックスが表示された場合は、影響を受けるクラスのリストを確認し、[続行] をクリックします。

- 非アクティブ化されたクラスは統合の実行中に入力されませんが、これは関連付けられた条件には影響しません。「If」、「Else if」、または「Else」条件自体は、条件付きクラスの条件内で引き続き有効であり、一致する CI は条件に従ってフィルタリングされます。
- 条件付きクラスのトグルスイッチは、条件付きクラス内のすべての条件付きクラスマッピングの状態のサマリーを反映します。条件付きクラスマッピングの少なくとも 1 つがアクティブになっている場合、条件付きクラスのトグルスイッチはアクティブとして表示されます。それ以外の場合、条件付きクラスのトグルスイッチは非アクティブとして表示されます。

5. 非 CMDB クラスの場合は、[関連クラスを追加] をクリックして、非 CMDB クラスを CMDB クラスに関連付け、[マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチを有効にします。または、[関連クラスを編集] をクリックして、既に関連付けられているクラスを編集します。

a. [関連クラスを追加] ダイアログボックスで、CMDB クラスを選択します。リストには、指定された非 CMDB テーブルの関連エントリ [cmdb_related_entry] クラスのすべてのエントリが含まれます (非アクティブ化されたクラスは含まれません)。

b. [追加] をクリックします。

c. オプション: 関連クラスの [マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチをオンまたはオフに設定します。

> **注:**
> 関連するクラスが追加されていないか、非アクティブ化されている場合、[マッピングのアクティブ化/非アクティブ化 **(Activate/Deactivate Mapping)]** トグルスイッチは無効になります。

6. [マッピングを設定] をクリックして新しく追加されたクラスのマッピングを設定するか、[マッピングを編集] をクリックしてマッピングを編集します。

a. マッピングするには、右側のデータサイドバーからマッピングページの左側の CMDB ターゲット属性にデータ列をドラッグします。 アイコンをクリックし、マッピングのデータ列を選択します。
ネストされたデータをマッピングする場合：

- データサイドバーのデータ列は、ネストされたデータの構造を表すツリー形式で表示されます。各属性は、属性のサンプルデータに関連付けられています。
- 変換された列は、シアンの影付きのドットで示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 特定の CMDB クラスへのすべてのマッピングは、ネストされたデータの同じソース分岐からのものである必要があります。マッピングする最初の列の選択元の分岐のみが、後続のマッピングの列の選択に関して有効です。

  この制限は、ルックアップテーブルの属性にマッピングする場合とは異なる方法で適用されます。ルックアップテーブル内の属性へのすべてのマッピングも、同じソース分岐からのものである必要があります。ただし、そのソース分岐は、非ルックアップテーブルで使用したソース分岐とは異なっていてもかまいません。

  注:
  この制限を回避するには、データ準備ステップでコピー変換を使用して、親レベルから子レベルに属性をコピーします。マッピングするすべての属性が同じレベルになるようにデータを準備します。

- データサイドバーからマップする列をドラッグすると、マッピングに有効な CMDB ターゲット属性のフィールドが緑色の枠でハイライトされます。無効なターゲット属性に列をドロップしようとすると、それぞれのフィールドが赤い枠でハイライトされ、エラーが表示されます。

b. [属性を追加] をクリックします。次に、[属性を追加] ダイアログボックスの [属性] リストから、データをマッピングするターゲット属性として 1 つ以上のアイテムを選択します。リストの **[IRE 設定]** セクションまでスクロールダウンして、強力なインポートセットトランスフォーマープロパティ のいずれかを選択することもできます。[保存] をクリックします。
個々のアイテムレベルと IRE ペイロードレベルで定義された強力なインポートセットトランスフォーマープロパティの優先順位の詳細については、「強力なインポートセットトランスフォーマープロパティ 」を参照してください。

c. 「シリアル番号ルックアップ 1 (Serial Number Lookup 1)」ルールなどのルックアップルールをマッピングします。

ルックアップルールは、それらをマッピングするまで非アクティブ状態になります。ルックアップルールの [フィルター] アイコンをクリックして、ルックアップフィルターを編集または追加します。[ルックアップフィルター] ダイアログボックスで、データをさまざまなターゲットクラスにマップするために満たす必要がある属性条件またはプラグイン条件を指定します。次に、[保存] をクリックします。

ルックアップルールのフィールドをマッピングした後、ルールの [ルックアップルールのアクティブ化/非アクティブ化 (Activate/Deactivate Lookup rule)] トグルスイッチをオンまたはオフに設定できます。

d. オプション: [クラスの詳細を表示] をクリックして、CI クラスマネージャー に現在のクラスを表示します。

e. オプション: [データを変換] タブをクリックして、データ準備ページに移動し、そこでマッピングするデータを確認し、さらに変換することができます。

f. [ソースデータをマップする CMDB クラスを選択してください] ページに戻ります。

7. [完了としてマーク] をクリックします。

リレーションシップの追加

統合のために、ターゲット CMDB クラス間に存在する関係を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 関係に追加するクラスは、アクティブ化された状態である必要があります。
- 編集する基本関係または条件付き関係内の関係は、アクティブ化された状態である必要があります。
- 編集する条件付き関係内の関係内で、少なくとも 1 つの関係の条件がアクティブ化された状態である必要があります。そのようになっていない場合、[リレーションシップを編集] ボタンはグレー表示されます。

必要なロール：cmdb_inst_admin

このタスクについて
ネストされたデータとの関係を作成する場合、ネストされたデータから兄弟オブジェクトへの関係を作成することはできません。ネストされたデータのサンプルペイロードを例として使用する場合、インターフェイスとソフトウェアの間に関係を作成することはできません。

ITOM ヴィジビリティ (利用可能な場合) は、拡張された検出パターンを使用して CI 関係を特定し、ベースシステムの提案された関係テーブルに追加します。該当する場合は、[提案されたリレーションシップ] テーブルを使用して、共通サービスデータモデル (CSDM)　　(CSDM) 標準に準拠する関係を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**をクリックし、統合 の名前 をクリックします。
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。
2. ETL 変換マップアシスタントページのガイド付き設定の [データを CMDB にマップし、関係性を追加します] セクションで、[リレーションシップを追加] を選択します。
3. 関係を追加するには、[リレーションシップを追加] を選択するか、関係を追加する前に満たす必要がある属性条件を指定する場合は、[条件付き関係を追加] を選択します。必要に応じて次のアクションを完了します。
   [関係タイプ] リストメニューは、選択した親クラスと子クラスに基づいて変わります。
   - 依存関係がある場合、リストは無効になり、関係タイプが自動的に入力されます。
   - 複数の依存関係がある場合、リストには包含とホスティングの両方の関係オプションが表示され、包含関係タイプが自動的に入力されます。
   - 依存関係がない場合、リストには、[提案されたリレーションシップ] が表示され、最初に提案された関係が自動的に選択され、その後にベースシステムの関係タイプが続きます。
   - 提案された関係がない場合、リストには、[提案されたリレーションシップはありません] が表示され、その後にベースシステムの関係タイプが続きます。
4. [保存] をクリックして現在の変更を保存するか、[完了としてマーク] をクリックします。

   [保存] をクリックすると、ヘッダーにタイムスタンプが表示されます。タイムスタンプは、ETL 変換マップのIntegration Hub ETL セッションの間、そのまま表示されています。セッションに再度入るか、ETL マップを切り替えると、タイムスタンプが消えます。

マッピング結果のプレビュー

サンプル統合の結果をプレビューします。

始める前に
必要なロール：cmdb_inst_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
統合テストを実行し、サンプルデータ (デフォルトでは最大 100 レコード) の結果のサマリーを表示します。サマリーには、作成された関係、マッピングされたクラス、IRE が処理できなかった部分的なペーロードおよび不完全なペイロードの合計数が含まれます。また、強力な変換エンジン (RTE) と識別調整エンジン (IRE) からの詳細なメッセージを表示することもできます。

> **注:**
> ほとんどの IntegrationHub ETL ログメッセージ (RTE および IRE から) は情報を提供します。ただし、*com.glide.import_set.importlog_level* および *glide.importlog.log_to_table* システムプロパティが INFO ログメッセージを追加しないように設定されている場合でも、IntegrationHub ETL は INFO ログメッセージをレンダリングします。これらのプロパティの詳細については、「インポートセットのプロパティ」を参照してください。

サマリーページで詳細を表示した後、任意のステップに戻って調整を行い、統合を再実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**をクリックし、統合 の名前 をクリックします。
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。
2. ETL 変換マップアシスタントページのガイド付き設定の [サンプル統合結果のプレビューおよびインポートのスケジュール] セクションで、[テストとロールバックの統合結果] を選択します。
3. [テストとロールバックの統合結果] ページで、[統合実行] をクリックします。
4. サマリーページを表示し、さまざまなタブをクリックして、影響を受ける CMDB クラスの統合実行結果を確認します。 をクリックすると、CI フォームを開いて情報を表示できます。

   > **注:**
   > 属性列の順序は、プラットフォームのクラスのデフォルトの列リストに従います。最初に、クラスのデフォルト列が左から右に表示され、その後に残りの属性列がアルファベット順に整理されます。たとえば、Computers クラスのデフォルトの列リストを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > 構成 > コンピュータ.

5. オプション: 任意のクラスのタブを選択し、[マッピングを編集] をクリックして、[ソースデータをマップする CMDB クラスを選択してください] ページに戻り、そこでマッピングの設定を確認して変更できます。

   > **注:**
   > [マッピングを編集] をクリックすると、この統合実行の結果として CMDB に加えられたすべての変更がロールバックされます。

6. オプション: [関係] タブをクリックし、作成された関係を確認します。[リレーションシップを編集] をクリックして、[リレーションシップを追加] ページに戻り、そこで関係の構成を確認して変更できます。

   > **注:**
   > [リレーションシップを編集] をクリックすると、この統合実行の結果として CMDB に加えられたすべての変更がロールバックされます。

7. [エラーログ] タブ、[アクティビティログ] タブ、または[警告ログ] タブをクリックすると、統合中に IRE および RTE によって記録されたそれぞれの詳細が表示されます。

   IRE ログレコードはカテゴリごとにグループ化され、さらにそれぞれのクラスごとに整理されます。IRE ログメッセージの場合、[メッセージ] 列には、生のログメッセージから抽出されたメッ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セージ自体のみが含まれます。[ログメッセージ] 列には、メッセージ自体に加えてクラスとカテゴリを含む完全なログメッセージが含まれます。RTE ログは [その他] カテゴリに表示されます。

[詳細] 切り替えスイッチを使用して、[メッセージ] 列と [ログメッセージ] 列の表示モードを変更します。

- 詳細オン：ログメッセージの完全に展開されたテキストを表示します。
- 詳細オフ：ログメッセージの要約バージョンを表示します。メッセージをポイントすると、ログメッセージの完全に展開されたテキストが表示されます。

8. 統合実行の IRE ペイロードの詳細については、[不完全ペイロード] タブと [部分的ペイロード] タブをクリックしてください。
9. [完了としてマーク] を選択します。[ロールバックオプション] ダイアログボックスが表示され、次のいずれかのオプションを選択できます。
   - データを保持：この統合によって発生した CMDB に対するすべての変更が保持されます。
   - ロールバックを実行：この統合によって発生した CMDB に対するすべての変更はロールバックされ、CMDB は、統合を実行する前の状態に復元されます。

統合スケジュールの提供

この ETL 変換マップを使用して、CMDB にデータをインポートするスケジュールを設定します。

始める前に

必要なロール：cmdb_inst_admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**をクリックし、統合 の名前 をクリックします。
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。
2. ETL 変換マップアシスタントページのガイド付き設定の [サンプル統合結果のプレビューおよびインポートのスケジュール] セクションで、[インポートスケジュールの設定] を選択します。
3. [スケジュールを指定] ページで、[スケジュールを設定] をクリックします。
4. [スケジュール設定済みデータインポート] リストビュー (新しいタブで開かれます) で、[新規] をクリックします。
5. [スケジュール設定済みデータインポート] フォームに入力し、[送信] をクリックします。
   フォームフィールドの詳細については、「スケジュール設定済みデータインポート」を参照してください。
6. [完了としてマーク] をクリックします。

IntegrationHub ETL の変換タイプ

IntegrationHub ETL のさまざまな変換を使用して、CMDB にマッピングするためのソースデータを変換して準備します。

Integration Commons for CMDB ストアアプリからの変換は、IntegrationHub ETL でも利用できます。

連結

入力フィールドの値を単一の文字列に組み合わせ、オプションの *joining_string* フィールドで結合します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_concat_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	*joining_string* (オプション)

例	
入力	「input_1」、「input_2」、「input_3」
追加フィールド	*joining_string* =「,」
結果	「input_1、input_2、input_3」

ブール値に変換

受信した値をブール値に変換します。「true」と「1」の値は「true」 (大文字と小文字を区別しない) に変換され、その他の値は「false」に変換されます。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_to_boolean_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*

例：

- 次の入力はすべて「true」を返します。
  - true
  - 1
- 次の入力はすべて「false」を返します。
  - 「input_1」
  - 「」
  - 0
  - 11

日付に変換

受信値に *date_format* を適用して、受信値の *GlideDateTime* 値への変換を試みます。*date_format* が正しくない場合、*GlideDateTime* を使用して直接変換を試みます。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_to_date_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* まったく解析できない場合は空の値を返します。
追加フィールド	*date_format* (Java 簡易日付形式)

例	
入力	「2018/09/20 11:21:00 a.m. EST」
追加フィールド	*date_format* =「yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z」
結果	「2018-09-20 16:21:00」

例	
入力	「2018/09/20 01:21:00 PM EST」
追加フィールド	*date_format* =「yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z」
結果	「2018-09-20 18:21:00」

例	
入力	「09/20/18」
追加フィールド	*date_format* =「yyyy/MM/dd hh:mm:ss a z」
結果	「0018-09-20 00:00:00」

数値に変換

受信値を数値に変換します。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_to_numeric_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field* 受信値が数値以外の場合、出力は空です。

例	
入力	1.23
結果	1.23

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例	
入力	1.00
結果	1

例	
入力	input_1
結果	null

例	
入力	2
結果	null

コピー

ソースフィールドの値をすべてのターゲットフィールドにコピーします。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_copy_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields*
追加フィールド	*overwrite_existing_value* (オプション、ブーリアン)：**true** の場合、ターゲットフィールドの値が置換されます。それ以外の場合、空でない値は上書きされません。

最初の数値の抽出

ソースフィールドで最初に見つかった数値になるようにターゲットフィールドを設定します。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *decimal_places* (オプション、数字)：指定した小数点以下の桁数が出力に含まれるように強制します。 • *remainder_target_field* (オプション、フィールドへの参照)：最初の数値を削除した後、ソースフィールドのトリミングされた残りの部分に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例	
入力	「100 mb」
結果	「100」

例	
入力	「100.123 mb」
結果	「100.123」

例	
入力	「100.123 mb」
追加フィールド	*decimal_places* = 2
結果	「100.12」

例	
入力	「100 mb」
追加フィールド	*decimal_places* = 2
結果	「100.00」

例	
入力	「100 mb」
追加フィールド	*remainder_target_field* = <フィールド>
結果	「100」と <フィールド> = 「mb」

Glide ルックアップ

target_table でデータベースのルックアップを実行します。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields*
追加フィールド	• *target_table* • *glide_matching_fields* (文字列)：ターゲットテーブルの列名のカンマ区切りリスト。*source_sys_rte_eb_fields* の入力フィールドごとに、*glide_matching_fields* に同じ数の値が存在している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
	• *glide_target_fields* (文字列)：ターゲットテーブルの列名のカンマ区切りリスト。*target_sys_rte_eb_fields* のターゲットフィールドごとに、*glide_target_fields* に同じ数の値が存在している必要があります。

例	
入力	• 入力フィールド 1：南チャールズ通り 100、バルチモア • 入力フィールド 2：MD
追加フィールド	• ターゲットフィールド：場所 (cmn_location) • Glide マッチングフィールド：通り、州 • Glide ターゲットフィールド：sys_id
結果	出力フィールド 1：25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

最小/最大

ターゲットフィールドを、すべての入力フィールドの値の最大値または最小値に設定します。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_min_max_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *data_type* (選択リスト <STRING,NUMERIC,DATE>) • *min_max* (選択リスト <MIN,MAX>)

例	
入力	「2」、「-1」、「0」
追加フィールド	• *data_type* = NUMERIC • *min_max* = MAX
結果	「2」

例	
入力	「a」、「b」

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例	
追加フィールド	• *data_type* = STRING • *min_max* = MAX
結果	「b」

例	
入力	「2」、「-1」、「0」
追加フィールド	• *data_type* = NUMERIC • *min_max* = MIN
結果	「-1」

例	
入力	「a」、「b」
追加フィールド	• *data_type* = STRING • *min_max* = MIN
結果	「a」

複数入力スクリプト

複数の入力があるスクリプトを実行し、そのスクリプトの *target_field* == 出力を設定します。

各ソースフィールドは、「batch」変数内で JavaScript フィールドとして使用できます。JavaScript フィールドの名前は、エンティティフィールドのフィールド属性です (*sys_rte_eb_field.field* ではなく *sys_rte_eb_field.name* を参照します)。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_multi_in_script_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_fields*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *script* (スクリプト) • *use_unique_input_sets* (ブーリアン)：**true** の場合、一意の入力値のみが IRE 処理のデータバッチに含まれます。それ以外の場合は、すべての入力オブジェクトのフィールド値が含まれます。

入力として *record_type* と *operating_system* を取り、*record_with_os* を返すスクリプト関数で *use_unique_input_sets* を使用する例：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力データ

レコード	record_type	operating_system	record_with_os
1	コンピューター	Windows XP	
2	コンピューター	Linux	
3	コンピューター	Windows XP	

use_unique_inputs_sets が **true** に設定されている場合、スクリプトは 2 つの値のみを処理します (コンピューター + Windows XP およびコンピューター + Linux)。*use_unique_inputs_sets* が **false** に設定されている場合、3 つの値はそれぞれ個別に処理されます (コンピューター + Windows XP、コンピューター + Linux、コンピューター + Windows XP)。

サンプル スクリプト：

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
         // batch[i].<field> gives access to the field value
         var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
         var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
         // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
         output[i] = in0 + "_" + in1;
      }
   }
})(batch, output);
```

サンプル スクリプト：

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

      //step1: access the input variables
      var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
      var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

      //step2: Your script/code goes here.
      var c = a + b;

      //step3: set the output for each elements
      output[i] = b;
    }

 })(batch, output);
*/
```

Rexeg 置換

指定された *match_regex* に一致する受信文字列の各サブ文字列を、指定された *replacement_regex* 文字列値で置き換えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_regex_replace_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *match_regex* (文字列、正規表現) • *replacement_regex* (文字列)

例	
入力	「String&With(Special)$Characters」
追加フィールド	• *match_regex* =「[^0-9a-zA-Z]+」 • *replacement_regex* =「 」
結果	「特殊文字を含む文字列」

置換

指定された *match_string* に一致する受信文字列の各サブ文字列を、*replacement_string* 文字列値で置き換えます。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_replace_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *match_string* (文字列) • *replacement_string* (文字列)

例	
入力	「元の文字列」
追加フィールド	• *match_string* =「元の文字列」 • *replacement_string* =「置換文字列」
結果	「置換文字列」

数値を丸める

数字を四捨五入して最も近い整数にします。数値以外の値は切り捨てられます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_round_dumeric_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*

例	
入力	「1.5」
結果	「2」

例	
入力	「1.4」
結果	「1」

例	
入力	「文字列です」
結果	「」

スクリプト

入力があるスクリプトを実行し、そのスクリプトの target_field == 出力を設定します。

この変換は複数入力スクリプト変換に置き換えられ、既存の構成との下位互換性のために含まれています。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_script_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *script* (スクリプト) • *use_unique_input_sets* (ブーリアン) : **true** の場合、一意の入力値のみが IRE 処理のデータバッチに含まれます。それ以外の場合は、すべての入力オブジェクトのフィールド値が含まれます。例と詳細については、「複数入力スクリプト変換」を参照してください。

ソースフィールドは、JavaScript フィールド「input」として「batch」変数に含まれています。

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
        // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                output[i] = in0 + " modified by script";
            }
        }
    })(batch, output);
```

例：

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
 })(batch, output);
*/
```

セット

ターゲットフィールドの値を *set_value* で指定された文字列に設定します。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_set_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*
追加フィールド	• *set_value* (文字列) • *overwrite_existing_value* (オプション、ブーリアン)：**true** の場合、ターゲットフィールドの現在の値が上書きされます。それ以外の場合、空でない値は置き換えられません。

スプリット

splitting_string のソースフィールドの値を分割し、分割の結果の各アイテムを *target_sys_rte_eb_fields* に順番に割り当てます。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_split_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_fields*
追加フィールド	*splitting_string* (文字列)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例	
入力	*target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3} に対する「value1||value2||value3」
追加フィールド	*splitting_string* =「||」
結果	target1：value1、target2：value2、target3：value3

例	
入力	*target_sys_rte_eb_fields* {target1} に対する「value1||value2||value3」
追加フィールド	*splitting_string* =「||」
結果	target1：value1

例	
入力	*target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3} に対する「value1」
追加フィールド	*splitting_string* =「||」
結果	target1：value1、target2：<null>、target3：<null>

トリミング

source_sys_rte_eb_field 値から先頭と末尾の空白を削除し、結果を *target_sys_rte_eb_field* に割り当てます。この変換は、Java String.trim() と同等です。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_trim_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*

例	
入力	「value 1」
結果	「value 1」

大文字

source_sys_rte_eb_field 値を大文字にして、結果を *target_sys_rte_eb_field* に割り当てます。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_upper_case_operation

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細	
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*

例	
入力	「value1」
結果	「VALUE1」

大文字トリミング

大文字変換とトリミング変換の両方を組み合わせます。

詳細	
テーブル	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation
入力フィールド	*source_sys_rte_eb_field*
出力フィールド	*target_sys_rte_eb_field*

例	
入力	「value1」
結果	「VALUE1」

自動翻訳

前と後のスクリプトを統合データソースに追加

CMDB 統合アプリケーションのデータソースの前と後のカスタムスクリプトを追加します。これらのスクリプトは、IRE の入力および出力ペイロードへのアクセスを提供します。CMDB 統合が識別および調整エンジン (IRE) を呼び出すと、これらのスクリプトは IRE が統合ペイロードを処理する前と後に実行されます。

始める前に

必要なロール：cmdb_inst_admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**.

   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。

2. スクリプトを追加する統合の **[CMDB** アプリケーション] リンクをクリックします。
3. CMDB Integration Studio アプリケーションフォームの CMDB Integration Studio アプリケーションデータソース関連リストで、CMDB 統合のデータソースレコードを開きます。
4. CMDB Integration Studio アプリケーションデータソースフォームで、[スクリプトの前に実行 **(Execute Before Script)]** または [スクリプトの後に実行 **(Execute After Script)]** をオンにします。[スクリプトの前 **(Before Script)]** と [スクリプトの後 **(After Script)]** のコメントを確認し、スクリプトフィールドの下部にカスタムスクリプトを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトフィールドのコメントは、前と後のスクリプトの詳細を提供します。カスタムスクリプトを作成するときは、サポートされている操作と例などの、これらのガイドラインと説明を参照してください。

5. [更新] をクリックします。

関連情報

識別および調整エンジン (IRE)

重複 **ETL** 変換マップ

既存のマップとほぼ同じマップを作成する必要がある場合は、既存の ETL 変換マップを使用します。既存のマップを選択し、新しい重複マップの新しいデータソースを指定してから、データ変換などの他の設定を変更または保持します。

始める前に

新しい重複 ETL 変換マップのデータソースは、次の要件を満たす必要があります。

- データソースのスキーマは、元の ETL 変換マップのスキーマと同じである必要があります。たとえば、両方のデータソースに同じ数の列と同じ列ラベルが含まれている必要があります。
- データソースが既に存在している必要があります。
- データソースを他の ETL 変換マップで使用することはできません。

必要なロール：cmdb_inst_admin

手順

1. 移動先 すべて > 構成 > 統合ハブ **ETL**.
   IntegrationHub ETL のランディングページには、ServiceNow Store からダウンロードされた統合を含む、システムに存在するすべての統合が一覧表示されます。
2. [複製] をクリックし、[重複 ETL 変換マップ] フォームに入力します。

フィールド	説明
複製元	複製元の ETL 変換マップ。
CMDB アプリケーション	ETL 変換マップに関連付けられた CMDB アプリケーション。 [新しく追加] を選択すると、新しい CMDB アプリケーションの **[CMDB** アプリケーション] フィールドと [検出ソース] フィールドが追加されます。
検出ソース	新しい CMDB アプリケーションに関連付けられている検出ソース。**[CMDB** アプリケーション] を [新しく追加] に設定した場合に表示されます。
CMDB アプリケーション名	新しい CMDB アプリケーションの名前。**[CMDB** アプリケーション] を [新しく追加] に設定した場合に表示されます。
名前	ETL 変換マップの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データソース	生のソースデータのインポート元になる、この ETL 変換マップに固有のソースフィード。

3. [複製の作成] をクリックします。

タスクの結果
新しい重複 ETL 変換マップのデータがインポートされ、[ソースデータをインポートして基本的な詳細を入力します] タスクが完了として設定されます。

次のタスク
ガイド付き設定手順の次の手順に進み、インポートされたデータを確認し、重複 ETL 変換マップを使用して統合を完了します。

サービスグラフコネクタ

サービスグラフコネクタ は、セキュリティ、サーバー、ソフトウェア、あるいは、監視、モノのインターネット (IoT)、クラウドなどのさまざまな領域のサードパーティソースから 構成管理データベース (CMDB) にデータを取り込む、事前定義された統合です。

重要:
ServiceNow で提供されるコネクタのリストについては、「利用可能な サービスグラフコネクタ」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

専用アプリとして サービスグラフコネクタ を使用することで、CMDB 内のサードパーティデータの品質と一貫性を維持できます。

次のビデオでは、サービスグラフコネクタ の概要について説明します。

Service Graph Connectors

コネクタはまた、サードパーティデータが 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM) で指定された通りに CMDB 内の適切な場所にマッピングされていることの確認も行います。CSDM は、ServiceNow 製品でのデータの使用を可能にし、レポートの精度を向上させます。CSDM の詳細については、「共通サービスデータモデル (CSDM) 」を参照してください。

サービスグラフコネクタ は、次の手順で構成データパイプラインを管理します。

1. 識別ルールを使用してクラス、属性、およびデータソースを識別して、データを取り込みます。
2. CMDB に準拠するようにデータを標準化します。
3. 調整ルールを使用して、データの調整を行い 1 つの一貫したイメージにします。
4. データを CMDB に取り込みます。

各コネクタ内で提供される Guided Setup では、構成の手順を順を追って説明します。構成を行ったら、CMDB 共通統合 ストアアプリで提供される統合ダッシュボードを使用して、インストールさ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

れているすべての統合のステータスと処理結果を追跡できます。詳細については、「(CMDB 共通統合」を参照してください。

注:
CMDB 共通統合 ストアアプリは、サービスグラフコネクタ を使用して、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。詳細については、「CMDB 統合ダッシュボード」を参照してください。

主な機能

データの健全性

マルチソース CMDB を使用してデータを維持します。

エクスペリエンスの向上

サービスグラフコネクタ で提供される Guided Setup で利用可能な直感的なセットアップオプションとガイダンスにより、展開を迅速化することで、カスタマイズと価値実現までの時間を短縮します。

リスクの低減

サービスグラフコネクタ がサポートされており、認定パートナーが最新の状態であることを確実にします。

サービスグラフコネクタ の使用

一般的なアプリケーションには、ServiceNow Store から入手可能な サービスグラフコネクタ を使用できます。

サービスグラフコネクタ を使用すると、データガバナンスと設計プラクティスを義務化することができます。サービスグラフコネクタ を使用して義務付けられているプラクティスの例を、いくつか以下に挙げています。

- データを特定の CI タイプに一貫して関連付けます。たとえば、IP アドレスは、インターフェイスとサーバーの混合ではなく、常にネットワークインターフェイスに割り当てられます。ServiceNow 製品がサードパーティデータの場所を確実に認識できるようにする。詳細については、「CMDB 分類とクラスの依存関係」を参照してください。
- 識別および調整 (IRE) エンジンを使用して、データを CMDB にロードする前に正しく識別して分類します。CI の重複を防止し、複数のデータソース間で属性値の一貫性を確保します。

  サービスグラフコネクタ で使用される IRE 関連のルールについては、以下のトピックを参照してください。

  - CMDB 識別および調整
  - 識別ルール
  - 調整ルール
  - IRE のデータソースルールの作成
  - 重複した CI の検出
  - データ更新ルールの作成
  - ID 包含ルールの作成
- IntegrationHub ETL 機能を使用して、データが最も高速かつ効率的な方法で変換およびロードされるようにします。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題の解決サービスグラフコネクタ

Service Graph Connector Support Tools スコープ対象のアプリケーションを使用して、インスタンスにインストールされている問題を解決サービスグラフコネクタしたり、一般的な分析を実行したりできます。「Service Graph Connector サポートツール」を参照してください。

利用可能な サービスグラフコネクタ

サービスグラフコネクタ を使用することで、サードパーティデータを CMDB のクラスとプロパティにインポートして統合できます。

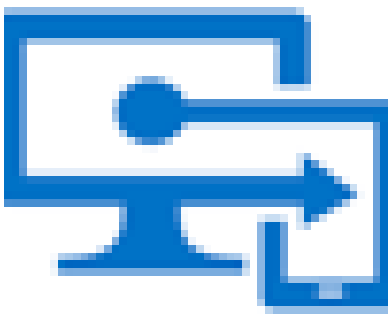
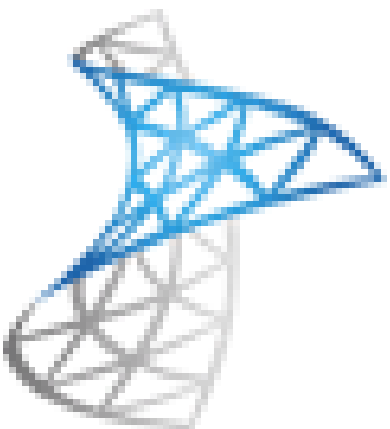
> **重要:**
> をご覧ください ServiceNow Store すべての サービスグラフコネクタ最新のリストを表示するためのWebサイト。

以下でアプリケーションを選択すると、そのアプリケーションから CMDB にデータを取り込むために使用できる サービスグラフコネクタ についての詳細を確認できます。

パブリッククラウドプロバイダー

AWS	GCP	Microsoft Azure

エンドポイントまたは **IT** 資産管理アプリケーション

Jamf	Microsoft Intune	Microsoft **Sccm**
		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Tanium

VMware Workspace ONE UEM

監視および観測可能性アプリケーション

AppDynamics

Datadog

Dynatrace

OpenTelemetry

New Relic

SolarWinds

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュリティソリューション

Microsoft Defender for Endpoint	**Microsoft Active Directory**	**Qualys**
Rapid7		

ソフトウェア、サーバー、またはネットワークアプリケーション

Infoblox		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オペレーショナルテクノロジー **(OT)** アプリケーション

Claroty CTD	Microsoft Defender for IoT (オンプレミス管理コンソール)	Microsoft Defender for IoT **(Azure)**
Operational Technology (Excel インポート)		

パートナー構築のコネクタ

サービスグラフコネクタ はパートナーとベンダーが 構築できます。パートナーが構築したコネクタの一覧については、 ServiceNow Store Webサイトにあります

Service Graph Connector サポートツール

ServiceNow Service Graph Connector Support Tools アプリケーションを使用して、インスタンスにインストールされている問題を解決サービスグラフコネクタしたり、一般的な分析を実行したりできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

主な機能

Service Graph Connector Support Tools アプリケーションには、問題タイプへの対応として事前に構築された会話が含まれており、問題の解決と一般的な分析の実行が可能になりますサービスグラフコネクタ。

アプリケーションは、次のタイプの問題をデバッグして解決する機能を提供します。

接続の問題

選択したデータソースに応じて、必要なプロパティを更新または設定するように要求し、コネクタに対応するアクションを手動で実行 フローデザイナー できるようにし、データソースからの応答を検証するための HTTP ログへのリンクを提供します。

データの問題

識別および調整エンジン (IRE) ルール、調整ルール、ビジネスルール、およびマッピングのカスタマイズを確認します。問題の原因となっているフィールドとインポートを確認し、インポート行を再処理して、完全な変換情報を提供します。また、追加のトラブルシューティング手順も提供します。

パフォーマンスの問題

選択したデータソースとインポートセットに応じて、基本的なパフォーマンスチェックを行い、 構成管理データベース (CMDB) 統合実行の履歴を確認します。

マッピングの問題

IntegrationHub ETL ストアアプリを使用して、入力フィールドと出力フィールドのマッピングをレビューします。

チャットボット会話は、ナレッジベースのナレッジ記事ランディングページ Now Support にも誘導されます (コネクタで利用可能な場合)。

Service Graph Connector サポートツールのインストール

admin ロールがある場合は、 Service Graph Connector サポートツール をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：管理者

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが Service Graph Connector サポートツールとともにインストールされます。

Integration Commons for CMDB (sn_cmdb_int_util)

CMDB 統合ダッシュボードと、一連の強力な変換エンジン (RTE) 変換およびスクリプトインクルードが含まれています。

Glide 仮想エージェント Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

構築済みの IT Service Management (ITSM) 会話を複数使用して、IT サービス支援を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Service Graph Connector Support Tools アプリケーション (sn_sgc_support) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. [インストール] を選択します。

問題の解決サービスグラフコネクタ

Service Graph Connector Support Tools アプリケーションを使用して、仮想エージェントとのチャットボット会話を開始し、インスタンスにインストールされている問題についてサービスグラフコネクタ問題を解決したり、一般的な分析を実行したりすることができます。

admin ロールを持つユーザーが Service Graph Connector Support Tools アプリケーションをインストールしている場合は、仮想エージェント サービスグラフコネクタ とのチャット会話を開始して問題を解決できます。アプリケーションには、問題タイプへの対応として構築済みの会話が含まれています。

事前に構築された会話を使用して、次のタイプの問題をデバッグおよび解決できます。

接続の問題

選択したデータソースに応じて、仮想エージェントは、必要なプロパティを更新または設定し、コネクタに対応するアクションを手動で実行 フローデザイナー し、HTTP ログを使用してデータソースからの応答を確認することを提案します。

データの問題

仮想エージェントは、識別および調整エンジン (IRE) ルール、調整ルール、ビジネスルール、およびマッピングのカスタマイズを確認することを提案します。問題の原因となっているフィールドとインポートを確認し、インポート行を再処理して、完全な変換情報を表示します。また、追加のトラブルシューティング手順を実行することをお勧めします。

パフォーマンスの問題

選択したデータソースとインポートセットに応じて、仮想エージェントは、基本的なパフォーマンスチェックを行い、 構成管理データベース (CMDB) 統合実行の履歴を確認することを提案します。

マッピングの問題

仮想エージェントは、 IntegrationHub ETL ストアアプリを使用して入力フィールドと出力フィールドのマッピングを確認することを提案します。

問題の解決サービスグラフコネクタ

問題を解決するか、 サービスグラフコネクタ で サービスグラフコネクタ利用可能なトラブルシューティングモジュールを使用して一般的な分析を実行します。

始める前に
Service Graph Connector サポートツールのインストール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > トラブルシューティング.
2. [Now Support] ウィンドウで、[新しい会話を開始するにはここをクリックしてください] を選択します。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [**Service Graph Connector** ヘルプ] を選択します。
5. ヘルプオプションを選択します。
6. 選択したヘルプオプションに基づいて、ヘルプ指示に従って問題を解決するか、一般的な分析を実行します。
7. オプション: [チャットの終了] を選択して会話を閉じます。

Service Graph Connector for Active Directory

Service Graph Connector for Active Directory は、Microsoft Active Directory (AD) 製品からコンピューターとソフトウェアの情報を取得し、インスタンスの Configuration Management Database (CMDB) にインポートします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

Tokyo、Utah、Vancouver の ServiceNow ファミリーリリースがサポートされています。

ユースケース

- ServiceNow インスタンスから Microsoft AD 資産を管理します。
- Microsoft AD (Active Directory) 製品から資産に関するコンピューターとソフトウェアの詳細を取り込み、CMDB の適切な構成アイテム (CI) クラスに保存します。

ガイド付き設定

Service Graph Connector for Active Directory のガイド付き設定機能を使用すると、整理された順序のタスクで統合を構成できます。

Service Graph Connector for Active Directory の構成

指示に従って Service Graph Connector for Active Directory アプリケーションをダウンロードしてアクティブ化した後、「」および「」Install a Security Operations integration を参照してくださいDownload an application from the ServiceNow Store for the first time 。この統合を構成する前に、いくつかの手順を完了する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

事前準備

IT Operations Management (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションに基づいたサブスクリプションユニットを取得または確認します。

ストアの Service Graph Connector for Active Directory アプリケーションリストページとともに提供される ServiceNow サブスクリプションユニットの概要 PDF を参照してください。「管理対象の IT リソースタイプ」セクションで説明されているように、この Service Graph コネクタによって CMDB で作成または変更されても、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。

ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

ロール:インスタンスにアプリケーションをダウンロードしてインストール (アクティブ化) するには、admin が必要です。

- ServiceNow Store で入手可能な Integration Commons for CMDB アプリケーションをインストールまたはインストールします。
- ServiceNow Store で入手可能な CMDB CI Class Models アプリケーションをインストールまたはインストールします。
- ITOM Discovery ライセンスアプリケーション (com.snc.itom.discovery.license) を有効にします。このアプリケーションをアクティブ化する必要があります。
- ITOM ライセンスアプリケーション (com.snc.itom.license) があることを確認します。
- Guided Setup (com.sn.ads.setup)

Guided Setup との統合の接続を設定してテストします

Guided Setup で接続を構成し、インポートスケジュールを設定し、正常な接続を確認し、オプションで複数のインスタンスを追加します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Active Directory** > セットアップ.
2. [Guided Setup へようこそ] ホームページで、[続行] を選択します。
3. 表示される [エクスペリエンス] ページで、[最適なエクスペリエンス]、[続行] の順に選択します。
4. 表示されるページで、[**LDAP** サーバーの詳細の構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションとともに 1 つの LDAP サーバーが提供されます。このサーバーには、コンピューターの OU からコンピューターのオブジェクト情報を取得するコンピューター組織 (OU) ユニットが含まれています。

5. 値を確認するか、フィールドに入力します。

フィールド	値
名前	LDAP サーバーの一意の名前 (SGC-AD-computer など)。
アプリケーション	読み取り専用の Service Graph Connector for Active Directory
アクティブ	選択済み。
ログイン識別名	AD サーバーのログイン名。
ログインパスワード	AD サーバーのパスワード。
検索開始ディレクトリ	検索するディレクトリ (DC=Ops など)
MID Server	接続専用の MID Server。

6. [更新] を選択します。
7. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。
[LDAP サーバー接続のテスト] ページが表示されます。ここでは、前のステップで指定した情報に基づいて、LDAP サーバー接続が動作しているかどうかを確認できます。
8. [関連リンク] の下の [テスト接続] リンクを選択します。
接続に成功すると、メッセージが表示されます。接続テストに失敗した場合は、[メッセージ] フィールドと [提案] フィールドで続行方法を確認してください。
9. 接続に成功したら、 [更新] を選択します。
10. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。
[複数のインスタンスを追加] ページが表示されます。複数のインスタンスを追加するには、データソースアクセスを更新する必要があります。Service Graph Connector for Active Directory に新しい接続のデータソースを作成するには、データソース [sys_data_source] テーブルの権限を編集する必要があります。
11. 権限を編集するには、次の手順に従います。
    a. Service Graph Connector for Active Directory へのスコープを グローバルに変更します。
    b. リストから [エントリ] を選択します。
    c. [アプリケーションのアクセス] タブを選択した状態で、[作成可能]、[更新可能]、および [削除可能] チェック ボックスをオンにします。
    d. [保存] を選択し、スコープを **[Service Graph Connector for Active Directory]** に変更します。
    次に、予定されているデータインポートアクセスを更新します。Service Graph Connector for Active Directory で新しい接続のインポートスケジュールを作成するには、予定されているデータインポート [scheduled_import_set] テーブルの権限を編集する必要があります。
12. 予定されているデータインポートの権限を編集するには、ステップ 11 を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に、LDAP OU 定義アクセスを更新します。Service Graph Connector for Active Directory に新しい接続のインポートスケジュールを作成するには、LDAP OU 定義 [ldap_ou_config] テーブルの権限を編集する必要があります。

13. LDAP OU 定義の権限を編集するには、ステップ 11 を繰り返します。
14. [別の **LDAP** サーバーを追加] を選択します。
15. 値を確認するか、フィールドに入力します。

フィールド	値
LDAP サーバーの種類	Active Directory
サーバー名	LDAP サーバーの名前
サーバー URL	URL (ldap://host-name:333/ など)
検索開始ディレクトリ	検索するディレクトリ (DC=SecOps など)。

16. [送信] を選択します。
    送信後、サーバーの構成を完了するには、さらに情報が必要です。
17. 値を確認するか、フィールドに入力します。

フィールド	値
名前	LDAP サーバーの一意の名前 (SGC-AD-computer など)。
アプリケーション	読み取り専用の Service Graph Connector for Active Directory
アクティブ	選択済み。
ログイン識別名	AD サーバーのログイン名。
ログインパスワード	AD サーバーのパスワード。
検索開始ディレクトリ	検索するディレクトリ (DC=SecOps など)
MID Server	接続専用の MID Server。

18. [更新] を選択します。
19. リストからサーバーを選択します。
20. 必要に応じて、次のフィールドを変更できます。
    - ログイン識別名。
    - ログインパスワード
    - 検索開始ディレクトリ
    - LDAP サーバーの URL
    - MID Server
21. [関連リンク] の下の [テスト接続] リンクを選択します。
    接続に成功すると、メッセージが表示されます。接続テストに失敗した場合は、[メッセージ] フィールドと [提案] フィールドで続行方法を確認してください。
22. 接続に成功したら、 [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

23. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。
24. 別のサーバーを追加するには、手順 14 から 21 を繰り返します。
    次のステップでは、Active Directory サーバーからデータをインポートするジョブスケジュールを設定します。
25. [スケジュール設定済みジョブの構成] を選択します。
26. [予定されているデータインポート] フォームで、実行頻度について [定期的] を選択します。
27. [今すぐ実行] を選択してインポートを開始します。
28. 接続に成功したら、 [更新] を選択します。
29. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。

Active Directory Service Graph Connector のインポートされたデータの表示

Active Directory データソースのデータは、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義にマッピングされ、強力な変換エンジン (RTE) を使用して変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

ターゲットテーブル

ガイド付き設定を完了したら、Active Directory から定期的にデータをプルするように統合を設定します。データは次のテーブルにロードされます。

Integration Hub ETL アプリケーションを使用して、データマップを表示できます。

- SGC Active Directory インポート [sn_sec_sgc_ad_active_directory_import]。これはステージングテーブルです。
- コンピューター [cmdb_ci_computer]。
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]、[cmdb_software_instance]、[cmdb_sam_sw_install]。
- SGC Active Directory コンピューター [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer]。

Active Directory Service Graph Connector でターゲットとなる CMDB クラス

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
カテゴリ	category
オブジェクト ID	object_id
完全修飾ドメイン名	fqdn
チェック アウト日時	check_out
チェックイン (Check in)	check_in
最初の検出日	first_discovered
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
名前	name
キー	key
バージョン	version

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on
製品名	ソフトウェア

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

表示名	display_name
バージョン	version
検出ソース	discovery_source

SGC Active Directory コンピューター [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
アカウントの有効期限	account_expires
不正なパスワード数	bad_pwd_count
パスワードの時刻が間違っています	bad_password_time
コード ページ	code_page
共通名	Cn
国コード	country_code
説明	description
表示名	display_name
識別名	distinguished_name
Dn	dn
スコア伝搬データ	dscore_propagation_data
インスタンスタイプ	instance_type
Iscritical システム オブジェクト	iscritical_system_object
キーワード	キーワード
前回のログオン	last_logon

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
ローカルポリシーフラグ	local_policy_flags
ログオン数	logon_count
次のメンバー	member_of
Ms-DS-Host サービスアカウント	msds_host_service_account
ms-ds-サポートされている暗号化の種類	msds_support_ncryptiontypes
名前	name
オブジェクトクラス	object_class
オブジェクト GUID	object_guid
その他の既知のオブジェクト	other_well_known_objects
パスワードの最終設定	pwd_last_set
プライマリグループ ID	primary_groupid
SamAccount 名	sam_account_name
SamAccount タイプ	sam_account_type
サービスバインディング情報	service_binding_information
サービスクラス名	service_class_name
サービス DNS 名	service_dns_name
サービス DNS 名タイプ	service_dns_name_type
サービスプリンシパル名	service_principal_name
詳細表示にのみ表示	show_in_advanced_view_only
ソース	source
ユーザー アカウント制御	user_account_control
USN が変更されました	usn_changed
USN が作成されました	usn_created
変更時	when_changed

AWS のサービスグラフコネクタ (2.4.0)

AWS のサービスグラフコネクタ を使用して、Amazon Web サービス (AWS) データを ServiceNow インスタンスに安全に取り込みます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

統合では、AWS ネイティブテクノロジーと AWS セキュリティのベストプラクティスを使用し、クラウドチームが ServiceNow ワークフロー内でデータを接続できるようにします。AWS のサービスグラフコネクタ の詳細については、ServiceNow Community サイトの「Service Graph Connector for AWS - 開始するには」の記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているバージョン

サポートされている ServiceNow のバージョン：

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

ユースケース

さまざまな ServiceNow アプリケーション用の サービスグラフコネクタ の使用方法の例を次に示します。

- クラウドのリソース、関係性、および状態をリアルタイムで可視化します。
- ITAM/SAM アプリケーションによる結果を詳細に検出します。
- ガバナンスとコンプライアンスの結果。

アップグレードに関する重要な情報 **AWS** のサービスグラフコネクタ

アップグレード・プロセスを開始する前に、以下のタスクを完了してください。

- カスタマイズがある場合は、顧客アップデート [sys_update_xml] テーブルから関連 AWS のサービスグラフコネクタ づけられたレコードを削除します。「Customer Updates table」を参照してください。
- 依存関係をアップグレードします。

の最新バージョン AWS のサービスグラフコネクタをインストールした後:

- インスタンスから AWS データの完全インポートを実行します。データソースのデータソース [**sys_data_source**] テーブル AWS からlast_run_datetimeフィールドの値が削除されていることを確認してください。
- スクリプトをダウンロードして再実行します AWS 。「AWS 環境の構成」を参照してください。

ガイド付き設定

AWS のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

注:
AWS のサービスグラフコネクタバージョン 2.3.0 から:

- コネクタ内で使用できる CloudFormation スクリプトは、スコープ指定の ID およびアクセス管理 (IAM) アクセス許可によってよりセキュリティで保護されます。からデータをAWSインポートするために必要なユーザー権限が少ない。
- Systems Manager ドキュメント (SSM ドキュメント) の AWS Send-Command には、データベースデータの詳細検出をサポートするための追加コマンドがあります。
- HTTP エラー処理プロセスは、インポートエラーの場合により正確な結果を返します。

したがって、バージョン 2.2.1 以前から AWS のサービスグラフコネクタ アップグレードする場合は、ガイド付き設定を使用して、アップグレードされた CloudFormation スクリプトをダウンロードして実行してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの AWS 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

AWS データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

注:
データソース [sys_data_source] テーブルの [前回実行日時を使用AWS] フィールドがデータソースに対して空の場合、コネクタはベースラインデータをインポートします。フィールドにデータがある場合、コネクタは新しいデータのみをインポートします。

次の表に、AWS に含まれるデータソースと、インポートされたデータがロードされる対応するステージングテーブルを示します。

AWS のデータソースとステージングテーブル

データソース	ステージングテーブル
SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-Gateway [sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway]
SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Datacenters [sn_aws_integ_sg_aws_datacenters]
SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDb [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]
SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]
SG-AWS-EKS-Cluster	SG-AWS-EKS-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster]
SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2]
SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_full]
SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]
SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]
SG-AWS-Generic-Resources **注:** 他のデータソースによって追跡されていない汎用リソースからデータをインポートします。	SG-AWS-Generic-Resources [sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS のデータソースとステージングテーブル (続く)

データソース	ステージングテーブル
SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Hardware-Type [sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type]
SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-Id [sn_aws_integ_sg_aws_image_id]
SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]
SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]
SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Network-Interface [sn_aws_integ_sg_aws_network_interface]
SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organization [sn_aws_integ_sg_aws_organization]
SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Units [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]
SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]
SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]
SG-AWS-Security-Group	SG-AWS-Security-Group [sn_aws_integ_sg_aws_security_group]
SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_service_account]
SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags]
SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-Org-Unit-Accounts [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts]
SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory] SG-AWS-Software-Staging [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]
SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Software-Remove [sn_aws_integ_sg_aws_software_remove]
SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]
SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Storage-Volume [sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume]
SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Subnets [sn_aws_integ_sg_aws_subnets]
SG-AWS-Tags	SG-AWS-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_tags]
SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	SG-AWS-VM-Hw-Consolidation [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation]
SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージングテーブルからインポートされたデータは、次のターゲットテーブルに挿入されます。

- アプリケーション [cmdb_ci_appl]
- 可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]
- AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
- AWS 組織単位 [cmdb_ci_aws_org_unit]
- ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block]
- クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]
- クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]
- クラウドゲートウェイ [cmdb_ci_cloud_gateway]
- クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
- クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]
- クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]
- クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]
- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
- クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
- CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
- Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
- Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]
- DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]
- ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
- イメージ [cmdb_ci_os_template]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- キー値 [cmdb_key_value]
- Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- 実行中のプロセス [cmdb_running_process]
- サーバー [cmdb_ci_server]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]
- ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
- ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- TCP [cmdb_tcp]
- 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
- VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic]

> **注:**
> AWS Systems Manager (SSM) サービスが有効になっていない場合、コネクタはサーバー [cmdb_ci_server] クラスのサーバーレコードを入力します。AWS SSM サービスが有効になっている場合、SSM サービスを通じて取得されたプラットフォームタイプに基づいて、サーバーレコードは Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] クラスまたは Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] クラスのいずれかに入力されます。サーバー [cmdb_ci_server] クラスは、Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] および Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] クラスの親クラスです。

データの保存場所と、 からデータをAWSプルするときに使用できるインポートスケジュールの詳細については対象となる CMDB クラス、「」および「のスケジュールのインポート」AWS のサービスグラフコネクタを参照してください。

診断テストを実行すると、データが次のテーブルにロードされます。

- SG AWS 診断の詳細 [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- SG-AWS 診断サマリー [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- SG-AWS 診断サマリーノート [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

AWS各接続の設定データは、SG AWS アプリケーションプロパティ [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties] テーブルに格納されます。

AWS から CI 情報をプルする方法の詳細については、ServiceNow Community サイトの記事「Service Graph Connector for AWS - Functional Spec and CI (Service Graph Connector for AWS - 機能仕様および CI)」を参照してください。

BYOL サポート

自分のライセンスの持ち込み (BYOL) は、以前に購入したオンプレミス ライセンスを に移動するプロセスです Amazon AWS クラウド。コネクタは、キー値 [cmdb_key_value] テーブルにライセンス情報を入力することで、Oracle Database サーバーの Amazon AWS クラウド イメージ CI の BYOL をサポートします。ライセンス情報が見つかると、キー値が `Windows_OS_License_Type_automatic` に設定され、キー値が [cmdb_key_value] テーブルで `BYOL` に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EKS コンポーネントで廃止された CI の管理

ポッド、サービス、ボリュームなどの EKS コンポーネントで Amazon Elastic Kubernetes サービス (EKS) CI が削除された場合、対応する CMDB CI エントリーは次のクラスで自動的に [廃止] に設定されます。

- Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Docker コンテナー [cmdb_ci_docker_container]
- Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume]

その他のリソース

AWS の設定の詳細については、ServiceNow Community サイトの次の記事を参照してください。

- Service Graph Connector for AWS - Introduction (Service Graph Connector for AWS - 開始するには)
- Service Graph Connector for AWS - Diagnostic Tool & Troubleshooting Issues (Service Graph Connector for AWS - 診断ツールと問題のトラブルシューティング)
- Service Graph Connector for AWS - Functional Spec and CI (Service Graph Connector for AWS - 機能の仕様と CI)
- Cloud Discovery and SG-AWS (クラウド検出と SG-AWS)

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

で廃止された CI の削除の最適化を有効にする AWS

のすべての画像 CI のメタデータのインポートを有効にする AWS

最適化された SG-AWS-SendCommand データソースパフォーマンスの有効化

大規模 AWS リソースのインポート失敗の処理

AWSの環境の構成AWS のサービスグラフコネクタ

Amazon Web サービス を使用してAWS のサービスグラフコネクタデータをインポートするように (AWS) 環境を構成します。

始める前に
AWS のサービスグラフコネクタアプリケーション (sn_aws_integ) をインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール:アプリケーション管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. の詳細 AWS コネクタによって使用されるリソース.
   の概念をよく理解して、 AWS が とどのように統合AWSされるかAWS のサービスグラフコネクタを学習してください。
2. スクリプトのダウンロードAWS。
   AWSのAWS のサービスグラフコネクタガイド付き設定に含まれているスクリプトをダウンロードします。
3. を実行する前に要件を確認してください AWS スクリプト.
   スクリプトを実行する前に、前提条件を満たしてください AWS 。
4. AWS スクリプトを実行します。
   用意されている AWS のサービスグラフコネクタ スクリプトを実行して、データをインポートするための環境を設定します AWS 。

AWS によって使用されるリソース AWS のサービスグラフコネクタ

の概念をよく理解して、AWSが AWS のサービスグラフコネクタ ()AWS とAmazon Web サービスどのように統合されるかを学習してください。

構成サービスとAWS構成レコーダー

> **重要:**
> コネクタAWSを設定するには、構成サービスとAWS構成レコーダーが必要です。

AWS Config サービスは、リソース構成の変更をモニターして記録しますAWS。

構成 AWS レコーダー は、リソース構成の変更を検出し、これらの変更を構成アイテム (CI) としてキャプチャします。はコネクタの設定に必要です。構成 レコーダー を使用すると、すべてのハードウェアデータを AWS 構成に記録できます。ドキュメントサイトの「AWS 構成とは?」 AWSを参照してください。

これにはAWS のサービスグラフコネクタ、代わりに構成レコーダーを有効にする AWS Config サービスを有効にする `EnableAWSConfig.yml` スクリプトが含まれています。「設定に必要なスクリプトの実行 AWS」を参照してください。

> **注:**
> 該当するAWSすべてのアカウントとリージョンで AWS Config サービスが有効になっていることを確認します。

AWS Config アグリゲーター

> **重要:**
> AWS Config アグリゲーターは、コネクタを設定するためのオプションです。

AWS Config アグリゲーターは、次のソースから構成AWS構成とコンプライアンスデータを収集します。

- 複数のアカウントと複数のリージョン
- 単一のアカウントと複数のリージョン
- 組織内の組織 AWS 、および AWS 構成 が有効になっている組織内のすべてのアカウント。

AWS とともに構成アグリゲーターAWS のサービスグラフコネクタを使用する利点は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一の場所からすべてのデータを取得します。
- ブートストラップ更新 (ベースライン構成) と増分更新 (前回の更新後に追加された新しい構成) を取得します。
- 各アカウントとリージョンにループする必要はありません。
- データのプルを高速化します。

注:
削除されたリソースを検出するために、コネクタは `config:ListDiscoveredResources` API を使用して各 AWS アカウントとリージョンをループし、 CMDB それに応じて CI を更新します。リソースを選択するための日付範囲を `ListDiscoveredResources` API で指定できないため、コネクタは複数の API 呼び出しを行って、コネクタのパフォーマンスに影響を与える可能性のあるすべてのデータを収集する場合があります。

AWS Config アグリゲーターの設定の詳細については、ドキュメントサイトの「マルチアカウントマルチリージョンデータ集計」および「コンソール AWSを使用したアグリゲータのセットアップ」を参照してください。

Systems Manager と AWS Systems Manager InventoryAWS

重要:
AWS 詳細検出機能を設定するには、Systems Manager と AWS Systems Manager Inventory が必要です。

AWS Systems Manager を使用すると、SSM ドキュメントを介して、AWS アカウントとリージョン全体の EC2 インスタンスからサーバーデータ (ディープディスカバリーデータとも呼ばれます) をフェッチできます。詳細検出データには、ホスト名、シリアル番号、CPU データ、TCP データ、およびプロセス情報が含まれます。

AWS Systems Manager インベントリは、EC2 インスタンスにインストールされているソフトウェアデータをインポートします。AWS Systems Manager のインベントリリソースグループは、EC2 インスタンスとそこにインストールされているソフトウェアアプリケーションに関する情報を収集します。

すべての AWS アカウントで次の項目が設定されていることを確認します。

- AWS Systems Manager エージェント (SSM エージェント) は、すべてのマネージド EC2 インスタンスにインストールされます。
- AmazonSSMForInstancesRole IAM インスタンスプロファイルロールが、EC2 インスタンスのインスタンスプロファイルとしてアタッチされます。
- AWS Systems Manager インベントリは、各AWSリージョンで構成されます。
- AWS Systems Manager は、マネージド EC2 インスタンスにアクセスできます。

注:
デフォルトでは、 AWS Systems Manager には EC2 インスタンスでアクションを実行するアクセス許可がありません。アクセスを許可するには、Amazon SSMForInstancesRole IAM インスタンスプロファイルロールを EC2 インスタンスにアタッチします。ドキュメントサイトの「 AWS Systems Manager AWS のセットアップ」を参照してください。

Systems Manager と AWS Systems Manager Inventory を使用する利点は次のとおりです。AWS

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AWS Systems Manager を使用すると、ホスト名、シリアル番号、CPU データ、TCP データ、プロセス情報などの詳細なサーバーデータを取得できます。
- AWS Systems Manager Inventory を使用すると、サーバーを分類してソフトウェアデータを取得できます。

スクリプトのダウンロードAWS

AWSのAWS のサービスグラフコネクタガイド付き設定に含まれているスクリプトをダウンロードします。

始める前に

- AWS のサービスグラフコネクタアプリケーション (sn_aws_integ) がインストールされていることを確認します。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、**Service Graph Connector for AWS** アプリケーションスコープを選択したことを確認します。「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **AWS** 向けサービスグラフコネクタ > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. [Service Graph Connector for AWS] ページの [AWS 環境の構成] セクションで、[はじめに] を選択します。
4. [スクリプトのダウンロード] タスクで、[構成] を選択します。
5. すべてのスクリプトをローカルマシンにダウンロードしたら、[閉じる] を選択して [スクリプトのダウンロード] ダイアログボックスを閉じ、ガイド付き設定に戻ります。
6. [完了としてマーク] を選択して、[スクリプトのダウンロード] タスクを完了に設定します。

スクリプトを実行するための前提条件

スクリプトを実行する前に、前提条件を満たしてください AWS 。

重要:
で利用可能な AWS のサービスグラフコネクタスクリプトがダウンロードされていることを確認します。「スクリプトのダウンロードAWS」を参照してください。

後でスクリプトを実行する際に AWS 使用する次の詳細を決定します。

- ServiceNow IAM ロール
- ServiceNow IAM ユーザー名
- の S3 バケット ServiceNow IAM ロール

注:
S3 バケットを定義するのは、 詳細検出スクリプトを使用している場合のみです。

IAM ロールを決定するServiceNow

環境から AWS 構成アイテム (CI) をフェッチするために、メンバーアカウントで読み取り専用操作を実行する ID およびアクセス管理 (IAM) ロールを決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、 *CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml* スクリプトは SnowOrganizationAccountAccessRole IAM ロールを作成します。スクリプトによって作成されたデフォルト名を使用することも、新しい IAM ロールを作成することもできます。ただし、入力パラメータとして必要な場合は、スクリプト間で同じ IAM ロールを入力する必要があります。「設定に必要なスクリプトの実行 AWS」を参照してください。

IAM ユーザー名を決定するServiceNow

メンバーアカウントで IAM ロールを引き ServiceNow 受ける IAM ユーザーの名前を決定します。

デフォルトでは、 *CreateServiceNowUser.yml* スクリプトによって NOWSGCUser IAM ユーザーが作成されます。スクリプトによって作成されたデフォルト名を使用することも、新しい IAM ユーザーを作成することもできます。ただし、入力パラメータとして必要な場合は、スクリプト間で同じ IAM ユーザー名を入力する必要があります。「設定に必要なスクリプトの実行 AWS」を参照してください。

詳細検出用の S3 バケットの定義

IAM ロールの読み取りおよび削除権限を持つ S3 バケットをセットアップして、データのインポートAWS時に *SendCommand* API 応答を保存およびServiceNow削除します。

始める前に

必要なロール:アプリケーション管理者

このタスクについて

アプリケーションの S3 バケット AWS のサービスグラフコネクタ を作成し、 ServiceNow IAM ロール が組織内のこのバケットにアクセスできるようにします。

> **注:**
> S3 バケットは、EC2 インスタンスで詳細検出を実行する場合にのみ使用します。

手順

1. アカウントリージョンに AWS S3 バケットを作成します。
   ドキュメントサイトの「バケット AWSの作成」を参照してください。

   > **注:**
   > S3 バケットには、次のアクセス許可設定が必要です。

   S3 バケットのアクセス許可とその設定

権限	設定
アクセス	バケットとオブジェクトが非公開
S3 パブリックアクセスのブロック	S3 バケットとオブジェクトへのパブリックアクセスをブロックする

   詳細については、ドキュメントサイトの「S3 パブリックアクセス AWSのブロック」を参照してください。

2. バケットポリシーを追加します。

   ドキュメントサイトの「バケットポリシー AWS」を参照してください。

   ステップ 1 で作成した S3 バケットにアクセスするには、そのバケットポリシーで、マネージド EC2 インスタンスにアタッチされた IAM インスタンスプロファイルロールを許可する必要があります。バケットポリシーを作成するか、バケットアクセスコントロールリスト (ACL) で AWS メ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンバーアカウントに アクセス権を付与できます。メンバーアカウントには EC2 インスタンスが含まれている必要があります。

注:
バケット ACL にメンバーアカウントを追加すると、 AWS メンバー アカウントのすべてのユーザーとロールが S3 バケットにアクセスできるようになります。

バケットポリシーを追加するときは、次のサンプルコードを参照してください。

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

ここで

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* は、EC2 インスタンスを含むメンバーアカウントの AWS アカウント ID です。
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* は、EC2 インスタンスにアタッチされている IAM インスタンスプロファイルです。

  デフォルトでは、 *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* スクリプトは AmazonSSMForInstancesRole IAM インスタンスプロファイルロールを作成し、そのロールを AmazonSSMManagedInstanceCore バケットポリシーにアタッチします。「設定に必要なスクリプトの実行 AWS」を参照してください。

- *DOC-EXAMPLE-BUCKET* は S3 バケット名です。

次のバケットポリシーの例では、効果、プリンシパル、アクション、およびリソースの要素を示しています。このポリシーは、ID 123456789000、s3:GetObject、s3:PutObject、および s3:PutObjectAcl S3 アクセス許可を持つアカウントの IAM インスタンスプロファイルロールである AmazonSSMRoleForInstances を myS3Bucket バケットに許可します。

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": [
               "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
                "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
                "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
                "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
                "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
            ]
        },
        "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
    }
  ]
}
```

3. IAM アクセス許可を EC2 インスタンスのインスタンスプロファイルロールにアタッチして、ステップ 1 で作成した *S3* バケットに *SendCommand* API レスポンスを発行します。ドキュメントサイトの「インスタンスプロファイルの使用」および「インスタンス AWSへの IAM ロールのアタッチ」を参照してください。

   マネージド EC2 インスタンスにアタッチされた IAM インスタンスプロファイルロールには、次のサンプルポリシーに示すように、S3 バケットへのアクセスを許可するために、s3:GetObject、s3:PutObject、および s3:PutObjectAcl S3 アクセス許可が必要です。

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
    "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:PutObject",
        "s3:GetObject",
        "s3:PutObjectAcl"
      ],
      "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
    }
  ]
}
```

   ここで、DOC-*EXAMPLE-BUCKET* は S3 バケット名です。

   注:
   バケット名の下にファイルを作成できるように、バケット名の末尾にサフィックス `/*` を追加してください。

設定に必要なスクリプトの実行 **AWS**

データをインポートするための環境を設定するには、AWSでAWS のサービスグラフコネクタ提供されているスクリプトを実行する必要があります。

重要:
スクリプトを実行する前に AWS 、前提条件を満たしていることを確認してください。「スクリプトを実行するための前提条件」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コネクタで提供されるスクリプトはAWS、構成アイテム (CI) データを CMDBにインポートするようにリソースを構成しますAWS。詳細については、コネクタによって使用される AWS リソース を参照してください。

環境要件に基づいて AWS 、で AWS のサービスグラフコネクタ 提供されるスクリプトは次の表に示すように分類されます。

AWS スクリプト

カテゴリ	説明
基本スクリプト	コネクターを使用してデータをインポートする環境を構成する AWS ためのスクリプト。
詳細検出スクリプト	Elastic Compute Cloud (AmazonEC2) インスタンスの詳細Amazon検出を設定するためのスクリプト。 **注:** EC2 インスタンスで詳細検出を実行する場合にのみ、 詳細検出 スクリプトを実行します。
Amazon EKS スクリプト	クラスターを設定する Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) ためのスクリプト。 **注:** クラスターの Kubernetes EKS サービスが必要な場合にのみAmazon、AmazonEKS スクリプトを実行します。

自動翻訳

基本スクリプト

基本スクリプトを使用し、 AWS を使用して AWS のサービスグラフコネクタデータをインポートするための環境を構成します。

次のテーブルでは、コネクタで使用できる基本的な AWS スクリプト、スクリプトの実行時に入力される入力パラメーター、スクリプトの実行条件、およびスクリプトの実行結果について説明します。

基本的なスクリプトの詳細

スクリプト	入力パラメーター
EnableAWSConfig.yml	なし
CreateServiceNowUser.yml	SNUserName ServiceNowセットアップの一部として作成された IAM ユーザーの名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

基本的なスクリプトの詳細 (続く)

スクリプト	入力パラメーター
	「スクリプトを実行するための前提条件」を参照してください。 デフォルト値: NOWSGCUser MbrActRoleName ServiceNowセットアップの一部として作成された IAM ロールの名前。「スクリプトを実行するための前提条件」を参照してください。 デフォルト値: SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	ACNNBR ServiceNow IAM ユーザーが管理アカウントに属している場合の管理アカウント ID または IAM ユーザーが指定されたメンバーアカウントにある場合に ServiceN 指定されたメンバーアカウント ID S3Bucket AmazonSendCommand 出力を取るための S3 バケット名。 ServiceNowユーザー名 ServiceNowセットアップの一部として作成された IAM ユーザーの名前。「スクリプトを実行するための前提条件」を参照してください。 デフォルト値: NOWSGCUser
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	メンバーアクションNBR ServiceNow IAM ユーザーが作成したメンバーアカウント ID。
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

基本的なスクリプトの詳細 (続く)

スクリプト	入力パラメーター
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	なし

自動翻訳

詳細検出スクリプト

EC2 インスタンスで Amazon 詳細検出を設定するには、詳細検出スクリプトを使用します。

注:
EC2 インスタンスで詳細検出を実行する場合にのみ、 詳細検出 スクリプトを実行します。

次の表では、 詳細検出 スクリプト、スクリプトの実行時に入力される入力パラメーター、スクリプトの実行条件、およびスクリプトの実行結果について説明します。

詳細検出スクリプトの詳細

スクリプト	入力パラメーター	実行条件	結果
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	S3Bucket EC2 インスタンスから詳細を収集する S3 バ	管理アカウントで CloudFormation StackSet を作成して、すべてのAWSアカウントでスクリプトを実行します。 ドキュメントサイトの「スタックセット AWSの作成」を	EC2 インスタンスにアタッチする Amazon SSMForInstancesRole IAM インスタンスプロファイルロールを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細検出スクリプトの詳細 (続く)

スクリプト	入力パラメーター	実行条件	結果
	ケット名。「スクリプトを実行するための前提条件」を参照してください。	参照してください。	
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	なし	管理アカウントでCloudFormation StackSet を作成して、すべてのAWSアカウントとAWSリージョンでスクリプトを実行します。 ドキュメントサイトの「スタックセット AWSの作成」を参照してください。	EC2 インスタンスからLinux詳細検出データをフェッチするための AWS Systems Manager (SSM) ドキュメントを作成します。
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	なし	管理アカウントでCloudFormation StackSet を作成して、すべてのAWSアカウントとAWSリージョンでスクリプトを実行します。 ドキュメントサイトの「スタックセット AWSの作成」を	EC2 インスタンスからWindows詳細検出データをフェッチするSSM ドキュメントを作成しますAWS。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細検出スクリプトの詳細 (続く)

スクリプト	入力パラメーター	実行条件	結果
		参照してください。	

Amazon EKS スクリプト

Amazon EKS スクリプトを使用してクラスターを設定しますAmazon Elastic Kubernetes Service (EKS)。

注:
クラスターの Kubernetes EKS サービスが必要な場合にのみAmazon、AmazonEKS スクリプトを実行します。

次の表では、 Amazon EKS スクリプト、スクリプトを実行する条件、およびスクリプトの実行結果について説明します。

Amazon EKS スクリプトの詳細

スクリプト	実行条件	結果
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	管理アカウントで CloudFormation StackSet を作成して、EC2 要塞ホストが配置されているすべてのAWSアカウントとAWSリージョンでスクリプトを実行します。 ドキュメントサイトの「スタックセット AWSの作成」を参照してください。	EC2 要塞ホストに関連付けられた EKS クラスターを検出するための SSM ドキュメントを作成しますAWS 。
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	管理アカウントで CloudFormation StackSet を作成して、EC2 要塞ホストが配置されているすべてのAWSアカウントとAWSリージョンでスクリプトを実行します。 ドキュメントサイトの「スタックセット AWSの作成」を参照してください。	ポッド、サービス、展開などのコンポーネントに関連する Kubernetes CI を EKS クラスターからフェッチするための SSM ドキュメントを作成しますAWS。

AWS のサービスグラフコネクタ の構成

AWS 環境とジョブスケジュールを設定し、AWS データを CMDB にプルします。

始める前に

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ディスカバリー によって自動的にインストールされる Discovery Core プラグイン (com.snc.discovery.core)。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。

AWS を設定するための前提条件を満たしていることを確認します。「AWS 環境の構成」を参照してください。

注:
以前のバージョンからアップグレードする場合は、インスタンスの SSM ドキュメントと IAM アクセス許可 AWS が更新されていることを確認してください。

- SSM ドキュメントを更新するには、 SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml、 SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml、および SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml スクリプトを実行します。
- SnowOrganizationAccountAccessRole ロールにアサインされた IAM アクセス許可を更新するには、 CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml スクリプトを実行します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Service Graph Connector for AWS のセットアップの手順の詳細については、次の記事を参照してください。

- Now Support ナレッジベースの「Service Graph Connector for AWS - セットアップ手順 [KB1220597]」の記事。
- ServiceNow コミュニティサイトの「Service Graph Connector for AWS - はじめに」の記事。
- ServiceNow コミュニティサイトの「SGC-AWS - リリース 2.0 の機能」。

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、**Service Graph Connector for AWS** アプリケーションスコープを選択したことを確認します。
   詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **AWS** 向けサービスグラフコネクタ > セットアップ.
3. AWS 環境の構成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [スクリプトのダウンロード] タスクで、 [構成] を選択してスクリプトをダウンロードします。

スクリプトをダウンロードして環境を設定し AWS たら、[スクリプトのダウンロード] タスクと [AWS セットアップ手順] タスクを完了に設定します。

4. AWS API に認証要求を送信するための認証資格情報を構成します。

   a. AWS の資格情報を設定します。

      i. [Service Graph Connector for AWS] ページの [接続の構成] セクションで、[はじめに] を選択します。

      ii. [資格情報の設定] タスクで、[構成] を選択します。

      iii. [名前] フィールドに、認証の名前を入力します。

      SG-AWS-Credentials-Org は、デフォルトの資格情報エイリアス名です。複数の AWS インスタンスを追加できます。ただし、デフォルトの接続エイリアスは変更しないでください。

      iv. [アクセスキー **ID**] フィールドと [秘密アクセスキー] フィールドに、それぞれアクセスキー ID と秘密アクセスキーを入力します。

      AWS アクセスキーは IAM ユーザーの長期的な資格情報であり、アクセスキー ID と秘密アクセスキーの 2 つの部分で構成されています。要求を認証するには、アクセスキー ID と秘密アクセスキーの両方を一緒に使用する必要があります。

      v. [戻る] アイコン (<) を選択して、[接続の構成] タスクページに戻ります。

      vi. [完了としてマーク] を選択して、[資格情報の設定] タスクを完了に設定します。

   b. AWS アプリケーションからデータをインポートする AWS API 接続をテストします。

      i. [接続の構成] セクションの [接続のテスト] タスクで、[構成] を選択します。

      ii. [テスト接続] 関連リンクを選択します。

      iii. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、戻るアイコン (<) を選択してガイド付き設定に戻ります。

      iv. [完了としてマーク] を選択して、[テスト接続] タスクを完了に設定します。

   c. インスタンスの AWS 必要な構成プロパティを更新します。

      i. [インスタンスの構成プロパティの更新] タスクで、[構成] を選択します。

      ii. 新しいタブで開く [SG-AWS 構成プロパティ] フォームで、フィールドを確認して変更します。

[SG-AWS 構成プロパティ] フォーム

フィールド	説明
接続の詳細	
接続エイリアス	AWS接続レコードを識別する名前です。例: SG_AWS_CredentialAlias_Org。 複数の AWS インスタンスを追加できます。ただし、デフォルトの接続エイリアス SG_AWS_CredentialAlias_Orgの名前は変更しないでください。
組織の詳細	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
組織アカウント	AWS 組織の数値アカウント識別子。
組織名	AWS 組織の名前。
組織の説明	AWS 組織の説明。
AWS リージョン	
地域	CI データを収集する AWS リージョン。 デフォルトでは、 Service Graph Connector for AWS はすべての AWS リージョン内で動作して、 CI データを収集します。 AWS 特定のリージョンを入力すると、CI データのインポートプロセスを高速化できます。たとえば、`us-east1`、`us-east-2` などです。 このフィールドが空の場合、Service Graph Connector for AWS はすべての AWS リージョンからリソースをプルします。 ただし、AWS GovCloud リージョンの場合は、[リージョン] フィールドを空のままにしないでください。サポートされている AWS GovCloud リージョンは、`us-gov-east-1` と `us-gov-west-1`です。 後で [リージョン] フィールドの値を更新する場合は、Service Graph Connector AWS に関連するすべてのデータソースの [前回実行日時] フィールドの値をクリアして、新しいデータセットをインポートします。
STS 想定ロール名	
STS ロール	AWS セキュリティトークンサービス (STS) によって提供される *`AssumeRole`* API を呼び出すことによって ServiceNow ユーザーが取得する AWS の ID およびアクセス管理 (IAM) ロール名。*`AssumeRole`* API は、 ServiceNow ユーザーが AWS リソースにアクセスするための一時的なセキュリティ資格情報のセットを返します。 **注:** IAM ロール名を入力しますが、名前のプリフィックス `arn` は付けません。このフィールドを空のままにすると、このフィールドの値は自動的に **SnowOrganizationAccountAccessRole**に設定されます。これは、ServiceNow ユーザーのデフォルトの IAM ロール名です。
S3 アカウントの詳細	
S3 アカウント ID	Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) バケットをホストする AWS アカウントの数値識別子。
S3 バケット名	Amazon EC2 インスタンスから詳細を収集する Amazon S3 バケットの名前。
S3 リージョン	Amazon S3 バケットが存在するリージョン。
SSM SendCommand ドキュメントの詳細	
SSM 送信コマン	Linux ベースの Amazon EC2 インスタンスで AWS Systems Manager (SSM) によって実行されるアクションを定義するドキュメントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ド Linux 名	
SSM 送信コマンド Windows 名	Windows ベースの Amazon EC2 インスタンスで AWS SSM によって実行されるアクションを定義するドキュメントの名前。
管理アカウント ID	
管理アカウント ID	AWS 組織の管理アカウント。アカウントは、 AWS 組織に関連付けられた *`ListAccounts`* API を呼び出して、すべてのアカウントから CI 情報を収集します。詳細については、 AWS ドキュメントサイトの「ListAccounts」を参照してください。 ServiceNow ユーザーが AWS メンバーアカウントで作成されたときに、このフィールドに値を入力します。
スタンドアロンアカウント ID の詳細	
スタンドアロンアカウント ID	AWS 組織のメンバーアカウントの ID。
AWS Config アグリゲーターの詳細	
Config アグリゲーターアカウント	AWS 構成サービスのアグリゲーターリソースタイプが構成されているAWS アカウント。 AWS 構成アグリゲーターを使用している場合は、このフィールドに値を入力します。
Config アグリゲーター名	アグリゲーターリソースタイプの名前。このフィールドは、**[Config** アグリゲーターアカウント] フィールドに値を入力した場合にのみ使用できます。
Config アグリゲーターリージョン	アグリゲーターリソースタイプが存在するリージョン。このフィールドは、**[Config** アグリゲーターアカウント] フィールドに値を入力した場合にのみ使用できます。
AWS キーローテーションセットアップ	
AWS ローテーションキー	キーローテーションプロセスを有効にするオプション。
AWS キーローテーション日	キーローテーションの日付。このフィールドは自動的に次のローテーションの日付に設定されます。このフィールドは、**[AWS** ローテーション] チェックボックスをオンにした場合にのみ使用できます。
AWS キーローテーショ	キーローテーション期間の日数。このフィールドは、**[AWS** ローテーション] チェックボックスをオンにした場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ン期間 (日数)	
AWS キーローテーションステータス	ローテーションが成功したか失敗したかを示すキーローテーションのステータスメッセージ。このフィールドは、キーローテーションのステータスメッセージを表示するように自動的に設定されます。このフィールドは、**[AWS** ローテーション] チェックボックスをオンにした場合にのみ使用できます。ローテーションステータスが失敗の場合、メール通知がトリガーされます (設定されている場合)。
エラー通知を受信するためのメールアカウント	キーローテーションエラーに関する通知を受信する受信者のメールアドレスの AWS カンマ区切りのリスト。
エラー通知を受信するメールアカウントグループ	キーローテーションエラーに関するAWS通知を受信するグループのカンマ区切りリストServiceNow。
Gov クラウドセットアップ	
Gov クラウドである	接続セットアップが AWS GovCloud 用であることを示すオプション。
SSM EKS SendCommand ドキュメントの詳細	
EKS クラスター名ドキュメント	AWS EC2 要塞ホストに関連付けられた EKS クラスターを検出するための SSM ドキュメントの名前。
EKS シェルスクリプトドキュメント	ポッド、 AWS サービス、展開などの Kubernetes コンポーネントに関連する CI を EKS クラスターからフェッチするための SSM ドキュメントの名前。

iii. [保存]、[閉じる] の順に選択してタブを閉じ、Guided Setup タブに戻ります。

iv. [完了としてマーク] を選択して、インスタンスタスクの構成プロパティを更新タスクを完了に設定します。

5. Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) に必要な EC2 リソースを構成して、EKS クラスターデータをインポートします。
EKS EC2 リソース は、EKS クラスターへのネットワークアクセスを持つ踏み台ホストです。コネクタから EKS クラスターへは直接アクセスできません。したがって、 EKS EC2 リソース の詳細を指定する必要があります。EKS クラスターデータをインポートするために、コネクタは EKS EC2 リソース で SSM Send Command を使用して kubectl コマンドをリモートで実行します。

> **注:**
> EKS 統合用に AWS 環境が構成されていることを確認してください。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Service Graph Connector for AWS - Amazon EKS 統合 [KB1437138]」 の記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [Service Graph Connector for AWS] ページの [EKS リソースの詳細の構成] セクションで、[はじめに] を選択します。

b. [EKS EC2 リソースの詳細を入力] タスクで、[構成] を選択します。

c. 新しいタブで開くフォームで、フィールドに入力します。

SG-AWS-EKS-EC2-Resource フォーム

フィールド	説明
EKS EC2 リソース ID	EKS EC2 リソースの識別子。
EC2 アカウント	EKS EC2 リソース アカウントにアサインされたユーザー名。
EC2 リージョン	EKS EC2 リソース が配置されている AWS リージョン。
アクティブ	EKS EC2 リソースを有効にするオプション。 **注:** EKS EC2 リソース リソースを使用しない場合は、false に設定します。
接続	AWS 環境セットアップに関連付けられ、ステップ 4.aで構成された接続エイリアス。

d. [送信] を選択して、Guided Setup に戻ります。

e. 5.b から 5.d までの手順を繰り返して、複数の EKS EC2 リソースを追加します。
すべての EKS EC2 リソース が SG-AWS-EKS-Master [sn_aws_integ_sg_aws_eks_master] テーブルに追加されます。

f. [完了としてマーク] を選択して、[EKS EC2 リソースの詳細を入力] タスクを完了に設定します。

6. スケジュール設定済みインポートジョブを起動する前に AWS 診断ツールを実行し、AWS 環境セットアップの問題があれば特定します。

a. [Service Graph AWS 診断ツール] ページの [接続の構成] セクションで、[はじめに] を選択します。

b. [AWS セットアップ診断ツール] タスクで、[構成] を選択します。

c. テキストフィールドから組織 ID を選択します。

d. [診断テストの実行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
対応するテスト結果を診断サマリーから除外するには、次のいずれかのオプションを選択します。

SSM セットアップテストをスキップ

`GetInventory` API を呼び出さずに、サマリー結果からソフトウェアインベントリデータを除外します。SSM の構成をオプトアウトした場合、または設定していない場合は、このオプションを選択します。

SSM 詳細検出テストをスキップ

サマリー結果から詳細検出データを除外します。SSM 詳細検出の構成をオプトアウトした場合、または設定していない場合は、このオプションを選択します。

SSM セットアップテストをスキップ

kubectl コマンドを実行しないことで、サマリー結果から EKS データを除外します。EKS 統合をオプトアウトした場合、または設定していない場合は、このオプションを選択します。

e. オプション: **[EKS** テストの詳細を表示]を選択して、EKS クラスターテスト結果のみを表示します。

f. オプション: **[DT** 結果をロード]を選択し、診断 ID を選択し、[結果を ロード] を選択して、以前の診断ツールの結果をプレビューします。

g. 診断サマリー結果の確認が完了したら、ブラウザーの [戻る] ボタンを選択して、Guided Setup に戻ります。

h. [完了としてマーク] を選択して、[AWS セットアップ診断ツール] タスクを完了に設定します。

7. AWS アプリケーションからデータをインポートするようにジョブスケジュールを構成します。

a. [Service Graph Connector for AWS] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを構成します] セクションで、[はじめに] を選択します。

b. [ジョブスケジュールの構成] タスクの [構成] をクリックします。

c. アクティブ化するジョブスケジュールを選択します。

d. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。
詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

e. [今すぐ実行] を選択します。

f. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 7.c ～ 7.e を繰り返します。

g. 戻るアイコン (<) を選択して、Guided Setup ページに戻ります。

h. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、[ジョブスケジュールの構成] タスクを完了に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. オプション: 複数のAWSインスタンスを追加します。

   a. [Service Graph Connector for AWS] ページの [複数のインスタンスを追加] セクションで、[はじめに] を選択します。

   b. 新しいインスタンスのデータソースを作成するためのデータソース [sys_data_source] テーブルの編集権限があることを確認してください。
      i. アプリケーションピッカーを使用して、 グローバル アプリケーションスコープを選択します。
      ii. [データソースアクセスを更新] タスクの、[構成] を選択します。
      iii. [アプリケーションのアクセス] 関連リストで、[作成可能]、[更新可能]、および [削除可能] チェックボックスをオンにします (まだ選択されていない場合)。
      iv. [更新] を選択してタブを閉じ、Guided Setup タブに戻ります。
      v. [完了としてマーク] を選択して、[データソースアクセスを更新] タスクを完了に設定します。
      vi. アプリケーションピッカーを使用して、 **Service Graph Connector for AWS** にアプリケーションスコープを再度変更します。

   c. スケジュール設定済みインポートジョブのアクセスを更新します。
      i. アプリケーションピッカーを使用して、 グローバル アプリケーションスコープを選択します。
      ii. [予定されているデータインポートアクセスを更新] タスクで、[構成] を選択します。
      iii. [アプリケーションのアクセス] 関連リストで、[作成可能]、[更新可能]、および [削除可能] チェックボックスをオンにします (まだ選択されていない場合)。
      iv. [更新] を選択してタブを閉じ、Guided Setup タブに戻ります。
      v. [完了としてマーク] を選択して、[予定されているデータインポートアクセスの更新] タスクを完了に設定します。
      vi. アプリケーションピッカーを使用して、 **Service Graph Connector for AWS** にアプリケーションスコープを再度変更します。

   d. データソース [sys_data_source] テーブルおよび予定されているデータインポート [scheduled_import_set] テーブルのキャッシュをクリアして、新しい接続 AWS のサービスグラフコネクタのデータソースを作成できるようにします。
      i. アプリケーションピッカーを使用して、 グローバル アプリケーションスコープを選択します。
      ii. [データソースおよび予定されているデータインポートテーブルのキャッシュをクリア] で、[構成] を選択します。
      iii. [スクリプトを実行 (サーバーで実行される **JavaScript)]** ペインに次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iv. [スクリプトの実行] を選択します。

v. [データソースおよび予定されているデータインポートテーブルのキャッシュをクリア] タスクで、[完了としてマーク] を選択して、完了します。

vi. アプリケーションピッカーを使用して、 **Service Graph Connector for AWS** にアプリケーションスコープを再度変更します。

e. Service Graph Connector for AWS の新しい AWS 接続用に資格情報エイリアスを作成します。

i. [新しい接続および資格情報エイリアスレコードを作成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開く [接続および資格情報エイリアス] フォームで、接続の詳細を入力します。

iii. [送信] を選択してタブを閉じ、[Guided Setup] タブに戻ります。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[新しい接続および資格情報エイリアスレコードを作成] タスクを完了に設定します。]

f. 新しい AWS 資格情報の新しい資格情報エイリアスを作成します。

i. [新しい接続および資格情報エイリアスレコードを作成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. Flow Designer の [接続] ページで、[接続の追加] を選択します。

iii. [接続を作成] ウィンドウで、接続名、アクセスキー、および秘密キーの詳細を入力します。

iv. [接続の作成] を選択します。

v. Flow Designer を閉じて、[Guided Setup] タブに戻ります。

vi. [完了としてマーク] を選択して、[新しい接続および資格情報エイリアスレコードを作成] タスクを完了に設定します。]

g. [新しいインスタンスの AWS 環境の構成] タスクに対して [構成] を選択して、新しいインスタンスAWS のサービスグラフコネクタのプロパティを更新します。
詳細については、既定で使用可能な接続のプロパティAWSを構成するために前に説明した手順に従ってください4.c。

プロパティの更新が完了したら、[完了としてマーク] を選択して、新しいインスタンスの AWS 環境の構成 タスクを完了に設定します。

h. [EKS リソースの詳細を更新] タスクで [構成] を選択して、EKS EC2 リソースの詳細を入力します。
詳細については、デフォルトで利用可能な接続の AWS EKS EC2 リソースの詳細を設定するために前に説明した手順に従ってください5。

プロパティの更新が完了したら、[完了としてマーク] を選択して [EKS リソースの詳細の更新] タスクを完了に設定します。

i. 新しい AWS インスタンスのインポートスケジュールを設定します。

i. [インポートスケジュールの構成] タスクの [構成] をクリックします。

ii. 新しいタブで開く [予定されているデータインポート] リストで、構成するインスタンスの AWS 組織を選択します。

iii. アクティブ化するジョブスケジュールを選択します。

iv. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を修正します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

v. [今すぐ実行] を選択します。

vi. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 8.i.iii ～ 8.i.v を繰り返します。

vii. [予定されているデータインポート] リストを閉じ、[Guided Setup] タブに戻ります。

viii. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、[インポートスケジュールの構成] タスクを完了に設定します。

AWS のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

Guided Setup を完了すると、AWS から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]

可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

可用性ゾーン用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]

AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region

AWS データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	可用性ゾーン [cmdb_ci_availablity_zone]
AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 組織単位 [cmdb_ci_aws_org_unit]

AWS 組織単位 [cmdb_ci_aws_org_unit] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
組織単位の親 ID	org_unit_parent_id
組織 ID	aws_org_id

AWS 組織単位用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
AWS 組織単位 [cmdb_ci_aws_org_unit]	Contains::Contained by	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block]

ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ホスト	host
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
TCP ポート	tcp_port
完全修飾ドメイン名	fqdn
インストールステータス	install_status
タイプ	type
バージョン	version

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドデータベース用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
コードサイズ	code_size
CodeSha256	codesha256
機能の最終変更日	function_last_modified
言語	language
インストールステータス	install_status
バージョン	version

クラウド機能用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドゲートウェイ [cmdb_ci_cloud_gateway]

クラウドゲートウェイ [cmdb_ci_cloud_gateway] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
完全修飾ドメイン名	fqdn
インストールステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドゲートウェイ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドゲートウェイ [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドゲートウェイ [cmdb_ci_cloud_gateway]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドロードバランサー **[cmdb_ci_cloud_load_balancer]**

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

クラウドロードバランサー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Contains::Contained by	CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウド管理ネットワークインターフェイス **[cmdb_ci_nic]**

クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
パブリック IP	public_ip
プライベート DNS	private_dns
プライベート IP	private_ip
パブリック DNS	public_dns
ステータス	state
インストールステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウド管理ネットワークインターフェイス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Use End Point To::Use End Point From	VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic]
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドネットワーク **[cmdb_ci_network]**

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
CIDR	cidr
オブジェクト ID	object_id
ステータス	state
インストールステータス	install_status

クラウドネットワーク用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドオブジェクトストレージ **[cmdb_ci_cloud_object_storage]**

クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
クラウドプロバイダ	cloud_provider
サービス名	service_name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status

クラウドオブジェクトストレージ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウド組織 **[cmdb_ci_cloud_org]**

クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
名前	name
マスターメール	master_email
ルート ID	root_id

クラウド組織用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	AWS 組織単位 [cmdb_ci_aws_org_unit]

クラウドリソース **[cmdb_ci_cmp_resource]**

クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
説明	short_description
インストールステータス	install_status
リソース タイプ	resource_type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
マスターアカウントである	is_master_account
親アカウント	parent_account
アカウント ID	account_id
アカウントメール	account_email
名前	name
オブジェクト ID	object_id
データセンタータイプ	datacenter_type
組織 ID	organization_id

クラウドサービスアカウント用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	参照	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
利用可能な IP 数	available_ip_count
CIDR	cidr
インストールステータス	install_status

クラウドサブネット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドサブネット用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

CPU セキュリティグループテーブル用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]

Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
コンテナ ID	container_id
名前	name
ステータス	status

Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]

Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
イメージ ID	image_id
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status
読み込み単位	read_units
書き込み単位	write_units

DynamoDB テーブル用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
コア	cores
ローカルストレージ GB	local_storage_gb
メモリ MB	memory_mb
vCPU	vcpus

ハードウェアタイプに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]

イメージ [cmdb_ci_os_template]

イメージ [cmdb_ci_os_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
説明	short_description
環境	環境
ゲスト OS	guest_os
イメージソース	image_source
イメージタイプ	image_type
ルートデバイスタイプ	root_device_type

イメージに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
イメージ [cmdb_ci_os_template]	参照	キー値

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
NIC	nic
IP アドレス	ip_address

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

キー値 [cmdb_key_value]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
ポート	port
インストールステータス	install_status

Kubernetes クラスター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Managed by::Manages	サーバー [cmdb_ci_server]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
SelfLink	self_link

Kubernetes DaemonSet 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
利用可能なレプリカ	available_replica
SelfLink	self_link

Kubernetes 展開用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前空間	namespace

Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]

Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name

Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前空間	namespace
リソースバージョン	resource_version

Kubernetes ポッド用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]

Kubernetes サービス **[cmdb_ci_kubernetes_service]**

Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
IP アドレス	ip_address

Kubernetes ボリューム **[cmdb_ci_kubernetes_volume]**

Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
マウントパス	mount_path
名前	name
名前空間	namespace
ボリューム ID	volume_id

ネットワークアダプター **[cmdb_ci_network_adapter]**

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
構成アイテム	cmdb_ci
名前	name

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]、Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]、または Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]

サーバー **[cmdb_ci_server]**

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
クラス	sys_class_name
CPU コア数	cpu_core_count
CPU コアスレッド	cpu_core_thread
CPU カウント	cpu_count
CPU 名	cpu_name
CPU メーカー	cpu_manufacturer
CPU 速度 (MHz)	cpu_speed
ディスクスペース (GB)	disk_space
DNS ドメイン	dns_domain
インストールステータス	install_status
仮想	virtual
オブジェクト ID	object_id
オペレーティングシステム	os
運用ステータス	operational_status
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
AWS Systems Manager (SSM) サービスが有効になっていない場合、コネクタはサーバー [cmdb_ci_server] クラスのサーバーレコードを入力します。AWS SSM サービスが有効になっている場合、SSM サービスを通じて取得されたプラットフォームタイプに基づいて、サーバーレコードは Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] クラスまたは Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] クラスのいずれかに入力されます。サーバー [cmdb_ci_server] クラスは、Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] および Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] クラスの親クラスです。

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ソフトウェア **[cmdb_ci_spkg]**

ソフトウェア資産管理 (SAM) アプリケーションがインストールされていない場合、ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
検出ソース	discovery_source
名前	name
バージョン	version
メーカー	manufacturer

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェア インストール **[cmdb_sam_sw_install]**

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、 SAM アプリケーションのインストール時に収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
表示名	display_name
公開者	publisher
バージョン	version
検出ソース	discovery_source

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

SAM アプリケーションがインストールされていない場合、ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on
インストール日	install_date

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]

ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
マウントポイント	mount_point

ストレージマッピング用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]	Use End Point To::Use End Point From	ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
ボリューム ID	volume_id
名前	name
サイズ	size
サイズ (バイト)	size_bytes
ステータス	state
インストールステータス	install_status
ストレージタイプ	storage_type

ストレージボリューム用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ストレージボリュームスナップショット **[cmdb_ci_storage_vol_snapshot]**

ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

ストレージボリュームスナップショット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]

仮想マシンインスタンス **[cmdb_ci_vm_instance]**

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
CPU	cpu

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
ディスク	disks
ディスクサイズ (GB)	disks_size
IP アドレス	ip_address
メモリ (MB)	memory
監視	監視
ネットワークアダプタ	nics
配置グループ ID	placement_group_id
ステータス	state
インストールステータス	install_status
VM インスタンス ID	vm_inst_id
運用ステータス	operational_status

仮想マシンインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	イメージ [cmdb_ci_os_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic]

VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ホスト	host
名前	name
オブジェクト ID	object_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のスケジュールのインポート **AWS** のサービスグラフコネクタ

インポートスケジュールは、データをインポートAWSするために使用できますAWS のサービスグラフコネクタ。

は AWS のサービスグラフコネクタ 、 AWSから複数の構成アイテム (CI) をインポートします。ほとんどの CI は CI のリストに依存しており、受信 CI データが正しいテーブルに入力されるように常に有効にする必要があります。そうでない場合、受信ペイロードは部分的または不完全な状態になり、 CMDB.

インポートしない CI については、インポートスケジュールの [アクティブ] チェックボックスをオフにしてオプトアウトできます。

重要:
データをインポートするための [予定されているデータインポート AWS] リストにアクセスするには、次に移動します すべて > サービスグラフコネクタ > **AWS** > スケジュールをインポート.

次の表に、データのインポートスケジュールを、実行CMDB順序、インポートスケジュール内に入力される CI、要件タイプ、および他のインポートスケジュールAWSとの依存関係のリストで示します。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
SG-AWS-Organization	クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]	必須	なし
SG-AWS-Org-Units	AWS 組織単位 [cmdb_ci_aws_org_unit]	オプション	SG-AWS-Organization
SG-AWS-Service-Account	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	必須	SG-AWS-Organization
SG-AWS-Service-Account-Tags	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] キー値 [cmdb_key_value]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account
SG-AWS-Org-Unit-Accounts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
SG-AWS-Datacenters	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]	必須	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account
SG-AWS-VPC	クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	必須	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-Subnets	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet] アベイラビリティゾーン [cmdb_ci_availability_zone]	必須	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC
SG-AWS-Network-Interface	Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	仮想マシン (VM) インスタンスに必要	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC
SG-AWS-Security-Group	CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]		
SG-AWS-Storage-Volume	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]		
SG-AWS-Image-Private	イメージ [cmdb_ci_os_template]		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
SG-AWS-Image-Id	イメージ [cmdb_ci_os_template]		
SG-AWS-Hardware-Type	ハードウェア [cmdb_ci_compute_template]		
SG-AWS-EC2	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] **注:** 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] CI を入力すると、次の CI が入力されます。 • サーバー [cmdb_ci_server] • VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic] • ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping] • ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block] • IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] • ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id
SG-AWS-ELB-V1	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	オプション	SG-AWS-Organization

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
			SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-ELB-V2	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-RDS	クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-API-Gateway	クラウドゲートウェイ [cmdb_ci_cloud_gateway]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-Lambda	クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
SG-AWS-S3	クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-DynamoDb	DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-Software-Inventory	Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされていない場合: ソフトウェアパッケージ [cmdb_ci_spkg] ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] サーバー [cmdb_ci_server] SAM アプリケーションがインストールされている場合: ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] サーバー [cmdb_ci_server]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
			SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2
SG-AWS-Software-Remove	なし	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
			SG-AWS-Software-Inventory
SG-AWS-SSM-SendCommand	実行中のプロセス [cmdb_running_process] TCP 接続 [cmdb_tcp]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2
SG-AWS-Tags	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer] DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
	クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]		SG-AWS-Datacenters SG-AWS-ELB-V1 SG-AWS-ELB-V2 SG-AWS-DynamoDb SG-AWS-Lambda
SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	仮想マシンインスタンス 1 [cmdb_ci_vm_instance_1] サーバー 1 [cmdb_ci_server_1]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
			SG-AWS-Hardware-Type
SG-AWS-EKS-Cluster	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-VM-Hw-Consolidation
SG-AWS-EKS-Cluster-2	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	オプション	SG-AWS-Organization

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]		SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-VM-Hw-Consolidation SG-AWS-EKS-Cluster
SG-AWS-EKS-FULL	Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume] Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service] Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	オプション	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AWS 入力されたデータインポートスケジュールと **CMDB CI** クラス (続く)

スケジュールをインポート	CMDB 入力される CI クラス	要件タイプ	依存関係
	Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node] Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] Kubernetes コンポーネント [cmdb_ci_kubernetes_component] Kubernetes 作業負荷 [cmdb_ci_kubernetes_workload] Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image] Docker コンテナー [cmdb_ci_docker_container]		SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-VM-Hw-Consolidation SG-AWS-EKS-Cluster SG-AWS-EKS-Cluster-2
SG-Generic-Resources	クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]	オプション	SG-AWS-Organization

の接続の詳細へのアクセス **AWS** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細AWS のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 AWS のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。詳細については、次を参照してください： の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ.

接続の詳細 **AWS** へのアクセス

に対してAWS のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細AWSにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **AWS** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

内の追加機能 **AWS** のサービスグラフコネクタ

で利用可能な AWS のサービスグラフコネクタ 追加機能を使用して、データのインポートに最大限活用してください。

では AWS のサービスグラフコネクタ、次の機能を使用できます。

- で廃止された CI の削除の最適化を有効にする AWS

  *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion*データのデルタインポート中に廃止された CI AWS の削除を最適化するには、システムプロパティを有効にします。

- のすべての画像 CI のメタデータのインポートを有効にする AWS

  システムプロパティを有効にして、 *sn_aws_integ.load_all_images* にあるすべての画像 CI のメタデータをインポートします AWS。

- 最適化された有効化 SG-AWS-SendCommand データソースのパフォーマンス

  SG-AWS-Software-Inventory データソースを使用している場合は、SG-AWS-SendCommand データソースのパフォーマンスを最適化するためのシステムプロパティを有効にします *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* 。

- 大規模なインポートエラーの処理 AWS リソース

  からリソース AWSをインポートする際のデータソースの障害を管理します。

で廃止された **CI** の削除の最適化を有効にする **AWS**

*sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion*データのデルタインポート中に廃止された CI AWS の削除を最適化するには、システムプロパティを有効にします。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを AWS のサービスグラフコネクタ に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
AWSインスタンスにインポートする構成アイテム (CI) が多数ある場合は、このプロパティを有効に`sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`してインポート時間を短縮できます。このプロパティを使用すると、改善されたロジックを使用して廃止された CI クラスを削除できます。デフォルトでは、このプロパティの値は false に設定されています。

> **注:**
> このプロパティは、Config アグリゲーターがAWS設定されている場合にのみ使用できます`sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion`。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、`sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion` プロパティを開きます。
2. [値] フィールドに「true」と入力します。
3. [更新] を選択します。

のすべての画像 **CI** のメタデータのインポートを有効にする **AWS**

システムプロパティを有効にして、 `sn_aws_integ.load_all_images` にあるすべての画像 CI のメタデータをインポートします AWS。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを AWS のサービスグラフコネクタ に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
`sn_aws_integ.load_all_images` SG-AWS-Image-Id データソースに含まれるすべての画像 CI に対して `DescribeImages` API AWS を呼び出すには、システムプロパティを true に設定します。デフォルトでは、このプロパティは false に設定されており、名前のない画像 CI に対してのみ `DescribeImages` API AWS が実行されます。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、`sn_aws_integ.load_all_images` プロパティを開きます。
2. [値] フィールドに「true」と入力します。
3. [更新] を選択します。

最適化された **SG-AWS-SendCommand** データソースパフォーマンスの有効化

SG-AWS-Software-Inventory データソースを使用している場合は、SG-AWS-SendCommand データソースのパフォーマンスを最適化するためのシステムプロパティを有効にします `sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled` 。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを AWS のサービスグラフコネクタ に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
SG-AWS-SendCommand データソースは、ソフトウェアデータのインポートに `SSM GetInventory` API 呼び出しを使用して、パフォーマンスに影響を与えます。SG-AWS-

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SendCommand データソースのパフォーマンスを向上させるには、システムプロパティを有効にsn_aws_integ.is_software_inventory_enabledして SG-AWS-Software-Inventory データソースを活用することを検討してください。この最適化により、かなりの数の SSM GetInventory API 呼び出しがスキップされ、 SG-AWS-SendCommand データソースのパフォーマンスが向上します。ただし、 SG-AWS-SendCommand データソースは、 SG-AWS-Software-Inventory データソース用に構成されているものと同じサーバーからデータをインポートします。

デフォルトでは、*sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* プロパティは false に設定されています。SG-AWS-SendCommand データソースのパフォーマンスを向上させるには、このプロパティを true に設定しますsn_aws_integ.is_software_inventory_enabled。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* プロパティを開きます。
2. [値] フィールドに「true」と入力します。
3. [更新] を選択します。

大規模 **AWS** リソースのインポート失敗の処理

からリソース AWSをインポートする際のデータソースの障害を管理します。

大きな AWS リソースをインポートするときに、直接 REST 応答が 1024 MB の制限を超えるために、 内のデータソース AWS のサービスグラフコネクタ が失敗する可能性があります。詳細については、「REST step」を参照してください。

応答を添付ファイルとして保存して、で REST 応答サイズ制限エラー AWS のサービスグラフコネクタを処理できます。

応答を添付ファイルとして保存

応答を添付ファイルとして保存機能を使用すると、各データソースの応答が添付ファイルとして一時的に保存され、応答が読み取られた後に添付ファイルが自動的に削除されます。応答を添付ファイルとして保存機能はデフォルトで有効になっており、*sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* システムプロパティによってトリガーされます。

admin ロールを持つユーザーは、プロパティを false に設定sn_aws_integ.save_payload_as_attachmentすることで、応答を添付ファイルとして保存機能を無効にすることができます。この機能が無効になっていて、応答サイズが制限内にある場合、データソースは通常どおり実行されます。

Service Graph Connector for ExtraHop (2.0.3)

Service Graph Connector for ExtraHop を使用して、ExtraHop アプリケーションから ServiceNow インスタンスにデータをプルします。

> **重要:**
> Vancouver リリース以降、ServiceNow がホストしている Service Graph Connector for Extrahop は将来の廃止に備えて準備が進められています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。Extrahop でホストされている Service Graph Connector for Extrahop は、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Graph Connector for ExtraHop は、ストリーム処理を実装することで企業全体のネットワークをリアルタイムで可視化し、ネットワークデータを構造化されたワイヤーデータに変換できるようにします。

Service Graph Connector for ExtraHop は、ネットワーク可視性データを ServiceNow® 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションにプルします。コネクタは、検出されたデバイスデータを強化し、ネットワークトラフィックフローに基づいてデバイス間の関係を確立します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

システム要件とサポートされているバージョン

依存関係と要件：

- ExtraHop アプライアンスが公開アクセス可能でない限り、Linux または Windows にインストールされている MID Server。
- ファームウェアバージョン 7.2 以降の ExtraHop Discover アプライアンス、および無制限の権限を持っているユーザーアカウント。

- サポートされているバージョン：ExtraHop v7.9。
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

Service Graph Connector の使用方法の例を次に示します。

- CI 間のネットワークインタラクションの識別
- コンピューターまたは他のタイプのハードウェアの間のネットワークトラフィックフローデータの検出
- デバイス間の関係の作成関係はネットワークトラフィックフローに基づいています。

Guided Setup

Service Graph Connector for ExtraHop の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての Service Graph Connectors のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ExtraHop 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

ExtraHop アプリケーションのデータソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Guided Setup を完了すると、ExtraHop アプリケーションから定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。 データは次のステージングテーブルにロードされます。

- ExtraHop コンピューター [sn_extrahop_integr_computer]
- ExtraHop ネットワークアクティビティ [sn_extrahop_integr_activity]

次にデータは次のターゲットテーブルに挿入されます。

- CI 関係 [cmdb_rel_ci]
- ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Service Graph Connector for ExtraHop の構成

ExtraHop データを CMDB にインポートするように REST メッセージとジョブスケジュールを設定します。

始める前に

重要:
Vancouver リリース以降、ServiceNow がホストしている Service Graph Connector for Extrahop は将来の廃止に備えて準備が進められています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。Extrahop でホストされている Service Graph Connector for Extrahop は、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ExtraHop アプライアンスが公開アクセス可能でない限り、Linux または Windows にインストールされている MID Server。
- ファームウェアバージョン 7.2 以降の ExtraHop Discover アプライアンス、および無制限の権限を持っているユーザーアカウント。
- ExtraHop アプリケーションに接続するには、API キーを設定します。詳細については、「ExtraHop REST API ガイド」の特に「ExtraHop API の要件」セクションを参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **ExtraHop** 向けサービスグラフコネクタ > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] をクリックします。
3. [Service Graph Connector for the ExtraHop] ページの [REST メッセージを構成] セクションで、タスク **[ExtraHop REST** メッセージを構成] を選択します。
4. ExtraHop API に要求を送信するときに使用する REST メッセージを構成します。

   a. 次のページの [ExtraHop REST メッセージを構成] セクションで、[構成] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

REST メッセージフォーム

フィールド	説明
名前	この REST メッセージのわかりやすい名前。このフィールドは自動的に設定されます。
エンドポイント	Web サービス API エンドポイントへの URL。フィールドをベース URL に設定します。例：https://myextrahop.com。 **注:** エンドポイントのベース URL を更新すると、ExtraHop REST メッセージに関連付けられているすべての HTTP メソッドのベース URL も更新されます。**[HTTP** 要求] タブで、[値] フィールドで API キーを使用するように認証ヘッダーを更新します。
説明	この REST メッセージに関する説明。このフィールドは自動的に設定されます。
アプリケーション	このメッセージを含むアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。
認証タイプ	HTTP 要求に適用する認証のタイプ。このフィールドは自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
相互認証を有効にします	認証 HTTP 要求によって複数の認証を使用するオプション。相互認証は MID Server では使用できません。

c. 必要に応じて [更新] をクリックします。

d. [ExtraHop REST メッセージを構成] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

5. ExtraHop コンピューター API への接続をテストします。

a. [コンピューター接続のテスト] セクションで、[構成] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

[HTTP メソッド] フォーム

フィールド	説明
名前	この HTTP メソッドの一意の識別子このフィールドは自動的に設定されます。
エンドポイント	Web サービス API エンドポイントへの URL。
MID Server を使用	この HTTP 要求を送信する MID Server。MID Server の使用は、相互認証と互換性がありません。
REST メッセージ	これらのメソッドの基になっている REST メッセージレコード。このフィールドは自動的に設定されます。
HTTP メソッド	このメソッドによって実装される HTTP メソッド。このフィールドは自動的に設定されます。
アプリケーション	このメソッドを含むアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。
認証タイプ	HTTP 要求に適用する認証のタイプ。
相互認証を有効にします	認証 HTTP 要求によって複数の認証を使用するオプション。相互認証は MID Server では使用できません。

c. [HTTP 要求] タブを選択し、**[MID Server** を使用] フィールドに入力します。

d. [認証] タブをクリックし、[テスト] 関連リンクをクリックします。
接続のテストには少し時間がかかります。テストが完了すると、ページが更新され、テスト結果が表示されます。

e. [完了としてマーク] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[HTTP ステータス] フィールドが **200** に設定されている場合、接続は成功しています。[エラーメッセージ] フィールドにエラーがある場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。

f. 必要に応じて [更新] をクリックします。

g. [コンピューター接続のテスト] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

6. ExtraHop ネットワークアクティビティ作成 API への接続をテストします。

a. [ネットワークアクティビティ作成接続のテスト] セクションで、[構成] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

[HTTP メソッド] フォーム

フィールド	説明
名前	この HTTP メソッドの一意の識別子
エンドポイント	Web サービス API エンドポイントへの URL。
MID Server を使用	この HTTP 要求を送信する MID Server。MID Server の使用は、相互認証と互換性がありません。
REST メッセージ	これらのメソッドの基になっている REST メッセージ。このフィールドは自動的に設定されます。
HTTP メソッド	このメソッドによって実装される HTTP メソッド。このフィールドは自動的に設定されます。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。
認証タイプ	HTTP 要求に適用する認証のタイプ。このフィールドは自動的に設定されます。
相互認証を有効にします	認証 HTTP 要求によって複数の認証を使用するオプション。相互認証は MID Server では使用できません。

c. [認証] タブをクリックし、[テスト] 関連リンクをクリックします。
接続のテストには少し時間がかかります。テストが完了すると、ページが更新され、テスト結果が表示されます。

d. [完了としてマーク] を選択します。

注:
[HTTP ステータス] フィールドが **200** に設定されている場合、接続は成功しています。[エラーメッセージ] フィールドにエラーがある場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. 必要に応じて [更新] をクリックします。

f. [ネットワークアクティビティ作成接続のテスト] セクションで、[完了としてマーク] を選択します。

7. スケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

a. [Service Graph Connector for ExtraHop] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、タスク [コンピューターのジョブスケジュールを構成] を選択します。

b. [コンピューターのジョブスケジュールを構成] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

d. 必要に応じて [更新] をクリックします。

e. [コンピューターのジョブスケジュールを構成] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. ネットワークアクティビティジョブスケジュールを設定します。

   a. [Service Graph Connector for ExtraHop] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、タスク [ネットワークアクティビティジョブスケジュールの設定] を選択します。

   b. [ネットワークアクティビティジョブスケジュールの設定] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   [スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

   d. 必要に応じて [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

Service Graph Connector for ExtraHop でターゲットとなる CMDB クラス

Guided Setup を完了すると、ExtraHop から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:
Vancouver リリース以降、ServiceNow がホストしている Service Graph Connector for Extrahop は将来の廃止に備えて準備が進められています。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。Extrahop でホストされている Service Graph Connector for Extrahop は、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
メーカー	manufacturer

ハードウェアに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Receives data from::Sends data to	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	cmdb_ci
MAC アドレス	mac_address

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

GCP のサービスグラフコネクタ **(1.5.0)**

を使用して GCP のサービスグラフコネクタ 、 Google Cloud Platform (GCP) REST APIs を使用してプロジェクトから CMDB データを取り込みます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- GCPバージョン: 最終テスト日:2023 年 1月19日
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

GCP のサービスグラフコネクタ を使用して、クラウドのリソース ID、関係、および状態をリアルタイムで可視化できます。

アップグレードに関する重要な情報 **GCP** のサービスグラフコネクタ

の最新バージョン GCP のサービスグラフコネクタをインストールした後、新しく追加されたデータソースを同期する必要があります。ガイド付き設定の [詳細設定] セクションを使用して、データソースを同期します。詳細については、次を参照してください： 構成 GCP のサービスグラフコネクタ.

ガイド付きセットアップ

GCP のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

をフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの GCP 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

GCP データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Guided Setup を完了したら、GCP アプリケーションから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。

注:
検出されたソフトウェア・アプリケーションが後で削除された場合、 サービスグラフコネクタ内の対応するレコード CMDBは自動的に削除されます。

次の表に、プロジェクトに含まれる GCP データ ソースと、インポートされたデータが読み込まれる対応するステージング テーブルを示します。

GCP のデータソースとステージングテーブル

データソース	ステージングテーブル
SG-GCP クラウドデータベース	SG-GCP クラウドデータベース [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database]
SG-GCP クラウド関数	SG-GCP クラウド関数 [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function]
SG-GCP クラウドオブジェクトストレージ	SG-GCP クラウドオブジェクトストレージ [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage]
SG-GCP フォルダー	SG-GCP フォルダー [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]
SG-GCP 汎用リソース **注:** 組織レベルのアクセス権を持つサービスアカウントでのみ機能します。	SG-GCP 汎用リソース [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource]
SG-GCP ハードウェアタイプ	SG-GCP ハードウェアタイプ [sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type]
SG-GCP イメージ	SG-GCP イメージ [sn_gcp_integ_sg_gcp_image]
SG-GCP Kubernetes ノードプール	SG-GCP Kubernetes ノードプール [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool]
SG-GCP Kubernetes クラスター	SG-GCP Kubernetes クラスター [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster]
SG-GCP Kubernetes クラスターロールバインディング	SG-GCP Kubernetes クラスターロールバインディング [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding]
SG-GCP Kubernetes クラスターロール	SG-GCP Kubernetes クラスターロール [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role]
SG-GCP Kubernetes 展開	SG-GCP Kubernetes 展開 [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GCP のデータソースとステージングテーブル (続く)

データソース	ステージングテーブル
SG-GCP Kubernetes 名前空間	SG-GCP Kubernetes 名前空間 [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace]
SG-GCP Kubernetes ノード	SG-GCP Kubernetes ノード [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]
SG-GCP Kubernetes ポッド	SG-GCP Kubernetes ポッド [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod]
SG-GCP Kubernetes レプリカセット	SG-GCP Kubernetes レプリカセット [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset]
SG-GCP Kubernetes サービス	SG-GCP Kubernetes サービス [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service]
SG-GCP ロードバランサー	SG-GCP ロードバランサー [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer]
SG-GCP ロードバランサー健全性サービス	SG-GCP ロードバランサー健全性サービス [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service]
SG-GCP ロードバランサープール	SG-GCP ロードバランサープール [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool]
SG-GCP ロードバランサープールメンバー	SG-GCP ロードバランサープールメンバー [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member]
SG-GCP ロードバランサーサービス	SG-GCP ロードバランサーサービス [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service]
SG-GCP ネットワーク	SG-GCP ネットワーク [sn_gcp_integ_sg_gcp_network]
SG-GCP 組織	SG-GCP 組織 [sn_gcp_integ_sg_gcp_organization]
SG-GCP プロジェクト	SG-GCP プロジェクト [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]
SG-GCP セキュリティグループ	SG-GCP セキュリティグループ [sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group]
SG-GCP ソフトウェア在庫	SG-GCP ソフトウェア在庫 [sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory]
SG-GCP ストレージボリューム	SG-GCP ストレージボリューム [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume]
SG-GCP ストレージボリュームスナップショット	SG-GCP ストレージボリュームスナップショット [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot]
SG-GCP サブネット	SG-GCP サブネット [sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet]
SG-GCP VM ハードウェア統合	SG-GCP VM ハードウェア統合 [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation]
SG-GCP VM インスタンス	SG-GCP VM インスタンス [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]

ステージングテーブルからインポートされたデータは、次のターゲットテーブルに挿入されます。

- 可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]
- クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クラウドディスクタイプ [cmdb_ci_disk_type]
- クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]
- クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- クラウドロードバランサー健全性サービス [cmdb_ci_lb_health_service]
- Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
- クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]
- クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]
- クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]
- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
- クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
- CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
- Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
- Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]
- Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
- Google 組織フォルダー [cmdb_ci_gcp_folder]
- Google 組織プロジェクト [cmdb_ci_gcp_project]
- ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
- イメージ [cmdb_ci_os_template]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- キー値 [cmdb_key_value]
- Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume]
- Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
- Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
- Kubernetes クラスターロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]
- Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]
- Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool]
- ロードバランサープールメンバー [cmdb_ci_lb_pool_member]
- ロードバランサーサービス [cmdb_ci_lb_service]
- ネットワーク ACL [cmdb_ci_network_acl]
- ネットワーク ACL ルール [cmdb_ci_network_acl_rule]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サーバー [cmdb_ci_server]
- SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]
- ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
- ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
- クラウドディスクタイプ [cmdb_ci_disk_type]
- Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
- Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]
- ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block]
- VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic]

注:
リソースに関連付けられた GCP すべてのラベルがキー値 [cmdb_key_value] テーブルに追加され、リソースに関する GCP 基本情報が SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes] テーブルに格納されます。

すべてのデータ ソースが実行された後、サーバー [cmdb_ci_server] クラスがクラス エントリで更新され、Windows または Linux クラスに基づいて、レコードがそれぞれ Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] クラスと Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] クラスに作成されます。

プロジェクトから GCP データをプルするときにデータが保存される場所の詳細については、を参照してください 対象となる CMDB クラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

BYOL および BYOS サポート

自分のライセンスの持ち込み (BYOL) または自分のサブスクリプションの持ち込み (BYOS) は、以前に購入したオンプレミスのライセンスまたはサブスクリプションを に取り込むプロセスです Google Cloud。コネクタは、 の Red Hat Enterprise Linux (RHEL) および SUSE Linux Enterprise Server (SLES) サービスの Google Cloudイメージ CI の BYOL および BYOS をサポートしています。コネクタは、キー値 [cmdb_key_value] テーブルにライセンス情報を入力します。プラットフォームの使用状況に応じて、キーは Windows_OS_License_Type_automatic または Linux_OS_License_Type_automatic に設定され 、 キー値は BYOL または BYOS に設定されます。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

大規模リソースのインポート失敗の処理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GCP のサービスグラフコネクタ の構成

プロジェクトCMDBからGCPデータを取得するようにスケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

始める前に

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、このアプリをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

> **注:**
> Service Graph Connector for GCP の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープが Service Graph Connector for Observability - GCP アプリケーションに設定されていることを確認します。
   詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **GCP** > セットアップ.
3. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
4. GCP アプリケーションに要求を送信するための接続を構成します。

   a. [Service Graph Connector for AWS]GCP ページの [接続の構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

   b. GCP 環境を設定し、GCP アプリケーションから取得したセキュリティ証明書を暗号化する Java KeyStore (JKS) 証明書を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

宛先キーストアのパスワードをメモします。このパスワードは、JKS 証明書を Service Graph Connector for GCP アプリケーションにインポートするときに指定する必要があります。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Service Graph Connector for GCP - Setup Instructions (Service Graph Connector for GCP - セットアップ手順) [KB1220598]」の記事を参照してください。

> **注:**
> GCP 環境を設定したら、Guided Setup に戻り、[接続と資格情報を構成] セクションの [GCP セットアップ手順] タスクを、[完了としてマーク] をクリックして完了に設定します。

c. X.509 証明書を作成して、GCP アプリケーションの JKS 証明書を Service Graph Connector for GCP に関連付けます。

i. [X.509 証明書を作成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開くフォームで、フィールドに入力します。

[X.509 証明書] フォーム

フィールド	説明
名前	X509 証明書の名前。例：SG-GCP-509Certificate-Org1。
期限切れ時に通知	証明書の有効期限が切れたときに通知するユーザー。ユーザーが選択されていない場合、ログインしているユーザーは、管理者ロールを持つ最後にログインした 2 人のユーザーとともにデフォルトで追加されます。
有効期限切れ前に警告	証明書の有効期限が切れる前に通知を送信する日数。
アクティブ	証明書をアクティブ化するオプションです。
タイプ	自動的に **Java Key Store** に設定される証明書コンテナ。フィールドの値は **[Java Key Store]** に設定したままにします。
期限切れまでの日数	証明書の有効期限が切れるまでの日数。
キーストアパスワード	前のステップでメモした JKS 証明書にアクセスするためのパスワード。
簡単な説明	X.509 証明書の説明。

iii. 添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。

iv. [ファイルを選択] をクリックして、ステップ 4.b で作成した JKS 証明書の keystore.p12 ファイルを参照してアップロードします。

v. ダイアログボックスを閉じます。

vi. [ストア/証明書を検証] 関連リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vii. 検証に成功したら、[更新] をクリックして Guided Setup ページに戻ります。

viii. [完了としてマーク] をクリックして、[X.509 証明書を作成] タスクを完了に設定します。

d. X.509 証明書資格情報から JSON Web トークン (JWT) 署名キーを作成します。

i. [JWT キーを作成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開くフォームで、フィールドに入力します。

[JWT キー証明書] フォーム

フィールド	説明
名前	JWT 署名キーの名前。例：SG-GCP-Keys-Org1。
署名キーストア	ステップ 4.cで作成した X.509 証明書の名前。
キー ID	複数のキーを使ってトークンに署名したときに、どの JET 署名キーが使用されたかを識別する ID。
アプリケーション	JWT 署名キーを使用するアプリケーションの名前。このフィールドは、自動的に **[Service Graph Connector for GCP]**に設定されます。
署名アルゴリズム	自動的に **RSA 256** に設定される JWT 署名キーで署名するアルゴリズム。フィールド値は **[RSA 256]** に設定したままにします。
署名キー	JWT 署名キーに関連付けられたパスワード。
アクティブ	JWT 署名キーをアクティブ化するオプション。

iii. [送信] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

iv. [完了としてマーク] をクリックして、[JWT キーを作成] タスクを完了に設定します。

e. GCP アプリケーションの JWT プロバイダーを追加します。

i. [JWT プロバイダーの作成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開くフォームで、フィールドに入力します。

[JWT プロバイダー] フォーム

フィールド	説明
名前	JWT プロバイダーを一意に識別する名前。
有効期限の間隔 (秒)	JWT プロバイダートークンの有効期間 (秒単位)。
署名構成	ステップ 4.dで作成した JWT 署名キーの名前。

iii. [送信] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

iv. [完了としてマーク] をクリックして、[JWT プロバイダーの作成] タスクを完了に設定します。

f. JWT 資格情報と、データのインポート元の GCP 組織またはプロジェクト間のマッピングを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [組織資格情報マッピングを作成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開くフォームで、フィールドに入力します。

[SG-GCP 組織資格情報のセットアップ] フォーム

フィールド	説明
JWT プロバイダー	ステップ 4.eで作成した JWT プロバイダーの名前。
組織 ID	GCP アプリケーションに関連付けられた組織の ID。
サービスアカウント	GCP アプリケーションに関連付けられた ServiceNow サービスアカウント。
検出スコープ	GCP アプリケーションの検出スコープ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 [組織] ServiceNow サービスアカウントが GCP 組織内のデータにアクセスできる場合は、[組織] を選択します。 [プロジェクト] ServiceNow サービスアカウントが GCP プロジェクト内のデータにのみアクセスできる場合は、[プロジェクト] を選択します。

iii. [送信] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

iv. [完了としてマーク] をクリックして、[組織資格情報マッピングを作成] タスクを完了に設定します。

g. 組織の資格情報を事前定義されたデータソースにマッピングします。

i. [組織の資格情報レコードを使用してデータソースをマッピング] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開くフォームの [組織資格情報レコード] フィールドで、リストを使ったルックアップアイコン (🔍) をクリックし、ステップ 4.f で GCP 組織にマッピングした JWT プロバイダーの名前を選択します。

iii. [マッピングを実行] をクリックして、GCP アプリケーションからデータをインポートするすべてのデータソースとジョブスケジュールを処理します。

iv. Guided Setup ページに戻り、[完了としてマーク] をクリックして、[組織の資格情報レコードを使用したデータソースのマッピング] タスクを完了に設定します。

h. GCP アプリケーションからデータをインポートする GCP API 接続をテストします。

i. [接続のテスト] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザータブで SG-GCP 組織の [データソース] ページを開きます。

ii. 接続をテストするには、**[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

接続のテストには少し時間がかかる場合があります。ページが更新され、テスト結果が表示されます。

iii. [状態] フィールドが [完了] に設定されたら、ブラウザータブを閉じて、Guided Setup ページに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いずれかのテストにエラーコード、メッセージ、またはエラーサインがある場合は、接続が失敗し、さらにトラブルシューティングが必要になります。

iv. [完了としてマーク] をクリックして、[接続のテスト] タスクを完了に設定します。

i. GCP アプリケーションからデータをインポートするようにジョブスケジュールを構成します。

i. [インポートスケジュールの構成] タスクの [構成] をクリックします。

ii. アクティブ化するジョブスケジュールを選択します。

iii. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。

詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

iv. [今すぐ実行] をクリックします。

v. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 4.i.ii ～ 4.i.iv を繰り返します。

vi. 戻るアイコン (<) をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

vii. Guided Setup で [完了としてマーク] をクリックして、[インポートスケジュールの構成] タスクを完了に設定します。

5. オプション: 複数の GCP インスタンスを追加します。

a. [Service Graph Connector for GCP] ページの [複数のインスタンスを追加] セクションで、[開始するには] を選択します。

b. 新しい GCP 接続のデータソースを作成します。

i. データソース [sys_data_source] テーブルの編集権限があることを確認してください。

ii. [データソースアクセスを更新] タスクに対して、[構成] をクリックします。

iii. レコードを編集するには、アプリケーションピッカーから [グローバル] アプリケーションスコープを選択します。

iv. 新しいタブで表示される [データソース] フォームの [アプリケーションのアクセス] 関連リストで、[作成可能]、[更新可能]、および [削除可能] チェックボックスをオンにします。

v. [更新] をクリックします。

vi. 戻るアイコン (<) をクリックして、Guided Setup ページのタブに戻ります。

vii. アプリケーションピッカーを使用して、**Service Graph Connector for GCP** アプリケーションスコープを選択します。

viii. [完了としてマーク] をクリックして、[データソースアクセスを更新] タスクを完了に設定します。

c. 新しい GCP 接続のデータソースとインポートジョブスケジュールを作成します。

i. 予定されているデータインポート [scheduled_import_set] テーブルの編集権限があることを確認してください。

ii. [予定されているデータインポートアクセスを更新] タスクで、[構成] をクリックします。

iii. レコードを編集するには、アプリケーションピッカーから [グローバル] アプリケーションスコープを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iv. 新しいタブで表示される [予定されているデータインポート] フォームの [アプリケーションのアクセス] 関連リストで、[作成可能]、[更新可能]、および [削除可能] チェックボックスをオンにします。

v. [更新] をクリックします。

vi. 戻るアイコン (<) をクリックして、Guided Setup ページのタブに戻ります。

vii. アプリケーションピッカーを使用して、**Service Graph Connector for GCP** アプリケーションスコープを選択します。

viii. [完了としてマーク] をクリックして、[予定されているデータインポートアクセスを更新] タスクを完了に設定します。

d. データソース [sys_data_source] テーブルと予定されているデータインポート [scheduled_import_set] テーブルのキャッシュをクリアします。

i. [データソースおよび予定されているデータインポートテーブルのキャッシュをクリア] で、[構成] をクリックします。

ii. レコードを編集するには、アプリケーションピッカーから [グローバル] アプリケーションスコープを選択します。

iii. [スクリプトを実行] フィールドに次のコードを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. [スクリプトを実行] をクリックします。

v. 戻るアイコン (<) をクリックして、Guided Setup ページのタブに戻ります。

vi. アプリケーションピッカーを使用して、**Service Graph Connector for GCP** アプリケーションスコープを選択します。

vii. [完了としてマーク] をクリックして、[データソースおよび予定されているデータインポートテーブルのキャッシュをクリア] タスクを完了に設定します。

e. 新しい GCP インスタンスの X.509 証明書を作成するには、手順 4.c を繰り返し、[完了としてマーク] をクリックして、[X.509 証明書の作成] タスクを完了としてマークします。

f. 新しい GCP インスタンスの JWT キーを作成するには、手順 4.d を繰り返し、[完了としてマーク] をクリックして、[JWT キーを作成] タスクを完了としてマークします。

g. 新しい GCP インスタンスの JWT プロバイダーを作成するには、手順 4.e を繰り返し、[完了としてマーク] をクリックして、[JWT プロバイダーの作成] タスクを完了としてマークします。

h. 新しい GCP インスタンスの組織資格情報マッピングを作成するには、手順 4.f を繰り返し、[完了としてマーク] をクリックして、[組織資格情報マッピングを作成] タスクを完了としてマークします。

i. 新しい GCP 接続に関連する組織資格情報マッピングのデータソースとインポートスケジュールを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [データソースとインポートスケジュールを生成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. 新しいタブで開くフォームの [データソースとインポートスケジュール名のプリフィックス] フィールドに、新しい GCP 接続のデータソースとジョブスケジュールのプリフィックスを入力します。

iii. 新しいタブで開くフォームの [組織資格情報レコード] フィールドで、リストを使ったルックアップアイコン ( ) をクリックし、GCP 組織にマッピングした JWT プロバイダーの名前を選択します。

iv. [データソースとインポートスケジュールを生成] をクリックして、新しい接続のすべてのデータソースとジョブスケジュールを生成して処理します。

v. Guided Setup ページに戻り、[完了としてマーク] をクリックして、[データソースとインポートスケジュールを生成] タスクを完了に設定します。

j. 新しい GCP インスタンスからデータをインポートするようにジョブスケジュールを構成するには、ステップ 4.i を繰り返し、[完了としてマーク] をクリックして、[インポートスケジュールの構成] タスクを完了としてマークします。

6. 新しいデータソースを同期して、インスタンスから GCP データをインポートします。

a. [Service Graph Connector for (Service Graph Connector for)] GCP ページの [詳細セットアップ] セクションで、 [はじめに] を選択します。

b. 新しいデータソースを同期して、新しいデータソースを正しく機能させるために必要なすべての資格情報を作成します。

i. [新しいデータ ソースの同期] タスクで、[構成] をクリックします。

ii. [データソースの同期] を選択します。

iii. [新しいデータソースを同期] ウィンドウを閉じて、ガイド付き設定ページに戻ります。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[新しいデータ ソースの同期] タスクを完了に設定します。

GCP のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

ガイド付き設定を完了したら、プロジェクトから GCP 定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]

可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block]

ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
ホスト	host
名前	name

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
完全修飾ドメイン名	fqdn
IP アドレス	ip_address
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
TCP ポート	tcp_port
タイプ	type
バージョン	version

クラウドデータベース用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

クラウドディスクタイプ [cmdb_ci_disk_type]

クラウドディスクタイプ [cmdb_ci_disk_type] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドディスクタイプ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドディスクタイプ [cmdb_ci_disk_type]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドディスクタイプ用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドディスクタイプ [cmdb_ci_disk_type]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
CodeSha256	codesha256
機能の最終変更日	function_last_modified
言語	language
名前	name
オブジェクト ID	object_id
バージョン	version

クラウド機能用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドロードバランサー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドロードバランサー用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

クラウドロードバランサー健全性サービス [cmdb_ci_lb_health_service]

クラウドロードバランサー健全性サービス [cmdb_ci_lb_health_service] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
正常なしきい値	healthy_threshold
間隔 (秒)	check_interval_sec
モニタータイププロトコル	monitor_type
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ポート	port
要求パス	request_path
タイムアウト (秒)	timeout_sec
異常なしきい値	unhealthy_threshold

自動翻訳

クラウドロードバランサー健全性サービス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー健全性サービス [cmdb_ci_lb_health_service]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウドロードバランサー健全性サービス [cmdb_ci_lb_health_service]	Contains::Contained by	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	cmdb_ci
IP アドレス	ip_address
名前	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id

クラウド管理ネットワークインターフェイス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	参照	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

クラウドネットワーク **[cmdb_ci_network]**

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドネットワーク用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	ネットワーク ACL [cmdb_ci_network_acl]

クラウドオブジェクトストレージ **[cmdb_ci_cloud_object_storage]**

クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラウドプロバイダー	cloud_provider
名前	name
オブジェクト ID	object_id
サービス名	service_name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドオブジェクトストレージ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]

クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
時刻	time

クラウド組織用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Google 組織フォルダー [cmdb_ci_gcp_folder]

クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]

クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
説明	short_description
インストールステータス	install_status
リソース タイプ	resource_type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
アカウント ID	account_id
データセンタータイプ	datacenter_type
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
CIDR	cidr
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドサブネット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CPU セキュリティグループ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]

Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
コンテナ ID	container_id
コマンド	command
コンテナ作成日時	container_created_at
イメージ ID	image_id
名前	name
ステータス	status

Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]

Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
イメージ ID	image_id
名前	name

Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]

Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
地域	region

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]	Contains::Contained by	可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]
Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

Google 組織フォルダー [cmdb_ci_gcp_folder]

Google 組織フォルダー [cmdb_ci_gcp_folder] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
親 ID	parent_id
親タイプ	parent_type

Google 組織プロジェクト [cmdb_ci_gcp_project]

Google 組織プロジェクト [cmdb_ci_gcp_project] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
親	parent_ci
親 ID	parent_id
親タイプ	parent_type
プロジェクト ID	project_id
時刻	time

Google 組織プロジェクト用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Google 組織プロジェクト [cmdb_ci_gcp_project]	参照	Google 組織フォルダー [cmdb_ci_gcp_folder]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google 組織プロジェクト用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Google 組織プロジェクト [cmdb_ci_gcp_project]	参照	クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ローカルストレージ GB	local_storage_gb
メモリ MB	memory_mb
名前	name
オブジェクト ID	object_id
vCPU	vcpus

ハードウェアタイプに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]

イメージ [cmdb_ci_os_template]

イメージ [cmdb_ci_os_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status

イメージ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
イメージ [cmdb_ci_os_template]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name

キー値 [cmdb_key_value]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラスターバージョン	cluster_version
説明	short_description
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
サブネットマスク	subnet_mask

Kubernetes クラスター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes クラスターロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes クラスター用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes クラスターロール **[cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]**

Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
コメント	コメント
説明	short_description
Kubernetes UID	k8s_uid
Kubernetes クラスター	cluster
名前	name

Kubernetes クラスターロール用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Kubernetes クラスターロール [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Kubernetes クラスターロールバインディング **[cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]**

Kubernetes クラスターロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
コメント	コメント
説明	short_description
Kubernetes UID	k8s_uid
Kubernetes クラスター	cluster
名前	name

Kubernetes クラスターロールバインディング用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クラスター ロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes クラスター ロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes クラスター ロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes クラスター ロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Kubernetes クラスター ロールバインディング [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
利用可能なレプリカ	available_replicas
説明	short_description
必要なレプリカ	required_replicas
Kubernetes クラスター	cluster
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
合計レプリカ	total_replicas
利用不可のレプリカ	available_replicas
更新されたレプリカ	updated_replicas

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes 展開用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes 名前空間 **[cmdb_ci_kubernetes_namespace]**

Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
説明	short_description
名前空間	namespace

Kubernetes 名前空間用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]

Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
説明	short_description
IP アドレス	ip_address
Kubernetes クラスター	cluster
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace

Kubernetes ノード用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]

Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ディスクタイプ	disk_type
イメージタイプ	image_type
Kubernetes クラスター	cluster
マシンタイプ	machine_type
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ポッド CIDR 範囲	podIpv4CidrSize
リソースバージョン	resource_version

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes ノードプール用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Uses::Used by	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes ノードプール [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes ポッド **[cmdb_ci_kubernetes_pod]**

Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
説明	short_description
ホスト IP	host_ip
IP アドレス	ip_address
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
リソースバージョン	resource_version

Kubernetes ポッド用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
説明	short_description
必要なレプリカ	required_replicas
Kubernetes クラスター	cluster
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
SelfLink	self_link
合計レプリカ	total_replicas

Kubernetes レプリカセット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

自動翻訳

Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]

Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
説明	short_description
IP アドレス	ip_address
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes サービス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Kubernetes ボリューム **[cmdb_ci_kubernetes_volume]**

Kubernetes ボリューム [cmdb_ci_kubernetes_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
マウントパス	mount_path
名前	name
名前空間	namespace
ボリューム ID	volume_id

ロードバランサープール **[cmdb_ci_lb_pool]**

ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

ロードバランサープール用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool]	Owns::Owned by	ロードバランサープールメンバー [cmdb_ci_lb_pool_member]
ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロードバランサープールメンバー [cmdb_ci_lb_pool_member]

ロードバランサープールメンバー [cmdb_ci_lb_pool_member] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status

ロードバランサープールメンバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ロードバランサープールメンバー [cmdb_ci_lb_pool_member]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

ロードバランサーサービス [cmdb_ci_lb_service]

ロードバランサーサービス [cmdb_ci_lb_service] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
リスナープロトコル	listener_protocol
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ポート	port

ロードバランサーサービス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ロードバランサーサービス [cmdb_ci_lb_service]	Contains::Contained by	ロードバランサープール [cmdb_ci_lb_pool]
ロードバランサーサービス [cmdb_ci_lb_service]	Hosted on::Hosts	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
ロードバランサーサービス [cmdb_ci_lb_service]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

ネットワーク ACL [cmdb_ci_network_acl]

ネットワーク ACL [cmdb_ci_network_acl] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

ネットワーク **ACL** 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワーク ACL [cmdb_ci_network_acl]	Contains::Contained by	ネットワーク ACL ルール [cmdb_ci_network_acl_rule]
ネットワーク ACL [cmdb_ci_network_acl]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ネットワーク **ACL** ルール **[cmdb_ci_network_acl_rule]**

ネットワーク ACL ルール [cmdb_ci_network_acl_rule] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
拒否を許可	allow_deny
許可\拒否トラフィック	allowed_denied_traffic
宛先範囲	destination_ranges
名前	name
送信	is_outbound
ソース範囲	source_ranges
ターゲットタグ	target_tags

ネットワーク **ACL** 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワーク ACL ルール [cmdb_ci_network_acl_rule]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

サーバー **[cmdb_ci_server]**

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラス	sys_class_name
CPU カウント	cpu_count
ディスク スペース (GB)	disk_space
仮想	virtual
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
フォルダー ID	folder_id
組織 ID	organization_id
組織資格情報レコード	org_credential_record
親	親
プロジェクト管理	プロジェクト
プロジェクト ID	project_id
地域	region
リソース ID	resource_id
リソースタイプ	resource_type
セルフリンク	self_link

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]

ソフトウェア資産管理 (SAM) アプリケーションがインストールされていない場合、ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
検出ソース	discovery_source
キー	key

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
メーカー	manufacturer
名前	name
バージョン	version

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェア インストール **[cmdb_sam_sw_install]**

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、 SAM アプリケーションのインストール時に収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
検出ソース	discovery_source
表示名	display_name
インストール先	installed_on
前回スキャン	last_scanned
パブリッシャー	publisher
バージョン	version

ソフトウェアインストール用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

ソフトウェアインスタンス **[cmdb_software_instance]**

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、 SAM アプリケーションがインストールされていない場合に収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストール日	install_date
インストール先	installed_on
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]

ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
マッピングタイプ	mapping_type
名前	name
オブジェクト ID	object_id

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
サイズ (バイト)	size_bytes
ステータス	state
ストレージタイプ	storage_type
ボリューム ID	volume_id

ストレージボリューム用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
キャパシティ	capacity
インストールステータス	install_status
名前	name
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
親 ID	parent_id
サイズ (GB)	size
ステータス	state
ボリューム名	volume_name

ストレージボリュームスナップショット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

仮想マシンインスタンス **[cmdb_ci_vm_instance]**

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
CPU	cpu
ディスク	disks
ディスクサイズ (GB)	disks_size
インストールステータス	install_status
メモリ (MB)	memory
名前	name
ネットワークアダプタ	nics
オブジェクト ID	object_id
運用ステータス	operational_status
ステータス	state
VM インスタンス ID	vm_inst_id

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシンインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	ストレージマッピング [cmdb_ci_storage_mapping]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	イメージ [cmdb_ci_os_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	ブロックエンドポイント [cmdb_ci_endpoint_block]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Google 組織プロジェクト [cmdb_ci_gcp_project]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	参照	SG-GCP 拡張属性 [sn_gcp_integ_extension_attributes]

VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic]

VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ホスト	host
名前	name
オブジェクト ID	object_id

VNIC エンドポイント用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
VNIC エンドポイント [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Implement End Point To::Implement End Point From	Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

大規模 **GCP** リソースのインポート失敗の処理

からリソース GCPをインポートする際のデータソースの障害を管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

大きな GCP リソースをインポートするときに、直接 REST 応答が 1024 MB の制限を超えるために、 内のデータソース GCP のサービスグラフコネクタ が失敗する可能性があります。詳細については、「REST step」を参照してください。

次の 1 つ以上のオプションを使用して、の GCP のサービスグラフコネクタREST 応答サイズ制限エラーを処理できます。

- 応答を添付ファイルとして保存
- バッチサイズを変更する

応答を添付ファイルとして保存

応答を添付ファイルとして保存機能を使用すると、各データソースの応答が添付ファイルとして一時的に保存され、応答が読み取られた後に添付ファイルが自動的に削除されます。応答を添付ファイルとして保存機能はデフォルトで有効になっており、*sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* システムプロパティによってトリガーされます。

admin ロールを持つユーザーは、プロパティを false に設定*sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment*することで、応答を添付ファイルとして保存機能を無効にすることができます。この機能が無効になっていて、応答サイズが制限内にある場合、データソースは通常どおり実行されます。

バッチサイズを変更する

既定では、データ ソースの環境変数の最大バッチ サイズは 100 レコードに設定されています。データ量に基づいてバッチサイズを増減できます。データソースのバッチサイズを管理するには、次の表に示すように、データソースに整数タイプのシステムプロパティを追加する必要があります。

データソースの **GCP** のサービスグラフコネクタ バッチサイズを処理するためのシステムプロパティ

データソース	システムプロパティ
SG-GCP クラウドデータベース	sg_gcp_cloud_db_batch_size
SG-GCP クラウド機能	sg_gcp_cloud_function_batch_size
SG-GCP クラウドオブジェクトストレージ	sg_gcp_object_storage_batch_size
SG-GCP Kubernetes クラスター	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
SG-GCP Kubernetes クラスターロール	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size
SG-GCP Kubernetes クラスターロールバインディング	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size
SG-GCP Kubernetes 展開	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
SG-GCP Kubernetes 名前空間	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size
SG-GCP Kubernetes ノード	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースの **GCP** のサービスグラフコネクタ バッチサイズを処理するためのシステムプロパティ (続く)

データソース	システムプロパティ
SG-GCP Kubernetes ポッド	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
SG-GCP Kubernetes レプリカセット	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
SG-GCP Kubernetes サービス	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size
SG-GCP ロードバランサー	sg_gcp_load_balancer_batch_size
SG-GCP ロードバランサー健全性サービス	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
SG-GCP ロードバランサープール	sg_gcp_lb_pool_batch_size
SG-GCP ロードバランサープールメンバー	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
SG-GCP ロードバランサーサービス	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
SG-GCP ネットワーク	sg_gcp_network_batch_size
SG-GCP Kubernetes ノードプール	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
SG-GCP セキュリティグループ	sg_gcp_security_group_batch_size
SG-GCP ソフトウェア在庫	sg_gcp_software_inventory_batch_size
SG-GCP ストレージボリューム	sg_gcp_storage_volume_batch_size
SG-GCP ストレージボリュームスナップショット	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
SG-GCP サブネット	sg_gcp_subnet_batch_size
SG-GCP VM インスタンス	sg_gcp_vm_instance_batch_size

注:
これらのシステムプロパティはデフォルトでは利用できないため、追加する必要があります。システムプロパティを追加または変更するには、admin ロールが必要です。詳細については、「Add a system property」を参照してください。

Infoblox のサービスグラフコネクタ **(1.1.0)**

Infoblox のサービスグラフコネクタ を使用して、Infoblox から ServiceNow インスタンスにデータをプルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：Infoblox API v2.11.2
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

次のユースケースの例では、 Infoblox のサービスグラフコネクタ をさまざまな ServiceNow® アプリケーションで使用する方法について説明します。

- Infoblox インスタンスに接続するための Infoblox 接続を構成します。
- サブネットが追加または削除されたときに IP アドレス管理 (IPAM) タスクを作成します。
- 予定されているデータインポートジョブを構成して、IPAM CI の定期的な同期をスケジュールします。
- インポートされた IPAM CI および IPAM タスクを表示します。

ガイド付き設定

Infoblox のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

> **注:**
> import_scheduler および import_admin ロールを持つユーザーは、インポートスケジュールのスクリプトを変更し、権限を管理者にエスカレートすることができます。そのため、ユーザーに import_scheduler ロールと import_admin ロールを付与する場合は注意が必要です。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Infoblox 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

Infoblox データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Guided Setup を完了したら、Infoblox から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Infoblox アプリには、次のデータソースが含まれています。

SG-Infoblox IP プール

インスタンスから Infoblox すべてのネットワークコンテナーをインポートし、インポートしたデータを SG-Infoblox IP プール [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool] テーブルにロードしてから、IP プール [cmdb_ci_ip_pool] ターゲットテーブルに入力します。

SG-Infoblox IP アドレス

インスタンスからInfobloxすべての IPv4 および IPv6 データ (ネットワーク、サブネット、および IP アドレス) をインポートし、インポートされたデータを SG-Infoblox IP アドレス [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address] テーブルにロードしてから、割り当て済み IP アドレス [cmdb_ci_allocated_ip_address]、IP ネットワークサブネット [cmdb_ci_ip_network_subnet]、および管理対象ネットワーク [cmdb_ci_managed_network] ターゲットテーブルに入力します。

SG-Infoblox DNS エイリアス

インスタンスから Infoblox すべての正規名 (CNAME) レコードをインポートし、インポートしたデータを SG-Infoblox DNS エイリアス [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias] テーブルにロードしてから、DNS エイリアス [cmdb_ci_dns_alias] ターゲットテーブルに入力します。

Infoblox からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Infoblox のサービスグラフコネクタ の構成

Infoblox から CMDB にデータをプルします。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、これをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

> **注:**
> Infoblox のサービスグラフコネクタ の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープが Service Graph Connector for Infoblox アプリケーションに設定されていることを確認します。
   詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Infoblox** > セットアップ.
3. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
4. Infoblox API に要求を送信するための認証資格情報と HTTP 接続詳細を構成します。

   a. Infoblox 認証資格情報を設定します。

      i. [Service Graph Connector for Infoblox] ページの [接続の構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

      ii. [Infoblox 認証資格情報の構成] タスクで [構成] を選択すると、[基本認証資格情報] ページが新しいブラウザータブで開きます。

      iii. [名前] フィールドに、認証の名前を入力します。

      例：Infoblox 資格情報。

      iv. [ユーザー名] フィールドで、この認証プロファイルが有効であるときに HTTP 要求を認証するために使用するユーザー名。

      v. [パスワード] フィールドに、HTTP 要求の認証に使用するユーザー名のパスワードを入力します。

      vi. [更新] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

      vii. [完了としてマーク] をクリックして、[Infoblox 認証資格情報を構成] タスクを完了に設定します。

   b. Infoblox 接続設定を構成します。

      i. [Infoblox HTTP 接続を構成] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザタブで [HTTP(S) 接続] ページを開きます。

      ii. フィールドを確認し、[名前] フィールドに Infoblox インスタンス名を入力します。

      iii. URL ビルダーを使用して接続文字列を構築するか、[接続 **URL]** フィールドに Infoblox ベース URL を次の形式で入力します：https://<*base-URL*>。

      iv. [属性] セクションの **[api_version]** フィールドに、使用している WAPI のバージョン を入力します。

      v. [属性] セクションの **[network_view]** フィールドに、データをインポートするネットワークビューを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のビューでは、ビューをカンマで区切ります。例：view1,view2。このフィールドを空のままにすると、データソースはすべてのネットワークビューからデータをインポートします。

vi. [更新] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

vii. [完了としてマーク] をクリックして、[Infoblox HTTP 接続を構成] タスクを完了に設定します。

Infoblox API の詳細については、Infoblox 開発者向けドキュメント を参照してください。

c. 接続のプロパティを構成します。

i. [接続のプロパティを構成 (Configure the connection properties)] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザタブで [Service Graph 接続] ページを開きます。

ii. プロパティの詳細を確認して変更するには、[Service Graph 接続のプロパティ] 関連リストの [プロパティ] 列からプロパティをクリックします。

iii. [Service Graph 接続のプロパティ] ページで [更新] をクリックします。

iv. [Service Graph 接続] ページで [更新] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[接続のプロパティを構成 (Configure the connection properties)] タスクを完了に設定します。

d. Infoblox アプリケーションからデータをインポートする Infoblox API 接続をテストします。

i. [Service Graph Connector for Infoblox] ページの [接続の構成] セクションで、[続行] を選択します。

ii. [接続のテスト] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザタブで [Service Graph 接続] ページを開きます。

iii. [テスト接続] をクリックします。

iv. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、[更新] を選択して [接続のテスト] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

いずれかのテストでエラーが発生した場合は、修正の提案に従ってください。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[接続のテスト] タスクを完了に設定します。

5. IP アドレス管理タスクとユーザーグループを構成します。

a. ネットワークの削除または挿入時に IP アドレス管理タスクを作成するためのプロパティを有効にします。

i. [Service Graph Connector for AWS] ページの [接続の構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

ii. [タスクの作成を有効にする (Enable creating a task)] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザタブで [タスクの作成を有効にする (Enable create Task)] ページを開きます。

iii. [ネットワークが削除されたときにタスクを作成する **(Create a task when a network is deleted)]** および [ネットワークが挿入されたときにタスクを作成する **(Create a task when a network is inserted)]** フィールドのチェックボックスをオンにして、ネットワークの削除および挿入時にそれぞれ IP アドレス管理タスクを作成するためのプロパティを有効にします。

iv. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

v. [タスクの作成を有効にする (Enable create Task)] ページのタブを閉じて、Guided Setup ページに戻ります。

vi. [完了としてマーク] をクリックして、[タスクの作成を有効にする (Enable creating a task)] タスクを完了に設定します。

b. IP アドレス管理タスクのユーザーグループを構成します。

i. [IP アドレス管理タスクのユーザーグループを構成する (Configure the user group for IP address management tasks)] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザタブで [SG Infoblox 接続] ページを開きます。

ii. [接続エイリアス] フィールドで、接続エイリアスを確認して変更します。

iii. [タスクユーザーグループ] フィールドで、接続エイリアスのアサイン先グループを変更します。

> **注:**
> デフォルトでは、IP アドレス管理タスクのユーザーグループは、IP アドレス管理ユーザーグループにアサインされます。デフォルトのアサイン先グループを変更するには、接続エイリアスのタスクユーザーグループを変更します。

iv. [更新] をクリックして、Guided Setup ページに戻ります。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[IP アドレス管理タスクのユーザーグループを構成する (Configure the user group for IP address management tasks)] タスクを完了に設定します。

6. Infoblox アプリケーションからデータをインポートするようにジョブスケジュールを構成します。

a. [Service Graph Connector for AWS] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

b. [ジョブスケジュールの構成] タスクで、[構成] を選択して、新しいブラウザタブで [予定されているデータインポート] ページを開きます。

c. [名前] 列で、有効にするジョブスケジュールを選択します。

d. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。
詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

e. [今すぐ実行] をクリックします。

f. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 6.c ～ 6.e を繰り返します。

g. [予定されているデータインポート] ページのタブを閉じ、Guided Setup ページのタブに戻ります。

h. Guided Setup で [完了としてマーク] をクリックして、[ジョブスケジュールの構成] タスクを完了に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Infoblox のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了したら、Infoblox から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

割り当て済み **IP** アドレス **[cmdb_ci_allocated_ip_address]**

割り当て済み IP アドレス [cmdb_ci_allocated_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
管理対象ネットワーク	managed_network
ブロードキャストである	is_broadcast
競合である	is_conflict
DHCP である	is_dhcp
DNS である	is_dns
管理対象である	is_managed
予約済みである	is_reserved
名前	name

割り当て済み **IP** アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
割り当て済み IP アドレス [cmdb_ci_allocated_ip_address]	参照	管理対象ネットワーク [cmdb_ci_managed_network]

IP ネットワークサブネット **[cmdb_ci_ip_network_subnet]**

IP ネットワークサブネット [cmdb_ci_ip_network_subnet] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
親プール	parent_pool
CIDR	cidr

IP ネットワークサブネット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP ネットワークサブネット [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Members::Member of	割り当て済み IP アドレス [cmdb_ci_allocated_ip_address]

IP プール **[cmdb_ci_ip_pool]**

IP プール [cmdb_ci_ip_pool] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
名前	name
親プール	parent_pool
CIDR	cidr

管理対象ネットワーク [cmdb_ci_managed_network]

管理対象ネットワーク [cmdb_ci_managed_network] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

DNS エイリアス [cmdb_ci_dns_alias]

DNS エイリアス [cmdb_ci_dns_alias] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

自動翻訳

の接続の詳細へのアクセス Infoblox のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細Infoblox のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 Infoblox のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。詳細については、次を参照してください： の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ.

接続の詳細 Infoblox へのアクセス

に対してInfoblox のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細Infobloxにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Infoblox** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jamf のサービスグラフコネクタ (2.12.0)

Jamf のサービスグラフコネクタ を使用して、Jamf から ServiceNow インスタンスにデータをプルします。

Jamf のサービスグラフコネクタ は、コンピューター、ディスク、ネットワーク、およびソフトウェアから ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションにデータをプルします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf Pro API 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

さまざまな ServiceNow® アプリケーション用の サービスグラフコネクタ の使用方法の例を次に示します。

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - macOS ハードウェアとアプリの詳細なハードウェアとソフトウェアのインベントリトラッキングトラッキングは、ソフトウェア資産管理 (SAM) の有無にかかわらず実行できます。
  - iPhone と iPad の両方のハードウェアとアプリの詳細なハードウェアとソフトウェアのインベントリトラッキング。トラッキングは、ソフトウェア資産管理 (SAM) の有無にかかわらず実行できます。
  - モバイルデバイスとエンドユーザーコンピューターのコンプライアンスのトラッキング。
  - 夜間インポートのパフォーマンスを向上させるための、インポート時の重複データ検出。
- Software Asset Management (SAM) および IT Asset Management (ITAM)
  - ソフトウェアパッケージとインストールのトラッキング。
  - 削除されたソフトウェアの検出によるライセンスの再利用。
  - ソフトウェア使用率のトラッキング。
- IT Service Management (ITSM)
  - 検出された構成アイテム (CI) のインシデント、問題、および変更。
  - 上位ユーザーに基づく自動所有権割り当て。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付き設定

Jamf のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Jamf 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

Jamf のデータソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Guided Setup を完了すると、Jamf から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。

データは次のテーブルにロードされます。

- SG-Jamf コンピューター [sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers] ステージングテーブル
- SG-Jamf ルックアップ Mac ソフトウェアバンドル ID [sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup] テーブル。Mac デバイスにインストールされているアプリケーションの公開者情報を表示する場合は、SG-Jamf コンピューターまたは SG-Jamf モバイルデバイスを実行する前にこのテーブルを実行してください。
- SG-Jamf モバイルデバイス [sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices] テーブル
- SG-Jamf コンピューターソフトウェア削除 [sn_jamf_integrate_jamf_remove_software] テーブル

  注:
  インポートされたコンピューターソフトウェアデータのうち、後でソースから削除されたものを削除します。

- SG-Jamf モバイルソフトウェア削除 [sn_jamf_integrate_remove_mobile_software] テーブル

  注:
  インポートされたモバイルソフトウェアデータのうち、後でソースから削除されたものを削除します。

- SG-Jamf ソフトウェア使用率 [sn_jamf_integrate_jamf_software_usage] テーブル

次にデータは次のターゲットテーブルに挿入されます。

- CI 関係 [cmdb_rel_ci]
- コンピューター [cmdb_ci_computer]
- ディスク [cmdb_ci_disk]
- ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- プリンター [cmdb_ci_printer]
- シリアル番号 [cmdb_serial_number]
- ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] (SAM アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア使用率 [samp_sw_usage]

注:
コンピューター [cmdb_ci_computer] およびハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] データソースの場合、複数の Jamf インスタンスを作成し、CI の作成元を知りたい場合は、[キー] と [値] の列から作成元を特定することができます。さらに、両方のデータソースの Jamf 拡張属性 [sn_jamf_integrate_extension_attribute] フィールドと最新の検出 [last_discovered] フィールドを表示できます。複数のインスタンスを設定する場合は、ステップ 4 の Guided Setup の構成 の手順に従います。

アプリケーションから Jamf データをプルするときにデータが保存される場所の詳細については、を参照してください 対象となる CMDB クラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Jamf のサービスグラフコネクタ の構成

Jamf データを CMDB にインポートするための認証資格情報とジョブスケジュールを設定します。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。必要に応じて SU の消費量の計算ロジックを含むライセンスなしのプラグイン。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- Jamf Classic API バージョン 10.x

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Jamf** > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. 接続を構成します。

   a. [Service Graph Connector for Jamf] ページの [プロパティを構成] セクションで、[変換 **JSON** の最大部分長の設定] タスクを選択します。

   b. 次のページの [Dynatrace の認証トークンを構成] セクションで、[構成] を選択し、次の操作を行います。

      i. 現在のスコープを [グローバル] に変更します。

      ii. 新しいシステムプロパティを作成するには、[新規] をクリックします。

      iii. [名前] フィールドに「com.glide.transform.json.max-partial-length」と入力します。

      iv. [値] フィールドを 65536 に設定します。

      > **注:**
      > 変換を機能させるには、[値] フィールドが必要です。

      v. [完了としてマーク] をクリックします。

   c. 個人アプリケーションをフィルターします。

      > **注:**
      > デフォルトでは、SG-Jamf はすべてのアプリケーションレコードをインポートします。管理対象アプリケーションレコードのみをインポートするには、*sn_jamf_integrate.import_managed_apps_only* プロパティ値を **true** に設定します。また、ユーザーは のJamf「モバイル・デバイス・アプリ」カテゴリに対する読み取り権限を持っている必要があります。

      i. [パーソナルアプリケーションをフィルター (Filter personal applications)] セクションで、[構成] を選択します。

      ii. プロパティの名前を選択します。

      iii. [値] フィールドで、値を [false] から [true] に更新します。

      iv. [完了としてマーク] をクリックします。

   d. Jamf proApi プロパティを有効にします。

      i. [Jamf proApi プロパティの有効化] セクションで、[構成] をクリックします。

      ii. 必要に応じて **[Jamf Pro API** および **Jamf Pro 10.35** 以降を使用する **(Use Jamf Pro API and Jamf Pro 10.35 or higher)]** チェックボックスをオンにします。

      > **注:**
      > Jamf 10.35 以降を使用している場合は、エラーの生成を避けるために **[Jamf Pro 10.35]** チェックボックスをオンにする必要があります。

      iii. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Jamf HTTP 接続を構成するときは、**Jamf proAPI** プロパティのエンドポイント URL を設定できるように、[ベースパス] フィールドがクリアされていることを確認してください。

iv. [完了としてマーク] をクリックします。

e. Jamf 認証資格情報の構成

i. [Jamf 認証資格情報を設定する] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. フォームのフィールドに入力します。

基本認証資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	この認証構成の分かりやすい名前。
ユーザー名	この基本認証プロファイルが有効であるときに HTTP または HTTPS 要求を認証するために使用するユーザー名。 **注:** ユーザーは、 の Jamf[コンピューター] カテゴリと [モバイル デバイス] カテゴリの読み取り権限を持っている必要があります。
パスワード	この基本認証プロファイルが有効であるときに HTTP または HTTPS 要求を認証するために使用するパスワード。

iii. 必要に応じて [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

f. Jamf HTTP 接続を構成します。

i. [Jamf HTTP 接続を構成] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
MID Server を使用	この HTTP 接続を送信する MID Server を選択するオプション。MID Server の使用は、相互認証と互換性がありません。
ホスト	接続で使用されるターゲットホスト値ホスト名は接続 URL に自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [ホスト] フィールドを Jamf ベース URL または IP アドレスで更新します。例：demojamfhost.com または 127.0.0.1。
資格情報	この接続で使用される資格情報の値。
接続エイリアス	接続を参照するために使用される接続値。
URL ビルダー	接続 URL を構築するために使用される URL ビルダー
接続 URL	接続の接続 URL。URL を手動で入力するか、URL ビルダーを使用して接続文字列を構築することができます。
相互認証	相互認証を使用して接続を設定するオプション。
プロトコル	接続で使用される基本となるプロトコル 注: https 以外を使用する場合は、[プロトコル] フィールドを更新します。
アクティブ	HTTP 接続を有効にするオプション
ドメイン	接続を含むドメイン。
Override default port (デフォルト ポートに上書きする)	接続で使用されるターゲット値ポート。
ベースパス	HTTP(S) 接続のベースパス 注: このフィールドを更新する必要はありません。 このフィールドは自動的に **/JSSResource** に設定されます。Jamf のサービスグラフコネクタ をアップグレードしていて、**Jamf proAPI** プロパティを使用する場合は、このフィールドをクリアする必要があります。

iii. 必要に応じて [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

g. 接続をテストします。

i. [接続のテスト] セクションで、[構成] を選択します。

ii. フォームのフィールドを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	このデータソースの一意の名前。
インポートセットテーブルラベル	このデータソースが生成するインポートセットテーブルのラベル。
インポートセットテーブル名	このデータソース用に作成されるテーブルの名前。
タイプ	インポートされるデータのデータストレージタイプ。
単一列のデータ	単一列のデータを設定するオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
データローダー	インポートセットテーブルにデータをロードするスクリプト。

iii. 接続をテストするには、**[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

接続のテストには少し時間がかかる場合があります。ページが更新され、テスト結果が表示されます。

> **注:**
> **[HTTP** ステータス] フィールドが **200** になっている場合、接続は成功しています。[エラーコード] および [エラーメッセージ] フィールドに何か表示されている場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。このセットアップ中に [すべてのレコードをロード] をクリックしないでください。

iv. [完了としてマーク] をクリックします。

4. 複数のインスタンスを追加します。

> **注:**
> 複数のインスタンスを追加する必要がない場合は、この手順をスキップできます。

a. 左側のサイドバーで、[複数のインスタンスを追加] アイコン ( ) を選択します。

b. [Service Graph Connector for Jamf] ページの [複数のインスタンスを追加] セクションで、[データソースアクセスを更新] タスクを選択します。

c. 次のページの [データソースアクセスを更新] セクションで、[構成] を選択します。

d. データソース [sys_data_source] テーブルを選択します。

e. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

f. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

g. レコードを保存します。

h. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Jamf]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

j. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_data_set] テーブルを使用して、[スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクションでこれらの手順を繰り返します。

5. 別の接続を追加します。

> **注:**
> スコープを **[Service Graph Connector for Jamf]** に変更します。そうしないと、追加の接続をロードできません。

a. [別の接続を追加] セクションで、[構成] をクリックします。

b. Flow Designer で、[接続を追加] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

接続フォーム

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。
接続 URL	新しい接続の接続 URL。
ユーザー名	新しい接続のユーザー名資格情報。
パスワード	新しい接続のパスワード資格情報。

d. [接続を作成] をクリックします。

e. ガイド付き設定に戻り、[完了としてマーク] をクリックします。

f. 必要に応じて、作成した接続の MID Server を設定します。

i. [MID Server を構成] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. 作成した接続の名前を選択します。

iii. **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。

iv. [更新] をクリックします。

v. タスクが完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

g. 必要に応じて、作成した接続の **Jamf proAPI** プロパティを有効にします。

i. [Jamf proApi プロパティの有効化] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. 作成した接続の **[JAMF Pro API** を使用 **(Use JAMF Pro API)]** 列で、値を **false** から **true** に変更します。

iii. [完了としてマーク] をクリックします。

h. 新しい接続をテストします。

i. [新しい接続をテスト] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. テストする接続の名前を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iii. データソース構成を検証するには、**[20** 件のレコードのテストロード] ボタンをクリックします。

> **注:**
> テスト接続が失敗した場合は、Jamf 接続にエラーがあるので、修正する必要があります。

iv. 終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

6. スケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

a. 左側のサイドバーで、[スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] アイコン ( ) を選択します。

b. [Service Graph Connector for Jamf] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、タスク [ジョブスケジュールを構成] を選択します。

c. [ジョブスケジュールを構成] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

d. 有効にするジョブスケジュールの名前を選択します。

e. [スケジュール設定済みデータインポート] フォームで事前入力されたフィールドを確認します。

> **注:**
> デフォルトでは、*SG-Jamf Mobile Devices* ジョブスケジュールは自動的に [アクティブ] に設定され、親として SG-Jamf コンピューターを実行します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

f. [今すぐ実行] をクリックし、必要に応じて他のインポートでこれらの手順を繰り返します。

g. [ジョブスケジュールを構成] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

Jamf のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

Guided Setup を完了すると、Jamf から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
名前	name
シリアル番号	serial_number
CPU コア数	cpu_core_count
CPU カウント	cpu_count
CPU 名	cpu_name
CPU 速度 (MHz)	cpu_speed
CPU タイプ	cpu_type
DNS ドメイン	dns_domain
完全修飾ドメイン名	fqdn
最新の検出	last_discovered
OS サービスパック	os_service_pack
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram
モデル ID	model_id
アサイン先	assigned_to
メーカー	manufacturer
オペレーティングシステム	os

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	ディスク [cmdb_ci_disk]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	SG-Jamf 拡張属性 [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

ディスク [cmdb_ci_disk] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
メーカー	manufacturer
コンピューター	コンピューター
モデル ID	model_id
名前	name
シリアル番号	serial_number
最新の検出	last_discovered
サイズ (バイト)	size_bytes

自動翻訳

ディスクに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ディスク [cmdb_ci_disk]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
説明	short_description
キャリア	carrier
名前	name
シリアル番号	serial_number
ディスク スペース (GB)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
MEID	meid
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
電話番号	phone_number
ルートアクセス	root_access
メーカー	manufacturer
アサイン先	assigned_to
モデル ID	model_id

ハンドヘルドコンピューティングデバイス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	参照	SG-Jamf 拡張属性 [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
最新の検出	last_discovered
名前	name
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
名前	name
検出ソース	discovery_source
最新の検出	last_discovered

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]

プリンター [cmdb_ci_printer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
IP アドレス	ip_address
最新の検出	last_discovered

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シリアル番号用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]

SG-Jamf 拡張属性 [sn_jamf_integrate_extension_attributes] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ID	ID
拡張属性	extension_attributes

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
バージョン	version
メーカー	manufacturer
キー	key
名前	name

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ

Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ を使用して、Microsoft Azure から CMDB にデータをプルします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

サポートされている ServiceNow のバージョン：

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

ユースケース

サービスグラフコネクタ の使用方法の例を次に示します。

- クラウドのリソース、関係性、および状態をほぼリアルタイムで可視化します。
- アプリケーションによる詳細な検出を通じて、ITAM/SAM の結果を提供します。

Guided Setup

Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Microsoft Azure 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

Azure データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow　CMDB に挿入されます。

Azure には、次のデータソースが含まれています。

- サービスグラフ Azure 可用性ゾーン
- SG-Azure データセンター
- SG-Azure 機能
- サービスグラフ Azure 汎用リソース
- サービスグラフ Azure ハードウェアテンプレート
- SG-Azure ロードバランサー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- SG-Azure ネットワーク
- SG-Azure ネットワークインターフェイス
- SG-Azure パブリック IP アドレス
- サービスグラフ Azure リソースグループ
- SG-Azure スケールセット
- サービスグラフ Azure スケールセット VM
- サービスグラフ Azure セキュリティグループ
- SG-Azure サーバー構成データ
- サービスグラフ Azure ソフトウェア

> **注:**
> サービスグラフ Azure ソフトウェアデータソースは、 の Log Analytics ワークスペースAzureの ConfigurationData テーブルからソフトウェアデータをインポートします。

- SG-Azure SQL
- サービスグラフ Azure ストレージアカウント
- SG-Azure ストレージボリューム
- サービスグラフ Azure サブスクリプション
- サービスグラフ Azure TCP

> **注:**
> SG-Azure TCP データソースは TCP をインポートし、 の Log Analytics ワークスペースの AzureVMConnection テーブルおよび VMProcess テーブルからデータを処理します。テーブルに入力するには、まずポータルで AzureVM 分析情報機能を有効にする必要があります。詳細については、「VM インサイトの有効化」を参照してください。

- サービスグラフ Azure 仮想マシン
- SG-Azure VM 構成データ

Guided Setup を完了すると、Azure から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データはステージングテーブルにロードされてから次のターゲットテーブルに挿入されます。

- 可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]
- Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
- クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]
- クラウド LB パブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
- クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
- クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]
- クラウドパブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
- クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]
- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
- クラウドストレージアカウント [cmdb_ci_cloud_storage_account]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
- CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
- ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
- ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
- イメージ [cmdb_ci_os_template]
- キー値 [cmdb_key_value]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- インスタンススケールセット [cmdb_ci_instance_scale_set]
- Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]
- リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]
- サーバー [cmdb_ci_server]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
- 仮想サーバー [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]

Azure からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ の構成

Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

複数の VM のソフトウェアデータをプルするための Azure ポリシーの構成

でのデータ同期の構成 Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ

データ収集のための AzureVM insights の有効化

での複数接続の設定 Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ

Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ の構成

Azure から CMDB にデータをプルするようにデータソースとスケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

始める前に

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ディスカバリー によって自動的にインストールされる Discovery Core プラグイン (com.snc.discovery.core)。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。

重要:
データの最初のインポート後に、アプリケーションはデータのデルタインポート Azure を実行します。ただし、差分同期を無効にしてプロパティを *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*false に設定することで、後でいつでもデータの完全プルを実行できます。詳細については、「データ同期の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
コネクタは、 Azureからデータを完全にプルするために Azure Management API を使用します。ただし、 Azureからデルタ変更をプルする場合には、 Azure Resource Graph API を使用します。ドメイン名システム (DNS) は Microsoft Azure Management ですが、パスはリソースグラフです。

Azure のセットアップの手順の詳細については、ServiceNow Community サイトの「Service Graph Connector for Azure - 概要」の記事を参照してください。

手順

1. 移動先 サービスグラフコネクタ > **Azure** > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. 新しい接続のデータソースとインポートスケジュールを作成します。

   a. [Service Graph Connector for Microsoft Azure] ページの [データソースとスケジュールされたインポートアクセスを更新 (Update Data Sources and Scheduled Imports Access)] セクションで、タスク [スケジュールされたデータインポートアクセスを更新 **(Update Scheduled Data Import Access)]** を選択します。

   b. 次のページの [スケジュールされたデータインポートアクセスを更新 (Update Scheduled Data Import Access)] セクションで、[構成 **(Configure)]** を選択し、次を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

ii. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

iii. レコードを保存します。

iv. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Microsoft Azure]** を選択します。

v. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

vi. データソーステーブルを使用して、[データソースアクセスを更新] セクションでこれらの手順を繰り返します。

c. 新しい接続のキャッシュをクリアします。

i. [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア] で、[構成 **(Configure)]** を選択します。

ii. [スコープ] メニューで [グローバル] に切り替えます。

iii. 次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. [スクリプトの実行] を選択します。

v. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Microsoft Azure]** を選択します。

vi. [完了としてマーク] をクリックします。

4. Azure クライアントアプリケーションからハードウェア構成アイテム (CI) をインポートするための接続を作成します。

> **注:**
> ハードウェアインポートのための `Microsoft Graph` API に対する **User.Read** 権限があることを確認してください。

a. Azure 管理者から OAuth 資格情報を取得します。
次の詳細情報をメモします。

- アプリケーション (クライアント) ID
- クライアントシークレット
- ディレクトリー (テナント) ID
- 接続 URL

> **注:**
> OAuth 資格情報を取得した後、Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ の Guided Setup で、[Service Graph Connector for Microsoft Azure] ページの [ハードウェアインポートの接続作成] セクションに移動し、[完了としてマーク] をクリックして [OAuth 資格情報を取得] タスクを完了に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. Azure のハードウェア接続と資格情報を構成します。

i. [Service Graph Connector for Microsoft Azure] ページの [ハードウェアインポートの接続作成] セクションで、[続行] を選択します。

ii. [接続を作成または編集] タスクで、[構成] を選択します。

iii. Flow Designer の [接続] ページで、ハードウェアインポートに対してデフォルトで利用可能な **[SG-Azure Hardware Connection]** の [構成] を選択します。

[接続を追加] をクリックすると、複数の接続を作成できます。

iv. フォームでフィールドを確認および変更します。

接続の設定フォーム

フィールド	説明
接続情報	
接続名	ハードウェア接続レコードを一意に識別する名前。例：SG-Azure Hardware Connection。
接続 URL	Azure クライアントアプリケーションに接続するためのベース URL。 **注:** このフィールドは、アプリケーションに接続するための URL に自動的に設定されます。フィールド値はそのままにします。
認証情報	
OAuth クライアント ID	ステップ 4.a で説明した、Azure クライアントアプリケーションのアプリケーション (クライアント) ID。
OAuth クライアントシークレット	ステップ 4.a で説明した、Azure クライアントアプリケーションのクライアントシークレット。

OAuth トークン URL	Azure クライアントアプリケーションのトークン URL。
	Azure クライアントアプリケーションの地域に基づいて、次のいずれかの形式でトークン URL を入力します。
	▪ グローバル
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 米国政府
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 中国

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ ドイツ https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ここで <*tenantid*> は、ステップ 4.a で説明されている Azure クライアントアプリケーションのテナント ID です。

v. **[OAuth** トークンを設定して取得] を選択します。

vi. OAuth トークンフローが正常に完了したら、ブラウザーの [戻る] ボタンを使用して、[ハードウェアインポートの接続作成] タスクページに戻ります。

vii. [完了としてマーク] をクリックして、[接続を作成または編集] タスクを完了に設定します。

c. Azure クライアントアプリケーションからハードウェアデータをインポートする *Microsoft Graph* API 接続をテストします。

i. [テスト接続] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [データソース] リストの [名前] 列で、新しく作成された接続に関連付けられたデータソースを選択します。

iii. **[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

iv. ステータスが [完了] に変わったら、[ヘルプ] パネルの **[Guided Setup** に戻る] をクリックしてセットアップに戻ります。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[テスト接続] タスクを完了に設定します。

d. スケジュール設定済みデータインポートの構成を確認します。

i. [スケジュール設定済みインポートジョブを設定します] ジョブタスクの [構成] をクリックします。

ii. *SG-Azure Subscriptions* ジョブスケジュールを選択します。

iii. [スケジュール設定済みデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。

詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

iv. [今すぐ実行] をクリックします。

v. ヘルプパネルで [完了としてマーク] をクリックして、[スケジュール設定済みインポートジョブを設定します] タスクを完了に設定します。

5. Azure クライアントアプリケーションからソフトウェア情報をインポートするための接続を作成します。

注:
ソフトウェアインポートのための *Log Analytics* API に対する **Data.Read** 権限があることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. OAuth 資格情報を取得し、Azure で Log Analytics ワークスペースを設定します。

i. ステップ 4.a の OAuth 資格情報があることを確認します。

ii. Azure クライアントアプリケーションで Log Analytics ワークスペースを構成します。

- 既存のワークスペースが利用可能な場合はそれを使用します。
- 別のワークスペースを作成します。

  詳細については、Azure ドキュメントの「Log Analytics ワークスペースを作成する」を参照してください。

> **注:**
> ワークスペース ID をメモします。

iii. Azure クライアントアプリケーションで自動化アカウントを作成します。

詳細については、Azure ドキュメントの「クイックスタート：Azure portal を使用して自動化アカウントを作成する」を参照してください。

iv. 自動化アカウントからの変更の追跡と在庫を有効にします。

詳細については、Azure ドキュメントの「自動化アカウントで変更履歴とインベントリを有効にする」を参照してください。

> **注:**
> OAuth 資格情報を取得した後、Service Graph Connector for Microsoft Azure の Guided Setup で、[Service Graph Connector for Microsoft Azure] ページの [ソフトウェアインポートの接続作成] セクションに移動し、[完了としてマーク] をクリックして [OAuth 資格情報を取得 (Get the OAuth credentials)] タスクを完了に設定します。

b. Azure のソフトウェア接続と資格情報を構成します。

i. [Service Graph Connector for Microsoft Azure] ページの [ソフトウェアインポートの接続作成] セクションで、[続行] を選択します。

ii. [接続を作成または編集] タスクで、[構成] を選択します。

iii. Flow Designer の [接続] ページで、ソフトウェアインポートに対してデフォルトで利用可能な **[SG-Azure Log Analytics connection]** 接続の [構成] を選択します。

[接続を追加] をクリックすると、複数の接続を作成できます。

iv. フォームでフィールドを確認および変更します。

接続の設定フォーム

フィールド	説明
接続情報	
ソフトウェア接続名	ソフトウェア接続レコードを一意に識別する名前。例：SG-Azure log analytics connection。
ハードウェア接続名	ステップ 4.b.iv で説明されている、ソフトウェアに関連付けられたハードウェア接続の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ハードウェア接続名を追加して、ソフトウェア接続をそれぞれのハードウェアに関連付けます。
接続 URL	次の形式で Log Analytics ワークスペースに接続するためのベース URL。 `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` ここで <workspace_id> は、ステップ 5.a.ii で説明した Log Analytics ワークスペースの ID です。 **注:** このフィールドは、Log Analytics ワークスペースに接続するための URL に自動的に設定されます。自動生成された URL 内の <workspace_id> 変数を、Log Analytics ワークスペースのワークスペース ID に置き換えます。
認証情報	
OAuth クライアント ID	ステップ 4.a で説明した、Azure クライアントアプリケーションのアプリケーション (クライアント) ID。
OAuth クライアントシークレット	ステップ 4.a で説明した、Azure クライアントアプリケーションのクライアントシークレット。

OAuth トークン URL	Azure クライアントアプリケーションのトークン URL。
	Azure クライアントアプリケーションの地域に基づいて、次のいずれかの形式でトークン URL を入力します。
	▪ グローバル
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 米国政府
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 中国
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ ドイツ
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ここで *<tenantid>* は、ステップ 4.a で説明されている Azure クライアントアプリケーションのテナント ID です。

v. **[OAuth** トークンを設定して取得] を選択します。

vi. OAuth トークンフローが正常に完了したら、ブラウザーの [戻る] ボタンを使用して、[ソフトウェアインポートの接続作成] タスクページに戻ります。

vii. [完了としてマーク] をクリックして、[接続を作成または編集] タスクを完了に設定します。

c. Azure クライアントアプリケーションからソフトウェアデータをインポートする *Log Analytics* API 接続をテストします。

i. [テスト接続] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [データソース] リストの [名前] 列で、新しく作成された接続に関連付けられたデータソースを選択します。

iii. **[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

iv. ステータスが [完了] に変わったら、[ヘルプ] パネルの **[Guided Setup** に戻る] をクリックしてセットアップに戻ります。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[テスト接続] タスクを完了に設定します。

d. スケジュール設定済みデータインポートの構成を確認します。

i. [スケジュール設定済みインポートジョブを設定します] ジョブタスクの [構成] をクリックします。

ii. *SG-Azure Subscriptions* ジョブスケジュールを選択します。

iii. [スケジュール設定済みデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。

詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

iv. [今すぐ実行] をクリックします。

v. ヘルプパネルで [完了としてマーク] をクリックして、[スケジュール設定済みインポートジョブを設定します] タスクを完了に設定します。

タスクの結果
Azure からのデータが CMDB にプルされます。

注:
Azure ポリシーを使用して、異なるサブスクリプションの複数の仮想マシン (VM) を単一のワークスペースに追加できます。詳細については、「ポリシーの構成」を参照してください。

Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了すると、Microsoft Azure から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

可用性ゾーン **[cmdb_ci_availability_zone]**

可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
ステータス	state

可用性ゾーン用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region
ステータス	install_status

Azure データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]
Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	アベイラビリティゾーン [cmdb_ci_availability_zone]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
完全修飾ドメイン名	fqdn
ステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
ステータス	state
タイプ	type
バージョン	version

クラウドデータベース用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウド **LB IP** アドレス **[cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]**

クラウド LB IP アドレス [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
IP アドレスタイプ	ipaddress_type

クラウドロードバランサー **[cmdb_ci_cloud_load_balancer]**

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
正規ホストゾーン名	canonical_hosted_zone_name
DNS 名	dns_name
完全修飾ドメイン名	fqdn
ステータス	install_status
ステータス	state

クラウドロードバランサー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドロードバランサー用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Owns::Owned by	クラウド LB IP アドレス [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
アプリ機能のステータス	app_function_state
完全修飾ドメイン名	fqdn
機能の最終変更日	function_last_modified
ステータス	install_status
IP アドレス	ip_address
運用ステータス	operational_status

クラウド関数用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	cmdb_ci
MAC アドレス	mac_address
名前	name
オブジェクト ID	object_id
パブリック IP	public_ip
ステータス	install_status
プライベート IP	private_ip

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
パブリック DNS	public_dns
ステータス	state
静的	is_static

クラウド管理ネットワークインターフェイス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Contains::Contained by	クラウドパブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドネットワーク **[cmdb_ci_network]**

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
CIDR	cidr
ステータス	install_status
ステータス	state

クラウドネットワーク用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドパブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

クラウドパブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
パブリック DNS	public_dns
パブリック IP アドレス	public_ip_address

クラウドパブリック IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドパブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドパブリック IP アドレス [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]

クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
説明	short_description
ステータス	install_status
リソース タイプ	resource_type

クラウドリソース用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドリソース [cmdb_ci_cmp_resource]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

クラウドストレージアカウント [cmdb_ci_cloud_storage_account]

クラウドストレージアカウント [cmdb_ci_cloud_storage_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
SKU 名	sku_name
ステータス	state

クラウドストレージアカウント用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドストレージアカウント [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドストレージアカウント [cmdb_ci_cloud_storage_account]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドサブネット **[cmdb_ci_cloud_subnet]**

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
CIDR	cidr
ステータス	install_status

クラウドサブネット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドサービスアカウント **[cmdb_ci_cloud_service_account]**

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
アカウント ID	account_id
名前	name
オブジェクト ID	object_id
データセンタータイプ	datacenter_type

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドサービスアカウント用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
ステータス	state

CPU セキュリティグループ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
IP アドレス	ip_address

ハードウェアタイプに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
クラス	sys_class_name
コア	cores
論理ストレージ GB	local_storage_gb
メモリ MB	memory_mb
vCPU	vcpus

注:
[クラウドのハードウェアタイプ] クラス拡張が有効な場合、[クラス] 属性は [クラウドのハードウェアタイプ] に設定されます。無効な場合、属性は [ハードウェアタイプ] に設定されます。

admin ロールを持つユーザーは、[クラウド データセンターに単一の ハードウェアタイプを使用する] プロパティ () を true*sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers*に設定することで、[クラウドのハードウェアタイプ] クラス拡張を有効にすることができます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Service Graph Connector For Microsoft Azure - Migrating to a new hardware type model (Service Graph Connector For Microsoft Azure - 新しいハードウェアタイプモデルへの移行) [KB1288455]」の記事を参照してください。

ハードウェアタイプに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

イメージ [cmdb_ci_os_template]

イメージ [cmdb_ci_os_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ゲスト OS	guest_os
バージョン	version
ベンダー	ベンダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像に対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

インスタンススケールセット [cmdb_ci_instance_scale_set]

インスタンススケールセット [cmdb_ci_instance_scale_set] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
ステータス	state

インスタンススケールセット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
インスタンススケールセット [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
構成アイテムによって所有されている	owned_by_cmdb_ci
IP アドレス	ip_address
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

キー値 [cmdb_key_value]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]

Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
シリアル番号	serial_number
CPU コア数	cpu_core_count
ディスクスペース (GB)	disk_space
ステータス	install_status
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram

Linux サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]	Virtualized by::Virtualizes	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]

リソースグループ [cmdb_ci_resource_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
ステータス	state

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースグループ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	インスタンススケールセット [cmdb_ci_instance_scale_set]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	イメージ [cmdb_ci_os_template]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

シリアル番号 [cmdb_serial_number]

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]

サーバー [cmdb_ci_server]

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
シリアル番号	serial_number

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
CPU コア数	cpu_core_count
ディスクスペース (GB)	disk_space
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram
ステータス	install_status

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
サーバー [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

ソフトウェア **[cmdb_ci_spkg]**

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェア インストール **[cmdb_sam_sw_install]**

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
表示名	display_name
公開者	publisher
バージョン	version
検出ソース	discovery_source

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストール先	installed_on
名前	name

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
ボリューム ID	volume_id
ステータス	install_status
名前	name
サイズ	size
サイズ (バイト)	size_bytes
ステータス	state

ストレージボリューム用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
ステータス	install_status
IP アドレス	ip_address
ステータス	state
VM インスタンス ID	vm_inst_id

仮想マシンインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Managed by::Manages	インスタンススケールセット [cmdb_ci_instance_scale_set]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	イメージ [cmdb_ci_os_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Uses:Used by	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

自動翻訳

Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]

Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
シリアル番号	serial_number
CPU コア数	cpu_core_count
ディスクスペース (GB)	disk_space
ステータス	install_status
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Windows サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]	Virtualized by::Virtualizes	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

複数の **VM** のソフトウェアデータをプルするための **Azure** ポリシーの構成

単一のワークスペースを使用して異なるサブスクリプション内の複数の仮想マシン (VM) のソフトウェアデータをプルするように、Azure ポリシーを構成します。

始める前に

- が構成 Microsoft Azure のサービスグラフコネクタされていることを確認します。詳細については、「Guided Setup の構成」を参照してください。
- リソースポリシー貢献者ロールとユーザーアクセス管理者ロールがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 定義説明 Azure ポリシー。 Azureドキュメントサイトの

必要なロール：Azure ディレクトリのリソースポリシー貢献者およびユーザーアクセス管理者

このタスクについて

ワークスペースは、単一のサブスクリプションにのみ関連付けられます。そのため、コネクタを使用してソフトウェアデータをプルするために毎回サブスクリプションを構成するのではなく、次の Azure ポリシーを使用して、さまざまなサブスクリプションから単一のワークスペースに VM を追加できます。

- Windows ベースの VM の場合：LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json
- Linux ベースの VM の場合：LogAnalyticsExtension_Linux_VM_Deploy.json

詳細については、次を参照してください： Azure ポリシー定義 リポジトリで GitHub 。

> **注:**
> この構成はオプションであり、を構成し Microsoft Azure のサービスグラフコネクタた後に行います。

手順

1. にサインインします。 Azure portal .
2. [サブスクリプション] に移動し、[ポリシーの管理 **(Manage policies)**]を選択します。
3. 左側のメニューから 設定 > 方針.
4. [ポリシー] ページで、[ポリシーをアサイン]を選択します。
5. [基本] タブの [ポリシー定義] フィールドで、省略記号アイコン (...) を選択します。
6. [利用可能な定義] サイドパネルで、マシンタイプに基づいてポリシーを検索します。
   - Windows ベースの VM の場合は、[展開 - ログ分析拡張を **Windows** 仮想マシンで有効にするポリシーを構成する **(Deploy - Configure Log Analytics extension to be enabled on Windows virtual machines policy)]** を選択します。
   - Linux ベースの VM の場合は、[展開 - ログ分析拡張を **Windows** 仮想マシンで有効にするポリシーを構成する **(Deploy - Configure Log Analytics extension to be enabled on Windows virtual machines policy)]** を選択します。
7. [追加] を選択します。
8. [パラメーター] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [パラメーター] タブの [ログ分析ワークスペース **(Log Analytics workspace)]** フィールドで、省略記号アイコン (...) を選択します。
10. ログ分析ワークスペースのサイドパネルの [サブスクリプション] と [ワークスペース] リストから、サブスクリプションとワークスペースを選択して、異なるサブスクリプションを持つ複数の VM を接続します。
11. [ポリシーをアサイン (Assign policy)] ページで [レビューと作成 **(Review + create)]** を選択します。
12. 選択したオプションをレビューし、[作成] を選択します。
ポリシーの割り当てには時間がかかる場合があります。

    注:
    このポリシーは、VM に拡張機能をインストールすることで、そのサブスクリプションの VM へのロールの割り当てを有効にします。

13. ワークスペースに関連付けるサブスクリプションごとに、手順 10 ～ 12 を繰り返します。
14. ポリシーの修正タスクを作成して、サブスクリプションに関連付けられた既存の VM のコンプライアンスプロセスを完了します。
詳細については、Azure ドキュメントの「修復タスクを作成する」を参照してください。
15. リンクされた自動化アカウントのインベントリに VM を追加します。

    詳細については、Azure ドキュメントの「Automation アカウントで変更履歴とインベントリを有効にする」を参照してください。

でのデータ同期の構成 **Microsoft Azure** のサービスグラフコネクタ

インスタンスの Azure デルタデータのみを同期するためのシステムプロパティを構成できます。

コネクタは、インスタンスから Azure デルタデータのみをインポートする機能を提供します。デルタ同期を有効にすると、コネクタはデータの変更のみをインポートするため、データのインポートAzureプロセスがAzure迅速になります。アプリケーションには、*sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* デルタ同期を有効にするためのシステムプロパティが含まれています。

デフォルトでは、 *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* このプロパティは true に設定されています。ただし、インスタンスから Azure 完全なデータをインポートする場合は、プロパティを無効にする *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* 必要があります。「デルタ同期を無効にする」を参照してください。

注:
データの完全なインポートが完了したら、プロパティを *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*true に戻して、後でデルタデータをプルします。このプロパティを false のままにすると、プルするたびに完全なデータがインポートされるため、かなりの時間がかかります。さらに、フルインポートには更新または削除された構成アイテム (CI) が含まれていないため、常に完全なデータをインポートすると、プルされるデータの不一致が発生します。

デルタ同期を無効にする

すべてのデータをインポートする Microsoft Azure には、デルタ同期を無効にします。

始める前に

アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* プロパティを開きます。
2. [値] フィールドに「false」と入力します。
3. [更新] を選択します。

データ収集のための **AzureVM insights** の有効化

を使用して TCP とプロセスデータを収集Microsoft Azure のサービスグラフコネクタするには、ポータルで AzureVM インサイト機能を有効にする必要があります。

要件

- Azure Monitor の分析情報を介して仮想マシン (VM) からログをプッシュするための Log Analytics ワークスペースが作成されていることを確認します。ドキュメント サイトの 「Azure Monitor Microsoft Azure の分析情報」を参照してください。
- Log Analytics ワークスペースに関連付けられているサブスクリプション名を書き留めます。

TCP をプルしてデータを処理するためのデータソース

の VMConnection テーブルおよび VMProcess テーブルAzureからのインポートデータにおける Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ SG-Azure TCP および SG-Azure VM Config Data のデータソース。VMConnection テーブルと VMProcess テーブルにデータを設定するには、Log Analytics ワークスペース内のすべての VM に対して VM インサイト 機能を有効にする必要があります。詳細については、ドキュメント サイトの「 Azure portal Microsoft Azure で VM 分析情報を有効にする」を参照してください。

VM 分析情報を有効にするには、いくつかの方法があります。詳細については、「 VM 分析情報の概要を有効にする」 を参照してください。

> **注:**
> データ収集ルールを使用している場合は、ルールフォームの [ゲストパフォーマンスを有効にする] チェックボックスと [プロセスと依存関係を有効にする (マップ)] チェックボックスをオンにします。

の接続の詳細へのアクセス **Microsoft Azure** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細Microsoft Azure のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 Microsoft Azure のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。詳細については、次を参照してください： の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ.

接続の詳細 **Azure** へのアクセス

に対してMicrosoft Azure のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細Azureにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Azure** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

での複数接続の設定 **Microsoft Azure** のサービスグラフコネクタ

は Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ 複数 Azure 接続をサポートしています。

重要:
ガイド付き設定で Flow Designer の [接続] ページで [接続を追加] を選択して、複数の 接続を追加します。詳細については、次を参照してください： 構成 Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ.

複数の接続の設定

ガイド付き設定を使用して、ハードウェア接続またはソフトウェア接続を設定できます。は Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ 、ハードウェア接続とソフトウェア接続間の 1 対 1 マッピングのみをサポートします。したがって、複数のソフトウェア接続を構成する場合は、同数のハードウェア接続も構成する必要があります。

たとえば、10 の異なるワークスペースに 10 個のソフトウェア接続を追加する場合は、対応するソフトウェア接続ごとに 10 個のハードウェア接続も追加する必要があります。

複数のワークスペースの設定

ガイド付き設定を使用してソフトウェア接続を追加するときにワークスペースを設定できます。複数のワークスペースをセットアップするには、ワークスペースとそれに相当する数のハードウェア接続があるため、その数の異なるソフトウェア接続 Microsoft Azure のサービスグラフコネクタ を構成する必要があります。

たとえば、10 個のワークスペースがある場合、ワークスペースごとに 10 個のソフトウェア接続を追加し、対応するソフトウェア接続ごとに 10 個のハードウェア接続を追加する必要があります。

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ **(1.0.0)**

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタを使用して、Microsoft Defender for Endpointセキュリティソリューションによって保護されているマシンからインスタンスにデータをプルしますServiceNow。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされている Microsoft Defender for Endpoint のバージョン：
  - Microsoft Defender for Endpoint プラン 1
  - Microsoft Defender for Endpoint プラン 2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

ServiceNow Security Operationsアプリケーションには、セキュリティソリューションを利用するマシンに関するインサイトを得るためにインタラクションサービスグラフコネクタするMicrosoft Defender for Endpoint機能があります。

ガイド付き設定

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Microsoft Defender for Endpoint 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

Microsoft Defender for Endpoint データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

ガイド付き設定を完了したら、セキュリティソリューションを利用する Microsoft Defender for Endpoint マシンから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。

セキュリティソリューションには Microsoft Defender for Endpoint 、次のデータソースが含まれています。

SG-Defender マシン

セキュリティソリューションを使用する Microsoft Defender for Endpoint マシンからマシン関連データをすべてインポートし、インポートしたデータを SG-Defender マシン [sn_defender_integ_sg_defender_machines] ステージングテーブルにロードしてから、次のターゲットテーブルに入力します。

- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- SG-Defender マシン関連 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter]
- サーバー [cmdb_ci_server]

注:
オペレーティングシステムの詳細のみが、ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]、ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]、およびソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルに入力されます。

セキュリティ・ソリューションから Microsoft Defender for Endpoint データをプルするときにデータが保存される場所の詳細については、を参照してください 対象となる CMDB クラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ の構成

セキュリティ ソリューションCMDBを利用するMicrosoft Defender for Endpointマシンから .

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、Observability Commons for CMDB (sn_observability) アプリをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

次のいずれかの作業を完了します。

- Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタアプリケーション (sn_defender_integ) をインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。
- の Microsoft Defender for Endpointアクティブなサブスクリプションがあることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- へのプログラムによるアクセスMicrosoft Defender for Endpointを取得するアプリケーションが作成されAzureていることを確認してください。ドキュメントの「 Microsoft Defender for Endpoint API を使用する 」を参照してください Microsoft 365 。
- 管理者アカウントのテナント ID、クライアント ID、およびクライアントシークレットの詳細 Microsoft Defender for Endpoint を取得します。
- で Microsoft Defender for EndpointMachine.Read.All および Machine.ReadWrite.All 権限を有効にします。ドキュメントの「 マシンの一覧表示 API Microsoft 365 のアクセス許可」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープがアプリケーションに設定 Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Microsoft Defender** > セットアップ.
3. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
4. でMicrosoft Defender for Endpointマシンのリスト API に要求を送信するための認証資格情報の詳細を構成します。

   a. Microsoft Defender for Endpoint 認証資格情報を設定します。

      i. [Service Graph Connector for Microsoft Defender] ページの [接続の構成] セクションで、 [開始] を選択します。

      ii. [資格情報の設定] タスクで、[構成] を選択します。

      iii. フォームでフィールドを確認および変更します。

アプリケーションレジストリーフォーム

フィールド	説明
接続名	接続レコードを識別する名前です。 注: このフィールドは、 自動的に SG Defender OAuth 接続レコードに設定されます。フィールド値はそのままにします。
クライアント ID	「事前準備」セクションで説明されている自分のMicrosoft Defender for Endpointアプリケーション (クライアント) ID。
クライアントシークレット	「事前準備」セクションで説明されている自分のMicrosoft Defender for Endpointクライアントシークレット。
OAuth トークン URL	トークン Microsoft Defender for EndpointURL。 トークン URL を次の形式で入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	https://login.microsoftonline.com/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ここで*<tenantid>* は、「開始する前に」セクションで説明されているテナント Microsoft Defender for Endpoint ID です。

iv. [更新] を選択して、ガイド付き設定ページに戻ります。

v. [完了としてマーク] を選択して、 [資格情報の構成] タスクを完了に設定します。

b. マシンのリスト API 接続をテストして、マシン関連データをインポートしますMicrosoft Defender for Endpoint。

i. [接続のテスト] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [Service Graph 接続] ページで、 [テスト接続] を選択します。

iii. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、[更新] を選択して [接続のテスト] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

いずれかのテストでエラーが発生した場合は、修正の提案に従ってください。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[テスト接続] タスクを完了に設定します。

5. マシン関連データ Microsoft Defender for Endpointをインポートするスケジュール設定済みジョブを構成します。

a. [Service Graph Connector for Microsoft Defender] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、 [開始] を選択します。

b. スケジュールされたジョブの構成 タスクで、 [構成] を選択します。

c. [名前] 列で、有効にするジョブスケジュールを選択します。
デフォルトでは、SG-Defender マシンのジョブスケジュールを使用して SG-Defender マシンデータソースを実行できます。

d. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。
詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

e. [今すぐ実行] を選択します。

f. ブラウザーの戻るボタンを選択して、Guided Setup ページに戻ります。

g. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、ジョブスケジュールの構成タスクを完了に設定します。

関連情報

の接続の詳細へのアクセス Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

ガイド付き設定を完了したら、 セキュリティソリューションを利用する Microsoft Defender for Endpoint マシンから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter]

SG-Defender マシン関連 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

SG-Defender マシン関連 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
エージェントのバージョン	agent_version
デバイス ID	device_id
ばく露レベル	exposure_level
健全性ステータス	health_status
IsAadJoined	Isaad結合済み
前回の報告	last_reported
管理担当者	managed_by

ネットワークアダプター [cmdb_ci_network_adapter]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
検出ソース	discovery_source

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
名前	name

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

ソフトウェア **[cmdb_ci_spkg]**

ソフトウェア資産管理 (SAM) アプリケーションがインストールされていない場合、ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェア インストール **[cmdb_sam_sw_install]**

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、 SAM アプリケーションのインストール時に収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
検出ソース	discovery_source
表示名	display_name
バージョン	version

ソフトウェアインスタンス **[cmdb_software_instance]**

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、 SAM アプリケーションがインストールされていない場合に収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストール先	installed_on
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

サーバー [cmdb_ci_server]

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、 SAM アプリケーションがインストールされていない場合に収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
検出ソース	discovery_source
名前	name
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	SG-Defender マシン関連 [sn_defender_integ_sg_defender_machines_r
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]

自動翻訳

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタのプロパティ

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ コネクタの動作はプロパティで制御されます。

システムプロパティ

これらのシステム プロパティは、 Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタで使用できます。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_defender_integ.pagination_record_count	マシンリソースタイプから [マシンのリスト *(List machines)*)] API 応答でフェッチされる最大行数を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値: 500 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

の接続の詳細へのアクセス **Microsoft Defender Endpoint** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 Microsoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。

接続の詳細 **Microsoft Defender for Endpoint** へのアクセス

にMicrosoft Defender Endpoint のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細Microsoft Defender for Endpointにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Microsoft Defender** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

関連情報

の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ **(2.3.0)**

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ を使用して、Microsoft Intune アプリケーションからServiceNow インスタンスにデータをプルします。

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ は、モバイルデバイス、コンピューター、ソフトウェアアプリケーションから、ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションにデータをプルします。統合により、モバイルデバイス、コンピューター、およびそれらで実行される関連ソフトウェアアプリケーションの可視性が向上します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：
  - Microsoft Intune Graph API v1.0
  - Microsoft Intune Graph API Beta
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

さまざまな ServiceNow® アプリケーション用の サービスグラフコネクタ の使用方法の例を次に示します。

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - Android、Apple、および Windows モバイルデバイスの詳細なハードウェアとアプリケーションのインベントリ。インベントリは、ソフトウェア資産管理 (SAM) の有無にかかわらず使用できます。
  - モバイルデバイスのコンプライアンスのトラッキング。独自のデバイスを構築することも (BYOD)、会社所有のデバイスを使用することもできます。
- IT Service Management (ITSM)
  - 検出された構成アイテム (CI) のインシデント、問題、および変更。
  - モバイルデバイスの所有権のトラッキングと割り当て。

次のタイプの管理アクションを実行することもできます。

- デバイス管理：デバイスの検索、ワイプ、または廃止を行うことができます。デバイスのさまざまな側面についてレポートできます。
- Azure Monitor との統合：デルタ通知。

ガイド付き設定

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Microsoft Intune 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データマッピング

Microsoft Intune アプリケーションのデータソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Microsoft Intune のデータソースには次のものが含まれます。

- SG-Intune コンピューター
- SG-Intune デバイス
- SG-Intune ソフトウェア

Guided Setup を完了すると、Microsoft Intune アプリケーションから定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。

データは次のステージングテーブルにロードされます。

- SG-Intune コンピューター [sn_intune_integrat_computer]
- SG-Intune デバイス [sn_intune_integrat_devices]
- SG-Intune ソフトウェア [sn_intune_integrat_computer]

次にデータは次のターゲットテーブルに挿入されます。

- コンピューター [cmdb_ci_computer]
- ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- シリアル番号 [cmdb_serial number]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)

注:

- ハンドヘルドデバイスまたはコンピューターに関する追加情報を表示するには、関連リストビューを構成して、SG-Intune デバイス関連リストおよび SG-Intune コンピューター関連リストを追加します。
- 検出されたソフトウェアアプリケーションで、後から Microsoft Intune アプリケーションで削除されたものについては、CMDB 内の対応するレコードが サービスグラフコネクタ によって自動的に削除されます。

アプリケーションから Microsoft Intune データをプルするときにデータが保存される場所の詳細については、を参照してください 対象となる CMDB クラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のリソース

Service Graph Connector for Microsoft Intune - の接続に関する問題のトラブルシューティング ServiceNow Community

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ の構成

Microsoft Intune データを CMDB にインポートするための認証資格情報とジョブスケジュールを設定します。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

アプリケーションを登録すると、Microsoft Graph API を使用して REST エンドポイントに接続する Microsoft Intune ために資格情報が必要になります。そのため、次のアプリの Microsoft Intuneページから Graph API のアクセス許可を付与する必要があります。

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All
- DeviceManagementApps.Read.All
- Directory.Read.All
- User.Read
- User.Read.All

詳細については、ドキュメントサイトの「Microsoft Graph のアクセス許可リファレンス Microsoft」を参照してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる DataStream アクションプラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求 」を参照してください。

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ 2.1.1 リリース以降、マルチインスタンスのサポートを使用して、複数のMicrosoft Intuneインスタンスからデータをインポートできます。この機能では、データソースとインポートスケジュールを動的に作成します。したがって、追加の権限を付与する必要があります。ガイド付き設定には、この機能の追加手順が含まれています。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Intune** > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. 資格情報を設定します。

   a. [Service Graph Connector for Microsoft Intune] ページの [接続の設定] セクションで、タスク [資格情報の設定] を選択します。

   b. 次のページの [資格情報の設定] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

接続フォームを編集

フィールド	説明
接続名	Microsoft Intune アプリケーションの名前。このフィールドは自動的に設定されます。

接続 URL	接続の接続 URL。
	
	Microsoft Intune クライアントアプリケーションの地域に基づいて、次のいずれかの形式でトークン URL を入力します。
	▪ グローバル
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ 米国政府
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ 中国
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ ドイツ
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth クライアント ID	Microsoft Intune アプリケーションのクライアント ID。
OAuth クライアントシークレット	Microsoft Intune アプリケーションのクライアントシークレット。
OAuth トークン URL	プロバイダーのコールバック URL。 Microsoft Intune アプリケーションの地域に基づいて、次のいずれかの形式でトークン URL を入力します。 ▪ グローバル `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` ▪ 米国政府

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	https://login.microsoftonline.us/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ 中国 https://login.partner.microsoftonline.cn/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ▪ ドイツ https://login.microsoftonline.de/<*tenantid*>/oauth2/v2.0/token ここで <*tenantid*> は、Microsoft Intune アプリケーションのテナント ID です。

d. **[OAuth** トークンを編集して取得 **(Edit and Get OAuth Token)]** をクリックします。

e. [Guided Setup] ページに戻り、[資格情報の設定] タスクで [完了としてマーク] をクリックします。

4. オプション: 必要に応じて、MID Server を構成します。

a. [MID Server の構成] セクションで、[構成] を選択します。

b. **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。

c. [更新] をクリックして、レコードを保存します。

> **注:**
> 他のフィールドを更新する必要はありません。

5. Microsoft Intune API への接続をテストします。

a. [テスト接続] セクションで、[構成] を選択します。

b. フォームのフィールドを確認します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	このデータソースの一意の名前
インポートセットテーブルラベル	このデータソース用に作成されるテーブルのラベル。
インポートセットテーブル名	このデータソース用に作成されるテーブルの名前。
単一列のデータ	単一列のデータに設定するオプション。
タイプ	インポートされるデータのデータストレージタイプ。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. オプション: 接続レコードの [Service Graph 接続のプロパティ (Service Graph Connection Properties)] 関連リストで、プロパティを変更します。

> **注:**
> ソフトウェアの詳細を正しく取得するために、*software_path* プロパティのデフォルト値を保持するようにしてください。

d. [テスト接続] 関連リンクをクリックして、テストプロセスを開始します。

e. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、[Guided Setup] ページに戻ります。
いずれかのテストでエラーが発生した場合は、修正の提案に従ってください。

f. [接続のテスト] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

6. 複数のインスタンスを追加します。

a. 左側のサイドバーで、[複数のインスタンスを追加] アイコン ( ) をクリックします。

b. [Service Graph Connector for Microsoft Intune] ページの [複数のインスタンスを追加] セクションで、タスク [データソースアクセスを更新] を選択します。

c. [データソースアクセスを更新] セクションで、[構成] を選択します。

d. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

e. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

f. レコードを保存します。

g. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Microsoft Intune]** を選択します。

h. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

i. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_data_set] テーブルを使用して、[スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクションでこれらの手順を繰り返します。

7. 新しい接続のキャッシュをクリアします。

a. [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア **(Clear Cache for Datasource ane Import set)]** タスクを選択してから、[構成] を選択します。

b. キャッシュをクリアするには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

c. 次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [スクリプトの実行] を選択します。

e. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Microsoft Intune]** を選択します。

f. [完了としてマーク] をクリックします。

8. 接続を追加または保存するには、[接続を作成または編集] タスクで [構成] をクリックします。

- 接続を追加するには、[接続を追加] を選択します。
- 既存の接続の編集内容を保存するには、[編集] を選択します。

> **注:**
> Microsoft Intune 管理者から次の情報を入手する必要があります。
> - クライアント ID
> - クライアントシークレット
> - トークン URL
>
> Microsoft Intune 管理者がアプリケーションを登録すると、クライアント ID、クライアントシークレット、およびトークン URL が利用可能になります。アプリケーションの登録方法の詳細については、「Microsoft Intune ドキュメントサイト」を参照してください。

a. 必要に応じて、フォームのフィールドを入力または編集します。

接続フォームの作成

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。

接続 URL	新しい接続の接続 URL。
	
	Microsoft Intune クライアントアプリケーションの地域に基づいて、次のいずれかの形式でトークン URL を入力します。
	▪ グローバル
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ 米国政府
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ 中国
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ ドイツ
	`https://graph.cloudapi.de/`

OAuth クライアント ID	プロバイダーのクライアント ID。
OAuth クライアントシークレット	プロバイダーのクライアントシークレット。
OAuth トークン URL	プロバイダーのコールバック URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	Microsoft Intune アプリケーションの地域に基づいて、次のいずれかの形式でトークン URL を入力します。
	▪ グローバル
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 米国政府
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ 中国
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ ドイツ
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	ここで *<tenantid>* は、Microsoft Intune アプリケーションのテナント ID です。

b. 接続を追加または保存します。
- 新しい接続を作成するには、**[OAuth** トークンを作成して取得] を選択します。
- 既存の接続の編集内容を保存するには、**[OAuth** トークンを編集して取得 **(Edit and Get OAuth Token)]** を選択します。

c. ガイド付き設定に戻り、[完了としてマーク] をクリックします。

d. オプション: 作成した接続の MID Server を設定します。
i. [MID Server を構成] セクションで、[構成] をクリックします。
ii. 作成した接続の名前を選択します。
iii. **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。
iv. [更新] をクリックします。
v. タスクが完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

9. 新しい接続のデータソースのセットとスケジュール設定済みデータインポートを構成します。

a. [データソースとスケジュール設定済みデータインポートの構成] セクションで、[構成] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データソースおよびスケジュール設定済みデータインポートセットのインスタンスプリフィックス	プリフィックスは、この個別の SG-Intune 接続のすべてのデータソースとインポートスケジュールの名前で使用される識別子です。マルチインスタンス展開では、このプリフィックスは、関連するデータソースのセットを識別できるように、短くて意味のある識別子にする必要があります。
接続および資格情報エイリアス	これまでのステップで作成した接続エイリアスを選択します。
インポートスケジュールをユーザーとして実行	スケジュール設定済みデータインポートのフィールドに入力するユーザーを選択します。

c. [送信] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

d. [構成] を選択して、[新しい接続をテスト] セクションで接続をテストします。

i. 新しく作成された接続に関連付けられたデータソースの名前を選択します。

ii. [テスト接続] 関連リンクをクリックして、プロセスを開始します。

iii. オプションとして、[Service Graph 接続のプロパティ (Service Graph Connection Properties)] 関連リストで、プロパティを変更します。

Microsoft Intune 接続のプロパティ

プロパティ	説明
api_version	Microsoft Intune Graph API のバージョン。
software_path	アプリと関連付けられたデバイス (またはその逆) を検索するためのソフトウェアコードのパス。プロパティ値はそのままにしておいてください。
include_primary_user_details	プロパティ値を `true` に設定すると、インポート中にプライマリユーザーの詳細を取得し、cmdb_ci テーブルのレコードの **assigned_to** 属性を設定できます。登録済みユーザーの詳細を取得するには、プロパティ値を `false` に設定します。 プライマリユーザーの詳細を取得すると、追加の API 呼び出しがあるため、データのインポート時間が長くなります。 **注:** ユーザーが最初にデバイスにアサインされたとき、登録ユーザーとプライマリユーザーは同じです。ただし、デバイスが別のユーザーに再アサインされた場合、プライマリユーザー名は新しいユーザーに再アサインされますが、登録されたユーザーは元の登録済みユーザー名のままです。
include_ip_address_details	プロパティ値を `true` に設定すると、cmdb_ci_ip_address テーブルにレコードをインポートして設定する際に、デバイスの IP アドレスを取得できます。IP アドレスの取得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	をスキップするには、このプロパティを false に設定します。 IP アドレスを取得すると、追加の API 呼び出しがあるため、データのインポート時間が長くなります。

> **注:**
> 接続レコードの [Service Graph 接続のプロパティ (Service Graph Connection Properties)] 関連リストのプロパティは、変更可能です。ただし、ソフトウェアの詳細を正しく取得するために、*software_path* プロパティのデフォルト値を保持するようにしてください。

iv. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、[Guided Setup] ページに戻ります。

> **注:**
> いずれかのテストでエラーが発生した場合は、修正の提案に従ってください。

v. Guided Setup に戻り、[新しい接続をテスト] タスクの [完了としてマーク] をクリックします。

10. スケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

a. 左側のサイドバーで、スケジュール設定済みインポートジョブの設定アイコン ( ) をクリックします。

b. [Service Graph Connector for Microsoft Intune] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、タスク [ジョブスケジュールを構成] を選択します。

c. [スケジュール設定済みインポートジョブを構成 (Configure the scheduled import jobs)] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

d. 実行するインポートスケジュールの名前を選択します。

e. フォームのフィールドに入力します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

f. [今すぐ実行] をクリックしてから、[完了としてマーク] をクリックします。

Microsoft Intune のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了すると、Microsoft Intune から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
シリアル番号	serial_number
説明	short_description
ディスク スペース (GB)	disk_space
メーカー	manufacturer
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
モデル ID	model_id
アサイン先	assigned_to
シャーシタイプ	chassis_type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	SG-Intune コンピューター関連 [sn_intune_integrat_computer_related]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]

ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
シリアル番号	serial_number
説明	short_description
ディスク スペース (GB)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
電話番号	phone_number
ルートアクセス	root_access
モデル ID	model_id
キャリア	carrier
アサイン先	assigned_to
メーカー	manufacturer

ハンドヘルドコンピューティングデバイス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハンドヘルドコンピューティングデバイス用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	参照	SG-Intune デバイス関連 [sn_intune_integrat_device_related]
ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]	参照	ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
表示名	display_name
バージョン	version
検出ソース	discovery_source
インストール先	installed_on

ソフトウェアインストール用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
名前	name
構成アイテム	cmdb_ci

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
IP バージョン	ip_version
構成アイテムが所有	owned_by_cmdb_ci
IP アドレス	ip_address
名前	name

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

SG-Intune コンピューター関連 [sn_intune_integrat_computer_related] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
デバイス ID	device_id
登録済み Azure AD	azure_ad_registered
コンプライアンスステータス	compliance_state
デバイス登録のタイプ	device_enrollment_type
メールアドレス	email_address
暗号化	is_encrypted

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
管理対象デバイスのオーナータイプ	managed_device_owner_type
管理エージェント	management_agent
監視中	is_supervised

SG-Intune デバイス関連 [sn_intune_integrat_device_related] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
デバイス ID	device_id
登録済み Azure AD	azure_ad_registered
コンプライアンスステータス	compliance_state
デバイス登録のタイプ	device_enrollment_type
メールアドレス	email_address
暗号化	is_encrypted
管理対象デバイスのオーナータイプ	managed_device_owner_type
管理エージェント	management_agent
監視中	is_supervised

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

の接続の詳細へのアクセス **Microsoft Intune** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細Microsoft Intune のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 Microsoft Intune のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。詳細については、次を参照してください： の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ.

接続の詳細 **Microsoft Intune** へのアクセス

にMicrosoft Intune のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細Microsoft Intuneにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Intune** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ **(3.4.0)**

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ を使用して Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) から ServiceNow インスタンスにデータをプルします。

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ (SG-SCCM) は、SCCM データを ServiceNow® 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションにインポートします。統合は、SCCM データベースへの書き込みを行わず、Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) をサポートしています。統合は、コンピューター、プロセッサー、オペレーティングシステム、ディスク、ネットワーク、およびソフトウェアからデータをプルします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているバージョン

- サポートされている Microsoft SCCM/MECM のバージョン：
  - 2303
  - 2211
  - 2207
  - 2203
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

次の ServiceNow アプリケーションには、サービスグラフコネクタ とやり取りする機能があります。

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - インフラストラクチャを可視化する機能。
  - ハードウェアとアプリの詳細なインベントリのトラッキング。トラッキングは、ソフトウェア資産管理 (SAM) の有無にかかわらず実行できます。
  - SCCM から Now Platform への効率的な増分インポートのためのデルタ変更を検出する機能。
- IT Service Management (ITSM)
  - 検出された構成アイテム (CI) のインシデント、問題、および変更。
  - デバイス所有権の自動割り当て。
- Software Asset Management (SAM) および IT Asset Management (ITAM)
  - ソフトウェア資産管理プロ およびクライアントソフトウェアディストリビューションワークフローとの緊密な統合。
  - ソフトウェアパッケージとインストールのインベントリのトラッキング。
  - ソフトウェア使用率のトラッキング。
  - 削除されたソフトウェアの検出によるライセンスの再利用。
  - ソフトウェアエディション、公開者情報の正規化、および製品情報の正規化のサポート。
  - SCCM 資産インテリジェンスのサポート。

ガイド付き設定

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ をインストールして構成するときには、Guided Setup を実行時、アクティブな SG-SCCM データソースのみが資格情報または MID 構成を使用して構成されます。コネクタのインストール後に ソフトウェア資産管理 プラグインを有効にした場合、追加の SAM 関連データソースが資格情報で構成されず、正しく機能しません。このシナリオでは、これらの新しい SAM 関連データソースを正しく機能させるために、SG-SCCM の Guided Setup に戻り、資格情報と MID 構成を再入力する必要があります。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Microsoft SCCM 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

SCCM データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow　CMDB に挿入されます。

SCCM データソースには次のものが含まれます。

- SG-SCCM コンピューター ID

  SCCM で利用可能な場合、次のデータを表示できます。

  - 資産タグ資産タグデータが利用可能な場合は、オプションで Guided Setup を使用してマッピングを有効にすることができます。
  - アサイン済み
  - DNS ドメイン
- SG-SCCM コンピューター OU。このデータソースは、組織単位 (OU) 名に関するデータをインポートします。データは SG-SCCM コンピューター関連 [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] テーブルに保存されます。ビューを追加するには、コンピューターレコードを開き、上部のヘッダーをクリックして、 ビュー > **SG-SCCM** コンピューター関連.
- SG-SCCM ディスク
- SG：SCCM 最後に発見された更新。このデータソースは、インポートスケジュールの最後に実行され、コンピューター CI の last_discovered の日付が更新されます。ソースはすべてのコンピューターの完全プルを実行し、ResourceID 列と LastHWScan 列のみを取り込んで、CMDB コンピューターテーブルを更新します。
- SG-SCCM ネットワーク
- SG-SCCM オペレーティングシステム
- SG-SCCM プロセッサー
- SG-SCCM 削除済みソフトウェア。実行のたびに [前回実行日時を使用] オプションがオフになっていることを確認します。
- SG-SCCM 削除済みソフトウェア AI。実行のたびに [前回実行日時を使用] オプションがオフになっていることを確認します。
- SG-SCCM ソフトウェア
- SG-SCCM ソフトウェア AI

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Microsoft ACCM インスタンスに資産インテリジェンスがある場合は、SG-SCCM 削除済みソフトウェア AI および SG-SCCM ソフトウェア AI を実行する必要があります。インスタンスに資産インテリジェンスがない場合は、SG-SCCM 削除済みソフトウェアおよび SG-SCCM ソフトウェアを実行する必要があります。

Guided Setup を完了したら、SCCM から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データはステージングテーブルにロードされてから次のターゲットテーブルに挿入されます。

- CI 関係 [cmdb_rel_ci]
- コンピューター [cmdb_ci_computer] (必須)
- ディスク [cmdb_ci_disk]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- シリアル番号 [cmdb_serial_number]
- ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install] (SAM アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア使用率 [samp_sw_usage]

Microsoft SCCM アプリケーションからデータをプルするときにデータが保存される場所の詳細については、「」を参照してください 対象となる CMDB クラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

不足しているIPアドレスまたはMACアドレスの問題の解決

デフォルトでは、IP アドレスまたは MAC アドレスが欠落しているネットワークアダプタはインポートされません。これらのネットワークアダプタをインポートに含めるには、次の手順を実行します。

1. 移動先 **Microsoft SCCM** 向けサービスグラフコネクタ > データソース.
2. **[SG-SCCM** ネットワーク] を選択します。
3. **[SQL** ステートメント] フィールドから where 節を削除します。

その他のリソース

の詳細については Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ、サイトの「 Service Graph Connector for Microsoft SCCM - FAQ およびトラブルシューティング」 のブログ投稿 ServiceNow Community を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ の構成

データソース接続資格情報を設定して検証し、Microsoft SCCM データを CMDB にインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

重要:
現在 Microsoft SCCM プラグインのバージョンを使用している場合は、次のトピック「従来の SCCM プラグインからのアップグレード」を参照してください。

情報を保存できるように、グローバルスコープではなく SCCM アプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- 統合 - JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- SCCM 環境へのアクセスに必要な Windows MID Server。

SCCM データにアクセスするには、SCCM データベースへの適切なアクセス権が必要です。SCCM データベースを含む SQL Server のクエリを実行するための十分な資格情報が必要です。次のことを行う必要があります。

1. MID Server の SCCM データベースに接続してデータソースを使用するために、SQL Server アカウントを作成します。
2. SCCM SQL Server に接続し、以下を設定します。
   a. SQL 認証用の新しいログインユーザー名とパスワードを作成します。
   b. ServiceNow データソースが接続する SCCM データベースを選択します。
   c. 新しいユーザーに「db_datareader」ロールのメンバーシップを割り当てます。

注:
Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタバージョン 2.1.6 以前のバージョンが本番環境にインストールされている場合は、サブスクリプションユニットの消費量を計算するときに含まれる SCCM Discovery ソースを削除するための追加手順について、お問い合わせくださいカスタマーサービス & サポート。

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ バージョン 3.0.4 から、新しい機能としてマルチインスタンスのサポートが導入されました。これは、SG-SCCM が複数の Microsoft SCCM インスタンスに接続してデータをインポートする機能です。この機能では、データソースとインポートスケジュールを動的に作成する必要があるため、追加の権限を付与する必要があります。ガイド付き設定には、これらの手順を実行するための手順が追加されています。これらの手順を完了する方法の詳細については、Now Support にある「Service Graph Connector for Microsoft 3.0 セットアップガイドライン [KB1001248]」 を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft SCCM** 向けサービスグラフコネクタ > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. [Service Graph Connector for Microsoft SCCM] ページの [データソースとスケジュール設定済みデータインポートアクセスを構成 (Configure Data source and Scheduled import access)] セクションで、タスク [データソースアクセスを構成 **(Configure Data source access)**] を選択します。
4. Service Graph Connector for Microsoft SCCM で新しい接続のデータソースとスケジュール設定済みデータインポートを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [データソースアクセスを構成 (Configure Data source access)] セクションで、[構成] をクリックします。
b. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。
c. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。
d. [更新] をクリックして、レコードを保存します。
e. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Microsoft SCCM]** を選択します。
f. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。
g. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_data_set] テーブルを使用して、[スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクションでこれらの手順を繰り返します。

5. 複数の SCCM インスタンスに接続します。

> **注:**
> 統合認証を使用して接続を構成する場合は、手順 6 に進みます。

a. 左側のサイドバーで、[接続の設定] アイコン ( ) を選択します。
b. [Service Graph Connector for Microsoft SCCM] ページの [接続の設定] セクションで、[接続の構成] タスクを選択します。
c. [接続の構成]セクションで、[構成] を選択して接続ダッシュボードを開きます。
d. Flow Designer で、[接続を追加] を選択します。
e. フォームのフィールドに入力します。

接続フォームの作成

フィールド	説明
ホスト	接続のホスト。
データベース名	新しい接続のデータベース名。
ユーザー名	新しい接続のユーザー名資格情報。
パスワード	新しい接続のパスワード資格情報。

f. [接続を作成] をクリックします。
g. ガイド付き設定に戻ります。
h. [接続を構成] セクションで、[完了としてマーク] を選択します。

6. 統合認証を使用して Microsoft SCCM データベースへの接続を設定します。

> **注:**
> 前の手順ですでに接続を設定している場合は、このセクションをスキップして「完了」とマークします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [接続の構成] (統合認証) で、[構成] を選択して接続ダッシュボードを開きます。

> **注:**
> この手順は、JDBC 接続で統合認証を使用している場合にのみ使用してください。

b. Flow Designer で、[接続を追加] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

接続フォームの作成

フィールド	説明
ホスト	接続のホスト。
データベース名	新しい接続のデータベース名。

d. [接続を作成] をクリックします。

e. ガイド付き設定に戻ります。

f. [接続を構成] (統合認証)セクションで、[完了としてマーク] を選択します。

7. 新しい接続のデータソースのセットとスケジュール設定済みデータインポートを構成します。

a. 左側のサイドバーで、[データソースおよび予定されているデータインポートの構成] を選択します。

b. [Service Graph Connector for Microsoft SCCM] ページの [データソースおよび予定されているデータインポートの構成] セクションで、[データソースおよび予定されているデータインポートの構成] タスクを選択します。

c. [データソースおよび予定されているデータインポートの構成] セクションで、[構成] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
データソースおよびスケジュール設定済みデータインポートセットのプリフィックス	プリフィックスは、この個別の SCCM 接続のすべてのデータソースとインポートスケジュールの名前で使用される識別子です。マルチインスタンス展開では、このプリフィックスは、関連するデータソースのセットを識別できるように、短くて意味のある識別子にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: たとえば、AMS リージョンと EMEA リージョンに 2 つの異なる SCCM インスタンスがあるとします。AMS と EMEA を使用すると、データソースとスケジュールのセットを簡単に識別して区別することができます。
接続および資格情報エイリアス	これまでのステップで作成した接続エイリアスを選択します。
MID Server	接続用の MID Server を選択します。 注: 統合認証接続用の MID Server を選択する必要があります。
インポートスケジュールをユーザーとして実行	スケジュール設定済みデータインポートのフィールドに入力するユーザーを選択します。

e. [インポートの作成/更新 **(Create/Update Imports)]** をクリックします。

8. データソースを検証します。

a. [データソースを検証] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

b. 自動的に設定される [データソース] フォームのフィールドを確認します。
このページの値は更新しないようにしてください。データソースは、前のステップで設定した SCCM JDBC 接続を使用するように事前に設定されています。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	このデータソースの一意の名前。
インポートセットテーブルラベル	このデータソース用に作成されるテーブルのラベル。
インポートセットテーブル名	このデータソース用に作成されるテーブルの名前。
タイプ	インポートされるデータのデータストレージタイプ。
MID Server を使用	JDBC サーバーへのアクセスに使用する MID Server
フォーマット	データファイルの形式。
インスタンス名	SQL Server の指定インスタンス。
データベース名	データベースの名前。
データベース ポート	データベースのポート。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
統合認証を使用	Windows JDBC 統合認証
ユーザー名	JDBC サーバーに接続するためのユーザー名。
パスワード	JDBC サーバーのパスワード。
サーバー	JDBC 接続のためのサーバー名。
クエリ	クエリタイプ。テーブルのすべてのデータをクエリするか、特定の SQL ステートメントを実行します。
クエリ タイムアウト	JDBC ドライバーがクエリの完了を待機する秒数。ゼロはタイムアウトなしを意味します。タイムアウトになると、統合は、JDBC の結果がアクセス不可能であるとみなし、エラー状態にします。
接続タイムアウト	MID Server 接続キャッシュプールが接続をクローズして削除するまでの秒数。ゼロはタイムアウトなしを意味します。
SQL ステートメント	データベースから目的のデータを抽出するための SQL ステートメント。
前回実行日時を使用	インポートの実行中にデータベースから取得するデータの量をコントロールするオプション。選択を解除すると、指定したテーブルのすべての行が毎回インポートされます。 これが 1 回限りのインポートである場合、またはターゲットテーブル内のすべてのデータが新規である場合は、この設定を使用することができます。選択すると、2 つの追加フィールドが表示され、インポートされるデータをデルタ値のみに制限する [日付と時刻] 値を選択できます。

c. データソースを検証するには、**[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

> **注:**
> 表示された完了コードが [Success] の場合、ソースが検証されます。しかし、表示された完了コードが [Error] の場合は、SCCM JDBC 接続に修正が必要なエラーがあります。

d. データソースが検証された後、[前回実行日時を使用] チェックボックスをオンにしている場合は、データソースの [前回実行日時] フィールドをオフにします。
フィールドをクリーニングすることで、テスト負荷による潜在的なデータ損失のリスクを回避できます。

e. ヘルプサイドバーで、**[Guided Setup** に戻る] をクリックします。

f. [データソースを検証] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. ディスカバリー アプリケーションの実行中にディスクデータをインポートするプロセスを構成します。

   注:
   CMDB ディスク [cmdb_ci_disk] テーブルに重複レコードが作成されないようにするには、*sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed* プロパティを構成し、その値を true に設定する必要があります。デフォルトでは、このプロパティの値は false に設定されています。

   a. [ディスクデータインポートの構成 (Configure Disk Data Imports)] タスクの [構成] をクリックします。
   b. [システムプロパティ] ページで、*sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed* プロパティの値を true に設定します。
   c. [更新] をクリックします。
   d. [完了としてマーク] をクリックして、[ディスクデータインポートの構成 (Configure Disk Data Imports)] タスクを完了としてマークします。

10. スケジュール設定済みデータインポートを構成します。

    注:
    データソースの [統合認証を使用] チェックボックスがオンになっている場合、スケジュール設定済みデータインポートジョブの実行ユーザーには import_admin ロールが必要です。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「"Use Integrated Authentication" is being unchecked when you run the schedueld import related to SG-SCCM or SG-SCCM Computer Identity Data Source (SG-SCCM または SG-SCCM コンピューター ID データソースに関連するスケジュールインポートを実行すると、[統合認証を使用する] がオフになる) [KB1312810]」を参照してください。

    a. 左側のサイドバーで、スケジュール設定済みデータインポートの設定アイコン ( ) を選択します。
    b. [Service Graph Connector for Microsoft SCCM] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、タスク [ジョブスケジュールを構成] を選択します。
    c. [ジョブスケジュールを構成] タスクセクションで、[構成] をクリックします。
    デフォルトでは、指定したプリフィックスを持つ新しく作成された SG-SCCM コンピューター ID ジョブスケジュールは非アクティブです。
    d. [スケジュール設定済みデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。
    詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

    アクティブな他のすべての SG-SCCM ジョブスケジュールは、コンピューター ID ジョブスケジュールの実行が終了した後、指定された順序で実行されます。各ジョブスケジュールの [アクティブ] フィールドを構成に合わせて変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ にアップグレードする場合は、既存の「SG-SCCM コンピューター ID スケジュール設定済みデータインポート」を無効にします。また、ベースラインのスケジュール設定済みデータインポートまたは「SG-SCCM」で始まる名前のデータソースは、データソースおよびスケジュール設定済みデータインポートのインスタンスを作成するためのテンプレートとして使用されるため、使用できません。

e. [今すぐ実行] をクリックします。

f. ジョブスケジュールごとに手順 11 d と 11 e を繰り返します。

g. ヘルプサイドバーで、**[Guided Setup** に戻る] をクリックします。

h. [ジョブスケジュールを構成 (Configure Scheduled data imports)] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

i. オプション: Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ にアップグレードする場合は、既存の「SG-SCCM コンピューター ID スケジュール設定済みデータインポート」を無効にします。[レガシースケジュール済みデータインポートの無効化 (Deactivate Legacy Scheduled Data Imports)] セクションで、[構成] をクリックします。

j. [SG-SCCM コンピューター ID (SG-SCCM Computer Identity)] スケジュール済みデータインポートを選択し、[アクティブ **]** チェックボックスをオフにします。

k. [レガシースケジュール設定済みデータインポートを無効化 (Deactivate Legacy Scheduled Data Imports)] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

11. オプション: インスタンスデータソースの SQL ステートメントをカスタマイズします。
    a. 左側のサイドバーで、インスタンスデータソース SQL ステートメントのカスタマイズアイコン ( ) を選択します。
    b. [Service Graph Connector for Microsoft SCCM] ページの [インスタンスデータソース SQL ステートメントのカスタマイズ (Customize Instance Data source SQL statemen)] セクションで、タスク [データソース **SQL** ステートメントのカスタマイズ **(Customizing Data source SQL statement)]** を選択します。
    c. [データソース SQL ステートメントのカスタマイズ (Customizing Data source SQL statement)] タスクセクションで、[構成] をクリックします。
    d. SQL ステートメントをカスタマイズするインスタンスの名前を選択します。
    e. 終了したら、[更新] を選択します。
    f. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。
12. 資産タグのマッピングを構成します。
    a. 左側のサイドバーで、[資産タグのマッピングを構成]アイコン ( ) を選択します。
    b. [Service Graph Connector for Microsoft SCCM] ページの [資産タグのマッピングを構成] セクションで、タスク [資産タグのマッピングを構成] を選択します。
    c. [資産タグのマッピングを構成] セクションで、[構成] をクリックします。
    d. [値] フィールドに「true」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [更新] をクリックします。

f. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

従来の SCCM プラグインから Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ へのアップグレード

Microsoft SCCM 2016 プラグインまたはプラグインの旧バージョンから Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ にアップグレードすることができるように、インポートスケジュールを無効にして、レコードをプルします。

始める前に
必要なロール：なし

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ にアップグレードする場合は、次の手順が必須です。この手順は、Microsoft SCCM 2016 プラグインの既存のインストールまたは以前のバージョンのプラグインが含まれているすべてのインスタンスで実行する必要があります。

注:
Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ は、Microsoft SCCM 2016 プラグインのコンポーネントを再利用しない独立した実装です。

このタスクについて
Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ は、Microsoft SCCM 2016 プラグインの後継です。すでに Microsoft SCCM 2016 プラグインまたはそれ以前のバージョンがインスタンスにインストールされている場合は、次の手順に従って、SCCM プラグインの使用から サービスグラフコネクタ の使用への移行を正常に実行できるようにする必要があります。また、SG-SCCM クリーンアップを実行して、古い SCCM プラグインから作成されたネットワークアダプタとディスクを削除して、移行の速度を向上させることもできます。

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ がインスタンスにインストールされている場合は、データソースや予定されているデータインポートなどの、Microsoft SCCM 2016 プラグインからのコンポーネントを実行しないようにする必要があります。SCCM 2016 プラグインの [予定されているデータインポート] をオフにする必要があります。Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタは、SG-SCCM データソースと予定されているデータインポートの新しいセットをインストールします。

警告:
このアップグレードプロセスは、顧客の本番インスタンスの最新のクローンに基づく非本番インスタンスまたはテストインスタンスで実行および検証する必要があります。非本番インスタンスでのアップグレードの最初の検証に失敗した場合、予期しない結果が発生し、データの損失や破損が発生する可能性があります。

SCCM 2016 プラグインのカスタマイズは、自動的には移行されません。IntegrationHub-ETL を使用するなどして、Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ でカスタマイズを再実装する必要があります。

手順

1. オプション: SCCM 2016 プラグインから移行する場合は、Service Graph Connector for SCCM の移行準備ツールを実行します。

   (Optional) プラグインは、 ServiceNow Store .

   このツールは変更を移行しませんが、一連の ATF テストを実行して、OOB SCCM 2016 プラグインと比較して従来の SCCM 2016 プラグインに対して行われたカスタマイズを特定します。2 つのプラグインの間の変更は移行されませんが、カスタマイズのアラートとして機能します。

2. ツールの実行が終了したら、失敗したテストを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テストが失敗した場合は、プラグインでカスタマイズが行われていることを意味します。変換マップがカスタマイズされている可能性があります。たとえば、変換マップが変更された場合は、コネクタで再実装する必要があります。

3. 古い SCCM プラグインからスケジュールされたインポートを非アクティブ化します。
インポートスケジュールを無効にする方法の詳細については、「SCCM 統合バージョンをアップグレード」を参照してください。

4. オプション: 古い SCCM プラグインで重複している OS ソフトウェアレコードを削除します。

   注:
   SAM が有効になっている場合、コンピューター OS ソフトウェアレコードのクリーンアップは必要ありません。

   a. 以前の SCCM プラグインのソフトウェアパッケージまたはソフトウェアインスタンステーブルに移動します。

   b. 削除する重複している OS レコードを検索します。
   名前または製品名にバージョン番号が含まれている場合、どのレコードが SG-SCCM ソフトウェア OS レコードであるかがわかります。

   c. ソフトウェアパッケージテーブルから重複しているソフトウェア OS レコードを削除するには、次の手順を実行します。

      i. ソフトウェアパッケージテーブルで、[検出ソース] 列に **SG-SCCM** が表示されていない重複している OS レコードを選択します。

      ii. 重複している OS レコードを削除し、必要に応じて他のレコードで手順を繰り返します。

   d. ソフトウェアインスタンステーブルから重複しているソフトウェア OS レコードを削除するには、次の手順を実行します。

      i. ソフトウェアインスタンステーブルで、**[SCCM** グループ **ID]** 列が空になっている重複している OS レコードを選択します。

      ii. 重複している OS レコードを削除し、必要に応じて他のレコードで手順を繰り返します。

   注:
   従来の SCCM プラグインと サービスグラフコネクタ では、ソフトウェア OS レコードを CMDB に書き込む方法に違いがあるため、このステップはオプションです。SCCM プラグインは、sys_object_source、discovery_source、または sccm_group_id に値を記録しませんでした。

5. インポートスケジュールを無効にし、古い SCCM プラグインから重複する OS レコードを削除したら、コネクタを構成します。
手順については、「Service Graph Connector for Microsoft SCCM の構成」を参照してください。

6. オプション: SCCM プラグインによって作成されたディスクとネットワークアダプタのレコードをクリーンアップします。

   a. Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ アプリケーションスコープ内にいることを確認します。

   b. 移動先 スケジュール済みジョブ > **SG-SCCM ChangeupUtil**.

   c. *`SG-SCCM CleanupUtil`* ジョブスケジュールを選択し、グローバルアプリケーションスコープに切り替えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. ジョブスケジュールのコピーを作成するには、ジョブスケジュールのヘッダーを右クリックし、[挿入と維持] を選択します。

e. 名前を **SG-SCCM ChangeupUtil Global** に変更します。

f. [更新] をクリックします。

g. ジョブスケジュールを実行する必要がある場合は、[今すぐ実行] をクリックします。

h. オプション: 実行の進行状況を確認するには、次の手順を実行します。

i. 移動先 システムログ > すべて.

ii. スクリプト実行のレコードをフィルタリングするには、[メッセージ] 検索ボックスの下に SG-SCCM ChangeupUtil と入力します。

スクリプトには、現在の実行のステータスと進行状況がわかるように、バッチごとにログメッセージが記録されます。

> **注:**
> 実行時間は、以前の SCCM 統合からの CMDB 内のネットワークアダプタとディスクデータの量によって異なります。データはクリーンアップの条件を満たしている必要があります。

次のタスク

サービスグラフコネクタ コンポーネントを実行すると、SCCM プラグインによって作成された既存の CMDB データは、Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ によって管理および保守されるようになります。

以前のバージョン **Microsoft SCCM** のサービスグラフコネクタ から新しいバージョンへのアップグレード

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ をアップグレードします。バージョンをアップグレードするときに、以前のバージョンから新しいバージョンに転送する Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタファイルを選択できます。

始める前に

アップグレードの重大な問題を回避するには、本番環境でアップグレードする前にテストインスタンスまたは開発インスタンスでアップグレードを実行します。
必要なロール：admin

このタスクについて

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ の古いバージョンから新しいバージョンにアップグレードする場合、常に [スキップされた更新 (Skipped Updates)] が表示されます。インストール済みの元の SCCM データソースファイルでは、データソース実行の一部として最終実行日が更新されます。ファイルは、プラットフォームによってカスタムファイルとして扱われます。新しいバージョンがインストールされている場合、新しいデータソースは自動的にアップグレードされません。

新しいバージョンにアップグレードするときには、アップグレードのステータスを確認できます。

手順

1. 左側のナビゲーションバーで、次の場所に移動します。 システム診断 > アップグレード履歴.
2. [スキップ済み更新のレビュー] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. すべての更新を確認し、新しいバージョンからデータソースファイルを選択します。

> **注:**
> 以前のバージョンをカスタマイズした場合は、古いファイルから必要な変更を選択し、それらを新しいファイルに移行します。他のすべてのスキップされた更新ファイルについて、この移行プロセスを繰り返します。

次のタスク

アップグレード後にデータソースファイルまたはマッピングで SQL に変更がある場合は、次の手順を実行します。

1. すべてのデータソースで [前回実行日時を使用] チェックボックスをオフにします。
2. すべてのデータソースからデータの完全プルを実行します。

> **注:**
> Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ v2.3 から v2.3.1 にアップグレードするには、コンピューターとソフトウェアの最小限のプルを行う必要があります。これは、SG-SCCM 削除済みソフトウェアデータソースで、SQL 内のソフトウェアのソースネイティブキーが変更されたためです。正しいソースネイティブキーがないと、CMDB でソフトウェアを見つけることができません。

競合がある場合は、次のドキュメントを参照してください。

- カスタマイズを元に戻す
- スキップされた更新の解決と解決ステータスの設定
- レビュー対象のスキップされた変更の関連リスト

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ でのソフトウェアエディションの有効化

ソフトウェアエディションを有効にすると、Adobe Acrobat、Microsoft SQL Server、Windows Exchange Server などの製品のエディション情報を Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタに収集できます。

始める前に

> **注:**
> 必要なセットアップには、SCCM Manager 上と ServiceNow インスタンス上の 2 種類があります。 SCCM Manager の設定方法の詳細については、HI ナレッジベースの記事「SCCM でエディションを収集するカスタムソリューション [KB0721360]」の「SCCM マネージャーの設定」セクションを参照してください。SCCM Manager の設定が完了したら、このタスクに戻り、手順を完了します。

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow インスタンスは Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ で設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > スケジュールをインポート.
2. 作成した [ソフトウェアエディションインポートスケジュール(Software Edition scheduled import)] を選択して、このインポートレコードを編集します。
3. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。
5. 移動先 **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > データソース.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. 作成した [ソフトウェアエディションデータソース (Software Edition data source)] を選択します。
7. [変換] リストで、[ソフトウェアインストールをエディションで更新 **(Update software install with edition)]** を選択します。
8. データソースを編集し、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
9. [更新] をクリックします。

次のタスク

次の操作を行って、エディション情報が収集されたことを確認できます。

1. 移動先 **Service Graph Connector Microsoft SCCM** > データソース および検証する Software Edition データソース。
2. [すべてのレコードをロード] を選択します。

> **注:**
> 表示された完了コードが 成功 の場合、ソフトウェアエディションのデータソースは正常に実行されています。表示された完了コードがエラーの場合は、修正が必要なエラーがあります。

の接続の詳細へのアクセス **Microsoft SCCM** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。詳細については、「接続の詳細へのアクセス」を参照してください。

SCCM 接続の詳細 **Microsoft** へのアクセス

に対してMicrosoft SCCM のサービスグラフコネクタ構成されている SCCM 接続の詳細Microsoftにアクセスします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **SCCM** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

Microsoft SCCM のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

ガイド付き設定を完了したら、Microsoft SCCM から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
CPU コア数	cpu_core_count
CPU 速度 (MHz)	cpu_speed
CPU タイプ	cpu_type
CPU メーカー	cpu_manufacturer
名前	name
資産管理番号	asset_tag
アサイン済み	assigned
シャーシタイプ	chassis_type
クラス	sys_class_name
CPU コアスレッド	cpu_core_thread
CPU カウント	cpu_count
CPU 名	cpu_name
デフォルトゲートウェイ	default_gateway
DNS ドメイン	dns_domain
最新の検出	last_discovered
オペレーティングシステム	os
OS アドレス幅 (ビット)	os_address_width
OS ドメイン	os_domain
OS サービスパック	os_service_pack
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram
モデル ID	model_id
メーカー	manufacturer
アサイン先	assigned_to

自動翻訳

コンピューター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	ディスク [cmdb_ci_disk]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	SG-SCCM コンピューター関連 [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_re

ディスク [cmdb_ci_disk] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ディスク スペース (GB)	disk_space
サイズ (バイト)	size_bytes
コンピューター	コンピューター
デバイス ID	device_id
名前	name
説明	short_description
デバイスタイプ	drive_type
メーカー	manufacturer
モデル ID	model_id

ディスクに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ディスク [cmdb_ci_disk]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
名前	name
DHCP 有効	dhcp_enabled
ネットマスク	netmask
構成アイテム	cmdb_ci

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

SG-SCCM コンピューター関連 [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
リソース ID	resource_id
OU 名	ou_name

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version
ベンダー	ベンダー
メーカー	manufacturer

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on
インストール日	install_date
SCCM グループ ID	sccm_group_id
SCCM タイムスタンプ	sccm_timestamp

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

Observability：**AppDynamics** のサービスグラフコネクタ **(1.2.1)**

REST APIs を使用して AppDynamics のインストールから CMDB データを取り込むには、Observability：AppDynamics のサービスグラフコネクタ を使用します。イベント管理 を使用して、イベントを AppDynamics から ServiceNow にプッシュします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：AppDynamics バージョン 20.3
- サポートされている ServiceNow のバージョン：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

ガイド付き設定

Observability：AppDynamics のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの AppDynamics 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

AppDynamics データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

AppDynamics のデータソースには次のものが含まれます。

- SG-AppDynamics アプリケーションサービス
- SG-AppDynamics サーバーとアプリケーション
- SG-AppDynamics サーバータグ
- SG-AppDynamics 階層間の関係

AppDynamics からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

その他のリソース

- サイトの Service Graph Connector for Observability AppDynamics の記事ServiceNow Community
- AppDynamics Service Graph Connector を構成するにはどうすればよいですか? ServiceNow Communityサイトの記事

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Observability：**AppDynamics** のサービスグラフコネクタ の構成

AppDynamics から CMDB にデータをプルするようにインポートスケジュールジョブを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、これをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「CMDB 用 Observability Commons」を参照してください。

注:
Observability：AppDynamics のサービスグラフコネクタ の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ **AppDynamics** > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. 認証資格情報と HTTP 接続を構成します。

   a. [Service Graph Connector for Observability - AppDynamics] ページの [接続の設定] セクションで、タスク [資格情報の設定] を選択します。

   b. [資格情報の設定] セクションで、資格情報を設定します。

      i. [設定] を選択します。

      ii. [名前] および [ユーザー名] フィールドを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> AppDynamics アカウントで Server Visibility がアクティブになっている必要があります。AppDynamics ユーザーには、AppDynamics ロール：Applications and Dashboards Viewer (デフォルト) および Server Monitoring User (デフォルト) が必要です。

iii. [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

c. [接続を設定]セクションで、接続を設定します。

i. [構成] をクリックします。

ii. フィールドを確認し、コントローラーのベース URL を [ホスト] フィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
ホスト	接続で使用されるターゲットホスト値ホスト名は接続 URL に自動的に入力されます。
資格情報	この接続で使用される資格情報の値。
接続エイリアス	接続を参照するために使用される接続値。
URL ビルダー	接続 URL を構築するために使用される URL ビルダー
接続 URL	接続の接続 URL。URL を手動で入力するか、URL ビルダーを使用して接続文字列を構築することができます。
相互認証	相互認証を使用して接続を設定するオプション。
プロトコル	接続で使用される基本となるプロトコル **注:** https 以外を使用する場合は、[プロトコル] フィールドを更新します。
アクティブ	HTTP 接続を有効にするオプション
ドメイン	接続を含むドメイン。
Override default port (デフォルト ポートに上書きする)	接続で使用されるターゲット値ポート。
ベースパス	HTTPs 接続のベースパス

iii. [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

d. [データソースを検証] セクションで、 [構成] を選択してデータソースを検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. フォームのフィールドを確認します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	このデータソースの一意の名前。
インポートセットテーブルラベル	このデータソースが生成するインポートセットテーブルのラベル。
インポートセットテーブル名	このデータソース用に作成されるテーブルの名前。
タイプ	インポートされるデータのデータストレージタイプ。
単一列のデータ	単一列のデータを設定するオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
データローダー	インポートセットテーブルにデータをロードするスクリプト。

ii. 接続をテストするには、**[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

テストを終了したら、[完了としてマーク] を選択します。

接続のテストには少し時間がかかる場合があります。ページが更新され、テスト結果が表示されます。

注:
[HTTP ステータス] フィールドが **200** になっている場合、接続は成功しています。[エラーコード] および [エラーメッセージ] フィールドに何か表示されている場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。

e. [HTTP 要求テンプレートをプッシュ] セクションで、[構成] を選択して HTTP 要求をプッシュします。

i. [関連リンク] セクションで、[プッシュ **HTTP** 要求テンプレート **(Push HTTP Request Template)]** をクリックします。

ii. [完了としてマーク] をクリックします。
HTTP 要求テンプレートをプッシュすると、複数の API 呼び出しが実行され、AppDynamicsでイベント取り込みサービスが開始されます。詳細については、 ServiceNow Community サイトの「Service Graph Connector for Observability AppDynamics」の記事を参照してください。

4. 重複データ検出ルールを構成します。

a. 左側のサイドバーで、[重複検出ルールを構成] アイコン ( ) をクリックします。

b. [Service Graph Connector for Observability - AppDynamics] ページの [重複検出ルール] セクションで、タスク [重複データ検出ルールを構成] を選択します。

c. 次のページの [重複検出ルールを構成] セクションで、[構成] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. [CMDB 重複行ルール] フォームで、アクティブにするルールを選択し、[アクティブ] 列の値を **true** に更新します。

> **注:**
> フィールドを評価対象から削除するには、[フィールドを無視] 列にフィールド名を追加します。複数のフィールドを無視するには、フィールドをカンマで区切ってリストします。

終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

5. 詳細設定を構成します。

a. 左側のサイドバーで、詳細アイコン ( ) をクリックします。

b. [Service Graph Connector for Observability - AppDynamics] ページの [詳細] セクションで、タスク [詳細設定] を選択します。

c. [詳細設定] セクションで、[構成] をクリックします。

i. 一連の詳細プロパティを確認します。

詳細プロパティ

詳細プロパティ	説明
階層間の関係を設定するように切り替え (Toggle to populate relationships between tiers)	階層間の関係は cmdb_rel_ci にインポートされます。
AppDynamics からビジネストランザクションをインポートするように切り替え (Toggle to import business transactions from AppDynamics)	ビジネストランザクションが cmdb_ci_service_calculated にインポートされます。
インポートしたサーバーのタグを設定するように切り替え (Toggle to populate tags for imported servers)	サーバータグが cmdb_key_value にインポートされます。
AppDynamics からノードデータをインポートし、cmdb_ci_appl 階層にマップするように切り替え	ノードは cmdb_ci_appl テーブル階層にインポートされます。

パフォーマンスへの影響は、選択した詳細設定に基づいて変化します。

ii. 必要に応じて、[はい] チェックボックスをオンにして、各プロパティを有効にします。

iii. [保存] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

6. スケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

a. 左側のサイドバーで、[スケジュール設定済みインポートジョブ (scheduled import jobs)] アイコン ( ) を選択します。

b. [Service Graph Connector for Observability - AppDynamics] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、[ジョブスケジュールの構成] タスクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [ジョブスケジュールの構成] セクションで、[構成] をクリックします。

d. フィールドをレビューします。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。この値を、データをプルする頻度に設定します。
条件付き	このジョブの実行条件。

e. 実行するインポートを選択し、[今すぐ実行]、[完了としてマーク] の順にクリックします。

Observability：**AppDynamics** のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了すると、AppDynamics から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

AppDynamics 拡張 [sn_sg_appd_extension] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
AppDynamics ID	appdynamics_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
コントローラ名	controller_name
エージェントタイプ	agent_type
タイプ	type

アプリケーション [cmdb_ci_appl] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラス	sys_class_name
名前	name
実行中のプロセスのコマンド	running_process_command

アプリケーション用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
アプリケーション [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	サーバー [cmdb_ci_server]
アプリケーション [cmdb_ci_appl]	参照	AppDynamics 拡張 [sn_sg_appd_extension]

計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
ダッシュボードに表示しない	hide_from_dashboard
メタデータ	metadata
運用ステータス	operational_status
Service Populator のステータス	populator_status
Service Populator	service_populator
サービスタイプ	type
簡単な説明	short_description

計算されたアプリケーションサービス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	アプリケーション [cmdb_ci_appl]
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	サーバー [cmdb_ci_server]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算されたアプリケーションサービス用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
NIC	nic
IP バージョン	ip_version
名前	name

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
名前	name
検出ソース	discovery_source

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
サーバー [cmdb_ci_server]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Observability：**Datadog** のサービスグラフコネクタ **(1.2.1)**

REST API を使用して Datadog インストールから CMDB データを取り込むには、Observability：Datadog のサービスグラフコネクタ を使用します。イベント管理 を使用して、イベントを Datadog から ServiceNow にプッシュします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

サポートされている ServiceNow のバージョン：

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

ガイド付き設定

Observability：Datadog のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングできます。CMDB 統合ダッシュボードで Observability Datadog 統合を監視する方法の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データマッピング

Datadog データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Datadog データソースには、SGO-Datadog Hosts が含まれています。

Datadog からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

Guided Setup を完了すると、Datadog のデータはステージングテーブルに自動的にロードされ、その後次のターゲットテーブルに挿入されます。

- クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]
- クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- サーバー [cmdb_ci_server]

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Observability：**Datadog** のサービスグラフコネクタ の構成

Datadog から CMDB にデータをプルします。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、これをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

注:
Observability：Datadog のサービスグラフコネクタ の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > 観測可能性 **Datadog** > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. Datadog API に要求を送信するための認証資格情報およびホスト名を構成します。

   a. Datadog の資格情報を設定します。

      i. [Datadog と CMDB との統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [接続の構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

      ii. [資格情報の設定] タスクで、[構成] を選択します。

      iii. [名前] フィールドに、認証の名前を入力します。

      例：`Datadog 資格情報`。

      iv. **[API** キー] フィールドに、Datadog API トークンを入力します。

      v. [認証キー] フィールドに、Datadog API への接続に使用する認証キーを入力します。

      vi. [更新] をクリックします。

      vii. [完了としてマーク] をクリックして、[資格情報の設定] タスクを完了に設定します。

   b. Datadog 接続設定を構成します。

      i. [Datadog と CMDB との統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [接続の構成] セクションで、[続行] を選択します。

      ii. [接続の構成] タスクで、[構成] を選択します。

      iii. フィールドを確認し、[ホスト] フィールドに Datadog ベース URL または IP アドレスを入力します。

      iv. https 以外を使用する場合は、[プロトコル] フィールドを更新します。

      v. [ベースパス] フィールドはそのままにします。

      vi. [更新] をクリックします。

      vii. [完了としてマーク] をクリックして、[接続の構成] タスクを完了に設定します。

      API の詳細については Datadog 、 Datadog 開発者ドキュメント.

4. Datadog と CMDB の統合用のユーザーアカウントを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ユーザー] フォームに入力して、Datadog CMDB 統合ユーザーアカウントを作成します。
   i. [Datadog と CMDB の統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [Datadog CMDB 統合ユーザーアカウント (Datadog CMDB integration user account)] セクションで、[開始するには] を選択します。
   ii. [Datadog CMDB 統合ユーザーを作成 (Create a Datadog CMDB integration user)] タスクで、[構成] を選択します。
   iii. [ユーザー] フォームのフィールドを確認し、Datadog CMDB 統合ユーザーアカウントの詳細を入力して、ユーザーアカウントのパスワードを設定します。
   iv. [更新] をクリックします。
   v. [完了としてマーク] をクリックして、[Datadog CMDB 統合ユーザーを作成 (Create a Datadog CMDB integration user)] タスクを完了に設定します。

b. cmdb_import_api_admin ロールを Datadog CMDB 統合ユーザーにアサインします。
   i. [Datadog と CMDB の統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [Datadog CMDB 統合ユーザーアカウント (Datadog CMDB integration user account)] セクションで、[続行] を選択します。
   ii. [Datadog CMDB ユーザーにロールをアサイン (Assign role to the Datadog CMDB user)] タスクで、[構成] を選択します。
   iii. [ユーザー] リストの [ユーザー ID] 列で、前のステップ 4.aで作成した Datadog CMDB 統合ユーザー ID を選択します。
   iv. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   v. [メンバーの編集] フォームで、cmdb_import_api_admin ロールを [コレクション] 列の利用可能なロールから [ロールのリスト] 列に移動します。
   vi. [保存] をクリックします。
   vii. [更新] をクリックします。
   viii. [完了としてマーク] をクリックして、[Datadog CMDB ユーザーにロールをアサイン (Assign role to the Datadog CMDB user)] タスクを完了に設定します。

5. Datadog で ServiceNow タイルを構成し、Datadog CMDB 統合を有効にします。

a. Datadog で ServiceNow タイルを構成します。
   i. Datadog アカウントにログインします。
   ii. [統合] タブを選択します。
   iii. ServiceNow タイルを検索して選択します。
   iv. ServiceNow インスタンス名を https://<インスタンス名>.service-now.com/ の形式で追加します。
   v. Datadog CMDB 統合用ユーザーアカウントの名前とパスワードを追加し、[送信] をクリックします。

   詳細については、 Datadog ドキュメント .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Observability：Datadog のサービスグラフコネクタ の Guided Setup で、Datadog の ServiceNow タイルを構成した後、[Datadog と CMDB の統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [Datadog タイルを構成して統合を有効にする (Configure Datadog tile and enable integration)] セクションに移動し、[完了としてマーク] をクリックして [Datadog で ServiceNow タイルを構成する (Configure the ServiceNow tile in Datadog)] タスクを完了に設定します。

b. ServiceNow インスタンスで Datadog CMDB 統合を有効にします。

i. [Datadog と CMDB の統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [Datadog タイルを構成して統合を有効にする (Configure Datadog tile and enable integration)] セクションで、[続行] を選択します。

ii. [ServiceNow での統合を有効にする (Enable the integration on ServiceNow)] タスクで、[構成] を選択します。

iii. [システムプロパティ] フォームで、フィールドに入力して *`sn_datadog_integra.datadog_enabled`* システムプロパティを作成し、その値を `true` に設定します。

詳細については、「Add a system property」を参照してください。

iv. [送信] をクリックします。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[ServiceNow での統合を有効にする (Enable the integration on ServiceNow)] タスクを完了に設定します。

6. Observability Datadog の Webhook と監視を構成します。

a. [Datadog と CMDB の統合 (Datadog Integration with CMDB)] ページの [Observability の構成 (Configure Observability)] セクションで、[開始するには] を選択します。

b. [Webhooks と監視の構成 (Configure the Webhooks and Monitors)] タスクで、[構成] を選択します。

c. [Datadog Webhook] リストで、[新規] をクリックして Datadog Webhook を追加します。

d. フィールドに入力します。

新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	Datadog Webhook の名前。
接続エイリアス	ステップ 3 で作成した接続および資格情報エイリアスを検索して選択します。

e. [送信] をクリックします。

f. [Datadog の Webhook (Datadog Webhook)] ページの [モニターの同期 **(Synchronize Monitors)]** 関連リンクをクリックして、[Datadog の Webhook (Datadog Webhooks)] リストに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [Datadog の Webhook (Datadog Webhooks)] リストで、[新規] をクリックしてモニターを追加しないでください。このシナリオではこのボタンは使用しません。

g. [Datadog の Webhook (Datadog Webhooks)] リストの [名前] 列で、モニターへのリンクをクリックします。

h. [Datadog モニター (Datadog Monitors)] ページで、**[Webhook アクティブ (Webhook Active)]** チェックボックスをオンにして、[更新] をクリックします。

i. [Datadog の Webhook (Datadog Webhooks)] リスト内のすべてのモニターに対して、ステップ 6.g と 6.h を繰り返します。

j. [Datadog の Webhook (Datadog Webhooks)] ページで、[更新] をクリックして変更を保存します。

k. [完了としてマーク] をクリックして、[Webhooks と監視の構成 (Configure the Webhooks and Monitors)] タスクを完了に設定します。

Observability：**Datadog** のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了すると、データが Datadog から自動的にプルされます。データはターゲットテーブルに保存されます。

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラス	sys_class_name
CPU コアスレッド	cpu_core_thread
CPU カウント	cpu_count
CPU 速度 (MHz)	cpu_speed
CPU タイプ	cpu_type
ディスク スペース (GB)	disk_space
DNS ドメイン	dns_domain
完全修飾ドメイン名	fqdn
オペレーティングシステム	os
RAM (MB)	ram

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
アカウント ID	account_id
名前	name
オブジェクト ID	object_id
データセンタータイプ	datacenter_type

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドロードバランサー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
NIC	nic
名前	name

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
完全修飾ドメイン名	fqdn
タイプ	type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
バージョン	version

クラウドデータベース用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	cmdb_ci
MAC アドレス	mac_address
名前	name

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region

論理データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタ **(1.8.0)**

Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ を使用して、CI データ、イベント、測定基準、およびログを Dynatrace から ServiceNow インスタンスに取り込みます。

注:
Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ が提供する ServiceNow は、Dynatrace が提供する Service Graph Connector for Dynatrace とは異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：
  - Dynatrace リリース 177
  - Dynatrace リリース 224：このバージョンは、Dynatrace for イベント管理 に構成をプッシュするためのオプションです。
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ガイド付き設定

Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Dynatrace 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

Dynatrace データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

次の表は、エンティティとCMDBテーブル間のDynatrace高レベルのデータマッピングを示しています。

エンティティとエンティティ **Dynatrace** 間のデータマッピング **CMDB**

Dynatrace 個のエンティティ	CMDB テーブル
アプリケーション	計算されたアプリケーションサービス (cmdb_ci_service_calculated)
サービス	計算されたアプリケーションサービス (cmdb_ci_service_calculated)
プロセスグループ	グループ (cmdb_ci_group)
プロセス	アプリケーション (cmdb_ci_appl)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンティティとエンティティ **Dynatrace** 間のデータマッピング **CMDB** (続く)

Dynatrace 個のエンティティ	CMDB テーブル
ホスト	Computer (cmdb_ci_computer)

Dynatrace のデータソースには次のものが含まれます。

SGO：Dynatrace ホスト

- からホストデータを Dynatrace取り込みます。
- コンピューター データが含まれます。
- コンピューター [cmdb_ci_computer] クラスとそのサブクラスを CMDBターゲットにします。

SGO：Dynatrace プロセス

- から Dynatraceプロセス データを取り込みます。
- 実行中のプロセスデータが含まれています。
- 内のアプリケーション [cmdb_ci_appl] とそのサブクラス CMDBをターゲットにします。

SGO：Dynatrace プロセスグループ

- からプロセスグループデータを取り込みます Dynatrace。
- 同様の実行中のプロセスのグループが含まれます。
- の CMDBグループ [cmdb_ci_group] クラスをターゲットにします。

SGO：Dynatrace サービス

- からサービスデータを Dynatrace取り込みます。
- エージェントを介して Dynatrace 検出されたサービスに関連する情報が含まれます。
- の計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] クラス CMDBを対象とします。
- 詳細設定プロパティを使用してフィルタリングできます。

SGO：Dynatrace アプリケーション

- からアプリケーションデータを取り込みます Dynatrace。
- 手動で定義したアプリケーションに関する情報が含まれています。
- の計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] クラス CMDBを対象とします。
- アプリケーションは、サービスの上位レベルの論理グループを表すサービスの親です

SGO：Dynatrace アプリケーションの関係

- からアプリケーション関係を取り込みます Dynatrace。
- SGO-Dynatrace サービスデータソースと同じデータを返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- の CI 関係 [cmdb_rel_ci] クラス CMDBをターゲットにします。
- サービスが除外されたためにスキップされた可能性があるプロセスにアプリケーション間の関係をマッピングします。

Guided Setup を完了すると、Dynatrace から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データはステージングテーブルにロードされてから次のターゲットテーブルに挿入されます。

- アプリケーション [cmdb_ci_appl]
- 計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]
- コンピューター [cmdb_ci_computer]
- データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]
- グループ [cmdb_ci_group]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- キー値 [cmdb_key_value]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)

Dynatrace からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

その他のリソース

- サイトの記事「Service Graph Connector for Observability Dynatrace の概要」ServiceNow Community
- Dynatrace Service Graph Connector を構成するにはどうすればよいですか? ServiceNow Communityサイトの記事

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタのプロパティ

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタ の構成

REST API を使用して Dynatrace から 構成管理データベース (CMDB) データを取り込むには、 Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ を使用します。このコネクタは、ServiceNow によって開発された Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ アプリケーションの第 2 世代です。

始める前に

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- CMDB 用 Observability Commons (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要であり、Event Management が機能するように、コネクタをインストールする前にインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store にある「CMDB 用 Observability Commons」を参照してください。

注:
API にアクセスするには Dynatrace 、エンティティの読み取り (entities.read) スコープを持つアクセス トークンが必要です。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Dynatrace** 観測可能性 > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. クラスターの影響度の値を設定し、コネクタが *SNC* にアクセスできるようにします。ImpactManager API

   注:
   このステップは、Observability Commons がインストールされている場合に表示されます。

   a. [セットアップ] ページの [SNC へのアクセスを有効にする] で、[影響マネージャー] セクションで、[グローバルスコープにスクリプトをコピー] タスクを選択します。

   b. [グローバルスコープにスクリプトをコピー] セクションで、スクリプトをコピーします。

      i. [構成] をクリックします。

      ii. グローバルスコープに切り替えます。

      iii. [他のアクション] アイコン ( ) を選択します。

      iv. [挿入と維持] を選択します。

      v. [完了としてマーク] をクリックします。

   c. [スクリプトが適切にコピーされていることを確認] セクションで、スクリプトを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [構成] をクリックします。

ii. *EvtMgmtImpactManagerMediator* スクリプトを選択し、グローバルスコープにコピーされていることを確認します。

iii. [アクセス可能] フィールドで、[すべてのアプリケーションスコープ]に設定されていることを確認します。

iv. [完了としてマーク] をクリックします。

4. 基本セットアップを構成します。

a. [セットアップ] ページの [基本] セクションで、**[Dynatrace** の認証トークンを構成] タスクを選択します。

b. 次のページの [Dynatrace の認証トークンを構成] セクションで、認証トークンを構成します。

i. [構成] をクリックします。

ii. **[API** キー] フィールドに「api-token <API トークン>」と入力します。

例：api-token mytokenid。

iii. [完了としてマーク] をクリックします。

c. [Dynatrace の HTTP 接続を構成]セクションで、HTTP 接続を構成します。

i. [構成] をクリックします。

ii. [ホスト] フィールドを Dynatrace インスタンスの完全修飾ホスト名に更新します。

例：abc123.live.dynatrace.com。

ホスト名は [接続 **URL]** フィールドに自動的に入力されます。

iii. MID サーバー の使用を有効にして、**[MID Server** を使用] チェックボックスを選択します。

注:
HTTP 接続は、前のセットアップタスクで構成された API キーを使用するように事前構成されます。

iv. [完了としてマーク] をクリックします。

d. [テスト接続] セクションで、接続をテストして、[構成] を選択します。

i. [テスト接続] セクションで、[構成] を選択します。

ii. 接続構成をテストするために、[テスト接続] を選択します。

注:
テスト接続が失敗した場合は、接続にエラーがあるので、修正する必要があります。

iii. 終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

e. [デフォルト通知ペイロードテンプレートを作成] セクションで、[構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
次のスコープを持つアクセストークンが必要です。

- 構成の読み取り (ReadConfig)
- 構成の書き込み (WriteConfig)
- ログの読み取り (LogExport)
- 測定基準の読み取り (metrics.read)

i. 必要に応じて、ペイロードテンプレートの名前を更新します。

ii. [問題通知のセットアップ] をクリックします。

iii. 終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

f. オプション: マルチインスタンスをサポートする場合は、[ソースネイティブキーのアップグレード] セクションで、[構成] をクリックします。

i. グローバルスコープに切り替えます。

ii. 次のスクリプトを入力します。

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
    gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
    gr.update();
}
```

iii. [スクリプトの実行] を選択します。

iv. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Observability Dynatrace]** を選択し、[完了としてマーク] を選択します。

5. 追加の構成を設定します。

a. [Guided Setup] ページの [詳細] セクションで、[詳細設定] タスクを選択します。

b. [詳細設定] セクションで、[構成] を選択し、カスタム構成の既存の設定を確認または変更します。
次の設定を構成できます。

- Dynatrace エンティティをフェッチするために REST API 要求で使用されるページサイズのレビュー。
- 構成アイテム (CI) が非アクティブ状態になってから無視されるまでの日数の定義。
- サービスマップで、あるステータスが親に反映されるために、そのステータスとなる必要があるアプリケーションクラスターのノードの割合の入力。

  たとえば、クラスターの親のステータスが「重大」になるために、「重大」になることが必要なノードの割合を定義できます。クラスター内に 10 個のノードがある場合、プロパティ値を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

70 に設定すると、クラスターの親サービスに反映されるには、クラスター内の 10 個のノードのうち少なくとも 7 個が重大な状態になる必要があります。

- CMDB に一致する CI がないイベントの取り込みを有効にします。
- インポートスケジュール中に、Dynatrace からのアプリケーション (cmdb_ci_appl) CI の入力を有効にします (Dynatrace プロセス)。

c. [保存] をクリックします。

d. [詳細設定] タスクで [完了としてマーク **]** を選択します。

e. Dynatrace 接続の接続プロパティを構成します。

i. [インスタンスの設定構成] セクションで、[構成] を選択します。

ii. [Service Graph 接続のプロパティ (Service Graph Connection Properties)] 関連リストで、接続レコードのプロパティを構成します。

Dynatrace 接続のプロパティ

プロパティ	説明
managementZoneName	Dynatrace 環境からフェッチする管理ゾーンの名前を入力します。複数のエントリでは、ドメインをカンマで区切ります。
タグ	Dynatrace 環境からフェッチするタグの名前を入力します。複数のエントリでは、ドメインをカンマで区切ります。
serviceTypes	Dynatrace 環境からフェッチする管理ゾーンの名前を入力します。複数のエントリでは、ドメインをカンマで区切ります。
managementZoneId	Dynatrace 環境からフェッチする管理ゾーンの名前を入力します。複数のエントリでは、ドメインをカンマで区切ります。

iii. [更新] をクリックします。

iv. [完了としてマーク] をクリックして、[インスタンス設定の構成] タスクを完了します。

f. 通知設定を構成します。

セットアップにより、ITOM イベントを Dynatrace から ServiceNow インスタンスにプルできます。

i. [問題通知を構成] セクションで、[構成] を選択します。

ii. 構成を Dynatrace にプッシュするには、[問題通知のセットアップ] を選択します。

iii. Dynatraceから構成を受け取るには、[フェッチ通知のセットアップ **(Fetch Notification Setup)]** を選択します。

iv. [完了としてマーク] をクリックして、[問題通知を構成] タスクを完了します。

6. 前のインスタンスのレコードをクリーンアップします。

注:
以前のバージョンの Dynatrace から移行していない場合は、このステップをスキップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [セットアップ] ページの [以前の統合からのレコードをクリーンアップ] セクションで、[新規統合を実行] タスクを選択します。

b. 次のページの [新規統合を実行] セクションで、[構成] を選択し、[今すぐ実行] を選択します。

c. [完了としてマーク] を選択します。

d. [統合の実行が完了したことを確認] セクションで、統合の実行を確認します。

   i. [構成] をクリックします。

   ii. [状態] フィールドで、フィールドが [完了] または [完了 (エラーあり)] に変わるのを待ちます。

   通常、古いバージョンからの移行中にエラーが発生します。

   iii. リストを更新する必要がある場合は、ヘッダーを右クリックし、[リストを更新] を選択します。

   iv. [完了としてマーク] をクリックします。

e. [以前のバージョンから残っているアプリケーションサービスを削除] セクションで、[構成] を選択し、以前の統合から不要になったアプリケーションサービスを削除します。

f. [完了としてマーク] をクリックします。

g. [識別の残りをクリーンアップ：スクリプトをコピー] セクションで、スクリプトをコピーします。

   i. [構成] をクリックします。

   ii. 現在のスコープを [グローバル] に変更します。

   iii. メニューアイコン ( ) をクリックします。

   iv. [挿入と維持] をクリックします。

   v. [完了としてマーク] をクリックします。

h. [識別の残りをクリーンアップ：スクリプトを実行] セクションで、スクリプトを実行します。

   i. [構成] をクリックします。

   ii. コピーしたスクリプトのレコードを選択します。

   iii. [今すぐ実行] をクリックします。

7. オプション: 複数のインスタンスを追加します。

   注:
   複数のインスタンスを追加する必要がない場合は、この手順をスキップできます。

a. 左側のサイドバーで、[複数のインスタンスを追加] アイコン ( ) を選択します。

b. [Service Graph Connector for Observability Dynatrace のセットアップ] ページの [複数のインスタンスを追加] セクションで、[データソースアクセスを更新] タスクを選択します。

c. 次のページの [データソースアクセスを更新] セクションで、[構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. データソース [sys_data_source] テーブルを選択します。

e. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

f. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

g. レコードを保存します。

h. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Observability Dynatrace]** を選択します。

i. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

j. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_data_set] テーブルのある [スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクション、および値 [sys_variable_table] テーブルのある [値アクセスを更新] セクションで、これらのステップを繰り返します。

8. 新しい接続のキャッシュをクリアします。

a. [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア] タスクを選択してから、[構成] を選択します。

b. キャッシュをクリアするには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

c. 次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. [スクリプトの実行] を選択します。

e. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Observability Dynatrace]** を選択します。

f. [完了としてマーク] をクリックします。

9. 別の接続を追加します。

> **注:**
> スコープを **[Service Graph Connector for Observability]** に変更します。そうしないと、追加の接続をロードできません。

a. [別の接続を追加] セクションで、[構成] をクリックします。

b. Flow Designer で、[接続を追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームのフィールドに入力します。

接続フォーム

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。
接続ホスト名	Dynatrace インスタンスのホスト名。
API キー	Dynatrace API キー **注:** API キーにはプレフィックス `api-token` を付ける必要があります。

d. [接続を作成] をクリックします。

e. ガイド付き設定に戻り、[完了としてマーク] をクリックします。

f. 必要に応じて、作成した接続の MID Server を設定します。

i. [MID Server を構成] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. 作成した接続の名前を選択します。

iii. **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。

iv. [更新] をクリックします。

v. タスクが完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

g. インスタンス設定を構成します。

i. [インスタンスの構成 (Configure Instance)] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. 構成する接続の名前を選択します。

iii. 終了したら、[更新]をクリックし、次に [完了としてマーク] をクリックします。

h. 新しい接続をテストします。

i. [テスト接続] セクションで、[構成] を選択します。

ii. テストする接続の名前を選択します。

iii. データソース構成を検証するには、**[20** 件のレコードのテストロード] ボタンをクリックします。

注: テスト接続が失敗した場合は、接続にエラーがあるので、修正する必要があります。

iv. 終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

i. [デフォルト通知ペイロードテンプレートを作成] セクションで、[構成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
次のスコープを持つアクセストークンが必要です。

- 構成の読み取り (ReadConfig)
- 構成の書き込み (WriteConfig)
- ログの読み取り (LogExport)
- 測定基準の読み取り (metrics.read)

i. デフォルト通知ペイロードテンプレートを作成する接続を選択します。

ii. 必要に応じて、ペイロードテンプレートの名前を更新します。

iii. [問題通知のセットアップ] をクリックします。

通知は、次の表に示すように、ペイロードパラメーターを使用して作成されます。

通知ペイロードパラメーター

パラメーター	説明
name	通知の名前。名前には 、ServiceNow デフォルトの問題通知 というプリフィックスが自動的に付き、インスタンス名が追加されます。
alertingProfile	のアラートプロファイルの DynatraceID。
type	Webhook に自動的に設定されるペイロードのタイプ。
URL	https://https://<instance name>.service-now.com//api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=SGO-Dynatrace 形式の Webhook URL。
payload	次の形式で通知用に作成されたカスタムペイロード: { "ImpactedEntities": {ImpactedEntities}, "ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}", "PID": "{PID}", "ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}", "ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON}, "ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}", "ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}", "ProblemID": "{ProblemID}", "ProblemImpact": "{ProblemImpact}", "ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}", "ProblemTitle": "{ProblemTitle}", "ProblemURL": "{ProblemURL}",

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明

	<pre>"State": "{State}",
	"Tags": "{Tags}"
	}</pre>

iv. 接続ごとにこの手順を繰り返します。

v. 終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

10. スケジュール設定済みインポートジョブをセットアップします。

a. [セットアップ] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、[スケジュール設定済みインポートジョブを構成 **(Configure the scheduled import jobs)]** タスクを選択します。

b. 次のページで、[構成] を選択します。

c. 必要に応じて、フォームのフィールドを確認します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。この値を、データをプルする頻度に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件付き	このジョブの実行条件。

d. 実行するインポートを選択し、[今すぐ実行] をクリックしてから [完了としてマーク] をクリックします。

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了すると、Dynatrace から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

アプリケーション **[cmdb_ci_appl]**

アプリケーション [cmdb_ci_appl] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラス	sys_class_name
名前	name
実行中のプロセスのコマンド	running_process_command
実行中のプロセスのキーパラメーター	running_process key parameters
構成ファイル	config_file
インストールディレクトリ	install_directory
運用ステータス	operational_status
バージョン	version

アプリケーション用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
アプリケーション [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	コンピューター [cmdb_ci_computer]
アプリケーション [cmdb_ci_appl]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

計算されたアプリケーションサービス **[cmdb_ci_service_calculated]**

計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
相関 ID	correlation_id
ダッシュボードに表示しない	hide_from_dashboard
メタデータ	metadata

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
運用ステータス	operational_status
Service Populator のステータス	populator_status
Service Populator	service_populator
サービスタイプ	type

計算されたアプリケーションサービス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	構成アイテム [cmdb_ci]
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Runs on::Runs	コンピューター [cmdb_ci_computer]
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Contains::Contained by	グループ [cmdb_ci_group]
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

コンピューター **[cmdb_ci_computer]**

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
クラス	sys_class_name
CPU コア数	cpu_core_count
DNS ドメイン	dns_domain
完全修飾ドメイン名	fqdn
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram

コンピューター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	参照	ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]

データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]

データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
エディション	edition
名前	name
TCP ポート	tcp_port

データベースインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	構成アイテム [cmdb_ci]
データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]	Contains::Contained by	グループ [cmdb_ci_group]
データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	アプリケーション [cmdb_ci_appl]
データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

グループ [cmdb_ci_group]

グループ [cmdb_ci_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

グループ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
グループ [cmdb_ci_group]	Contains::Contained by	アプリケーション [cmdb_ci_appl]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name

キー値 [cmdb_key_value]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェア インストール [cmdb_sam_sw_install]

ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
表示名	display_name
バージョン	version

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

Dynatrace からのプッシュ通知の設定

Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ がインストールされている ServiceNow インスタンスへの Dynatrace からのイベントのプッシュ通知を設定します。

始める前に
Dynatrace にアラートプロファイルがない場合は、次の手順を実行して作成します。

1. 移動先 設定 > 警告 > アラートプロファイル.
2. ビジネスニーズに応じてアラートプロファイルを設定します。

> **注:**
> アラートプロファイルの設定方法の詳細については、Dynatrace ドキュメントサイトの「アラートプロファイル」を参照してください。

Observability Commons for CMDB がインストールされている必要があります。

必要なロール：管理者

手順

1. インスタンスで Dynatrace 、次の場所に移動します。 設定 > 統合 > 問題通知.
2. [通知を追加] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
通知タイプ	カスタム統合
表示名	通知の名前
Webhook URL	次の URL を使 em/inbound_ev
追加の HTTP ヘッダー (Additional HTTP header) > 基本認証の作成 (Create basic authorization)	a. インスタンス を設定します i. 移動先 シス ii. Dynatrace

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	iii. [パスワード **iv.** [パスワード **v.** ユーザーを **b.** [ユーザー名] **c.** [パスワード] **d.** [追加] をクリ

カスタムペイロード	次のペイロード
	{
	"ImpactedEn
	"ImpactedEn
	"PID": "{PID
	"ProblemDet
	"ProblemDet
	"ProblemDet
	"ProblemDet
	"ProblemID"
	"ProblemImp
	"ProblemSev
	"ProblemTitl
	"ProblemURL
	"State": "{St
	"Tags": "{Ta
	}

アラートプロファイル	[事前準備] セク
テスト通知を送信 (Sending Test Notifications)	クリックして、

自動翻訳

の接続の詳細へのアクセス Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。

接続の詳細 **Dynatrace** へのアクセス

にObservability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細Dynatraceにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Dynatrace** 観測可能性 > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

関連情報

Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタのプロパティ

の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタのプロパティ

Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタ コネクタの動作はプロパティで制御されます。

接続プロパティ

これらの接続プロパティは、 Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタで使用できます。

注:
コネクタの Service Graph 接続プロパティ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] テーブルを開くには、次の場所に移動します。 すべて > サービスグラフコネクタ > **Dynatrace** 観測可能性 > 接続 をクリックし、接続名を選択します。接続プロパティが [Service Graph 接続プロパティ] 関連リストに表示されます。

の接続プロパティ Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタ

プロパティ	説明
managementZoneId	フェッチ Dynatraceする管理 ID のリストを入力します。複数のエントリでは、ID をカンマで区切ります。
managementZoneName	フェッチする Dynatrace管理ゾーンのリストを入力します。複数のエントリでは、名前をカンマで区切ります。
タグ	フェッチ Dynatraceするタグのリストを入力します。複数のエントリでは、タグをカンマで区切ります。
serviceTypes	データCMDBを取り込むサービスタイプのリストDynatraceを入力します。複数のエントリでは、サービスタイプをカンマで区切ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の接続プロパティ Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタ (続く)

プロパティ	説明
	注: DATABASE_SERVICEを除くすべてのサービスタイプは、計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] CMDB テーブルにマッピングされます。DATABASE_SERVICE サービスタイプは、データベースインスタンス [cmdb_ci_db_instance] CMDB テーブルにマッピングされます。 有効な値は次のとおりです。 • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • 外部 • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

システムプロパティ

これらのシステム プロパティは、 Observability：Dynatrace のサービスグラフコネクタで使用できます。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_dynatrace_integ.critical_cluster_threshold	サービスマップで、あるステータスが親に反映されるために、そのステータスとなる必要があるアプリケーションクラスターのノードの割合の入力。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値: 75 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	構成アイテム (CI) が非アクティブになってから無視されるまでの日数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：300 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	に一致する CI がないイベントを取り込むにはCMDB、 プロパティを true に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_dynatrace_integ.page_size	エンティティをフェッチ Dynatrace するために REST 要求で使用するページサイズを入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 50 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_dynatrace_integ.populate_applications	プロセスからDynatraceアプリケーション [cmdb_ci_appl] CI を入力するには、プロパティを true に設定します。アプリケーション [cmdb_ci_appl] CI を無視するには、プロパティを false に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Observability：**Dynatrace** のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: このプロパティは、インポートスケジュールを介して読み取られます。SGO-Dynatrace プロセスおよび SGO-Dynatrace プロセスグループのデータソースの手動実行では、このプロパティは考慮されません。

Observability：**New Relic** のサービスグラフコネクタ **(1.2.1)**

REST API を使用して New Relic インストールから CMDB データを取り込むには、Observability：New Relic のサービスグラフコネクタ を使用します。イベント管理 を使用して、イベントを New Relic から ServiceNow にプッシュします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- New Relic バージョン：最終テスト日：2023 年 3 月 1 日
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ガイド付き設定

Observability：New Relic のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングできます。CMDB 統合ダッシュボードで Observability New Relic 統合を監視する方法の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

New Relic データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

New Relic には、次のデータソースが含まれています。

- SG-New Relic アプリケーションサービス
- SG-New Relic アプリケーション
- SG-New Relic ディスク
- SG-New Relic ホスト
- SG_New Relic ネットワーク

Guided Setup を完了したら、New Relic アプリケーションから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。 データは次のステージングテーブルにロードされます。

- SG-New Relic アプリケーション [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- SG-New Relic アプリケーションサービス [sn_newrelic_integ_application_services]
- SG-New Relic ディスク [sn_newrelic_integ_disks]
- SG-New Relic ホスト [sn_newrelic_integ_disks]
- SG_New Relic ネットワーク [sn_newrelic_integ_networks]

次にデータは次のターゲットテーブルに挿入されます。

- アプリケーション [cmdb_ci_appl]
- アプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]
- ディスク [cmdb_ci_disk]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- 実行中のプロセス [cmdb_running_process]
- サーバー [cmdb_ci_server]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)

New Relic からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Observability：**New Relic** のサービスグラフコネクタ の構成

New Relic から CMDB にデータをプルするようにスケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、これをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

> **注:**
> Observability：New Relic のサービスグラフコネクタ の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープが Service Graph Connector for Observability - New Relic アプリケーションに設定されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **New Relic** > セットアップ.
3. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
4. New Relic アプリケーションに要求を送信するための認証資格情報を構成します。

   a. New Relic 接続と資格情報の構成

      i. [New Relic と CMDB との統合 (New Relic Integration with CMDB)] ページの [接続の構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

      ii. [接続と資格情報の構成 (Configure connection and credentials)] タスクで、[構成] を選択します。

      iii. Flow Designer の [接続] ページで、デフォルトで利用可能な **[NewRelicConnectionAlias]** 接続の [構成] を選択します。

      iv. フォームでフィールドを確認および変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続の設定フォーム

フィールド	説明
接続情報	
接続名	接続レコードを一意に識別する名前。 例：NewRelicConnectionAlias
接続 URL	New Relic アプリケーションに接続するためのベース URL は、次の形式です。 `https://api.newrelic.com/graphql` **注:** このフィールドは、New Relic アプリケーションの *NerdGraph* API に接続するための URL に自動的に設定されます。フィールド値はそのままにします。
認証情報	
API キー	New Relic アプリケーションでの認証に使用する *NerdGraph* API トークン。
アカウント ID	New Relic 資格情報に関連付けられたアカウント ID。

v. [接続を設定] を選択します。

注:
Observability：New Relic のサービスグラフコネクタ は、単一の New Relic インスタンスへの接続のみをサポートしています。そのため、使用できるのは単一のデフォルト接続のみです。

vi. ブラウザの [戻る] ボタンを使用して、[接続の構成] タスクページに戻ります。

vii. [完了としてマーク] をクリックして、[接続と資格情報の構成 (Configure connection and credentials)] タスクを完了に設定します。

b. New Relic アプリケーションからデータをインポートする *NerdGraph* API 接続をテストします。

i. [New Relic と CMDB との統合 (New Relic Integration with CMDB)] ページの [接続の構成] セクションで、[続行] を選択します。

ii. [テスト接続] タスクで、[構成] を選択します。

iii. **[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

[テスト接続] ダイアログボックスが開き、インポートの進捗状況が表示されます。

iv. 進捗状況が [完了] に変わったら、**[X]** をクリックして [テスト接続] ダイアログボックスを閉じ、セットアップに戻ります。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[テスト接続] タスクを完了に設定します。

5. Observability New Relic の Webhook を構成し、一致しない構成アイテム (CI) のアラートをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. Observability New Relic の Webhook を構成します。

i. [New Relic と CMDB との統合 (New Relic Integration with CMDB)] ページの [Observability の構成 (Configure Observability)] セクションで、[開始するには] を選択します。

ii. [Webhook を構成] タスクで、[構成] を選択します。

iii. [SG-New Relic Webhook (SG-New Relic Webhooks)] リストで、[新規] をクリックして NewRelic Webhook を追加します。

iv. フォームのフィールドに入力します。

新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	New Relic Webhook の名前。
接続エイリアス	ステップ 4 で作成した接続および資格情報エイリアスを検索して選択します。

v. [送信] をクリックします。

vi. [完了としてマーク] をクリックして、[Webhook を構成] タスクを完了に設定します。

b. CMDB で利用できない構成アイテム (CI) のアラートを有効にします。

i. [New Relic と CMDB との統合 (New Relic Integration with CMDB)] ページの [Observability の構成 (Configure Observability)] セクションで、[続行] を選択します。

ii. [一致しない CI のアラートをオンにする (Turn on alerts for unmatched CI)] タスクで、[構成] を選択します。

iii. [システムプロパティ] フォームで、フィールドに入力して *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* システムプロパティを作成し、その値を `true` に設定します。

詳細については、「Add a system property」を参照してください。

iv. [送信] をクリックします。

v. [完了としてマーク] をクリックして、[一致しない **CI** のアラートをオンにする **(Turn on alerts for unmatched CI)]** タスクを完了に設定します。

6. New Relic アプリケーションからデータをインポートするようにジョブスケジュールを構成します。

a. [New Relic と CMDB との統合 (New Relic Integration with CMDB)] ページの [予定されているデータインポートの設定] セクションで、[開始するには] を選択します。

b. [予定されているデータインポートの設定] タスクの [構成] をクリックします。

c. アクティブ化するジョブスケジュールを選択します。

d. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。
詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. [今すぐ実行] をクリックします。

f. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 6.c ～ 6.e を繰り返します。

g. **[X]** をクリックして [予定されているデータインポートの設定] ウィンドウを閉じ、セットアップページに戻ります。

h. Guided Setup で [完了としてマーク] をクリックして、[予定されているデータインポートの設定] タスクを完了に設定します。

Observability：**New Relic** のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了すると、New Relic から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
CPU コア数	cpu_core_count
ディスクスペース (GB)	disk_space
DNS ドメイン	dns_domain
完全修飾ドメイン名	fqdn
ホスト名	host_name
オペレーティングシステム	os

サーバー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
サーバー [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	ディスク [cmdb_ci_disk]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
サーバー [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
メタデータ	metadata
Service Populator のステータス	populator_status
サービスタイプ	type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストール先	installed_on
名前	name

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
NIC	nic
名前	name

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ディスク [cmdb_ci_disk] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
デバイス ID	device_id
空きディスクスペース (GB)	free_space
コンピューター	コンピューター
名前	name
ディスク スペース (GB)	disk_space
ファイルシステム	file_system

ディスクに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ディスク [cmdb_ci_disk]	Hosted on::Hosts	サーバー [cmdb_ci_server]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	cmdb_ci
MAC アドレス	mac_address
名前	name

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]

アプリケーション [cmdb_ci_appl] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラス	sys_class_name
名前	name
実行中のプロセスのコマンド	running_process_command

アプリケーション用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
アプリケーション [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	サーバー [cmdb_ci_server]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ()

REST API を使用して ServiceNow クラウド可観測性 (旧 Lightstep) アプリケーションから 構成管理データベース (CMDB) データを取り込むには、OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ を使用します。イベント管理 を使用して、イベントを クラウド可観測性 アプリケーションから ServiceNow にプッシュします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされている ServiceNow のバージョン

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

ユースケース

以下の例は、OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ の使用方法を説明しています。

- クラウド可観測性 からプロジェクトトポロジをインポートして、サイト信頼性エンジニアリング (SRE) チームが、単一のビューから他の ServiceNow データポイント (変更要求、インシデントなど) をトリアージできるようにします。
- 監視対象プロジェクトに対して クラウド可観測性 によって作成されたイベントをインポートして、SRE トリアージアクティビティを特定します。

Guided Setup

サービスグラフ Connector for OpenTelemetry の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するためのタスクが整理された順序で提供されます。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの クラウド可観測性 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

クラウド可観測性 データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Guided Setup を完了したら、アプリケーションから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。

クラウド可観測性 アプリケーションには、次のデータソースが含まれています。

OpenTelemetry リソース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

OpenTelemetry トレースからすべての Kubernetes クラスター、作業負荷、アプリケーションサービスをインポートし、インポートされたデータを OpenTelemetry リソース [sn_sg_lightstep_resources] ステージングテーブルにロードします。

OpenTelemetry ポッド

コンテナからすべての Kubernetes ポッドをインポートし、インポートされたデータを OpenTelemetry K8s ポッド [sn_sg_lightstep_pods] ステージングテーブルにロードします。

OpenTelemetry コンテナ

すべてのコンテナを OpenTelemetry トレースからインポートし、インポートされたデータを OpenTelemetry ドッカーコンテナ [sn_sg_lightstep_containers] ステージングテーブルにロードします。

OpenTelemetry コンテナイメージ

すべてのコンテナイメージを OpenTelemetry トレースからインポートし、インポートされたデータを OpenTelemetry コンテナイメージ [sn_sg_lightstep_container_images] ステージングテーブルにロードします。

OpenTelemetry サービス

すべての Kubernetes サービスを OpenTelemetry トレースからインポートし、インポートされたデータを OpenTelemetry K8s サービス [sn_sg_lightstep_kubernetes_services] ステージングテーブルにロードします。

OpenTelemetry 依存関係マップ

依存関係マップをインポートしてトレースされたデータの集計ビューを取得し、インポートされたデータを OpenTelemetry 依存関係マップ [sn_sg_lightstep_dependency_map] ステージングテーブルにロードします。また、データソースは、推定サービスとその関連サービスデータをインポートして、推定サービス [sn_sg_lightstep_inferred_service] ステージングテーブルにロードします。

注:
インポートされた推定サービスを CI と手動でリンクする必要があります。詳細については、「推定サービスのリンク」を参照してください。

ステージングテーブルからのデータは、次のターゲットテーブルに挿入されます。

- 計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]
- Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
- Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]
- キー値 [cmdb_key_value]
- Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Kubernetes クローンジョブ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]
- Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Kubernetes ジョブ [cmdb_ci_kubernetes_job]
- Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
- Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]
- サーバー [cmdb_ci_server]

クラウド可観測性 からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

推定サービスのリンク

ServiceNow クラウド可観測性 アプリケーションは、リモートサービスを呼び出すスパンに必要な情報がある場合に、推定サービスの存在を推定できます。OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ は、推定されたサービスとその関連サービスを CMDB の CI とリンクします。詳細については、「推定サービスのリンク」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ の構成

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ (旧 Lightstep) から 構成管理データベース (CMDB) にデータをプルするようにインポートジョブスケジュールを設定します。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、Observability Commons for CMDB アプリをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

注:
OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ に設定します。
詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **OpenTelemetry** > セットアップ.
3. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
4. アプリケーションプロパティを構成して、ServiceNow クラウド可観測性 API に要求を送信するための組織および認証資格情報を設定します。

   a. [Service Graph Connector for OpenTelemetry] ページの [接続の構成] セクションで、[開始するには] を選択します。

   b. [OpenTelemetry の使用のセットアップ (OpenTelemetry)] タスクでは、ナレッジベースの記事Now Support「ServiceNow Cloud Observability のセットアップ [KB1527588]」で説明されている条件をアプリケーションが満たしていることを確認しますクラウド可観測性。

   > **重要:**
   > 後でコネクタのインストール中に使用するために、プロジェクト、組織、および クラウド可観測性 アプリケーションの API キーの詳細をメモしておきます。

   アプリケーションで環境クラウド可観測性を設定しOpenTelemetryたら、ガイド付き設定に戻り、完了としてマーク を選択して、OpenTelemetry を使用する タスクを完了としてマークします。

   c. プロジェクト、リソース、および依存関係マッピング情報を取得する クラウド可観測性 組織の詳細を入力します。
      i. [組織を設定 (Set up your organization)] タスクで、[構成] を選択します。
      ii. [Service Graph 接続のプロパティ] フォームの [値] フィールドに、クラウド可観測性 組織の名前を入力します。
      iii. [更新] を選択します。
      iv. [完了としてマーク] を選択して、[組織を設定 (Set up your organization)] タスクを完了としてマークします。

   d. クラウド可観測性 アプリケーションに関連付けられた API キーの詳細を入力します。
      i. [API キーの設定 (Set up the API key)] タスクで、[構成] を選択します。
      ii. [API キー資格情報] フォームの **[API** キー] フィールドに、ステップ 4.bでメモした クラウド可観測性 アプリケーションに関連付けられた API キーを入力します。
      iii. [更新] を選択します。
      iv. [完了としてマーク] を選択して、[API キーの設定 (Set up the API key)] タスクを完了に設定します。

   e. クラウド可観測性 アプリケーションからデータをインポートする クラウド可観測性 API 接続をテストします。
      i. [接続のテスト] タスクで、[構成] を選択します。
      ii. [テスト接続] 関連リンクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iii. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、**[X]** を選択して [接続のテスト] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

いずれかのテストでエラーが発生した場合は、修正の提案に従ってください。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[テスト接続] タスクを完了に設定します。

f. クラウド可観測性 組織に含まれるすべてのプロジェクトを取得します。

i. [プロジェクトを取得 (Get projects)] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [プロジェクトを取得 **(Get projects)]** を選択します。

iii. ステップ 4.c.iiで指定した組織に含まれるすべてのプロジェクトが [プロジェクトプロパティ] 関連リストに入力されたら、**[X]** を選択して [プロジェクトを取得 (Get projects)] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[プロジェクトを取得 (Get projects)] タスクを完了に設定します。

5. オプション: 追加の構成を行って、ルックバック時間を設定し、除外されたプロジェクトを追加し、プロジェクト診断を実行し、サービスマップと古い構成アイテム (CI) の統合設定を構成します。

a. [Service Graph Connector for OpenTelemetry (Service Graph Connector for OpenTelemetry)] ページの [詳細設定] セクションで、 [続行] を選択します。

b. プロジェクトからリソースを取得するときからのルックバック時間を設定します。

(Optional) ルックバック時間は、組織のプロジェクトからリソースを取得するための開始時間と終了時間を計算するために使用され、ジョブスケジュールの頻度設定と一致している必要があります。たとえば、ルックバック時間が 12 時間に設定されている場合、リソースは、現在の時間から 12 時間を引いて計算された開始時間から、現在の時間である終了時間まで取得されます。

i. [ルックバック時間の設定 (Set up lookback time)] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [Service Graph 接続のプロパティ] フォームの [値] フィールドに、ルックバック時間を時間単位で入力します。

iii. [更新] を選択します。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[ルックバック時間の設定 (Set up lookback time)] タスクを完了に設定します。

c. リソースを取得しないプロジェクトを選択します。

i. [除外したプロジェクトを追加 (Add excluded projects)] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [プロジェクト] 列からプロジェクトを選択します。

iii. [プロジェクトを除外 **(Exclude project)]** チェックボックスをオンにします。

iv. [更新] を選択します。

v. 除外するプロジェクトごとに、手順 5.c.ii ～ 5.c.iv を繰り返します。

vi. **[X]** を選択して [除外したプロジェクトを追加 (Add excluded projects)] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

vii. [完了としてマーク] を選択して、[除外したプロジェクトを追加 (Add excluded projects)] タスクを完了に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. プロジェクト診断を実行してリソース API 応答をテストし、API にクラスター名、名前空間、KubernetesおよびKubernetesノードが含まれているKubernetesことを確認します。

i. [プロジェクト診断を実行 (Run project diagnostics)] タスクで、[構成] を選択します。

ii. [プロジェクト] 列からプロジェクトを選択します。

iii. [診断の実行] を選択します。

iv. [診断のステータス **(Diagnostics status)]** フィールドが [成功] に設定されている場合は、**[X]** を選択して [プロジェクト診断を実行 (Run project diagnostics)] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

いずれかの診断テストにエラーがある場合は、[診断メッセージ **(Diagnostics message)]** フィールドの指示に従ってエラーを解決します。

v. 診断を実行するプロジェクトごとに、手順 5.d.ii ～ 5.d.iv を繰り返します。

vi. [完了としてマーク] を選択して、[プロジェクト診断を実行 (Run project diagnostics)] タスクを完了に設定します。

e. サービスマップと古い CI のシステムプロパティを設定します。

i. [コネクタのシステムプロパティを構成 (Configure system properties for the connector)] タスクで、[構成] を選択します。

ii. プロパティのデフォルト値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

iii. [保存] を選択します。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[コネクタのシステムプロパティを構成 (Configure system properties for the connector)] タスクを完了に設定します。

6. クラウド可観測性 アプリケーションからデータをインポートするようにジョブスケジュールを構成します。

a. [Service Graph Connector for OpenTelemetry] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを構成] セクションで、[続行] を選択します。

b. [ジョブスケジュールの構成] タスクの [構成] をクリックします。

c. アクティブ化するジョブスケジュールを選択します。

d. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。
詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

e. [今すぐ実行] を選択します。

f. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 6.c ～ 6.e を繰り返します。

g. 戻るアイコン (<) を選択して、Guided Setup ページに戻ります。

h. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、[ジョブスケジュールの構成] タスクを完了に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. クラウド可観測性 アプリケーションから ServiceNow イベント管理 アプリケーションにイベントを送信して、アラートとイベントを管理します。
Observability Commons for CMDB アプリケーションがインストールされている場合にのみ、アラートとイベントを管理できます。

> **注:**
> この機能を有効にするには、有料の クラウド可観測性 ライセンスが必要ですが、この機能は、非本番環境で製品を評価する目的で無料のアカウントでも利用できます。詳細については、ServiceNow アカウント担当者にお問い合わせください。

   a. [Service Graph Connector for OpenTelemetry] ページの [アラートとイベントの管理 (Manage alerts and events)] セクションで、[続行] を選択します。

   b. プロジェクトの Webhook 宛先を作成します。
      i. [Webhook を作成] タスクで、[構成] を選択します。
      ii. [プロジェクト] 列から除外されていないプロジェクトを選択します。
      iii. **[Webhook** を作成] を選択して、クラウド可観測性 アプリケーションで Webhook 宛先を作成します。
      iv. 成功メッセージが表示されたら、**[X]** を選択して [Webhook を作成] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

      Webhook が正常に作成された場合：

      - ServiceNow インスタンスの各 Webhook 宛先のユーザーレコードが自動的に作成されます。
      - ユーザーレコードのユーザー名は `ls_api_<project_name>` で始まり、 ユーザーには evt_mgmt_integration ロールが割り当てられます。

      v. Webhook を作成するプロジェクトごとに、手順 7.b.ii ～ 7.b.iv を繰り返します。
      vi. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、[Webhook を作成] タスクを完了に設定します。

   c. CMDB に一致する CI がないイベントを取り込むためのシステムプロパティを構成します。
      i. [一致しない CI のプロパティを構成 (Configure the property for unmatched CIs)] タスクで、[構成] を選択します。
      ii. [値] フィールドに「**true**」と入力します。
      iii. [更新] を選択します。
      iv. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、[一致しない CI のプロパティを構成 (Configure the property for unmatched CIs)] タスクを完了に設定します。

関連情報

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタのプロパティ

の接続の詳細へのアクセス OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ

推定サービスと CI のリンク

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了したら、ServiceNow クラウド可観測性 (旧 Lightstep) から定期的にデータをプルするように統合を構成できます 。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]

計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Service Populator	service_populator
名前	name
ダッシュボードに表示しない	hide_from_dashboard
運用ステータス	operational_status
Service Populator のステータス	populator_status
サービスタイプ	type

計算されたアプリケーションサービス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Connects to::Connected by	Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	Connects to::Connected by	計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]
計算されたアプリケーションサービス [cmdb_ci_service_calculated]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]

Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
コンテナ ID	container_id
インストールステータス	install_status

Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]

Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
イメージ ID	image_id
インストールステータス	install_status
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キー値 [cmdb_key_value]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status
Kubernetes UID	k8s_uid

Kubernetes クラスター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service]

Kubernetes クローンジョブ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Kubernetes クローンジョブ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes クローンジョブ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes クローンジョブ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes クローンジョブ [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes クラスター	cluster
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status

Kubernetes DaemonSet 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes DaemonSet [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes クラスター	cluster
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status

Kubernetes 展開用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes 展開用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Connects to::Connected by	Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Connects to::Connected by	Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Kubernetes 展開 [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes ジョブ [cmdb_ci_kubernetes_job]

Kubernetes ジョブ [cmdb_ci_kubernetes_job] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes クラスター	cluster
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status

Kubernetes ジョブ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ジョブ [cmdb_ci_kubernetes_job]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes ジョブ [cmdb_ci_kubernetes_job]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes クラスター	cluster
名前	name
インストールステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes 名前空間用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes 名前空間 [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]

Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
インストールステータス	install_status
名前空間	namespace
Kubernetes クラスター	cluster

Kubernetes ノード用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hosted on::Hosts	サーバー [cmdb_ci_server]
Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストールステータス	install_status
Kubernetes クラスター	cluster
Kubernetes UID	k8s_uid
名前空間	namespace
IP アドレス	ip_address
開始日	start_date

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes ポッド用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Docker イメージ [cmdb_ci_docker_image]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Docker コンテナ [cmdb_ci_docker_container]
Kubernetes ポッド [cmdb_ci_kubernetes_pod]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes レプリカセット **[cmdb_ci_kubernetes_replicaset]**

Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
Kubernetes UID	k8s_uid
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status
Kubernetes クラスター	cluster

Kubernetes レプリカセット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Connects to::Connected by	Kubernetes ノード [cmdb_ci_kubernetes_node]
Kubernetes レプリカセット [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Kubernetes サービス **[cmdb_ci_kubernetes_service]**

Kubernetes サービス [cmdb_ci_kubernetes_service] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
Kubernetes クラスター	cluster
名前空間	namespace
インストールステータス	install_status

Kubernetes StatefulSet 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Hosted on::Hosts	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Kubernetes StatefulSet [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	参照	Kubernetes クラスター [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

サーバー [cmdb_ci_server]

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name

関連情報

Kubernetes 拡張クラス

CMDB 内の CI 関係

推定サービスと CI のリンク

CMDB の推定サービス構成アイテム (CI) を クラウド可観測性 アプリケーションからの推定サービスにリンクすることで、アプリケーションで最初に構成された他の クラウド可観測性 アプリケーションサービスとの推定サービス関係を ServiceNow インスタンスに作成します。

推定サービス

クラウド可観測性 アプリケーションの推定サービスは、外部サービス、ライブラリ、または OpenTelemetry で計測されていないデータベースやサードパーティ API などの依存関係と呼ばれます。これらのタイプのテクノロジーは クラウド可観測性 アプリケーションで手動で定義され、OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ を介して ServiceNow インスタンスにインポートできます。

クラウド可観測性 アプリケーションで推定サービスを追加する方法については、クラウド可観測性 ドキュメントの「Add inferred services (推定サービスの追加)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推定サービスデータの保存

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ で利用可能な OpenTelemetry 依存関係マップ [sn_sg_lightstep_dependency_map] データソースは、クラウド可観測性 組織に含まれるすべてのプロジェクトを反復処理し、推定されたサービスの詳細をプルします。推定サービスの詳細には、関連サービスのマッピングが含まれます。データソースは、これらの詳細を推定サービス [sn_sg_lightstep_inferred_service] テーブルに保存します。

推定サービス [sn_sg_lightstep_inferred_service] テーブルの次の属性は、OpenTelemetry 依存関係マップ [sn_sg_lightstep_dependency_map] データソースによって入力されます。

属性ラベル	属性の名前
プロジェクト	project
組織	organization
ID	id
推定サービス	inferred_service
推定サービス CI	inferred_service_ci
アクティブ	active
前回スキャン	last_scan
Cloud Observability CI	cloud_observability_ci

識別ルールを定義するための情報が不十分であるため、プルされた推定サービスは CMDB の CI に自動的にバインドされません。ただし、cmdb_inst_admin ロールを持つユーザーは、CI を推定サービスに手動でリンクできます。このリンクにより、関連サービスとの適切な関係が作成され、ServiceNow インスタンスのそれぞれのアプリケーションサービスマップに推定サービスマッピングが生成されます。

推定サービスのリンク

クラウド可観測性 推定サービスを CI にリンクして、推定サービスと ServiceNow インスタンス内の他の クラウド可観測性 サービスとの関係を作成します。

始める前に

必要なロール：cmdb_inst_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **OpenTelemetry** > 推定サービス.
2. [推定サービス **(Inferred service)**] 列で、クラウド可観測性 アプリから利用可能な推定サービスを確認します。
3. 推定サービスの場合は、[推定サービス **CI (Inferred service CI)**] 列のセルをダブルクリックします。
4. リストを使ったルックアップアイコン ( ) を選択し、構成アイテム [cmdb_ci] テーブル内で利用可能な推定サービス CI を検索して選択します。
5. [保存] アイコン ( ) を選択します。
6. CI にリンクする推定サービスごとに、手順 3 ～ 5 を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Update CI relationship ビジネスルールがトリガーされ、推定サービスと関連サービスの適切な関係が作成され、それぞれのアプリケーションサービスマップに推定サービスマッピングが生成されます。

注:

- 後でマッピングを削除すると、*Delete CI relationship* ビジネスルールがトリガーされ、推定サービス CI と クラウド可観測性 推定サービス間の関係が削除されます。
- クラウド可観測性 アプリで最後にスキャンされていない推定サービスについては、Service Graph Connector は CMDB 内の対応するレコードを自動的に非アクティブ化し、非アクティブなレコードの関係を削除します。

の接続の詳細へのアクセス **OpenTelemetry** のサービスグラフコネクタ

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、単一のビューでの接続の詳細OpenTelemetry のサービスグラフコネクタにアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、で使用されるすべての接続 OpenTelemetry のサービスグラフコネクタにアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。

接続の詳細 **OpenTelemetry** のサービスグラフコネクタ へのアクセス

に対してOpenTelemetry のサービスグラフコネクタ構成されている接続の詳細OpenTelemetryにアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **OpenTelemetry** > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名、エイリアス、データソースなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

関連情報

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタのプロパティ
の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタのプロパティ

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタ コネクタの動作はプロパティで制御されます。

接続プロパティ

これらの接続プロパティは、 OpenTelemetry のサービスグラフコネクタで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
コネクタの Service Graph 接続プロパティ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] テーブルを開くには、次の場所に移動します。 すべて > サービスグラフコネクタ > **OpenTelemetry** > 接続 をクリックし、接続名を選択します。接続プロパティが [Service Graph 接続プロパティ] 関連リストに表示されます。

の接続プロパティ **OpenTelemetry** のサービスグラフコネクタ

プロパティ	説明
組織	組織の名前を入力します OpenTelemetry 。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所:Service Graph 接続のプロパティ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] テーブル
ルックバック時間	リソースを取得する OpenTelemetry 時間を時間単位で入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 12 • 場所:Service Graph 接続のプロパティ [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] テーブル

システムプロパティ

これらのシステム プロパティは、 OpenTelemetry のサービスグラフコネクタで使用できます。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_sg_lightstep.classes_to_inactivate_stale_records	古いレコードとして非アクティブ化する構成アイテム (CI) クラスのリストを入力します。複数のエントリでは、CI クラスをカンマで区切ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	に一致する CI がないイベントを取り込むにはCMDB、 プロパティを true に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OpenTelemetry のサービスグラフコネクタのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	リソース API 応答でリソースから OpenTelemetry フェッチする最大行数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 2500 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	サービスマップから除外する CI クラスのリストを入力します。複数のエントリでは、CI クラスをカンマで区切ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	サービスマップに含める CI の最大階層レベルを入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	サービスマップから除外する CI 関係タイプのリストを入力します。複数のエントリでは、CI 関係タイプをカンマで区切ります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Graph Connector for Qualys

Service Graph Connector for Qualys を使用して、専用 API を使用して資産情報をインスタンスにインポートします Now Platform 。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

このデータを使用して、インスタンスから直接Now Platform® リソースを管理しますQualys。

サポートされている Qualys API:

- Qualys グローバル資産 API v2。セキュリティ体制コントロールアプリケーションをインポートする場合は、この API を使用することをお勧めします。
- Qualys 資産管理 API v2。この API はデフォルトでは非アクティブになっています。CSAM 製品にアクセスできない場合にのみ、 Qualys この API を有効にする必要があります。ServiceNow は、この API に別の API (資産管理とタグ付け) を使用しますが、返されるデータはすべてを網羅しているわけではありません。

サポートされている ServiceNow® のバージョン：

- 東京
- ユタ
- バンクーバー
- ワシントン

ユースケース

さまざまな ServiceNow アプリケーション用の Service Graph Connector の使用方法の例を次に示します。

- 資産検出を Qualys 補完します。
- グローバル資産 API または資産管理 API を使用してデータをインポートします。
- マルチインスタンスのサポート

Guided Setup

Service Graph Connector の Qualys ガイド付き設定では、インスタンスの統合を構成するための整理された順序のタスクが提供されます。

ハードウェア CI ルール

ハードウェア構成アイテム (CI) マッピングルールテーブルには、ハードウェアカテゴリ 1、ハードウェアカテゴリ 2、および対応するターゲット CI クラスが備わっています。Qualys API 呼び出しの後、システムはハードウェアカテゴリ 1 とハードウェアカテゴリ 2 をチェックしてそれらの満足度を判断します。ハードウェアカテゴリ 1 とハードウェアカテゴリ 2 がテーブルレコードと一致する場合、関連するターゲット CI クラスがインポートセットテーブルデータに追加されます。マッピングプロセス中に、この指定されたターゲット CI クラスが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター CI ルール

コンピューター CI マッピングルールテーブルには、OS 名、OS カテゴリ、OS カテゴリ 2、OS パブリッシャー、OS 製品名、対応するターゲット CI クラスなどの基準を含む、事前定義されたルールが装備されています。Qualys API 呼び出しの後、システムはこれらのルールをチェックして、それらの満足度を判断します。ルールが満たされると、関連付けられたターゲット CI クラスがインポートセットテーブルデータに追加されます。マッピングプロセス中に、この指定されたターゲット CI クラスが使用されます。

CI 属性を更新する場合は、新しい調整ルールを作成して、CI 属性を更新できる検出ソースを決定する必要があります。詳細については、オンライン製品ドキュメントの「調整ルール」および ServiceNow サポートナレッジベースの記事『識別および調整の基礎』を参照してください。

資産管理 CI ルール

資産管理 CI マッピングルールテーブルには、オペレーティングシステム、ボリューム情報が存在するか、プロセッサが存在するか、クラウドプロバイダー、および対応するターゲット CI クラスなどの基準を含む、事前定義されたルールが備わっています。Qualys API 呼び出しの後、システムはこれらのルールをチェックして、それらの満足度を判断します。ルールが満たされると、関連付けられたターゲット CI クラスがインポートセットテーブルデータに追加されます。マッピングプロセス中に、この指定されたターゲット CI クラスが使用されます。

Qualys Service Graph Connector の構成

Qualys 環境とジョブスケジュールを設定して、Qualys データを Configuration Management Database (CMDB) にインポートします。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリストアアプリ。
- Discovery によって自動的にインストールされる Discovery コアプラグイン (com.snc.discovery.core)。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、オンライン製品ドキュメントの「ITOM Visibility」および「Discovery」にある「Discovery の要求」を参照してください。
- Guided Setup (com.sn.ads.setup)
- Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream)。

次の 2 つの Qualys API がサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Qualys Global Asset API v2 セキュリティ体制コントロールアプリケーションのデータをインポートする場合は、この API を使用することをお勧めします。
- Qualys Asset Management API v2 この API はデフォルトでは非アクティブになっています。Qualys CSAM 製品にアクセスできない場合にのみ、この API を有効にする必要があります。ServiceNow は、この API に別の API (資産管理とタグ付け) を使用しますが、返されるデータはすべてを網羅しているわけではありません。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Qualys** > セットアップ.
2. ホーム ページで [続行] を選択します。
3. [ベスト エクスペリエンス] を選択し、[エクスペリエンス] ページで続行します。
4. [Service Graph Connector for Qualys] ページの [接続の設定] ページで、[Qualys 認証資格情報の構成 **(Configure Qualys authentication credentials**)] タスクを選択します。

   次のステップを実行します。

   a. [ユーザー名とパスワード] フィールドに Qualys ユーザー名とパスワードを入力し、資格情報レコードを更新します。
   b. [完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。
   c. [続行] を選択します。
5. [**Qualys HTTP** 接続を構成] タスクで次の手順を実行します。

   a. Qualys ベース URL またはホストの詳細を追加します。

      MID Server を介して API にアクセスできる場合は、[MID Server を使用] オプションを有効にして、[MID Server 詳細構成] セクションで適切な **MID Server** を選択します。

   b. [完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

   c. [続行] を選択します。

6. テスト接続タスクで次の手順を実行します。

   a. [Service Graph 接続のプロパティ] セクションでuse_asset_management_and_tagging_api フラグを更新します。

オプション	説明
true	構成で資産管理およびタグ付け API を使用している場合は、「use_asset_management_and_tagging_api」フラグを「true」に設定します。
false	構成で資産管理およびタグ付け API を使用していない場合は、「use_asset_management_and_tagging_api」フラグを「false」に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [テスト接続] リンクを選択します。
接続が成功すると、ステータスコードフィールドに「2xx」と表示されます。

c. [完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

d. [続行] を選択します。

7. オプション: 複数の接続を作成するには、[データソースアクセスを更新] セクションを選択し、次の手順を実行します。

a. データソースを作成および更新する権限を付与します。

b. [完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

c. [続行] を選択します。

d. スケジュール設定済みインポートセットを作成および更新する権限を付与します。

e. [完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

f. [続行] を選択します。

g. リンクを選択して、新しい接続を追加します。

h. 新しい接続を追加したら、[完了としてマーク] チェック ボックスをオンにします。

i. [続行] を選択します。

j. MID Server を介して API にアクセスできる場合は、新しい HTTP 接続用に MID Server を構成します。

8. 新しい接続レコードを選択します。

9. [Service Graph 接続のプロパティ] セクションでuse_asset_management_and_tagging_apiフラグを更新します。

オプション	説明
true	構成で資産管理およびタグ付け API を使用している場合は、「use_asset_management_and_tagging_api」フラグを「true」に設定します。
false	構成で資産管理およびタグ付け API を使用していない場合は、「use_asset_management_and_tagging_api」フラグを「false」に設定します。

10. [テスト接続] リンクを選択します。
接続が成功すると、ステータスコードフィールドに「2xx」と表示されます。

11. [完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

12. [続行] を選択します。

13. スケジュール設定済みデータインポート元を入力します。

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

14. [今すぐ実行] を選択します。
15. ヘルプ タスク バーで、[完了としてマーク] を選択します。

ガイド付き設定を完了したら、Qualys から定期的にデータをプルするように統合を設定します。

Service Graph Connector for Qualys API

Qualysデータソースフィールドのデータは、グローバル資産 API と資産管理およびタグ付け API を使用してインポートされます。

グローバル資産 API

- CASM ライセンスが必要です。
- 資産情報には、ハードウェアカテゴリや OS カテゴリなどの詳細が含まれます。

資産管理とタグ付け API

- CASM ライセンスは必要ありません
- 資産情報には、ハードウェアカテゴリと OS カテゴリに関する詳細は含まれません。

マッピングされた属性

次の表は、2 つの API によってインポートされるデータを比較したものです。テーブルの後のセクションには、グローバル資産 API によってインポートされた、資産管理およびタグ付け API でサポートされていないデータが一覧表示されます。

グローバル資産 **API**	資産管理とタグ付け **API**
マッピングされた属性	マッピングされた属性
assetId	created
資産 UUID	name

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グローバル資産 API	資産管理とタグ付け API
hostId	Dnshostname
最終変更日	fqdn
agentId	os
createdDate	manufacturer
センサー最終更新日	トラッキング方法
assetType	netbios
address	タイムゾーン
dnsName	ネットワーク GUID
assetName	IsDockerHost
netbiosName	変更
タイムゾーン	lastVulnScan
BIOS 説明	モデル
lastBoot	cloudProvider
合計メモリ	type
cpuCount	qwebHostId
lastLoggedOnUser	クリティカルソクレ
ドメインロール	lastSystemBoot
hwUUID	domain
biosSerialNumber	lastLogOnUser
BIOS 資産タグ	lastComplianceScan
isContainerHost	
AWS クラウドの詳細	AWS クラウドの詳細
accountId	instanceId
availabilityZone	privateDnsName
hasAgent	privateIpAddress
hostname	instanceState
imageId	monitoring有効
instanceId	region
instanceState	accountId
プライベート DNS	availabilityZone
privateIpAddress	instance_type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル資産 API	資産管理とタグ付け API
instanceType QualysScanner kernelId 開始日 region.code region.name スポットインスタンス subnetId vpcId tags.key tags.value	AWS クラウドタグの詳細 • key • value
MS Azure クラウドの詳細 vmId state name imagePublisher imageVersion offer location プラットフォーム resourceGroupName size subnet subscriptionId 仮想ネットワーク	MS Azure クラウドの詳細 resourceGroupName vmId state subscriptionId location image_id publisher version offer vm_size subnet_id vpc_id MS Azure クラウドタグの詳細 • key • value
ネットワークインターフェイスの詳細 hostname addressIpV4 addressIpV6	ネットワークインターフェイスの詳細 address host_name interface_name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル資産 API	資産管理とタグ付け API
macAddress インターフェイス名 DNS アドレス gatewayAddress manufacturer macVendorIntroDate netmask 住所	macAddress gatewayAddress interface_id type
ソフトウェアの詳細 token1 token2 uniqueKey publisher インストール日付 id インストールパス lastUseDate 認証 認証検出スコア	ソフトウェアの詳細 version name
ボリュームの詳細 name 無料 size	ボリュームの詳細 name 無料 size
ポートの詳細を開く port description protocol detectedService firstFound lastUpdated	ポートの詳細を開く port protocol serviceName service_id

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル資産 **API**	資産管理とタグ付け **API**
プロセッサの詳細	プロセッサの詳細
description	name
speed	speed
numCPU	
noOfSocket	
スレッドパーコア	
coresPerSocket	
マルチスレッドステータス	
タグの詳細	資産タグの詳細
タグ ID	id
Tagname	name
foregroundColor	
backgroundColor	
ビジネスへの影響度	
重要度スコア	
エージェントの詳細	エージェントの詳細
version	agentVersion
configurationProfile	agentLastCheckIn
アクティベーション	status
接続元	プラットフォーム
lastActivity	接続元
lastCheckedIn	agentId
lastInventory	AgentConfigurationName
udcManifestAssigned	チャープステータス
errorStatus	

自動翻訳

グローバル資産 **API** の追加の詳細

次のセクションでは、グローバル資産 API によってインポートされ、資産管理およびタグ付け API でサポートされていないデータを一覧表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル資産 API OS の詳細

- fullName
- version
- publisher
- osName
- category
- category1
- category2
- productName
- edition
- マーケットバージョン
- update
- アーキテクチャ
- productUrl
- 製品ファミリ
- インストール日付
- リリース

グローバル資産 API OS ライフサイクル

OS ライフサイクルの詳細

- ガデート
- eolDate
- エオスデート
- ステージ
- lifeCycleConfidence
- eolSupportStage
- eosSupportStage

グローバル資産 API OS 分類

OS 分類の詳細

- id
- name
- category1
- カテゴリ 2

グローバル資産 API ハードウェア

ハードウェアの詳細

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- fullName
- category
- category1
- カテゴリ 2
- manufacturer
- productName
- モデル
- productUrl
- 製品ファミリ

グローバル資産 **API** のハードウェアライフサイクル

ハードウェアライフサイクルの詳細

- イントロデート
- ガデート
- エオスデート
- obsoleteDate
- ステージ
- lifeCycleConfidence

グローバル資産 **API** 分類

ハードウェア分類の詳細

- id
- name
- category1
- カテゴリ 2

グローバル資産 **API** センサー

センサーの詳細

- アクティブ化されたモジュール
- pendingActivationForModules
- lastVMScan
- lastComplianceScan
- lastFullScan
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPcScanDateScanner
- lastPcScanDateAgent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- firstEasmScanDate
- lastEasmScanDate

グローバル資産 **API** サービス

サービスの詳細

- name
- status
- description

グローバル資産 **API** の最後の場所

前回の場所の詳細

- city
- state
- country
- name
- 大陸
- 郵便

グローバル資産 **API** の重要度

重要度の詳細

- score
- isDefault
- lastUpdated

グローバル資産 **API** プロセッサー

プロセッサの詳細

- description
- speed
- numCPU
- noOfSocket
- スレッドパーコア
- coresPerSocket
- マルチスレッドステータス

グローバル資産 **API** ビジネス情報

ビジネス情報の詳細

- ビジネスアプリリストデータ
- リスクスコア
- パッシブセンサー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- domain
- サブドメイン
- 不足しているソフトウェア
- Whois
- 組織名
- Isp
- Asn
- easmTags
- hostingCategory1
- customAttributes

Service Graph Connector でターゲットとなる **Qualys CMDB** クラス

データソースの Qualys データは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、 ® ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、 ServiceNow 識別および調整エンジン (IRE) を使用して CMDB に挿入されます。

から Qualys定期的にデータをプルするように統合を設定します。データは次のステージングテーブルにロードされます。

- SGC Qualys 資産インポート
- SGC Qualys 資産管理資産インポート

Service Graph Connector でターゲットとなる **CMDB** クラス **Qualys**

AWS データセンター **[cmdb_ci_aws_datacenter]**

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region
名前	name

Azure データセンター **[cmdb_ci_azure_datacenter]**

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アベイラビリティゾーン [cmdb_ci_availability_zone]

属性ラベル	属性の名前
名前	object_id
オブジェクト ID	region
名前	name

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
アカウント ID	account_id

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
名前	name

ファイルシステム [cmdb_ci_file_system]

属性ラベル	属性の名前
名前	name
空き	free_size_bytes
サイズ	size_bytes

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

属性ラベル	属性の名前
ホスト名	host_name
パブリック IP	public_ip_address
オブジェクト ID	object_id
MAC アドレス	mac_address
名前	name
DNS ドメイン	dns_domain
IP デフォルトゲートウェイ	ip_default_gateway
メーカー	manufacturer
ネットマスク	netmask

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
ステータス	state
名前	name
IP アドレス	ip_address

イメージ [cmdb_ci_os_template]

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
名前	name
バージョン	version
オファー	offer

サーバー [cmdb_ci_server]

属性ラベル	属性の名前
最初に検出	first_discovered
完全修飾ドメイン名	fqdn
名前	name
RAM	ram
CPU カウント	cpu_count
資産タグ	asset_tag
オペレーティングシステム	os

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OS バージョン	os_version
OS サービスパック	os_service_pack
OS アドレス幅	os_address_width
メーカー	manufacturer

オペレーティングシステム情報用ソフトウェア **[cmdb_ci_spkg]**

属性ラベル	属性の名前
名前	name
バージョン	version
key	key
会社	company
インストール日	Install_date

その他のソフトウェア情報のためのソフトウェア インストール **[cmdb_sam_sw_install]**

属性ラベル	属性の名前
名前	display_name
バージョン	version
ベンダー	publisher
インストール日	install_date

ソフトウェアインスタンス **[cmdb_software_instance]**

属性ラベル	属性の名前
名前	name
製品名	product_name
インストール先	install_on
インストール日	install_date

SGC Qualys 資産の詳細

属性ラベル	属性の名前
有効化されたモジュール	activated_modules
アクティベーションキー	activation_key
住所	address
エージェントのアクティベーション	agent_activations
エージェント構成プロファイル	agent_configuration_profile

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント接続元	agent_connected_from
エージェント EROR ステータス	agent_error_status
エージェント ID	agent_id
エージェントの前回のアクティビティ	agent_last_activity
エージェントの前回のチェックイン	agent_last_checked_in
エージェント最終在庫	agent_last_inventory
アサイン済みエージェント UDC マニフェスト	agent_udc_manifest_assigned
エージェントのバージョン	agent_version
ASN	Asn
資産 ID	asset_id
資産名	asset_name
資産タイプ	asset_type
資産 UUID	asset_uuid
アサイン済みの場所	assigned_location
エージェントあり	aws_has_agent
AWS ホスト名	aws_host_name
AWS カーネル ID	aws_kernel_id
AWS 発売日	aws_launch_date
AWS リージョン名	aws_region_name
Azure イメージパブリッシャー	azure_image_publisher
Azure プラットフォーム	azure_platform
Azure サブネット	azure_subnet
Azure 仮想ネットワーク	azure_virtual_network
BIOS の説明	bios_description
BIOS シリアル番号	bios_serial_number
ビジネスアプリリストデータ	business_applist_data
ビジネス情報	business_information
チャープステータス	chirp_status
構成アイテム	configuration_item
isDefault	criticality_isdefault
最終更新日	criticality_lastupdated
スコア	criticality_score
カスタムアトリブルート	custom_attributes
ドメイン	domain
ドメインロール	domain_role
ESAM タグ	easm_tags
最初の EASM スキャン日	first_easm_scan_date

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハードウェアカテゴリ	hardware_category
ハードウェアカテゴリ 1	hardware_category1
ハードウェアカテゴリ 2	hardware_category2
ハードウェアのフルネーム	hardware_fullname
ハードウェアライフサイクル EOSDate	hardware_lifecycle_eosdate
ハードウェアライフサイクル測定	hardware_lifecycle_gadate
Hardware Lifecycle IntroDate	hardware_lifecycle_introdate
ハードウェアライフサイクルの信頼性	hardware_lifecycle_lifecycleconfidence
ハードウェアライフサイクル廃止日	hardware_lifecycle_obsoletedate
ハードウェアライフサイクルステージ	hardware_lifecycle_stage
ハードウェアモデル	hardware_model
ハードウェア製品ファミリ	hardware_product_family
ハードウェア製品名	hardware_product_name
ハードウェア製品 URL	hardware_product_url
ハードウェアテキソノミー Category1	hardware_taxonomy_category1
ハードウェアテキソノミー Category2	hardware_taxonomy_category2
ハードウェアテキソノミー ID	hardware_taxonomy_id
ハードウェアテキソノミー名	hardware_taxonomy_name
ホスティング カテゴリ 1	hosting_category1
ホスト ID	host_id
ハードウェア UUID	hw_uuid
ISP	Isp
コンテナホストである	is_container_host
市区町村	lastlocation_city
大陸	lastlocation_continent
国	lastlocation_country
場所の名前 (姓)	lastlocation_name
郵便	lastlocation_postal
ステータス	lastlocation_state
前回の起動	last_boot
前回のコンプライアンススキャン	last_compliance_scan
前回の EASM スキャン日	last_easm_scan_date
前回のフルスキャン	last_full_scan
前回ログオンしたユーザー	last_logged_on_user
最終変更日	last_modified_date
前回の PC スキャン日 エージェント	last_pc_scan_date_agent
前回の PC スキャン日スキャナー	last_pc_scan_date_scanner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前回の VM スキャン	last_vm_scan
前回の VM スキャン日 エージェント	last_vm_scan_date_agent
前回の VM スキャン日スキャナー	last_vm_scan_date_scanner
不足しているソフトウェア	missing_software
NetBIOS 名	netbios_name
ネットワーク GUID	network_guid
組織名	organization_name
OS カテゴリ	os_category
OS カテゴリ 1	os_category1
OS カテゴリ 2	os_category2
OS エディション	os_edition
OS インストール日	os_install_date
OS ライフサイクルの信頼性	os_lifecycle_confidence
OS ライフサイクルサポート終了日	os_lifecycle_eol_date
OS ライフサイクル EOL サポートステージ	os_lifecycle_eol_supportstage
OS ライフサイクル EOS 日付	os_lifecycle_eos_date
OS ライフサイクル EOSSサポートステージ	os_lifecycle_eos_supportstage
OS ライフサイクル GA 日付	os_lifecycle_ga_date
OS ライフサイクルステージ	os_lifecycle_stage
OS マーケットバージョン	os_market_version
OS 名	os_name
OS 製品ファミリ	os_product_family
OS 製品名	os_product_name
OS 製品 URL	os_product_url
OS リリース	os_release
OS 分類カテゴリ 1	os_taxonomy_category1
OS 分類カテゴリ 2	os_taxonomy_category2
OS 分類 ID	os_taxonomy_id
OS 分類名	os_taxonomy_name
パッシブセンサー	passive_sensor
保留中のアクティベーションモジュール	pending_activation_modules
エージェントプラットフォーム	プラットフォーム
プライベート DNS	private_dns
プライベート IP アドレス	private_ip_address
プロバイダー	プロバイダー
パブリック DNS	public_dns
パブリック IP アドレス	public_ip_address

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Qualys スキャナー	qualys_scanner
リスクスコア	risk_score
センサーの最終更新日	sensor_last_updated_date
スポットインスタンス	spot_instance
エージェントのステータス	status
サブドメイン	サブドメイン
タイムゾーン	time_zone
トラッキング方法	tracking_method
Whois	Whois

SGC Qualys 資産ネットワークインターフェイスの詳細

属性ラベル	属性の名前
住所	住所
構成アイテム	configuration_item
インターフェイス ID	interface_id
IPv4	ip_v4
IPv6	ip_v6
MAC ベンダー導入日	mac_vendor_intro_date
Qualys 資産	qualys_asset
タイプ	type

SGC Qualys 資産オープンポートの詳細

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	configuration_item
説明	description
検出されたサービス	detected_service
初回検出	first_found
最終更新日	last_updated
ポート	port
プロトコル	protocol
Qualys 資産	qualys_asset
サービス ID	service_id

SGC Qualys 資産プロセッサの詳細

属性ラベル	属性の名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

構成アイテム	configuration_item
ソケット当たりのコア数	processor_corespersocket
説明	processor_description
マルチスレッディングステータス	processor_multithreadingstatus
ソケット数	processor_noofsocket
CPU 数	processor_numcpus
速度	processor_speed
コアあたりのスレッド数	processor_threadspercore
Qualys 資産	qualys_asset

SGC Qualys 資産サービスの詳細

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	configuration_item
説明	description
名前	name
Qualys 資産	qualys_asset
ステータス	status

SGC Qualys 資産ソフトウェアの詳細

属性ラベル	属性の名前
認証	認証
構成アイテム	configuration_item
ID	id
インストールパス	install_path
前回の使用日	last_use_date
Qualys 資産	qualys_asset
名前	token1
バージョン	token2
一意のキー	unique_key

SGC Qualys 資産タグ

属性ラベル	属性の名前
背景色	background_color
ビジネスへの影響度	business_impact
構成アイテム	configuration_item

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要度スコア	criticality_score
景色	foreground_color
Qualys 資産	qualys_asset
タグ ID	tag_id
タグ名	tag_name

SGC Qualys 資産クラウドタグ

属性ラベル	属性の名前
構成アイテム	configuration_item
キー	key
値	value
Qualys 資産	qualys_asset

Service Graph Connector for Rapid7

Service Graph Connector for Rapid7 は、資産に関するハードウェアデータをインスタンスの Configuration Management Database (CMDB) にインポートします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- Rapid7 InsightVM アプリケーションのバージョン 4.0。
- Tokyo、Utah、および Vancouver の ServiceNow ファミリーリリース。

ユースケース

- Rapid7 InsightVM 検出製品のデータを補完します。
- Rapid7 InsightVM 統合からハードウェアデータと資産の詳細を取り込み、CMDB の適切な構成アイテム (CI) クラスに保存します。

ガイド付き設定

Rapid7 Service Graph Connector のガイド付き設定機能を使用すると、整理された順序のタスクで統合を構成できます。

Service Graph Connector for Rapid7 の構成

指示に従って Rapid7 Service Graph Connector アプリケーションをダウンロードしてアクティブ化したら、「 Download an application from the ServiceNow Store for the first time 」および Install a Security Operations integration を参照してください。この統合を構成する前に、いくつかの手順を完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存関係と要件

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

ロール:インスタンスにアプリケーションをダウンロードしてインストール (アクティブ化) するには、admin が必要です。

- ServiceNow Store で入手可能な Integration Commons for CMDB アプリケーションをインストールまたはインストールします。
- ServiceNow Store で入手可能な CMDB CI Class Models アプリケーションをインストールまたはインストールします。
- インストールを確認するか、Discovery コアアプリケーション (com.snc.discovery.core) をインストールします。
- ITOM Discovery ライセンスアプリケーション (com.snc.itom.discovery.license) を有効にします。このアプリケーションをアクティブ化する必要があります。
- ITOM ライセンスアプリケーション (com.snc.itom.license) があることを確認します。
- Guided Setup (com.sn.ads.setup)
- Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream)。

Service Graph Connector for Rapid7 の構成

Guided Setup で接続を構成し、インポートスケジュールを設定し、正常な接続を確認し、オプションで複数のインスタンスを追加します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **Rapid7** > セットアップ インスタンスのナビゲーションパネルに配置します。
2. [Guided Setup へようこそ] ホームページで、[続行] を選択します。
3. 表示される [エクスペリエンス] ページで、[最適なエクスペリエンス]、[続行] の順に選択します。
   [Service Graph Connector for Rapid7] ページには、[接続の構成]、[複数のインスタンスの追加]、および [インポートスケジュールの設定] の 3 つのセクションがあります。
4. [**Rapid7** 認証資格情報の構成] を選択します。
   [認証資格情報] ページが表示されます。
5. フィールドを確認または入力します。
6. 名前 (SGRapid7.Credential、など) を入力します。
7. [API キー] フィールドに、Rapid7 InsightVM API キーを入力します。
8. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。
[Rapid7 HTTP 接続の構成 (Configure Rapid7 HTTP connection)] ページが表示されます。
10. フィールドを確認して入力します

フィールド	値
名前	たとえば、SGRapid7。
アクティブ	選択済み
資格情報	たとえば、SGRapd7.Credential。
接続エイリアス	sn_sec_sgc_rapid7。たとえば、SGRapid7
URL ビルダー	選択済み
ホスト	たとえば us.api.insight.rapid7.com。
プロトコル	https

11. [ホスト] フィールドに Rapid7 InsightVM ベース URL を入力します。
12. [更新] を選択します。
13. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。
[テスト接続] ページが表示されます。
14. フィールドを確認または入力します。

フィールド	値
名前	たとえば、SGRapid7。
アプリケーション	Service Graph Connector for Rapid7
接続エイリアス	sn_sec_sgc_rapid7。たとえば、SGRapid7。
アクティブ	選択済み

15. [関連リンク] の下の [テスト接続] リンクを選択します。
接続が成功すると、[ステータス コード] フィールドに 200 が表示され、メッセージが表示されます。接続テストに失敗した場合は、[メッセージ] フィールドと [提案] フィールドで続行方法を確認してください。
16. 接続に成功したら、 [更新] を選択します。
17. 左下の [完了としてマーク] を選択し、[続行] を選択します。
[複数のインスタンスを追加] ページが表示されます。このステップはオプションであり、データをインポートできることを確認してから、複数のインスタンスを設定することもできます。
18. [Guided Setup] ページに戻り 、[ジョブスケジュールを構成] を選択します。
19. [スケジュール設定済みジョブの設定] ページで、SG-Rapid7-Hardware のインポートフォームを見つけます。 すべて > アプリケーション > **Service Graph Connector for Rapid7**.
20. [ラベル] フィールドの下のリンクを選択します。
21. [予定されているデータインポート] フォームのフィールドを確認または入力します。

    最初のインポートでは、これらの設定をデフォルト設定のままにしておくことをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	ジョブスケジュールの名前 (SG-Rapid7-Hardware など)。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション (Service Graph Connector for Rapid7 など)。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。例:SG-Rapid7-Hardware。
実行	ジョブを実行する頻度を選択します。[1 回] がデフォルトです。
実行方法	リストからアイテムを選択します。この機能を使用すると、指定したユーザーの資格情報を使用してスケジュール設定済みジョブを実行できます。
条件付き	特定の条件が満たされた場合にのみジョブが実行されることを指定します。
アクティブ	ジョブを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
接続を使用	このボックスはオフのままにします。
同時インポート	このオプションは、複数のインポートセットからデータをロードします。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。このオプションは、大量のデータ セットがあることがわかっている場合に選択できます。ただし、データ変換の順序は予測できないため、最初のインポートではオフのままにしておくことをお勧めします。
パーティションメソッド	この機能は、同時インポートセット (選択した場合) のパーティションメソッドを設定します。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポート前にスクリプトを実行する場合は、この機能を選択します。
インポート後処理スクリプトの実行	この機能は、インポートの完了後にスクリプトを実行する場合に選択されています。
条件付き	このジョブの実行条件。

22. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。
以下のジョブに対して作成されたレコード ([実行]) を表示します。
23. 結果に満足したら、[完了としてマーク]、**[**続行]の順に選択します。
インポートしたデータを表示します。

インポートされたデータを確認した後、Guided Setup に戻ってフォームを編集できます。たとえば、複数の接続を追加できます。データソースを更新するには、次の手順に従います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

24. オプション: Guided Setup に戻り、データソースを更新します。

a. [データ ソース アクセスの更新] ページで、[データ ソース] を選択します。

b. 表示されるページで、[アプリケーションのアクセス] タブを選択します。

c. アクセス設定を確認します。

d. 結果に満足したら、[完了としてマーク]、**[**続行]の順に選択します。

e. [データインポートのスケジュール (Schedule **Data Import)]** を選択します。

f. [アプリケーションのアクセス] タブを選択して、アクセス許可の設定を表示します。

g. 結果に満足したら、[完了としてマーク]、**[**続行]の順に選択します。

h. [別の接続の追加] ページで、[ここをクリック] リンクを選択します。
[Flow Designer 接続] ページが表示され、新しい接続を作成できます。

i. このページで、[接続の追加] を選択します。

j. モーダルで、接続情報を確認するか、フィールドに入力します。

k. [接続の作成] を選択します。
接続が [Rapid7] ページに表示されます。

l. 結果に満足したら、[完了としてマーク]、**[**続行]の順に選択します。
[新しい接続のテスト] ページが表示されます。新しい接続を見つけて、ステータスが [保留中] であることを確認します。

m. 接続リンクを選択します。
データソースとインポートスケジュールデータが作成され、タブに表示されます。

n. [テスト接続] リンクを選択し、ジョブをスケジュールします。

o. 移動先 サービスグラフコネクタ > **Rapid7** > データソース ナビゲーションパネルで
データソースがリストに表示されます。インポートスケジュールと、提供されたモジュールから作成した接続を表示することもできます。

Rapid7 Service Graph Connector でターゲットとなる **CMDB** クラス

Rapid7 データソースのデータは、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義にマッピングされ、強力な変換エンジン (RTE) を使用して変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

ターゲットテーブル

ガイド付き設定を完了したら、Rapid7 から定期的にデータをプルするように統合を構成します。データは次のテーブルにロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SGC Rapid7 資産インポート。これはステージングテーブルです。
- ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- SGC Rapid7 資産 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]。このテーブルには、[重要なアセスメント]、[重大な脆弱性]、および [エクスプロイト] のフィールドが表示されます。

CMDB クラス

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
相関 ID	correlation_id
MAC アドレス	mac_address

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
IP アドレス	IP アドレス

SGC Rapid7 資産 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
ポリシーに対して評価済み	assessed_for_policies
脆弱性の評価	assessed_for_vulnerabilities
構成アイテム	configuration_item
資格情報アセスメント	credential_assessments
重大な脆弱性	critical_vulnerabilities
エクスプロイト	exploits
ホスト名	host_name
前回の脆弱性評価	last_assessed_for_vulnerabilities
前回のスキャン終了	last_scan_end
前回のスキャン開始	last_scan_start
マルウェアキット	malware_kits
中程度の脆弱性	moderate_vulnerabilities
新規	新規
OS アーキテクチャ	os_architecture

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
OS の説明	os_description
OS ファミリー	os_family
OS 名	os_name
OS システム名	os_system_name
OS タイプ	os_type
OS ベンダー	os_vendor
OS バージョン	os_version
修正	修復
リスクスコア	risk_score
同じ	同じ
深刻な脆弱性	severe_vulnerabilities
タグ	タグ

ハードウェアに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェア	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]

自動翻訳

SolarWinds のサービスグラフコネクタ **(2.4.1)**

SolarWinds のサービスグラフコネクタ を使用して、SolarWinds ソフトウェアから ServiceNow インスタンスにデータをプルします。

SolarWinds のサービスグラフコネクタ は、資産インベントリデータ (ハードウェアとソフトウェア) を SolarWinds データベースから ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションにプルします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされている SolarWinds Orion の最小バージョン：
  - 2019.4 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Vancouver
- Washington DC

ユースケース

サービスグラフコネクタ の使用方法の例を次に示します。

- ハードウェア、仮想化とクラウドリソース、およびソフトウェアの資産情報の自動正規化
- 同期スケジュールを設定して保存する機能

Guided Setup

SolarWinds のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての サービスグラフコネクタ のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの SolarWinds 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

SolarWinds ソフトウェアのデータソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB テーブルに変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

ガイド付き設定を完了したら、SolarWinds ソフトウェアから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。

データはステージングテーブルにロードされてから次の CMDB ターゲットテーブルに挿入されます。

- AIX サーバー [cmdb_ci_aix_server]
- 可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]
- CI 関係 [cmdb_rel_ci]
- クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]
- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
- クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
- コンピューター [cmdb_ci_computer]
- ディスク [cmdb_ci_disk]
- ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
- ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
- Hyper-V サーバー [cmdb_ci_hyper_v_server]
- IIS 仮想ディレクトリ [cmdb_ci_iisdirectory]
- イメージ [cmdb_ci_os_template]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]
- 論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Microsoft IIS Web Server [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- MS SQL Server [cmdb_ci_db_mssql_server]
- MS SQL データベース [cmdb_ci_db_mssql_database]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- ネットワーク機器 [cmdb_ci_netgear]
- シリアル番号 [cmdb_serial_number]
- サーバー [cmdb_ci_server]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- Solaris サーバー [cmdb_ci_solaris_server]
- ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
- UNIX サーバー [cmdb_ci_unix_server]
- VM インスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]

SolarWinds からデータをプルしたときにデータが保存される場所の詳細については、「対象となる CMDB クラス」を参照してください。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

SolarWinds のサービスグラフコネクタ の構成

SolarWinds データを CMDB にインポートするための認証資格情報とジョブスケジュールを設定します。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

構成を開始する前に、次の場所に移動します。 システム定義 > ビジネスルール ビジネスルールを無効化します`ValidateServiceAccountID`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- Discovery によって自動的にインストールされる Discovery コアプラグイン (com.snc.discovery.core)。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- SolarWinds Orion プラットフォーム。
- SolarWinds サーバーとアプリケーションモニターおよび/または Network Performance Monitor。

必要なロール：

- ServiceNow プラットフォームを設定するため：admin
- SolarWinds データにアクセスするため：SWIS (SolarWinds Information Service) アクセス権を持つユーザー (データベースユーザーではなく、Orion Web サイトと同じです)。

このタスクについて

注:
SolarWinds Integration は、Service＆Application Monitor (SAM) および Network Performance Monitor (NPM) がインストールされていてもいなくても機能します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > **SolarWinds** > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] をクリックします。
3. SolarWinds SWIS API への接続に使用する認証資格情報を設定します。

   a. [Service Graph Connector for SolarWinds] ページの [接続の設定] セクションで、タスク **[SolarWinds SWIS API** への接続に使用する認証資格情報を構成します] を選択します。

   b. 次のページの [認証資格情報の構成] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

基本認証資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	この資格情報に対する、分かりやすい名前。このフィールドは自動的に設定されます。オプションでこの設定を変更できます。
ユーザー名	SolarWinds ユーザー名。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: SolarWinds ユーザーは、統合がデータをプルできるすべての SolarWinds データソースの SolarWinds Information Service API に対する読み取り権限があるロールを持っている必要があります。
パスワード	SolarWinds パスワード。暗号化された形式でデータベースに保存されます。
アクティブ	この資格情報がアクティブかどうかを確認するオプション。
資格情報エイリアス	この資格情報に対する詳細選択条件です。
順番	資格情報が試行される順番。数値が小さいものから先に試行します。

d. 必要に応じて [更新] をクリックします。

e. [SolarWinds SWIS API への接続に使用する認証資格情報を構成する (Configure the authentication credentials used to connect to the SolarWinds SWIS API)] セクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

4. SolarWinds HTTP 接続を構成します。

a. [SolarWinds HTTP 接続を構成] セクションで、[構成] をクリックします。

b. [HTTP(S) 接続] フォームを確認し、必要に応じてフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。このフィールドは自動的に設定されます。オプションで変更できます。
MID Server を使用	この接続で MID Server の使用を有効にするかどうかを指定するオプション。
ホスト	接続で使用されるターゲットホスト値このフィールドは自動的に接続 URL に設定されます。
資格情報	この接続で使用される資格情報の値。
接続エイリアス	接続の参照に使用できる接続エイリアスの値。
URL ビルダー	接続 URL を構築するために使用される URL ビルダー
相互認証	相互認証を有効にするオプション。
プロトコル	接続で使用される基本となるプロトコル
アクティブ	HTTP 接続を有効にするオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドメイン	接続が属するドメイン。
Override default port (デフォルト ポートに上書きする)	接続で使用されるターゲットポート値
ベースパス	HTTP(S) 接続のベースパス。これは必須ですが、変更しないようにする必要があります。

c. 必要に応じて [更新] をクリックします。

d. [SolarWinds HTTP 接続を構成] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

5. SolarWinds モジュールを構成します。

a. [SolarWinds モジュールの構成] セクションで、[構成] をクリックします。

b. 次のいずれかの方法で *sn_solarwinds_inte.npm_installed* および *sn_solarwinds_inte.sam_installed* のプロパティの値を更新します。

- それぞれのモジュールが SolarWinds インスタンスにインストールされている場合は、フィールドを **true** に設定します。
- それぞれのモジュールが SolarWinds インスタンスにインストールされていない場合は、フィールドを **false** に設定します。

> **注:**
> この更新により、API クラスとそこから返されるデータが変更されます。

c. ヘルプサイドバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

6. 接続をテストします。

a. [接続のテスト] セクションで、[構成] を選択します。

b. 自動的に設定される [データソース] フォームのフィールドを確認します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	このデータソースの一意の名前
インポートセットテーブルラベル	このデータソース用に作成されるテーブルのラベル。
インポートセットテーブル名	このデータソース用に作成されるテーブルの名前。
タイプ	インポートされるデータのデータストレージタイプ。
単一列のデータ	単一列のデータ。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データストリームアクション	データを取得するために呼び出されるデータソース要求アクション。

c. 接続をテストするには、**[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

接続のテストには少し時間がかかります。その後で、ページが更新されてテスト結果が表示されます。

このステップでは、SG-Solarwinds ハードウェアデータソースをテストし、データがステージングテーブルにロードされていることを確認します。SG-Solarwinds ハードウェアに正常に接続されている場合、すべての SolarWinds データソースが正常に接続されていることを意味するので、すべてのデータソースを個別にテストする必要はありません。

[HTTP ステータス] フィールドが **200** になっている場合、接続は成功しています。[エラーコード] および [エラーメッセージ] がある場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。

d. ヘルプサイドバーで、**[Guided Setup** に戻る] をクリックします。

e. [接続のテスト] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

7. 複数のインスタンスを追加します。

> **注:**
> 複数のインスタンスを追加する必要がない場合は、この手順をスキップできます。

a. 左側のサイドバーで、[複数のインスタンスを追加] アイコン ( ) を選択します。

b. [Service Graph Connector for SolarWinds] ページの [複数のインスタンスを追加] セクションで、[データソースアクセスを更新] タスクを選択します。

c. 次のページの [データソースアクセスを更新] セクションで、[構成] をクリックします。

d. データソース [sys_data_source] テーブルを選択します。

e. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

f. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

g. レコードを保存します。

h. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for SolarWinds]** を選択します。

i. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

j. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_data_set] テーブルのある [スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクション、および値 [sys_variable_table] テーブルのある [値アクセスを更新] セクションで、これらのステップを繰り返します。

8. 新しい接続のキャッシュをクリアします。

a. [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア] タスクを選択してから、[構成] を選択します。

b. キャッシュをクリアするには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. [スクリプトの実行] を選択します。

e. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for SolarWinds]** を選択します。

f. [完了としてマーク] をクリックします。

9. 別の SolarWinds インスタンスへの接続を追加します。

> **注:**
> 現在のスコープが **Service Graph Connector for SolarWinds** であることを確認します。

a. [別の接続を追加] セクションで、[構成] を選択します。

b. 接続を作成または編集します。

- 新しい接続を作成するには、[接続を追加] を選択します。
- 既存の接続を編集するには、[編集] ボタンを選択します。

c. 必要に応じて、フォームのフィールドを入力または編集します。

接続を作成

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。
接続 URL	SolarWinds の接続ホスト名。
ユーザー名	SolarWinds 認証のユーザー名。
パスワード	SolarWinds のパスワード認証。

d. 接続を追加または保存します。

- 新しい接続を追加するには、[接続の作成] を選択します。
- 既存の接続の編集内容を保存するには、[接続を編集 **(Edit Connection)]** を選択します。

e. ガイド付き設定に戻り、[完了としてマーク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 必要に応じて、作成した接続の MID Server を設定します。
   i. [MID Server を構成] セクションで、[構成] をクリックします。
   ii. 作成した接続の名前を選択します。
   iii. **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。
   iv. [更新] をクリックします。
   v. タスクが完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

g. 必要に応じて、[構成] をクリックして、[SolarWinds モジュールの構成] セクションで接続を構成します。

h. 終了したら、ウィンドウを閉じて、[完了としてマーク] をクリックします。

i. [新しい接続をテスト] セクションで、[構成] をクリックします。
   i. 新しく作成された接続に関連付けられたデータソースの名前を選択します。
   ii. **[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。

   > **注:**
   > 表示された完了コードが [Success] の場合、ソースが検証されます。表示された完了コードが [Error] の場合、修正が必要なエラーがあります。

   iii. ヘルプサイドバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

10. スケジュール設定済みインポートジョブをセットアップします。

a. 左側のサイドバーで、[スケジュール設定済みインポートジョブの設定] (Set up scheduled import jobs) アイコン ( ) をクリックします。

b. [Service Graph Connector for SolarWinds] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、[スケジュール設定済みインポートジョブを構成 **(Configure the scheduled import jobs)]** を選択します。

c. [スケジュール設定済みインポートジョブを構成 (Configure the scheduled import jobs)] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

d. 自動的に設定される [スケジュール設定済みデータインポート] フォームのフィールドを確認します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーションです。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

注:
すべてのアクティブな SolarWinds ジョブスケジュールは、SG-Solarwinds ハードウェアのジョブスケジュールが実行された後に、指定された順序で実行されます。統合に合わせて、各 SolarWinds ジョブスケジュールの [アクティブ] 設定を変更できます。

e. 必要に応じて [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

SolarWinds のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

ガイド付き設定を完了したら、Solarwinds から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

可用性ゾーン用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドキーペア [cmdb_ci_cloud_key_pair] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
名前	name

クラウドキーペア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドキーペア [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウドネットワーク用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
アカウント ID	account_id
名前	name
オブジェクト ID	object_id
データセンタータイプ	datacenter_type

クラウドサブネット [cmdb_ci_cloud_subnet] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
CPU コア数	cpu_core_count
CPU コアスレッド	cpu_core_thread
CPU 名	cpu_name
CPU 速度 (MHz)	cpu_speed
CPU メーカー	cpu_manufacturer
仮想	virtual

コンピューター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Virtualized by::Virtualizes	仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	ディスク [cmdb_ci_disk]

ディスク [cmdb_ci_disk] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
モデル ID	model_id
デバイス ID	device_id
名前	name
ディスク スペース (GB)	disk_space
空きディスクスペース (GB)	free_space
サイズ	size
サイズ (バイト)	size_bytes
コンピューター	コンピューター
メーカー	manufacturer
ボリュームシリアル番号	volume_serial_number

ディスクに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ディスク [cmdb_ci_disk]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
モデル ID	model_id
名前	name
DNS ドメイン	dns_domain
メーカー	manufacturer
シリアル番号	serial_number
クラス	sys_class_name
デフォルトゲートウェイ	default_gateway
完全修飾ドメイン名	fqdn

ハードウェアに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

ハードウェアタイプに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]	Hosed on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

IIS 仮想ディレクトリ [cmdb_ci_iisdirectory] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
エイリアス	alias
インストールディレクトリ	install_directory
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IIS 仮想ディレクトリ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IIS 仮想ディレクトリ [cmdb_ci_iisdirectory]	Runs on::Runs	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

イメージ [cmdb_ci_os_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

イメージに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
IP アドレス	ip_address
ネットマスク	netmask
IP バージョン	ip_version
NIC	nic

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
地域	region
クラス	sys_class_name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

論理データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]	Contains::Contained by	可用性ゾーン [cmdb_ci_availability_zone]
論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

Microsoft iis Web Server [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
実行中のプロセスのコマンド	running_process_command
バージョン	version
運用ステータス	operational_status
PID	pid
インストールステータス	install_status
タイプ	type

Microsoft iis Web Server 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Microsoft IIS Web Server [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Contains::Contained by	IIS 仮想ディレクトリ [cmdb_ci_iisdirectory]
Microsoft IIS Web Server [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Runs on::Runs	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

MS SQL DataBase [cmdb_ci_db_mssql_database] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
データベース	database
名前	name

MS SQL DataBase 用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
MS SQL データベース [cmdb_ci_db_mssql_database]	Runs on::Runs	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

MSFT SQL インスタンス [cmdb_ci_db_mssql_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
エディション	edition
インスタンス名	instance_name
名前	name
運用ステータス	operational_status
サービスパック	service_pack
インストールステータス	install_status

MSFT SQL インスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
MSFT SQL インスタンス [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Runs on::Runs	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]
MSFT SQL インスタンス [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Contains::Contained by	MS SQL データベース [cmdb_ci_db_mssql_database]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
DHCP 有効	dhcp_enabled
ネットマスク	netmask
構成アイテム	cmdb_ci
MAC メーカー	mac_manufacturer
MAC アドレス	mac_address
名前	name

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version
メーカー	manufacturer

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
インストール日	install_date
インストール先	installed_on
名前	name

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
ボリューム ID	volume_id
名前	name

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
サイズ (バイト)	size_bytes

ストレージボリューム用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
IP アドレス	ip_address
ステータス	state

仮想マシンインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	論理データセンター [cmdb_ci_logical_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	イメージ [cmdb_ci_os_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Provisioned From::Provisioned	ハードウェアタイプ [cmdb_ci_compute_template]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]

Tanium のサービスグラフコネクタ **(1.5.0)**

Tanium のサービスグラフコネクタ を使用して、Tanium 環境から ServiceNow インスタンスに、ハードウェア、ソフトウェア、およびソフトウェア使用状況データを取り込みます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：
  - ハードウェアおよびソフトウェア向け Tanium 1.9 以降
  - ソフトウェア使用向け Tanium 1.17 以降
- サポートされている ServiceNow のバージョン：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

ガイド付き設定

Tanium のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Tanium 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

Tanium データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

Tanium データソースには次のものが含まれます。

- SG-Tanium アプリケーション
- SG-Tanum ハードウェアおよびソフトウェア
- SG-Tanium 使用率

注:
SG-Tanum ハードウェアおよびソフトウェアについては、Tanium 1.9 以降がサポートされています。

Guided Setup を完了したら、Tanium から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは次のステージングテーブルにロードされます。

- SG Tanium インポート [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]
- SG Tanium 使用率のインポート [sn_tanium_integ_sg_tanium_usage_import]
- SG-Tanium アプリケーション [sn_tanium_integ_sg_tanium_applications]

次にデータは次のターゲットテーブルに挿入されます。

- アプリケーション [cmdb_ci_appl]
- コンピューター [cmdb_ci_computer]
- IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
- 論理ディスク [cmdb_ci_file_system]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- 物理ディスク [cmdb_ci_disk]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 実行中のプロセス [cmdb_running_process]
- ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (Software Asset Management (SAM) アプリケーションがインストールされている場合)
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] (SAM アプリケーションがインストールされていない場合)
- ソフトウェア使用率 [samp_sw_usage]

  注:
  ソフトウェア使用は Tanium 1.17 以降でサポートされています。

- TCP [cmdb_tcp]

ソフトウェア使用状況データソースを表示するには、SAM Professional プラグイン (com.snc.samp) をインストールする必要があります。次のインデックスを追加すると、パフォーマンスを向上させることができます。

- samp_sw_product テーブル prod_name 列
- samp_sw_publisher テーブル name 列

注:
San Diego より前のインスタンスにはインデックスが必要です。 San Diego 以降、2 つのインデックスがプラットフォームコードに追加されます。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

その他のリソース

Tanium Service Graph Connector を構成するにはどうすればよいですか? ServiceNow Communityサイトの記事

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

Tanium のサービスグラフコネクタ の構成

Tanium から CMDB にデータをプルするようにスケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

始める前に

この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。

注:
Tanium のサービスグラフコネクタ の以前のバージョンを使用している場合は、古いコネクタからデータを移行しないでください。以前のバージョンをアンインストールし、新しい統合を実行する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
セットアップの詳細についてはTanium のサービスグラフコネクタ、サイトの記事「Tanium Service Graph Connector の構成方法」を参照してください ServiceNow Community。

手順

1. 移動先 すべて > **Tanium** 向けサービスグラフコネクタ > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。
3. 認証資格情報と HTTP 接続を構成します。

   a. [Service Graph Connector for Tanium] ページの [接続と資格情報の構成] セクションで、[認証タイプを設定] を選択します。
      i. [値] フィールドで、トークン認証または基本認証のいずれかを有効にします。
         - トークン認証を有効にするには、「トークン」と入力します。
         - 基本認証を有効にするには、「基本」と入力します。
      ii. [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

   b. [トークン認証/基本認証資格情報を設定 (Configure the Token auth/Basic auth Credentials)] セクションで、資格情報を設定します。
      i. [設定] を選択します。
      ii. [名前] フィールドに、認証の名前を入力します。

      たとえば、［Tanium 資格情報］などです。

         - トークン認証の場合、**[API** キー] フィールドに、Tanium トークンを入力します。
         - 基本認証の場合は、[ユーザー名] フィールドと [パスワード] フィールドに Tanium ユーザー名とパスワードを入力します。
      iii. [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

   c. [接続の構成]セクションで、接続を構成します。
      i. [構成] をクリックします。
      ii. **[** ホスト] フィールドを Tanium ベースの URL または IP アドレスで更新します。

      例：demojamfhost.com または 127.0.0.1。Tanium クラウドインスタンスを使用している場合は、ベース URL の末尾に API を入力します (例：demojamfhost-API.com)。

      iii. **https** 以外を使用する場合は、［プロトコル］フィールドを更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> Tanium サーバー接続に MID サーバー のセットアップが必要な場合は、**[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにして、MID サーバー を選択します。Tanium API の詳細については、Tanium 開発者ドキュメント を参照してください。

iv. [更新] をクリックし、[完了としてマーク] をクリックします。

d. [ビューの構成] セクションで、カスタムビューを作成します。

> **注:**
> 統合は、Tanium のカスタムビューに依存します。

i. [構成] をクリックします。

ii. [Tanium] で、次に移動します。 モジュール > 資産.

iii. 左側のナビゲーションメニューで、[ビュー] を選択します。

iv. まだ作成していない場合は、 ビューを作成 > **ServiceNow** ビューを作成する.

> **注:**
> デフォルトでは、ServiceNow (予約済み) ビューは編集できません。

v. ビューのコピーを作成して編集します。

vi. コピーを編集します。

1. **[SIU** 製品使用率 **(SIU Product Usage)]** バケットからすべてのフィールドを追加します。
2. [最終確認日] フィールドに [資産] を追加します。
3. [モデル] フィールドに [ネットワークアダプタ] を追加します。

vii. ビューを保存します。

viii. ServiceNow インスタンスで、ドロップダウンメニューで作成したビューを選択します。

ix. [ビューを設定 **(Set View)]** ボタンをクリックします。

x. [完了としてマーク] をクリックします。

e. アプリケーション依存関係マッピングは現在サポートされていないため、[ADM セットアップ手順] セクションで、手順を無視します。

f. [接続のテスト] セクションで、[構成] を選択して接続をテストします。
テストを終了したら、[完了としてマーク] を選択します。

接続のテストには少し時間がかかる場合があります。ページが更新され、テスト結果が表示されます。

> **注:**
> **[HTTP** ステータス] フィールドが **200** になっている場合、接続は成功しています。[エラーコード] および [エラーメッセージ] フィールドに何か表示されている場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。

4. Tanium ジョブスケジュールを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [インポートスケジュールを構成 (Configure the Scheduled Import)] セクションで、[構成] をクリックします。

b. 有効にするスケジュール設定済みデータインポートを選択します。

c. 必要に応じて、フォームのフィールドを確認します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。この値を、データをプルする頻度に設定します。
条件付き	このジョブの実行条件。

d. [今すぐ実行] をクリックします。

e. [インポートスケジュールを構成 (Configure the Scheduled Import)] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

5. 複数のインスタンスを追加します。

注:
複数のインスタンスを追加する必要がない場合は、この手順をスキップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左側のサイドバーで、[複数のインスタンスを追加] アイコン ( ) を選択します。

b. [Service Graph Connector for Tanium] ページの [複数のアイコンを追加 (Add Multiple Icons)] セクションで、[データソースアクセスを更新] タスクを選択します。

c. 次のページの [データソースアクセスを更新] セクションで、[構成] をクリックします。

d. データソース [sys_data_source] テーブルを選択します。

e. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

f. [アプリケーションアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスを選択します。

g. レコードを保存します。

h. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Tanium]** を選択します。

i. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

j. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_data_set] テーブルを使用して、[スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクションでこれらの手順を繰り返します。

6. 新しい接続のキャッシュをクリアします。

a. [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア] タスクを選択してから、[構成] を選択します。

b. キャッシュをクリアするには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

c. 次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. [スクリプトの実行] を選択します。

e. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for Tanium]** を選択します。

f. [完了としてマーク] をクリックします。

7. [別の基本認証接続を追加 **(Add Another Basic Auth Connection)]** タスクを選択して、基本認証接続を別の Tanium インスタンスに追加します。

> **注:**
> 現在のスコープが **Service Graph Connector for Tanium** であることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [別の接続を追加] セクションで、[構成] を選択します。

b. 接続を作成または編集します。

- 新しい接続を作成するには、[接続を追加] を選択します。
- 既存の接続を編集するには、[編集] ボタンを選択します。

c. 必要に応じて、フォームのフィールドを入力または編集します。

接続フォームの作成

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。
接続 URL	Tanium の接続ホスト名。
ユーザー名	Tanium 認証のユーザー名。
パスワード	Tanium 認証のパスワード。

d. 接続を追加または保存します。

- 新しい接続を追加するには、[接続の作成] を選択します。
- 既存の接続の編集内容を保存するには、[接続を編集 **(Edit Connection)]** を選択します。

e. ガイド付き設定に戻り、[完了としてマーク] をクリックします。

f. 次の情報を使用して、[別のトークン認証接続を追加 (Add Another Token Auth Connection)] セクションでこれらのステップを繰り返します。

接続フォームの作成

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。
ホスト名	Tanium のホスト名。
トークン	Tanium のトークン名。

g. 必要に応じて、作成した接続の MID Server を設定します。

i. [MID Server を構成] セクションで、[構成] をクリックします。

ii. 作成した接続の名前を選択します。

iii. **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。

iv. [更新] をクリックします。

v. タスクが完了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

8. 新しい接続のデータソースのセットとスケジュール設定済みデータインポートを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [データソースとインポートスケジュールの構成 (Configure Data Sources and Scheduled Imports)] セクションで、[構成] をクリックします。

b. フォームで、以下の値を入力します。

フィールド	値
接続および資格情報エイリアス	これまでのステップで作成した接続エイリアスを選択します。
表示	ロードする Tanium ビューを選択します。

c. [データソースおよびインポートスケジュールを生成] をクリックしてから、[完了としてマーク] をクリックします。

9. Tanium ジョブスケジュールを設定します。

a. [インポートスケジュールの構成] セクションで、[構成] をクリックします。

b. 有効にするスケジュール設定済みデータインポートを選択します。

c. 必要に応じて、フォームのフィールドを確認します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
実行	インポートを実行する頻度。この値を、データをプルする頻度に設定します。
条件付き	このジョブの実行条件。

d. [今すぐ実行] をクリックします。

e. スケジュール設定済みデータインポートごとに、これらのサブステップを繰り返します。

f. [インポートスケジュールを構成 (Configure the Scheduled Import)] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

10. 左側のサイドバーで、[詳細] アイコン ( ) をクリックします。[詳細] セクションで [詳細設定] タスクを選択します。

11. 詳細設定を設定します。

a. [詳細設定] セクションで、[構成] をクリックします。

b. シリアル番号の入力を除外しない場合は、 [シリアル番号の入力を除外する **(Exclude the serial number population)]** フィールドに [false] を入力します。

c. [保存] をクリックします。

d. ウィンドウを閉じて、[完了としてマーク] をクリックします。

Tanium のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている CMDB クラス

Guided Setup を完了すると、Tanium から定期的にデータをプルするように統合を構成することができます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
シリアル番号	serial_number
クラス	sys_class_name
CPU コア数	cpu_core_count
CPU カウント	cpu_count
CPU 速度 (MHz)	cpu_speed
CPU タイプ	cpu_type
DNS ドメイン	dns_domain
IP アドレス	ip_address
CPU メーカー	cpu_manufacturer
CPU 名	cpu_name
仮想	virtual
最新の検出	last_discovered

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
オペレーティングシステム	os
OS ドメイン	os_domain
OS サービスパック	os_service_pack
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram
モデル ID	model_id
メーカー	manufacturer

コンピューター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	ディスク [cmdb_ci_disk]
コンピューター [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	ファイルシステム [cmdb_ci_file_system]

ディスク [cmdb_ci_disk] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
メーカー	manufacturer
名前	name
コンピューター	コンピューター
シリアル番号	serial_number
デバイスインターフェイス	device_interface
ストレージタイプ	storage_type
モデル ID	model_id
デバイス ID	device_id
サイズ (バイト)	size_bytes

ディスクに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ディスク [cmdb_ci_disk]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

ファイルシステム [cmdb_ci_file_system] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
ファイルシステム	file_system
空きスペース (バイト)	free_space_bytes
ラベル	label
メディアタイプ	media_type
マウントポイント	mount_point
サイズ (バイト)	size_bytes
コンピューター	コンピューター

ファイルシステムに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ファイルシステム [cmdb_ci_file_system]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
NIC	nic
IP アドレス	ip_address
IP バージョン	ip_version
名前	name

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
検出ソース	discovery_source
ネットマスク	netmask
MAC メーカー	mac_manufacturer
MAC アドレス	mac_address
名前	name
モデル ID	model_id

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
DHCP 有効	dhcp_enabled

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
バージョン	version
メーカー	manufacturer
キー	key
名前	name

自動翻訳

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション [cmdb_ci_appl] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラス	sys_class_name
名前	name
実行中のプロセスのコマンド	running_process_command

アプリケーション用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
アプリケーション [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	コンピューター [cmdb_ci_computer]

VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタ (1.6.0)

VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタ を使用して、VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) から ServiceNow インスタンスにデータをプルします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

統合では、さまざまなハードウェア資産が ServiceNow® 構成管理データベース (CMDB) アプリケーションにインポートされます。

サポートされているバージョン

- サポートされているバージョン：
  - VMware Workspace ONE UEM バージョン 2008
  - Application Discovery Manager (ADM) API バージョン 2
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

ユースケース

さまざまな ServiceNow アプリケーション用の サービスグラフコネクタ の使用方法の例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - Android、Apple、および Windows モバイルデバイスの詳細なハードウェアとアプリケーションのインベントリ。インベントリは、ソフトウェア資産管理 (SAM) の有無にかかわらず使用できます。
  - モバイルデバイスのコンプライアンスのトラッキング。独自のデバイスを構築することも (BYOD)、会社所有のデバイスを使用することもできます。
- IT Service Management (ITSM)
  - 検出された構成アイテム (CI) のインシデント、問題、および変更。
  - モバイルデバイスの所有権のトラッキングと割り当て。

ガイド付き設定

VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタ の Guided Setup では、インスタンスの統合を構成するための、整理され順序の付いたタスクが用意されています。Guided Setup にアクセスするには、「Guided Setup の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。CMDB 統合ダッシュボードでの Workspace ONE 統合の監視の詳細については、「CMDB 統合ダッシュボードの使用」を参照してください。

データマッピング

VMware Workspace ONE UEM のデバイスやアプリから取り込まれるデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB 構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

ガイド付き設定を完了したら、VMware Workspace ONE UEM から定期的にデータをプルするように統合を構成します。

データは、SG-Workspace ONE UEM デバイスとアプリのステージング [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps] テーブルにロードされます。

次にデータは次のターゲットテーブルに挿入されます。

- コンピューター [cmdb_ci_computer]
- ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
- メディアプレーヤー [cmdb_ci_media_player]
- ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
- プリンター [cmdb_ci_printer]
- SAM ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] (com.snc.sams プラグインがインストールされている場合)
- シリアル番号 [cmdb_serial_number]
- ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] (com.snc.sams プラグインがインストールされていない場合)
- ソフトウェアパッケージ [cmdb_ci_spkg] (com.snc.sams プラグインがインストールされていない場合)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
デバイスの所有者、所有権のタイプ、コンプライアンスステータスなどの追加情報を表示するには、SG-Workspace ONE UEM ビューに切り替える必要があります。このビューでは、関連リストタブに追加情報とともに **[SG-Workspace ONE UEM** デバイス関連] タブが表示されます。

データを VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM)プルするときにデータが保存される場所の詳細については、「」を参照してください 対象となる CMDB クラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

関連情報

利用可能な サービスグラフコネクタ

VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタ の構成

VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタを使用して、VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) から ServiceNow インスタンスにモバイルおよびコンピューティングデバイスのデータをプルします。

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。

必要なロール：admin

このタスクについて
これらの資格情報がある場合は、VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタを構成するために、OAuth 認証資格情報を構成する必要があります (ステップ 4)。これらの資格情報がない場合は、基本認証資格情報を構成する必要があります (ステップ 5)。OAuth 資格情報と基本資格情報の両方を設定することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Service Graph Connector VMware** ワークスペース > セットアップ.
2. [はじめに] ページで、[開始するには] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. OAuth 認証資格情報を設定します。
   OAuth 資格情報がない場合は、この手順をスキップし、ステップ 5 で基本認証資格情報を設定してください。

   a. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [接続を構成] セクションで、タスク [認証資格情報の構成] を選択します。

   b. 次のページの [認証資格情報の構成] セクションで、[構成] を選択します。

   c. フォームで次のフィールドに入力します。

   アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
クライアント ID	VMware Workspace ONE UEM コンソールのクライアント ID。
クライアントシークレット	VMware Workspace ONE UEM コンソールのクライアントシークレット。 注: ロックアイコン ( ) をクリックすると、クライアントシークレットを表示できます。
トークン URL	VMware Workspace ONE UEM コンソールのトークン URL。これを使用してアクセストークンをフェッチできます。 注: トークン URL の詳細については、VMware ドキュメントサイトの VMware ナレッジベースの記事 を参照してください。

   OAuth 資格情報を取得する方法の詳細については、VMware ドキュメントサイト を参照してください。

   d. 必要に応じて、[アプリケーションレジストリ] フォームの他のフィールドを確認します。

   アプリケーションレジストリフォーム

フィールド	説明
名前	OAuth アプリの名前。
OAuth API スクリプト	外部 OAuth プロバイダーへの要求および応答のカスタマイズに使用されるスクリプト。
ロゴ URL	OAuth アプリのロゴ URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルトの権限許可タイプ	OAuth トークンを確立するために使用するデフォルトの権限許可タイプ。
リフレッシュトークンの有効期間	発行されたリフレッシュトークンが有効である秒数。
PKCE が必要	認証フロー中に PKCE を必要とするパブリッククライアントを有効にするためのオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
アクセス可能	OAuth にアクセスできる場所。
アクティブ	OAuth アプリをアクティブにするためのオプション。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイント。
トークン失効 URL	OAuth アクセストークン失効エンドポイント
リダイレクト URL	認証コードを受信する OAuth アプリのエンドポイント。
相互認証を有効にします	トークンの要求と取り消しに相互認証を使用するオプション。このオプションでは、相互認証プロファイルを指定する必要があります。
資格情報の送信	OAuth クライアントが要求にクライアント資格情報を入力できるようにするオプション。
コメント	OAuth アプリに関するコメント。

e. 必要に応じて [更新] をクリックします。

f. [認証資格情報の構成] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

4. 基本認証資格情報を設定します。
ステップ 4 で OAuth 資格情報が設定されている場合は、このステップをスキップします。

a. 左側のサイドバーで、[基本認証接続を構成 (Configure the Basic Auth connection)] アイコン ( ) をクリックし、タスク [認証タイプの選択 **(Select authentication type)]** を選択します。

b. 次のページの [認証タイプを設定] セクションで、[構成] をクリックします。

c. [値] フィールドを [基本] に更新します。

d. [認証タイプを設定] セクションで、[完了としてマーク] を選択します。

e. [認証資格情報の構成] セクションで、[構成] をクリックし、次の操作を行います。

i. [名前] フィールドに、認証の名前を入力します。たとえば、「VMware Workspace ONE UEM 基本資格情報」などです。

ii. [ユーザー名] フィールドに、VMware Workspace ONE UEM ユーザー名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iii. [パスワード] フィールドに、VMware Workspace ONE UEM パスワードを入力します。

iv. [更新] をクリックします。

f. [API キーを構成] セクションで [構成] をクリックし、**[API** キー] フィールドに VMware Workspace ONE UEM テナントコードを入力して、[更新] をクリックします。

5. HTTP 接続を構成します。

a. [HTTP 接続を構成] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
MID Server を使用	この HTTP 接続を送信する MID Server。MID Server の使用は、相互認証と互換性がありません。
ホスト	接続で使用されるターゲットホスト値。ホスト名は接続 URL に自動的に入力されます。 **注:** [ホスト] フィールドを VMware Workspace ONE UEM ベース URL に更新します。例：as4855.awmdm.com。
資格情報	この接続で使用される資格情報の値。
接続エイリアス	接続を参照するために使用される接続値。
URL ビルダー	接続 URL を構築するために使用される URL ビルダー
接続 URL	接続の接続 URL。接続 URL を手動で入力するか、URL ビルダーを使用して接続文字列を構築することができます。
相互認証	相互認証を有効にするオプション。
プロトコル	接続で使用される基本となるプロトコル **注:** https 以外を使用する場合は、[プロトコル] フィールドを更新します。
アクティブ	HTTP 接続を有効にするオプション
ドメイン	接続を含むドメイン。
Override default port (デフォルト ポートに上書きする)	接続で使用されるターゲット値ポート。
ベースパス	HTTP(S) 接続のベースパス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドを更新する必要はありません。

注:
HTTP 接続は、前のセットアップタスク中に構成された認証資格情報を使用するように事前設定されます。

c. 必要に応じて [更新] をクリックします。

d. [HTTP 接続を構成] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

6. データソースを検証します。

a. [データソースを検証] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

b. 自動的に設定される [データソース] フォームのフィールドを確認します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	このデータソースの一意の名前。
インポートセットテーブルラベル	このデータソースによって生成されるインポートセットテーブルを指定します。
インポートセットテーブル名	このデータソース用に作成されるテーブルの名前。
タイプ	インポートされるデータのデータストレージタイプ。
単一列のデータ	単一列のデータ。
バッチインポートを使用	インポートセットテーブルへのバッチ挿入を使用するオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
データストリームアクション	データをロードするための複合オブジェクトストリームを提供するデータストリームアクション
データローダー	インポートセットテーブルにデータをロードするスクリプト。

c. 接続をテストするには、**[20** 件のレコードのテストロード] 関連リンクをクリックします。接続のテストには少し時間がかかります。その後で、ページが更新されてテスト結果が表示されます。**[HTTP** ステータス] フィールドが **200** になっている場合、接続は成功しています。[エラーコード] および [エラーメッセージ] がある場合、接続は失敗しているため、さらにトラブルシューティングが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このセットアップ中に [すべてのレコードをロード] をクリックしないでください。

d. ヘルプサイドバーで、**[Guided Setup** に戻る] をクリックします。

e. [データソースを検証] タスクセクションで、[完了としてマーク] をクリックします。

7. オプション: 追加の設定を構成します。

a. 左側のサイドバーで、[追加設定を構成 (Configure additional settings)] アイコン ( ) をクリックします。

b. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [追加設定を構成 (Configure additional settings)] セクションで、タスク [重複検出ルールを構成 **(Configure duplicate detection rules)]** を選択します。

c. [重複検出ルールを構成] セクションで、[構成] をクリックします。

d. [CMDB 重複行ルール] フォームで、[アクティブ] 列の値を **true** に更新して、重複検出ルールを有効にします。

> **注:**
> フィールドを評価対象から削除するには、[フィールドを無視] 列のカンマ区切りのリストにフィールド名を追加します。

e. ヘルプサイドバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

f. [ソフトウェアインポートの設定 (Set software import)] セクションで、[構成]をクリックします。

g. [値] フィールドに [false] を入力して、ソフトウェアデータをインポートし、ウィンドウを閉じます。

h. [対象外ソフトウェアのインポート] セクションで、[構成] をクリックします。

i. [値] フィールドに [false] を入力して、対象外ソフトウェアをインクルードし、ウィンドウを閉じます。

j. [ステータスによりアプリをインポート (Import apps with status)] セクションで、[構成]をクリックします。

k. [値] フィールドを更新して、インポートするアプリケーションのステータスを追加します。
デフォルトでは、コネクタは、「インストール済み」、「保留中の削除」、および「不明」とラベル付けされたアプリケーションをインポートします。

アプリケーションのステータス値

ステータス	値
インストール処理待ち	1

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	値
インストール日	2
保留中の削除	3
削除	4
不明	5

l. ウィンドウを閉じて、[完了としてマーク] をクリックします。

8. スケジュール設定済みインポートジョブを設定します。

a. 左側のサイドバーで、[スケジュール設定済みインポートジョブを設定 **(Set up scheduled import jobs)]** ボタンをクリックします。

b. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [スケジュール設定済みインポートジョブを設定 (Set up scheduled import jobs)] セクションで、タスク [ジョブスケジュールを構成] を選択します。

c. [ジョブスケジュールを構成] タスクセクションで、[構成] をクリックします。

d. 実行するインポートスケジュールの名前を選択します。

e. [スケジュール設定済みデータインポート] フォームで事前入力されたフィールドを確認します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
データソース	インポートするデータを定義するデータソースレコード。
実行方法	指定したユーザーの資格情報を使用してジョブスケジュールを実行するオプション。
アクティブ	ジョブスケジュールをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択します。
同時インポート	複数のインポートセットからデータをロードする関数。この関数は、データの処理と変換を同時に行います。
パーティションメソッド	同時インポートセットのパーティションメソッド。
パーティションサイズ	初期スケジューリングのインポートセットサイズ。
インポート前処理スクリプトの実行	インポートが実行される前に実行するスクリプトを指定するオプション。
インポート後処理スクリプトの実行	インポートが実行された後に実行するスクリプトを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	このジョブスケジュールを含むアプリケーション。
実行	インポートを実行する頻度。
条件付き	このジョブの実行条件。

f. [今すぐ実行] をクリックし、必要に応じて他のインポートで [ジョブスケジュールの構成] タスクとこれらの手順を繰り返します。

g. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) のマルチインスタンスサポートの作成

VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) の複数のインスタンスに接続する必要がある場合は、複数の接続とインポートスケジュールを作成して、複数のデータサーバーからデータをインポートします。

始める前に
VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタ のアプリケーションスコープ内であることを確認します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Service Graph Connector VMWare** ワークスペース > セットアップ.
2. 左側のサイドバーで、[別の **OAuth** 接続を作成 **(Create another OAuth connection)]** をクリックします。
3. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [別の接続を作成] セクションで、タスク [スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新 **(Update Scheduled Data Import access)]** を選択します。
   a. [スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクションで、[構成] を選択します。
   b. スケジュール設定済みデータインポート [scheduled_import_set] テーブルを選択します。
   c. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。
   d. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。
   e. レコードを保存します。
   f. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for VMWare Workspace ONE UEM]** を選択します。
   g. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。
4. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [別の接続を作成] セクションで、タスク [データソースアクセスを更新 **(Update Data Source Access)]** を選択します。
   a. [スケジュール設定済みデータインポートアクセスを更新] セクションで、[構成] を選択します。
   b. データソース [sys_data_source] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. レコードを編集するには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

d. [アプリケーションのアクセス] タブで、[他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可]、[他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可]、および [他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可] チェックボックスをオンにします。

e. レコードを保存します。

f. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for VMWare Workspace ONE UEM]** を選択します。

g. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

5. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [別の OAuth 接続を作成 (Create another OAuth connection)] セクションで、タスク [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア **(Clear Cache for Datasource and Import set)]** を選択します。

a. キャッシュをクリアするには、[スコープ] メニューから [グローバル] を選択します。

b. [データソースとインポートセットのキャッシュをクリア (Clear Cache for Datasource ane Import Set)] で、[構成] を選択します。

c. 次のスクリプトを入力します。

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. [スクリプトの実行] を選択します。

e. [スコープ] メニューから、**[Service Graph Connector for VMWare Workspace ONE UEM]** を選択します。

f. [完了としてマーク] をクリックします。

6. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [別の OAuth 接続を作成 (Create another OAuth connection)] セクションで、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
VMware Workspace ONE UEM 管理者から次の情報を入手する必要があります。

- クライアント ID
- クライアントシークレット
- トークン URL
- 接続 URL

OAuth 資格情報を取得する方法の詳細については、VMware ドキュメントサイトの VMware ドキュメント を参照してください。トークン URL の詳細については、VMware ドキュメントサイトの Workspace ONE アクセストークン URL のドキュメント を参照してください。

a. [接続を作成または編集] セクションで、[構成] を選択します。

b. 次のいずれかの操作を行います。

- 新しい接続を作成するには、[接続を追加] を選択します。
- 既存の接続を編集するには、[編集] ボタンを選択します。

c. 必要に応じて、フォームのフィールドを入力または編集します。

接続フォーム

フィールド	説明
接続名	接続の表示名。
接続 URL	新しい接続の接続 URL。
MID Server を使用	この接続を送信する MID Server を選択するオプション。MID Server の使用は、相互認証と互換性がありません。
MID Server	接続用の MID Server。
OAuth エンティティ名	OAuth エンティティの表示名。
OAuth クライアント ID	プロバイダーのクライアント ID。
OAuth クライアントシークレット	プロバイダーのクライアントシークレット。
OAuth トークン URL	プロバイダーのコールバック URL。

d. 次のいずれかの操作を行います。

- 新しい接続を作成するには、**[OAuth** トークンを作成して取得] を選択します。
- 既存の接続の編集内容を保存するには、**[OAuth** トークンを編集して取得 **(Edit and Get OAuth Token)]** を選択します。

e. 終了したら、[完了としてマーク] をクリックします。

7. [Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM] ページの [別の OAuth 接続を作成 (Create another OAuth connection)] セクションで、タスク [データソースとスケジュール設定済みデータインポートを作成 **(Create data sources and scheduled data imports)]** を選択し、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [データソースとスケジュール設定済みデータインポートを作成 (Create data sources and scheduled data imports)] セクションで、[構成] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

SG-Workspace ONE UEM データソースとインポートスケジュール作成のフォーム

フィールド	説明
スケジュール設定済みデータソースとインポート名のプリフィックス	スケジュール設定済みデータインポート名の前に追加されるこのフィールドの内容。
接続および資格情報エイリアス	インポートの接続および資格情報エイリアス これまでのステップで作成した接続エイリアスを選択します。
インポートスケジュールをユーザーとして実行	スケジュール設定済みデータインポートを実行するユーザー。

c. ヘルプタスクバーで、[完了としてマーク] をクリックします。

VMware Workspace ONE UEM のサービスグラフコネクタ でターゲットとされている **CMDB** クラス

Guided Setup を完了したら、VMware Workspace ONE Unified Endpoint Management (UEM) から定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

コンピューター [cmdb_ci_computer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
シリアル番号	serial_number
仮想	virtual
最新の検出	last_discovered
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
RAM (MB)	ram
アサイン先	assigned_to
モデル ID	model_id
メーカー	manufacturer

ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
シリアル番号	serial_number
IMEI	imei
最新の検出	last_discovered
オペレーティングシステム	os
OS バージョン	os_version
電話番号	phone_number
RAM (MB)	ram
ルートアクセス	root_access
メーカー	manufacturer
モデル ID	model_id
キャリア	carrier
アサイン先	assigned_to

ハードウェア [cmdb_ci_hardware] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
最新の検出	last_discovered

ハードウェアに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	参照	SG-Workspace ONE UEM デバイス関連 [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
ハードウェア [cmdb_ci_hardware]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

IP アドレス [cmdb_ci_ip_address] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
NIC	nic
IP アドレス	ip_address

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
IP バージョン	ip_version

IP アドレス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
IP アドレス [cmdb_ci_ip_address]	参照	ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

メディアプレーヤー [cmdb_ci_media_player] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
シリアル番号	serial_number
メーカー	manufacturer
モデル ID	model_id
MAC アドレス	mac_address
アサイン先	assigned_to
最新の検出	last_discovered

ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
構成アイテム	cmdb_ci
MAC アドレス	mac_address
最新の検出	last_discovered

ネットワークアダプタ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ネットワークアダプタ [cmdb_ci_network_adapter]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

プリンター [cmdb_ci_printer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
アサイン先	assigned_to
MAC アドレス	mac_address
名前	name
最新の検出	last_discovered
メーカー	manufacturer
モデル ID	model_id
シリアル番号	serial number

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	コンピューター [cmdb_ci_computer]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handled_computing]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	プリンター [cmdb_ci_printer]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	メディアプレーヤー [cmdb_ci_media_player]

SG-Workspace ONE UEM デバイス関連 [sn_vmwoneuem_integ_device_related] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
デバイス ID	device_id
デバイスコンプライアンスステータス	compliance_state
デバイス所有権	device_ownership
ユーザーメール	user_email
ユーザー名	user_name

ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性ラベル	属性の名前
キー	key
名前	name
バージョン	version

ソフトウェア用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェア [cmdb_ci_spkg]	参照	ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]

ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
インストール先	installed_on

ソフトウェアインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ソフトウェアインスタンス [cmdb_software_instance]	参照	ハードウェア [cmdb_ci_hardware]

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector for Wiz

Service Graph Connector for Wiz を使用し、REST APIs を使用して Wiz プラットフォーム内のプロジェクトから CMDB データを取り込みます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サポートされているバージョン

- Wiz バージョン: 最終テスト日:2024 年 1 月 22 日
- サポートされている ServiceNow のバージョン：
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

Service Graph Connector for Wiz を使用すると、クラウドリソース ID、関係、およびステータスをリアルタイムで可視化できます。

ガイド付き設定

Service Graph Connector for Wiz のガイド付き設定では、インスタンスの統合を構成するための整理された順序のタスクが提供されます。Guided Setup にアクセスするには、「Service Graph Connector for Wiz の構成」を参照してください。

CMDB 統合ダッシュボード

CMDB 共通統合 ストアアプリは、インストールされているすべての統合のステータス、処理結果、および処理エラーを一元的に表示するダッシュボードを提供します。すべての統合実行の測定基準を確認することができます。特定の CMDB 統合、特定の期間、または特定の統合実行に関してビューをフィルタリングすることもできます。統合ダッシュボードでの CMDBWiz 統合の監視の詳細については、「」を参照してくださいCMDB 統合ダッシュボードの使用。

データマッピング

Wiz データソースのデータは、強力な変換エンジン (RTE) を使用してマッピングされ、ServiceNow CMDB構成アイテム (CI) クラス定義に変換されます。データは、識別および調整エンジン (IRE) を使用して ServiceNow CMDB に挿入されます。

ガイド付き設定を完了したら、 Wiz アプリケーションから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。

注:
検出されたソフトウェアアプリケーションで後から削除されたものについては、 Service Graph Connector for Wiz によって内の対応するレコード CMDBが自動的に削除されます。

次の表に、 Wiz プロジェクトに含まれるデータソースと、インポートされたデータがロードされる対応するステージングテーブルを示します。

Wiz のデータソースとステージングテーブル

データソース	ステージングテーブル
SG-Wiz-Organization	SG-Wiz-Organization [sn_wiz_integ_sg_wiz_organization]
SG-Wiz-Subscription	SG-Wiz-Subscription [sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription]
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Datacenter [sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter]
SG-Wiz-Network-Interface	SG-Wiz-Network-Interface [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface]
SG-Wiz-Virtual-Network	SG-Wiz-Virtual-Network [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network]
SG-Wiz-Firewall	SG-Wiz-Firewall [sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall]
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume [sn_wiz_integ_sg_wiz_volume]
SG-Wiz-Virtual-Machine	SG-Wiz-Virtual-Machine [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine]

ステージングテーブルからインポートされたデータは、次のターゲットテーブルに挿入されます。

- AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
- Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]
- クラウドデータベースクラスター [cmdb_ci_cloud_db_cluster]
- クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]
- クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]
- クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]
- クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]
- クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
- CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]
- DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]
- Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
- イメージ [cmdb_ci_os_template]

注:
イメージのサブスクリプション ID がないデータはインポートされません。また、イメージのサブスクリプション ID は使用できるが、サブスクリプション固有の詳細が Wiz で使用できない場合、データはコネクタによってインポートされません。

- キー値 [cmdb_key_value]
- Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]
- リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]
- シリアル番号 [cmdb_serial_number]
- サーバー [cmdb_ci_server]
- SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
- ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
- ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- 仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]
- Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]

注:
Wiz リソースに関連付けられているすべてのラベルがキー値 [cmdb_key_value] テーブルに追加され、Wiz リソースに関する基本情報が SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes] テーブルに保存されます。

すべてのデータ ソースが実行された後、サーバー [cmdb_ci_server] クラスがクラス エントリで更新され、Windows または Linux クラスに基づいて、レコードがそれぞれ Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] クラスと Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] クラスに作成されます。

Wiz プロジェクトからデータをプルするときにデータが保存される場所の詳細については、を参照してくださいCMDBService Graph Connector for Wiz でターゲットとなるクラス。

IntegrationHub ETL アプリを使用して、データマップを表示できます。詳細については、「IntegrationHub ETL (3.2)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector for Wiz の構成

スケジュール設定済みインポートジョブを設定して、 Wiz プロジェクト CMDBから .

始める前に
この サービスグラフコネクタを使用するには、IT Operations Management（ITOM) (ITOM) Visibility アプリケーションまたは ITOM Discovery アプリケーションをベースにしたサブスクリプションユニットへのサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの [ServiceNow サブスクリプションユニットの概要] の「管理対象の IT リソースタイプ」というタイトルのセクションで定義されているとおり、 でサービスグラフコネクタ作成または変更されたCMDBが、ITOM Visibility または ITOM Discovery によってまだ管理されていない管理対象の IT リソースの場合、これらのリソースにより、そのアプリケーションからのサブスクリプションユニットの消費量が増加します。ITOM Visibility または ITOM Discovery 内の現在のサブスクリプションユニットの消費量を確認し、利用可能なキャパシティを確認してください。

依存関係と要件：

- 自動的にインストールされる Integration Commons for CMDB ストアアプリ。
- 自動的にインストールされる CMDB CI Class Models ストアアプリ ストアアプリ。
- ITOM Discovery ライセンスプラグイン (com.snc.itom.discovery.license)。このプラグインを有効にする必要があります。
- ITOM Licensing プラグイン (com.snc.itom.license)。詳細については、「Discovery の要求」を参照してください。
- 自動的にインストールされる Datastream Action プラグイン (com.glide.hub.action_type.datastream)。
- Observability Commons for CMDB (sn_observability)。これはイベントの取り込みにのみ必要です。Event Management を機能させるには、コネクタをインストールする前に、このアプリをインストールする必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「Observability Commons for CMDB」を参照してください。

Wiz サービスアカウントに関連付けられた OAuth 資格情報を取得し、次の詳細をメモする必要があります。

- クライアント ID
- クライアントシークレット

注:
サービスアカウントを作成するには、サービスアカウントに対する書き込み(W)権限を持つ Wiz ユーザーとしてログインする必要があります。プロジェクト スコープのロールは、自分のプロジェクトでのみサービス アカウントを作成できます。

Wiz サービスアカウントには、次の権限が必要です。

- 読み取り:すべて
- 読み取り:リソース

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープが Service Graph Connector for Wiz アプリケーションに設定されていることを確認します。
   詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
2. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > ウィズ > セットアップ.
3. [Service Graph Connector for Wiz] ページで、 [続行] を選択します。
4. Wiz アプリケーションに要求を送信するように接続を設定します。

   a. [Service Graph Connector for Wiz] ページの [接続と資格情報の構成] セクションで、 [構成] を選択します。

   b. 接続を構成します。

      i. [接続の構成] タスクを選択し、[ここをクリック] を選択します。

      ii. 新しいブラウザータブで開く Flow Designer の [接続] ページで、デフォルトで使用可能な **SG-Wiz** 接続の [編集] を選択します。

      iii. フォームのフィールドに入力します。

接続フォームを編集

フィールド	説明
接続名	接続レコードを一意に識別する名前。たとえば、 SG-Wiz です。 デフォルトの接続エイリアス SG-Wiz の名前は変更しないでください。
接続 URL	Wiz アプリケーションに接続するためのベース URL。 **注:** Wiz アプリケーションの地域に基づいて、接続 URL を次の形式で入力します。 `https://api.<region>.app.wiz.io` ここで<リージョン>は、Wiz テナントが配置されているリージョンです。たとえば、us1、us2、eu1、eu2 などです。
クライアント ID	事前準備で説明されている Wiz アプリケーションのクライアント ID。
クライアントシークレット	事前準備で説明されている Wiz アプリケーションのクライアントシークレット。
OAuth トークン URL	トークン生成 URL。このフィールドは自動的に [https://auth.app.wiz.io/oauth/token] に設定されます。

      iv. **[OAuth** トークンを編集して取得 **(Edit and Get OAuth Token)]** を選択します。

      v. Flow Designer ブラウザータブを閉じて、Guided Setup ページのタブに戻ります。

      vi. [完了としてマーク] を選択して、[接続の構成] タスクを完了に設定します。

   c. 接続のプロパティを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [構成プロパティを追加] タスクを選択します。

ii. [Service Graph 接続] ページで、[Service Graph 接続のプロパティ] 関連リストの [プロパティ] 列からプロパティを選択して、 プロパティ の詳細を確認および変更します。

次のプロパティを構成できます。

プロジェクト

リソースをプルするカンマ区切りのプロジェクト ID のリスト。

除外されたプロジェクト

プロジェクトプロパティが設定されていない場合にのみリソースが除外される、カンマ区切りのプロジェクト ID のリスト。この場合、指定したプロジェクトを除くすべてのリソースがインポートされます。

iii. [Service Graph 接続のプロパティ] ページで [更新] を選択します。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[接続プロパティの追加] タスクを完了に設定します。

d. Wiz API 接続をテストして、Wiz アプリケーションからデータをインポートします。

i. [接続のテスト] タスクを選択します。

ii. [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

接続のテストには少し時間がかかる場合があります。ページが更新され、テスト結果が表示されます。

iii. [ステータス] フィールドが [成功] に設定されている場合は、[更新] を選択して [接続のテスト] ダイアログボックスを閉じ、Guided Setup ページに戻ります。

いずれかのテストでエラーが発生した場合は、修正の提案に従ってください。

iv. [完了としてマーク] を選択して、[接続のテスト] タスクを完了に設定します。

e. Wiz アプリケーションからデータをインポートするようにスケジュール設定済みジョブを設定します。

i. [スケジュール設定済みジョブの構成] タスクで、[構成] を選択します。

ii. アクティブ化するジョブスケジュールを選択します。

iii. [予定されているデータインポート] フォームで、ジョブスケジュールのフィールド値を確認します。

詳細については、「Schedule a data import」を参照してください。

iv. [今すぐ実行] を選択します。

v. データインポートのジョブスケジュールそれぞれについて、ステップ 4.e.ii ～ 4.e.iv を繰り返します。

vi. Guided Setup で [完了としてマーク] を選択して、[ジョブスケジュールの構成] タスクを完了に設定します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMDBService Graph Connector for Wiz でターゲットとなるクラス

ガイド付き設定を完了したら、 Wiz プロジェクトから定期的にデータをプルするように統合を構成できます。データは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルから拡張されたテーブルに保存されます。

AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]

AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region

AWS データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]

Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region

Azure データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]
Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]

クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status
タイプ	type

クラウドデータベース用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
クラウドデータベース [cmdb_ci_cloud_database]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドデータベースクラスター **[cmdb_ci_cloud_db_cluster]**

クラウドデータベースクラスター [cmdb_ci_cloud_db_cluster] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
クラスター ID	cluster_id
名前	name
クラスタータイプ	cluster_type
インストールステータス	install_status
ベンダー	ベンダー

クラウドデータベースクラスター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドデータベースクラスター [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドデータベースクラスター [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドデータベースクラスター [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]

クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
CodeSha256	codesha256
インストールステータス	install_status
言語	言語

クラウド機能用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
クラウド関数 [cmdb_ci_cloud_function]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

クラウドロードバランサー用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドロードバランサー用に作成された関係 (続く)

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]

クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
MAC アドレス	mac_address
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

クラウド管理ネットワークインターフェイス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド管理ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
Cloud Mgmt ネットワークインターフェイス [cmdb_ci_nic]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]

クラウドネットワーク [cmdb_ci_network] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
CIDR	cidr
インストールステータス	install_status

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドネットワーク用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドネットワーク [cmdb_ci_network]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

クラウドオブジェクトストレージ **[cmdb_ci_cloud_object_storage]**

クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
クラウドプロバイダ	cloud_provider
インストールステータス	install_status
サービス名	service_name

自動翻訳

クラウドオブジェクトストレージ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
クラウドオブジェクトストレージ [cmdb_ci_cloud_object_storage]	参照	キー値 [cmdb_key_valu

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]

クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id

クラウド組織用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウド組織 [cmdb_ci_cloud_org]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
データセンタータイプ	datacenter_type
親アカウント	parent_account
アカウント ID	account_id
オブジェクト ID	object_id
マスターアカウントである	is_master_account
組織 ID	organization_id

クラウドサービスアカウント用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	参照	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]
クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	参照	キー値 [cmdb_key_value]
クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]

CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status
地域	region

CPU セキュリティグループ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
CPU セキュリティグループ [cmdb_ci_compute_security_group]	参照	キー値 [cmdb_key_valu

DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]

DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

DynamoDB テーブル用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
DynamoDB テーブル [cmdb_ci_dynamodb_table]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]

Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
地域	region

Google データセンター用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]	Contains::Contained by	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	クラウドサービスアカウント [cmdb_ci_cloud_service_account]

イメージ [cmdb_ci_os_template]

イメージ [cmdb_ci_os_template] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

イメージに対して作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
イメージ [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
イメージ [cmdb_ci_os_template]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
イメージ [cmdb_ci_os_template]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

注:
イメージのサブスクリプション ID がないデータはインポートされません。また、イメージのサブスクリプション ID は使用できるが、サブスクリプション固有の詳細が Wiz で使用できない場合、データはコネクタによってインポートされません。

キー値 [cmdb_key_value]

キー値 [cmdb_key_value] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
キー	key
値	value

Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]

Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
シリアル番号	serial_number
CPU カウント	cpu_count
インストールステータス	install_status
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os

リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]

リソースグループ [cmdb_ci_resource_group] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
インストールステータス	install_status

リソースグループ用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	クラウドロードバランサー [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
リソースグループ [cmdb_ci_resource_group]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シリアル番号 [cmdb_serial_number]

シリアル番号 [cmdb_serial_number] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
シリアル番号	serial_number
シリアル番号タイプ	serial_number_type
有効	valid

シリアル番号用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	サーバー [cmdb_ci_server]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]
シリアル番号 [cmdb_serial_number]	参照	Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]

サーバー [cmdb_ci_server]

サーバー [cmdb_ci_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
シリアル番号	serial_number
CPU カウント	cpu_count
インストールステータス	install_status
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os

SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]

SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
プロジェクト ID	project_id

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]

ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id
ボリューム ID	volume_id
インストールステータス	install_status
名前	name
サイズ	size
サイズ (バイト)	size_bytes
ストレージタイプ	storage_type

ストレージボリューム用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes]
ストレージボリューム [cmdb_ci_storage_volume]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

ストレージボリュームスナップショット **[cmdb_ci_storage_vol_snapshot]**

ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
オブジェクト ID	object_id

ストレージボリュームスナップショット用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
ストレージボリュームスナップショット [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]

仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
CPU	cpu
ディスク	disks
インストールステータス	install_status
メモリ (MB)	memory
VM インスタンス ID	vm_inst_id

仮想マシンインスタンス用に作成された関係

親クラス	関係性タイプ	子クラス
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	AWS データセンター [cmdb_ci_aws_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Azure データセンター [cmdb_ci_azure_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Google データセンター [cmdb_ci_google_datacenter]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	サーバー [cmdb_ci_server]
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	参照	SG-Wiz 拡張属性 [sn_wiz_integ_extension_attributes
仮想マシンインスタンス [cmdb_ci_vm_instance]	参照	キー値 [cmdb_key_value]

Windows サーバー [cmdb_ci_win_server]

Windows サーバー [cmdb_ci_win_server] テーブルの次の属性は、収集されたデータによって設定されます。

属性ラベル	属性の名前
名前	name
オブジェクト ID	object_id
シリアル番号	serial_number

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性ラベル	属性の名前
CPU カウント	cpu_count
インストールステータス	install_status
仮想	virtual
オペレーティングシステム	os

[End]

[store-future: BEGIN review]

Service Graph Connector for Wiz の接続の詳細へのアクセス

(sn_cmdb_int_util) ストアアプリに含まれるCMDB 共通統合共通接続フレームワークを使用して、Service Graph Connector for Wiz の接続の詳細に単一のビューでアクセスできます。

共通接続フレームワークを使用すると、 Service Graph Connector for Wiz で使用されるすべての接続にアクセスできます。接続の詳細には、接続に関連付けられている接続エイリアス、接続プロパティ、データソース、およびスケジュール設定済みデータインポートが含まれます。接続をテストすることもできます。詳細については、次を参照してください： の接続の詳細へのアクセス サービスグラフコネクタ.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wiz 接続の詳細にアクセスする

Service Graph Connector for Wiz 用に構成された Wiz 接続の詳細にアクセスします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスグラフコネクタ > ウィズ > 接続.
2. [Service Graph 接続] リストの [名前] 列から接続を選択します。
3. 詳細ページで、接続名やエイリアスなどの接続の詳細を表示します。
4. 関連リストを選択すると、接続の詳細が表示されます。
5. オプション: [テスト接続] 関連リンクを選択して、接続をテストします。

[End]

Conversational Interfaces

ServiceNow® 対話型インターフェース を使用して、ユーザーがライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできるようにします。これらのインターフェイスには、ユーザーが好むチャットチャネルでの、ユーザー用の最適な会話エクスペリエンスを作成および管理するためのツールが用意されています。

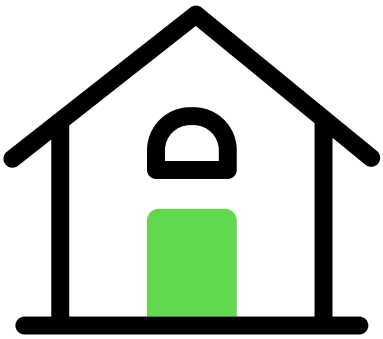
対話型インターフェース を開始するには

タイルを選択して 対話型インターフェース 製品とツールを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational Interfaces コンソール



Conversational Interfaces コンソールを使用して、会話ツールをインストールおよび構成します。

仮想エージェント

構築済みの会話と自動化されたワークフローを使用して、一般的なサポートの問題を処理する仮想エージェントでカスタマーサービスを強化します。

Now Assist 入力 仮想エージェント

生成 AI スキルを使用して、の 仮想エージェント要求者エクスペリエンスを向上させます。

エージェントチャット

顧客と関わるための生産性機能が組み込まれたワークスペースをエージェントに提供します。

サイドバー

ワークスペースタスクベースまたはインタラクションベースのレコードで作業するときに、エージェントに他のユーザーと共同作業する方法を提供します。

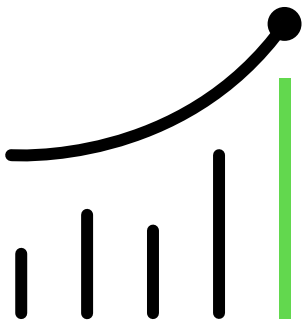
Conversational Interfaces 診断ツール

パフォーマンスの低い会話の問題を診断します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話型分析ダッシュボード



会話データに対する深いインサイトを使用して、インタラクションを改善および改良 仮想エージェント します。

その他のリソース

- Advanced Work Assignment
- Conversational Interfaces アカデミー
- エージェントチャット、ルーティング、Sidebar に関するコミュニティフォーラム
- 仮想エージェントと NLU に関するコミュニティフォーラム

対話型インターフェースのコンソール

ホームページまたはコンソールエクスペリエンスを利用して、対話型インターフェース の探索、実装、およびメンテナンスを行います。仮想エージェント や エージェントチャットなどのインターフェイスのセットアップと起動に必要なすべての設定と構成は、ServiceNow 対話型インターフェース コンソールに統合されています。

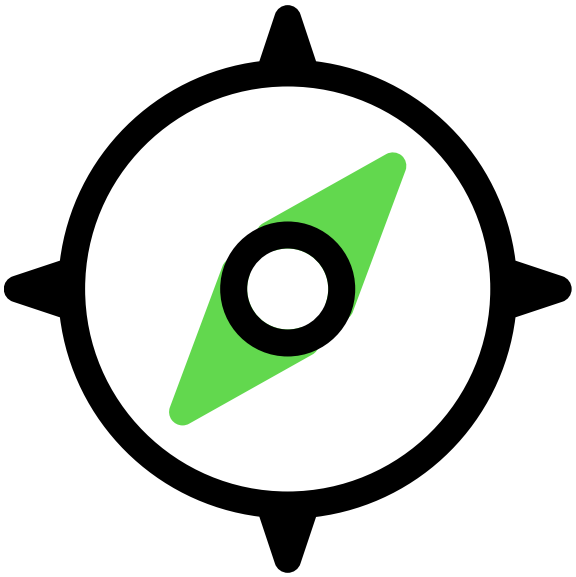
対話型インターフェース コンソールの概要を確認し、製品について理解するには、こちらのビデオをご覧ください。 Conversational Interfaces コンソールの開始

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

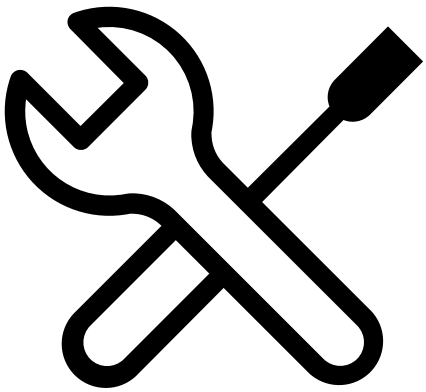
開始するには

探索



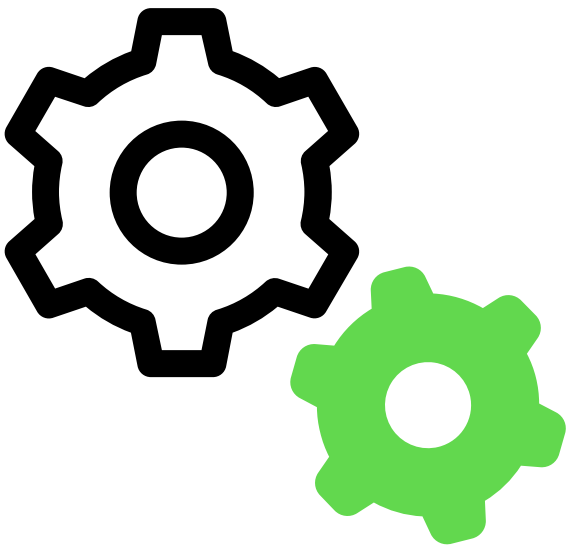
Conversational Interfaces コンソールの概念と機能について説明します。

インストール



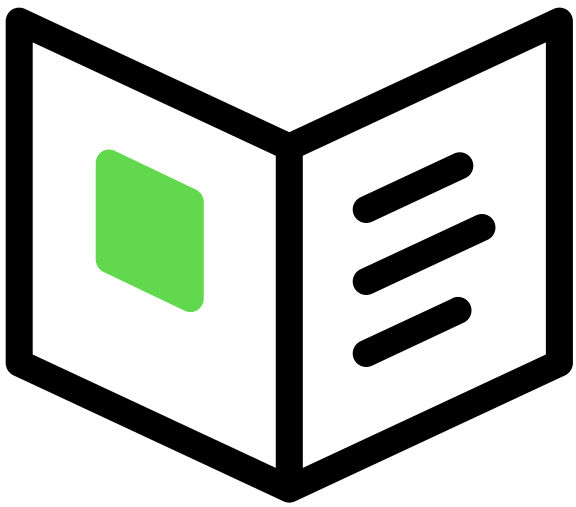
構築済みの会話をインストールします 仮想エージェント 。

構成



、エージェントチャット、およびの会話設定仮想エージェントを選択しますサイドバー

参照



インタラクションテーブルのレコードとのデータ 対話型インターフェース管理に関する技術情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェースのコンソール の詳細

対話型インターフェース アプリケーションを使用すると、ユーザーがライブエージェント、仮想エージェント、またはその両方とやり取りできます。これらのインターフェイスには、ユーザーが好むチャットチャネルでの、ユーザー用の最適な会話エクスペリエンスを作成および管理するためのツールが用意されています。

対話型インターフェース を初めて使用し、まだ 仮想エージェント を実装または使用していない場合は、対話型インターフェースのコンソール アプリケーションにアクセスして利用可能なすべての機能を調べることができます。

既存のユーザーの場合は、対話型インターフェース コンソールアプリケーションにアクセスして追加された拡張機能や高度な機能を確認できます。

対話型インターフェース コンソールの利点

対話型インターフェース を実装して、ユーザーが希望するチャットチャネルを通じて仮想エージェントとライブエージェントでユーザーをサポートします。より一般的で解決しやすいユーザーの問題を、24 時間年中無休で利用可能な 仮想エージェント ボットに転用することで、IT 組織の生産性を向上させます。対話型インターフェース コンソールを使用すると、実装を迅速に開始し、前向きな成果を達成するための作業を簡単に行うことができます。

対話型インターフェース ユーザーとしての場所に合わせて独自に調整されたインテリジェントなエクスペリエンスをナビゲートします。対話型インターフェース コンソールは、対話型インターフェース をインストールまたは構成したことがない初めてのユーザーや、全機能を拡張しながら既存の実装を維持したいと考えている経験豊富なユーザーにとって最適です。

対話型インターフェース コンソールは次の機能を提供します。

- ポータルへのボットの追加、ボットのブランディングとカスタマイズ、ボットの挨拶の設定、測定基準の収集などの重要なタスクを実行するガイド付きエクスペリエンスモジュール。
- 仮想エージェントまたは人間のエージェントの会話エクスペリエンスを計画するのに役立つリソースとビデオにアクセスします。
- 仮想エージェント と エージェントチャット の両方の一般設定と、各アプリケーションに固有の設定。
- 最近の会話のボットパフォーマンス測定基準。
- インスタンスの設定内容を表示する [進捗状況] パネル。

移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム をクリックして、その機能の探索を開始します。

注:
コンソール 対話型インターフェース は、のオムニエクスペリエンス標準機能セットアプリServiceNow Storeからも使用できます。既存の顧客は、ストアからインストールする必要はありません。ただし、今後の更新はストアで入手できます。詳細については、 ServiceNow Store の Web サイトを参照してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

対話型インターフェース アプリケーションの監視と管理

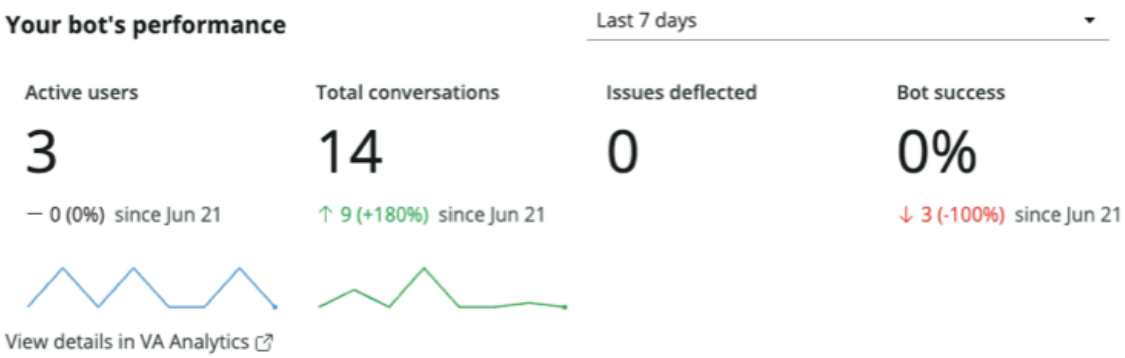
対話型インターフェースのホーム ページを使用して、最近の会話のパフォーマンスを監視したり、ボットをテストしたりします。プラグインの更新通知は、機能の更新の準備ができるとアラートを送信します。

ボットのパフォーマンス

自動翻訳

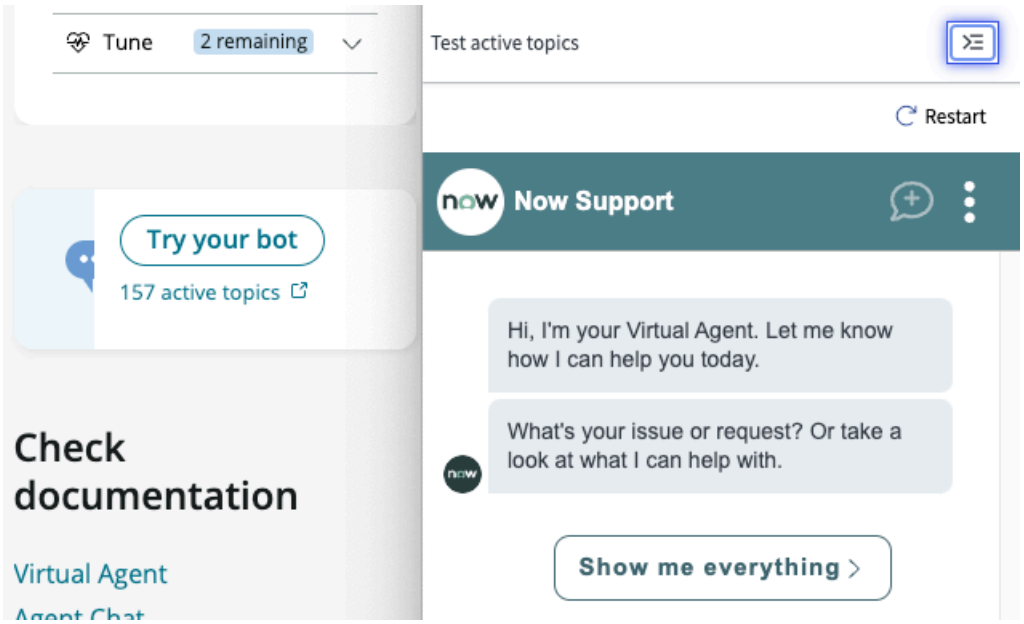
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース コンソールから最近のライブ会話のパフォーマンスを確認します。詳細については、[**VA** 分析の詳細を表示 **(View details in VA Analytics)**] を選択して、会話型分析ダッシュボードを開きます。



ボットのテスト

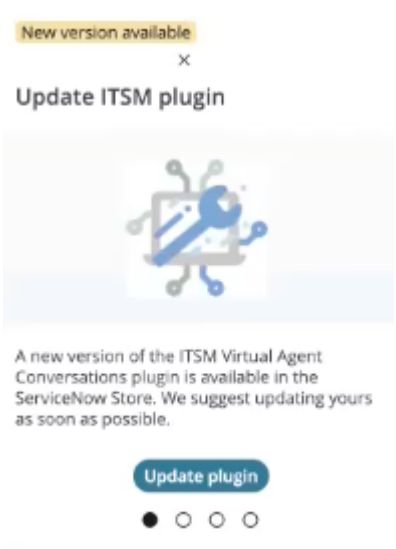
[ボットを試す] を選択して、新しいウィンドウで会話を開き、アクティブなトピックをテストします。要求を入力して送信し、ボットとの会話を開始します。アクティブなトピックの数が情報として示されます。



プラグインの更新

対話型インターフェース コンソールの通知は、インストールされているプラグインを更新するタイミングを知らせます。[プラグインの更新] を選択して ServiceNow Store から更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対話型インターフェース のチャネル

エンドユーザーが仮想エージェントやライブエージェントとやり取りするさまざまな方法は、チャネルと呼ばれます。対話型インターフェース では、ユーザーとエージェントが特定のコミュニケーションモード (リアルタイムの会話用のチャットモードと長時間の会話用のメッセージングモード) のあるチャネルを使用して会話します。

会話チャネルは、エンドユーザーとエージェントに、やり取りするためのさまざまなオプションを提供します。これらのオプションは、ユーザーとエージェントがいつ接続できるかと、ビジネス環境で使用されるチャットアプリケーションに基づいています。チャネルには、チャットチャネルとメッセージングチャネルの 2 つのタイプがあります。

チャットチャネル

チャットチャネルは、リアルタイムの双方向の会話をサポートします。これらの会話には、ユーザーとライブエージェント、またはユーザーと仮想エージェントが行うものがあります。この会話モードは同期しており、ユーザーは確実に応答を受けることができます。サポートされているチャットチャネルにより、エンドユーザーとエージェントは、使用しているチャットアプリケーション (クライアント) と接続可能な時間に基づいてやり取りできます。

同期チャットでは、次のチャネルがサポートされています。

- Service Portal (mweb) Web クライアント
- モバイル Web (mweb) クライアント
- Conversational Integration with Microsoft Teams
- Conversational Integration with Slack
- Conversational Integration with Workplace from Facebook
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Conversational Integration with LINE
- Conversational Integration with Facebook Messenger

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングチャネル

メッセージングチャネルを使用すると、特に一方がオンラインではない場合に、エンドユーザーとエージェントが長時間通信することができます。このチャットモードは非同期であり、当事者の都合に合わせて行われます。

エンドユーザーとエージェントが同時にオフラインで長時間通信する必要がある場合は、構築済みメッセージングチャネルを使用して、都合のいい時に非同期でチャットできます。

次のチャネルは非同期チャットで利用できます。

- モバイル Web (mweb) クライアント：非同期チャットのために、iOS、Android、およびデスクトップデバイス用にこのチャネルを設定します。
- Now Assist panel :によって Now Assist panel 使用されます。
- SMS チャネル：使用者 Twilio の対話型 SMS 統合

メッセージングチャネルテーブル

メッセージングチャネルは、メッセージングチャネルテーブル [sys_cs_channel] で定義されます。カスタムチャット統合フレームワークを使用してカスタムチャット統合を作成する場合は、それらの統合のチャネルモード (チャットまたはメッセージング) を指定できます。mweb チャネルなどのチャネルでは、チャットまたはメッセージングのいずれかを選択することもできます。

インスタンスの構成済みチャネル

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name ▲	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

チャネルによるライブエージェントサポート

すべてのチャネルがライブエージェントサポートに適しているわけではありません。たとえば、ボット間および音声チャネルのサポートを無効にしたい場合もあります。ライブエージェントサポートはデフォルトで有効になっていますが、管理者はメッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルでこの設定を変更できます。詳細については、「チャネルのライブエージェントサポートの無効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットおよびメッセージング機能

対話型インターフェース チャネルは、エージェントとエンドユーザーが簡単に接続できるようにするための基本的な機能を提供します。

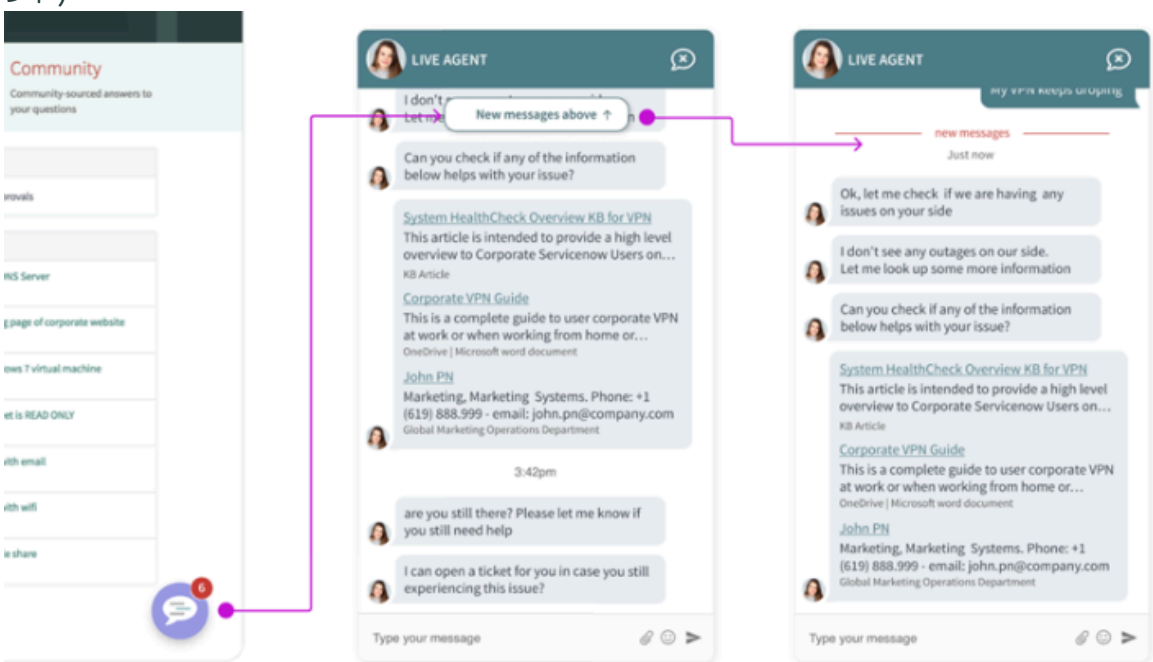
- ユーザーがチャットから離れているとき、またはオフラインになっているときに受信した新規メッセージや未読メッセージをユーザーに知らせるメッセージインジケーター
- チャット参加者が応答していることを示す入力インジケーター
- ユーザーとエージェントに表示される、会話のステータスに関する情報を提供するシステムメッセージ
- パスワードやアカウント番号などの機密データの安全な処理。このデータは、ユーザーが情報を入力するとマスクされ、他のユーザーは表示できません。
- アイドル状態のチャットまたはメッセージング会話の自動クローズ

新規および未読メッセージインジケーター

エンドユーザーは、オフラインの場合でもチャットとメッセージングチャネルで新しいメッセージインジケーターを受信します。ユーザーは、匿名 (ゲスト) または既知 (認証済み) にすることができます。未読メッセージ数がチャットウィジェットに表示されます。

非同期チャットの未読メッセージ数は、ライブエージェントによって送信されたオフラインメッセージの数と受信した単純な通知の数を反映しています。

未読メッセージ数および新規メッセージインジケーター **(Service Portal Web** クライアント)



メッセージインジケーターは次のように表示されます。

- 未読メッセージ数に制限はありません。一度に最大 50 件の未読メッセージを表示できます。メッセージは、オープン (現在) またはクローズ済み (過去) の複数の会話にまたがることができます。

- ユーザーがチャットクライアントを開くと、最後に受信したメッセージが表示されます。[以上新しいメッセージ] ボタンまたは [以下新しいメッセージ] ボタンによる指示に従って、上下にスクロールして未読メッセージを読むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既読メッセージと未読メッセージの間に新しいメッセージセパレーター行が表示されます。

- チャットウィンドウを閉じて再度開くと、表示されたメッセージは、ユーザーが閲覧していない場合でも「既読」と見なされます。

システムメッセージ

ライブエージェントまたは仮想エージェントとのアクティブな会話中に、特定のシステムメッセージがユーザーとエージェントに会話のステータスを通知します。たとえば、ユーザーがライブチャットに参加していても、一定の時間内に応答しない場合は、「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」という会話タイムアウトメッセージが表示されます。

対話型インターフェース コンソールのチャット設定で関連するシステムプロパティを編集することで、ベースシステムメッセージを変更できます。

チャネルのライブエージェントサポートの無効化

disable_live_agent プロパティを [チャネルプロパティ] 関連リストに追加して、ライブエージェントサポートから除外します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
disable_live_agent プロパティは、チャネルがライブエージェントをサポートしていないことを示すために *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* システムプロパティを置き換えます。チャネルに *disable_live_agent* パラメーターが設定されていない場合でも、当面は古いシステムプロパティが優先されます。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. テーブル内のチャネル名を選択します。
   たとえば、**Alexa** を選択します。
3. [チャネルプロパティ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [カスタムアダプタプロパティ] 新規レコードフォームで、フィールドに入力します。

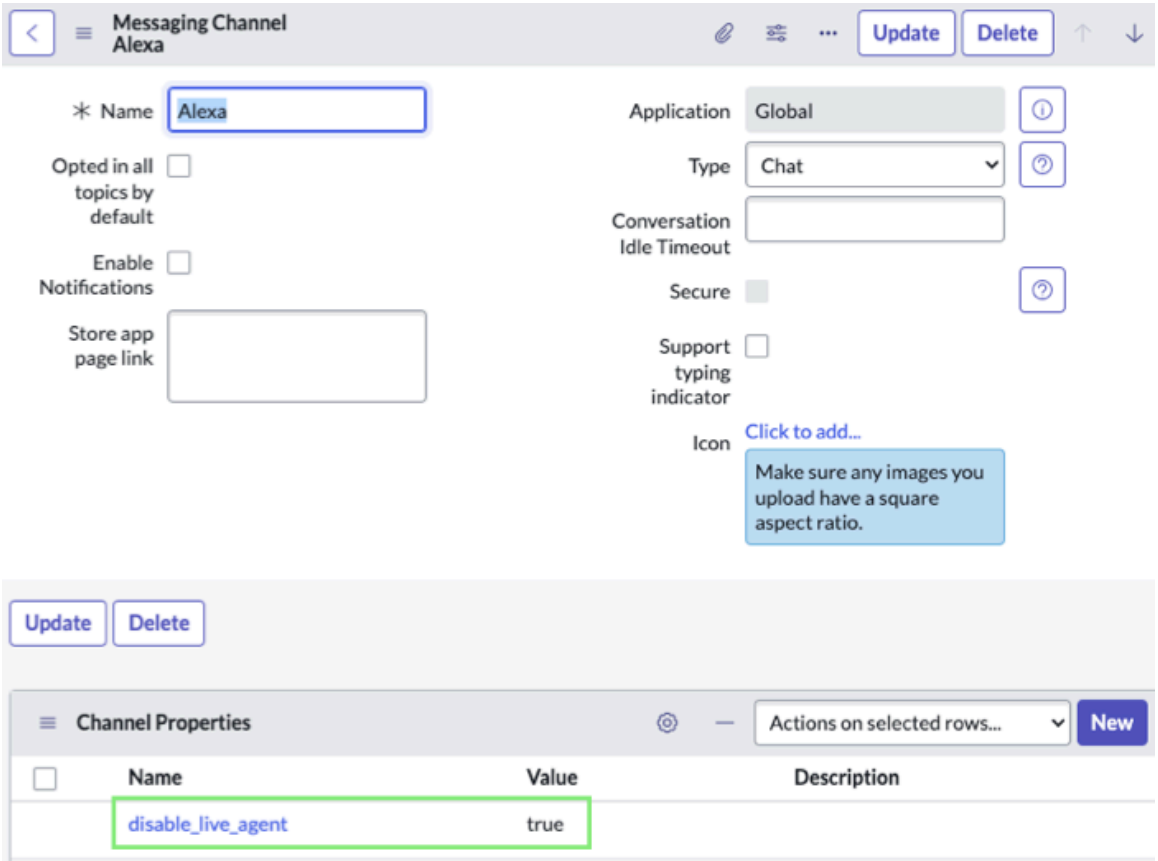
フィールド	説明
名前	disable_live_agent と入力します。
値	「true」と入力します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
disable_live_agent パラメーターが [チャネルプロパティ] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メッセージングチャネルでの非同期チャットの使用

組織またはブランドがエンドユーザーとの継続的なエンゲージメントを維持できるようにします。非同期チャットを使用すると、エージェントとエンドユーザーは、同時にオンラインにならずに長時間の会話に参加できます。エージェントは、重要なアラートや更新など、共有する有用な情報がある場合はいつでも、事前にユーザーに連絡することもできます。

非同期チャットを使用すると、エンドユーザーとエージェントは、数時間または数日にわたる会話を行うことができます。これらの会話はメッセージングチャネルで実行されるため、ユーザーとエージェントは、異なる時間に通信し、中断したところから会話を再開できます。ユーザーは都合の良いときに応答でき、エージェントとの作業でカスタマーサポート時間に制限されなくなりました。

長時間に及ぶ会話は、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルでメッセージングチャネルとして指定されたチャネルでサポートされます。ベースシステムで提供されるメッセージングチャネルには、ServiceNow Twilio の対話型 SMS 統合 アプリと ServiceNow Conversational SMS Service Channel アプリで使用される SMS チャネルが含まれます。

Rome リリース以降、iOS、Android、およびデスクトップデバイスを含む Web (mweb) チャネルを、チャットチャネルの代わりにメッセージングチャネルとして構成することもできます。構成の詳細については、「Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)」を参照してください。

注:
Web チャットおよび mweb チャネルは、ニーズに応じてチャットモードとメッセージングモードの両方をサポートする唯一のチャネルです。Web チャットは、どのインスタンスでも 1 つのモードでのみ設定できます。非同期チャット機能は、特にメッセージングモードの mweb チャネルを参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件

非同期チャットには、ServiceNow Store の特定のプラグインと ServiceNow アプリケーションが必要です。

非同期チャットに必要なプラグインと **ServiceNow** アプリ

プラグインまたは **ServiceNow** アプリ	説明
Glide 会話サーバー [com.glide.cs]	会話設定や 仮想エージェント Web クライアントプラグイン (com.glide.cs.sn-va-web-client-app) など、会話サーバーによって処理される 仮想エージェント 機能を有効にします。 会話サーバーは、ベースシステムに付属する 仮想エージェント Lite に含まれます。仮想エージェント の全機能については、「Glide 仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。これはサブスクリプションで利用できます。
会話メッセージング [com.glide.messaging.awa]	ワークスペース のメッセージングアクションなど、会話型メッセージングの機能を有効にします。 詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。
Now Mobile アプリ (バージョン 12.2)	ユーザーがインシデントと要求を送信し、タスクを管理し、エージェントチャット (および 仮想エージェント を使用している場合は 仮想エージェント) からヘルプを要求できるようにします。 エンドユーザーは、Apple App Store または Google Play ストアからそれぞれ iOS または Android システム用の Now Mobile アプリをインストールします。
エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (バージョン 3.0)	メッセージングチャネルでエージェントが開始した会話をサポートします。この ServiceNow アプリは ServiceNow Store から入手でき、会話メッセージングプラグイン (com.glide.messaging.awa) もインストールします。

非同期チャットの仕組み

非同期チャットには、ユーザーとエージェントの会話エクスペリエンスを向上させるために役立つ、次のようなさまざまな機能があります。

- ユーザーがチャットウィンドウから離れているとき、またはオフラインになっているときに受信した新規メッセージや未読メッセージをユーザーに知らせるメッセージインジケーター。
- メッセージングまたはチャットチャネルに合わせて調整された、ユーザーとエージェントに表示されるシステムメッセージ。
- 管理者が必要に応じてメッセージングチャネルに合わせて調整できるアイドル会話タイムアウト期間。
- エージェントがユーザーとのコミュニケーションを開始できるようにするプロアクティブなメッセージング機能

次のセクションでは、これらの機能が非同期チャットでどのように機能するかについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規および未読メッセージインジケーター

エンドユーザーは、オフラインの場合でもメッセージングチャネルでメッセージを受信できます。ユーザーは、匿名 (ゲスト) または既知 (認証済み) にすることができます。未読メッセージ数がチャットウィジェットに表示されます。未読メッセージ数は、ライブエージェントによって送信されたオフラインメッセージの数と受信した単純な通知の数を反映しています。

未読メッセージ数および新規メッセージインジケーター

- 未読メッセージ数に制限はありません。一度に最大 50 件の未読メッセージを表示できます。メッセージは、オープン (現在) またはクローズ済み (過去) の複数の会話にまたがることができます。
- ユーザーがチャットクライアントを開くと、最後に受信したメッセージが表示されます。[以上新しいメッセージ] ボタンまたは [以下新しいメッセージ] ボタンによる指示に従って、未読メッセージを上下にスクロールして読むことができます。
- 既読メッセージと未読メッセージの間に新しいメッセージセパレーター行が表示されます。
- チャットウィンドウを閉じて再度開くと、表示されるメッセージは、ユーザーが閲覧していない場合でも「既読」と見なされます。

システムメッセージ

チャットモードでユーザーとエージェントに表示される特定のシステムメッセージは、メッセージングモードでは適用されず、必要に応じて抑制されます。次の表は、モードに応じて表示または抑制されるシステムメッセージを示しています。

メッセージングモードとチャットモードで表示されるシステムメッセージ

システムメッセージ	メッセージングモード (Web およびモバイル)	チャットモード
X はサポートセッションをクローズしました。 [エージェントまたはユーザーのいずれかがチャットセッションをクローズしたときに表示されます]	表示	表示
サポートセッションがクローズされました。 [エージェントまたはユーザーがチャットセッションをクローズしなかったときに表示されます]	抑制	表示
X がチャットに参加しました。	抑制	表示
サポートにご連絡いただきありがとうございます。問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。	表示	表示
会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？ [*com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* システムのプロパティによって制御されるアイドル状態のライブチャットセッションの制御]	抑制	表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングチャネルでのアイドル状態の会話とメッセージングアクション

チャットチャネルでは、仮想エージェントおよびライブエージェント会話のデフォルトのアイドル会話タイムアウト時間は、2 時間 (7200 秒) です。ただし、メッセージングチャネルのライブエージェント会話では、特定のメッセージングアクションが自動的に適用され、アイドル状態の会話の処理方法に影響します。メッセージングチャネルでは、要求者が 2 日以内にエージェントメッセージに応答しなかった場合、会話のステータスが [破棄してクローズ] に変わり、メッセージはクローズされます。メッセージングアクションの詳細については、「メッセージングアクションの設定」を参照してください。

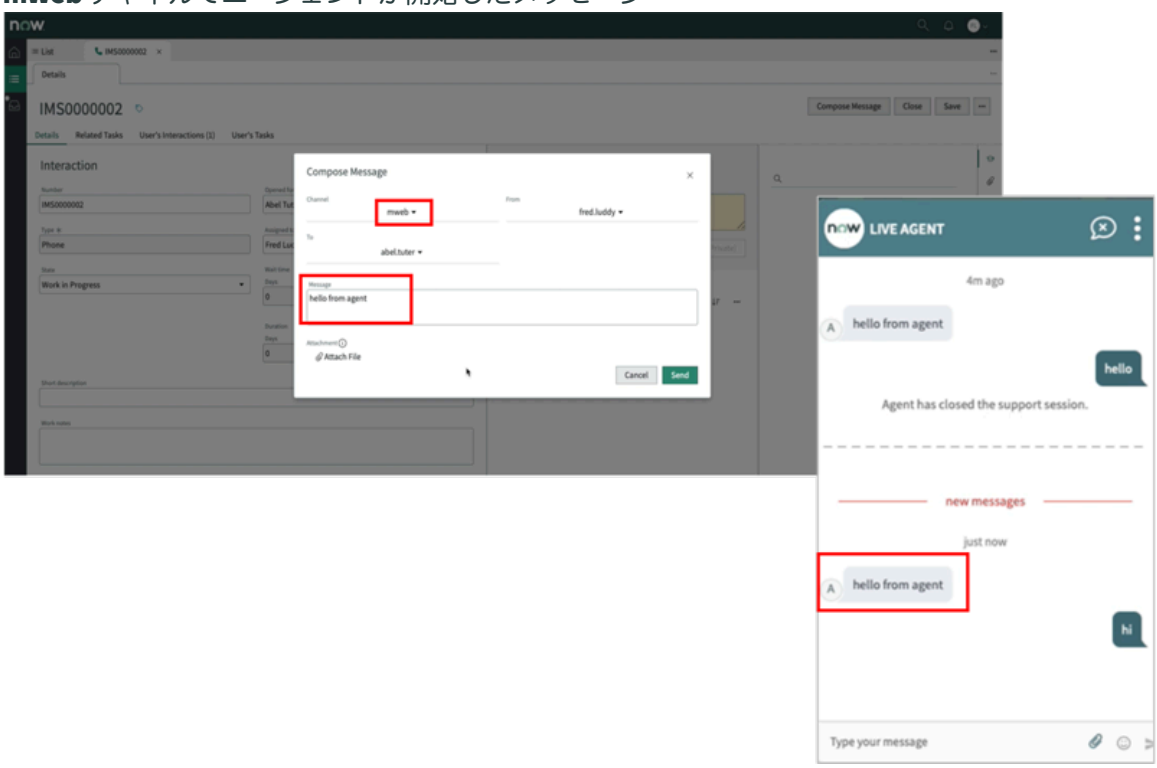
管理者は、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [会話のアイドルタイムアウト] フィールドに値を設定することで、チャネルごとの会話のアイドルタイムアウト期間を上書きできます。詳細については、「チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き」を参照してください。

プロアクティブメッセージング

エージェントが開始したメッセージングインターフェイスを使用すると、エージェントはエンドユーザーと積極的に通信して、関連する情報や役立つ情報を共有できます。エージェントが非同期チャットで mweb チャネルからメッセージングを開始すると、ユーザーはすぐに応答して双方向の会話を体験することができます。mweb チャネルを使用したプロアクティブメッセージングには、次の機能があります。

- エージェントが選択したユーザーにメッセージを作成して送信するために使用する [メッセージの作成] 機能。メッセージには、リンクと添付ファイルを含めることができます。
- ユーザーがメッセージに返信すると、進行中のインタラクションコンテキストが保持され、エージェントに会話の維持に必要な情報が提供されます。

mweb チャネルでエージェントが開始したメッセージ



エージェントが開始したメッセージの詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ライブエージェント会話でのエンドユーザーエクスペリエンス

ユーザーが特定のエージェント (たとえばエージェント A) からオフラインメッセージを受信した後に Web クライアントを起動すると、会話はライブエージェントモードになります。

- エージェント A が対応可能な場合、ユーザーはエージェント A との会話を再開できます。
- エージェント A が対応可能でないがエージェント B が対応可能である場合、エージェントの再アサイン設定に応じて、チャットウィンドウにエージェント B の名前とアバターが表示され、会話が再開されます。
- 対応可能なエージェントがいない場合、会話はキュー最大待機時間に基づいてエージェントにルーティングされます。待機時間がない場合、会話はエージェントが対応可能になるまで待機します。

Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)

Web クライアントを非同期チャットのメッセージングチャネルとして設定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

ベースシステムの Web チャネルである mweb は、Web クライアントおよびモバイルクライアントのチャットチャネルとして自動的に設定されます。Web チャネルをメッセージングチャネルとして使用するには、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブル内のチャネル [タイプ] を変更します。

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] フォームで、mweb レコードを選択し、[タイプ] フィールドをダブルクリックします。
3. [タイプ] を [メッセージング] に変更します。
4. 値を保存します。

タスクの結果

mweb チャネルがメッセージングモードに設定されます。長時間実行される会話の管理を支援するために、システムは特定のメッセージングアクションをメッセージングモードで自動的に実行します。

- エージェント応答のない要求者メッセージ (エージェントエクスペリエンス)：エージェントが 30 分以内に要求者に応答しなかった場合、エージェントはエンドユーザーからのメッセージに応答が必要であるというリマインダーを受信します。
- 要求者応答のないエージェントメッセージ：要求者が 2 日経過してもエージェントメッセージに応答しなかった場合、インタラクションレコードの会話ステータスは自動的に [破棄してクローズ] に設定されます。

メッセージングアクションの詳細については、「メッセージングアクションの設定」を参照してください。仮想エージェント と ライブエージェント のアイドル会話のタイムアウトと会話ステータスの詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」と「仮想エージェントインタラクションレコード」を参照してください。

対話型インターフェース コンポーネントのインストール

対話型インターフェースのホーム ページを使用して、仮想エージェントおよび関連プラグインをインストールします。インストールしたら、カードを選択してボットをカスタマイズするか、エージェントチャットを設定します。

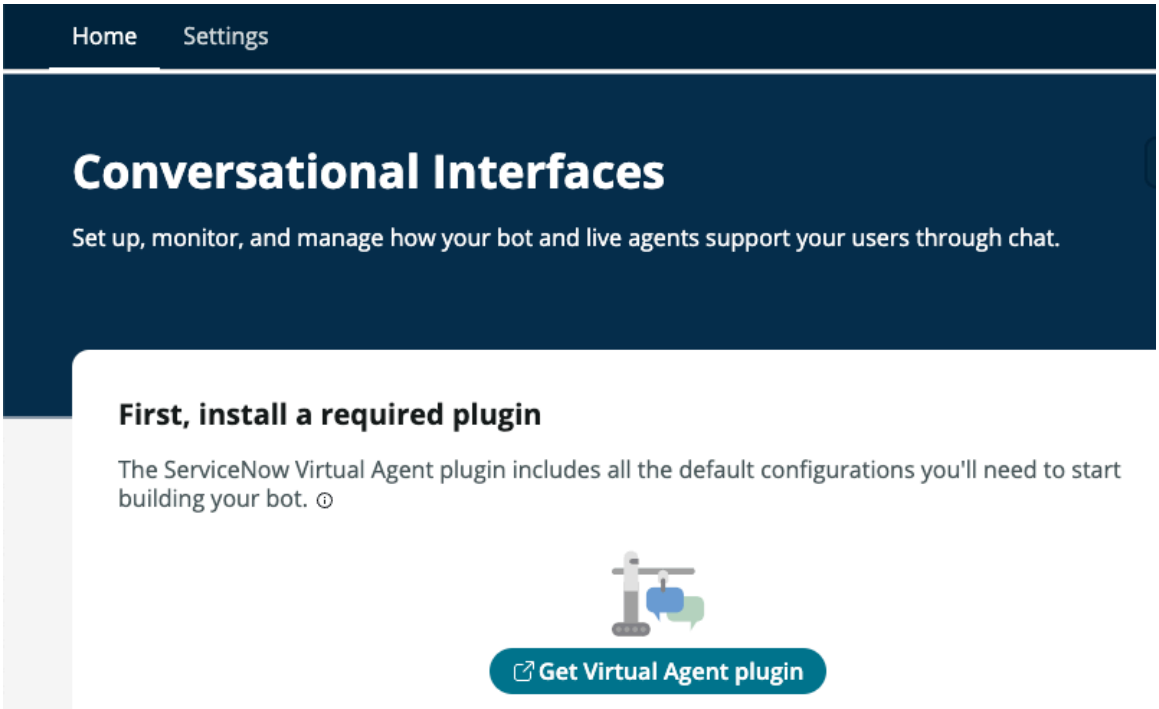
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントをこれまでインストールしたことがない場合は、最初にインストールするように対話型インターフェース コンソールにメッセージが表示されます。ホームページのレイアウトは、インストールおよび設定した機能に応じて異なる場合があります。

仮想エージェント のインストール

開始するには、仮想エージェント プラグインをインストールする必要があります。[仮想エージェントプラグインを取得] を選択してインストールします。

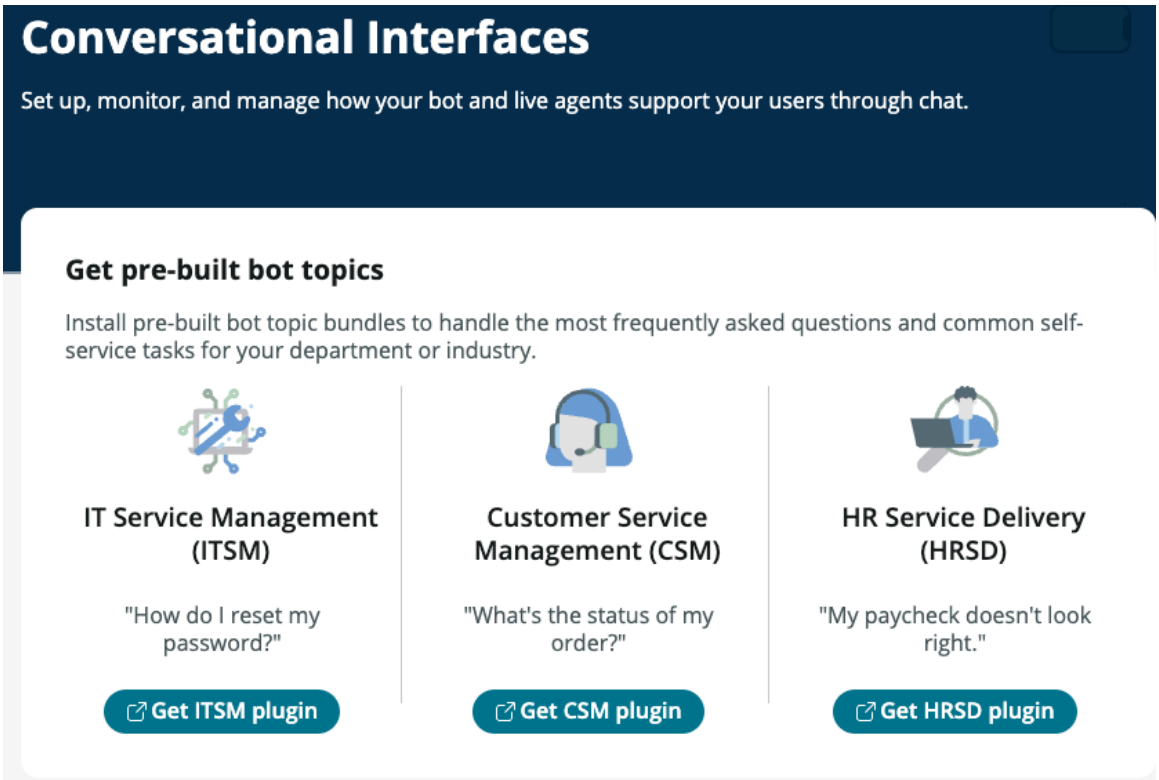


構築済みボットトピックを取得する

一般的なユーザー要求を処理するために使用する構築済みのトピック会話を提供する、プラグインを有効にします。たとえば、パスワードのリセットなどの IT 関連のサポートの問題や、休暇の要求などの人事関連の問題などです。詳細については、「事前構築された 仮想エージェント トピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル」を参照してください。

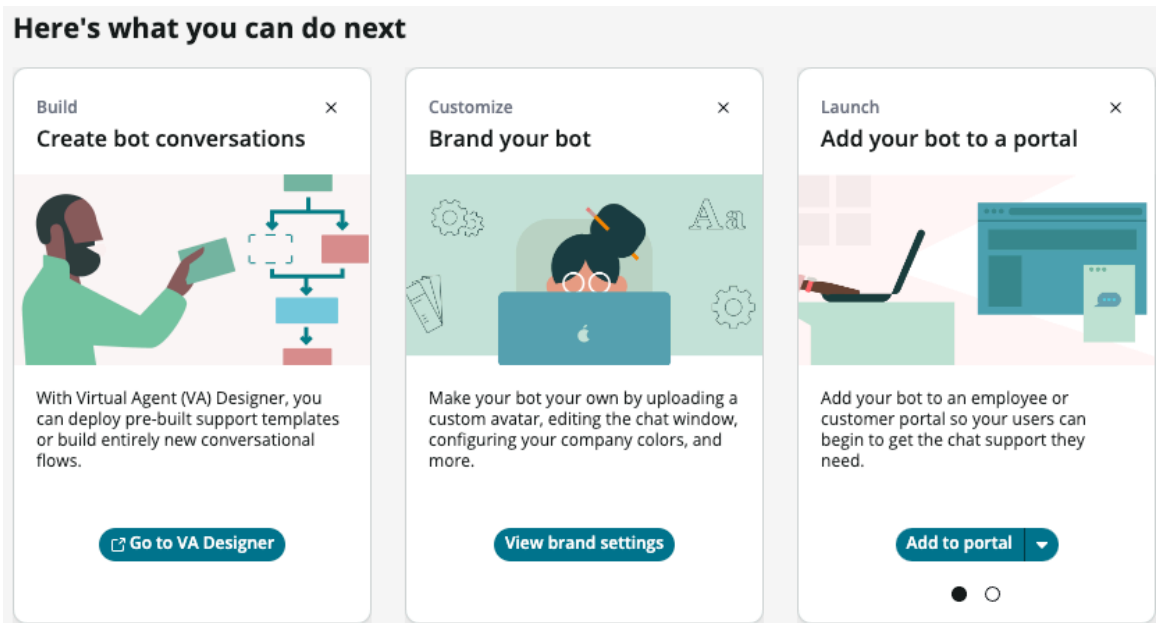
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次に実行できること

対話型インターフェースのホーム ページから一般的な仮想エージェント設定を確認します。次のステップには、通常、ボットのブランディング、ユーザーがアクセスできるポータルへの追加、仮想エージェントデザイナーでの会話の作成が含まれます。



対話型インターフェース を実装する前に、いくらかの時間をかけて、ビジネスに必要な 対話型インターフェース エクスペリエンスを想定できるようにいくつかの重要な質問を尋ねて、それに回答してください。その他のオプション については、[仮想エージェントに必要な要素を取得] セクションを参照してください。

エージェントチャットの設定

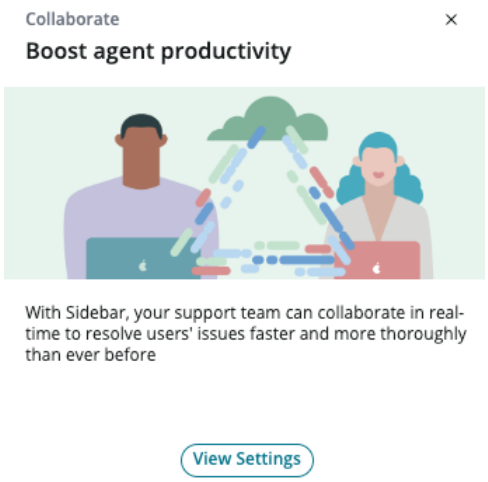
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントサポートを有効にして設定します。エージェントの名前とアバターを設定し、エージェントのステータスメッセージを設定して、エージェントがユーザーのチャット履歴を表示できるかどうかを決定します。

サイドバー のインストール

ワークスペースのタスクベースまたはインタラクションベースのレコードでの作業の際に、他のユーザーと共同作業できるようにするライブエージェントを提供します。

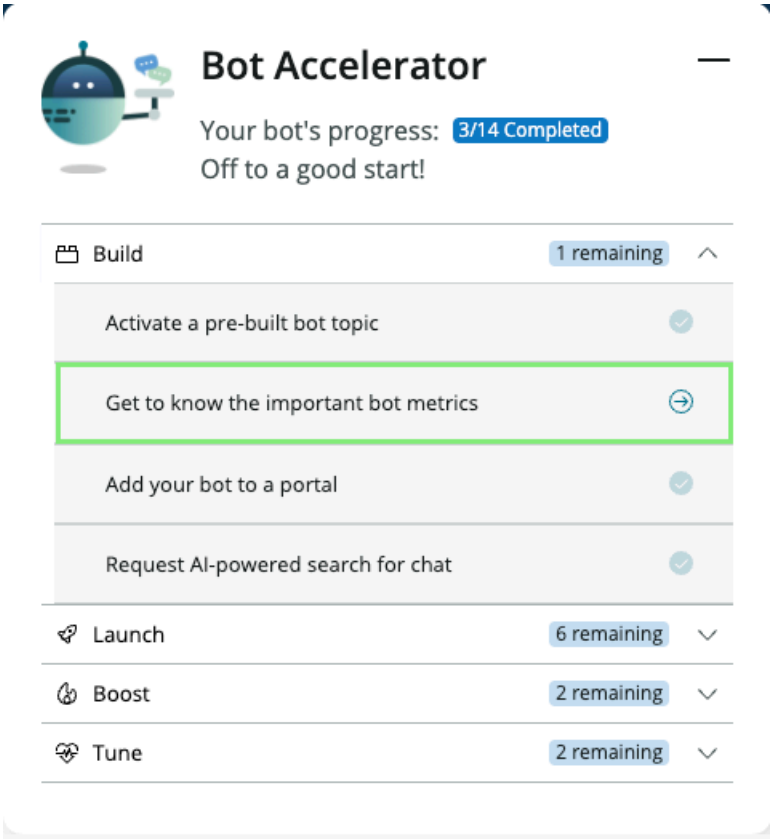


ボットアクセラレーターの進捗状況パネル

進捗状況パネルには、構成した内容と、未構成または非アクティブな状態のツールがすばやく表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対話型インターフェース の構成

ホームページの 対話型インターフェース コンソールおよび [チャット設定] オプションを使用して、一般的なチャット機能を調べて構成し、仮想エージェントおよびエージェントチャット機能を設定できます。

対話型インターフェース の構成

対話型インターフェース コンソールのカードを使用して、仮想エージェント および エージェントチャット の機能を設定します。アクセスするたびにカードが自動的にソートされるため、未処理の機能が最初に表示されます。

チャット構成カード

カード	機能	説明
	構築済みトピックを取得する	構築済み会話トピックを使用してその他の要求を処理するようにボットに指示します。
	AI Search を要求する	仮想エージェントボットに AI 検索 を追加することで、ユーザーは、自分の質問に対する回答や要求に対する解決策を検索できるようになります。
	ボットのブランド化	色とアイコンを選択してボットをカスタマイズし、会社のポータルを反映するロゴを追加します。
	ボットの挨拶を作成	ユーザーに挨拶してやり取りする方法を選択して、ボットをカスタマイズします。
	ボットをポータルに追加	仮想エージェントボットをポータルに追加して、配置する場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット構成カード (続く)

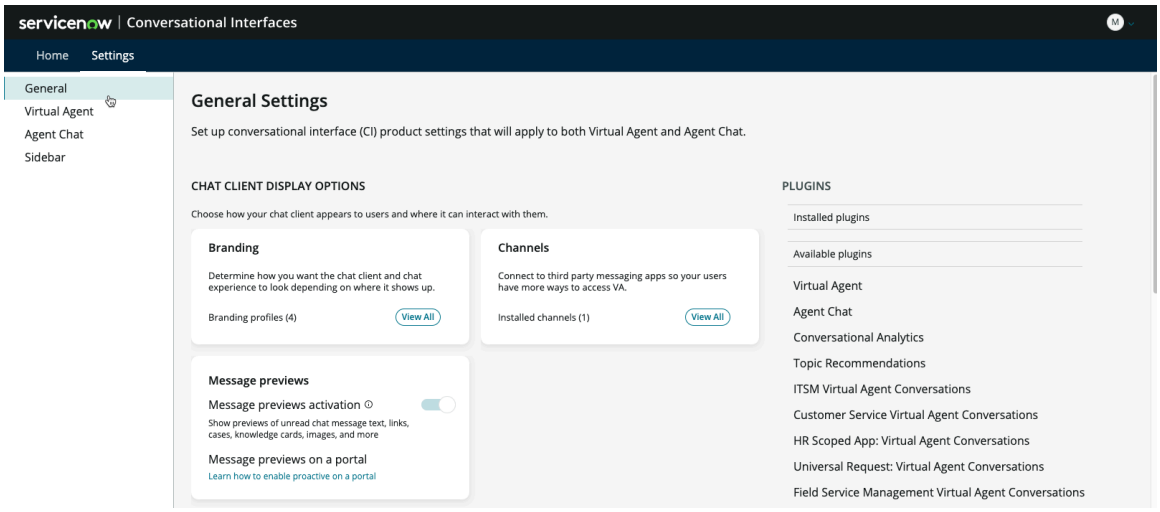
カード	機能	説明
	トピックの推奨事項を設定	既存のサポート要求の分析に基づいて推奨トピックを取得します。
	会話の測定基準をキャプチャする	会話型分析ダッシュボードを使用してインタラクション測定基準を収集し、ボットのパフォーマンスを評価します。
	Natural Language Understanding (NLU) の設定	ボットがユーザーの意図を適切に理解できるように助けます。詳細については、「キーワードと比較した自然言語モデルの利点」を参照してください。
	メッセージアプリとの仮想エージェント統合	Conversational Integration with Slack や Microsoft Teams などの他のチャネルにボットを追加します。
	エージェントチャットを設定	使用しているチャットクライアントのライブチャットサポートにユーザーを接続します。
	サイドバー の設定	ワークスペースのタスクベースまたはインタラクションベースのレコードでの作業の際に、他のユーザーと共同作業できるようにするライブエージェントを提供します。
	エージェントチャット用の汚い言葉フィルタープラグインをインストールして設定	ライブエージェントが不適切な言葉づかいや冒とく的な言葉づかいのメッセージを要求者に送信するのを防ぎます。
	Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール	電話チャネルを使用して、ボットとのユーザー会話を有効にします。
	仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用	仮想エージェントの言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。
	設定 イシュー自動解決	機械学習を使用して仮想エージェントトピック、ナレッジ記事、およびカタログアイテムをインテリジェントに提供することで、ユーザーにすぐにセルフサービスを提供します。
	Omnichannel Callback のインストール	他の ServiceNow® アプリがコールバックオプションをユーザーに表示または通知できるようにします。

チャット設定

[チャット設定] タブは、[全般] タブが選択された状態で開きます。このタブには、すべての 対話型インターフェース アプリケーションに適用される一般的な設定が含まれています。現在インストールされているプラグインと、アクティブ化できる利用可能なプラグインが、リンクとしてリスト化されます。リンクを選択して詳細情報を表示するか、アクティベーションプロセスを開始します。

左側のナビゲーションペインにある [仮想エージェント]、[エージェントチャット]、および **[Sidebar]** タブを使用して、各アプリケーションの構成設定ページを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



これらの設定の詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 全般設定
- 仮想エージェントの設定
- エージェントチャットの設定
- Sidebar 設定

対話型インターフェース コンソールの以前のリリースでの構成設定を検索

以前のリリースからアップグレードした場合は、対話型インターフェース コンソールページから 仮想エージェント と エージェントチャット の構成設定とフォームにアクセスできます。

次のテーブルを使用して、以前のリリースで使用されていた 仮想エージェント と エージェントチャット の構成フォームと設定が、対話型インターフェース コンソールと [チャット設定] のどこにあるかを確認してください。

たとえば、以前の [チャットのセットアップ] フォームは [エージェントチャットの設定] になり、コンソールの 対話型インターフェース[エージェントチャットのセットアップ] カードからアクセスできます (すべて > 対話型インターフェース > ホーム) または [ホーム] ページの [チャット設定] タブを使用します。

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
チャットクライアント		
ブランディングとチャットメニュー **[Conversational Interfaces]** > [ブランディングとチャットメニュー]	ボットのルックアンドフィールを編集	全般設定におけるブランディング [すべて > 対話型インターフェース > 設定]
Microsoft Teams、Slack、および Workplace from Facebook 用のメッセージングアプリ統合	ボットを他のチャネルに追加	全般設定のチャネル [すべて > 対話型インターフェース > 設定]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定 (続く)

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
[Conversational Interfaces] > メッセージ アプリの統合] - **Conversational Interfaces** のアプリケーションナビゲーターで引き続き使用可能		
チャットのセットアップ **[Conversational Interfaces]** > [チャットのセットアップ]	エージェント チャットを設定	• エージェントチャットの設定 [すべて > 対話型インターフェース > 設定 > [エージェントチャット] • 仮想エージェント設定に移動した通知を有効にする [すべて > > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
チャット設定のコンテキスト関連リスト **[Conversational Interfaces]** > [チャットのセットアップ]	カードなし	全般設定のコンテキスト変数 [すべて > 対話型インターフェース > 設定]
チャット設定のシステムメッセージ関連リスト **[Conversational Interfaces]** > [チャットのセットアップ]	カードなし	全般設定のシステムメッセージ [すべて > 対話型インターフェース > 設定]
チャット設定の URL ナビゲーション関連リスト **[Conversational Interfaces]** > [チャットのセットアップ]	カードなし	全般設定の URL ナビゲーション [すべて > 対話型インターフェース > 設定]
会話ルーティング		
チャット前のサーベイ **[Conversational Interfaces]** > [事前チャットサーベイ]]	カードなし	全般設定でのチャット前のサーベイ [すべて > 対話型インターフェース > 設定]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定 (続く)

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
コンテキストトピックインテント **[Conversational Interfaces]** > [コンテキストトピックインテント]	カードなし	全般設定のトピックコンテキストインテント [すべて > 対話型インターフェース > 設定]
仮想エージェント		
トピックの推奨事項 **[Conversational Interfaces]** > 仮想エージェント > トピックの推奨事項] - **Conversational Interfaces** のアプリケーションナビゲーターで引き続き利用可能なオプション	推奨トピックを取得	仮想エージェント設定のトピックの推奨事項 [すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
推奨事項の設定 **[Conversational Interfaces]** > 仮想エージェント > [レコメンデーション設定]]:**Conversational Interfaces** のアプリケーションナビゲーターで引き続き利用可能なオプション	カードなし	仮想エージェント設定のトピックの推奨事項 [すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
全般設定の [NLU 設定] タブ **[Conversational Interfaces]** > 仮想エージェント > 一般設定]	NLU を設定	仮想エージェントの設定における Natural Language Understanding [すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
インシデントの自動解決 **[Conversational Interfaces]** > インシデントの自動解決 > • [セットアップ] • [設定] • [シミュレーション] オプションは、**[Conversational Interfaces]** 下のアプリケーションナビゲーターで引き続き利用可能	自動解決を設定	仮想エージェント設定の問題の自動解決 (IAR) [すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
全般設定の [回避設定] タブ	カードなし	仮想エージェント設定の回避測定基準

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント および エージェントチャット の構成フォームと設定 (続く)

以前のリリースの構成フォームまたは設定	対話型インターフェース コンソール アクションカード	チャット設定
[Conversational Interfaces] > 仮想エージェント > 一般設定]		[すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
挨拶のカスタム対応とセットアップ **[Conversational Interfaces]** > 仮想エージェント > [挨拶のカスタム対応とセットアップ]	ボットがユーザーに挨拶する方法を選択します	仮想エージェント設定における挨拶のカスタム対応とセットアップ [すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント]
測定基準		
対話型アナリティクス **[Conversational Interfaces]** > 対話型アナリティクス > • [仮想エージェントダッシュボード] • イベント設定 • [計算式の上書き] オプションは、**[Conversational Interfaces]** 下のアプリケーションナビゲーターで引き続き利用可能	インタラクション測定基準を収集	設定なし

チャット全般設定

仮想エージェントとエージェントチャットに共通する基本的なチャット機能を設定するには、対話型インターフェースのコンソール を使用します。

チャット全般設定

次を行うには...	参照トピック
チャットクライアントの表示オプション	
自分のボットをブランド化する	チャットクライアントのブランディング
最小化されたチャットウィンドウで新規メッセージまたは未読メッセージをプレビューする	Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化
会話ルーティング	
サードパーティのメッセージングアプリで実行するように自分のボットを構成する	メッセージアプリとの仮想エージェント統合。
チャット前のサーベイを作成する	チャット前のサーベイ設定を定義する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャット全般設定 (続く)

次を行うには...	参照トピック
チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を作成および使用する	チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定
他の ServiceNow アプリからコールバックオプションをユーザーに表示または通知する	Omnichannel Callback
トピックコンテキストインテントを構成する	トピックコンテキストインテントの構成の定義
システムアクション	
システムチャットメッセージを変更する	仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
チャットウィンドウからリンクを開く方法を指定する	対話型インターフェース での URL ナビゲーション
機密データを検出するように自分のボットを構成する	機密データハンドラーを構成
ユーザーが非アクティブなときに未読メッセージのサマリーメールをユーザーに送信する	見逃したチャットアクティビティメールの送信

ボットをポータルに追加

ボットおよび人間エージェントとやり取りする場所をユーザーに提供します。ベースシステムで提供されている サービスポータル チャット構成 (エージェントチャット と 仮想エージェント に使用するサービスポータル エージェントチャット 構成など) を選択します。エンドユーザーは、任意のポータルページで、ボット または エージェントチャット の会話を開始して維持できます。

始める前に

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) またはエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインを有効にします。Glide Virtual Agent プラグインは、サブスクリプションを購入している場合にのみ有効にすることができます。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットをポータルに追加] で [ポータルに追加] を選択してベースシステムポータルを構成します。
   たとえば、エージェントチャットと仮想エージェントに使用するポータルを構成するには、Service Portal エージェントチャット構成を選択します。
3. フォームで、ポータル構成を更新します。

フィールド	説明
アクティブ	構成を有効にするオプション。ベースシステム Service Portal の設定は、自動的に有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	設定レコードの一意の名前。
ポータル	このチャット構成を使用するポータル。ポータルが選択されていない場合、構成はシステムにあるすべてのポータルに適用されます。
アプリケーション	レコードの読み取り専用アプリケーションスコープです。
公開	ユーザーがログインする前にポータルを使用できるようにするオプション。
ロール	ユーザーがポータルを使用するために必要なロール。ロールが選択されていない場合、エージェントチャット と仮想エージェントは、ロールに関わらずすべてのユーザーが利用できます。
順番	構成を実行する順番を示す番号。適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。

サーバースクリプト	ユーザーが会話を開始したときに、ページとウィジェットデータを エージェントチャット の会話に渡すスクリプト。たとえば、エージェントチャットが値にアクセスできるようにフィールドをチャットの会話に渡します。このスクリプトで渡されたデータは、このレコードに関連付けられているポータル内のすべてのページで使用できます。このスクリプトは、 GlideSPScriptable API にアクセスできます。
	
	注:
	ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するSys ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。
	
	次の例は、ポータルに関連付けられたカタログのリストを含むオブジェクトを、現在の会話に返します。
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	iframe HTML 要素で エージェントチャット を開いた場合、カタログのリストは iframe URL に含まれます。このフィールドのパラメーターは、エージェントチャットに渡された競合するページデータをすべて上書きします。

4. [更新] を選択します。

タスクの結果

エンドユーザーは、選択したポータルのどのページからでも エージェントチャット または 仮想エージェント の会話を開始および維持できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

使用しているポータルを確認する

対話型インターフェースのホーム に戻り、[ボットをポータルに追加] で、カードの下部にある 2 番目のナビゲーションドットを選択します。カードが [ボットとのやり取り] に変更されたら、[ポータルを開く] メニューを使用して、表示するポータルを選択します。指定したポータルページが開いたら、右下隅のチャットアイコンを選択して、ボットの会話を開始します。

他のサービスポータル エージェントチャット 機能を設定する

サービスポータルでは、[エージェントチャット] ボタンをカスタマイズしてページデータを エージェントチャット に渡すことができます。詳細については、「Service Portal でエージェントチャットを構成する」を参照してください。

チャットクライアントのブランディング

会社のロゴやボットアバター、UI カラースキーム、フォント、ユーザーに表示されるチャットサポートメニューなど、独自のブランドを使用してチャットインターフェイスをカスタマイズします。

注:
Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、Web クライアントはデフォルトで認証されたユーザーのみがアクセスできます。認証されていないユーザーに Web クライアントへのアクセスを許可するには、 対話型インターフェース > 設定 > 全般. 詳細については、「Web クライアントへのパブリックアクセスを有効にする」を参照してください。

複数のブランディング構成

1 つのインスタンスに対して、任意の数の自社用カスタム設定構成を作成できます。これらのブランディング構成は、Web チャットとモバイルクライアントに適用され、Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger の会話型統合には適用されません。

注:
Conversational Integration with Microsoft Teams のボットのブランディングは、Microsoft Teams アプリのカスタマイズ機能で利用できます。詳細については、Now Community の「MS Teams branding for the conversational integration」を参照してください。Slack のブランディングボットの詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

デフォルトのブランディング構成には、ServiceNow アバターを持つ仮想エージェントボットが含まれます。追加のブランドボットが必要な場合は、ユーザー [sys_user] テーブルにボットごとのユーザープロファイルを作成します。ボットに一意のユーザー ID、名前 (Acme など) を指定し、ボットアバターの写真 (画像) をアップロードして、ボットをアクティブにします。インスタンスにユーザーを追加する方法の詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

作成したら、構成で使用するボットを選択します。ブランドボットは、単一の構成または複数のブランディング構成で使用できます。

サポートされているブランディングアイテム

対話型インターフェース は、カスタマイズ可能なデフォルトのブランディング構成を提供します。デフォルトの構成を変更するには、他のブランディング構成を作成するか、チャット (サポート) メニューを変更して、次のファイルと情報を収集して準備します。

組織イメージ

チャットウィンドウで使用する会社のロゴの画像。仮想エージェント を使用している場合に、ブランドボットに使用するアバターの画像。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

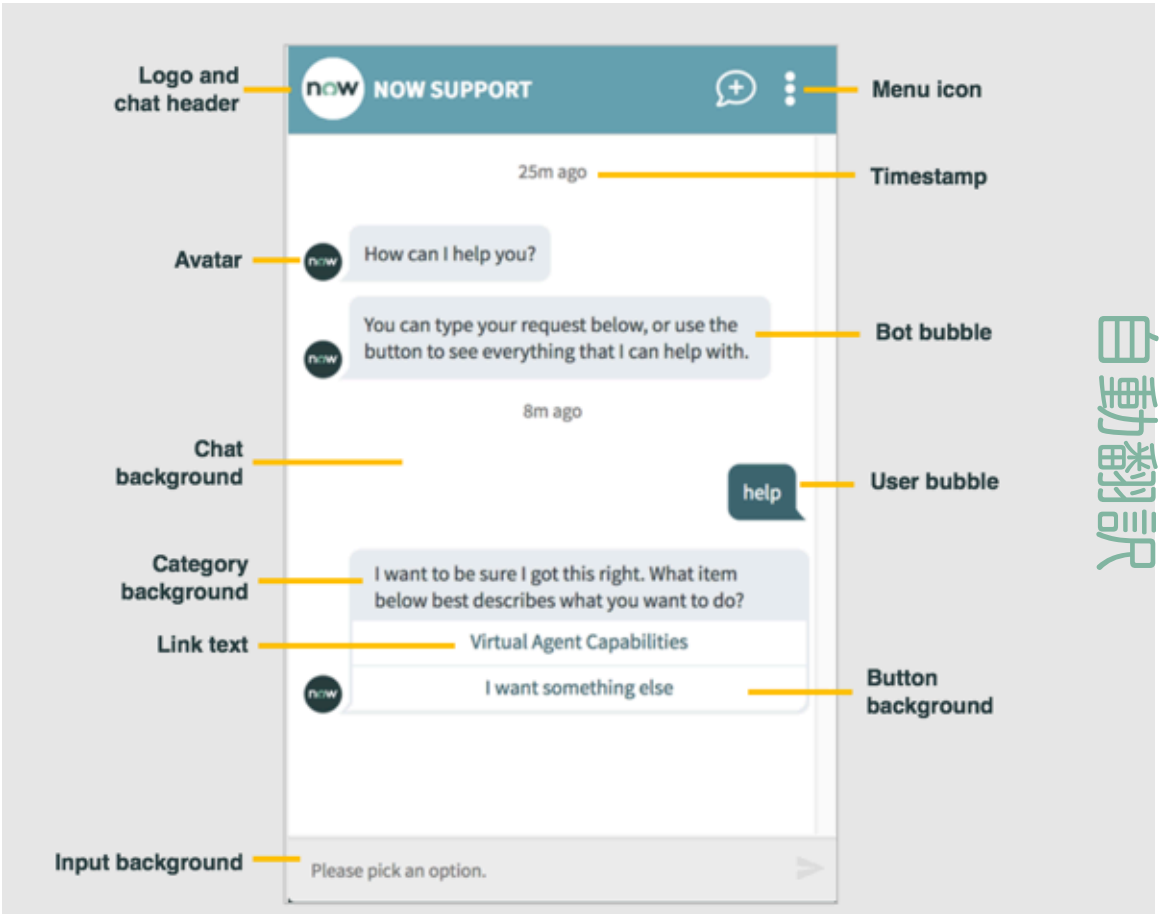
画像は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、または .svg ファイル形式である必要があります。画像は高解像度にすることができますが、画像表示はアスペクト比に基づいてスケーリングされます。 チャットを専用のブラウザーウィンドウで実行すると、ブランディングロゴのサムネイルが、ブラウザーのタブに自動的に表示されることに注意してください。

色とフォント

表示されるチャットバブル、ボタン、通知など、さまざまなユーザーインターフェイスアイテムに使用される色とフォント。

インターフェイスアイテムの色を変更する場合は、それらのアイテムの 16 進数または RGBA 色を決定します。構成中に 16 進数または RBGA 色を指定すると、チャットのサンプルウィンドウに変更内容がすぐに表示されます。16 進数と RGB 色の仕様の詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools)」を参照してください。

チャットウィンドウの **UI** アイテム



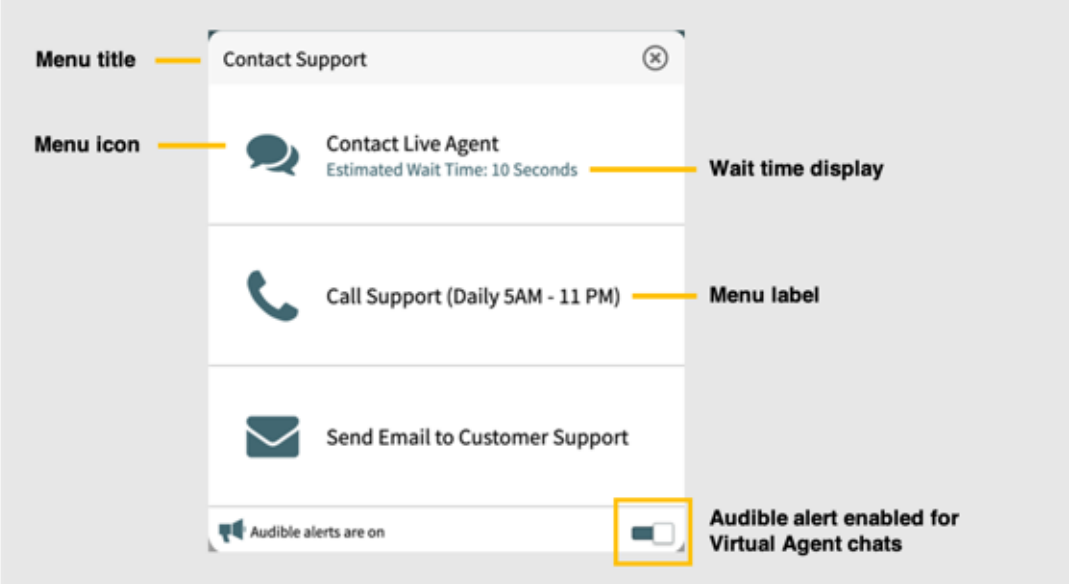
チャットメニューアイテム

サポートコール時間、コールセンターサポート電話番号、サポート電子メールアドレスなど、サポート組織の連絡先情報。表示されるテキストやアイコンなどのメニューアイテムを追加または変更することで、サポートメニューの情報をカスタマイズできます。メニューアイテムの可視性 (メニューオプションの表示 / 非表示) を制御することもできます。

デフォルトのメニューアイコンを変更したり、新しいメニューアイテムのアイコンを追加したりすることもできます。アイコンは .svg ファイル形式である必要があります。解像度を上げるには、単色のアイコンを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットメニュー



ブランドボットの新しいユーザーを作成する

デフォルトのブランディング構成には、ServiceNow アバターを持つ仮想エージェントボットが含まれます。独自のブランディングで新しいボットを作成するには、ボットのアクティブなユーザープロファイルを作成し、それをライブプロファイルにリンクします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

新しいブランドボットを作成する場合は、ユーザー [sys_user] テーブルにボットごとのアクティブなユーザープロファイルを作成します。次に、このユーザーをライブプロファイル [live_profile] テーブルに追加して、ボットプロファイルレコードを作成します。

手順

1. ボットのユーザーを作成します。
   ユーザーを作成するときに、ボットの画像 (アバター) を含めます。ユーザーがアクティブであることも確認します。
2. [すべて] に移動し、フィルターに「live_profile.list」と入力します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ボットプロファイルの一意の名前。
タイプ	ライブプロファイルのタイプ。[ユーザー] を選択します。
ドキュメント	プロファイルに関連付けられたテーブル。 **a.** [検索] アイコン (🔍) を選択します。 **b.** [ドキュメントを選択] ダイアログボックスで、次の情報を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ テーブル名：[ユーザー **[sys_user]]** を選択します。 ▪ ドキュメント：ボットに作成したユーザーの名前を選択します。 **c. [OK]** を選択します。
写真	ボットプロファイルの画像 (アバター)。
説明	ライブプロファイルを説明するテキスト。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ボットプロファイルを新しいブランディング構成に関連付けることができます。詳細については、「ボットのブランディングを設定」を参照してください。

ボットのブランディングを設定

インスタンスを使用するさまざまな組織に対して、さまざまなブランディング構成を作成します。これらの構成は、Web ベースのチャットおよびモバイルクライアントにのみ適用されます。

始める前に
ServiceNow Mobile を使用している場合は、モバイルチャットに 仮想エージェント を設定してください。詳細については、「ServiceNow モバイルアプリケーションの仮想エージェントの構成」を参照してください。

> **注:**
> Conversational Integration with Microsoft Teams のボットのブランディングは、Microsoft Teams アプリのカスタマイズ機能で利用できます。詳細については、Now Community の「MS Teams branding for the conversational integration」を参照してください。Slack のボットのブランディングも利用できます。詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

2. [表示オプション] セクションで、[ブランディング] の横にある [すべて表示]を選択します。

3. [新規]を選択してブランディング構成を作成するか、更新するブランディング設定レコードを選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

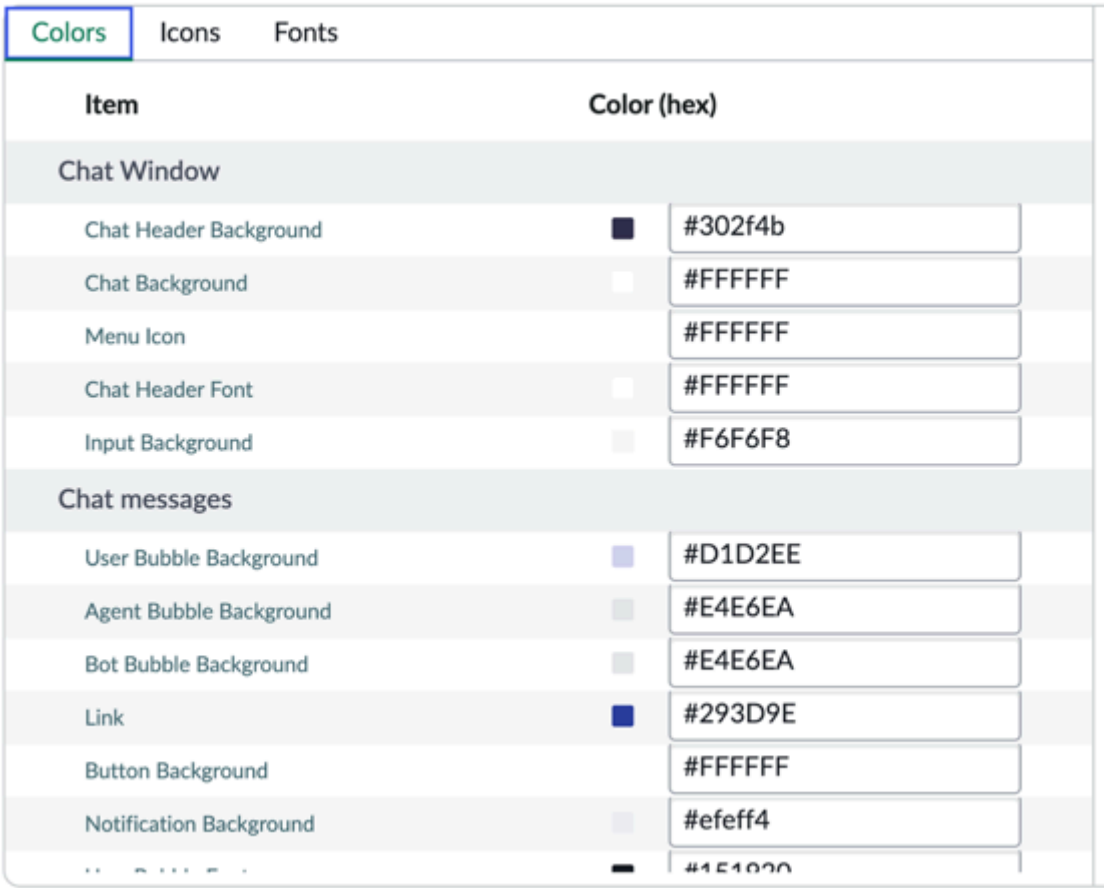
ラベル	説明
ブランド名	自社用カスタム設定構成の名前。 新しいブランディング構成を作成するか、利用可能な選択肢の 1 つを選択します。Washington DC リリースの場合、選択肢は次のとおりです。 ○ Polaris-Dark ○ Polaris-Light
チャットヘッダー	チャットウィンドウで会社または組織を識別するテキスト文字列です。例：Acme サポート。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
ボットメッセージ間の最小値 (ms)	ボット応答間に発生する最小遅延 (ミリ秒単位 (ms)) です。デフォルトの待機時間は 500 ms です。
入力アニメーションを表示する前の最小遅延 (ミリ秒)	ボットがユーザー入力を処理中であることを示すアニメーション省略記号を表示する前に発生する最小遅延 (ミリ秒単位 (ms)) です。
メニュータイトル	サポートメニューの名前。デフォルトタイトルは [サポートへの連絡] です。
ブランディングキー	入力した [ブランディング名] が反映された構成の読み込み専用 sys_id。キーは小文字で、スペースはアンダースコア文字に置き換えられます。
ボットプロファイル	[ライブプロフィール] フォームを開いて、ボット画像 (アバター) が含まれる、新しいボットユーザープロファイルを選択または作成するリスト。 ○ 仮想エージェントボットプロファイルを確認および編集するには、[情報] アイコンをクリックします。 ▪ 仮想エージェントボットの写真または説明を変更するには、ページ上部のメッセージで [レコードを編集] をクリックします。 ▪ ライブプロファイルフォームで、フィールドを変更して [更新] をクリックします。 ○ 構成のボットを選択または変更するには、検索アイコンを選択して [ボットプロファイル] フィールドをクリックします。前のステップで作成したボットプロファイルを選択します。
チャットヘッダーロゴ	チャットヘッダーに表示されるロゴ画像。ライブチャットがブラウザウィンドウで実行されている場合、ロゴはブラウザタブにも表示されます。 ○ ロゴを追加するには、[イメージを添付] を選択し、ファイルファインダーを使用してイメージを選択します。 ○ ロゴを変更するには、[画像を表示] を選択します。ファイルファインダーから、新しいロゴファイルを選択し **[OK]** をクリックします。更新したロゴが、このフィールドの下に表示されます。 ○ ロゴを削除するには、ごみ箱アイコンを選択します。ファイルがすぐに削除されます。

5. [保存] を選択します。
   ここから、チャットクライアントの色、アイコン、フォントタイプ、サイズをブランドに合わせて調整できます。たとえば、次のことができます。
   - アイテムの色を変更する
   - アイコンをカスタマイズする
   - チャットで使用するフォントをカスタマイズする
6. チャットウィンドウのアイテムの色を変更するには、[色] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アイテムを選択し、そのアイテムに使用する 16 進数または赤青緑アルファ (RGBA) カラーを指定します。これを行うと、サンプルチャットウィンドウに変更内容のプレビューが表示されます。

各アイテムの色をカスタマイズ

ラベル	説明
チャットウィンドウ	
チャットヘッダーバックグラウンド	チャットヘッダーの背景色です。
チャット バックグラウンド	チャットウィンドウの背景色です。
メニューアイコン	会話を終了するかカスタマーサポートに連絡するというユーザーオプションを提供する、メニューアイコンの色です。
チャットヘッダーフォント	チャットヘッダー内のテキストのフォント色です。
入力バックグラウンド	ユーザー入力バーの背景色です。
チャットメッセージ	
ユーザー バブル バックグラウンド	ユーザーチャットバブルの背景色です。
エージェントバブル バックグラウンド	ライブエージェントチャットバブルの背景色です。

自動翻訳

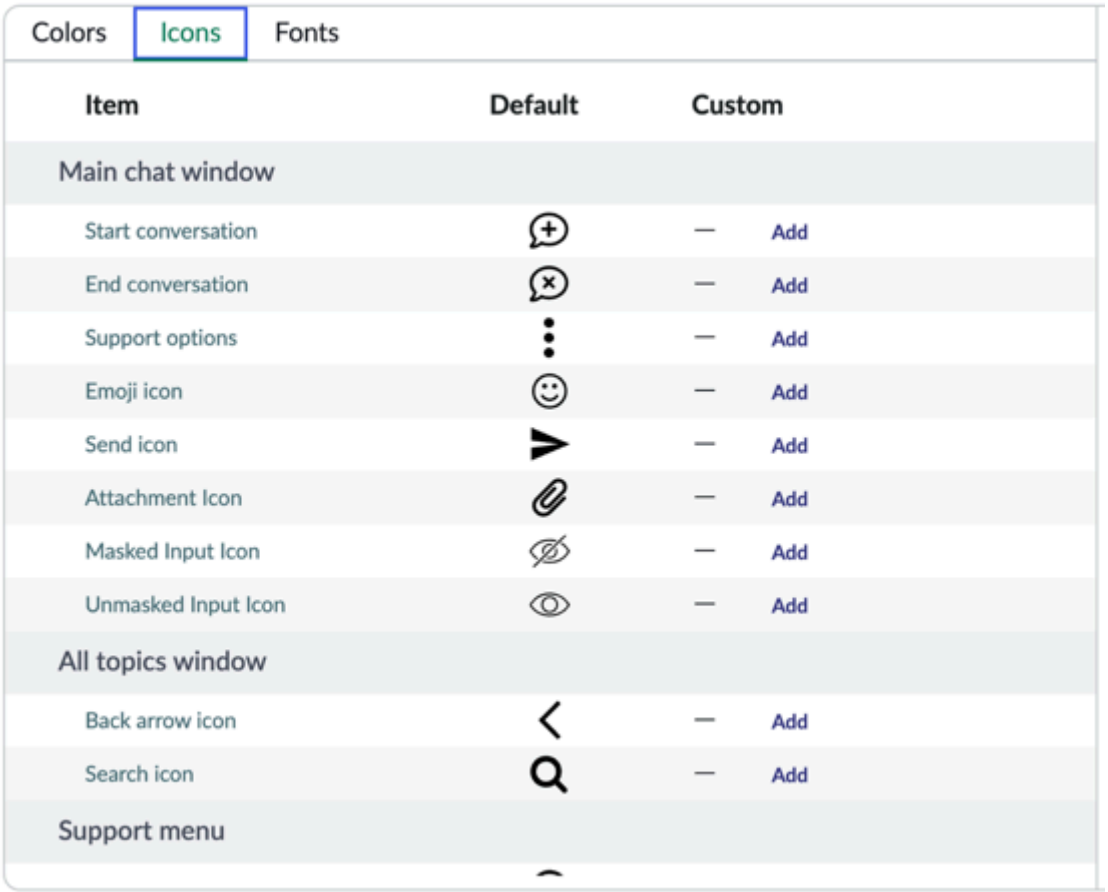
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
ボットバブルバックグラウンド	ボットチャットバブルの背景色です。
「リンク」	会話に表示されるリンクの色です。
ボタンバックグラウンド	会話で使用されるボタンの背景色です。
通知バックグラウンド	Web チャットクライアントで配信される仮想エージェント通知の背景色。
ユーザー バブル フォント	ユーザーチャットバブル内のテキストのフォント色です。
エージェントバブルフォント	ライブエージェントチャットバブル内のテキストのフォント色です。
ボットバブルフォント	ボットチャットバブル内のテキストのフォント色です。
リンクがオフ	会話での無効リンクの色です。
通知テキスト	Web チャットクライアントで配信される仮想エージェント通知のフォント色。
その他	
システムメッセージ	会話に表示される一般的なシステムメッセージの色です。
カテゴリバックグラウンド	トピックのリストの上にある見出しの背景色です。
セパレーター	[プレビュー] ウィンドウで各会話を区切る破線の色です。
タイムスタンプ	作成中のレコードなど、会話中に重要なアクティビティが発生したときに表示されるタイムスタンプの色です。
カテゴリフォント	カテゴリ見出しのテキストのフォント色です。
アニメーションをロード中	システムが情報を処理していることを示すアニメーションドットの色です。

自動翻訳

7. チャットウィンドウのチャットアイコンをカスタマイズするには、[アイコン] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メインチャット画面、すべてのトピック画面、サポートメニュー、および会話の終了画面の 4 つのチャット画面のアイコンをカスタマイズできます。このタブを使用して、次の操作を行います。

- カスタムアイコンを追加する：アイコンの [追加] を選択し、[イメージを添付] を選択します。画像ファイルを選択したら、[適用] を選択します。
- カスタムアイコンを置換する：アイコンの [置換] を選択します。ゴミ箱アイコンを選択して現在の画像を削除し、新しい画像をアップロードします。
- システムのデフォルトアイコンに戻す：アイコンの [削除] を選択します。

> **注:**
> システムのデフォルトのアイコンは削除できません。

構成中にアイコンを指定すると、サンプルのチャットウィンドウに、変更内容のプレビューが表示されます。

> **注:**
> ブランディングページの他の設定とは異なり、[適用] を選択するとすぐに Web クライアントでアイコンの変更が有効になります。他の変更は、ページの上部にある [保存] を選択するまで有効になりません。
>
> 有効なファイル形式は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg です。

8. オプション: フォントタイプとフォントサイズをカスタマイズします。

   (Optional) 利用可能なブランディング構成 (Polaris-Light や Polaris-Dark など) は ここにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この機能は、ServiceNow® Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

チャットに表示されるフォントをカスタマイズするには、[フォント] タブを選択します。

フォントの種類を変更するには、次のいずれかの方法を選択します。

a. 使用するフォントを選択します。
[チャットヘッダーテキスト] ドロップダウンリストから、ヘッダーに使用するフォントを選択します。

チャット本文のテキストについても同じ操作を行います。

新しいフォントの例が表示されます。

b. URL からフォントをダウンロードします。
[カスタムフォントを追加] ドロップダウンリストから、**[URL** から] を選択し、URL を指定して変更を適用します。

c. 添付ファイルから追加するフォントをアップロードします。
[カスタムフォントを追加] ドロップダウンリストから、[フォントをアップロード] を選択し、添付するファイルへのパスを指定して変更を適用します。

(Optional) チャットヘッダーとチャット本文のフォントサイズを変更するには、次の操作を行います。

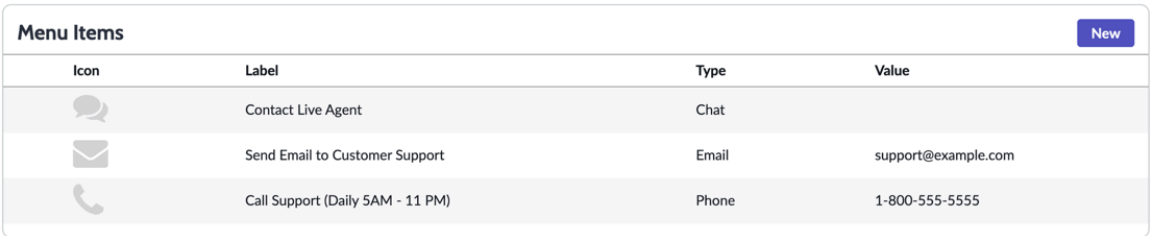
a. [フォント本体サイズ] ドロップダウンから、[標準]、[大]、または [特大] のフォント サイズを選択します。

b. [フォント ヘッダー サイズ] ドロップダウンから、[標準]、[大]、または [特大] のフォント サイズを選択します。

注:
これらの変更は、チャットウィジェットに追加したカスタムコントロールには適用されません。カスタムコントロールは個別に更新する必要があります。

c. ポータルまたは Web サイトのチャットウィンドウで変更をプレビューします。

9. [サポートへの連絡] メニューを更新するには、[メニューアイテム] セクションまで下にスクロールします。



[メール]、[チャット]、および [電話] メニューアイテムのアイコン、ラベル、可視性、および表示順序を変更できます。メニューにカスタムオプションを追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [メニューアイテム] セクションで、次のいずれかの操作を行います。

- メニューアイテムを編集するには、[レコード] アイコンを選択します。
- 新しいメニューアイテムを追加するには、[新規] を選択します。
- メニューアイテムを削除するには、[レコード] アイコンを選択します。レコードで、[他のアクション] アイコン を選択して、[削除] を選択します。

各メニューエントリのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ラベル	メニュータイプを説明するテキスト文字列。 グローバルアプリケーションスコープのデフォルトのメニュータイプのラベルは、次のとおりです。 ▪ メール：デフォルトのメールを開くオプション。デフォルトラベル： カスタマーサポートにメールを送信 ▪ チャット：ライブエージェントとチャットするためのオプション。デフォルトラベル：チャットタイプの連絡先ライブエージェント ▪ 電話：電話サポートが利用可能であることを示すオプション。デフォルトラベル：コールサポート：(毎日午前 **5** 時～午後 **11** 時) ラベルテキストの長さは最大 75 文字です。
タイプ	メニューアイテムのタイプ。たとえば、ヘルプページなどの特定の情報へのリンクであるメニューアイテムを追加する場合は、[リンク] タイプを選択します。 メニューアイテムのタイプは次のとおりです。 ▪ メール：メールでサポートに連絡するオプション。 ▪ リンク：Web ページへのリンクのオプション ▪ チャット：チャットを通じてライブエージェントに連絡するオプション。 ▪ テキスト：テキスト文字列を設定するオプション ▪ 電話：電話でサポートに連絡するオプション
値	メニュータイプの値。たとえば、メールの [値] は、サポートグループのメールアドレスです。 デフォルトのメニュータイプの値は次のとおりです。 ▪ メール：サポートグループのメールアドレス。例：support@example.com ▪ 電話：電話サポート組織の電話番号。 ▪ メール：サポート組織のメールアドレス。 **注:** チャットメニュータイプに値はありません。
表示	アイテムを [サポートへの連絡] メニューに表示するオプション。 メニューアイテムを非表示にするには、このオプションをオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルト表示アイコン	アイテムのデフォルトアイコンを示すオプションは、メニューに表示されます。 メニューアイコンを追加、変更、または削除するには、このオプションをオフにします。 ▪ 新しいメニューアイテムのアイコンを追加するには、[画像を表示] を選択します。ファイルファインダーから、アイコンファイルを選択し、**[OK]** を選択します。アップロードされたアイコンは、[アイコン] フィールドの下に表示されます。 ▪ アイコンを変更するには、[アイコン **]** フィールドで [更新] を選択します。ファイルファインダーから、新しいロゴファイルを選択し **[OK]** をクリックします。更新したアイコンが、このフィールドの下に表示されます。 ▪ アイコンを削除するには、[ごみ箱] アイコンを選択します。ファイルがすぐに削除されます。
順序	[サポートへの連絡] メニューにアイテムが表示される順序を識別する番号。数字の 1 は、アイテムがメニューに表示される最初のオプションであることを示します。
アプリケーション	グローバル。

b. メニュータイプの [メニューアイテム] セクションを完了したら、[保存] を選択します。

10. ブランディング構成を適用するには、次のいずれかを実行します。

- ブランド構成を宛先ページに適用します。Web クライアントの URL のブランディングキーを使用して、システムパラメーター「sysparm_branding_key」を入力します。例：

  https://<インスタンス名>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme

  この例では、acme は使用するブランディング構成のキーです。

- 埋め込み Web クライアントにブランディング構成を適用します。埋め込み Web クライアントの URL のブランディングキーを使用して、システムパラメーター「sysparm_branding_key」を入力します。例：

  https://<インスタンス名>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme

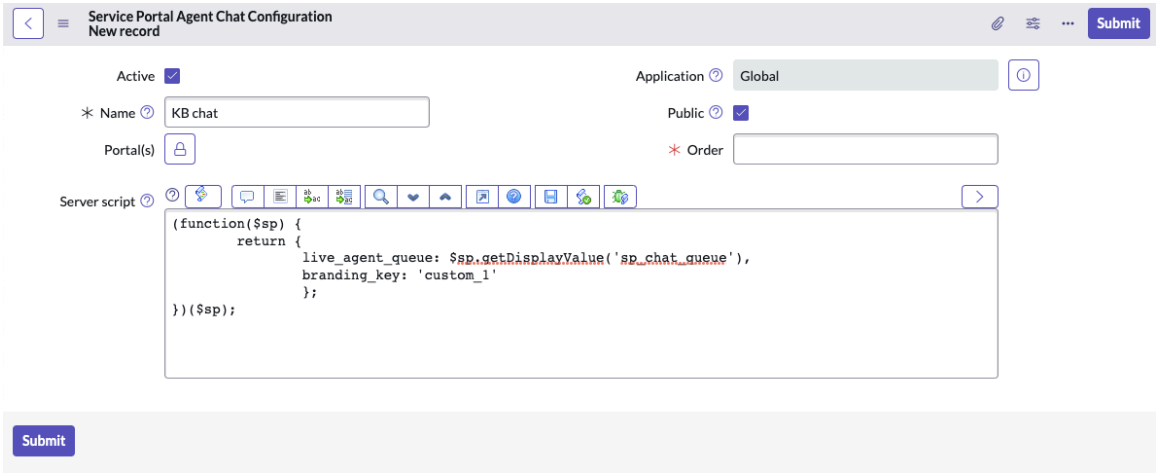
  この例では、acme は使用するブランディング構成のキーです。

- サービスポータル エージェントチャット 構成にブランディング構成を適用します。ページとウィジェットデータをエージェントチャット (仮想エージェントまたはライブエージェント) の会話に渡すサーバースクリプトで、使用するブランディングキーを指定します。このスクリプトによって渡されたアイテムは、ポータル内のすべてのページで使用できます。サービスポータル エージェントチャット の設定の詳細については、「」を参照してください。ボットをポータルに追加します。

  たとえば、ナレッジポータルに対する次の サービスポータル エージェントチャット の構成は、チャットブランディングキー、custom_1 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
ポータルの [エージェントチャット] ボタンのカスタマイズ など、構成可能な他の Service Portal エージェントチャット機能があります。Service Portal でのエージェントチャットウィジェットのカスタマイズの詳細については、「Service Portal のエージェントチャットの構成 」を参照してください。

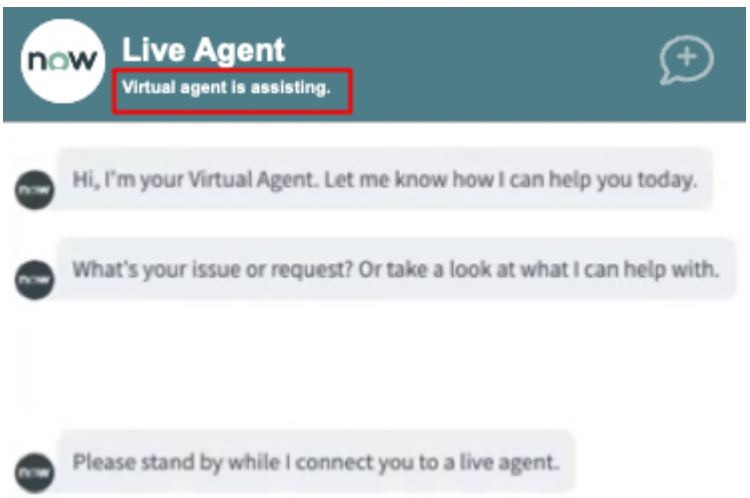
11. オプション: ブランドボットと一緒に会話オートパイロットを使用している場合は、次のようにシステムプロパティを変更することで、オートパイロットセッション中にチャットウィンドウに表示されるブランドボット名を指定できます。

a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

b. [システムアクション] セクションで、[システムメッセージ] の横にある [すべて表示]を選択します。

c. *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header* システムのプロパティの [値] フィールドを変更して、チャットウィンドウのヘッダーに表示される仮想エージェントボット名の代わりに、ブランドボット名を指定します。

チャットウィンドウのオートパイロットヘッダー

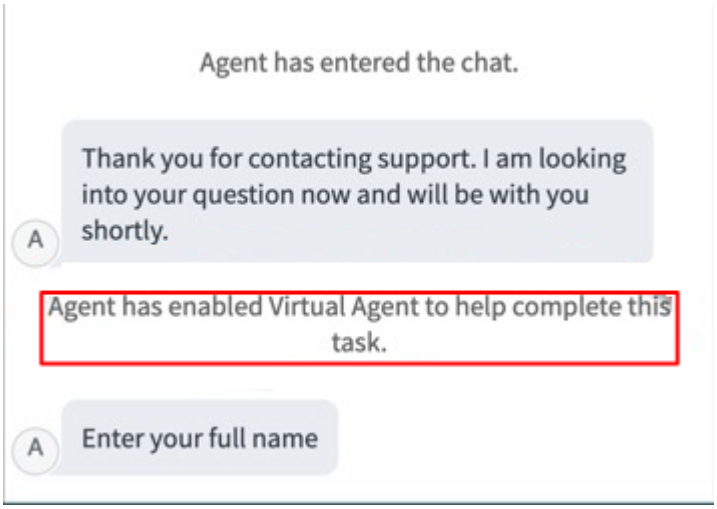


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. *com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message* システムプロパティを更新して、会話中に要求者に表示されるブランドボット名を指定します。

会話中のオートパイロットメッセージ



Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化

管理者は、チャットウィンドウが最小化されているときに、エンドユーザーが待機している新規または未読メッセージのプレビューを表示できるようにすることができます。

始める前に

この機能は、ServiceNow Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを True に設定します。このシステムプロパティは、サービスポータル でスマートチャットコンポーネントを有効にします。デフォルトでは、このプロパティは False に設定されています。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [オプションの表示]で、[メッセージのプレビュー] を有効にします。
   設定が保存されたことを確認するメッセージが表示されます。

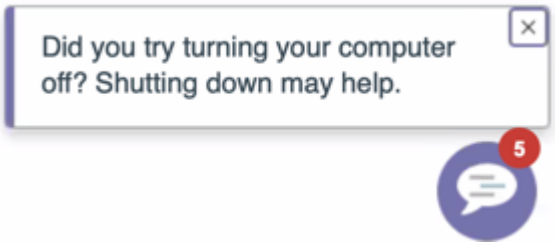
タスクの結果

メッセージのプレビューが有効で、チャットウィンドウが最小化されている場合、エンドユーザーにはメッセージのプレビューバッジアイコンが表示されます。 最小化されたチャットウィンドウに メッセージのプレビューバッジアイコンは、新規または未読のメッセージがあること、およびその数を示しています。この例では、エンドユーザーに 1 つの新規または未読メッセージがあります。

メッセージプレビューペインには、バッジアイコンの横に最初の新規メッセージまたは未読メッセージが表示されます。メッセージは会話に基づいています。たとえば、ユーザーがラップトップを使用する際にヘルプが必要な場合、メッセージプレビューペインは次の画像のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーは次のいずれかを実行できます。

- メッセージプレビューペインをクリックしてチャットの会話を続行します。
- メッセージプレビューペインを閉じます。

バッジアイコンは、新規または未読のメッセージがある場合にのみ表示されます。バッジアイコンは 10 秒ごとに更新され、最初の新規メッセージまたは未読メッセージが表示されます。

Web クライアントへのパブリックアクセスを有効にする

ポータルの Web クライアントへの 仮想エージェント パブリックアクセスを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

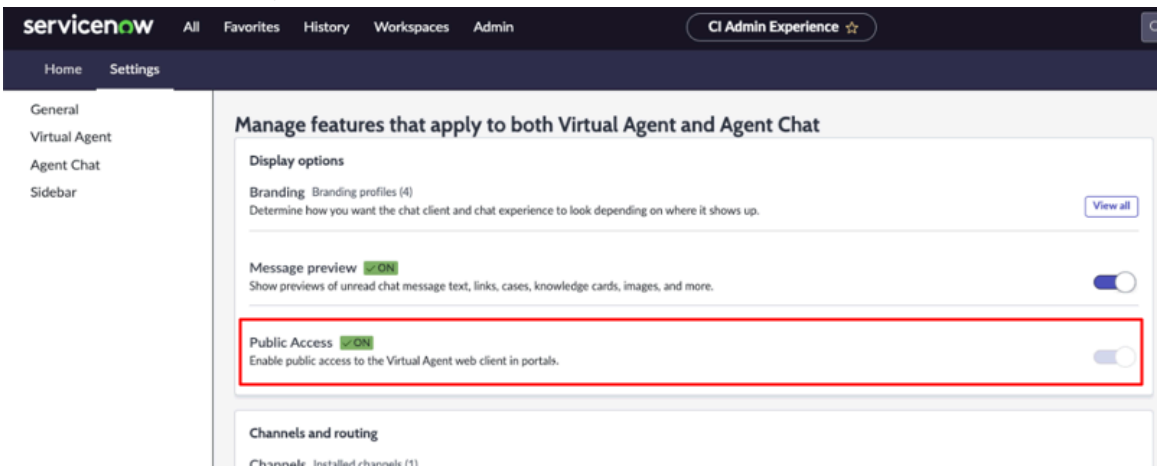
このタスクについて

Web クライアントへのパブリックアクセスは 仮想エージェント デフォルトでオフになっています。ポータルのみの Web クライアントへのパブリックアクセスを許可するには、次の手順を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [表示オプション] で [パブリック アクセス] を有効にします。

パブリックアクセスの例



設定が保存されたことを確認するメッセージが表示されます。

チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定

チャット前のサーベイ応答などのチャット関連情報を保存するために、チャットコンテキスト変数 (ライブエージェント チャット変数とも呼ばれる) を指定します。これらの変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。また、変数を定義して 仮想エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックスクリプトに渡されたコンテキスト情報をキャプチャし、それをライブエージェントと共有することもできます。

始める前に

仮想エージェントは、構築済みコンテキスト変数を提供します。変数を追加する前に、使用可能なライブエージェントコンテキスト変数のリストを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

コンテキスト変数は、スクリプトまたは条件ビルダーで使用できます。たとえば、トピックの作成時に、トピックの [プロパティ] タブの [ライブエージェント] エリアで、コンテキスト変数を参照できます。条件がトピックに適用されると、ユーザーに表示するには [true] として返される必要があります。

トピックスクリプトでのコンテキスト変数の使用については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。コンテキスト変数の使用方法については、「 チュートリアル：コンテキストによるインタラクションのルーティング」を参照してください。ライブエージェントコンテキスト変数の説明については、「 ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [コンテキスト変数]で、[すべて表示] を選択します。
3. [コンテキスト変数] ページで、[新規] を選択して変数を追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	作成するコンテキスト変数の名前。
スクリプト変数名	[名前] プロパティから自動的に作成される ライブエージェント 変数名。変数名は「LiveAgent」で始まります。
テーブル	コンテキスト変数に関連付けられている ServiceNow テーブルの名前。リストからテーブルを選択します。
レコード	コンテキスト変数を指定したテーブルのレコードに関連付けるオプション。テーブルを選択した場合、このオプションは自動的に選択されます。
値	コンテキスト変数に格納される情報を決定するスクリプト。

5. [保存] を選択します。
   これで、コンテキスト変数を使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントチャットのコンテキスト変数

チャットコンテキスト変数を使用して、トピックから特定の情報を渡してライブエージェントと共有したり、ボット会話をライブエージェントにルーティングする方法を制御します。仮想エージェントには一部のデフォルト変数が含まれ、新しい変数を定義できます。

注:
インタラクションテーブルは、Interaction Management プラグイン (com.glide.interaction) によってアクティブ化される Interaction Management フレームワークの一部です。このプラグインは、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) および Connect サポート (com.glide.connect.support) プラグインに含まれています。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数

変数	説明
`application`	チャットのアプリケーションスコープ。たとえば、`Global`、`HR`、`CSM`、または `ITSM` です。
`auto_resolution_context_id`	自動解決が有効になっている場合、要求者が 仮想エージェント にリダイレクトされたときに作成されるレコードの ID。
`case`	ケースがチャットに関連している場合に カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用されるケース ID ([sn_customerservice_case] テーブルから)。
`csp_category`	CSM アプリケーションの Consumer Service Portal で定義されたカテゴリ (com.glide.service-portal.consumer-portal プラグインが必要)。 詳細については、「Consumer Service Portal の使用」を参照してください。
`csp_email`	Consumer Service Portal のチャット前サーベイに入力された、要求者のメールアドレス。
`csp_first_name`	Consumer Service Portal のチャット前サーベイに入力された、要求者のファーストネーム。
`csp_last_name`	Consumer Service Portal のチャット前サーベイに入力された、要求者のラストネーム。
`devicetype`	チャットに使用されているデバイスのタイプ。たとえば、`mweb` (Web クライアント)、`android`、`ios` など。
`esc_pre_chat_ask_a_question`	HR ケースレコードの HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーション ESC ビュー内からのチャット前サーベイの選択に対する要求者の回答。
`hr_topic_id`	現在のトピックの ID。高度なワークアサインメント で使用され、ライブエージェントチャットのためにユーザーを転送する HR キューを決定します。
`interaction_account`	特定のアカウントの連絡先として追跡されている B2B ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。ア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数 (続く)

変数	説明
	カウント [customer_account] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Account* フィールドに対応します。
interaction_consumer	コンシューマーとして追跡されている B2C ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。[csm_consumer] テーブルを参照する [interaction.consumer] フィールドと一致します。コンシューマー [csm_consumer] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Consumer* フィールドに対応します。
interaction_contact	特定のアカウントの連絡先として追跡されている B2B ユーザーによって開始された CSM チャットで使用されます。連絡先 [customer_account] テーブルを参照するインタラクション [interaction] テーブルの *Contact* フィールドに対応します。
interaction_id	チャットセッションに関連付けられたインタラクションレコードの Sys_id。 詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
language	要求者のチャット用の 2 文字の言語コード。 **注:** 言語値は、ISO 標準の 2 文字の言語コードを使用します。詳細については、「ISO 639.1 言語コード」を参照してください。
mandatory_skills	エージェントに必要なスキルとスキルレベル。 たとえば、ドイツ語を話す要求者には、ドイツ語の能力とそれに関連する高度なスキルレベルが必要な場合があります。必須スキルの定義とスキルレベルのアクティブ化は、高度なワークアサインメント で行うことができます。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。
optional_skills	特定のチャットシナリオに役立つスキルとスキルレベル。 オプションスキルは 高度なワークアサインメント で定義できます。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。
page	チャットにアクセスした特定のページ (ポータル内)。
portal	チャットにアクセスしたポータルの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント に含まれるライブエージェント変数 (続く)

変数	説明
post_assessment_instance	チャット後サーベイ (アセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル) への参照 (存在する場合)。
post_chat_survey_name	要求者からのフィードバックを収集するために使用されるチャット後サーベイの名前。 サーベイの作成の詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。 Connect チャットでのサーベイの作成については、「Connect チャットサポートでのサーベイの構成」を参照してください。
pre_assessment_instance	チャット前サーベイ (アセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル) への参照 (存在する場合)。
pre_chat_survey_name	要求者からの情報を収集するために使用されるチャット前サーベイの名前。 サーベイの作成の詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。高度なワークアサインメントでチャット前サーベイのチャットコンテキスト変数を使用してライブエージェントに作業をルーティングする方法の詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。 Connect チャットでのサーベイの作成については、「Connect チャットサポートでのサーベイの構成」を参照してください。
queue	構築済み Connect サポートチャットキューの Sys_id (廃止)。
search_text	要求者が入力した検索用語。仮想エージェント トピックの検索に使用されます。
short_description	チャットに関連付けられたインタラクションレコードの簡単な説明を設定するために使用されます。
sys_id	インタラクションに関連するレコードの Sys_id。通常、これはチャットが要求されたときにポータルに表示されるレコードです。
テーブル	インタラクションに関連するレコードを含むテーブル。通常、これはチャットが要求されたときにポータルに表示されるレコードです。

仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更

仮想エージェント の会話中および エージェントチャット 中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
チャット設定の [システムメッセージ] を使用して、インスタンスに表示される標準チャットメッセージを制御するプロパティを変更します。仮想エージェント と エージェントチャット を使用している場合、[システムメッセージ] リストには 仮想エージェント と エージェントチャット の両方のメッセージのプロパティが表示されます。エージェントチャット のみを使用している場合、[システムメッセージ] リストには エージェントチャット に関連するプロパティのみが表示されます。

注:
Web クライアントはメッセージテーブル [sys_ui_message] を使用して挨拶メッセージと終了メッセージを構成しますが、サードパーティの会話型統合 (Microsoft Teams など) はシステムメッセージを使用します。それらを変更するには、システムメッセージのこれらのメッセージを次のように変更します。

- *`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`* を呼び出す挨拶の場合は、*`com.glide.cs.topic_picker_msg`* の値を変更します。
- *`vaSystem.endConversation()`* を呼び出す終了の場合は、*`com.glide.cs.conversation_ended_msg`* の値を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [システムメッセージ] で、[すべて表示] を選択します。
3. [システムメッセージ] リストで、変更するメッセージのプロパティレコードを選択します。
4. [値] フィールドに新しいメッセージテキストを入力し、[保存] を選択します。
   変更は、インスタンスに表示されるシステムメッセージにすぐに適用されます。

対話型インターフェース での **URL** ナビゲーション

URL ナビゲーション設定を使用して、チャットリンクを開く場所と方法を指定します。特定のリンクが特定のポータルで開くように設定できます。ポップアップウィンドウなどのリンクターゲットを指定することもできます。

ベースシステムインスタンスには、特定の ServiceNow テーブルのレコードへのチャットリンクが自動的に開かれるデフォルトのポータルが用意されています。たとえば、サービスポータル は、ナレッジ [kbknowledge] テーブルのナレッジレコードと、カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルのカタログアイテムを表示するために使用されるデフォルトのポータルです。

チャット設定の **[URL** ナビゲーション] を使用して、これらのデフォルトのマッピングを変更したり、ポータル URL を指定された ServiceNow テーブルにマッピングするカスタムマッピングを定義したりします。ポータル構成は、Web クライアント、チャットチャネル、およびメッセージングチャネルに適用されます。

URL ナビゲーションの仕組み

チャットリンクに使用するポータルを決定するために、次の情報が、リストされている順序で評価されます。

1. sysparm ポータルパラメーター：Web クライアントのインスタンス URL に [sysparm_portal] パラメーターを指定した場合、そのポータルが使用されます。
2. トピックスクリプト変数：トピックスクリプト変数でポータルを指定した場合、そのポータルが使用されます。
3. プロバイダーチャネル ID のデフォルトポータル：構築済みチャット統合またはカスタムチャット統合のプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルでデフォルトポータルを指定した場合、そのポータルが使用されます。デフォルトのポータルは、プロバイダーのチャットチャネルとメッセージングチャネルに適用されます。プロバイダーチャネル ID の構成の詳細に

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ついては、カスタムチャット統合フレームワークで「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。

4. テーブルのデフォルトポータル：**[URL** ナビゲーション] チャット設定にリストされているデフォルトのポータルマッピングのポータル値を使用します。
5. グローバルデフォルトポータル：*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* システムプロパティを使用してグローバルデフォルトポータルを定義した場合、そのグローバルポータルが使用されます。
6. サービスポータル：*com.glide.cs.url_redirect.default.portal* プロパティを使用してグローバルポータルを定義しなかった場合は、サービスポータル が使用されます。

以前のリリースで定義された従来の **URL** マッピング (フォールバックメソッド)

以前に *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* プロパティを追加して、デフォルトの URL マッピングの代わりに使用される URL マッピングを作成した場合、これらのプロパティは Washington DC リリースにアップグレードした後も保持されます。ただし、チャット設定の **[URL** ナビゲーション] または URL ナビゲーション [sys_cs_portal_url_mapping] テーブルを使用して、マッピングを表示できるようになりました。URL マッピングには 2 つのタイプがあります。

デフォルトマッピング

特定の ServiceNow テーブルに使用されるデフォルトのポータルを定義する、*com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* 形式のすべてのシステムプロパティ。

デフォルトの **URL** マッピングプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	ナレッジベース記事に使用するデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	サービスカタログアイテムに使用するデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	[sys_ user] レコードのデフォルトのポータルコンテキスト (URL マッピング)。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：esc (Employee Service Center)

カスタムマッピング

形式 *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>* を使用してポータルとテーブルの組み合わせを定義するすべてのシステムプロパティ。これらのマッピングはカスタムマッピングとして保持されます。ポータルまたはテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が *_default* で指定されている場合、ポータルまたはテーブルが使用されていることを示します。

次の値を評価して、カスタムマッピングの URL が決定されます。

- ポータルとテーブル / 親テーブル
- ポータルと任意のテーブル
- 任意のポータルとテーブル / 親テーブル
- 任意のポータルと任意のテーブル

Custom URL マッピングプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	default URL マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.cat_item	default catalog item URL マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_user	default sys_user マッピングのデフォルト • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default	default 記事、default サービスカタログアイテム、人 (sys_user) レコード、公開レコード、およびタスクレコード以外のレコードのデフォルト URL マッピング。 • タイプ：文字列 • Value: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

スマートリンク

管理者として、指定したパターンに基づいて URL リンクのターゲットを指定できます。たとえば、すべての KB 記事を新しいウィンドウで開く場合は、一般的なチャット設定でマッピングを構成できます。詳細については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットリンクの URL ナビゲーションを構成

ライブエージェント と 仮想エージェント の会話の ServiceNow レコードへのリンクが開かれるポータルを構成します。これには、仮想エージェント 通知と AI 検索 結果の出力カードおよびカードのリンクが含まれます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [URL ナビゲーション] で、[すべて表示] を選択します。
3. [URL ナビゲーション] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
   - 新しいカスタムマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - デフォルトまたはカスタムのマッピングを変更するには、更新するレコードを選択します。
   - 更新するマッピングレコードが複数ある場合は、更新するマッピングレコードの左側のボックスをクリックし、[編集] を選択します。プレビューペインが開き、選択したレコード内で変更できる URL ナビゲーションフィールドが表示されます。
4. URL ナビゲーションフィールドに入力するか、更新します。

フィールド	説明
説明	特定のテーブルレコードのポータルの名前。
タイプ	ポータルマッピングのタイプ： ○ デフォルトマッピング：デフォルトのポータルは、次の ServiceNow テーブルにマッピングされます。 ▪ Service Portal：カタログアイテム [sc_cat_item] テーブル ▪ Service Portal：ナレッジ [kb_knowledge] テーブル ▪ Employee Center Portal：ユーザー [sys_user] テーブル ○ カスタムマッピング：ポータルと ServiceNow テーブルの組み合わせを識別するポータル URL 定義。これは [値] フィールドに入力されます。
テーブル	ポータルにマップする ServiceNow テーブル。テーブルのリストからテーブルを選択します。
アプリケーション	この URL マッピングが属するアプリケーションの名前。
ポータル	マッピングで使用されるポータル。ポータルのリストからポータルを選択します。
値	新しいカスタムマッピングの場合は、ポータルとテーブルの値の組み合わせを指定してリンクを形成します。たとえば、次の値はナレッジ記事を CSP ポータルにマップします：/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}} 以前のリリースで *com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	システムプロパティを使用して定義されたカスタムマッピングを変更する場合は、[値] を指定する必要はありません。

5. [保存] を選択して、新しいマッピングを入力するか、既存のマッピングを更新します。

スマートリンク設定を作成する

スマートリンクを作成して、URL を開く場所を指定します。たとえば、新しいブラウザーウィンドウ、新しいブラウザータブ、チャットウィンドウ、またはポップアップウィンドウで URL を開くことができます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

(管理者として) ページで URL ナビゲーションを有効にしている場合は、チャットウィンドウでリンクを開く場所と方法のパターンを指定できます。エンドユーザーには、指定したパターンに基づいて URL リンクが表示されます。

たとえば、それらの URL「スマートリンク」を、新しいブラウザーウィンドウ、新しいブラウザータブ、チャットウィンドウ、またはポップアップウィンドウで開くように設定できます。ポップアップウィンドウを指定すると、エンドユーザーに表示されるウィンドウのサイズを設定できます。

スマートリンクは、ライブエージェントとのチャットで使用できます。

スマートリンクをサポートしていないチャネルにはエラーメッセージが表示されます。

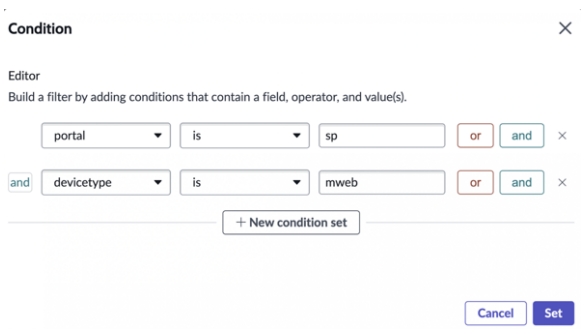
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [システムアクション] セクションで、 **URL** ナビゲーション の横にある [すべて表示 を選択します。
3. [ターゲットの場所] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
説明	スマートリンクの目的。
開く場所	リンクを開く場所。次のいずれかのオプションを選択します。 ○ 新しいブラウザータブ：新しいブラウザータブでリンクを開きます。 ○ ロード中：現在の場所のリンクを開きます。 ○ 親：最上位または親レベルのリンクを開きます。 ○ ポップアップ：リンクをポップアップウィンドウで開き、ポップアップウィンドウのサイズを指定できます。 ○ イベントを発生させる：Web クライアントでのみ、デフォルトの選択動作を防止し、ページナビゲーションを回避します (チャットは開いたままになります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	スマートリンク設定の実行順序を示す番号。複数の設定がある場合、システムは最初に見つかったスマートリンク設定を低い順に実行します。
URL パターン	正規表現の数量指定子を使用する URL パターン。 正規表現が無効な場合は、エラーメッセージが表示されます。
条件モード	スマートリンク設定を適用するための条件を指定する式ロジック。 次のいずれかを選択します。 ○ シンプル、または ○ 詳細
条件を設定 注: [簡易] 条件モードを選択した場合にのみ適用されます。	[簡易] 条件モードを選択した場合は、条件ビルダーを使用して条件を追加または編集します。 条件ビルダーは、スマートリンクが Web クライアントでアクセスされたときにサービスポータル のリンクにのみ適用されるように指定します。  ○ **devicetype**：チャネルを参照します。Washington DC リリースでは、Web クライアント (*mweb*) のみがサポートされています。モバイル Web クライアントは現在サポートされていません。 ○ ポータル：特定のポータルを表します。条件にポータル URL サフィックスを指定します。移動先 すべて > サービスポータル > ポータル ポータルとそのサフィックスを表示するには ○ [設定] を選択します。

スクリプト
注: [詳細] 条件モードを選択した場合にのみ適用されます。
	[詳細] 条件モードを選択すると、スクリプトエディター—を使用して、JavaScript 条件ステートメントを作成または編集します。エンドユーザーがリンクを選択すると、コンポーネントはウィンドウ：メッセージイベント をトリガーします。開発者は、ウィンドウ：メッセージイベント が表示されたら、ナビゲーションの処理方法を決定できます。例：
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	} */ } });

6. [**Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
の Microsoft Teamsスマートリンク設定を有効にする場合は、まず でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成 Microsoft Teams それから でのスマートリンクの構成 Microsoft Teams

チャットサーベイを作成する

サーベイデザイナーで、エンドユーザーからチャット前の情報とチャット後のフィードバックを収集するための会話型アンケートを作成します。これらのアンケートは、 と 仮想エージェントエージェントチャットのチャットクライアントで実行されます。

始める前に
名前やメールアドレスなど、要求者に求める情報を特定します。チャット前の情報を収集している場合は、特定のサーベイ回答をチャットコンテキスト変数として保存して、その情報をトピックの検出または特定の作業アイテムキューへのチャットのルーティングに使用できるようにするかどうかを決定します。サーベイを作成する前に、特定のサーベイの質問に対する回答を格納するためのコンテキスト変数を設定します。設定したチャットコンテキスト変数を、サーベイの適切な質問にマッピングします。

必要なロール：survey_admin または admin

このタスクについて
会話型アンケート (サーベイ) を定義、構成、および公開するには、サーベイデザイナーを使用します。さまざまなサーベイコントロールを使用して、アンケートの内容を定義できます。利用可能なサーベイコントロールの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照して、サーベイでコントロールがどのようにレンダリングされるかを確認してください。たとえば、選択肢コントロールは、複数の選択肢をユーザーに提供します。

サーベイコントロールは、チャットクライアントでサーベイを会話としてレンダリングする、対応する 仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマッピングされます。実行時の会話で仮想エージェントデザイナー入力コントロールがどのようにレンダリングされるかの例については、「仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール」を参照してください。次の表は、仮想エージェントデザイナー でサポートされているサーベイコントロールを示しています。

仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマップするサーベイコントロール

サーベイデザイナーのコントロール	同等の 仮想エージェントデザイナー ユーザー入力コントロール
添付ファイル	画像
ブーリアン	ブーリアン
選択肢	静的選択
日付	日時
日付/時刻	日時
番号	テキスト入力
パーセンテージ	テキスト入力

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントデザイナー 入力コントロールにマップするサーベイコントロール (続く)

サーベイデザイナーのコントロール	同等の 仮想エージェントデザイナー ユーザー入力コントロール
スケール	静的選択
数値スケール	静的選択
文字列	テキスト
画像スケール	カルーセル
参照	サポート対象外
複数選択	サポート対象外
ランキング	サポート対象外
テンプレート	サポート対象外

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイデザイナー.
2. [構成] タブを選択して、サーベイを設定します。
   サーベイを設定するときは、次の点に注意してください。
   - 前書きと結びでサーベイを開始および終了する場合は、[前書き]フィールドと [結びの挨拶] フィールドに内容を入力します。
   - 会話型アンケートを有効にするには、[チャットサーベイ] オプションを選択します。このオプションでは、各サーベイコントロールのプロパティフォームに [コンテキスト] オプションを表示することもできます。
   - [保存] をクリックします。

   詳細については、「サーベイデザイナーでのサーベイの設定」を参照してください。
3. [デザイン] タブをクリックし、サーベイに [名前] を付けます。
   サーベイの質問を設計するときは、次の点に注意してください。
   - 質問を作成するには、[コントロール] パレットからデータタイプアイコンをドラッグし、それをカテゴリコンテナーにドロップしま各質問に [名前] を付け、歯車アイコンをクリックしてコントロールのプロパティフォームを開きます。
   - プロパティフォームで、必要に応じてフィールドに入力し、コントロールを定義します。
     - [必須] オプションを有効にした場合、ユーザーはサーベイの質問に回答する必要があります。このフィールドを空白のままにすると、ユーザーはサーベイの質問をスキップできます。
     - この質問に対するユーザーの回答を保存する場合は、チャットコンテキスト変数を [コンテキスト] フィールドに入力します。
   - [保存] をクリックします。

   詳細については、「サーベイデザイナーでの質問の作成」を参照してください。
4. サーベイで質問の定義を終えたら、[プレビュー] を選択してサーベイをレビューします。
5. サーベイに満足な場合は、[保存して公開] を選択します。
   サーベイは、アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type] テーブルにリストされます。

次のタスク

要求者に提示するサーベイを制御するチャット前およびチャット後のサーベイ設定を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイ設定を定義する

チャット前のサーベイを使用して、顧客から予備情報を取得します。顧客に提示するチャット前のサーベイを決定する構成を定義できます。高度なワークアサインメント により、受信した応答からチャット会話が適切なキューとグループにルーティングされます。

始める前に

このチャット前のサーベイ設定で使用するチャットサーベイを作成し ます。

必要なロール：admin

このタスクについて

要求者に提示するチャット前のアンケートを決定する条件を適用します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般] タブの [チャット前のサーベイ] で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャットサーベイ] ページで、[新規] を選択して、新しいチャットサーベイ設定を作成するか、更新する設定を選択します。
4. [詳細]で、設定を入力または変更します。

フィールド	説明
名前	チャット前のサーベイ設定の一意の名前。
アクティブ	このチャット前のサーベイ設定をアクティブ化するオプション。
サマリを表示	入力したサーベイ回答のサマリを表示するかどうかを要求者に尋ねるオプション。
順序	サーベイ設定を実行する順番を示す番号。チャット前のサーベイ設定が複数ある場合、システムは最初に見つかったサーベイ構成を最低から最高の順に実行します。
条件モード	要求者に提示される会話サーベイを制御するために使用される条件のタイプ。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。
条件	サーベイ設定をいつ使用するかを制御する条件。[条件を設定] を選択して、条件を指定します。
サーベイ	利用可能なチャット前のサーベイのリスト。要求者に提示するサーベイを選択します。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果

要求者がチャット前のサーベイを完了すると、エージェントチャット が履行者インターフェイスとして設定されている場合はライブエージェントに、仮想エージェント が履行者として設定されている場合は仮想エージェントにユーザーが転送されます。ユーザーのチャット前の応答は、コンテキストとしてチャットインタラクションレコードに保存されます。チャット会話に入る前に、割り当てられたエージェントは問題のコンテキストをレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット後のサーベイ設定を定義する

要求者に表示されるチャット後のアンケートを制御して、ライブエージェントの体験に関するフィードバックを収集します。で 高度なワークアサインメント定義されているチャット キューに使用するチャット後のサーベイを設定します。

始める前に

- プラグイン (com.glide.interaction.awa) がまだインストールされていない場合は高度なワークアサインメント、エージェントチャットアクティブ化します。
- AWA で チャットサービスチャネルと作業アイテムキューを構成します。
- 要求者に表示するチャット後のサーベイを決定します。
  - 次に移動して、アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type] テーブルで利用可能な既存のチャットサーベイをレビューします すべて > サーベイビュー > サーベイを見る.仮想エージェント フィードバックのサーベイ (構築済みの仮想エージェントのセットアップトピック) など、構築済みのフィードバックサーベイを使用できます。
  - 他にもチャット後のサーベイが必要な場合は、サーベイデザイナーを使用して作成します。詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
2. チャット後のサーベイ設定の適用対象となる (チャットサービスチャネルを使用する) キューを選択します。
3. [チャットのサーベイを投稿] 関連リストに移動してから、[新規] を選択します。
   [チャットのサーベイを投稿] リストが表示されない場合は、フォームにリストを追加する必要があります。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	チャット後のサーベイ設定の一意の名前。
アクティブ	このチャット後のサーベイ設定を有効にするオプション。
サマリを表示	入力したサーベイ回答のサマリを表示するかどうかを要求者に尋ねるサーベイオプション。
順番	サーベイ設定を実行する順番を示す番号。チャットサーベイ設定が複数ある場合、システムは最初に見つかったサーベイを最低から最高の順に実行します。
要求者終了	チャットの終了者に関係なく、チャット後のサーベイを常に実行するかどうかを指定するオプション。 ○ True：要求者またはエージェントのいずれかがチャットを終了したときにサーベイを実行する必要があります。 ○ False：エージェントがチャットを終了した場合にのみ、サーベイを実行する必要があります。
条件モード	要求者に提示される会話サーベイを決定する条件のタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	要求者に表示される会話サーベイを決定する条件。 条件ビルダーを使用して、適用する条件を選択します。選択可能なフィールドは、チャットサービスチャネルに基づいています。
スクリプト	このチャットサーベイを使用するための条件を指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。
サーベイ	利用可能なチャットサーベイのリスト。要求者に提示するチャット後のサーベイを選択します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

ライブエージェントがチャットセッションを終了すると、チャット後のサーベイ (チャットキュー用に設定) が要求者に提示されます。要求者がチャット後のサーベイを送信すると、要求者のチャットセッションが終了します。インタラクション関連レコードリストには、サーベイ後のチャットの結果が保存され、アセスメントをライブエージェント (履行者) にリンクする関連レコードが作成されます。

トピック検出のためのコンテキスト変数によるチャット前のサーベイの使用

チャット前のサーベイからユーザー入力を取得して、トピック検出の発言またはキーワードとして使用します。

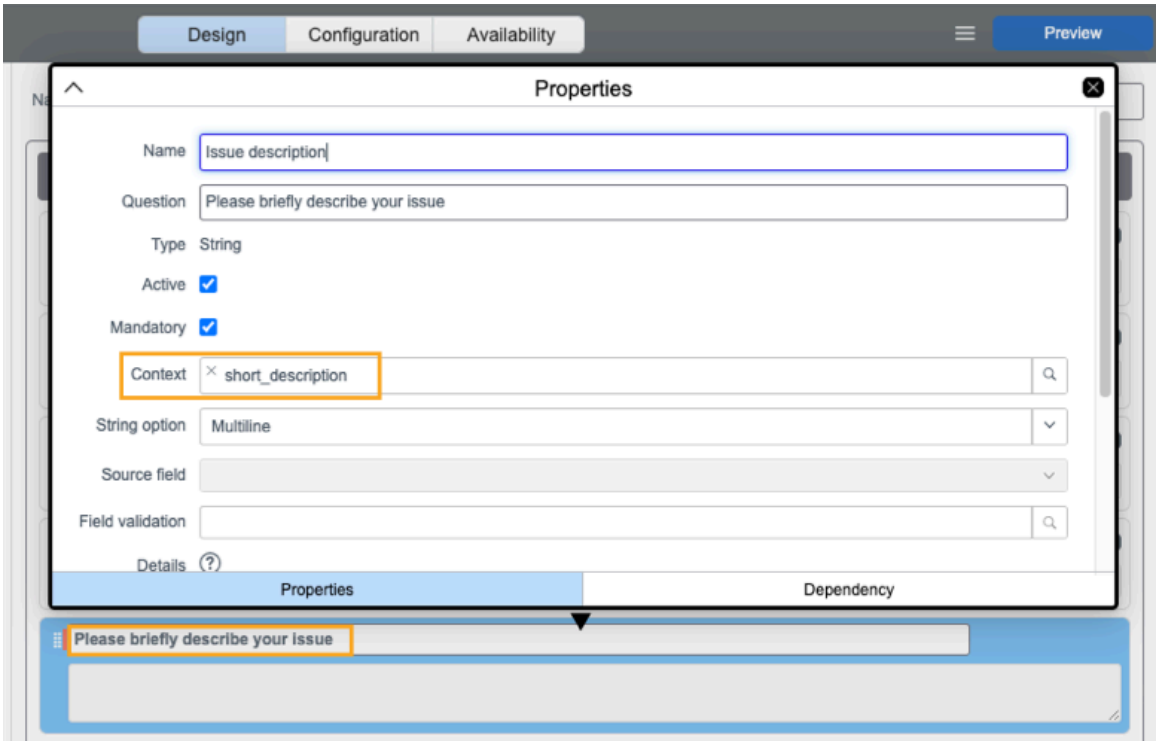
チャット前のサーベイを使用している場合は、利用可能なトピックのリストから選択するようにユーザーに求めることなく、ユーザーから提供された情報を使用して適切な 仮想エージェント トピックに誘導できます。

この良い例は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに含まれている CSP 匿名チャット前のサーベイです。このサーベイは、CSP ポータルのゲストユーザーに適用されます。最後の質問では、ユーザーの名前とメールアドレスを尋ねるほか、問題について簡単に説明するように求めます。回答は、質問設定の short_description フィールドにマッピングされます。これは、ユーザーの回答のコンテキストです。

自動翻訳

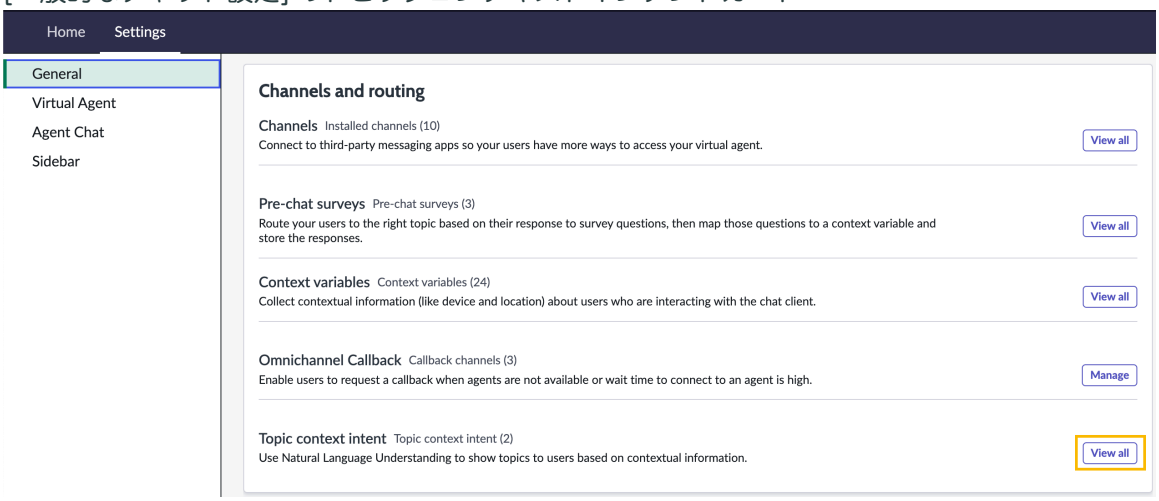
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイデザイナーでの **CSP** 匿名チャット前のサーベイの質問設定



ユーザーの応答は、トピック検出で使用するために仮想エージェントに渡すことができます。これを行うには、[一般的なチャット設定] でレコードを作成する必要があります。

[一般的なチャット設定] のトピックコンテキストインテントカード

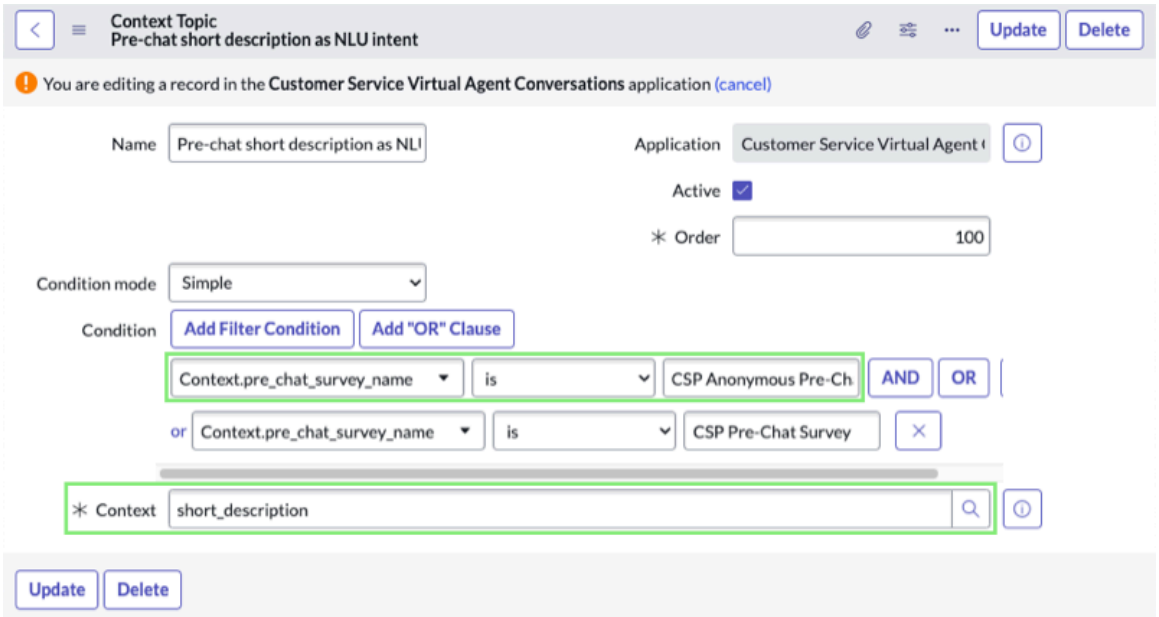


[NLU インテントとしてのチャット前の簡単な説明 (Pre-chat short description as NLU intent)] レコードにより、CSP 匿名チャット前のサーベイの入力が NLU インテントのように機能します。サーベイが実行されると、インタラクションの short_description が会話の検索テキストとして使用されます。仮想エージェント はこの入力をトピック検出に使用するため、ユーザーは [挨拶] 画面からトピックを選択する必要がありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイに対応するコンテキストトピックインテントレコード



トピックコンテキストインテントの構成の定義

チャット前のサーベイ情報を使用して、会話トピックのリストからの選択を求めるのではなく、エンドユーザー (要求者) に自動的に表示される適切な仮想エージェントの会話トピックを決定します。

始める前に

- チャットコンテキスト変数を構成し、チャットサーベイ内の特定の質問に対するユーザーの回答を保存します。
- チャットサーベイを作成するときに、新しい、または既存のチャットコンテキスト変数にサーベイの質問をマップします。その変数には、表示されるトピックコンテキストインテントと会話トピックを決定するために 仮想エージェント が使用するユーザー応答が保存されます。
- 必要なロール：virtual_agent_ admin または admin

このタスクについて

ユーザーがチャット前のサーベイを完了した後に表示される仮想エージェントの会話トピックを決定する条件を指定します。たとえば、人事中心の会話では、「人事の質問に対するサーベイの回答」コンテキスト変数を使用できます。コンテキスト変数 (サーベイへの回答など) をマップして、最初のトピック検出のために 仮想エージェント にフィードできます。コンテキストトピック [sys_cs_context_topic] テーブルは、チャット前のサーベイが実行された後に、インテント検出のための変数をマッピングするのに使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [トピックコンテキストインテント]で、[すべて表示] を選択します。
3. [コンテキストのトピック] ページで、[新規] または変更する構成を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	トピックコンテキストインテントの構成の名前 (トピック検出)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	このトピックインテント構成を有効にするオプション。
順番	仮想エージェントトピックインテント構成を評価して、トピックを表示するための一致条件を見つける順番。 順序値が最も小さい構成を最初に確認します。 仮想エージェント
条件モード	トピックインテント構成を適用する方法を決定する条件のタイプ。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	対応する会話トピックを表示する、指定されたコンテキスト変数を適用するための条件。[条件を設定] を選択して、条件フィルターを入力します。 条件を指定しない場合、指定したコンテキスト変数はすべての会話に適用されます。
スクリプト [条件モード が [詳細] に設定されている場合に表示されます]	対応する会話トピックを表示する、指定されたコンテキスト変数を適用するための JavaScript の条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。
コンテキスト	特定のサーベイの質問に対するユーザーの応答を保存し、トピックインテントを決定するために使用されるチャットコンテキスト変数。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果
コンテキストトピックインテント構成が、コンテキストトピック [sys_cs_context_topic] テーブルに追加されます。 仮想エージェント は、コンテキストインテント構成に基づいて適切な会話トピックをユーザーに表示します。

Conversational Interfaces Guided Setup

Conversational Interfaces Guided Setup を使用して、必要な会話型インターフェイス機能のみを対象としたカスタマイズされたセットアッププロセスを作成します。Conversational Interfaces Guided Setup はサーベイから始まり、サーベイの回答に基づいてカスタマイズされたタスクリストを作成します。

始める前に
プラグインを有効にしてアプリケーションを保存するには、システム管理者ロールが必要です。ただし、AWA admin および 仮想エージェント admin は、それぞれのソリューションの追加のセットアップタスクを完了できます。

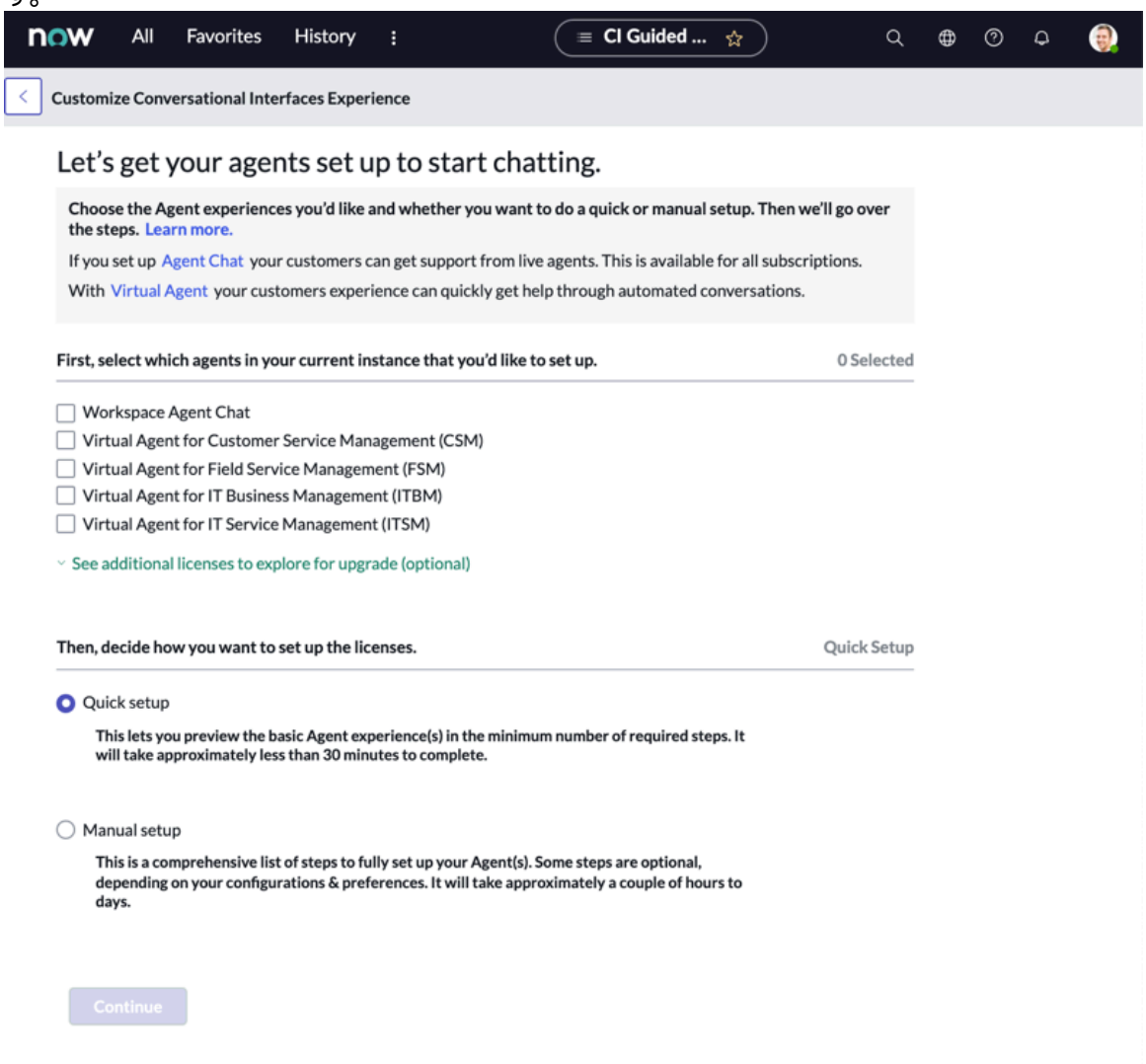
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型インターフェースガイド付きセットアップ. [Conversational Interfaces Guided Setup] ページが表示されます。
2. 「はじめに」と「セットアップの注意事項」のセクションを確認してください。これらのセクションでは、セットアッププロセスに関する情報が提供され、仮想エージェント、エージェントチャット、またはその両方を実装する前に考慮すべきさまざまな項目について重点を置いて説明しています。
   また、クイックセットアップを実行し、エージェントを最短 30 分の最小限のステップ数で実行できるようにするかどうかも検討します。手動セットアップには、エージェントをセットアップするための包括的な一連の手順が含まれます。構成によっては、完了するまでに数時間から数日かかる場合があります。
3. [開始する] を選択します。
4. [セットアップをカスタマイズ] で、[開始] を選択してから、[構成] を選択し、カスタマイズされたセットアップを開始します。
5. 使用しているエージェントのタイプとセットアップのタイプ (クイックまたは手動) を選択します。



6. [続行] を選択し、後続のセットアップタスクを完了します。

次のタスク

セットアップタスクを完了すると、構築済み会話の確認や、エンドユーザー向けの会話トピックの作成または更新など、仮想エージェント で提供される機能を、自分とトピック作成者が探索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Guided Setup

対話型インターフェース に関する参照情報

対話型インターフェース の参照トピックでは、インタラクションテーブルなど、仮想エージェントおよびエージェントチャットに適用される機能の技術的な説明を共有します。

対話型インターフェース のデータ管理

テーブルクリーナーなどのデータ管理ツールを使用して、対話型インターフェース テーブルを維持管理します。

仮想エージェントのテーブルクリーニング

仮想エージェントには、特定の経過時間に達したときに特定のベースシステムテーブルからレコードを自動的に削除して、テーブルが管理不能なサイズになるのを防ぐデータ保持ポリシーがあります。一部の仮想エージェントテーブルおよび関連する 対話型インターフェース テーブルは自動的にクリーニングされません。次のテーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化できます。

クリーニングが必要な 対話型インターフェース テーブル

テーブルラベル	テーブル名	説明	デフォルトのレコード経過時間 (秒)
チャットサーバー分析	sys_cs_analytics	メッセージ、スレッド、会話、ユーザー、およびイベントの Sys ID を含むサーバーレコード。	7,776,000
会話	sys_cs_conversation	トピック定義、使用デバイス、コンシューマー (ユーザー) などの会話の詳細。 **注:** テーブルクリーナーは、次の関連レコードも自動的に削除します。 • 会話メッセージ • 会話タスク • 会話メンバー • セッションのバインディング • 汚い言葉フィルターを使用している場合の汚い言葉のメッセージログ	5,184,000
最後に読まれたメッセージ	sys_cs_message_lastread	スレッドおよびメッセージングチャネルでユーザーが最後に読んだメッセージのメッセージ ID。	15,552,000
CI 分析	sys_ci_analytics	会話分析で使用される会話の詳細。会話 ID が利用可能な	604,800

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クリーニングが必要な 対話型インターフェース テーブル (続く)

テーブルラベル	テーブル名	説明	デフォルトのレコード経過時間 (秒)
		場合、テーブルクリーナーはクローズ済み、完了、および失敗した会話を、会話 [sys_cs_conversation] テーブルから削除します。	

自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルには、ベースシステムテーブルとそれに対応するレコード経過時間が一覧表示されます。テーブルクリーニングがアクティブになると、テーブルクリーナーのスケジュール設定済みジョブによってテーブルクリーナーがトリガーされ、デフォルトのレコード経過時間に一致するレコードが削除されます。必要に応じて、テーブルのレコード経過時間を変更し、削除するレコードをフィルターする条件を指定できます。詳細については、「仮想エージェントテーブルのテーブルクリーニングのアクティブ化」を参照してください。

テーブルに関連する子テーブルがある場合、テーブルクリーナーは自動的にカスケード削除を実行して、関連する子テーブルを削除します。たとえば、会話 [sys_cs_conversation] テーブルに対してテーブルクリーニングがアクティブになっている場合、テーブルが 60 日 (5,184,000 秒) 経過すると、テーブルクリーナーが自動的に実行されます。テーブルクリーナーは自動的にカスケード削除も実行して、関連する子テーブルを削除します。Now Platform のテーブルクリーニングの詳細については、「テーブルクリーナー」を参照してください。.

仮想エージェントテーブルのテーブルクリーニングのアクティブ化

仮想エージェントおよび 対話型インターフェース で使用されている特定のテーブルについて、テーブルクリーニングをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の仮想エージェントテーブルおよび 対話型インターフェース テーブルのテーブルクリーニングをアクティブ化できます。

- チャットサーバー [sys_cs_analytics]
- 会話 [sys_cs_conversation]
- 最後に読まれたメッセージ [sys_cs_message_last_read]
- CI 分析 [sys_ci_analytics]

手順

1. フィルターナビゲーターに「 sys_auto_flush.list 」と入力して、自動フラッシュ [sys_auto_flush] テーブルを開きます。
2. クリーニングのためにアクティブ化するテーブルを選択します。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドを変更します。

[自動フラッシュ] フォーム

フィールド	説明
経過時間 (秒)	テーブル内のレコードをいつ削除するかを指定する時間 (秒)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	経過時間を変更するには、新しい値を秒単位で入力します。
アクティブ	このテーブルのテーブルクリーニングをアクティブまたは非アクティブにするオプション。テーブルのクリーニングをアクティブにするには、このオプションを選択します。
カスケード削除	関連テーブルのテーブルクリーニングをアクティブまたは非アクティブにするオプション。一部のテーブルには、同様に自動的にクリーニングされる子テーブルが含まれている場合があります。
条件	削除するレコードを定義するフィルター条件を指定するための条件ビルダー。

4. [更新] を選択します。

テーブルクリーナーのスケジュール設定済みジョブは、テーブルレコードが指定されたレコード経過時間とそれらに設定された条件を満たしている場合に、自動的にクリーナーを実行します。

インタラクションインサイトテーブル

ユーザー感情分析によって、エージェントは受信した会話のトーンに合わせることができるようになります。この値に基づいてビジネスルールを作成することができ、エージェントは、チャットが仮想エージェントからでも、ライブエージェントからでも、キューからであっても、適切なアクションを実行できます。

同期チャネルと非同期チャネルの両方で感情分析はサポートされています。感情分析の設定には、Task Intelligence を使用します。

構成すると、感情分析は仮想エージェントまたはライブエージェントの会話の最後に実行されます。ユーザーの感情は、インタラクションインサイト [sys_cs_interaction_insight] テーブルに保存されます。

インタラクションインサイトテーブル

フィールド	説明
インタラクション	インタラクション [interaction] テーブル内の会話の Sys ID。
感情	インスタンスで感情分析が有効になっている場合、インタラクションの感情レベルを表示します。この値は、エージェントチャット インターフェイスでエージェントに表示できます。ビジネスルールは、ハンドオフ時 (仮想エージェントからライブエージェント、ライブエージェントからライブエージェント、またはライブエージェントからキュー) のこの値に基づいて作成できます。有効な値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションインサイトテーブル (続く)

フィールド	説明
	• 否定的 • null (評価された値なし)
正規化された感情	-0.5 (否定的な感情) ~ 0.5 (肯定的な感情) の感情スコア。 これらの値は、*com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value* および *com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value* システムパラメーターを調整することで変更できます。
タイプ	実行された分析のタイプ。*Sentiment* など。
ユーザー	エージェントまたは 仮想エージェント の名前。
ユーザータイプ	ユーザーのタイプ。*Agent* など。

仮想エージェント

ServiceNow® 仮想エージェントは、企業の生産性を向上させます。人工知能を利用した構築済みの会話機能を備えた、使いやすいメッセージングインターフェイスを従業員と顧客に提供します。

概要

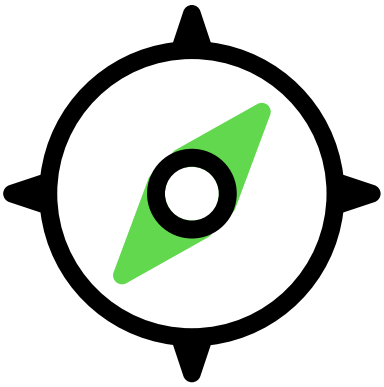
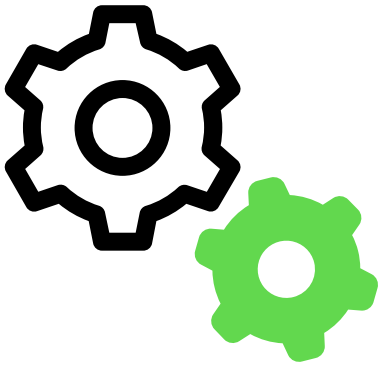
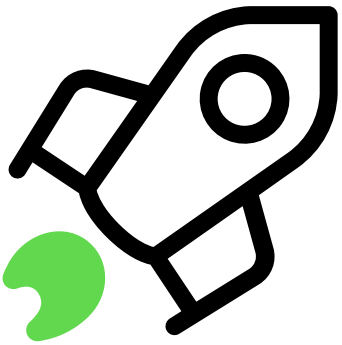
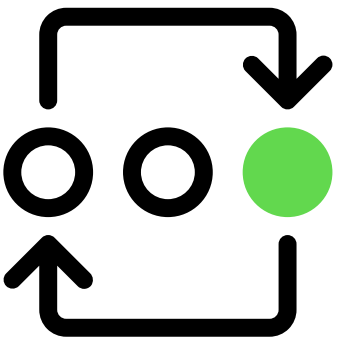
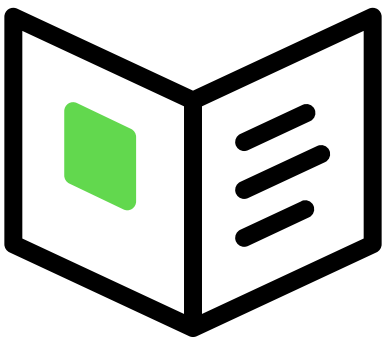
仮想エージェントプラットフォームの概要を確認し、製品について理解するには、こちらのビデオをご覧ください。このビデオでは、仮想エージェントとは何かについて説明し、サンプルデモンストレーションをライブエージェントに渡す方法を示し、仮想エージェントデザイナーを紹介します。

開始：**Now Platform** 仮想エージェント

タイルを選択して Now Platform 仮想エージェントを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

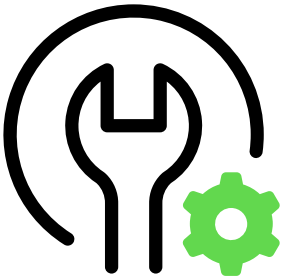
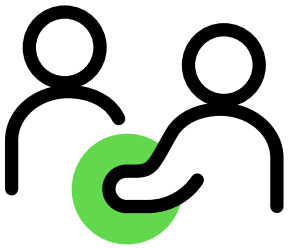
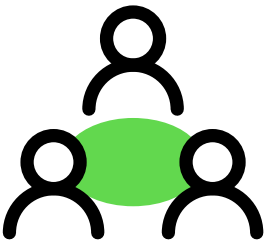
探索	計画と構成	構築と展開
		
従業員、顧客、およびエージェントが仮想エージェントを使用する方法について説明します。	仮想エージェントの実装を計画し、設定します。	自動会話および再利用可能なトピックコンポーネントを設計および構築します。
データ連携と維持	参照	
		
他のアプリケーションと統合することで、仮想エージェント機能を拡張します。	仮想エージェントデザイナーインターフェイスの説明と仮想エージェントの技術的な詳細を取得します。	

自動翻訳

特定のビジネス向けの仮想エージェントを使い始める

IT Service Management、カスタマーサービス管理 (CSM)、または HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの仮想エージェントについて詳しくは、ビジネスタイルを選択して詳細を確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management の仮想エージェント	カスタマーサービス管理 (CSM) の仮想エージェント	HR サービスデリバリ (HRSD) の仮想エージェント	ワークプレイスサービスデリバリ の仮想エージェント
			
従業員が一般的な IT 関連タスクを完了するために役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。	顧客が一般的なセルフサービスタスクを完了するのに役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。	従業員が一般的な HR 関連タスクを完了するために役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。	従業員が一般的な職場関連のタスクを完了するのに役立つ事前定義された 仮想エージェント トピック。

その他のリソース

- 仮想エージェントおよび Natural Language Understanding (NLU) コミュニティフォーラム
- Conversational Interfaces アカデミー

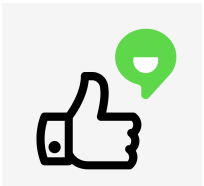
注:
アプリとのインタラクションを含むアプリ内アクティビティの集計を追跡することで、パフォーマンスとユーザーエクスペリエンスを向上させます。この追跡は、個人情報ではなく、集計された技術情報に焦点を当てています。

仮想エージェントの詳細

ServiceNow 仮想エージェントプラットフォームは、インテリジェントなメッセージングインターフェイス内の会話を通じてユーザーサポートを提供します。すぐに利用可能なシステムにより自動化された会話を設計および構築して、ユーザーが仮想エージェントで迅速に情報を入手し、意思決定を行い、一般的な作業タスクを実行できるようにします。

開発者トレーニングについては、開発者ポータル にアクセスしてください (ログインが必要)。移動先 学習する > コース > 仮想エージェント.

仮想エージェント のメリット

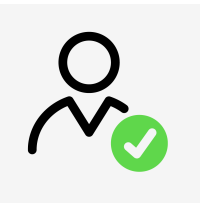


ユーザー満足度

常時接続のオムニチャネルエクスペリエンスにより、ユーザーや顧客が必要なものを迅速に入手できるようにすることで、より優れたセルフサービスを提供します。ユーザーが昼夜を問わず迅速にサポートを受けられるようにします。カスタマイズされた仮想エージェントエクスペリエンスを提供することで、ユーザーや顧客の満

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	足度を高めます。これにより、ユーザー情報が会話中に記憶され、適用されます。
	生産性向上 チケットを回避し、コール数を減らすことで、ユーザーだけでなくエージェントや技術者にも優れたエクスペリエンスを提供します。Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger、Workplace などの使い慣れたチャネルに仮想エージェントを提供することで、生産性を向上させます。
	自動化サポート 一般的なサポートタスクを自動化することで、サポート組織を拡張し、エージェントや技術者をサポートタスクから解放して、より複雑なユーザーの問題に集中できるようにします。
	権限を与えられたサービスオーナー サービスオーナーは、データ科学の専門知識がなくても AI 機能を迅速に提供および改善できます。

仮想エージェント 機能

	パーソナライズされたエクスペリエンス 仮想エージェントは、Now Platform® の完全なコンテキストを使用して、インテリジェントでパーソナライズされた有意義な会話を提供し、実際に問題に取り組みます。管理者は、ユーザーが仮想エージェントを実行している場所から、ユーザーのカスタムチャットエクスペリエンスを設定できます。
	Now Assist 仮想エージェントの 仮想エージェント大規模Now Assist言語モデル (LLM) の力を解き放ち、セルフサービスワークフローの成功を向上させる自然言語会話エクスペリエンスを作成します。トピックの検出に LLM を使用すると、に必要な 仮想エージェントセットアップと構成の量が簡単になります。
	自然言語理解 (NLU) (NLU) NLU を備えた仮想エージェントが、人間の求めている意図を理解して、より関連性の高い回答を提供できるようになります® 時間の経過とともに容易に進化させることができ、ServiceNow ワークフローに合わせて正確に調整されたシンプルで日常的な言語と会話を使用して、誰もが必要なものを得ることができます。
	作成済みの会話トピック 最も一般的なエンタープライズ IT、人事、カスタマーサービスのシナリオ向けのカスタマイズ可能なテンプレートを使用して、AI を利用したチャットボット会話を迅速に展開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナー

スクリプティングや高度なスキルを必要とせずに会話を構築してテストできます。グラフィカルキャンバスに要素をドラッグアンドドロップして、フロー全体を表示します。さらに分岐、ループ、およびスクリプティングを使用して作業を進めます。

ライブエージェントのハンドオフ

会話の履歴とコンテキスト全体を適切な人事エージェントにシームレスに転送することで、エスカレーションに迅速に対応し、ユーザーの問題を解決できます。

NLU ワークベンチ

コード行を記述せずに、組織内の用語や略語に特化した高度なモデルを作成して調整します。サンプル文を入力することで、誰でもインテントを定義し、エンティティを Now Platform データにマップできるようになります。

チャネル統合

従業員と顧客がすでに利用している Web ポータル、Now® Mobile アプリ、およびコラボレーションツール (Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger コンシューマアプリ、Workplace from Facebook エンタープライズメッセージングアプリ、よく使われる他のチャットアプリやメッセージングアプリなど) と連携できます。

Notifications

リアルタイムのアラートとステータスの更新を従業員に配信します (アクション可能な通知や SMS 通知を含む)。Web、Slack、Workplace、SMS を含む、サポートされているすべてのチャネルを介して通知を配信します。重要な意思決定に対するフィードバックをすばやく収集し、要求を迅速に解決できます。

複数の NLU プロバイダー

ServiceNow からネイティブのビルトイン NLU エンジンを使用するか、オプションで IBM Watson Assistant または Microsoft LUIS を接続して、追加言語間のインテントおよびエンティティの認識を行います。

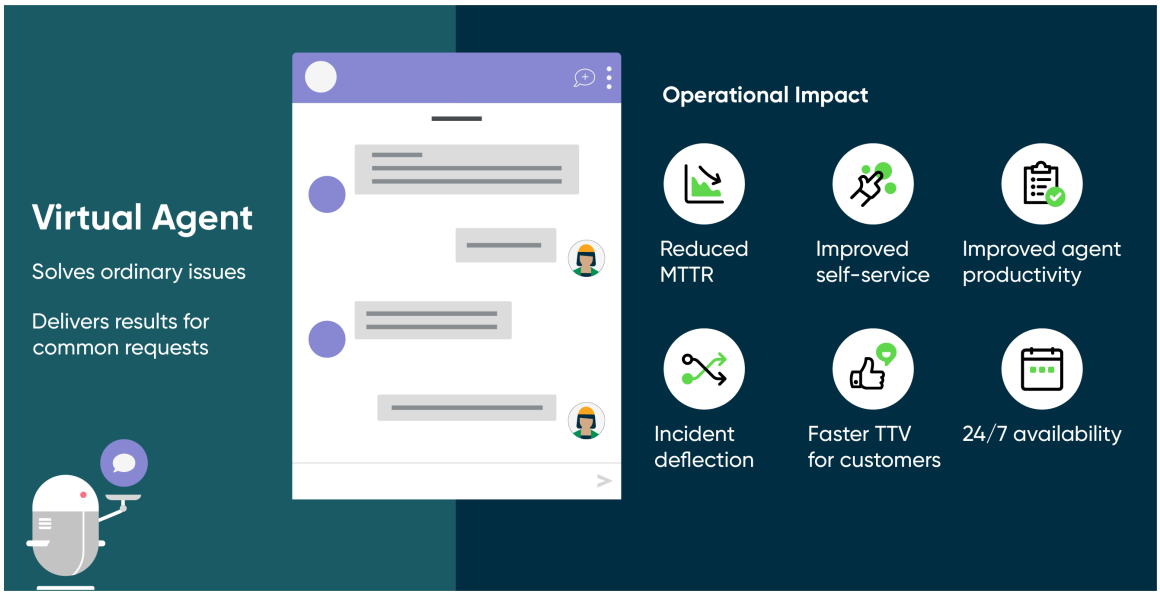
仮想エージェント運用の影響

仮想エージェントは通常の問題の解決に役立ち、幅広く要求に応えることができます。仮想エージェントが一般的な日常のタスクや要求を処理すると、エージェントと技術者はより複雑なユーザーの問題に集中することができます。

仮想エージェントを使用することで、エージェントと技術者は、影響の少ないユーザー要求 (パスワードのリセット、休暇の要求、最近の注文に関する情報など) の処理に費やしていた時間を、インテリジェントに管理される優れたインタラクションに使えるようになります。大量の通常のインタラクションをユーザーエクスペリエンスの向上につなげることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



仮想エージェントを、IT Service Management、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD) を含む企業全体の組織をサポートするために使用できます。 仮想エージェントは次を始めとするタスクを提供して、これらの組織をサポートします。

- FAQ への回答
- チュートリアル (ハウトゥー) 情報の提供
- ケースやインシデントのステータスの取得など、レコードのクエリーまたは更新
- ライブエージェントの添付ファイルなどのデータの収集
- 診断の実行
- 手順が複数ある問題の解決

コンポーネント

仮想エージェントプラットフォームには次のコンポーネントが含まれます。

仮想エージェント会話型 (クライアント) インターフェイス

仮想エージェントを使用すると、ユーザーは、さまざまなメッセージングサービスを通じて仮想またはライブエージェントと対話します。サービスポータルと Apple iOS および Google Android 環境で利用可能な Web ベースのチャットクライアントを設定できます。ユーザーは、Now Mobile アプリや、 ServiceNow サードパーティーのエンタープライズメッセージングアプリケーション (Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook) 用の統合を通じて、仮想エージェントとやり取りできますまた、コンシューマメッセージングアプリケーションである Facebook Messenger 用の仮想エージェントインターフェイスを設定することもできます。

仮想エージェントでサポートされているクライアントに加えて、他のチャットプロバイダーとの会話型カスタムチャット統合を作成できます。これらのカスタムチャット統合により、エンドユーザーは他のチャットチャネルを通じて仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできます。

仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーを使用して、ユーザーの一般的な問題やセルフサービスのタスクをサポートする自動化された会話を開発、テスト、および展開できます。仮想エージェントデザイナーは、トピックと呼ばれる会話のダイアログフローを構築するためのグラフィックツールです。トピックにより、特定の目標を達成したり、問題を解決

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

するために 仮想エージェントとユーザーとの間でやり取りされるダイアログが定義されます。

トピックに加えて、特定の機能を実行するトピックブロックやカスタムコントロール (ユーザーインターフェイスオブジェクト) など、会話で使用する再利用可能なトピックコンポーネントを構築することもできます。

生成 AI を介してNow Assist仮想エージェント、ユーザーの要求を目的の会話またはトピックと一致させることができます。ユーザーによって入力されたキーワードに基づいて会話を作成することができます。または、Natural Language Understanding (NLU) モデルを適用することもできます。これにより、仮想エージェントが会話中にユーザーが言っている内容を理解し、処理し、応答することができます。

事前定義されたトピックとトピックブロックは、カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、IT Service Management などのさまざまな ServiceNow アプリケーションで使用できます。

ライブエージェントのサポート

ボットの会話中に、対人のエージェントに切り替えてサポートを受けることができます。仮想エージェントはライブチャットと統合され、仮想エージェントからライブエージェントへのシームレスな転送が可能です。ユーザーは、仮想エージェントの会話中にいつでもライブエージェントの転送をリクエストできます。構築したカスタム会話フローを介して、ライブ エージェント転送を開始することもできます。

大規模言語モデル (LLM) のサポート

NLU やキーワードの代わりに LLM を使用すると、より多くの会話エクスペリエンスを作成できます。 Now Assist は 仮想エージェント 、LLM と生成 AI スキルを使用して転送率を向上させ、(NLU) トピック検出に必要な時間のかかる作業 自然言語理解 (NLU) 量を削減します。

仮想エージェント および仮想エージェント **Lite**

仮想エージェントプラットフォームは、プロフェッショナルサブスクリプションとして、または Now Platform に自動的に含まれる限定バージョンとして利用できます。

- 仮想エージェント (プロフェッショナル) — 仮想エージェントの会話を作成して仮想エージェントクライアントに展開するためのすべてのコア機能を提供します。次の機能が含まれます。これらの機能は、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) とともに自動的にインストールされます。
  - 仮想エージェントデザイナー (仮想エージェントの会話での Natural Language Understanding (NLU) のサポートが含まれる)
  - 仮想エージェント Web クライアント
  - 仮想エージェント の通知
  - 会話型カスタムチャット統合フレームワーク
  - 管理者構成用の 対話型インターフェース コンソール
  - トピックの推奨事項 (ServiceNow Store アプリ)
  - Conversational Analytics (ServiceNow Store アプリ)

注:
Glide 仮想エージェントプラグインを介して初めて仮想エージェントをインストールすると、トピックの推奨事項および Conversational Analytics アプリが自動的にインストールされます。それ以降のアプリケーションの更新は、ServiceNow Store からダウンロードしてインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェント Lite — ITSM 標準顧客向けに 仮想エージェント の限定 (試用版) バージョンを提供します。一般的な IT サポート要求に対していくつかの構築済みの会話を提供する、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite と一緒に使用します。これらのキーワードベースの会話は、Web チャットクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook、Facebook Messenger の仮想エージェントメッセージング統合でも実行できます。

仮想エージェント コンポーネント

仮想エージェント for IT Service Management

最も一般的でシンプルなインシデントに仮想エージェントが対応することで、IT 技術者がより困難で厳しいユーザー要求やインシデントに集中できるようにします。ITSM 仮想エージェントは、IT 関連のクエリーにすぐに対処することで、IT 技術者と従業員の両方のエクスペリエンスを向上させます。

- 仮想エージェントおよびライブエージェントの Guided Setup

  仮想エージェントまたはワークスペース エージェントチャット (ライブエージェント) でインスタンスを構成する手順を説明します。セットアップ手順は、構成プロセスを簡素化するようにカスタマイズされています。

- 問題の自動解決

  アクション可能通知を通じて、最も一般的な ITSM インシデントのいくつかを積極的に ITSM 仮想エージェント に回避させることができます。問題の自動解決は ITSM 仮想エージェントを使用して、ユーザーの優先チャットチャネルでの会話を通じてインシデントを積極的に解決できます。

- アクション可能な通知

  処理待ちのタスクまたはアラートに基づいて、仮想エージェント を通じて従業員にインタラクティブメッセージを送信します。最も一般的な ITSM インシデントのいくつかを ITSM 仮想エージェント に回避させ、サービスデスクへのインシデントの量を減らし、従業員が解決チャネルとして ITSM 仮想エージェントを利用できるようにします。

- トピックの推奨事項

  トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できる構築済みの仮想エージェントトピックを特定します。 トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できる構築済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

- 統合

  他の Now Platform アプリケーション (AI Search など) と統合します。フローデザイナー に組み込まれている自動化ワークフローを会話トピックに追加します。これらのワークフローを拡張して、構築済みの 統合ハブ スポークを介して多くのサードパーティーサービスにアクセスできます。たとえば、ユーザーが Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用して、仮想エージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できるようにします。

- Microsoft 365 グループの会話フローの管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構築済みの一連のトピックを使用して Microsoft 365 グループを管理します。この会話フローを使用すると、既存の Microsoft 365 グループにユーザーを追加または削除したり、Microsoft 365 グループを作成したりできます。

- Microsoft Active Directory 配布リストの会話フローの管理

  ITSM 仮想エージェントは、構築済みのトピックのセットを使用して管理者がオンプレミスの Microsoft Active Directory 配布リストを管理する際に役立ちます。管理者は、配布リストからのユーザーの追加と削除、配布リストの作成、配布リストの詳細の表示を行うことができます。

- 挨拶のカスタム対応と昇格されたトピック

  コンテキストに基づいてカスタムチャットエクスペリエンスをエンドユーザーに提供します (エンドユーザーが仮想エージェントチャットを開始するサービスポータルなど)。たとえば、ユーザーは仮想エージェントからさまざまな挨拶を受け取ったり、会話の開始時に表示されるさまざまな昇格されたトピックを表示したりできます。

- トピックカテゴリ、会話、およびトピックブロック

  いくつかのトピックカテゴリに含まれる、事前定義された多数の ITSM 仮想エージェントトピックの会話を活用します。これには、**ITSM** 履行者、**ITSM IT** の問題、**ITSM** セルフサービス、セットアップトピックなどが含まれます。トピックブロックとテンプレートを作成および再利用して、ITSM 仮想エージェントの会話で一般的な機能を実行します。エンドユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキスト (環境) に基づいて、会話体験をカスタマイズします。

仮想エージェント for カスタマーサービス管理 (CSM)

事前定義された仮想エージェントトピックの会話により、顧客は必要なカスタマーサービスのヘルプを迅速かつ効率的に受けることができます。NLU モデルを仮想エージェントトピックと統合することにより、チャットボットは、推測されたインテントに基づいて、ユーザーを分析および理解し、適切なトピックに導くことができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) 仮想エージェントと Facebook Messenger を統合して、メッセンジャーで仮想エージェントの会話を有効にします。

仮想エージェント for HR サービスデリバリ (HRSD)

仮想エージェントは、人事関連の問い合わせにすぐに対応することで、従業員エクスペリエンスを向上させます。仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ人事エージェントとのチャットをリクエストできます。ベースシステムには、一般的な人事タスクをセルフサービスで完了できるように従業員を支援するための、事前定義された仮想エージェントトピックの会話が多数あります。

仮想エージェント **Web** クライアントインターフェイス

Web クライアントインターフェイスは 仮想エージェント 、ユーザーとの間の 仮想エージェント 自動メッセージングセッションをキャプチャします。ユーザーは、ボットが支援できるすべてのトピックのリストを表示し、要求を入力し、ライブエージェントへの転送を要求し、添付ファイルを送受信し、視覚的通知やオーディオ通知を受信することができます。

Web クライアントインターフェイスでは、サービスポータルの Web ウィジェットを使用します。これは、カスタムサービスポータル用に設定できます。このウィジェットは、CSM、HR Service Delivery、および ITSM サービスポータルで利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

シンプルな会話の例： **Web** クライアント

シンプルな会話には、通常次の要素が含まれます。

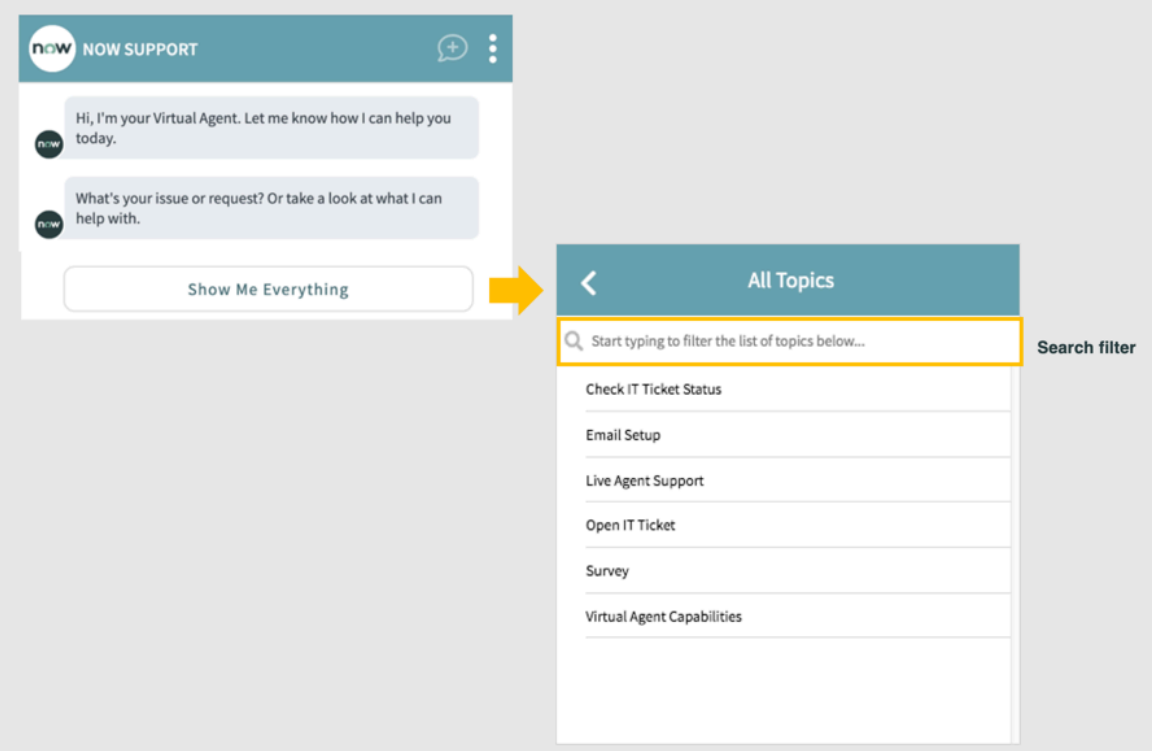
- 仮想エージェントからのデフォルトのウェルカムメッセージと、その後の会話の最初のプロンプト。最初のプロンプトでは、質問を入力するか、利用可能なトピックのリストから選択するようユーザーに要求します。
- ユーザーによる最初のプロンプトへの応答。この例では、ユーザーは、ITチケットをチェックするためのトピックを選択します。
- ユーザーが目標を達成するかタスクを完了するまでに、仮想エージェントとユーザーの間でやり取りされる一連のプロンプト、確認、および応答。ボットのプロンプトでは、複数の豊富なコントロールを使用できます。たとえば、ボタンを使用した選択リストや、アイテムを選択するためのカルーセル式の画像などがあります。
- 会話を終了するための終結メッセージ。

ユーザーがボットとの会話を開始すると、要求を入力したり、ボットが役立つすべてのリストを表示したりできます。すべてを表示することを選択した場合、チャットウィンドウには、ユーザーが利用できるすべてのトピックが表示されます。ユーザーは、検索ボックスを使用して、トピックのリストをフィルタリングできます。

自動翻訳

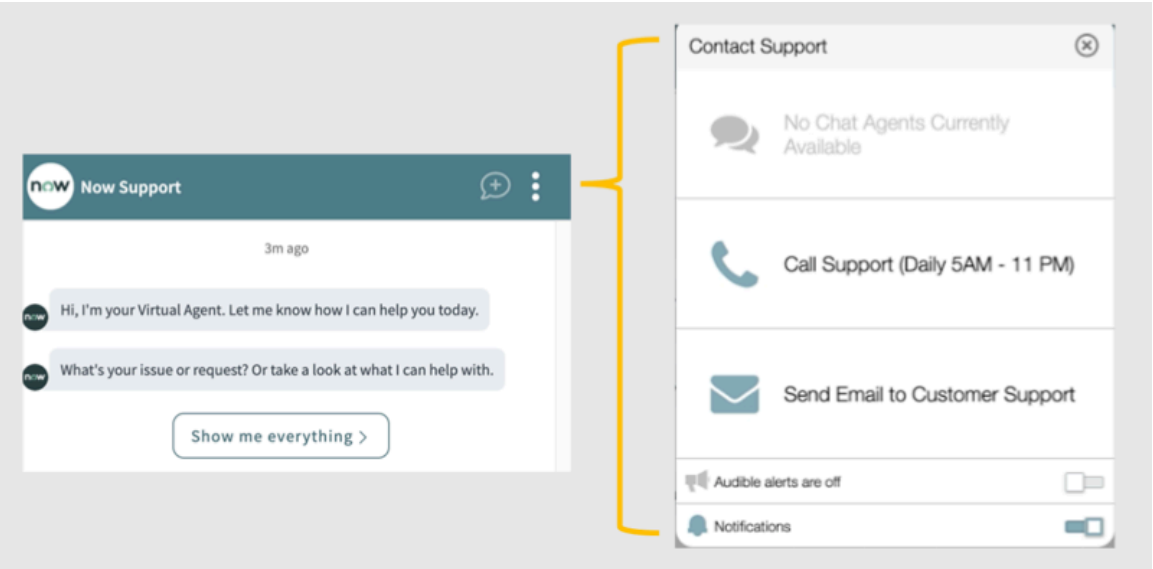
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのトピックを参照します。



会話インターフェイスには、会話を管理するためのいくつかのオプションがあります。ユーザーは現在の会話を止めて新しい会話を開始したり、サポートに連絡してすぐに役立つライブエージェントにアクセスしたり、チャットの警報アラートを制御したりできます。

サポートオプションメニュー

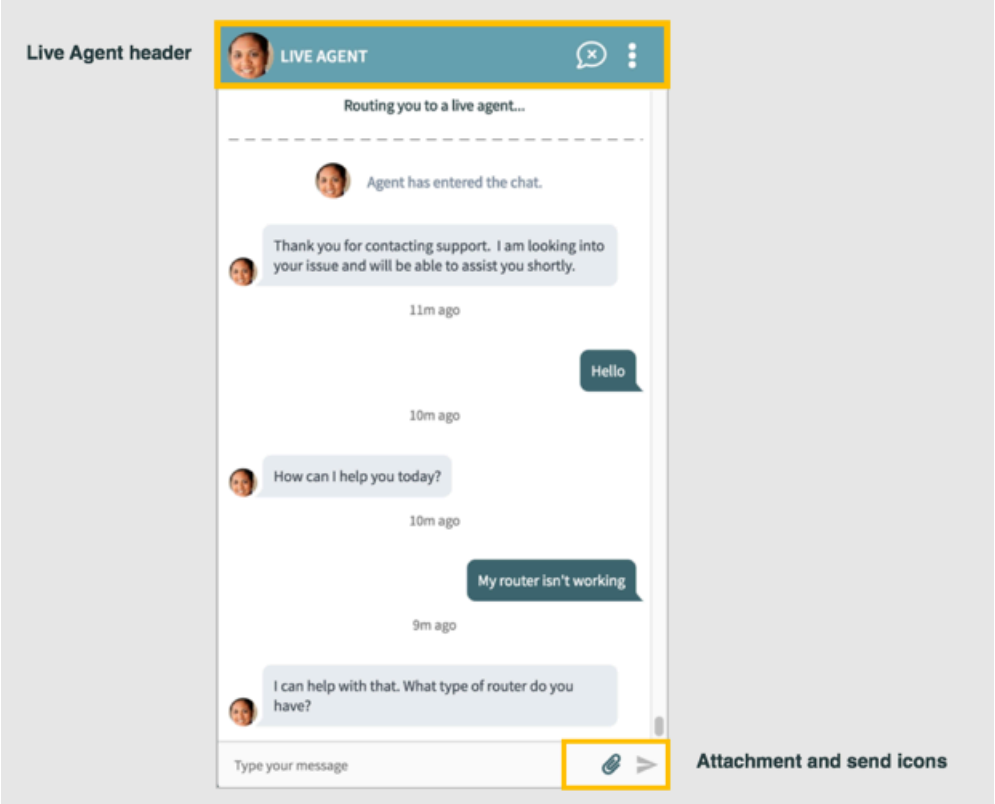


ユーザーがライブエージェントに転送すると、チャットウィンドウのヘッダーが変更され、現在はライブエージェントとやり取りしていることが示されます。添付ファイルおよび送信アイコンは、画像、テキスト、または PDF ファイルをアップロードしてエージェントに送信するために、チャットウィンドウで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントへの転送



ライブチャット中に、ユーザーは任意のタイプのファイル (画像、テキスト、PDF ファイルなど) を添付してエージェントに送信できます。システムは、添付ファイルに対してウイルススキャンを自動的に実行します。スキャンが成功すると、ファイルがエージェントに送信されます。

- スキャンに失敗した場合、スキャンが合格しなかったことをユーザーに知らせるメッセージが表示され、ユーザーがファイルを修正してファイルを再度アップロードできます。
- アップロードおよびウィルススキャンプロセスがタイムアウトした (アップロードに時間がかかりすぎる) 場合は、メッセージが表示され、ファイルを処理できなかったことがユーザーに通知され、ファイルのアップロードを再試行するよう指示されます。

注:
ほとんどのチャットクライアントは添付ファイルのアップロードをサポートしています。ただし、モバイルチャットクライアントは、ボットの会話での添付ファイルのアップロードのみをサポートしています。ユーザーは、ライブエージェントとのモバイルチャットでファイルをアップロードできません。

ユーザーは、ライブエージェントまたは 仮想エージェントからメッセージを受信すると、自動的にオーディオおよびビジュアルアラートを受信します。

- ビジュアルインジケーターは、 サービスポータルウィンドウ内のチャットアイコンの横に受信したメッセージ数を表示します。ユーザーがチャットを開くと、インジケーター番号は閉じます。

新規メッセージアラート

- 認証されたエンドユーザーは、チャットメニュー ([サポートへの連絡 (Contact Support)]) の切り替えスイッチを使用して、チャットの警報アラートを有効または無効にできます。
- また、認証されたエンドユーザーは、チャットメニュー ([サポートへの連絡 (Contact Support)]) の切り替えスイッチを使用して、通知の配信も有効または無効にできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デフォルトのサウンド通知では、sn_va_web_client_alert.mp3 オーディオファイルが使用されます。
  - 自分のオーディオファイルをアップロードすることで、要求者に聞こえるサウンドを変更することができます。詳細については、「オーディオファイルの管理」を参照してください。
  - インスタンスのオーディオ通知をオフにするには、システムパラメーター sysparm_disable_audio_notifications=true を使用します。例：https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

仮想エージェントのクイックスタート

対話型インターフェース コンソールを使用すると、仮想エージェントをポータルにすばやく追加したり、ブランディングを設定したり、挨拶をカスタマイズしたり、構築済みの ITSM 仮想エージェント会話の使用を開始したりできます。

製品のライセンスNow Assistをお持ちの場合は、数分でスキル仮想エージェントを迅速に展開Now Assistすることもできます。詳細については、「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。

事前準備

仮想エージェントのライセンスをお持ちの場合は、次のセクションを参考にして、すぐに開始して組織の会話を作成できます。

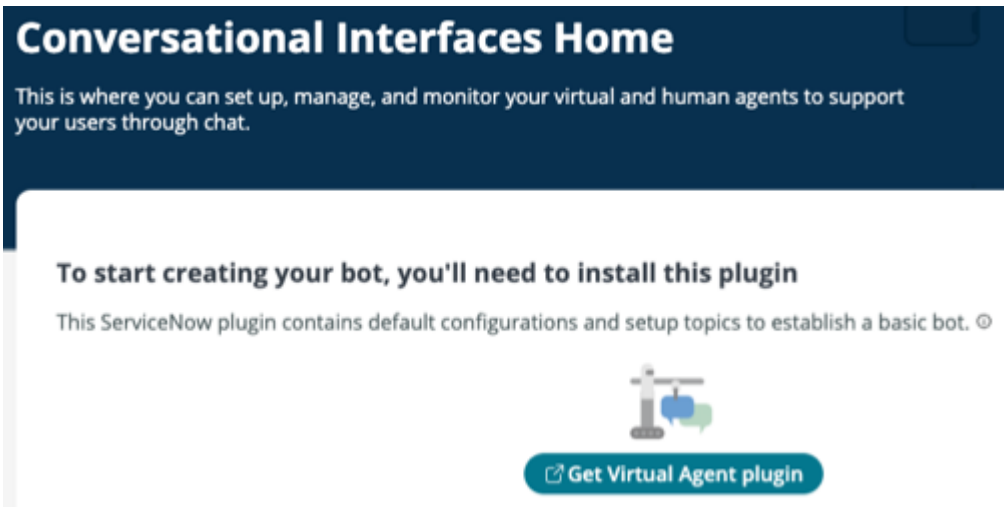
仮想エージェントのライセンスがない場合は、プリインストールされている仮想エージェント Lite を試すことができます。仮想エージェント Lite の開始方法については、「仮想エージェント Liteのクイックスタート」を参照してください。

対話型インターフェース コンソールを使用すると、仮想エージェントをすばやくアクティブ化して設定できます。対話型インターフェース コンソールの詳細については、「対話型インターフェースのコンソール」を参照してください。

ステップ 1：仮想エージェントと推奨されるストアプラグインをアクティブ化する

インスタンスで仮想エージェントがアクティブになっていない場合は、インストールする必要があります。

仮想エージェントがインストールされていない場合の 対話型インターフェース ページ



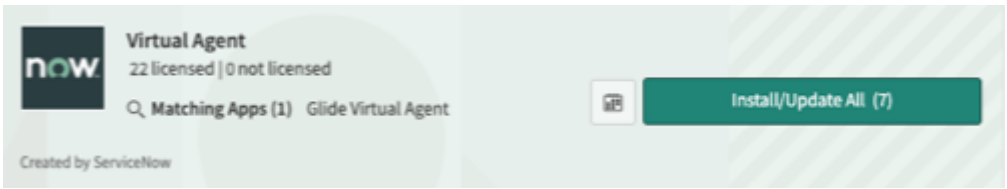
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. 仮想エージェント がインストールされていない場合は、ホームページで [仮想エージェントプラグインを取得] を選択します。
3. プロンプトが表示されたら、[インストールを開始] を選択します。

   仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) が選択された状態で [アプリケーション] ページが開きます。

   仮想エージェント プラグインのインストール

   a. 仮想エージェント ライセンスがある場合は、[すべてインストール/更新] をクリックします。
   b. ダイアログボックスで [インストール] を選択して開始します。
4. [ボットでサポートする要求のタイプを選択 (Choose what type of requests you want your bot to support)] で、**[ITSM** プラグインを取得] をクリックします。

   ITSM 仮想エージェント **Conversations** プラグインのインストール

5. ServiceNow Store の指示に従い、プロンプトが表示されたら [オプトイン] を選択します。
6. 手順 3 と 4 を繰り返して、追加のプラグインをインストールします。それ以外の場合は、次のセクションに進みます。

ステップ 2：ユーザーが仮想エージェントを利用できるようにする

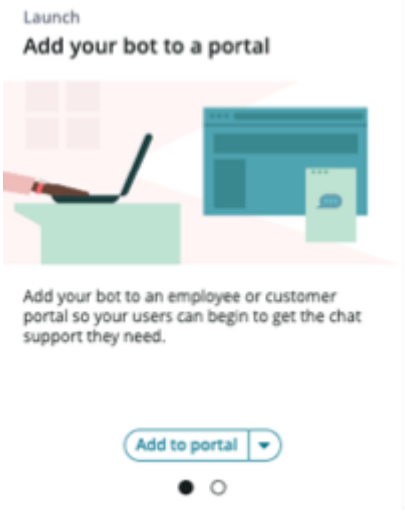
Web ポータルのメニューにチャットエントリを追加します。後で他のポータルに仮想エージェントを追加できます。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットをポータルに追加] で、[ポータルに追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース コンソールページでボットをポータルタイルに追加する



3. サービスポータルエージェントチャット構成のフォームに入力します。

   名前を入力し、[ポータル] フィールドのロックを解除して、仮想エージェントの 1 つ以上のポータルを指定します。[順番 **(Order)**] フィールドに番号を入力し、メニューに仮想エージェントを含める場所を指定します。

   a. [名前] フィールドに、構成の名前を入力します。

   b. [ポータル] ロックアイコンを選択して開きます。

   c. [検索] アイコンを選択して、ポータルを選択します。

   d. [順番 **(Order)**] フィールドに、構成を実行する順番を示す番号を入力します。

      適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。

4. [送信] を選択します。

詳細については、「ボットをポータルに追加」を参照してください。

ステップ 3：仮想エージェントのルックアンドフィールをカスタマイズする

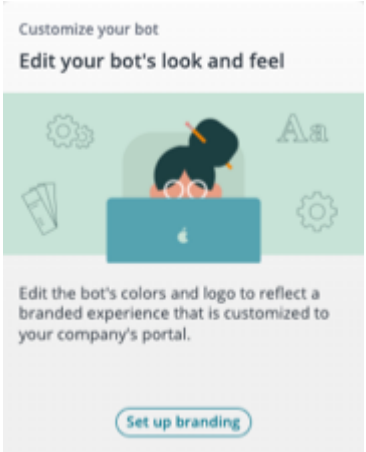
エンドユーザーに対する仮想エージェントの表示方法を変更できます。色の変更、会社のロゴの追加、ボットを表すアイコンの変更ができます。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [ボットのルックアンドフィールを編集] で、[ブランディングを設定] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース コンソールページでボットのルックアンドフィールタイルを編集する



[ブランディング設定 (Branding settings)] ページが開きます。

3. [新規] または既存のブランディング設定レコードの名前を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
5. [保存] を選択します。
6. 「ボットのブランディングを設定」の説明に従って、ブランディング設定構成を適用します。

ステップ 4：推奨トピックを取得する

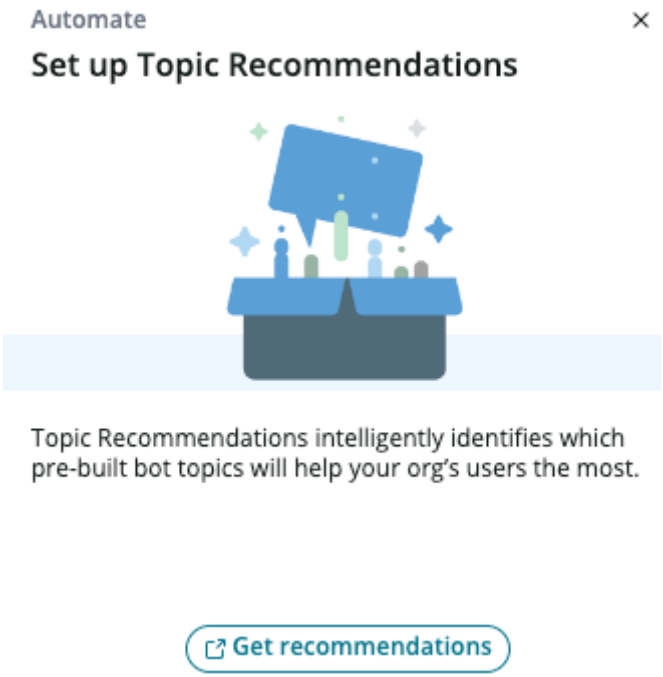
トピックの推奨事項 アプリを使用すると、仮想エージェント で解決または回避をサポートできる一般的なユースケースを評価できます。トピックの推奨事項 を、キーワードまたは NLU トピック検出のいずれかを使用する 仮想エージェント トピックとともに使用できます。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [トピックの推奨事項 の設定] で、[推奨事項の取得] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項を設定



[トピックの推奨事項] ページが開きます。

3. トピックの推奨事項のクイックスタートを使用して、会社のデータに基づいてトピックの推奨事項を設定および取得します。

さらに詳しく調べる

仮想エージェントを利用しながら、他の機能を実装することでその機能を拡張できます。たとえば、次のことができます。

- ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定
- 新規作成 仮想エージェント topics
- 仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
- AI Search を有効にする
- 実装 自然言語理解 (NLU) (NLU)
- 使用方法 仮想エージェント ライブエージェントを使用
- ローカライズ 仮想エージェント topics

通知を使用した資産リフレッシュ 仮想エージェント 会話の例

仮想エージェント は多くのワークフローを自動化できます。 仮想エージェント および関連プラグイン (ITSM 仮想エージェント Conversations など) をインストールすると、多数の一般的なソリューションを利用できます。

概要

ユーザーの観点から見た資産リフレッシュワークフローの概要については、このビデオをご覧ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントでワークフローを自動化します。この例では、新しいタブレットを入手すべき時期がユーザーに通知されます。仮想エージェントのワークフローは、彼が新しい商品を注文するのに役立ちます。

仮想エージェント の事前構築済みコンポーネント

仮想エージェント には、一般的な挨拶、NLU インテント、再利用可能なロジック、および構築済みの会話を含む基本構成が付属しています。これらの構成要素を使用すると、次のような最も一般的な組織のニーズを処理するためのワークフローをすばやくまとめることができます。

- パスワードのリセット
- IT セルフサービス
- IT トラブルシューティング
- 人事クエリと従業員プロファイルの更新
- Customer Service のクエリと要求

可能性を理解できるように、資産のリフレッシュの例では、 ITSM 仮想エージェント Conversations プラグインに含まれている構築済みのトピックブロックを使用しています。これらのトピックブロックは、トピック内の負担の重い処理のほとんどを実行します。

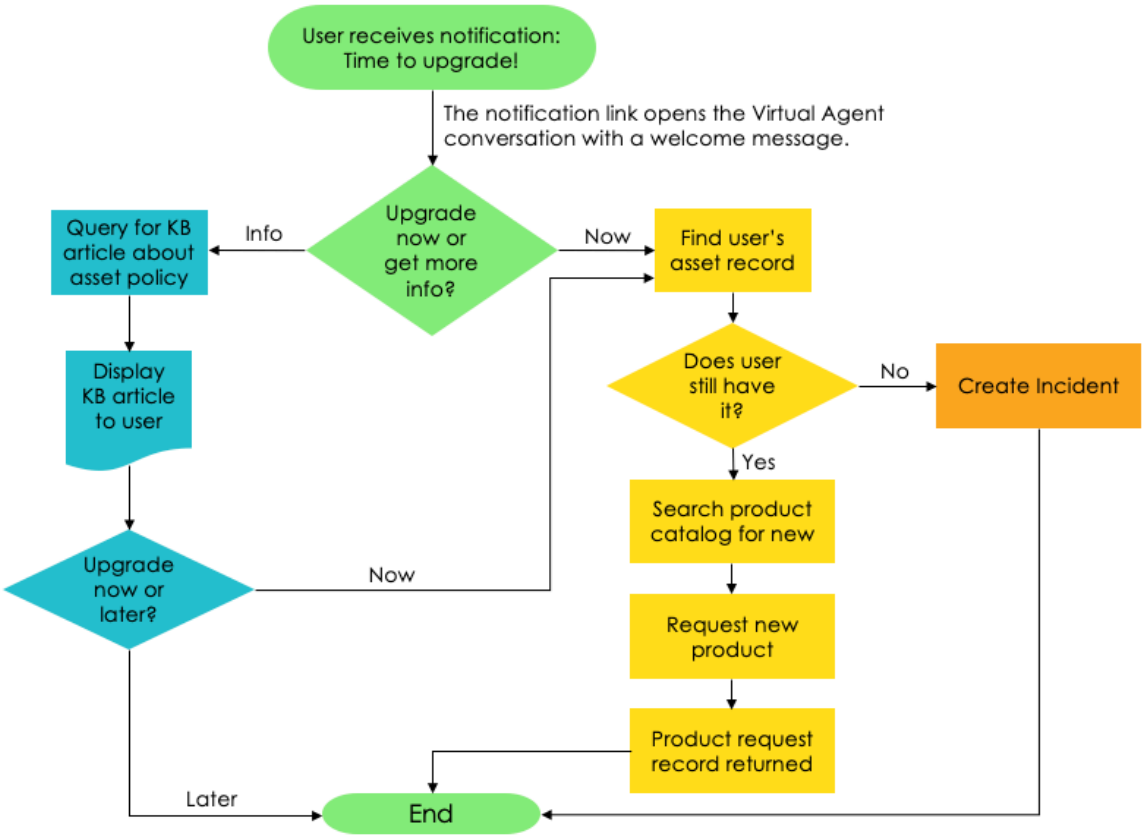
資産リフレッシュワークフロー

資産のリフレッシュトピックの目的は、従業員のハードウェアアップグレードを自動化することです。組織のポリシーが 2 年ごとにコンピューターまたはタブレットを交換することになっている場合は、ユーザーが 2 年間資産を所有していたときにその資産を *In maintenance* ステータスに移行するというビジネスルールを作成できます。ハードウェアテーブルで、このステータスの変化によってトリガーされる通知を作成できます。この例では、資産所有者は通知を受け取り、資産をアップグレードするように指示されます。

資産リフレッシュ 仮想エージェント トピックは、通知のためのアクションを提供します。ユーザーが通知内のリンクを選択すると、 仮想エージェントのワークフローに進みます。このトピックの例には、プライマリフロー (ユーザーがハードウェアをアップグレードするのに役立つ) と、ユーザーのニーズが確実に満たされるようにする 2 つのセカンダリフローが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



挨拶メッセージの後、 仮想エージェント はユーザーに今すぐアップグレードするか、詳細情報を取得するかを尋ねます。今すぐアップグレードすることを選択した場合は、プライマリフローに誘導されます。 仮想エージェント はルックアップユーティリティを使用して、ユーザーにアサインされている期限切れ間近の資産を検索します。次に、 仮想エージェント はユーザーがまだ資産を持っていることを確認します。そうでない場合、 仮想エージェント はインシデントの作成トピックブロックを使用してインシデントを開き、問題を解決します。ユーザーがまだ資産を持っている場合、 仮想エージェント は検索カタログアイテムトピックブロックを使用して代替を検索します。要求カタログアイテムトピックブロックは、要求に使用されます。要求がユーザーに送信され、ワークフローが終了します。

ユーザーが詳細情報を取得することを選択した場合、AI Search トピックブロックは、組織のポリシーを説明する 1 つ以上の特定の KB 記事を返します。ユーザーがこれらを表示すると、今すぐアップグレードするか、後でアップグレードするかを選択できます。今すぐアップグレードすることを選択した場合は、プライマリワークフローを介してリダイレクトされます。それ以外の場合は、会話が終了します。

資産リフレッシュサンプルワークフローの作成

次のトピックでは、 仮想エージェントデザイナー とアクション可能な通知を使用して資産リフレッシュワークフローを作成する方法について説明します。次の順序で手順を実行します。

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く。
2. [資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成。
3. [資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成。
4. 資産リフレッシュトピックの通知の作成。
5. コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く

ITSM 仮想エージェント Conversations プラグインに付属するトピックブロックを使用して、 仮想エージェントデザイナー にトピックを作成します。ユーザーは、アップグレードの時期であるという通知を受け取ると、このトピックに誘導されます。

始める前に
次のアプリケーションをインストールします。

- Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)

  Glide 仮想エージェント プラグインをアクティブ化する前に、仮想エージェント のサブスクリプションが必要です。

- 有効化 自然言語理解 (NLU) (NLU)(まだ有効になっていない場合) (推奨)。
- ITSM 仮想エージェント Conversations (ServiceNow® Store で利用可能)

  このアプリケーションが既にインストールされている場合は、開始する前に ServiceNow Store で更新バージョンがないか確認してください。

仮想エージェント トピックとアクション可能な通知のアプリケーションスコープを決定します。同じアプリケーションスコープ内に存在する必要はありませんが、同じだとメンテナンスが容易になります。

次の ITSM 仮想エージェント コンポーネントを公開します。ITSM 仮想エージェント Conversations 以外のアプリケーションスコープを使用している場合は、使用する予定のスコープでこれらのトピックブロックを複製して公開する必要があります。これを行うには、アプリケーションスコープを変更し、 仮想エージェントデザイナーでトピックブロックを複製します。

- インシデントトピックブロックの作成
- カタログアイテムトピックブロックを要求する
- AI Search トピックブロック
- 検索カタログアイテムトピックブロック

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピック構築と仮想エージェントデザイナーインターフェイスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- 仮想エージェントデザイナーを始めましょう
- 仮想エージェント トピックを作成する
- 仮想エージェントデザイナーのコントロール
- 仮想エージェントデザイナーインターフェイスリファレンス

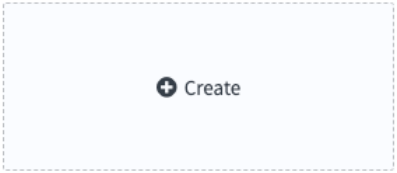
ヒント:
既存の会話に目を通し、作業が重複していないことを確認し、 仮想エージェント とトピックのフローをよく理解してください。さらに、 仮想エージェントデザイナーで会話を構築する前に、会話のフローの概要を説明すると役立つ場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

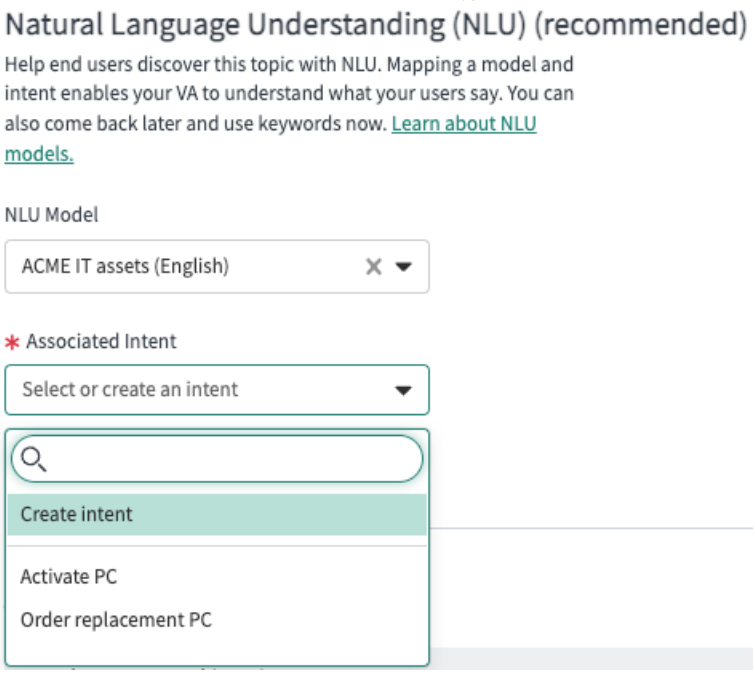


3. [トピックの作成] フォームで、トピックを設定します。

   a. [Asset Refresh]などの名前を入力します。

   b. NLU が有効になっている場合は、既存のモデルを選択するか、新しいモデルを作成します。

   c. NLU モデルのインテントを選択または作成します。



   フィールド値の説明については、「トピック作成フォーム」を参照して ください。

   d. [作成] を選択します。

   [フロー] タブに開始ノードと終了ノードが表示されます。この画面とそのコンポーネントの概要については、「トピックの [フロー] タブ」を参照してください。

4. ユーザーに挨拶する最初のメッセージを作成します。

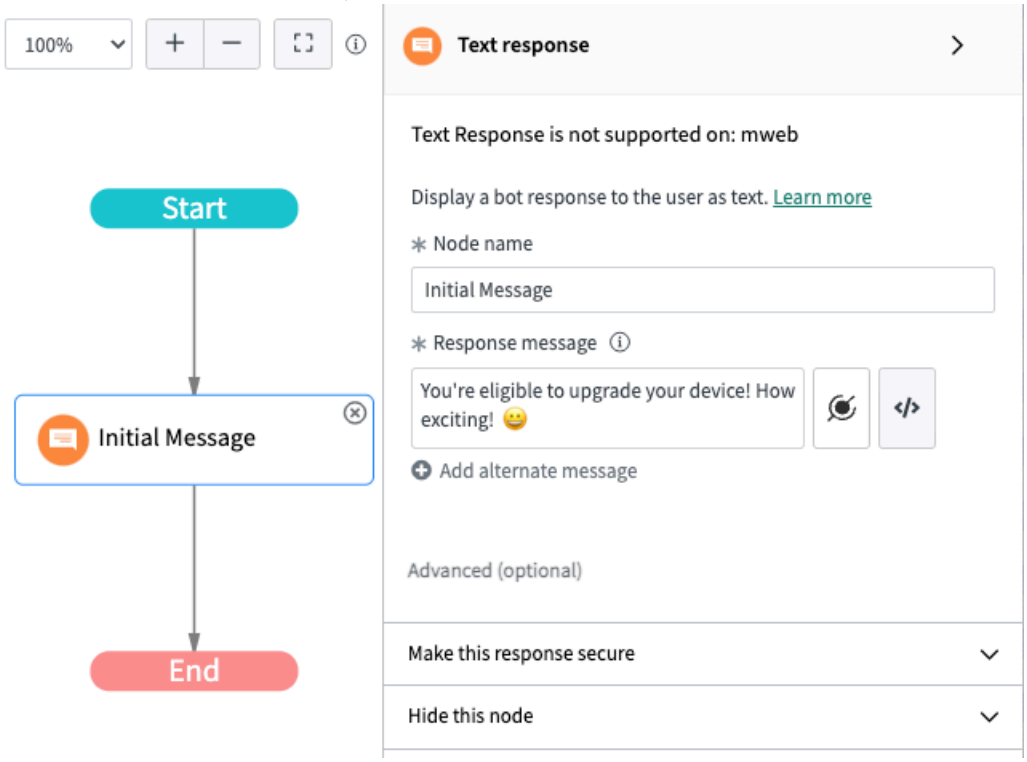
   a. [コンポーネント] 領域から、テキストボット応答ノードをキャンバスにドラッグします。

   b. ノードを選択して、プロパティパレットを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ユーザーに表示するノードの名前と応答を入力します。



5. 資産のリフレッシュを続行するかどうかをユーザーに尋ねます。

a. [コンポーネント] 領域から、静的選択入力ノードをキャンバスにドラッグします。

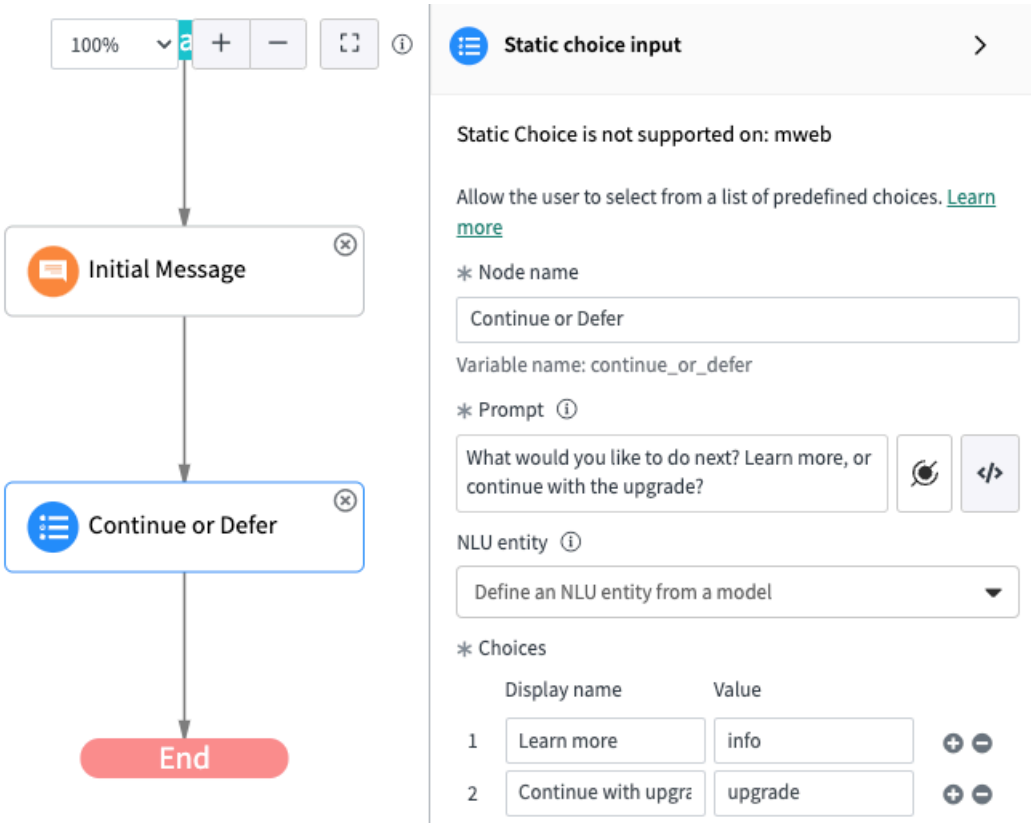
b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- [続行] や [保留] などの一意の名前。
- 「 今すぐアップグレードしますか？詳細を確認するか、アップグレードを続行しますか？」などのテキストプロンプト
- [選択肢] 領域で、各選択肢のテキストプロンプトとその選択肢の値を入力して、後で参照できるようにします。

  たとえば、[詳細を確認] および [アップグレードを続行]などの選択肢があります。値は変数名として意味のあるものである必要があります。例: info および upgrade。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. ユーザーの選択を処理する意思決定ユーティリティを追加します。

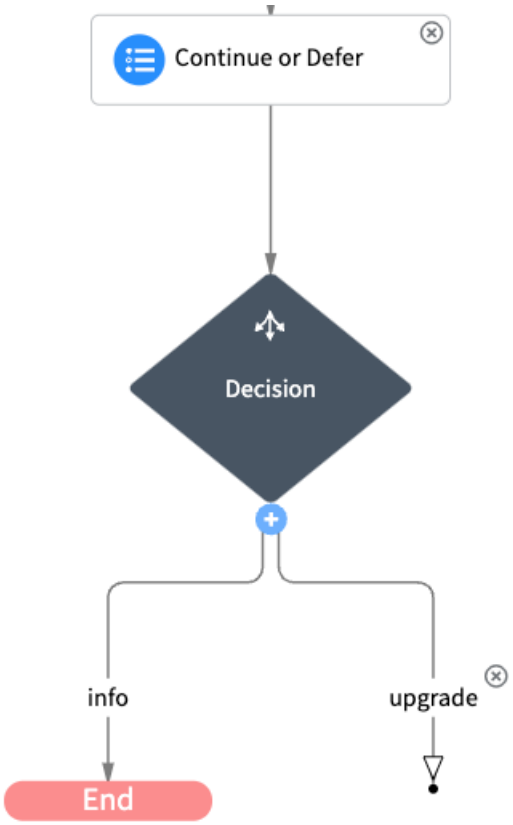
a. [コンポーネント] 領域から、意思決定ユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

b. プラスアイコンを選択して、2 番目の分岐を追加します。

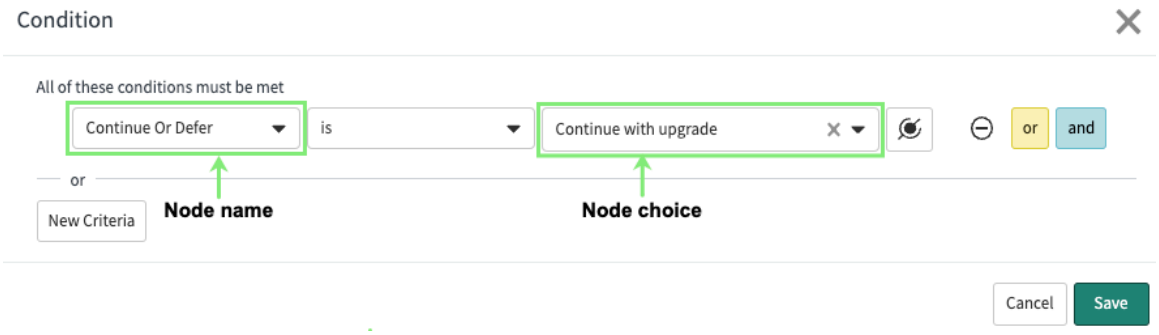
c. 各分岐に、決定 (info および upgrade) に対応する名前を付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



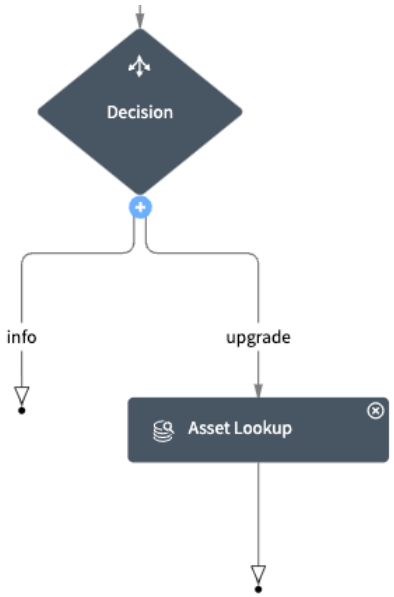
d. 分岐ごとに選択し、[分岐条件] エリアを使用して、分岐が従うオプションを示します。



7. アップグレード分岐の場合は、ルックアップユーティリティノードを追加して、ユーザーがまだ資産を持っていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

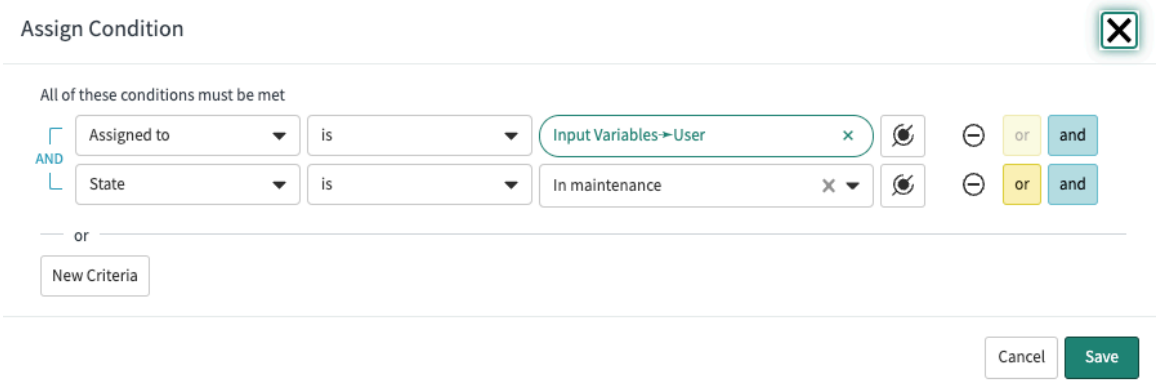
a. [コンポーネント] 領域から、ルックアップユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。



b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- [資産ルックアップ] などの一意の名前。
- テーブル名: 資産 **[alm_asset]**
- 条件ビルダーで、**[Assigned to]** を選択し、**[Input Variables] > [User]**にドット連結します。とを選択して、**[State] > [is] > [In maintenance]**を含めます。

  資産ステータスは、この資産更新のためにユーザーに送信する通知に関連付けられます。



8. まだ資産があるかどうかをユーザーに尋ねます。

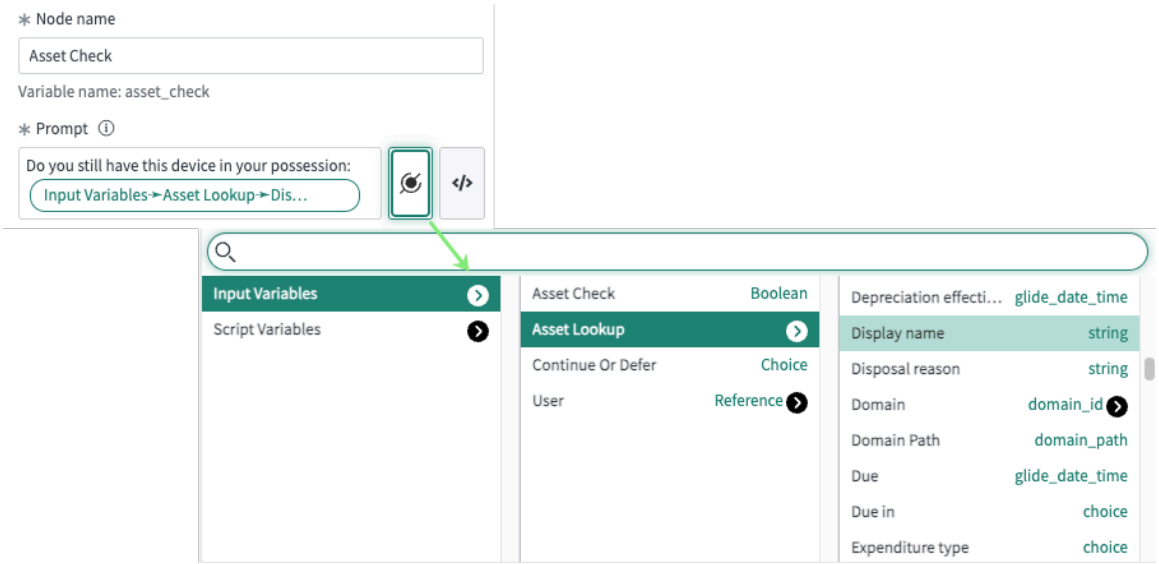
a. [コンポーネント] 領域から、ブーリアン入力ノードをキャンバスにドラッグします。
ブールノードは、2 つのパスを持つ意思決定ユーティリティを追加するかどうかを自動的に尋ねます。[はい] を選択します。 **true** および **false**の値を持つ意思決定ノードがフローに表示されます。どちらもブールノードに既にマッピングされています。

b. ユーザープロンプトを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドット連結を使用して、資産ルックアップノードで見つかった資産を参照します。



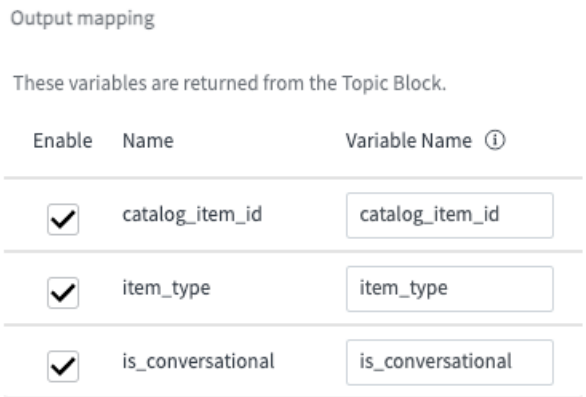
9. ユーザーがまだ資産を持っている場合 (ブール応答が **true** の場合)、カタログ内で資産を検索します。

   a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードを、キャンバスの資産チェックの **true** の分岐にドラッグします。

   b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [カタログアイテムを検索] を選択します。

   c. [入力マッピング] で、ドット連結を使用して、[資産ルックアップ] ノードから **query_term** パラメーターを指定します ([入力変数] > [資産ルックアップ] > [表示名])。

カタログ検索では、[出力マッピング] の下に表示されるこれらの出力変数がデフォルトで提供されます。



10. アップグレードされたアイテムを要求します。

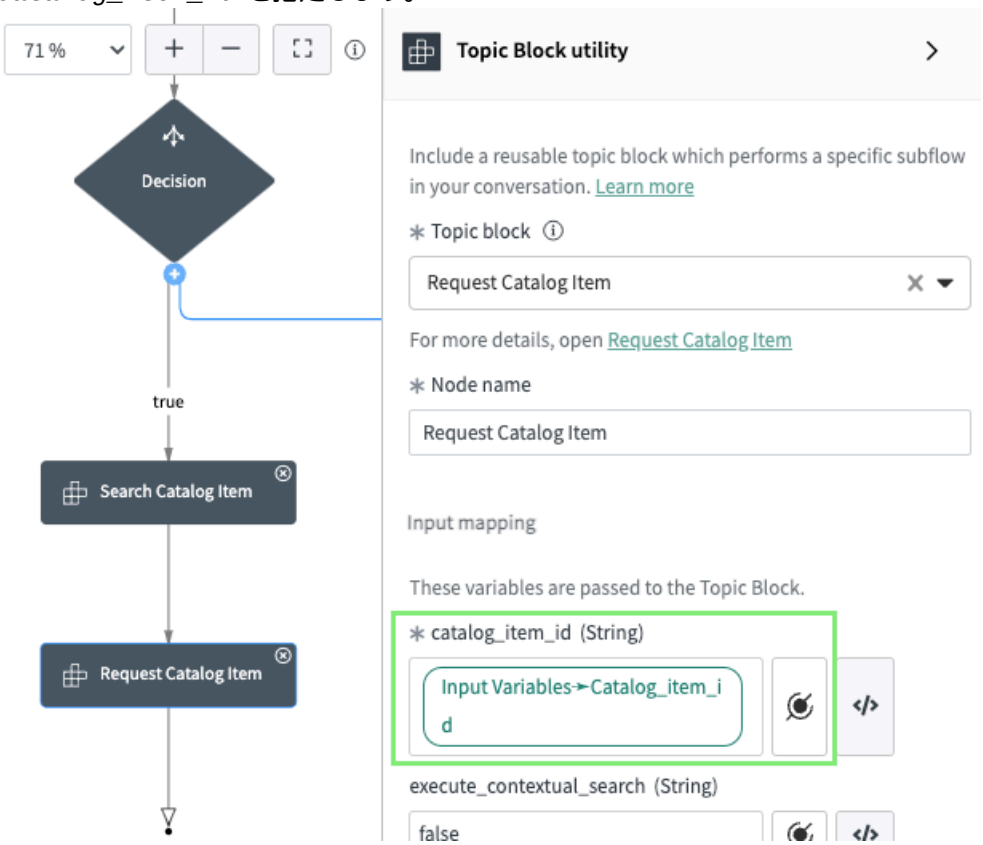
    a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティを [カタログアイテム検索] トピックブロックの下のキャンバスにドラッグします。

    b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [カタログアイテムを要求] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [入力マッピング] エリアで、ドット連結を使用して、前のトピックブロックが返された *catalog_item_id* を指定します。



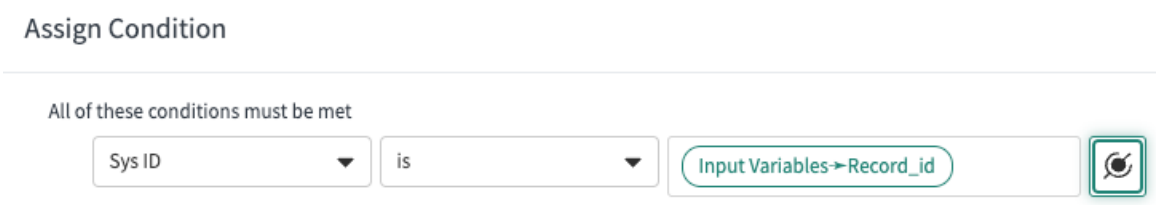
このトピックブロックは、出力変数も返します。ユーザーは新しいデバイスの変数を選択することもできます。これらの変数は サービスカタログで設定できます。

11. デバイスの選択を確認するようユーザーに依頼します。

a. [コンポーネント] 領域から、カードボット応答ノードを [カタログアイテム要求] トピックブロックの下のキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- デバイス要求レコードなどの一意の名前。
- カードタイプ: レコード
- 以下を参照してこのカードに入力してください：テーブル
- テーブル名：要求されたアイテム **[sc_req_item]**
- 条件ビルダーで、 **[Sys ID is Input Variables>Record_id]**を追加します。



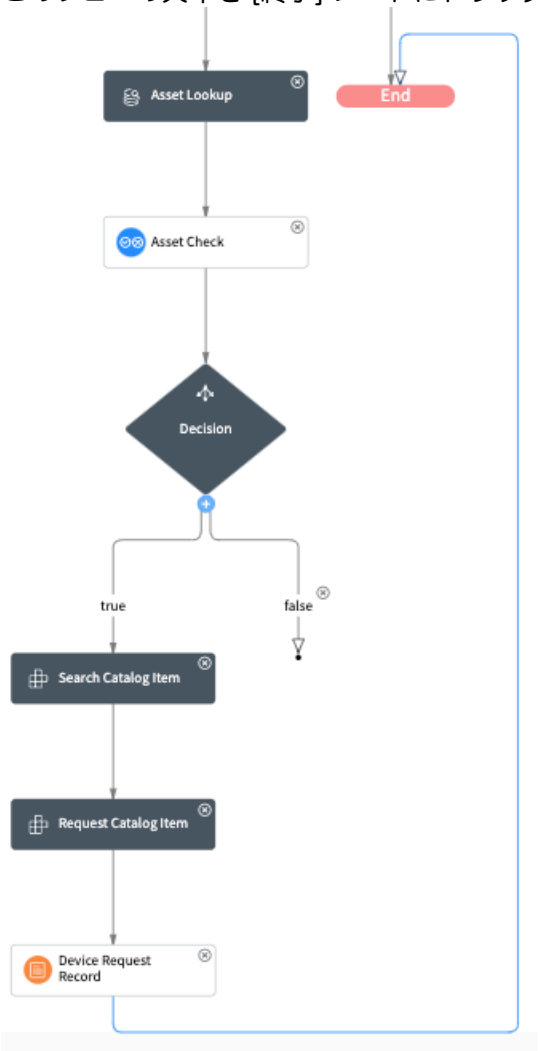
- フィールド 領域で、ユーザーに対してカードに表示するレコード列を選択します。

  たとえば、[番号]、 [簡単な説明]、および [配送予定日] を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。



13. [保存] を選択します。

次のタスク

[資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

関連情報

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

[資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

各意思決定分岐では、追加のワークフローが導入されます。メインの [資産のリフレッシュ] ワークフローを作成した後、問題が発生した場合にユーザーがサポートを受けられるようにする必要があります。この例では、ユーザーがインシデントを作成できるようにします。

始める前に

仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開きます。

2. ユーザーに尋ねた [資産チェックのブール型] 質問の後の **false** 決定分岐に戻ります。

自動翻訳

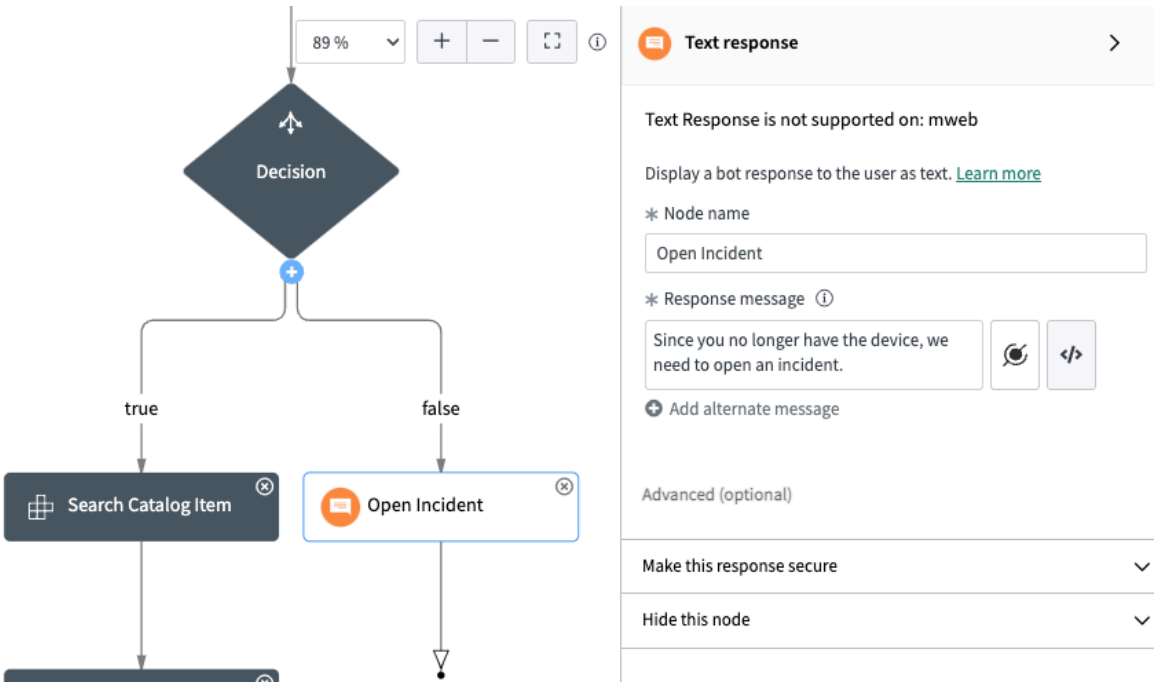
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [コンポーネント] 領域から、テキストボット応答ノードをキャンバスの **false** 分岐にドラッグします。

b. ノードを選択して、プロパティパレットを表示します。

c. ユーザーに表示するノードの名前と応答を入力します。

たとえば、ノードに「オープンインシデント」という名前を付けます。[応答メッセージ] に、「このデバイスがなくなったので、インシデントを開く必要があります」と入力します。



3. トピックブロックユーティリティをノードに追加して、インシデントを作成します。

a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

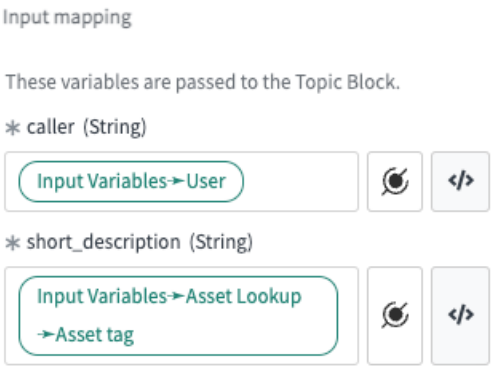
b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの [インシデントを作成] を選択します。

c. [入力マッピング] で、ドット連結を使用して **caller** パラメーターと **short_description** パラメーターを指定します。

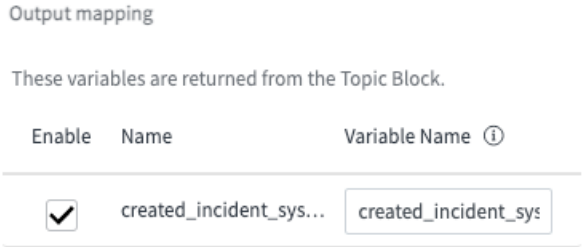
- 問い合わせユーザー (caller) については、[入力変数] > [ユーザー] を指定します。
- 簡単な説明 (short_description) については、[入力変数] > [資産ルックアップ] > [資産タグ] を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [出力マッピング] で、必ず created_incident_sys_id 変数を有効にします。



4. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。

5. [保存] を選択します。

次のタスク
[資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成

[資産のリフレッシュ] トピックでの詳細情報ワークフローの作成

この例では、「詳細情報」意思決定分岐のワークフローを指定する必要があります。ユーザーがアップグレード前に詳細を知りたい場合は、組織のポリシーがどのように機能するかを説明する特定の KB 記事を紹介することができます。

始める前に

- 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開く
- [資産のリフレッシュ] トピックでのオープンインシデントワークフローの作成

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 仮想エージェントデザイナーで [資産のリフレッシュ] トピックを開きます。

2. 続行するか詳細情報を取得するかをユーザーに最初に求めた [続行] または [保留] 静的選択ノードの後の、情報 意思決定分岐に戻ります。

a. [コンポーネント] 領域から、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

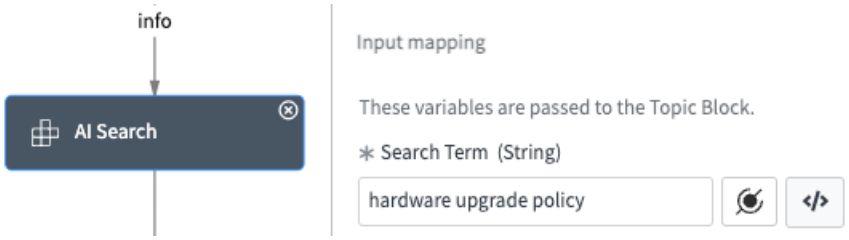
b. プロパティパレットで、[トピック] ブロックの **[AI Search]** を選択します。

c. [入力マッピング] で、検索用語を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、「 Hardware upgrade policy」と入力します。



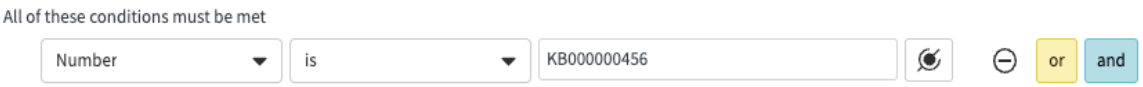
フィールドに検索文字列を入力します。

3. 検索結果をユーザーに表示します。

a. [コンポーネント] 領域から、カードボット応答ノードをキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

- 一意の名前 (「 KB 記事のアップグレード」など)。
- カードタイプ: レコード
- 以下を参照してこのカードに入力してください：テーブル
- テーブル名: ナレッジ記事 **[sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- 条件ビルダーで、結果をポリシーを説明する特定の内部 KB 番号に制限します **([Number is KB000000456]**など)。



- フィールド 領域で、単一の KB 記事の場合は [コンテンツ] を選択し、複数のレコードが返される場合は [簡単な説明] を選択します。

4. ユーザーが KB 記事を読んだら、アップグレードを続行するオプションを提供します。

a. [コンポーネント] 領域から、静的選択入力ノードをキャンバスにドラッグします。

b. プロパティパレットで、次の情報を指定します。

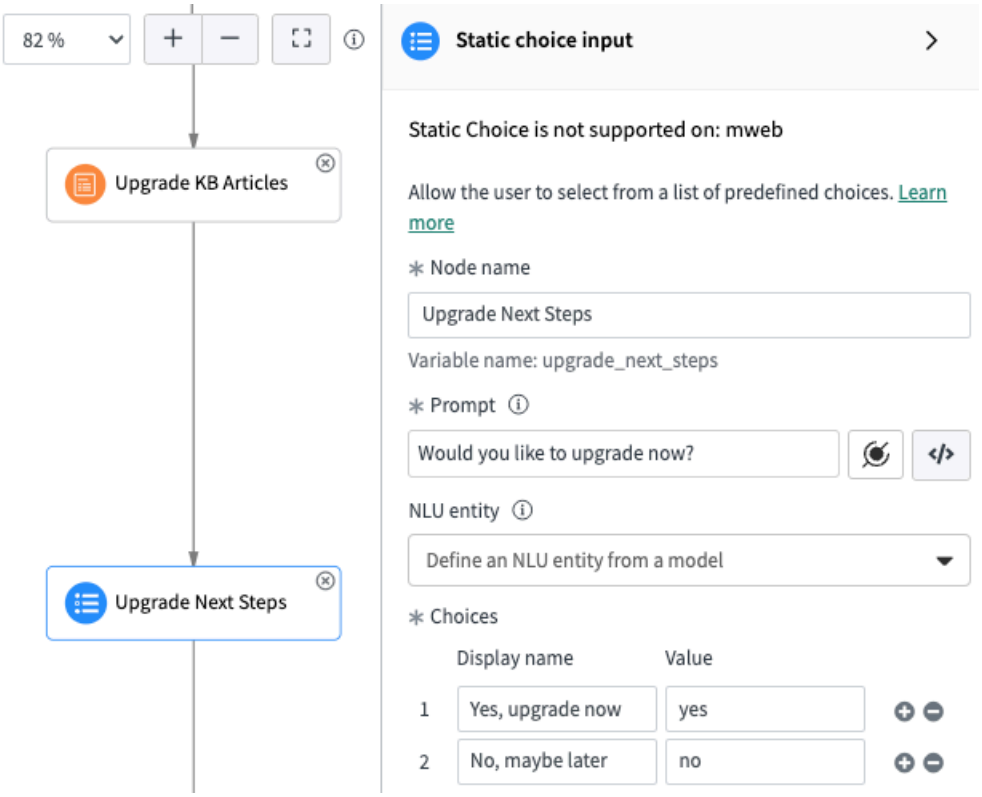
- 一意の名前 (「 次のステップにアップグレード」など)。
- 「 今すぐアップグレードしますか?」などのテキストプロンプト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [選択肢] 領域で、各選択肢のテキストプロンプトとその選択肢の値を入力して、後で参照できるようにします。

  たとえば、選択肢は、[はい、今すぐアップグレードします] と [いいえ、後ほど]などのようになります。値は変数名として意味のあるものである必要があります。たとえば、 yes と noです。



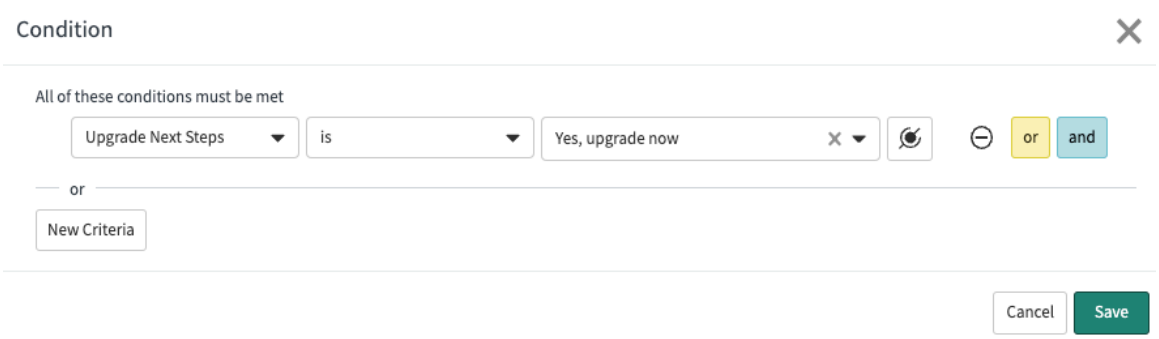
5. ユーザーの選択を処理する意思決定ユーティリティを追加します。

a. [コンポーネント] 領域から、意思決定ユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。

b. プラスアイコンを選択して、2 番目の分岐を追加します。

c. 各分岐に、静的選択ノードの決定 (yes および no) に対応する名前を付けます。

d. 分岐ごとに選択し、[分岐条件] エリアを使用して、分岐が従うオプションを示します。

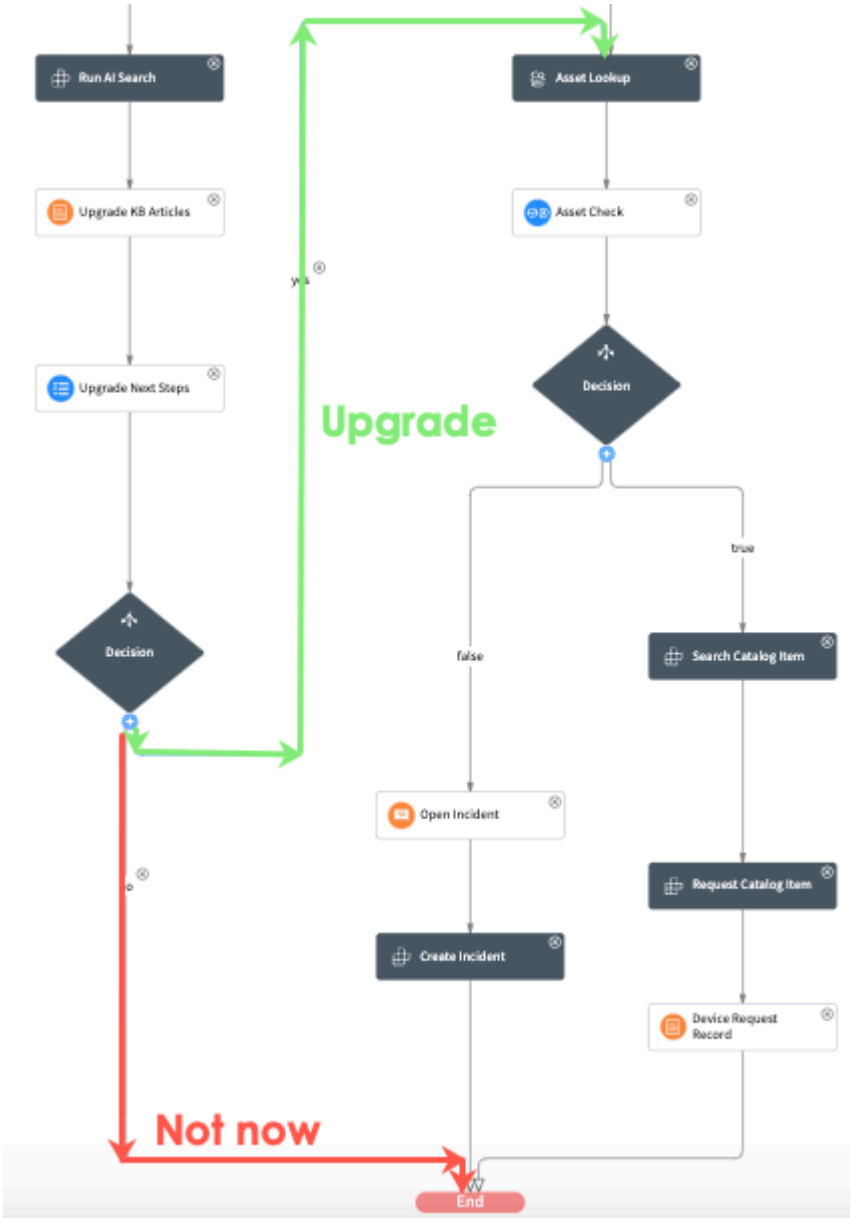


e. このフローの矢印を [終了] ノードにドラッグして、ワークフローのこの部分を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. yes フローの矢印を [資産ルックアップ] ノードにドラッグして、ユーザーをアップグレードワークフローに移動します。



6. [保存] を選択します。

タスクの結果
トピックをテストする準備ができました。トピックをテストし、会話で考えられる各ワークフローを確認し、必要な調整を行います。

このトピックの詳細については「/キーワードトピックのテストNLU」を参照してください。NLU 検出を使用している場合は、インテントに 発言を追加し、NLU モデルをトレーニングしてテストします。

完了したら、トピックを公開します。

次のタスク
資産リフレッシュトピックの通知の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上

資産リフレッシュトピックの通知の作成

作成した資産リフレッシュ 仮想エージェント サンプルトピックをトリガーするアクション可能な通知を作成します。ユーザーは、新しいハードウェア資産を注文する時間になると、自動的に通知を受信します。

始める前に
資産リフレッシュトピックを公開します。インスタンスのアプリケーションスコープを、資産リフレッシュトピックの作成に使用したものと同じアプリケーションに変更します 。理想的には、通知は 仮想エージェント トピックと同じアプリケーションスコープ内にある必要があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Now Platform および ITSM 仮想エージェント の会話には、構築済みのアクション可能な通知が付属しており、独自の通知を作成することもできます。詳細については、「Notifications 」を参照してください。

ヒント:
[通知] ページでは、[アプリケーションは **ITSM** 仮想エージェント会話 **(Application is ITSM)]** でリストをフィルタリングすることで、 ITSM 仮想エージェント [会話]に付属するアクション可能な通知のみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.

2. [新規] を選択します。

3. [名前] フィールドに、[資産リフレッシュ通知] などの一意の名前を入力します。

4. [送信タイミング] タブで、通知を送信するトリガーを指定します。

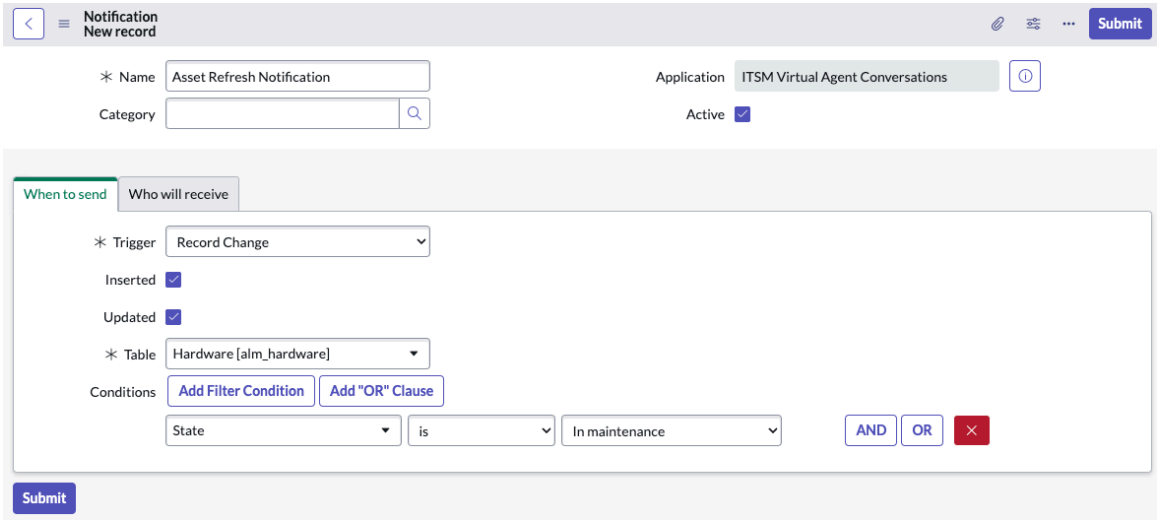
a. [トリガー] では、**[** レコードの変更] を指定します。「

b. [テーブル] では、ハードウェア **[alm_hardware]** を指定します。

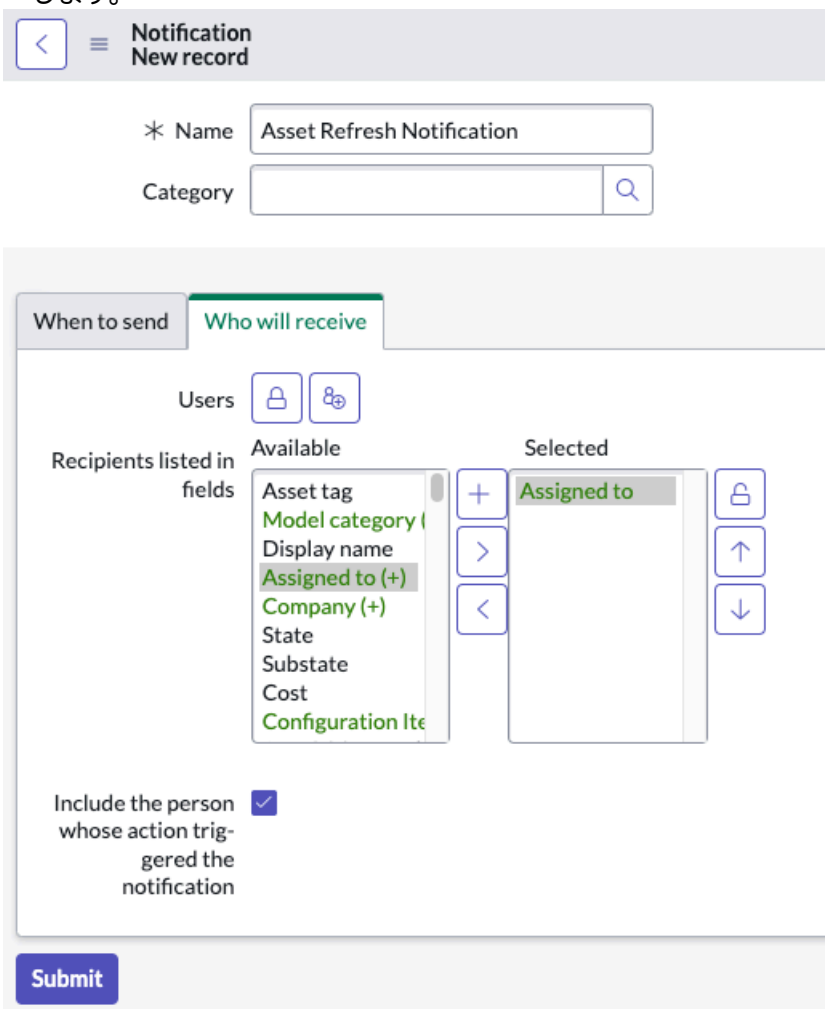
c. [条件] では、 **[State] > [is] > [In maintenance**] を指定します
ハードウェアテーブルの資産でリフレッシュが行える場合、このインスタンスの例では *`In maintenance`* ステータスに移行します。インスタンスのビジネスルールに基づいてフィルター条件を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [受信者] タブを選択して、通知の受信者を設定します。
   a. [フィールドに一覧表示される受信者 **(Recipients listed in fields)**] の横にあるロックアイコンを選択します。
   b. [利用可能] リストで、[アサイン先] を選択し、右矢印アイコンを選択して [選択済み] 列に移動します。



6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け

関連情報

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

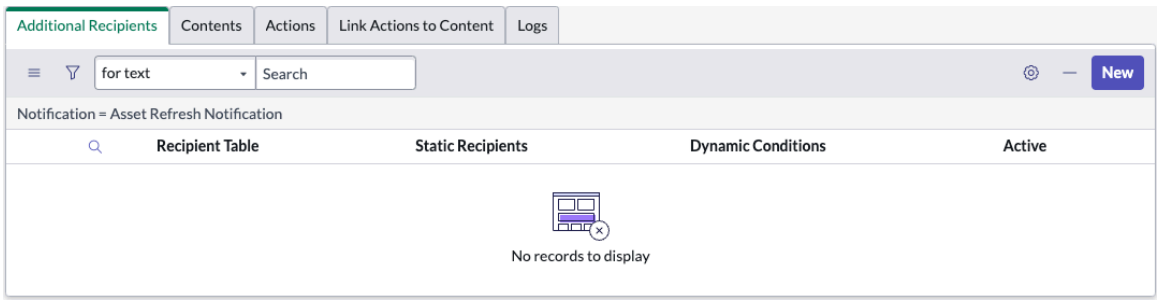
コンテンツの資産リフレッシュ通知への関連付け

資産リフレッシュトピックのアクション可能な通知を作成した後、通知に戻り、コンテンツを追加します。これにより、作成した仮想エージェントトピックに通知がリンクされます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.
2. [資産リフレッシュ通知 (Asset Refresh Notification)] を選択してレコードを開きます。
   コンテンツの新しいフィールドがレコードで使用できます。



3. [コンテンツ] タブを選択し、通知のコンテンツを作成します。

   a. [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択します。

   b. 通知コンテンツのタイプの入力を求められたら、[仮想エージェントコンテンツ - チャット] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

通知コンテンツ - 仮想エージェントフォーム

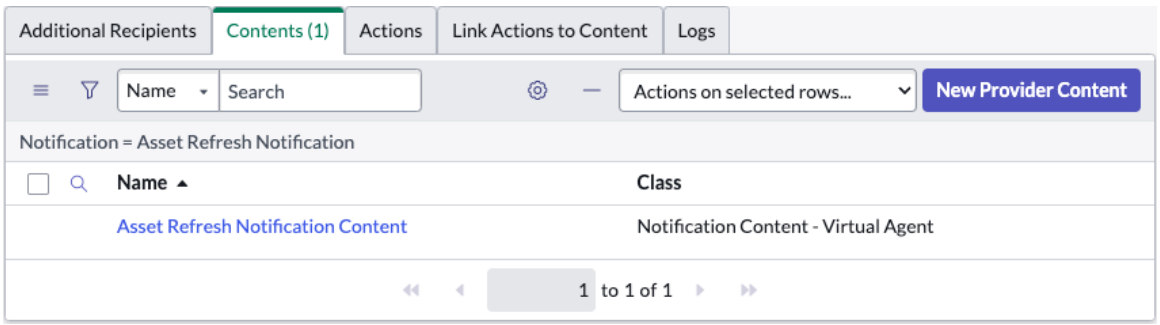
フィールド	説明
名前	コンテンツの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュ通知コンテンツ」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
[形式] タブ	
タイプ	[シンプル] を選択します。
テーブル	ハードウェア **[alm_hardware]** を指定します。
[メッセージ] タブ	
詳細	このオプションは未選択のままにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
メッセージの見出し	デバイスのアップグレードなど、通知に適した見出し。
メッセージ	アップグレードの時期であることをユーザーに知らせるメッセージの内容。レコード内の変数を使用してメッセージをカスタマイズして、よりパーソナルな雰囲気を出すこともできます。
[チャネル] タブ	
配送チャネル	仮想エージェントのデフォルトチャネルである **[mweb]** を選択します。 仮想エージェントを実行するように他のチャネルを構成することもできます。詳細については、「仮想エージェント と他のチャネルの統合」を参照してください。

d. [送信] を選択します。



4. 資産リフレッシュ通知レコードで、[アクション] タブを選択し、アクション を作成します。

a. [新しいプロバイダーアクション] を選択します。

b. 通知アクションのタイプの入力を求められたら、[仮想エージェント] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

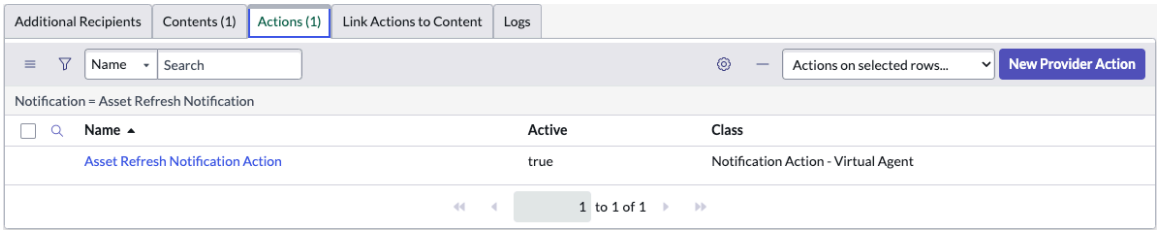
通知アクション - 仮想エージェントフォーム

フィールド	説明
名前	アクションの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュ通知アクション」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
アクティブ	オプションが選択されていることを確認します。
トピック	前のステップで作成した公開済みの資産リフレッシュ仮想エージェントトピックの名前。

d. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

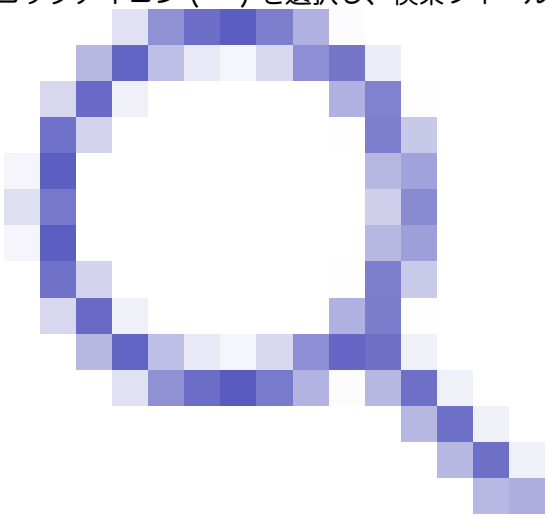


5. 資産リフレッシュ通知レコードで、[アクションをコンテンツにリンク] タブを選択し、アクションをコンテンツにマップします。

   a. [新規] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

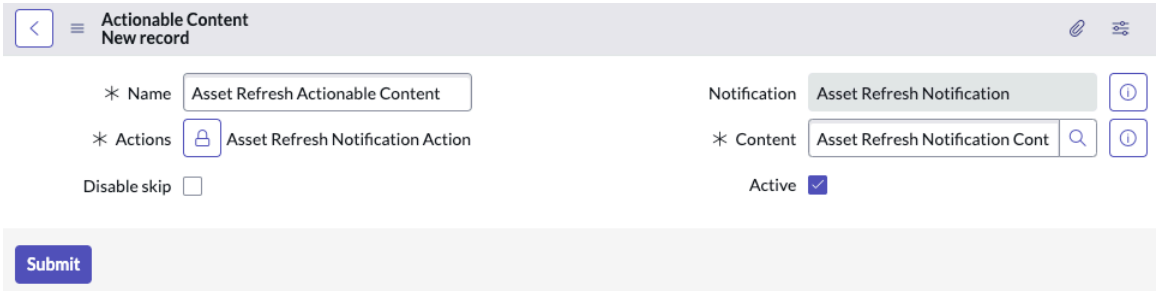
[アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	アクション可能なコンテンツの一意の名前。たとえば、「資産リフレッシュのアクション可能なコンテンツ」と入力します。
通知	デフォルトでは、[資産リフレッシュ通知] です。
アクション	ロックアイコン ( ) を選択し、検索フィールドに入力するか、検索アイコン  ( ) を選択して、前のステップの [アクション] タブで作成したアクションを見つけます。
コンテンツ	前のステップの [コンテンツ] タブで作成した資産リフレッシュプロバイダーコンテンツレコードの名前。
スキップを無効化	このオプションは未選択のままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	このオプションは選択したままにします。



c. [送信] を選択します。

キーワードと比較した自然言語モデルの利点

自然言語モデルは、コンテキストと会社のデータに基づいて人間の言語を処理するのに役立ちます 仮想エージェント 。このようにして、ユーザーが必要とするものを、対応するトピックとより正確に一致させることができます。 仮想エージェント は、大規模言語モデル (LLM) および (NLU) をサポートしています 自然言語理解 (NLU) 。

言語は難しい

キーワードの一致には制限があります。たとえば「apple」は、一切れの果物を指す場合も、電子機器の場合もあります。コンテキストが重要であり、意図するところも重要です。自然言語モデルは、次の問題に対処するように設計されています。

- 同じことを説明する方法は複数あります。

  例：Office パスワードのリセット、または Office のパスワードをリセット

- 表現はあいまいな場合があります。

  例：移行後に欠落しているサーバーレポートメール。欠落しているのはサーバーとメールのどちらですか？

- コンテキスト情報は必須です。

  例：ステージングで London インスタンスをアクティブ化する

- 言葉は時間の経過とともに新しい意味を獲得する可能性があります。

  たとえば、セル (cell) は、生物学に関連する場合も、携帯電話に関連する場合もあります。

- スラング、頭字語、および業界の慣用句は、解釈が難しい場合があります。

  例：開発インスタンスで SSO を設定する

- エラーメッセージは理解しにくいことがよくあります。

仮想エージェント は、2 種類の自然言語トピック検出を提供します。インスタンスでは、両方を組み合わせて使用できます。

の LLM トピック検出 仮想エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM を使用すると、複雑なモデル、インテント、エンティティを構築することなく、トピックを検出し、生成 AI 機能にアクセスできます。

仮想エージェント での Natural Language Understanding (NLU) トピックの検出

NLU またはサポートされているプロバイダーを使用して ServiceNow トピックを検出します。

の **LLM** トピック検出 仮想エージェント

ラージ言語モデル (LLM) を使用すると、プレーンな言語でユーザーステートメントを処理できます仮想エージェント 。LLM を使用する会話は、() を使用する自然言語理解 (NLU)NLU会話よりも簡単にセットアップできます。

における **LLM** の仕組み 仮想エージェント

で仮想エージェントデザイナートピックを作成すると、パネルとNow Assist入力仮想エージェントの両方がNow Assistオンになっている場合はいつでも、トピックのモデルタイプとして LLM を選択できます。仮想エージェント次に、LLM 生成 AI を使用して、ユーザーのインテントに一致するトピックを検出します。

トピックとは異なり NLU 、LLM では、モデル、インテント、またはキーワードをトピックにリンクする必要はありません。LLM は、モデルに関する NLU 数か月のトレーニングなしで、トピックを検出し、ケースの概要や解決メモのテキスト生成などの言語関連タスクを実行できます。全体として、LLM トピックは、を使用する場合よりも NLU迅速に作成、構成、および展開できます。

LLM を使用すると、 仮想エージェント 次のことができます。

- 特定のトピックで単一の宣言されたインテントを必要とせずにトピック検出を実行します。
- モデリングと同様に NLU 、バックアップキーワードなしでインテントを検索します。
- モデリングの場合と同様に NLU 、事前マッピングなしでエンティティ値を抽出します。
- 単一の会話セッションで複数の会話トピックの切り替えを処理します。

トピック検出

LLM トピック検出を使用すると、トピック作成者は、バックアップキーワードを使用して複雑な NLU モデルとインテントを作成および維持する必要がなくなります。LLMはあなたのためにすべての面倒な作業を行います。唯一の要件は、 の 仮想エージェントデザイナー[プロパティ] タブにある堅牢で分かりやすい言語でのトピックの説明です。LLM はこの説明を使用して、ユーザーの発言に最適なトピックを見つけます。一致する可能性のあるものが複数ある場合は、選択できるトピックのリストがユーザーに表示されます。

たとえば、ユーザーがライドシェア料金の計算を要求した場合 仮想エージェント 、LLM はユーザーの発話を、ヒントを使用してライドシェアを計算できる既存のトピックと照合します。

エンティティ抽出

LLM トピックを使用すると、発言に要求を履行するための情報があるかどうかを判断するために必要なすべての情報が LLM に含まれます。モデルとは異なり NLU 、エンティティをユーザー入力ノードに関連付けたり、ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加したりする必要はありません。LLM は、ユーザーの意図に最も近いエンティティを見つけるだけです。

トピックの切り替え

LLMを使用すると、トピックに比べて NLU トピックの切り替えが迅速かつ簡単になります。LLM は、自然言語で行われたインテントを変更する要求を処理し、適切なトピックをアクティブにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、携帯電話を要求して会話を開始した場合、最初に注文をキャンセルしたり、会話を再開したりする必要はありません。代わりに、ラップトップの注文を依頼仮想エージェントできます。 携帯電話のトピックからラップトップのトピックにすぐに切り替わります。 仮想エージェント

仮想エージェント での **Natural Language Understanding (NLU)** トピックの検出

自動会話でユーザーステートメントを処理できるようにする 仮想エージェント Natural Language Understanding (NLU) モデルを適用します。NLU モデルは、仮想エージェントが、ユーザーの望んでいる操作を判断し、ユーザーの入力から関連する値を抽出するために使用する情報を提供します。NLU を使用すると、 仮想エージェント より自然で魅力的な会話体験を提供できます。

NLU コンポーネント

ServiceNow NLU は、ServiceNow インスタンスのデータを使用して、会社の構文、セマンティクス、および語彙を学習できます。NLU ワークベンチ、NLU モデルビルダー、および NLU 推定サービスを使用して、システムがユーザーの意図 (インテント) を学習して対応できるようにします。

次の要素が連携して、ユーザーが実行したいことを特定し、解決策を見つけられるようにします。

モデルグループ

モデルグループは、特定のアプリケーション、ユーザーロール、および言語をサポートします。たとえば、検索機能をサポートするモデルと、仮想エージェントをサポートする別のモデルがあるとします。通常、モデルグループには複数のインテントが含まれます。

詳細については、「モデル管理」を参照してください。

インテント

インテントはアクションを表します。ユーザーが何をしたいのか、またはアプリケーションで何を処理できるのかを言い表します。インテントは、次のいずれかに関連する場合があります。

- パスワードのリセットやアイテムの注文などの機能。
- 医療、財務、政府などのドメイン。
- 米軍、ウェルズファーゴ、ボーイングなどの顧客。

仮想エージェントでは、単一のインテントが 1 つの会話トピックにマップされます。

詳細については、「NLU インテント」を参照してください。

発言

キーワードの代わりに、発言と呼ばれる自然言語の例を入力します。発言は、NLU がユーザーまたはシステムのアクションを推測できるように、単語の意味とコンテキストを評価するのに役立ちます。発言の例には、次のようなものがあります。

- パスワードをリセットします。
- パスワードを変更します。
- パスワードを覚えていません。
- パスワードを忘れました。
- パスワードをリセットする必要があります。

エンティティ

エンティティは、アクションのオブジェクト (またはコンテキスト) を表します。個々のインテントに対してそれらを定義できます。NLU は、定義されたエンティティをユーザー入力と照合して、値をスロットに入力できます。スロットに入力することで、

自動翻訳

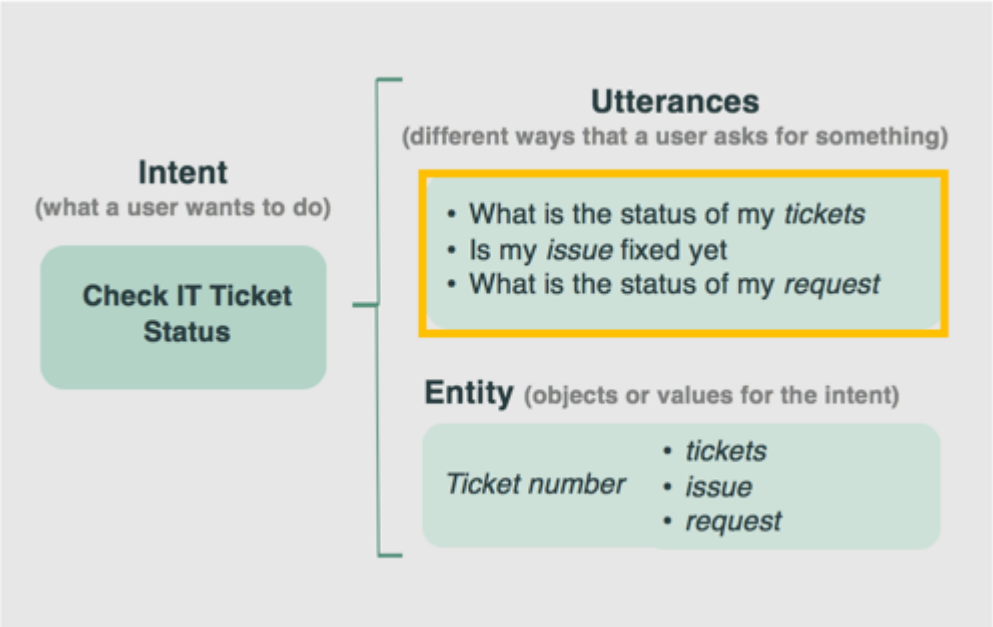
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックフロー内でいくつか質問する必要がなくなります。定義できるエンティティには、次の 3 つの基本タイプがあります。

- 日付、時刻、通貨、場所、数量、人、組織などの共通エンティティまたはシステムエンティティ。
- ケース番号などの ServiceNow レコードに基づくエンティティ。
- 会議室、会社のポリシーなど、会社またはドメイン固有のエンティティ。

詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

NLU モデルグループでのインテント定義の例



仮想エージェントでの **NLU** モデルの仕組み

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成または更新するときには、仮想エージェントがインテントの実行に適した会話トピックを見つけるために使用する NLU モデルおよびインテントを指定します。

仮想エージェントは、さまざまなサービスからのモデルをサポートしています。次のプロバイダーを使用できます。

- NLU ワークベンチ を使用して作成した ServiceNow NLU モデル。

  ServiceNow は、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、ITSM などのさまざまな ServiceNow ビジネスアプリケーション向けに、構築済みの (読み取り専用) NLU モデルとトピックを提供します。これらの構築済みモデルで定義されたインテントを使用することができ、独自のモデルを作成するときに再利用できます。

- NLU サービスプロバイダーとして IBM Watson Assistant を使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは IBM Watson Assistant で作成されます。
- Microsoft LUIS を NLU サービスプロバイダーとして使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは Microsoft Language Understanding インテリジェントサービス (LUIS) で定義されます。
- NLU サービスプロバイダーとして Google Dialogflow ES を使用している場合、NLU インテントおよびエンティティは Google Cloud プラットフォームで定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
仮想エージェントでサポートする NLU サービスプロバイダーは、インスタンスごとに 1 つだけです。

NLU モデルを使用すると、仮想エージェントは次の操作を行えます。

- トピック検出を実行する。
- インテントが一致しない場合のバックアップキーワードを指定する。
- エンティティ値を抽出する。
- 会話セッションで会話の切り替えを操作する。

これらの機能については、次のセクションで説明します。

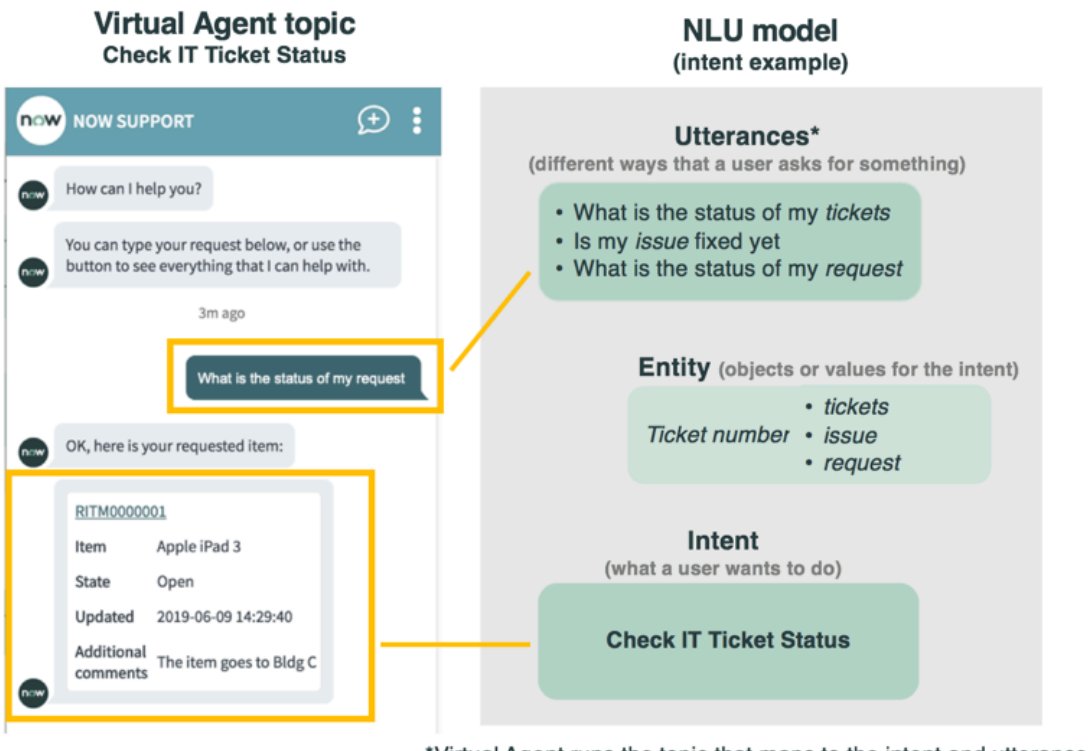
トピック検出

ユーザーが発言 (特定のインテントに関連付けられたステートメント) すると、仮想エージェントは、適切な会話トピックを開始するために、これらの発言を処理します。各トピックには、仮想エージェントデザイナーで指定する 1 つのインテントがあります。

トピック検出プロセス中に、インテントがトピックと照合されます。仮想エージェントはユーザーの要求に対して最も関連するトピックを返します。トピック検出プロセスは、以下の結果をユーザーに返します。

- 単一一致：ユーザーの発言とインテント (トピック) が直接一致した場合、そのトピックが自動的に実行されます。

  ユーザー要求がインテントの発言と一致する場合



*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- 複数一致：ユーザーの発言と複数のインテントが一致した場合、仮想エージェントは、ユーザーが適切なトピックを選択できるように、該当する一致インテントの選択リストを返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー要求が複数のインテントの発言と一致する場合

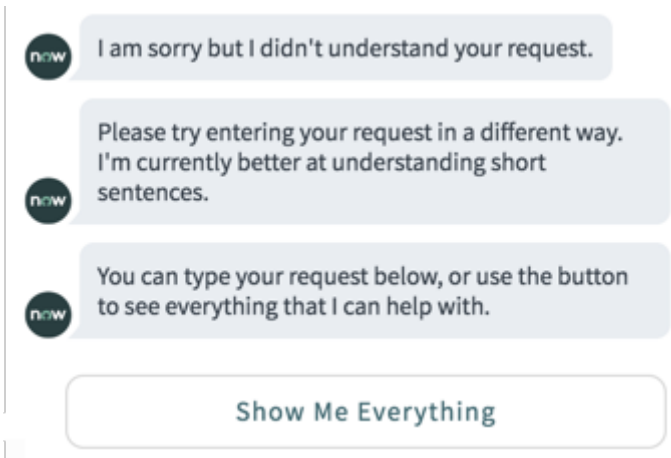
注:
複数の一致がある場合、仮想エージェントはデフォルトで 3 つのインテントを返します。返されるトピックの数は、*com.glide.cs.max_number_display_topics* システムプロパティを使用して変更できます。

- 一致がない場合：仮想エージェントが一致するインテントを見つけることができない場合、AI 検索 を使用して、Q&A ナレッジ記事、サービスカタログアイテム、または個人 (ユーザー) レコードへの関連リンクを表示する検索結果を生成します。

  この機能は、AI 検索 代替セットアップトピックと 仮想エージェント 検索構成によって制御されます。これらは、チャットエクスペリエンスでデフォルトで有効になっています。生成された AI 検索 結果の詳細については、「AI Search との仮想エージェント Integrations」を参照してください。

  AI 検索 代替セットアップトピックを無効にすると、仮想エージェントには、ユーザーがトピックを選択したり、別の要求を入力したりできるようにする代替エラーメッセージが自動的に表示されます。

  代替メッセージの例

  AI 検索 の代替セットアップトピックおよび代替応答 (代替セットアップトピック) の機能の詳細については、「ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定」を参照してください。

NLU トピック検出の詳細については、「自然言語理解 (NLU) のトピック検出ロジック 仮想エージェント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バックアップキーワードを使用したトピック検出

トピックを作成または更新するときに、NLU が一致するインテントとトピックを返さない場合に仮想エージェントがトピックを決定するために使用するキーワードをオプションで指定することもできます。仮想エージェントは、次の状況でキーワードを使用します。

- トピック (インテント) が検出されません。
- 検出されたトピック (インテント) が多すぎるため、適切なトピック (インテント) を特定できません。
- トピックとインテントの言語は、現在 NLU でサポートされていません。

注:
仮想エージェントが NLU またはキーワードに基づいてトピックを特定できない場合は、 AI 検索 機能に切り替えて関連する結果を提供します。AI 検索 機能を有効にする必要があります。

エンティティ抽出

NLU モデルを使用すると、仮想エージェントは、タスクまたは目標を履行するための重要な情報が、会話におけるユーザーステートメントにいつ含まれるかを判断できます。エンティティは、オブジェクトや人の名前など、仮想エージェントが会話から抽出できる情報を識別します。適切な値を抽出するために、仮想エージェントは NLU モデルで定義されたインテントに関連付けられたエンティティ情報を使用します。

トピックを設計するときは、次のようにエンティティを使用できます。

- [フロー] タブで、エンティティをユーザー入力ノードに関連付けます 。仮想エージェントがユーザーにスロット入力エンティティ値を確認するよう求めるか、ノードをスキップするよう求めるかを指定できます。
- ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加します。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

会話の切り替え

仮想エージェントの会話に関わっているユーザーは、会話中にいつでもトピックを切り替えることができます。たとえば、ユーザーが、ユーザーの従業員プロファイルのアイテムを更新しているとします。ただし、更新を完了する前に、そのユーザーが代わりにアイテムの注文を要求する場合があります。仮想エージェントは、ユーザーの要求に基づいて適切なトピックを検索して実行できます。トピックを切り替えたユーザーが、元の会話を再開できるようにすることが可能です。

もう 1 つの例として、ユーザーが気軽な質問をしたり、雑談をしたりする場合があります。質問は元の要求とは無関係である可能性があります。NLU モデルで定義されたインテントを確認することにより、仮想エージェントは、切り替えられたトピックに対して適切な会話を照合して開始できます。

ServiceNow NLU の多言語サポートおよび仮想エージェントデザイナーとの統合

ServiceNow NLU を使用している場合、NLU モデルグループおよび関連するインテントをトピックにマップできます。仮想エージェントデザイナー内から関連する NLU モデルを更新、トレーニング、およびテストすることもできます。トピックで作業するときに、インターフェイスを離れることなく、インテントの発言と関連エンティティを改善または変更することもできます。

ServiceNow NLU モデルグループには、プライマリ言語とセカンダリ言語が含まれています。プライマリ言語を使用してトピックを作成し、グループ内のセカンダリ言語に翻訳できます。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

トピックの作業中に、仮想エージェントデザイナーは、トピックをプレビューし、関連する言語固有モデルでテストするための言語マッピングビューを提供します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のためのダイアログアクション 仮想エージェント

リリースの一部として Vancouver 、ダイアログアクト機能は、との自然言語コミュニケーション 仮想エージェントを拡張し、ユーザーとエージェント間のより流動的な会話につながります。

ダイアログアクションの仕組み

ダイアログアクションは、会話中にユーザー入力を解釈して適用します 仮想エージェント 。この機能を有効にすると、トピックのプロンプトに基づいて返信を選択するのではなく、ユーザー独自の自然言語で仮想エージェントとやり取りできます。

たとえば、仮想エージェントとの対話でラップトップを要求する場合は、メーカー、画面サイズ、および RAM の容量を選択するのに、トピックプロンプトを使用します。ダイアログアクションを使用しない場合、仕様を変更するにはトピックのプロンプトに従うだけですが、オプションをリセットするときに会話を 仮想エージェント ループするのに時間がかかる可能性があります。ダイアログアクトを使用すると、リクエストを完了する前にラップトップの仕様について気が変わった場合は、「実際には、8GBのRAMが必要です」などの発話を入力できます。入力が 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルと十分に一致する場合、トピック内の別のポイントにいる場合でも、仕様はすぐに変更されます。入力が一致しない場合は、無視可能な発言のリストに追加されます。

ユーザーの発言は Open NLU 予測ステータストラッキング [open_nlu_predict_state_tracking] テーブルに保存され、フィードバックは Open NLU 予測ダイアログアクションフィードバック [open_nlu_predict_dialog_act_feedback] テーブルによって追跡されます。言語は、Open NLU ドライバー言語 [open_nlu_driver_language] テーブルで追跡されています。現在のリリースでは、ダイアログ・アクトの言語サポートは英語のみです。

ダイアログアクションのアクティブ化

ダイアログアクションをアクティブにするには、 または [トピックのプロパティ] タブの [ダイアログアクションを有効にする] スイッチトピック作成フォームを切り替えます。有効にすると、2 番目の [変更された値を確認 **(Confirm modified values)]** トグルが表示されます。このスイッチを使用して、発言に基づいて変数を変更することを確認するプロンプトを表示します。

ダイアログアクトの実装に関する考慮事項

ダイアログアクション機能は、インスタンスとトピックに対して有効である限り NLU 使用できます。ただし、ダイアログアクションの切り替え [トピックのプロパティ] タブ を使用可能にするには、事前設定された応答の少なくとも 1 つをアクティブにする必要があります。ダイアログアクトはモデルインテントがなくても機能しますが、トピックがそのモデルまたはインテントに関連付けられていない場合はエンティティを選択できません。

意思決定ノードは、ダイアログアクションによる再プロンプトをスキップするように条件またはスクリプトで変更できます。ただし、[ダイアログアクションを変更] トグルは、トピックに複数の日時ノードがある場合は機能しません。

利用可能なダイアログアクト応答

現在のリリースには、NLU ダイアログアクトを開く [open_nlu_dialog_act] テーブルに保存される次のタイプの応答が含まれています。

ダイアログアクション応答タイプ

タイプ	説明
変更 (Modify)	以前に記録された変数を変更します。
確認 (Affirm)	変数を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ダイアログアクション応答タイプ (続く)

タイプ	説明
否定 (Negate)	変数の確認を拒否します。

仮想エージェントでの **NLU** の実装

仮想エージェントの会話トピックにマップする NLU モデルグループとインテントを作成して管理します。NLU ワークベンチ で、または仮想エージェントデザイナーのトピックから、モデルグループを作成および編集できます。

始める前に

のプラグインの有効化 Glide 仮想エージェント および使用する 構築済みトピック 。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

NLU インスタンスの会話を作成するときは、次のガイドラインに注意してください。

- トピックを作成または更新する前に、適切なアプリケーションスコープにいることを確認してください。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話用の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント **Conversations** のスコープ内にいることを確認してください。
- [トピックのプロパティ] タブで、トピックに対して **[NLU** モデル] および [関連するインテント] を指定します。また、会話セッションでトピックの切り替えを許可する場合は、[トピックフローの再開] を有効にします。

  注:
  トピックは、NLU モデル内の 1 つのインテントにのみマップできます。トピックのインテントを選択すると、そのインテントは他のトピックで使用できなくなります。

- 会話フローに追加する入力コントロールごとに、プロパティシートに NLU エンティティプロパティを設定します。エンティティプロパティは、ノードに関連付けられたエンティティ、コントロール (プロンプト) のテキスト入力を許可するためのスイッチ、および仮想エージェントが抽出するスロット入力エンティティ値を確認するための別のスイッチを識別します。

手順

1. 仮想エージェントの [全般設定] を表示し、必要に応じて NLU サービスプロバイダーを変更します。

   仮想エージェントでサポートされている別の NLU サービスプロバイダーを使用している場合は、次のいずれかのトピックの説明に従って設定します。

   - IBM Watson Assistant インテントとエンティティの統合
   - Microsoft LUIS インテントとエンティティの統合
   - Google DialogFlow Essentials (ES) インテントとエンティティの統合

2. オプション: 他の言語での会話をサポートしている場合は、仮想エージェントの設定で NLU 言語を有効にします。
3. モデルグループとインテントをインスタンスの各仮想エージェントトピックに関連付けます。これは、次の方法で実行できます。

   - 既存の仮想エージェントキーワードトピックに NLU を追加します。
   - 新しいトピックを作成するときに、モデルグループとインテントを作成またはマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構築済みの ServiceNow トピックを仮想エージェントデザイナーでプレビューしてテストします。

  いずれかのトピックを使用するかどうかを決定し、必要に応じてこれらを複製します。

- インスタンスのトピックの推奨事項レポートを実行して、組織にすばやく実装できる構築済みの仮想エージェントトピックとインテントを特定します。

4. トピックをテストします。
5. トピックを展開する準備が整ったら、トピックを公開します。

タスクの結果

トピックの状態が [アクティブ] に変わります。

仮想エージェント **Lite**

仮想エージェント Liteは、ITSM 標準顧客が利用できる仮想エージェントの限定バージョンです。

仮想エージェント **Lite**について

仮想エージェント Liteを使用して、構築済みの ITSM 会話を複数使用して IT サービスをサポートする仮想エージェントを実装します。仮想エージェントと同様に、エンドユーザーのチャットクライアントを設定および構成できます。仮想エージェントデザイナーを使用して、エンドユーザー向けに構築済みの会話トピックをレビュー、複製、および公開します。

仮想エージェント Liteはインスタンスにプリインストールされています。使用するには、一般的な IT サポート要求に対して構築済みの会話を複数提供する、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite をインストールする必要があります。これらのキーワードベースの会話は、Web チャットクライアントと、次のチャネルの仮想エージェントメッセージング統合でも実行できます。

- Slack
- Microsoft Teams
- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

仮想エージェント **Lite** 機能

Washington DC の場合、仮想エージェント Liteで利用可能な仮想エージェントデザイナー機能は次のとおりです。

- ローカリゼーションフレームワーク 統合。

  ローカリゼーションフレームワーク は、多言語のトピックの作成と翻訳で使用されます。ローカリゼーションフレームワーク は仮想エージェントとともに自動的にインストールされます。サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

  仮想エージェント Liteでは、[言語] タブの情報は読み取り専用です。

- トピックの検出と可視性の制御。

  ヘッダーの [アクティブ] オプションには、2 つのオプション (スイッチの切り替え) が含まれています。管理者とトピック作成者は、これらのオプションを使用して、次のいずれかまたは両方を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャットで使用するトピックを検出するには、仮想エージェントを有効にします。
- [すべてのトピック] メニューにトピックを含めます。このメニューには、使用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

これらのオプションの使用の詳細については、「トピックの検出と可視性の制御」を参照してください。

仮想エージェント Liteを使用した後は、仮想エージェントにアップグレードしてすべての機能にアクセスできます。アップグレード情報については、ServiceNow アカウント担当者にお問い合わせください。

仮想エージェント **Lite** の制限事項

仮想エージェント Liteには次の制限があります。

- 仮想エージェントデザイナーの制限：仮想エージェント Liteは、ITSM セルフサービスカテゴリの会話トピック (関連するトピックブロックを含む) とプラットフォームセットアップトピックのみをサポートします。これは、次の操作ができないことを意味します。
  - 新しいトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールの作成
  - トピックをいつどのように使用するかを制御する条件の指定
  - 会話のコンテキストを提供するライブエージェント (チャット) 変数の指定
  - [エージェントオートパイロットで利用可能] 切り替えスイッチの有効化

  注:
  仮想エージェント Liteで利用できない仮想エージェントデザイナーのフィールドの横には、ロックアイコンが表示されます。

- キーワードベースの会話：仮想エージェント Lite はキーワードベースの会話のみをサポートします。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルおよび NLU 対応トピックはサポートされていません。つまり、トピックの切り替えや多言語 NLU モデルなど、関連する NLU 機能もサポートされません。言語サポートは、Now Platform 言語国際化 によって会話に利用できます。
- 仮想エージェントテーブル：仮想エージェントテーブルは、管理者および仮想エージェント管理者には読み取り専用です。
- ローカライズされたコンテンツ：翻訳されたコンテンツは読み取り専用です。新しい翻訳の追加やコンテンツのローカライズを行うことはできません。[言語] タブには、最新リリースへのアップグレードの詳細についてアカウント担当役員に問い合わせるようユーザーに求めるバナーが表示されます。
- カスタムチャネル：Slack、Microsoft Teams、Workplace by Facebook、および Facebook Messenger アプリケーションでサポートされている仮想エージェント統合を除き、(カスタムチャット統合によって作成された) カスタムチャットチャネルで仮想エージェント Lite トピックを実行することはできません。
- 仮想エージェント通知：受信できるのは、シンプルでアクション不可能な通知のみです。仮想エージェント Lite では、アクション可能な通知はサポートされていません。
- 仮想エージェント分析ダッシュボード：この機能は仮想エージェント Lite では使用できません。

実行すべきこと

仮想エージェント Lite をセットアップおよび設定します。詳細については、「仮想エージェント Liteのクイックスタート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント **Lite**のクイックスタート

仮想エージェント Lite はプリインストールされているため、試用するために必要な作業は、ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインをアクティブ化して設定するだけです。

始める前に

仮想エージェント Lite を Slack、Microsoft Teams、Workplace、または Facebook Messenger アプリと統合する場合は、これらのメッセージングアプリの管理者である必要があります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite プラグインをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > プラグイン.
   b. [検索] フィールドに「ITSM 仮想エージェント」と入力します。
   c. ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) のエントリを見つけ、[アクティブ化] をクリックします。
2. オプション: 追加のポータルの仮想エージェント Lite を設定します。
   仮想エージェント Lite は、デフォルトでサービスポータルに表示されます。サービスポータルの設定の詳細については、「Service Portal events」を参照してください。
3. プレビューとテスト ITSM 仮想エージェント の Lite トピック 仮想エージェントデザイナー.
   仮想エージェント Lite で使用できるトピックは 2 つあります。
4. 複製して公開 ITSM 仮想エージェント Lite トピック。
   ユーザーが仮想エージェント Lite トピックにアクセスできるようになりました。

ITSM 仮想エージェント **Lite** トピックのプレビューとテスト

構築済みの IT Service Management (ITSM) 仮想エージェント Lite トピックを実行して、トピックをエンドユーザーに展開するかどうかを決定します。 ITSM

始める前に

ITSM 仮想エージェント Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) のプラグインをアクティブ化します。

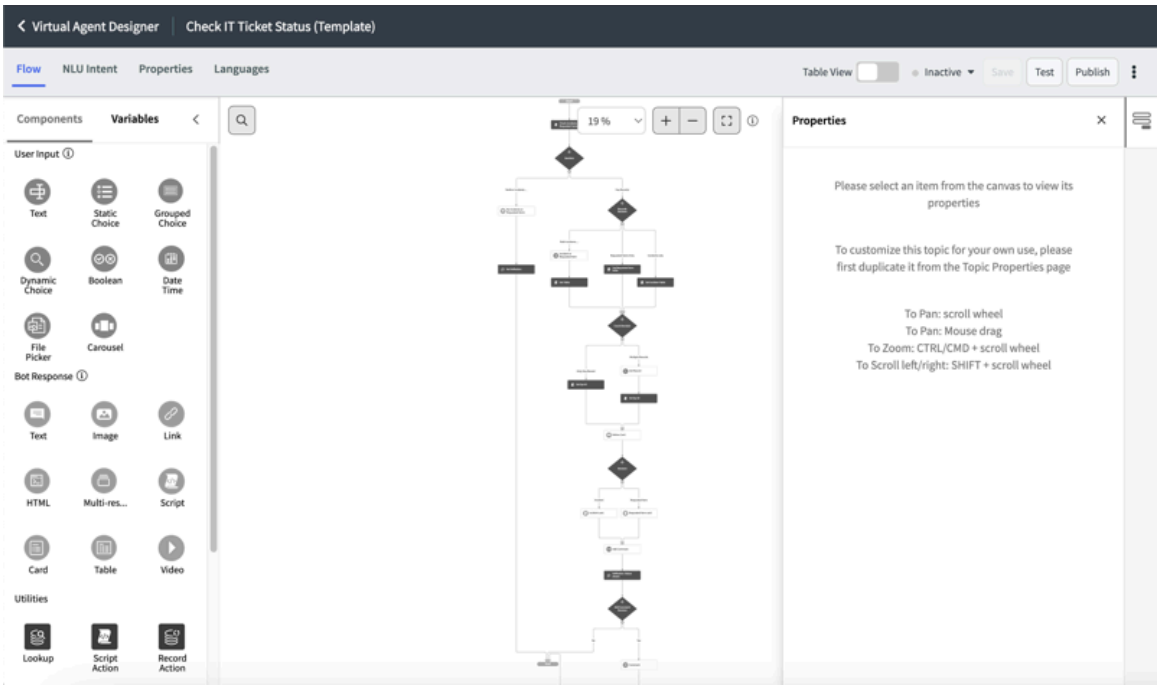
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィルターで **[ITSM** セルフサービス **Lite]** を選択すると、ITSM 仮想エージェント Liteの会話のみが表示されます。
   構築済みの 2 つのトピック：[IT チケットのステータスの確認 (Check IT Ticket Status)] と [IT 問題を報告 (Report IT Issue)] を利用できます。
3. プレビューするトピックを選択します。
   [フロー] タブに仮想エージェントデザイナーキャンバスが開き、トピックフローの読み取り専用ビューが表示されます。キャンバスのサイズを変更してフロー内のノードを表示することはできますが、コントロールとその関連プロパティシートを追加または変更することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

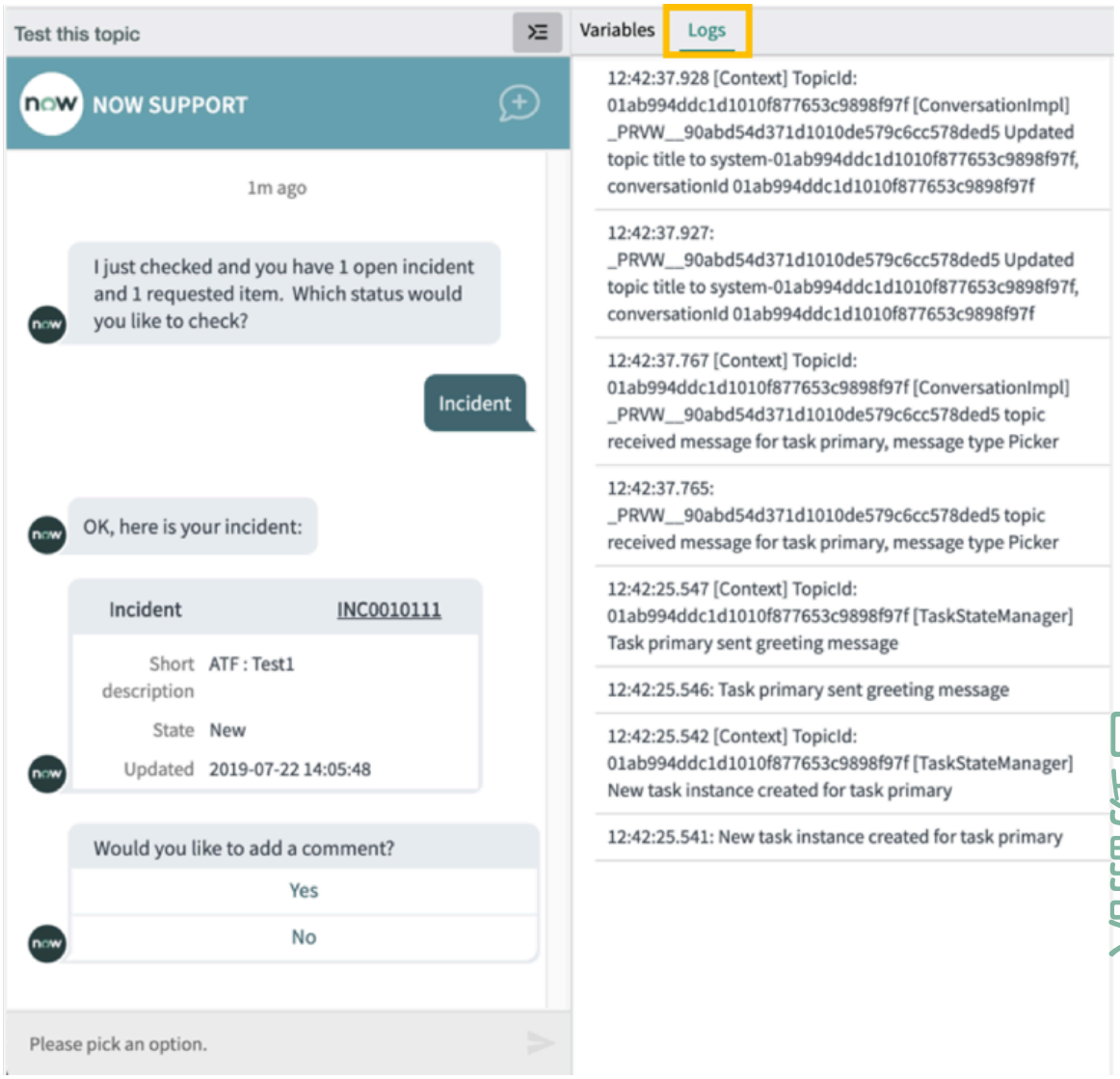


4. [テスト] を選択して、テストチャットウィンドウで会話を実行します。
たとえば、[チケットステータスの確認 (Check IT Ticket Status)] トピックをテストしている場合は、テストチャットウィンドウで会話が実行され、表示されたプロンプトに応答できます。ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

た、テストログを表示して、ログに記録されたメッセージ、会話中に実行された会話タスク、および会話で使用された変数を確認することもできます。



次のタスク

トピックを展開する場合は、トピックを複製して公開し、ユーザーが利用できるようにします。

仮想エージェント **Lite** トピックの複製と公開

構築済みの ITSM 仮想エージェント Lite トピックをコピーして公開し、ユーザーに展開します。

始める前に

構築済みの ITSM 仮想エージェント Lite トピックをプレビュー (テスト) します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. テストしたトピックで、仮想エージェントデザイナーヘッダーバーの 3 点アイコンの [複製] を選択します。
   a. ポップアップウィンドウで、複製したトピックの名前を入力します。
   b. [保存] を選択します。
   複製したトピックの [トピックのプロパティ] ページ ([プロパティ] タブ) が開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
構築済みトピックは複製できますが、構築済みトピックのコピーを複製することはできません。

2. 必要に応じて、次のプロパティフィールドを変更します。

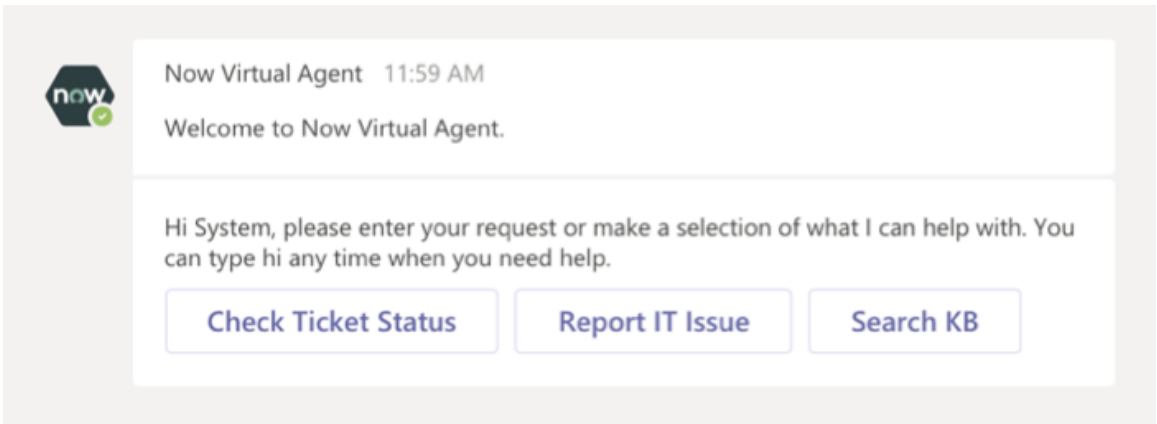
プロパティ	説明
説明	トピックの簡単な説明。
キーワード	トピックに関連付けられてアクティブになる単語またはフレーズ。キーワードを追加、変更、または削除できます。
ロール	エンドユーザーがトピックを表示して実行するために必要とするロールです。トピックが公開されている場合 (ServiceNow で認証されていないユーザーであるゲストユーザーを含むユーザーが利用可能)、公開ロールのみを選択します。

3. [保存] を選択し、3 点アイコン、[公開] の順に選択して、トピックをアクティブにし、チャットクライアントで利用できるようにします。

タスクの結果
ユーザーが仮想エージェントを実行すると、チャットクライアントは公開されたトピックをトピック選択メニューに表示します。ユーザーが利用できるトピックが 3 つ以下の場合、メニュー項目 (トピック) はボタンとして表示されます。

たとえば、Microsoft Teams 統合では、トピック選択メニューにこれら 3 つのトピックがボタンとして表示されます。

Microsoft Teams チャネルのトピックの選択



ドメイン分離と 仮想エージェント

ドメイン分離は、仮想エージェント アプリケーションでサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ドメイン分離を使用すると、組織のデータと管理コントロールを個別のドメインに分割できます。これにより、データを分離し、データへのアクセスを制御できます。これは、複数のテナントが共通のプラットフォームを共有する環境で特に重要です。

仮想エージェント のドメイン分離は、互いに分離された個別の 仮想エージェント ビューを作成することで機能します。チャット構成、ブランディング、NLU 設定、およびトピックとコンポーネントは、 仮想エージェント内の特定のドメインにアサインできます。ドメイン内のユーザーは、ドメインに関連付けられている 仮想エージェント 会話にのみアクセスできます。これは、あるドメインのユーザーが、 仮想エージェント 会話を含む別のドメインに属するデータまたは機能にアクセスできないことを意味します。さらに、ドメインにアサインされた管理者は、他のドメインの 仮想エージェント 会話を表示または管理できないため、完全な分離とセキュリティが確保されます。

ドメイン分離は、次のいずれかの要件を持つお客様に最適です。

- ビジネスエンティティ間で絶対的なデータ分離を適用する必要があります (データ分離)。
- 各ドメインのビジネスプロセス定義とユーザーインターフェイスをカスタマイズします (委任管理)。
- 単一のインスタンスでグローバルなプロセスとグローバルなレポートを維持します。
- 顧客またはサブ組織間でデータを分離します。
- セッションスコープは、セッションの確立時にユーザーのユーザーレコードにリストされているドメインに設定されます。ユーザーは、ドメインピッカーでセッションのドメインスコープを手動で変更できます。
- レコードスコープはレコードのドメインを使用し、任意のレコードのフォームを表示すると有効になります。

  デフォルトでは、レコードスコープがセッションスコープよりも優先されるため、上位レベルのドメインのユーザーは各レコードのデータとプロセスの制約に従います。ただし、これらのユーザーは、ドメインスコープを展開するか折りたたんで、他のドメインからのデータを表示または非表示にすることができます。たとえば、サービスプロバイダー (SP) グローバルドメイン内のユーザーは、ACME ドメインなどの子ドメインへの可視性も持っています。ACME ドメインからのインシデントレコードを調べる場合、ユーザーはドメインスコープを展開して MSP ドメインの値を表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

するか、ドメインスコープを折りたたんでレコードの ACME ドメインに一致するレコード値のみを表示するかを選択できます。

> **注:**
> ユーザーは、ドメインの可視性によって明示的に付与されたドメインのデータに常にアクセスできます。

ドメイン分離を使用すると、ゲストユーザーはセッションで使用されるドメインに制限されます。カスタムチャットチャネルの場合、 プロバイダーアプリケーションのドメインが使用されます。Web クライアントの場合は、ドメイン ID をチャットポータルに関連付けることができます。詳細については、「ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける」を参照してください。

詳細については、「Domain scope」を参照してください。

要件

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインが必要です。詳細については、「Request domain separation」を参照してください。

ドメイン分離での 仮想エージェント の構成

自社用カスタム設定

サービスプロバイダーは、ドメインごとにチャットのブランディング設定構成を作成できます。

チャットエクスペリエンス

デフォルトエクスペリエンスとカスタムエクスペリエンスを含むチャットエクスペリエンスでは、ドメイン分離が可能です。各チャットエクスペリエンスプロファイルはドメインに属します。セットアップトピックの変更など、子のカスタマイズはそれぞれドメインに属します。サブドメインが親ドメインのカスタマイズを上書きできるように、各子のカスタマイズはシステムの上書きを実装します。

NLU 設定

すべての仮想エージェントクライアントのドメイン分離インスタンスごとに、NLU サービスプロバイダーを 1 つのみ設定できます。管理対象サービスプロバイダー (MSP) は、ドメインのグローバルユーザーとしてログインして NLU を構成します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー のサブドメインでのトピックの作成

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

サービスプロバイダーはサブドメインの 1 つにログインし、トピックを作成および公開したり、サブドメインの管理者ユーザーが独自のトピックを作成および公開することを許可したりします。

ドメイン内のトピック名は一意である必要がありますが、 仮想エージェント を使用すると、他のドメインに同じ名前のトピックを作成できます。たとえば、各ドメインに 挨拶というトピックがあるとします。

サービスプロバイダー管理者のみが次の操作を実行できます。

- 他の ServiceNow ビジネスアプリケーション (ITSM、CSM、HRSD など) 用の仮想エージェント会話プラグインやストアアプリをアクティブ化して、サブドメインの構築済みトピックを使用できるようにします。
- ユーザーが実行できるトピックを制御するため、特定のサブドメインにロールを割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブドメインにアサインされた管理者ユーザーは、次の操作を実行できます。

- インスタンスでトピックを作成します。
- グローバルドメインにログインし、サブドメインでユーザーの代理操作を行います。
- サブドメインで利用可能なすべてのトピックを、Web クライアントおよびメッセージアプリケーションで公開します。

Web クライアントチャネルでのドメイン分離

Web クライアントはドメイン分離をサポートしていません。ただし、ドメイン分離された個別のポータルを使用することで、Web クライアントチャネルでドメイン分離されたチャットエクスペリエンスを提供できます。たとえば、別々のドメインに制限されている 2 つの別々のサポートポータルを作成できます。ポータルスクリプトで *domain_id* を使用してドメインを指定します。これは、ポータル URL の *sysparm_domain_id* パラメーターとして渡されます。

ポータルの構成については、「ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける」を参照してください。

URL パラメーターの詳細については、「仮想エージェントの URL パラメーター」を参照してください。

ドメイン分離および 仮想エージェント メッセージングアプリの統合

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

ドメイン分離インスタンスには、Slack、Microsoft Teams、Workplace、または Facebook Messenger の 1 つのセットアップレコードがあります。

サブドメインの顧客は、ServiceNow インスタンスとは別に、Slack、Microsoft Teams、または Workplace のいずれかにライセンスを与えます。

サブドメインの管理者は、サブドメイン内に統合をインストールし、サードパーティクライアントから 仮想エージェント にアクセスするための適切な資格情報を構成します。詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

Facebook Messenger の場合、管理者は手動で統合を設定します。詳細については、「Conversational Integration with Facebook Messenger」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

ドメイン ID をチャットポータルに関連付ける

Service Portal プラットフォームはドメイン分離されていませんが、さまざまなバージョンのポータルを作成し、各バージョンの使用をチャット目的の単一のドメインに制限できます。たとえば、2 つの従業員サービスポータルを作成し、それぞれに異なるドメインを定義できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

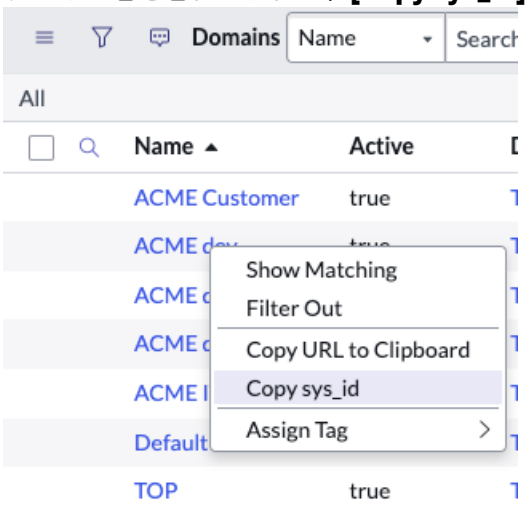
設定、ポータル、ページ、ウィジェットなど、Service Portal プラットフォームの要素はドメインで分離されていません。ただし、ウィジェット内のデータは適切なドメインに基づいている場合に表示されます。さまざまなエクスペリエンスを提供するには、管理者はユーザーをリダイレクトできる、一意の URL を持つ個別のサービスポータルを作成する必要があります。Web クライアントチャネルでドメイン分離されたチャットエクスペリエンスの場合は、ポータルを作成し、URL の *sysparm_domain_id* パラメーターを使用してドメインを指定します。詳細については、「仮想エージェントの URL パラメーター」を参照してください。

自動翻訳

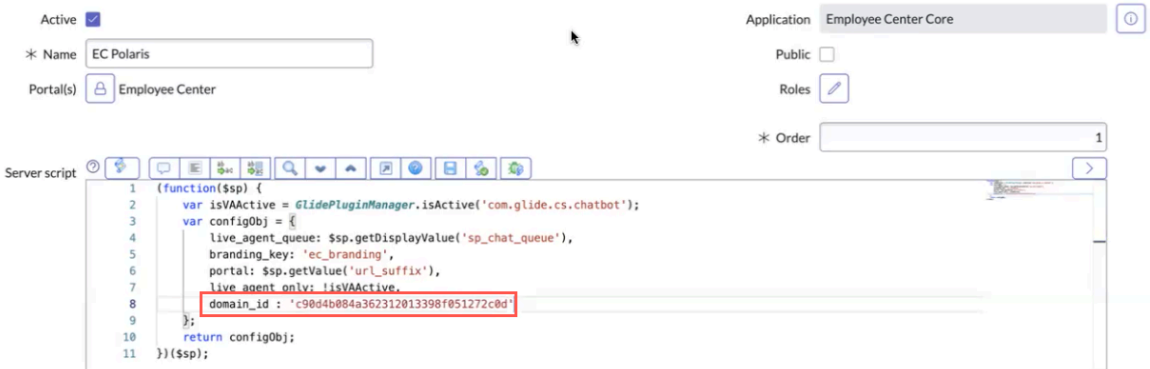
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. オプション: 新しいドメインを作成し、必要に応じてドメインにロールを割り当てます。
2. ドメインの sys ID をコピーします。
   a. 移動先 すべて > ドメイン管理 > ドメイン.
   b. ドメイン名を右クリックし、**[Copy sys_id]** を選択します。



   c. テキストエディタに ID を貼り付け、後で使用するために保存します。
3. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
4. ドメインに制限するポータルの名前を選択するか、新しいポータルを作成します。
   プロンプトが表示されたら、このレコードを編集用に開きます。
5. [サーバースクリプト] エリアで、*domain_id* パラメーターと、前にコピーしたドメインの sys ID を追加します。-



6. [更新] または [送信] を選択して変更を保存します。

タスクの結果
sysparm_domain_id パラメーターはポータル URL で渡されます。

仮想エージェント の構成

従業員、IT チーム、顧客にサポートを提供するために必要な仮想エージェントの機能、コンポーネント、および統合を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェースのコンソール を使用して、仮想エージェント をアクティブ化し、構成します。コンソールの一般的な設定の一部は、 エージェントチャットなどの他のアプリケーションと共有されます。

チャット全般設定

次を行うには...	参照トピック
チャットクライアントの表示オプション	
自分のボットをブランド化する	チャットクライアントのブランディング
最小化されたチャットウィンドウで新規メッセージまたは未読メッセージをプレビューする	Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化
会話ルーティング	
サードパーティのメッセージングアプリで実行するように自分のボットを構成する	メッセージアプリとの仮想エージェント統合。
チャット前のサーベイを作成する	チャット前のサーベイ設定を定義する
チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を作成および使用する	チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定
他の ServiceNow アプリからコールバックオプションをユーザーに表示または通知する	Omnichannel Callback
トピックコンテキストインテントを構成する	トピックコンテキストインテントの構成の定義
システムアクション	
システムチャットメッセージを変更する	仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更
チャットウィンドウからリンクを開く方法を指定する	対話型インターフェース での URL ナビゲーション
機密データを検出するように自分のボットを構成する	機密データハンドラーを構成
ユーザーが非アクティブなときに未読メッセージのサマリーメールをユーザーに送信する	見逃したチャットアクティビティメールの送信

仮想エージェント設定

次を行うには...	参照トピック
自分のデータに基づいて 仮想エージェント トピックの推奨事項を取得	トピックの推奨事項のクイックスタート
仮想エージェント トピックのパフォーマンス追跡の構成	転送の構成とパターンの作成
Natural Language Understanding (NLU) を使用するトピックの検出	仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成 モデルの作成 (NLU Workbench を使用)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント設定 (続く)

次を行うには...	参照トピック
[挨拶のカスタム対応とセットアップ] トピックを作成する	仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する
最初に 仮想エージェント にルーティングする問題を決定する	イシュー自動解決 シミュレーションの構成と実行
仮想エージェント で通知をユーザーに送信する	仮想エージェント通知の設定 仮想エージェント通知の有効化
AI Search を使用して 仮想エージェント のフォールバック結果を返す	AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上
仮想エージェント トピックを検出して別の言語に動的に翻訳する	仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント セキュリティ

インスタンスのプラットフォームの強化は 仮想エージェント によって活用されるため、全体的なプラットフォーム強化の推奨事項に従う必要があります。詳細については、「Secure your instance」を参照してください。

仮想エージェント のセキュリティの詳細については、次のトピックを参照してください。

- Virtual agent embedded client content security policy (instance security hardening)
- Virtual agent embedded client X-Frame-Options (instance security hardening)

仮想エージェント のアクティブ化

admin ロールが割り当てられている場合は、Glide Virtual Agent プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化することができます。このプラグインは、他の必要なプラグインがまだ有効になっていない場合に自動的にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Glide Virtual Agent プラグインをアクティブ化する前に、仮想エージェント のサブスクリプションが必要です。

Glide Virtual Agent とともに自動的にインストールされるプラグイン

プラグイン	説明
Conversational Analytics [com.sn.conversational.analytics]	ServiceNow Conversational Analytics アプリを有効化します。 **注:** それ以降の Conversational Analytics アプリの更新は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide Virtual Agent とともに自動的にインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
統合 - Multiple Provider Single Sign-On Installer com.snc.integration.sso.multi.installer	SAML または OpenID Connect (OIDC) を使用して、複数の ID プロバイダー (IDP) の認証を有効にします。
ローカリゼーションフレームワーク インストーラー [com.glide.localization_framework.installer]	仮想エージェントの会話をローカライズするためのフレームワークを提供します。
仮想エージェントセットアップトピックの NLU モデル [com.glide.cs.nlu.topics]	仮想エージェントセットアップトピックの NLU モデルをインストールします。
ServiceNow Natural Language Understanding サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.intent.discovery]	NLU インテント検出のために ServiceNow NLU サーバーへの接続をアクティブ化します。仮想エージェントおよび他のクライアントによって使用されます。次のものをアクティブ化します。 • NLU Workbench - Core [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • NLU プロバイダーに接続するためのプロキシエージェント [com.glide.nlu.proxy] - NLU プロバイダーに接続するためのプロキシエージェント
IBM Watson Natural Language Understanding サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	IBM Watson Assistant インテントとエンティティの統合をアクティブ化します。これにより仮想エージェントは、IBM Watson Assistant で定義されたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。
Microsoft LUIS Natural Language Understanding サーバーへのプロキシエージェント [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Microsoft LUIS 統合をアクティブ化します。これによって、Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) で定義されているインテント、エンティティ、および発言を 仮想エージェント が使用できるようになります。
ES Natural Language Understanding サーバーへの Google Dialogflow プロキシエージェント [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Google Dialogflow ES の統合をアクティブ化します。これにより 仮想エージェント は、Google Dialogflow ES で定義されたインテント、エンティティ、および発言を使用できるようになります。
トピックの推奨事項	ServiceNow トピックの推奨事項 アプリを有効化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide Virtual Agent とともに自動的にインストールされるプラグイン (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.va_topic_recommender]	注: それ以降の トピックの推奨事項 アプリの更新は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。
実行可能な通知との仮想エージェントの統合 com.glide.cs.actionable.notification	仮想エージェントチャネルで ServiceNow の実行可能な通知を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブ化する] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインのアクティブ化。

次のタスク
事前定義された仮想エージェントトピックのプラグインなど、仮想エージェントの追加プラグインをアクティブ化します。

仮想エージェントとともにインストールされる内容

テーブルやユーザーロールを含むさまざまなタイプのコンポーネントが、Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

仮想エージェント管理者 [virtual_agent_admin] ロールを持つユーザーは、仮想エージェントデザイナー を使用してトピック (ボット会話) を作成および管理できます。

- 自然言語理解 (NLU) を使用する場合 、NLU 管理者ロールが含まれます。
- 仮想エージェント管理者に AI Search 関連テーブルへのアクセス権が付与されている場合は、検索アプリケーション管理者ロール [search_application_admin] が含まれます。
- 仮想エージェント管理者にエンティティビューアクションマッパーテーブルへのアクセス権が付与されている場合は、EVAM 管理者ロール [evam_admin] が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 複数言語をサポートする場合は、デフォルトで localization_requestor ロールが含まれます。詳細については、「Localization Framework ロール」を参照してください。
- virtual_agent_admin に含まれるロールの詳細については、「仮想エージェント ロール」を参照してください 。

インストールされるユーザー

Glide 会話サーバープラグイン (com.glide.cs) は、仮想エージェントユーザー (virtual.agent) をユーザー [sys_user] テーブルに自動的にインストールします。進行中 仮想エージェント インタラクション この仮想エージェントユーザーにアサインされます。高度なワークアサインメント (AWA) を使用している場合、仮想エージェントユーザーにアサインされたインタラクションは AWA によってルーティングされません。仮想エージェントユーザーは、デフォルトの Web チャットの自社用カスタム設定でも、仮想エージェントユーザープロファイルをボットアバターに関連付けるために使用されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アダプタ構成 [sys_cs_adapter_configuration]	サードパーティーのメッセージングとの統合用にデフォルトのキーワード、ラベル、およびメッセージ値のレコードを保存します。
アダプタ構成ページ [sys_cs_adapter_configuration_page]	サードパーティーのメッセージングとの統合用の構成を保存します。このテーブルは以下のテーブルのルートテーブルです。 • 構成 - Slack データ連携 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • 構成 - Teams 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • 構成 - Workplace 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • 構成 - Facebook Messenger 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
アダプタメッセージ [sys_cs_adapter_message]	アダプタメッセージを保存します。
ブランド化 [sys_cs_branding_setup]	インスタンスで使用される web ベースのチャットクライアントに対して、さまざまな自社用カスタム設定構成を保存します。
クライアントアダプタ [sys_cs_client_adapter]	各アダプタの状態を保存します。
コンシューマーチャネル [sys_cs_consumer_channel]	コンシューマーチャネル情報を保存します。
コンシューマーデバイスコンテキスト	コンシューマーデバイスコンテキスト情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sys_cs_consumer_device_context]	
コンテキストのトピック [sys_cs_context_topic]	チャット前のサーベイ回答に基づいてエンドユーザーに表示される適切な会話トピックを決定するための、さまざまな構成を保存します。
会話 [sys_cs_conversation]	インスタンス上の各会話のレコードを保存します。各レコードには、会話タスク [sys_cs_conversation_task] と会話メッセージ [sys_cs_message] 関連リストが含まれます。これには、実行されるすべてのトピックと、会話に表示される関連メッセージが表示されます。
会話コンシューマー [sys_cs_consumer]	会話内のユーザーを表すレコードを保存し、そのユーザーに関連する sys_user レコードを参照します。
会話サーバーフィールドスクリプト検証ツール [sys_cs_field_script_validator]	テキスト形式の検証ルールとデフォルトのエラーメッセージを保存します。読み取り専用です。
カスタムコントロール [sys_cs_custom_control]	カスタムコントロールを識別します。
カスタムコントロール定義 [sys_cs_custom_control_definition]	クライアントタイプ (Web やモバイルなど) をカスタムコントロールにバインドします。
会話メディア [sys_cs_media]	会話に添付されたメディアは sys_attachment に保存され、このテーブルに関連付けられます。
会話メッセージ [sys_cs_message]	会話内の各メッセージのレコードを保存します。会話フロー内の各トピックについて表示されるメッセージを表示します。
会話サーバーから Connect へのハンドオフ [sys_cs_connect_handoff]	仮想エージェント の会話と Connect/ワークスペースの会話のマッピングを保存します。
会話セッション [sys_cs_session]	各会話のレコードを保存します。
会話タスク [sys_cs_conversation_task]	各会話タスクのレコードを保存します。各レコードには会話フローが表示されます。これには、会話中に実行される複数のトピックが含まれる場合があります。
会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation]	会話内のフローデザイナーアクションまたはサブフローへのコールのステータスを追跡します。
会話タスク履歴	会話タスクの実行履歴を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sys_cs_conversation_task_history]	
会話ベンダー [sys_cs_vendor]	すべてのベンダー情報を保存します。
CS コンシューマーアカウント [sys_cs_consumer_account]	第三者のユーザー情報を保存します。
挨拶のカスタム対応とセットアップ [sys_cs_context_profile]	コンテキスト駆動型チャットエクスペリエンスのプロファイルレコードを保存します。次の子テーブルのカスタマイズが含まれます。 • セットアップトピック [sys_cs_context_profile_topic] - 各セットアップトピックタイプに使用されるセットアップトピックを保存します。 • 昇格済みトピック [sys_cs_context_profile_promotion] - 仮想エージェントクライアントで強調表示されているトピックを保存します。 • 検索プロファイル [sys_cs_context_profile_search] - 関連付けられたチャットエクスペリエンスの AI Search プロファイルを保存します。
カスタムコントロール [sys_cs_custom_control]	カスタム入力および応答コントロールを保存します。
カスタムコントロール定義 [sys_cs_custom_control_definition]	クライアントタイプ (Web チャットクライアントなど) をカスタムコントロールにバインドします。カスタムコントロール用に定義されたチャネル、ドメイン、およびユーザーインターフェイスコンポーネントを保存します。
全般設定 [sys_cs_general_settings]	NLU 設定のレコードを保存します。
ライブ エージェントのセットアップ [sys_cs_live_agent_setup]	キュー情報を含む ライブエージェント のセットアップを保存します。
ライブ エージェント サポート キュー キャッシュ [sys_cs_support_queue_cache]	サポートキュー待機時間に使用されるデータベースキャッシュ。
NLU ドライバーを開く [open_nlu_driver]	インスタンスで使用される NLU サービスプロバイダーのレコードを保存します。IBM Watson NLU など、インストールされているベースシステムの NLU プロバイダーおよびその他のサービスを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
HTTP 接続の NLU ドライバーを開く [open_nlu_driver_http_connection]	NLU サービスプロバイダーのすべての HTTP 接続参照を保存します。
NLU ドライバー言語を開く [open_nlu_driver_language]	NLU サービスプロバイダー (ServiceNow NLU、IBM Watson Assistant、および MS LUIS) の言語コードを一覧表示します。ドライバーコードと関連言語を識別します。
NLU 予測エンティティフィードバックを開く [open_nlu_predict_entity_feedback]	NLU エンティティの予測結果に応じて、アプリケーションによって取得された状態を保存します。たとえば、仮想エージェント では、予測された NLU エンティティを 仮想エージェント トピック内の入力変数にマップすることが目的です。
NLU 予測インテントのフィードバックを開く [open_nlu_predict_intent_feedback]	NLU インテントの予測結果に応じて、アプリケーションによって取得された状態を保存します。たとえば、 仮想エージェント 予測された NLU インテント 仮想エージェント をトピックにマップすることが目標であるとします。
公開済みトピック [sys_cb_design_topic]	デザイントピックの定義を保存し、ランタイムトピックを参照します。
セッションのバインディング [sys_cs_session_binding]	セッションのバインディングと AMB チャネル情報を保存します。
構成 - Slack データ連携 [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Slack メッセージアプリケーション用の構成を保存します。
構成 - Facebook Messenger 統合 [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	sys_cs_adapter_configuration ページテーブルを拡張します。Facebook Messenger メッセージアプリケーション用の構成を保存します。
チームアダプタ設定ページ [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Microsoft Teams メッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
Workplace アダプタ構成ページ [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	sys_cs_adapter_configuration_page テーブルを拡張します。Workplace メッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
ベンダークライアントアダプタ構成 [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	サードパーティーのメッセージアプリケーション用のアダプタ構成を保存します。
トピック [sys_cb_topic]	各トピックのレコードを保存します (設計時の定義)。
トピック [sys_cs_topic]	ランタイム時に sys_cb_topic からトピックのインスタンスを保存します。このテーブルのレ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	コードは 12 時間ごとにクリーニングされます。
トピックカテゴリ [sys_cb_topic_category]	セットアップトピックや雑談トピックなど、さまざまなタイプのトピックを識別するすべてのカテゴリを保存します。また、管理者によって定義されたカスタムカテゴリも含まれます。
トピックライブラリ使用率 [sys_cs_topic_library_usage]	公開されたトピックブロックへの参照を保存します。
ベンダーコンテキスト構成 [sys_cs_vendor_context_configuration]	ベンダー固有のデバイスコンテキスト情報を保存します。
仮想エージェントコンテキスト [sys_cs_virtual_agent_context]	仮想エージェントのコンテキスト変数を保存します。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.branding.msg_delay	ボットメッセージ間の最小遅延
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	タイピングアニメーションを表示する前の最小遅延
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	会話に障害が発生した場合に、次のデフォルトメッセージを表示するメッセージ：会話を終了しました。
com.glide.cs.general.error_message	汎用のエラーメッセージ
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	ライブエージェントが設定されていないときのエラーメッセージ
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	ライブエージェントに渡すときに表示するメッセージ
com.glide.cs.general.support_email	一般的なサポートメール
com.glide.cs.general.support_hours	一般的なサポート時間
com.glide.cs.general.support_phone	一般的なサポートの電話番号
com.glide.cs.global_configuration	デフォルト設定ページの sys_id (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.reserved_words	vaInputs 名または vaVars 名として使用できない JavaScript の予約語
com.glide.cs.live_agent_queue	会話が 仮想エージェントからライブエージェントに移行するときにユーザーが転送するチャットキュー。このデフォルトのキューは、トピックが使用する特定のキューを指定しない限り使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	部分一致、発音一致、およびスペルチェックの機能を開始する前に、ユーザーがキーワード検索に入力する必要がある最小文字数。
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	true に設定されている場合、トピック検索の部分一致検索を有効にします。
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	true に設定されている場合、トピック検索の音声検索を有効にします。
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	true に設定されている場合、トピック検索の代替検索スペルを有効にします。

仮想エージェント ロール

仮想エージェントは、仮想エージェントの管理者として操作するユーザーに複数のロールを追加します。

ロールの説明

次の表に、仮想エージェントとともにインストールされる各ロールに関する情報を示します。

ロールタイトル [名前]
: ロールの名前。かっこ内のテキストは、ロール [sys_user_role] テーブルの [名前] フィールドと一致します。

説明
: ロールとその使用目的の説明。

ロールを含む
: ロール内に含まれるロールのリスト。

グループ
: このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

昇格
: ロールが昇格されたものかどうか。昇格されたロールは、高セキュリティ設定への変更アクセス権が付与されます。ユーザーまたはグループに永続的にアサインされるわけではなく、ベースシステム管理者がセッションごとに付与する必要があります。詳細については、「特権ロールへの昇格」を参照してください。

考慮事項
: 管理者向けの警告またはその他の考慮事項。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

インストール済みのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
問題の自動解決管理者 [iar_admin]	仮想エージェント、メール、SMS での自動タスク解決メッセージ	evam_admin、search_application_admin	なし	いいえ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
	の配信を設定します。				
チャットサーベイ管理者 [chat_survey_admin]	ユーザーエクスペリエンスに関するフィードバックを収集するためのチャット後のサーベイ、または 高度なワークアサインメント で定義されたチャットキューを制御および構成します。	survey_admin	なし	いいえ	
アクションデザイナー [action_designer]	アクションデザイナーアプリを起動して、関連するステップのシーケンスでタスクを自動化します。	なし	なし	いいえ	
EVAM 管理者 [evam_admin]	Entity View Action Mappingにアクセスし、カードまたはリスト内のさまざまなデータソースの表示を標準化します。	なし	なし	いいえ	
仮想エージェントのブランディング [va_branding]	スクリプト化された REST API を介してブランディング設定をフェッチします。	なし	なし	いいえ	
アクティビティサブスクリプション管理者 [actsub_admin]	登録可能オブジェクトを作成し、それらのオブジェクトのアクティビティに登録します。	なし	なし	いいえ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
Flow Designer [flow_designer]	フローデザイナー アプリを起動して、複数ステップのワークフローを作成します。	decision_table_reader、flow_operator、rest_api_builder	なし	いいえ	
自動テスティングフレームワークデザイナー [atf_test_designer]	インスタンスを変更した後、自動テストを作成して実行し、インスタンスが適切に機能することを確認します。	代理操作	なし	いいえ	
NLU 管理者 [nlu_admin]	NLU モデルと関連するインテントを NLU ワークベンチ に作成します。	sn_nlu_workbench_user	なし	いいえ	nlu_feedback_admin、nlu_editor、nlu_user
外部アプリケーションインストール管理者 [external_app_install_admin]	Slack、Microsoft Teams、Workplace などの外部アプリをインストールします。	なし	なし	いいえ	このロールを割り当てられたユーザーは、仮想エージェントデザイナーシステムで作成されたトピックを変更または削除できます。これには、他のトピックが参照するトピックや依存関係があるトピックも含まれます。
自動カスタマーエクスペリエンス (ACE) ユーザー [sn_ace.ace_user]	ACE レコードにアクセスして読み取ります。	なし	なし	いいえ	
Conversational Interfaces Guided Setup 管理者 [sn_ci_gs_content_admin]	Guided Setup を作成して、ユーザーが 対話型インターフェース資料 のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行する	なし	なし	いいえ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
	のを支援します。				
ローカライズ要求者 [localization_requestor]	ローカリゼーションフレームワーク で翻訳要求を作成し、完了した翻訳を確認します。	なし	なし	いいえ	
セルフサービスマネージャー [sn_ssa_core.self_service_manager]	パターンとアクティビティの構成、および[回避データ]テーブルに対して CRUD 操作を実行します。	なし	なし	いいえ	
イメージ管理者 [image_admin]	イメージ [db_image] テーブルでイメージファイルを管理します。	なし	なし	いいえ	
Search アプリケーション管理者 [search_application_admin]	[sys_search_context_config]、[sys_search_source]、[m2m_search_context_config_search_source]、[sys_search_facet]、[sys_search_filter] など、search-UX 関連の構成テーブルのデータの挿入、更新、削除を行います。 AI 検索 の構成を実行するために、AI 検索 管理者 [ais_admin] ロールがこのロールに含まれています。	ais_admin、sn_search_personalize_dictionary_admin	なし	いいえ	
チャット分析管理者 [chat_analytics_admin]	会話型分析ダッシュボードを設定し、そのコンテンツを再構成し、会話	chat_analytics_viewer	なし	いいえ	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
	フローのパフォーマンスを確認するためのじょうごグラフを作成します。				

注:

個々のユーザーではなく、特定のペルソナに必要なすべてのロールを含むグループを作成することで、ユーザー管理を簡素化します。個々のユーザーをそれらのグループにアサインできます。ユーザーが新しいロールに移行したときは、そのグループメンバーシップを再アサインして、ユーザーが予期しないロールを保持するシナリオを回避できます。

ユーザー、グループ、およびロールの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

仮想エージェントの追加プラグイン

仮想エージェントをアクティブ化した後、追加プラグインをアクティブ化して、会話設計の他の機能を使えるようにすることができます。

以下の追加プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
• Human Resources Service Delivery:HR Service Delivery 仮想エージェント Conversations [sn_hr_va] から利用可能 ServiceNow ストア • ITSM 仮想エージェント会話 [sn_itsm_va] は、 ServiceNow ストア • CSM 仮想エージェントConversations [com.sn_csm.virtualagent]	有効化 の事前定義済みの仮想エージェント会話、再利用可能なトピックブロック、および構築済み ServiceNow NLU モデル Customer Service Management、HR Service Delivery、および IT Service Management アプリケーション向けです。 • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) プラグインをアクティブ化する必要があります。 • NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio) プラグインを自動的にアクティブ化します。 • Service Management の仮想エージェントトピックブロック (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) プラグインを自動的にアクティブ化します。Contextual Search などの一般的なトピックブロックが含まれています。
NLU ワークベンチ [com.snc.nlu_studio]	ServiceNowで使用されるカスタム 仮想エージェント 自然言語理解 (NLU) モデルを作成できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
NLU ワークベンチ - Advanced Features [com.snc.nlu.workbench.advanced]	競合レビュー、バッチテスト、およびモデルのパフォーマンスの機能を提供して、 NLU ワークベンチ の機能を拡張します。ServiceNow Store から利用できます。
会話型分析ダッシュボード [com.sn.conversational.analytics]	これらのインタラクションに関するインサイトを提供するため、仮想エージェント がユーザーの問題をどの程度理解して解決したかを確認できます。

事前構築された 仮想エージェント トピック、トピックブロック、および **ServiceNow NLU** モデル

事前に構築された仮想エージェント会話 (トピック)、再利用可能なトピックブロック、および ServiceNow NLU モデルを、プラットフォームとさまざまなビジネスアプリケーション カスタマーサービス管理 (CSM)(仮想エージェント、、HR サービスデリバリ (HRSD)IT Service Management など) で利用できます。

以下の事前定義された会話は、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、各ビジネスエリアで共通のセルフサービスタスクを持つユーザーに役立ちます。事前構築されたトピックブロックは、特定の機能またはタスクを実行する再利用可能なコンポーネント (サブフローと同様) で、会話トピックに追加できます。事前構築済みの NLU モデルは、ユーザー要求を理解して処理するために必要な 仮想エージェント ビジネス固有言語の理解を定義します。モデル内の各 NLU インテントは、単一の仮想エージェント会話トピックにマップします。

構築済みトピックおよびトピックブロックのサマリー

さまざまなServiceNowアプリケーションによって提供される構築済みトピックおよびトピックブロックの詳細については仮想エージェント、それらのアプリケーションのドキュメントを参照してください。たとえば、CSM、HRSD、および ITSM アプリケーションでは、次のセクションで、構築済みトピックに関する情報が提供されます。

事前定義されたトピックおよびトピックブロック	アクティブ化する側のプラグイン
Customer Service 仮想エージェントの会話	com.sn_csm.virtualagent
ヒューマンリソース (HR) 仮想エージェント 会話	ServiceNow Store から HR Service Delivery 仮想エージェント Conversations を要求します。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
ITSM 仮想エージェント Conversations	ITSM 仮想エージェントおよび ITSM NLU Model for 仮想エージェント Conversations を ServiceNow Storeから要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前定義されたトピックおよびトピックブロック	アクティブ化する側のプラグイン
	ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
仮想エージェントプラットフォームのトピックおよびトピックブロック • 仮想エージェント デザイナーセットアップトピック • 仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック (エージェントの可用性、AI Search、FAQ 会話ビルダーなど)	com.glide.cs.chatbot

注:
CSM、HR Service Delivery、および ITSM の事前定義された会話のプラグインによって、構築済みの ServiceNow NLU モデルとトピックブロックもインストールされます。Glide 仮想エージェントプラグインは、セットアップトピック用に構築済みの NLU モデルとプラットフォームトピックブロックをインストールします。

プラグインまたはアプリのインストール後、仮想エージェントデザイナーを使用してトピックおよびトピックブロックをプレビュー (テスト) できます。NLU 対応トピックが NLU モデルのインテントに関連付けられている場合は、仮想エージェントデザイナーを使用して ServiceNow NLU ワークベンチ 、または仮想エージェントデザイナー内で、構築済み NLU モデルのインテント ServiceNow 、発言、およびエンティティを確認できます。

での事前構築されたトピックおよびトピックブロックの操作 仮想エージェントデザイナー

- トピックおよびトピックブロックのプレビュー - 構築済みトピックのプラグインをインストールした後、管理者または 仮想エージェント 管理者は、[トピック] ページで構築済みのトピックおよびトピックブロックにアクセスできます。トピックを選択し、 [フロー] タブで [テスト] を選択します。テストウィンドウで実行されている会話を確認し、使用するトピックおよびトピックブロックを決定します。
- 構築済みトピックおよびトピックブロックの使用 – 構築済みトピックおよびトピックブロックは読み取り専用であり変更できませんが、必要に応じて 複製 および変更することで再利用できます。複製されたトピックをテストし、 仮想エージェントクライアントに展開する準備ができたら、トピックを公開します。同様に、複製されたトピックブロックをテストした後、それを公開して会話 (呼び出し元) トピックで使用できるようにします。

トピックの作成、テスト (プレビュー)、複製、および公開の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。トピックブロックの操作の詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

での構築済み **ServiceNow NLU** モデルの操作 **ServiceNow NLU** ワークベンチ

- 構築済み NLU モデルのレビュー - 事前定義されたトピックのプラグインをインストールすると、 で構築済みのモデル NLU ワークベンチを表示できます。アプリケーション用の事前構築済み ServiceNow NLU モデルは、事前定義されたトピックに使用されるインテント、エンティティ、および発言を定義します。これらのモデルもトレーニングおよび公開されます。仮想エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デザイナーで構築済みモデルの発言を確認することもできます。ただし、事前構築済みモデルのクローンを作成するには、 NLU ワークベンチ.

- 構築済み NLU モデルのクローン - 事前構築済み NLU モデルは読み取り専用であり編集できませんが、NLU モデルの事前構築済み NLU モデルをクローンして、独自の NLU モデルを作成し、 インポート NLU インテント で作成した NLU ワークベンチ構築済みモデルまたは他の NLU モデルから作成します。

ServiceNow NLU モデルの作成、トレーニング、および公開の詳細については、「Natural Language Understanding」を参照してください。

ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定

エンドユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するコンテキストに基づいて、さまざまなチャットエクスペリエンスを作成します。

チャットエクスペリエンスの仕組み

チャットエクスペリエンスは、ボットの会話の構造 (セットアップトピック)、ユーザーに表示される最初のトピックセット (昇格されたトピック)、およびAI 検索検索結果を会話に表示するための構成を定義します。 は、事前設定されたデフォルトのチャットエクスペリエンスを提供します。ユーザー (管理者およびトピック作成者) は仮想エージェントこれを使用してユーザーエクスペリエンスを制御できます。 仮想エージェント

デフォルトのチャットエクスペリエンスを設定し、さまざまなユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキスト (使用しているサービスポータルやチャネルなど) に合わせてカスタムチャットエクスペリエンスを作成することもできます。カスタムチャットエクスペリエンスはデフォルトのチャットエクスペリエンス設定を継承しますが、特定のコンテキストで必要に応じてデフォルトを上書きできます。

注:
仮想エージェント Lite を使用している場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで特定のセットアップトピックを設定できますが、カスタムチャットエクスペリエンスを作成することはできません。

チャットエクスペリエンスは、次の要素で構成されています。

セットアップトピック

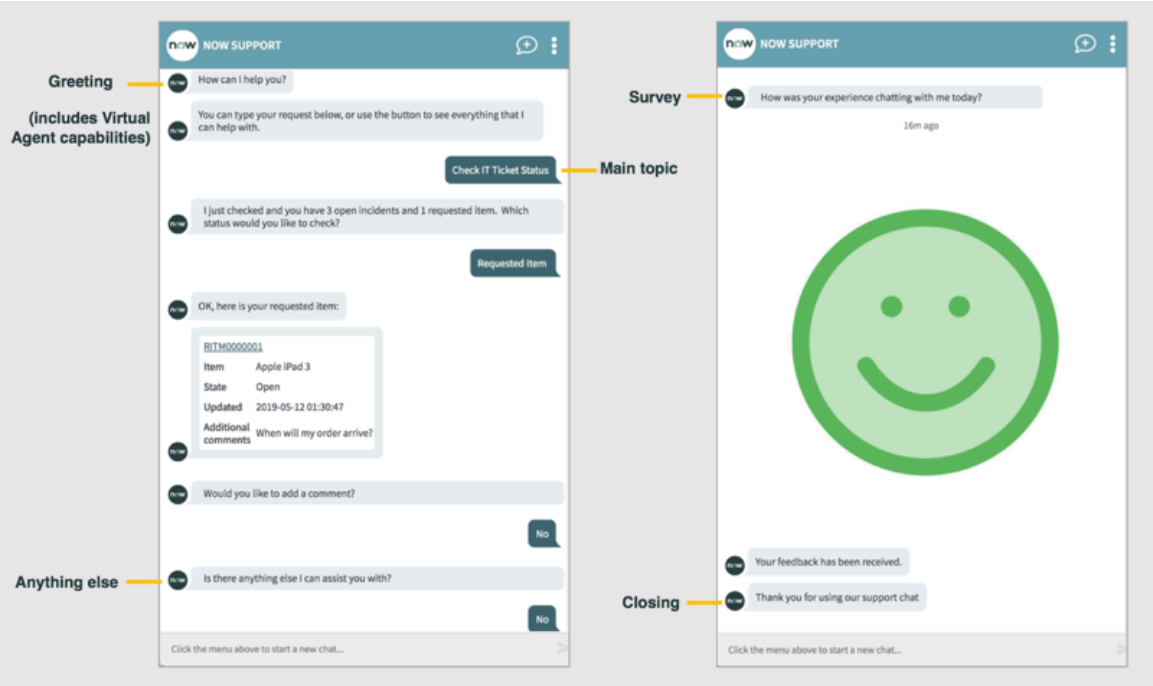
仮想エージェントには、会話の開始や終了の挨拶などの一般的な会話要素が用意されており、仮想エージェントの会話に自動的に含められます。これらの構築済み要素はセットアップトピックと呼ばれ、すべての会話に適用される基本的な会話構造に含まれています。仮想エージェント および 仮想エージェント Lite と一緒にインストールされます。

こうしたセットアップトピックは、ユーザーが会話中に入力するコンテキスト、発言 (NLU が有効な場合)、またはキーワードに基づいて、会話での適切な時点で自動的に実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話内のセットアップトピックの例



仮想エージェントには、以下の構築済みのセットアップトピックが用意されています。

セットアップトピック	説明
挨拶	ユーザーへの歓迎の挨拶をし、ユーザーに要求の入力を求めるか、またはサポート可能なアイテムを表示します。
仮想エージェントフィードバックの提供	会話を終える前に、会話体験に関するユーザーフィードバックを得るためのサーベイを表示します。
ライブエージェントサポート	ユーザーがライブエージェント転送を要求したり、ライブエージェントが支援できるアイテムを表示したりできるようにします。
仮想エージェントの機能	仮想エージェントが支援できる内容のリストを表示します。
エラー処理トピック	回復不可能なシステムエラーが発生したときに、標準的なエラーメッセージを表示し、ユーザーをライブエージェントに転送します。
会話の終結	会話を終了させる終結メッセージを表示します。
AI Search のフォールバック	仮想エージェントで一致するインテントとトピックまたはキーワードを見つけることができない場合に、ユーザーの AI Search 結果を生成します。
代替トピック	仮想エージェントがユーザーの入力や選択を理解できない場合に、別の要求を入力したり、別のトピックを選択するようにユーザーに求める標準メッセージを表示します。
任意の他のトピック	タスクまたは要求が完了すると、仮想エージェントは、ユーザーが別の要求またはタスクでさらにサポートを必要としているかどうかを尋ねます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックには、対応するインテント (セットアップトピック用の構築済み NLU モデルで設定) のほか、キーワードもあります。 仮想エージェント は、仮想エージェント 機能 (ヘルプ) トピックやライブエージェントサポートトピックなど、特定のセットアップトピックを実行するためにユーザーが入力できる発言やキーワードを認識します。

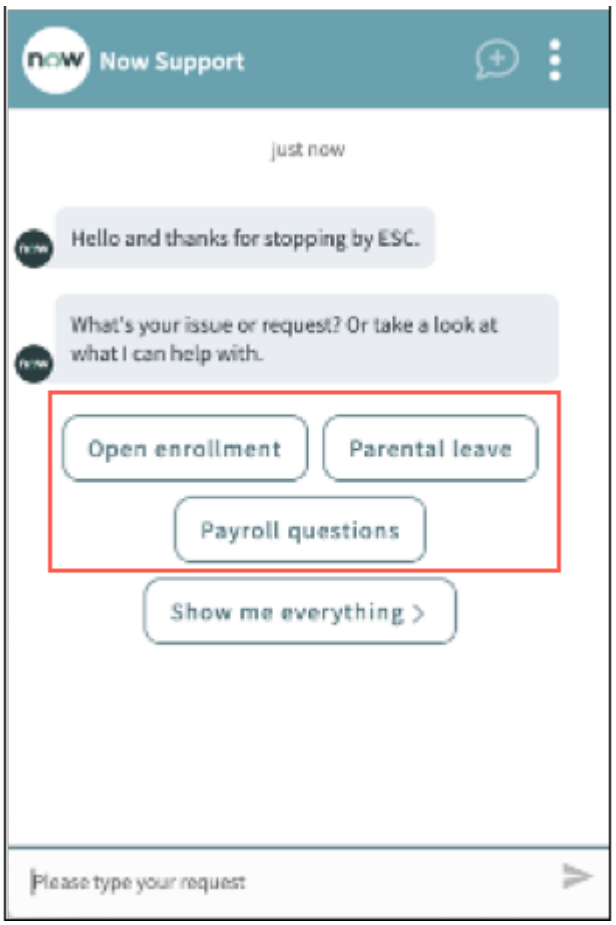
構築済みのセットアップトピックをプレビュー (テスト) して、それらがどのように機能するかを確認できます。仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページで、[タイプ] フィルターを使用してセットアップトピックをリストし、テストするセットアップトピックを選択します。構築済みのトピックは読み取り専用ですが、複製したり、必要に応じてカスタマイズ (変更) したり、公開したりできます。

昇格されたトピック

チャットウィンドウの [すべて表示] ボタンの前に、ユーザーに関連する最大 6 つのトピックのコレクションを表示できます。チャットエクスペリエンスでこれらの昇格されたトピックを使用すると、特定のコンテキストで使用されるトピックにユーザーがすばやく簡単にアクセスできるようになります。

注:
昇格されたトピックは、すべてのクライアントでサポートされているわけではありません。

昇格されたトピックの例



検索プロファイル

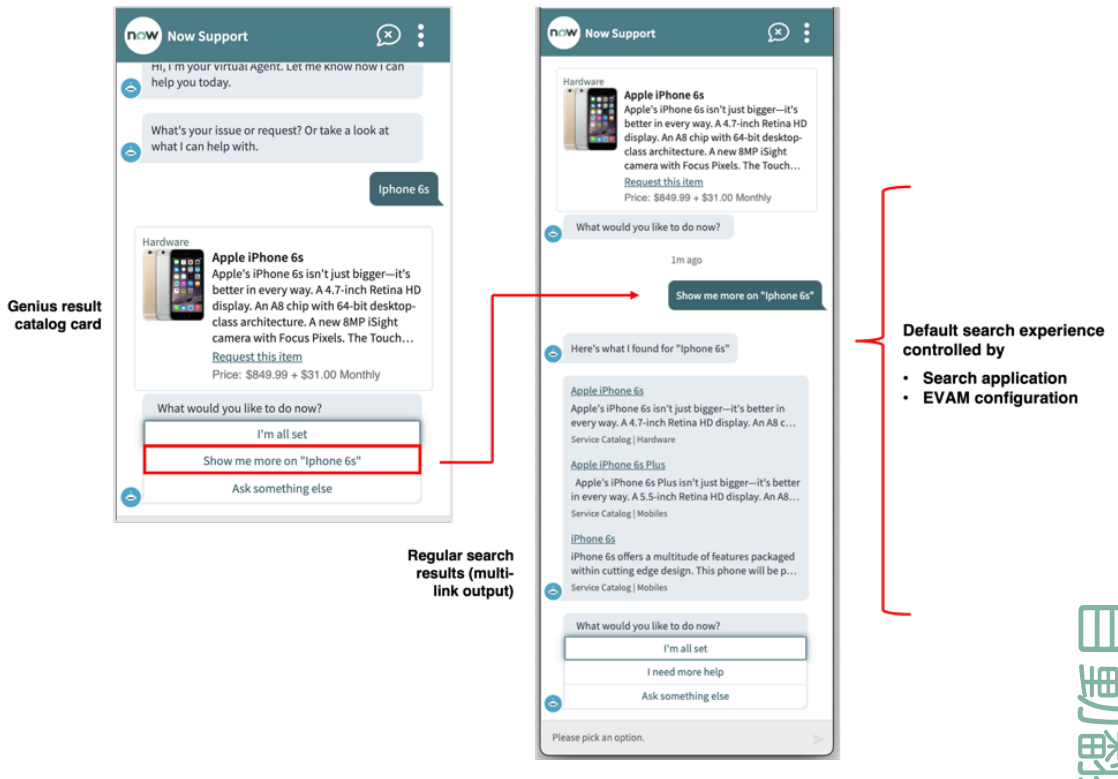
検索プロファイルは、AI Search アプリケーションを使用して仮想エージェントの検索結果を生成する方法と、結果をユーザーに表示する方法を定義します。仮想エージェントは、検索のデータソースを制御するデフォルトの検索アプリケーションと、Genius

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードおよびマルチリンク出力に表示される検索結果を制御する UI 構成 (Entity View Action Mapping アプリケーションで設定) を使用します。これらの構成は、仮想エージェントが適切なトピックを特定できない場合の代替として生成される検索結果にも適用されます。詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

AI Search 結果の例



チャットエクスペリエンスを開始するには

移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定をクリックし、[仮想エージェント] を選択します。[挨拶のカスタム対応とセットアップ] タイルを使用して、デフォルトとカスタムのチャットエクスペリエンスを管理します。次の操作を実行できます。

- セットアップトピック、昇格されたトピック、使用する検索条件など、デフォルトのチャットエクスペリエンスを設定します。たとえば、仮想エージェントフィードバックのセットアップトピックをアクティブ化して、すべてのボットの会話に適用することができます。
- エンドユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキストに基づいて、さまざまなカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。カスタムチャットエクスペリエンスで定義した設定は、デフォルトのチャットエクスペリエンスより優先されます。

セットアップトピックの操作

セットアップトピックは、歓迎の挨拶や代替応答など、すべての会話に適用される標準的な会話構造の一部です。セットアップトピックは、ユーザーによって入力されたコンテキスト、キーワード、または発言に基づいて、またセットアップトピックに対して指定した任意の条件に基づいて、会話内の適切な所で実行されます。

仮想エージェントデザイナーのチャットエクスペリエンスでセットアップトピックを定義するには、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] オプションを使用します。チャットエクスペリエンスは、ユーザーが仮想エージェントを実行するコンテキストを設定します。このコンテキストには次のものが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ボットの会話に適用されるセットアップトピック。
- 昇格されたトピックと呼ばれる小規模のトピックリスト。チャットウィンドウに初期表示されます。
- ユーザーに対して AI 検索 結果を表示するために使用される AI 検索 構成。

チャットエクスペリエンスの詳細については、「ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定」を参照してください。チャットエクスペリエンスの構成の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

注:
会話のセットアップトピックは、仮想エージェントチャットエクスペリエンスで[挨拶のカスタム対応とセットアップ] オプションを使用して構成されている場合にのみ、(トピック検出で) 検出できます。セットアップトピックがチャットエクスペリエンスに含まれていない場合、それらのセットアップトピックはチャットウィンドウの [すべてのトピック] メニューにリストされず、仮想エージェント で検出できません。

セットアップトピックは、次のように会話中に実行されます。

1. 会話開始：仮想エージェントにより、挨拶トピックと、ユーザーが選択できる利用可能なトピックのリスト (仮想エージェント機能) が表示されます。

   注:
   チャットウィンドウでユーザーをすぐにライブエージェントに誘導する場合は、挨拶として [ライブエージェントサポート] トピックを選択しないでください。代わりに、システムメソッドを使用してライブエージェントに転送します。

2. 会話本文：これらのセットアップトピックは、コンテキストに応じて、会話内のさまざまな時点で表示されます。
   - ユーザーがヘルプを要求：仮想エージェントにより、[探索] ヘルプトピック (仮想エージェント機能) が表示されます。
   - 仮想エージェントに理解できない要求またはキーワードをユーザーが入力：AI Search 代替トピックが有効になっている場合を除き、仮想エージェントにより代替トピックが表示されます。
   - AI Search 代替トピックが有効で、ユーザーが要求またはキーワードを入力したが、仮想エージェントで一致するトピックまたはキーワードを見つけることができない場合、または一致するトピックを特定できないほど多くのトピックが見つかった場合：仮想エージェントは AI 検索を実行して、ユーザーに対して関連する検索結果を生成します。AI 検索 の結果がユーザーの役に立たない場合、または AI Search 代替セットアップトピックがアクティブになっていない場合、仮想エージェントは代替トピックを実行します。
   - 会話中に回復不可能なシステムエラーが発生：仮想エージェントによりエラー処理トピックが実行された後、ユーザーがライブエージェントに転送されます。
   - ユーザーがライブエージェントへの転送を要求：仮想エージェントによりライブエージェントトピックが実行され、これによりユーザーがライブエージェントに転送されます。
   - タスクまたはユーザー要求が完了した後：仮想エージェントにより任意の他のトピックが実行され、ユーザーが別の要求またはタスクを続行するかどうかの確認が求められます。
3. 会話終了：
   - タスクまたは要求が完了した後に、ユーザーがそれ以上の支援を必要としない場合、仮想エージェントにより、会話体験のフィードバックに関するサーベイトピックが表示されます。
   - サーベイの後、仮想エージェントはフィードバックが届いたことを確認し、クローズトピックを実行して会話を終了します。

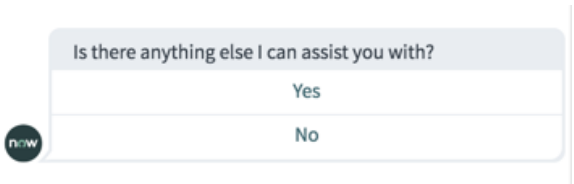
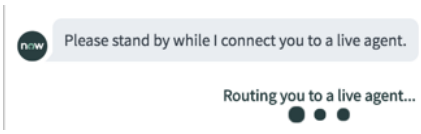
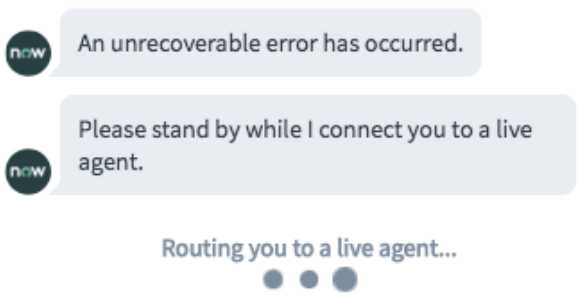
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのセットアップトピックは読み取り専用で、セットアップトピック名 (**Greeting** など) の末尾にピリオドが付いたトピック名があります。セットアップトピックを複製し、必要に応じて変更することで、独自のカスタムセットアップトピックを作成できます。また、他のトピックを作成する場合と同様に、プロンプトを変更したり、他のコントロールをトピックに追加したりすることができます。

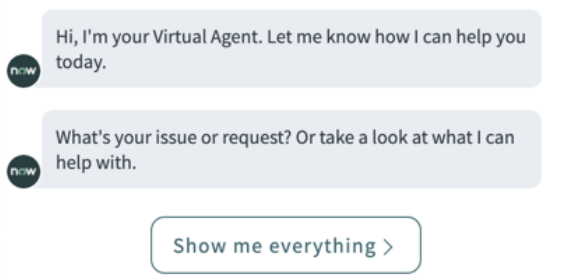
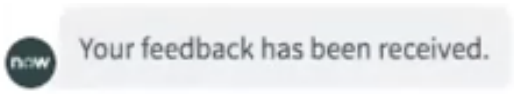
デフォルトの会話の終結トピックとは異なる会話の終結メッセージが必要な場合は、変更した会話の終結テキストを含むカスタムセットアップトピックを作成します。また、セットアップトピックの NLU モデルでそのカスタムセットアップトピックのインテントを作成することや、[トピックのプロパティ] ページでトピックのキーワードを定義することも必要です。その後、デフォルトのセットアップトピックを使用する代わりに、カスタムチャットエクスペリエンスで使用するカスタムセットアップトピックを選択できます。

次の表に、デフォルトのチャットエクスペリエンスで構築済みのセットアップトピックの例を示します。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
その他	任意の他のトピック。仮想エージェントは、さらにサポートが必要かどうかをユーザーに尋ねます。  ユーザーが [はい] を選択した場合、仮想エージェントは役立つ関連アイテムのリストを返します。
ライブエージェント	ライブエージェントのサポート。ライブエージェントの転送が処理中であることをユーザーに通知します。 
エラー	エラー処理トピック。解決できない問題 (回復不可能なシステムエラー) が仮想エージェントで発生し、ライブエージェントにユーザーが転送されると、ユーザーに汎用エラーメッセージが表示されます。 

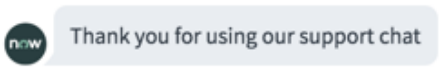
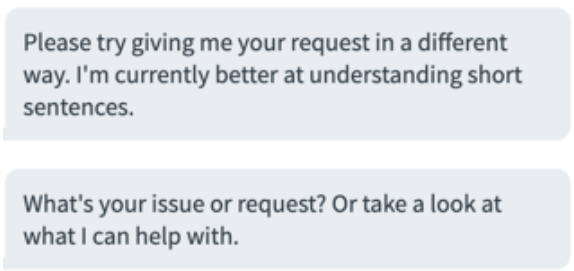
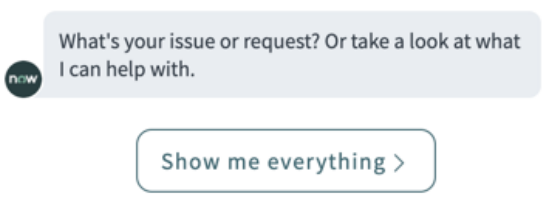
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
挨拶	挨拶。ユーザーに挨拶し、要求を入力するか、仮想エージェントでサポートできるアイテムを表示するかを選択できるようにして、会話を開始します。  **注:** 構築済みのセットアップトピックには、動的な挨拶トピックと呼ばれる、名前付きでユーザーを歓迎するパーソナライズされた挨拶が含まれます。デフォルトの挨拶トピックを変更するには、[セットアップトピック名] をダブルクリックし、利用可能なセットアップトピックのリストからパーソナライズされた挨拶を選択します。
サーベイ	仮想エージェントのフィードバックトピック。 仮想エージェントを使用して会話体験に関するユーザーフィードバックを収集します。サーベイのセットアップトピックは、仮想エージェントの会話の 33% に対してランダムに表示されます。 サーベイトピックには、管理者が必要に応じてカスタマイズできる導入文が含まれています。その後サーベイでは、ユーザーが自分の体験を説明するために選択できるオプションを含む選択リストが表示されます。 サーベイフィードバックの選択肢の例 ユーザーがフィードバックを提供した後、フィードバックが届いたことを確認するメッセージが表示されます。  **注:** 会話でサーベイのセットアップトピックが発生する可能性 (割合) を変更するには、*com.glide.cs.survey.probability* システムプロパティの値を変更します。サーベイのセットアップトピックを仮想エージェントの会話の 50% でランダムに表示するには、[値] を「0.50」に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック名と説明
終結	会話の終結。会話を終了するユーザーに会話の終結メッセージを表示します。 
AI 検索 の代替	AI 検索 の代替。有効にすると、このセットアップトピックは、仮想エージェントで一致するインテントを見つけることができないか、またはあまりにも多くのインテントが見つかってユーザーに表示する適切なトピックを判断できない場合に、AI 検索 検索を使用して代替 AI Search 結果を生成します。
フォールバック	代替トピック。次の場合にユーザーに標準メッセージを表示します。 • 仮想エージェントがユーザーの発言またはキーワードを理解しておらず、チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替セットアップトピックがアクティブになっていない場合。チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替トピックが非アクティブ化されており、仮想エージェントがユーザーステートメントまたはキーワードを理解していません。 • AI 検索 の結果が役に立たないとユーザーが表明している場合。 
ヘルプの探索	仮想エージェントの機能。ユーザーが会話中に支援を求め、仮想エージェントが支援に使用できるアイテムのリスト (仮想エージェント機能) を確認できるようにします。 

[すべて表示] ボタンのテキストの変更

チャットウィンドウに表示される [すべて表示] ボタンのテキストを構成して、会話の最初の仮想エージェント挨拶と [すべて表示] ボタンの表示を制御します。システムのプロパティ [sys_properties] テーブル、または挨拶セットアップトピックのコピーのメッセージを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
の 仮想エージェントデザイナー挨拶セットアップトピックを更新する場合は、事前に構築された挨拶セットアップトピックが読み取り専用であるため、最初に挨拶セットアップトピック のコピーを作成します 。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
挨拶メッセージを変更するには、 仮想エージェント システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを使用してデフォルトの挨拶を更新するか、 の挨拶セットアップトピックの 仮想エージェントデザイナーメッセージを変更します。

[システムのプロパティ] テーブルのメッセージを変更すると、デフォルトの挨拶セットアップトピック (およびデフォルトの [すべて表示] を上書きしないカスタムの挨拶トピック) すべてに、更新されたメッセージが表示されます。を使用して 仮想エージェントデザイナー挨拶メッセージを変更する場合は、人事ベースの挨拶トピックのメッセージなど、より対象を絞った変更を加えることができます。

挨拶セットアップトピックには、[すべて表示] ボタンのテキストを制御する [トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションが含まれています。テキストを変更するには、挨拶セットアップトピックのコピーで [トピックピッカーを送信 (Send Topic Picker)] スクリプトアクションを編集します。

手順

[すべて] に移動し、次のいずれかの方法を使用します。

タスクの結果
[システムのプロパティ] メソッドに従うと、挨拶メッセージへの変更がすべての 仮想エージェント会話に表示されます。メソッドに従う 仮想エージェントデザイナー と、挨拶セットアップトピックに関連する会話に変更が表示されます。

次のタスク
挨拶トピックをカスタマイズした場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスまたは作成した新しいカスタムチャットエクスペリエンスに追加します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

[すべて表示] ボタンを表示または非表示にする

LLM (ラージ言語モデル) および NLU/Keyword (自然言語理解 (NLU)) トピック検出を使用する [すべて表示] ボタン仮想エージェントの会話を表示または非表示にするようにプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：va_admin または admin

このタスクについて
デフォルトでは、会話の 仮想エージェント 挨拶部分には [すべて表示] ボタンが含まれています。このボタンを使用すると、利用可能な 仮想エージェント トピックのリスト全体と検索フィルターが表示されます。次の手順を使用して、[LLM NLUおよび /Keyword トピック検出のすべてを表示] トピック検出をそれぞれ切り替えます。

手順

[すべて] に移動し、次のいずれかの方法を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
会話の挨拶メッセージ仮想エージェントから [すべて表示] ボタンが削除されます。

挨拶セットアップトピックの仮想エージェント挨拶メッセージを変更する

仮想エージェントの挨拶セットアップトピックには、会話のデフォルトの挨拶メッセージが用意されています。この挨拶のデフォルトのメッセージは変更できます。デフォルトのようこそメッセージを変更するシステムプロパティと、ユーザーに問題または要求の入力を求めるトップ選択メッセージを追加します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Orlando リリース以降、*com.glide.cs.general.welcome_message* プロパティと *com.glide.cs.general.top_selection_message* プロパティは仮想エージェントに自動的にインストールされなくなりました。これらのプロパティは、挨拶セットアップトピックで使用される挨拶メッセージを定義します。

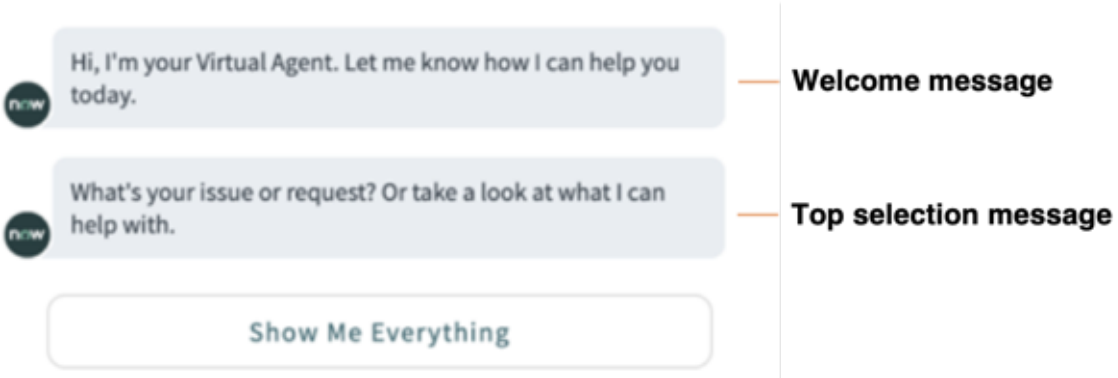
Orlando リリースでは、デフォルトの挨拶セットアップトピックが更新されました。New York リリースからアップグレードした場合、これらのプロパティは保持されるので、元の挨拶セットアップトピックを引き続き使用できます。更新された挨拶セットアップトピックを使用する場合、元の挨拶メッセージを含む *com.glide.cs.general.welcome_message* および *com.glide.cs.general.top_selection_message* システムプロパティを削除します。

注:
これらのプロパティはベースシステムには存在しませんが、作成することでこれらのメッセージを上書きできます。

新規顧客の場合は、更新された挨拶セットアップトピック (以下の例を参照) がデフォルトです。挨拶セットアップトピックのデフォルトのメッセージテキストを変更する場合は、次のシステムプロパティを、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルに追加します。

- *com.glide.cs.general.welcome_message*：デフォルトのようこそメッセージを変更する
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*：ようこそメッセージの後に表示されるトップ選択メッセージを変更する

挨拶セットアップトピックのデフォルトメッセージ **(Orlando** リリース以降)



手順
1. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.general.welcome_message* プロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームで、以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します： com.glide.cs.general.welcome_message
説明	次のプロパティの説明を入力します：ようこそメッセージ
タイプ	文字列を選択します。
値	挨拶テキストを入力します。例：何かお困りですか？

b. [送信] を選択します。

3. [システムのプロパティ] テーブルで、[新規]を選択して *com.glide.cs.general.top_selection_message* プロパティを追加します。

a. フォームで、以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.general.top_selection_message
説明	次のプロパティの説明を入力します：トップ選択メッセージ
タイプ	文字列を選択します。
値	ようこそメッセージがユーザーに表示された後にユーザーが実行できる後続の選択アクションを指定するテキストを入力します。例：以下に要求を入力するか、ボタンを使用して、支援できるすべての内容を確認できます。

b. [送信] を選択します。

仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する

事前設定された仮想エージェントのデフォルトのチャットエクスペリエンスを変更するか、またはユーザーのカスタムチャットエクスペリエンスを作成します。セットアップトピックを設定し、昇格されたトピックを指定し、必要に応じて検索プロファイルを変更できます。

始める前に

チャットウィンドウでユーザーに表示されるカスタムセットアップトピックまたは昇格されたトピックを指定する場合は、それらのトピックをアクティブ (公開) にして、チャットエクスペリエンスの構成で使用できるようにします。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

デフォルトのチャットエクスペリエンスでは、インスタンスのセットアップトピックのデフォルト設定と仮想エージェント検索構成が提供されます。カスタムチャットエクスペリエンスはデフォルトのチャットエクスペリエンスのデフォルト設定を使用しますが、それらの設定は必要に応じて上書きできます。チャットエクスペリエンスの定義には、次のステップが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. セットアップトピックを構成します。
   - 任意の他のトピック、サーベイトピック、AI Search 代替トピックタイプなど、最初はアクティブになっていないセットアップトピックをアクティブ化します。

     注:
     Quebec リリースからアップグレードした場合、AI Search 代替トピックはデフォルトで非アクティブ化されています。仮想エージェントがインテント、トピック、またはキーワードを判別できない場合に AI Search の結果を代替として返す場合は有効にします。

   - セットアップトピックをトピック検出に含めて [すべてのトピック] メニューに表示する場合は、それらのセットアップトピックを必ずデフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスに含めてください。
   - セットアップトピックを会話で実行しない場合は非アクティブ化します。
2. チャットウィンドウの [すべて表示] ボタンの上に、最初にユーザーに表示する最大 6 つのトピックを昇格させます。昇格されたトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントでのみサポートされています。
3. 必要に応じて、検索プロファイルの [Search アプリケーション構成 (Search Application Configuration)] を変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択し、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
3. チャットエクスペリエンスを定義します。
   次のいずれかの操作を行います。
   - デフォルトチャットエクスペリエンスのセットアップトピック、昇格されたトピック、または AI Search 設定を変更するには、変更する内容に応じてステップ 5 または 6 に進みます。

     注:
     デフォルトのチャットエクスペリエンスの設定は事前設定されています (読み取り専用)。

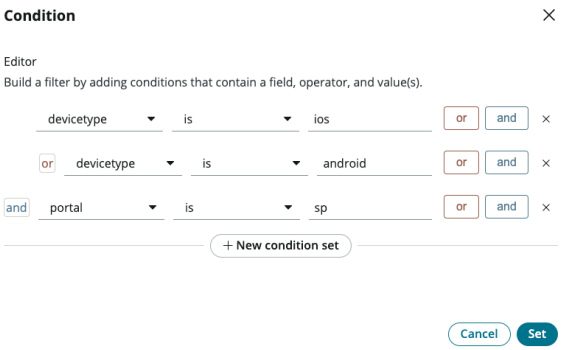
   - 新しいエクスペリエンスを定義するには、[新規] を選択して [挨拶のカスタム対応とセットアップ] の各フィールドに入力します。その後、ステップ 4 に進みます。
   - カスタムエクスペリエンスを編集するには、カスタムエクスペリエンスレコードを選択し、[編集] を選択して、[挨拶のカスタム対応とセットアップ] を更新します。

挨拶のカスタム対応とセットアップ

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。
説明	チャットエクスペリエンスの簡単な説明 (目的) (ESC ポータルなど)。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または非アクティブ化するオプション。チャットエクスペリエンスは、デフォルトでアクティブ (有効) になっています。チャットエクスペリエンスを非アクティブ化するには、このオプションをオフにします。
順序	適用するチャットエクスペリエンスを決定するために仮想エージェントが使用する順序値 。デフォルトのチャットエクスペリエンスの順序値は 1000 です。仮想エージェン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	トはすべてのチャットエクスペリエンスをチェックし、一致するものが複数ある場合は、順序値が最も小さい (<1000) エクスペリエンスが適用されます。
コンテキストの指定	
条件モード	チャットエクスペリエンスコンテキストを指定するためのオプション： ○ シンプル：コンテキストを指定するノーコードの条件ビルダー。これは、デフォルトのチャットエクスペリエンスのモードです。 ○ 詳細：コンテキストを指定する JavaScript スクリプトの条件。条件は true と評価される必要があります。
条件	エクスペリエンスコンテキストを指定するための条件ビルダー。指定できる、使用可能なコンテキスト変数のリストを参照してください。 たとえば、[シンプルでノーコード] 条件では、デバイスタイプ (ios または android) と、それが適用されるポータルを指定できます。この場合、条件はサービスポータル  (sp) に適用されます。
スクリプト	[条件モード] として [詳細] を選択した場合に、スクリプトで条件を指定するためのスクリプトエディター。

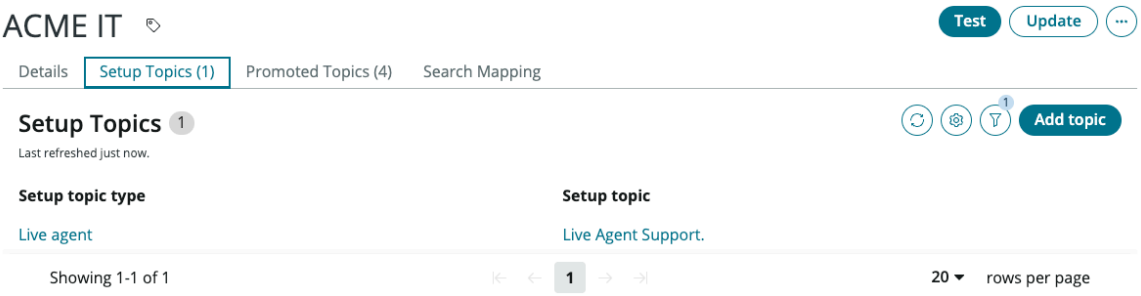
4. これが新しいカスタムチャットエクスペリエンスである場合は、[カスタムエクスペリエンスを作成] を選択します。
   - セットアップトピックおよび昇格されたトピックの設定は空です。デフォルトのチャットエクスペリエンスに指定されたセットアップトピックと昇格されたトピックは、新しいトピックを追加したり、カスタムエクスペリエンスで変更したりして上書きしない限り、自動的に使用されます。
   - デフォルトのエクスペリエンスでセットアップトピック、昇格されたトピック、または AI Search の設定を変更するには、次のステップに進みます。
5. [セットアップトピック] タブを選択します。
   新しいインスタンスのデフォルトエクスペリエンスには、任意の他のトピックおよびサーベイトピックを除く、会話の構築済みのセットアップトピックのほとんどが自動的に取り込まれます。Quebec または Rome リリースからアップグレードした場合、AI Search 代替トピックタイプも無効になっています。

   注:
   デフォルトでは、ライブエージェントおよび仮想エージェントのフィードバックトピックは、仮想エージェントトピックピッカー ([すべてのトピック]) メニューに表示されません。デフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスの一部として、セットアップトピックタイプをセットアップトピックに関連付ける必要があります。

   [更新] を選択して変更を適用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



6. [推進トピック] タブを選択して、推進トピックを構成します。
チャットウィンドウに最初に表示する仮想エージェントトピックを最大 6 件指定します。

> **注:**
> 昇格されたトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントでのみサポートされています。

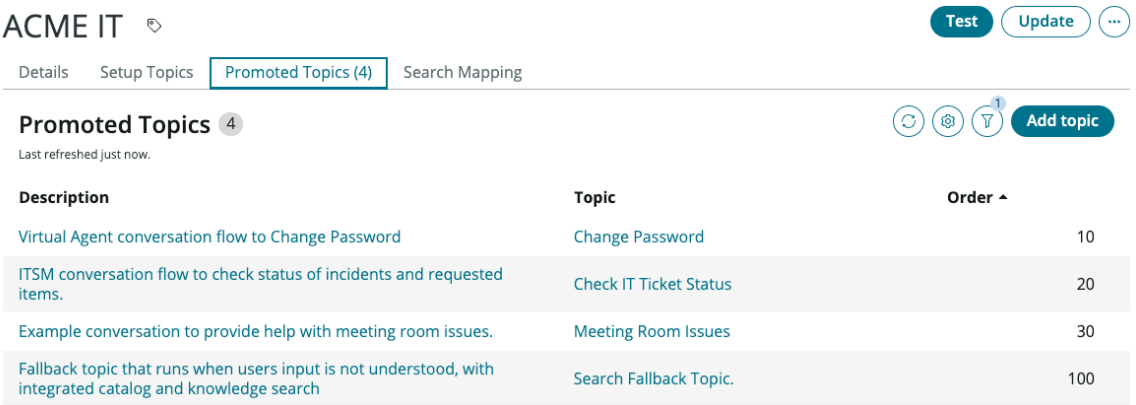
a. 昇格するトピックごとに [トピックを追加] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
トピック	推進するトピックを選択します。
順序	チャットウィンドウにトピックが一覧表示される順序を示す番号。

c. [送信] を選択します。

d. 必要に応じて、[テスト] を選択して、昇格されたトピックがチャットウィンドウにどのように表示されるかを確認します。



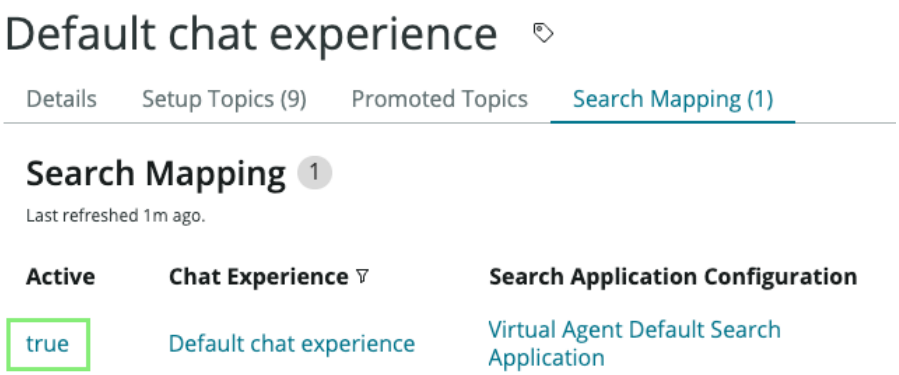
7. チャットエクスペリエンスの検索アプリケーションを変更するには、[検索マッピング] タブに移動します。
デフォルトのマッピングは、仮想エージェントの [Search アプリケーション構成] と [検索 UI (EVAM) 構成] で構成されています。

> **注:**
> 仮想エージェントのデフォルトの [Search アプリケーション構成] は、個人カードの結果を提供しない検索プロファイルに関連付けられています。

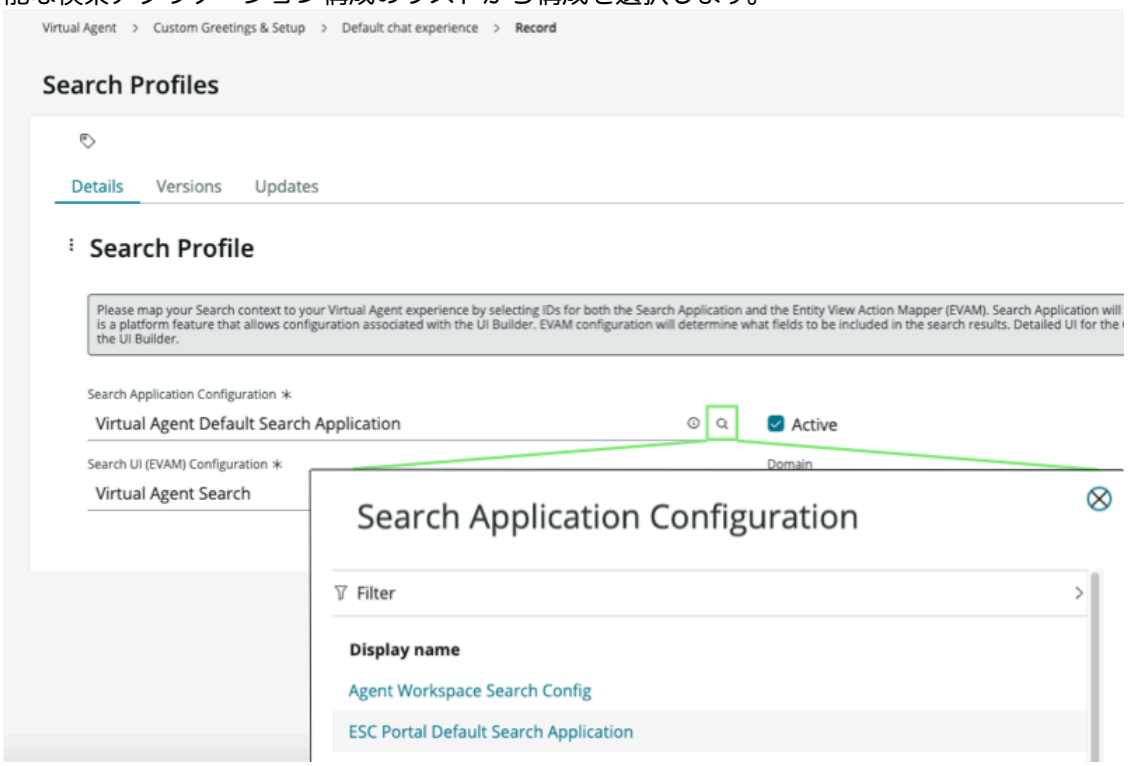
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [アクティブ] 列の値を選択して、検索プロファイルレコードを開きます。



b. **[Search** アプリケーション構成 **(Search Application Configuration)]** を変更するには、利用可能な検索アプリケーション構成のリストから構成を選択します。



c. [更新] を選択します。

注:
[検索 **UI (EVAM)** 構成] は変更できますが、仮想エージェント検索 (EVAM) 構成では、適切なカードビューと仮想エージェント検索結果のリストが提供されます。使用する独自の EVAM 構成を作成する場合は、「EVAM 定義の作成」を参照してください。

チャットエクスペリエンスのテスト

仮想エージェントのチャットエクスペリエンスを作成または変更した後、テスト (シミュレーション) して、期待どおりに機能することを確認できます。

始める前に

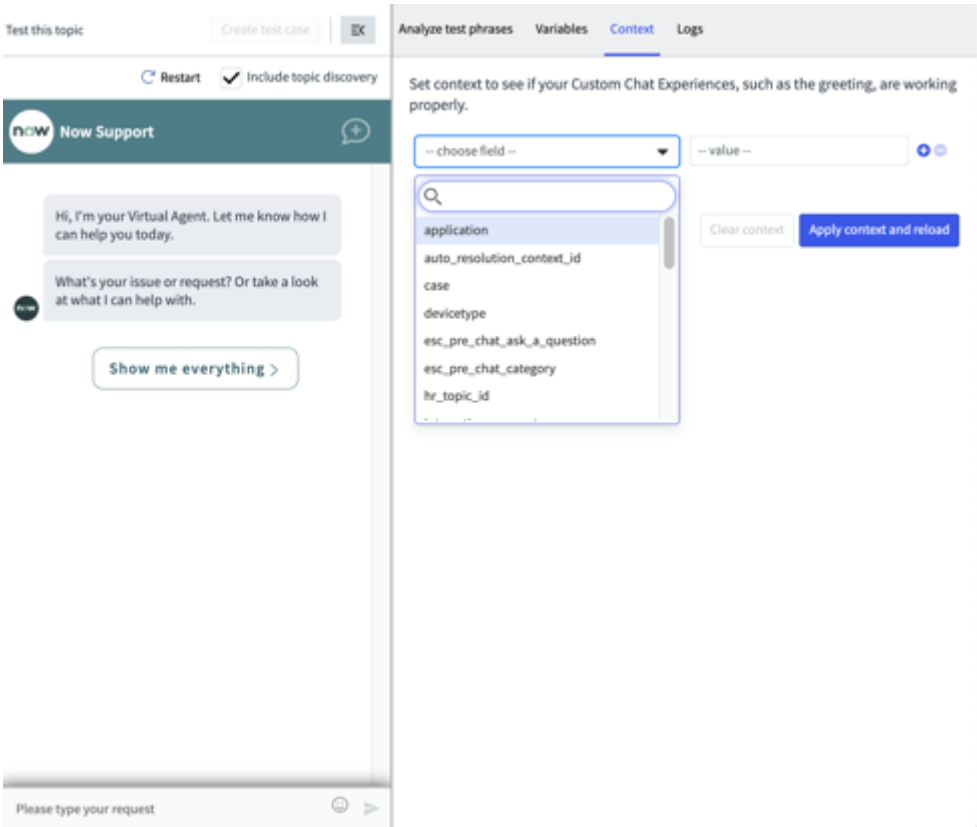
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定をクリックし、[仮想エージェント] タブを選択します。
2. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で [すべて表示] を選択します。
3. チャットエクスペリエンスを選択し、プロファイルを表示します。
4. ヘッダーバーで [テスト] を選択すると、チャットテストウィンドウと、処理の詳細を表示する関連タブが自動的に開きます。
   カスタムセットアップトピックや昇格されたトピックなど、チャットエクスペリエンスに対して定義したアイテムが、テストウィンドウで実行されます。次の例では、ESC ポータル用に定義された挨拶のカスタム対応セットアップトピックと昇格されたトピックを示しています。



5. 別のコンテキストを指定するには、次の操作を実行します。

   a. [このトピックをテスト] ウィンドウで、[トピック検出を含める] を選択します。
      [コンテキスト] タブが表示されます。

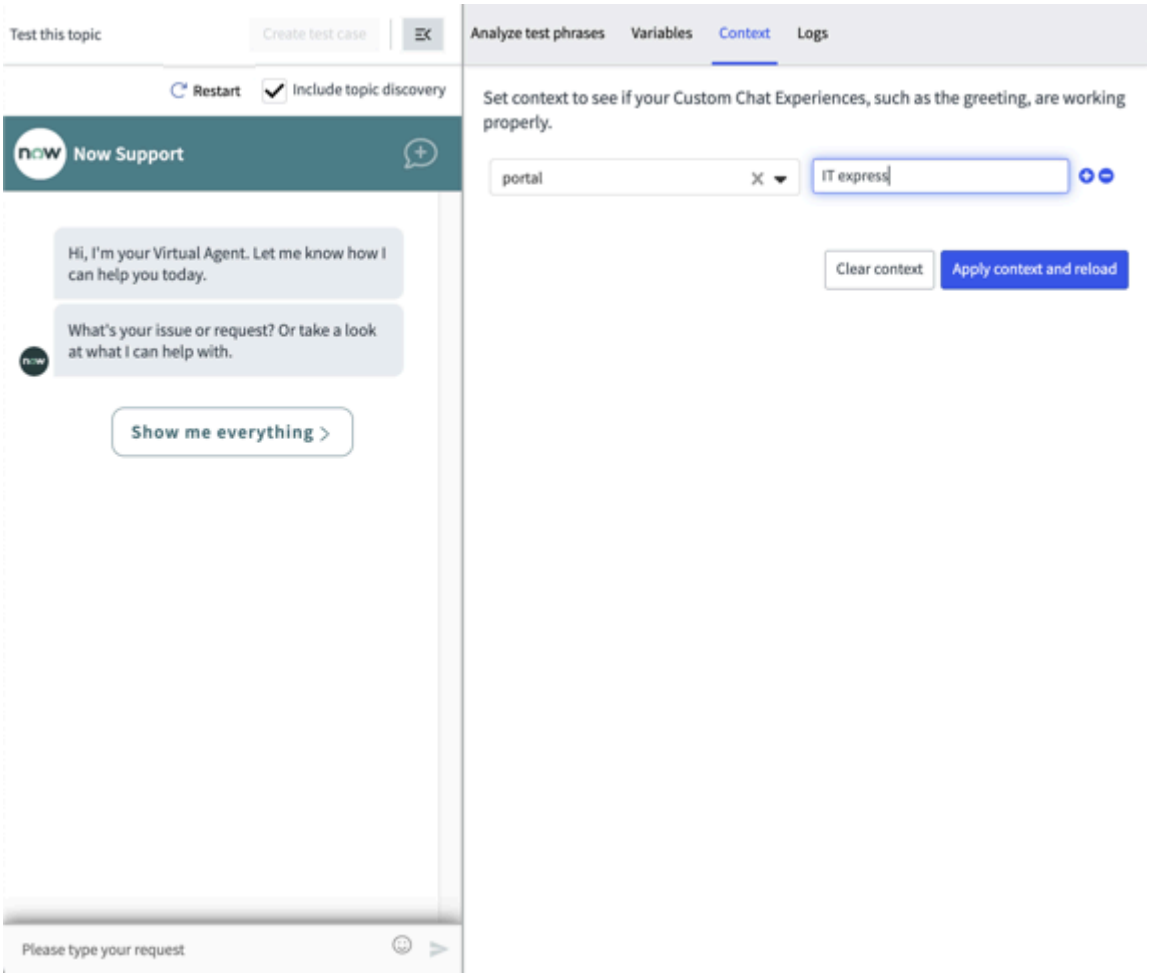
   b. [コンテキスト] タブで、変数のリストからコンテキストを選択します (これらのコンテキスト変数は [チャット設定] で定義されています)。
      たとえば、変数のリストから portal を選択し、ポータル名「IT Express」を入力できます。

   c. [コンテキストを適用して再ロード] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムセットアップトピックや昇格されたトピックなど、チャットエクスペリエンスに対して定義したアイテムが、テストウィンドウで実行されます。



自動翻訳

ポータブル 仮想エージェント **Web** クライアントの構成

ポータブル Web クライアントは、サードパーティの Web ページ、サービスポータル、または UI ビルダー ポータルで実行できるチャットウィジェットです。

ポータブル Web クライアントは、仮想エージェント チャットをページに簡単に追加できるようにする新しい Seismic コンポーネントです。構成を簡素化し、次の機能を提供します。

- 簡単に構成可能
- 簡素化されたシングルサインオン (SSO) 認証フロー
- サービスポータル エージェントチャット への接続
- システムパラメーターとコンテキスト変数は以前と同様に機能

ポータブル仮想エージェント **Web** クライアントを使用するための前提条件

ポータブル Web クライアントは、インラインフレーム要素 (iframe) を使用します。サードパーティの Web サイトは、ServiceNow インスタンスと同じ親ドメインの下にある必要があります。たとえば、site1.company.com と site2.company.com は同じ親ドメインを共有しています。ServiceNow インスタンスと共有されていないサブドメインに Web クライアントを埋め込む場合は、URL をカスタムインスタンス URL にする必要があります。ブラウザのセキュリティ強化のため、カスタム URL を使用しないと Web クライアントのロードに失敗する場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始する前に、次の作業を行います。

1. インスタンスでカスタム URL プラグイン (com.snc.customurl) をアクティブ化します。
2. カスタム URL (以前に購入して登録したもの) をインスタンスに追加します。

> **注:**
> カスタム URL の使用法の詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

ポータブル仮想エージェント **Web** クライ アントでの **SSO** 認証の使用

仮想エージェントクライアントを埋め込んだ後、オプションで Web クライアントから SSO 認証をトリガーできますが、これはインスタンスが外部 SSO プロバイダーを使用するように設定されている場合に限られます。ホスティングサイトでも、インスタンスと同じ SSO プロバイダーを使用する必要があります。SSO プロバイダーの設定の詳細については、「外部 Single Sign-on (SSO)」を参照してください。

SSO 認証をトリガーするには、認証を実行するための条件を定義し、指定した Web クライアントページにユーザーをリダイレクトする JavaScript スクリプトを作成します。`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` システムプロパティでそれらを識別することによって、このスクリプトで渡すことができる許可された URL を指定することもできます。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (https://example.com など) を指定します。

この手順では、次の 2 つのシステムプロパティの値を設定する必要があります。

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (IE 11 のみ)

これらのプロパティは、埋め込み Web クライアントのセキュリティポリシー、つまり、Web チャットクライアントを埋め込む前に、iframe 内でブラウザが仮想エージェントおよびライブエージェントチャットの HTML コンテンツをレンダリングして保護する方法を決定します。指定する HTTP ヘッダーディレクティブは、クリックジャッキングの試行を軽減するために特定のドメインにページを埋め込むことができるかどうかをブラウザに指示します。両方のプロパティを設定すると、主要なブラウザと Internet Explorer などの古いブラウザのセキュリティディレクティブが確実に存在するようになります。

> **注:**
> Content Management System (CMS) アプリケーションを使用して Now Platform および ServiceNow アプリケーションのカスタムインターフェイスを作成している場合は、仮想エージェントをサポートしていないことに注意してください。

関連情報

ポータブル仮想エージェント Web クライアントの構成

サードパーティ Web サイトにポータブル仮想エージェント Web クライアントを追加する

ポータブル仮想エージェント **Web** クライアントの構成

ポータブル Web クライアントのチャットウィジェットを構成して、サードパーティの Web ページで仮想エージェントを実行します。

始める前に

> **注:**
> Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、Web クライアントはデフォルトで認証されたユーザーのみがアクセスできます。認証されていないユーザーが Web クライアントにアクセスできるようにするには、sn_va_web_client_app_embedページでパブリックアクセスを有効にする必要があります。詳細については、「Make UI pages public or private」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow トップレベルドメインとドメイン名が Web クライアントをロードしているサイトと一致する場合にのみ、ポータブル仮想エージェントがサポートされます。SSO は、service-now.com URL を介してのみサポートされます。それを超える場合、カスタムソリューションと実装が必要です。

手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* プロパティを名前で検索します。
3. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	HTTP ヘッダーディレクティブのソース値：Content-Security-Policy:frame-ancestors<source> このプロパティは、Internet Explorer を除くほとんどの主要なブラウザーに適用されます。 以下を含む 1 つ以上のソースを指定します。 ○ **'self'**：作成元が、提供されているページと同じであることを示します。たとえば、値が *'self' http://mywebsite.com* の場合、iframe は親ドメインと mywebsite.com に埋め込まれます。これがデフォルト値です。 ○ **host-source**：外部 Web ページを埋め込むことができるドメイン。名前、IP アドレス、またはオプションの URL やポート番号によるインターネットホストサイトを指定します。サイトアドレスの先頭にワイルドカード (アスタリスク) 文字を使用できます。値の例：**http://*.example.com** ○ **scheme-source**：スキーマ。例：**http:** または **https:** ○ **none**：一致する URL がありません。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「CSP:frame-ancestors」および「仮想エージェント埋め込みクライアントコンテンツのセキュリティポリシー (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

4. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに戻り、*com.glide.cs.embed.xframe_options* プロパティを名前で検索します。
5. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
値	ブラウザーがフレーム内に外部 Web ページをレンダリングできるかどうかを示す、X-Frame-Options ヘッダーディレクティブの値。 次のいずれかの値を指定します。 ○ **sameorigin**：ページ自体と同じ作成元を持つフレームにページを表示します。これがデフォルト値です。このプロパティは、Internet Explorer 11 などの古いブラウザーに適用されます。例の値：**allow from https://example.com** ○ **deny**：フレームにページを表示しません。 ○ **allow-from uri**：指定した作成元のフレームにのみ、ページを表示します。 注: この値は、最近のブラウザーでは機能しなくなっています。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「X-Frame-Options」および「仮想エージェント埋め込みクライアント X-Frame-Options (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

6. ドメイン間でアクセスできるように REST API の CORS ルールを設定します。
このルールにより、Web ページ上のチャットウィジェットへのアクセスを提供する API を、セキュリティ上の制約なしで呼び出す権限が、指定した Web ドメインに付与されます。すべてのドメインは、共通の親ドメインを共有する必要があります。また、サポートするサブドメインごとに新しい CORS ルールを作成する必要があります。

   a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > **CORS** ルール.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ルールの一意の名前。
アプリケーション	アプリケーションのスコープデフォルト値は「グローバル」です。
REST API	REST API の名前。[会話コンシューマーアカウント **[now/cs]]** を選択します。
ドメイン	Web サイトのドメイン。例：**https://mycompany.com** Web サイトに複数のサブドメインがある場合は、それぞれに対して CORS ルールを作成する必要があります。たとえば、**support.mycompany.com** と **products.mycompany.com** には 2 つの別々の CORS ルールが必要です。 注: ワイルドカードは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大経過時間	クライアントセッションをキャッシュする秒数。最初の CORS 要求の後、指定された時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。 値を指定しない場合、デフォルト値の **0** は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。

d. **[HTTP** メソッド] タブで、**[GET]** を選択します。
ポータブル Web クライアントは要求のみを受信します。

e. [送信] をクリックします。

f. オプション: ポータブル Web クライアントを Web サイトの別のサブドメインに追加する場合は、これらのステップを繰り返します。

7. オプション: *`window.postMessage()`* メソッド (Web API) を使用してユーザーインターフェイスページで SSO 認証をトリガーするイベント条件を定義し、指定する Web クライアントページにユーザーを返す JavaScript スクリプトを作成します。
ユーザーを Web クライアントページにリダイレクトするには、"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>) 文字列を使用します。

> **注:**
> スクリプトを実行する前に、 *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* システムプロパティを使用して、スクリプトで渡すことができる URL を指定します。リダイレクトは、プロパティ値に許可された URL を 1 つ以上指定した場合にのみ機能します。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分を指定します。例： https://example.com。

スクリプト例

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
 =<' + encodeURIComponent(<your-page>);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://<your-instance>service-now.com/sn_va
 _web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
   });
 </script>
```

この例では、SESSION_CREATED または SESSION_LOGGED_OUT イベントが発生したときに、指定されたインスタンスで認証がトリガーされます。認証後 (ユーザーの SSO 資格情報が承認された後)、*`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* プロパティで

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

もページ URL を指定している限り、sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>) で指定した埋め込み Web クライアントページにユーザーがリダイレクトされます。

次のタスク
サードパーティ Web サイトにポータブル仮想エージェント Web クライアントを追加する。

サードパーティ **Web** サイトにポータブル仮想エージェント **Web** クライアントを追加する

サードパーティの Web ページで仮想エージェントのポータブル Web クライアントチャットウィジェットを使用するには、必要なコードを Web ページに追加します。

始める前に
このトピックの手順を完了する前に、ポータブル仮想エージェント Web クライアントの構成を行ってください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

このスクリプト参照をページヘッダーにインポートしてインスタンス化し、外部ページヘッダーに ServiceNow チャットインスタンスを作成します。

注:
このスクリプト参照例では、site1.example.com は ServiceNow インスタンスの URL を参照します。

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsdbx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

ヒント:
組織でカスタムドメイン名を使用している場合は、ServiceNow ドメイン名ではなくカスタムドメイン名をインスタンスプロパティとして入力して、ブラウザーの結果が複数のブラウザー間で確実に一貫しているようにします。

構成の例

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
  openIcon: 'custom-open.svg',
  closeIcon: 'custom-close.svg',
  sizeMultiplier: 1.6
 },
 offsetX: 50,
 offsetY: 50,
 position: 'left',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
translations: {
 'Open dialog': 'Open chat',
 'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
 'Close chat.': 'Click to close',
 },
});
```

JSON 構成スキーマ

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
 (sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
 color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
 changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

仮想エージェント **Web** クライアントを外部 **Web** ページに埋め込む (従来の方法)

インラインフレーム要素 (iframe) を使用して、外部 Web ページに仮想エージェント Web クライアントインターフェイスを読み込みます。また、オプションで、Single Sign-on (SSO) 認証プロセスが、Web クライアントを使用するログインしていないゲストユーザーに対して自動的に実行されるようにすることもできます。

始める前に

重要:
代わりに、ポータブル 仮想エージェント Web クライアントを Web ページに追加することを検討してください。コードの複雑さが軽減され、実装が簡単になります。また、チャットを開始または終了するためのクリックアクションなど、標準的なチャット機能も含まれています。詳細については、「サードパーティ Web サイトにポータブル仮想エージェント Web クライアントを追加する」を参照してください。

- iframe で、埋め込むインスタンスの URL を指定します。ServiceNow インスタンスにないページに Web クライアントを埋め込む場合は、URL をカスタムインスタンス URL にする必要があります。ブラウザのセキュリティ強化のため、カスタム URL を使用しないと Web クライアントのロードに失敗する場合があります。カスタム URL の使用法の詳細については、「インスタンスへのカスタム URL の関連付け」を参照してください。

  カスタム URL を使用するには、次の手順を実行します。

  - インスタンスでカスタム URL プラグイン (com.snc.customurl) をアクティブ化します。
  - カスタム URL (以前に購入して登録したもの) をインスタンスに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> デフォルトでは、仮想エージェント Web クライアントは Safari の iframe からは機能しません。Apple はクロスオリジン iframe をブロックします (iframe で使用される URL のドメインが Web サイト自体のドメインと一致しない場合)。

- 仮想エージェントクライアントを埋め込んだ後、オプションで Web クライアントから SSO 認証をトリガーできますが、これはインスタンスが外部 SSO プロバイダーを使用するように設定されている場合に限られます。ホスティングサイトでも、インスタンスと同じ SSO プロバイダーを使用する必要があります。SSO プロバイダーの設定の詳細については、「外部 Single Sign-on (SSO)」を参照してください。

  SSO 認証をトリガーするには、認証を実行するための条件を定義し、指定した Web クライアントページにユーザーをリダイレクトする JavaScript スクリプトを作成します (以下のステップ 2 を参照)。*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティでそれらを識別することによって、このスクリプトで渡すことができる許可された URL を指定することもできます。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (https://example.com など) を指定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
この手順では、次の 2 つのシステムプロパティの値を設定する必要があります。

- *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors*
- *com.glide.cs.embed.xframe_options*

これらのプロパティは、埋め込み Web クライアントのセキュリティポリシー、つまり、Web チャットクライアントを埋め込む前に、iframe 内でブラウザーが仮想エージェントおよびライブエージェントチャットの HTML コンテンツをレンダリングして保護する方法を決定します。

ゲストユーザーの SSO 認証を生成するには、window.postMessage() メソッド (Web API) を使用して認証をトリガーし、認証後にユーザーがリダイレクトされる URL を指定するスクリプトを作成します。このメソッドとウィンドウオブジェクトの詳細については、「Window.postMessage()」を参照してください。

> **注:**
> Content Management System (CMS) アプリケーションを使用して Now Platform および ServiceNow アプリケーションのカスタムインターフェイスを作成している場合は、仮想エージェントをサポートしていないことに注意してください。

手順

1. iframe コンテンツを保護するための HTTP ヘッダーディレクティブを指定する *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* および *com.glide.cs.embed.xframe_options* システムプロパティを設定します。
   HTTP ヘッダーディレクティブは、クリックジャッキングの試行を軽減するために特定のドメインにページを埋め込むことができるかどうかをブラウザーに指示します。両方のプロパティを設定すると、主要なブラウザーと Internet Explorer などの古いブラウザーのセキュリティディレクティブが確実に存在するようになります。

   a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。

   b. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* プロパティを名前で検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> このプロパティは、HTTP ヘッダーディレクティブのソース値を設定します：Content-Security-Policy:frame-ancestors<source>。host-source 値を使用して、外部 Web ページを埋め込むことができるドメインを指定します。このプロパティは、Internet Explorer を除くほとんどの主要なブラウザーに適用されます。

c. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

システムプロパティ：**com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors**

フィールド	説明
タイプ	文字列 これがデフォルト値です。
値	以下を含む 1 つ以上のソースを指定します。 ▪ **'self'**：作成元が、提供されているページと同じであることを示します。たとえば、値が *'self' http://mywebsite.com* の場合、iframe は親ドメインと mywebsite.com に埋め込まれます。これがデフォルト値です。 ▪ **host-source**：外部 Web ページを埋め込むことができるドメイン。名前、IP アドレス、またはオプションの URL やポート番号によるインターネットホストサイトを指定します。サイトアドレスの先頭にワイルドカード (アスタリスク) 文字を使用できます。値の例：**http://*.example.com** ▪ **scheme-source**：スキーマ。例：**http:** または **https:** ▪ **none**：一致する URL がありません。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「CSP:frame-ancestors」および「仮想エージェント埋め込みクライアントコンテンツのセキュリティポリシー (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

d. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに戻り、*com.glide.cs.embed.xframe_options* プロパティを名前で検索します。

> **注:**
> このプロパティは、X-Frame-Options ヘッダーディレクティブの値を設定し、ブラウザーがフレーム内に外部 Web ページをレンダリングできるかどうかを示します。デフォルトの sameorigin 値を使用して、外部 Web ページを埋め込むことができるドメインを指定します。このプロパティは、Internet Explorer 11 などの古いブラウザーに適用されます。

e. プロパティ名をクリックしてフォームを開き、ディレクティブ値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ：**com.glide.cs.embed.xframe_options**

フィールド	説明
タイプ	string。デフォルト値。
値	次のような値を指定します。 ▪ sameorigin。デフォルト値。ページ自体と同じ作成元を持つフレームにページを表示します。値の例：allow from https://example.com。 ▪ deny。フレームにページを表示しません。 ▪ allow-from uri。指定した作成元のフレームにのみ、ページを表示します。 **注:** この値は、最近のブラウザーでは機能しなくなっています。

指定できるソース値の詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「X-Frame-Options」および「仮想エージェント埋め込みクライアント X-Frame-Options (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスをカスタム URL に関連付けた後、iframe 要素を作成し、仮想エージェントクライアントを外部 Web ページに埋め込むために使用するインライン要素 (iframe) にカスタム URL を指定します："https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do"

注:
インスタンスには複数のカスタム URL を設定できますが、インスタンス URL は 1 つのみです。カスタムインスタンスの URL のみを使用する必要があります。

例：

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

注:
URL の最後に ?sysparm_skip_load_history=true パラメーターを使用して、会話履歴なしでインターフェイスを読み込みます。

3. オプション: window.postMessage() メソッド (Web API) を使用してユーザーインターフェイスページで SSO 認証をトリガーするイベント条件を定義し、指定する Web クライアントページにユーザーを返す JavaScript スクリプトを作成します。
ユーザーを Web クライアントページにリダイレクトするには、次の文字列を使用します。"https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

注:
スクリプトを実行する前に、 *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* システムプロパティを使用して、スクリプトで渡すことができる URL を指定します。リダイレクトは、プロパティ値に許可された URL を 1 つ以上指定した場合にのみ機能します。完全なリダイレクト URL または URL のホスト部分 (https://example.com など) を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプト例：

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
     // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

この例では、SESSION_CREATED または SESSION_LOGGED_OUT イベントが発生したときに、指定されたインスタンスで認証がトリガーされます。認証後 (ユーザーの SSO 資格情報が承認された後)、*com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* プロパティでもページ URL を指定している限り、sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>) で指定した埋め込み Web クライアントページにユーザーがリダイレクトされます。

ServiceNow モバイルアプリケーションの仮想エージェントの構成

仮想エージェントは、モバイルエクスペリエンス用に最適化されたテンプレートを提供します。ServiceNow モバイルアプリケーションで仮想エージェントを実行するようにサービスポータルを設定します。

始める前に

必要なプラグインをインストールします。

- 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
- Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)
- Core ServiceNow® Mobile プラグイン

詳細については、「モバイルプラグイン」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 仮想エージェントで使用する各アプリケーションに対応するモバイルプラグインをインストールします。
   たとえば、仮想エージェント ITSM 会話を使用している場合は、ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) プラグインもインストールします。詳細については、「ServiceNow エージェントのモバイルプラグイン」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
3. [ホームページ] レコードをクリックします。

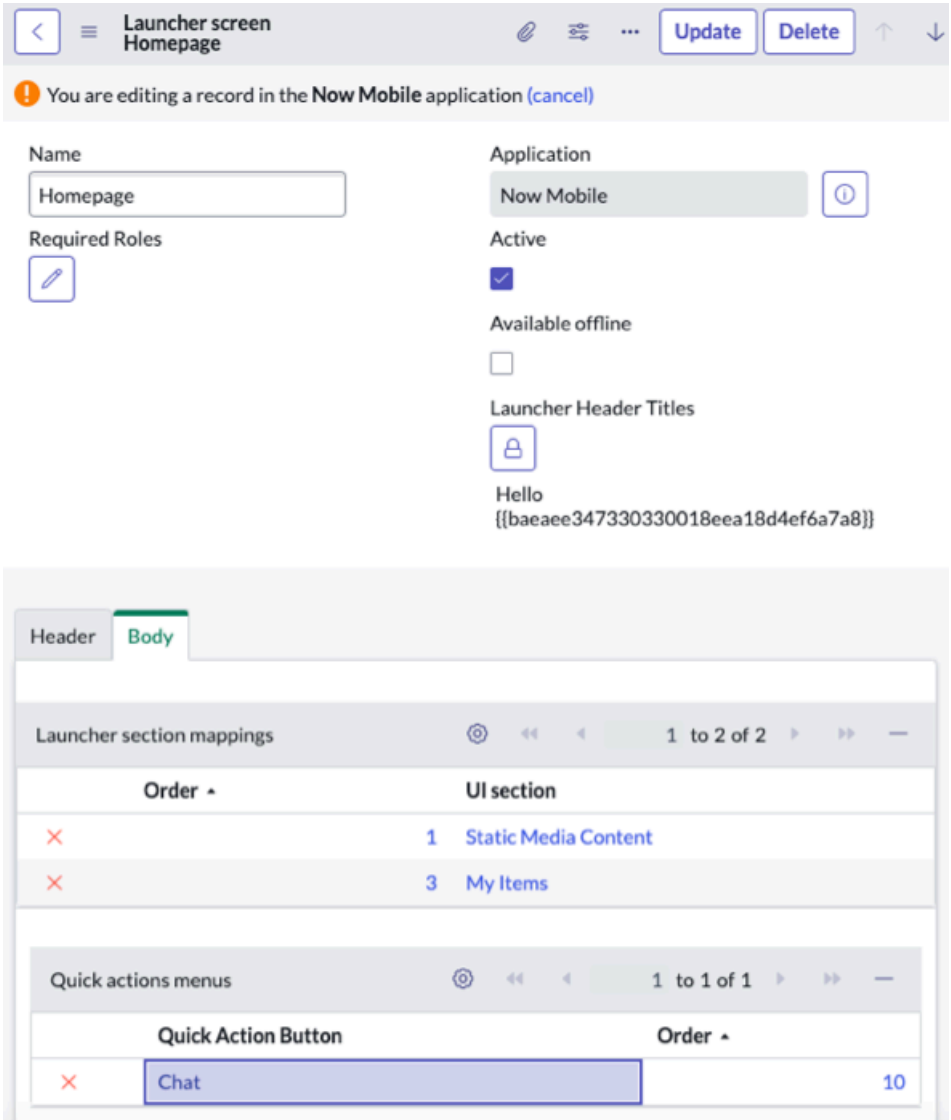
   プロンプトが表示されたら、ページ上部のリンクをクリックして、レコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

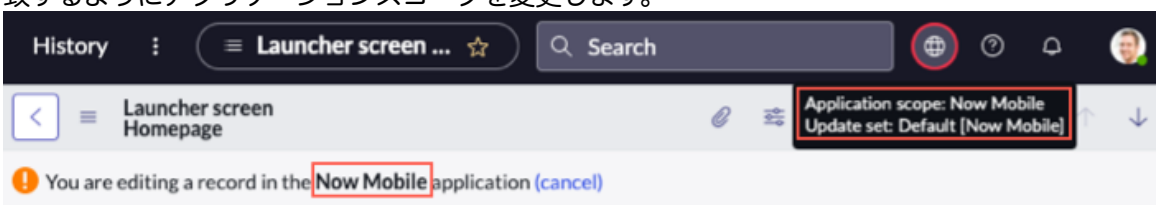
4. [ボディ] タブをクリックします。

ランチャー画面の [ホームページ] レコード



5. [クイックアクションボタン] の下の [チャット] をクリックして、レコードを開きます。
チャットエントリが表示されない場合は、次のように追加します。

a. 統一ナビゲーションで、スコープアイコンをクリックし、レコードを含むアプリケーションと一致するようにアプリケーションスコープを変更します。



b. 戻るボタンをクリックして、前のページに戻ります。

c. [ホームページ] レコードをクリックします。

d. [ボディ] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. クイックアクションボタンの下で、[新規行を挿入] をダブルクリックします。

f. 「Chat」と入力して Enter キーを押すか、保存アイコンをクリックします。

g. [更新] をクリックします。

6. チャットフォームに次のように入力します。

> 注:
> プロンプトが表示されたら、ページ上部のリンクをクリックして、レコードを編集します。

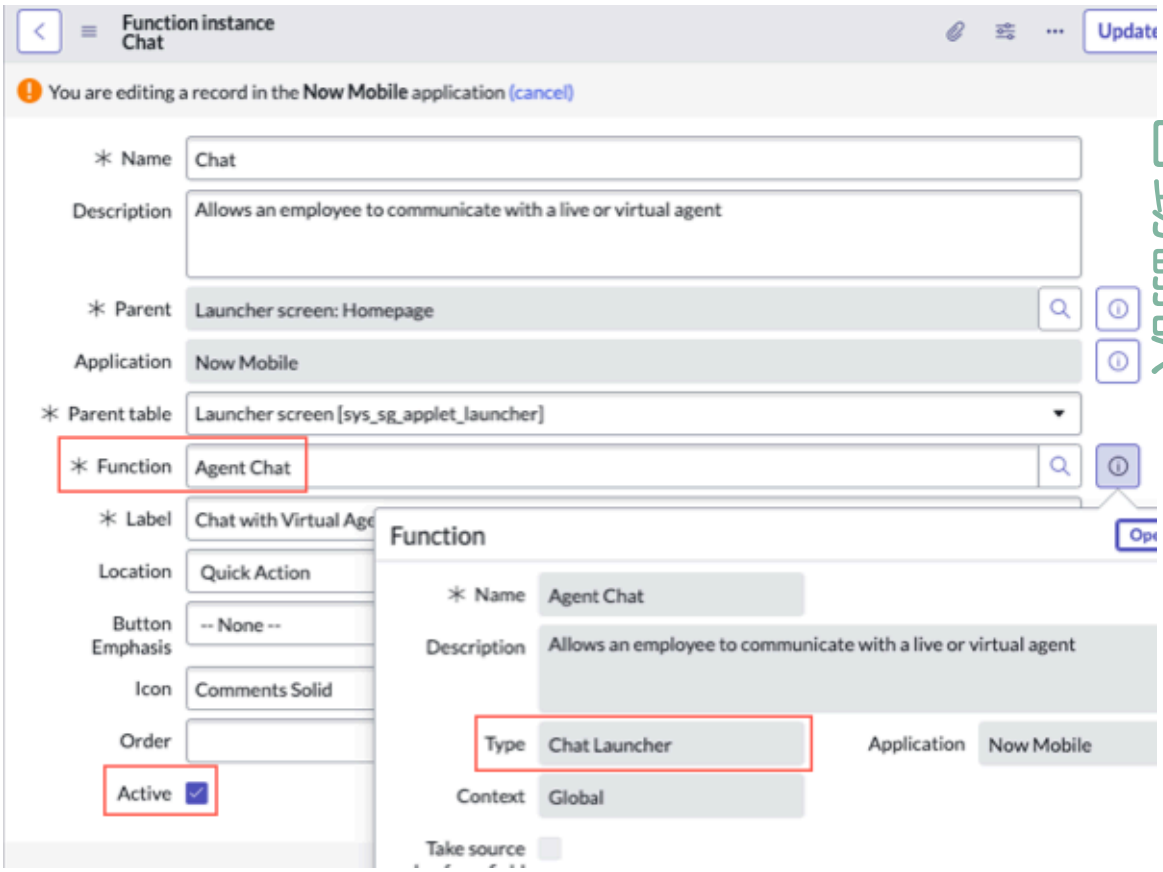
a. [機能] フィールドで、[エージェントチャット] を選択します。

b. [機能] フィールドの情報アイコン ⓘ をクリックし、[タイプ] フィールドで [チャットランチャー] が設定されていることを確認します (これはデフォルト設定です)。

c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

d. [更新] をクリックします。

チャットフォームの構成



タスクの結果
デバイスおよびサーバーインスタンスのパッチバージョンに応じて、エンドユーザーはアプリの右下または右上隅にある 仮想エージェント チャットアイコンにアクセスできます。プラスアイコンまたはチャットアイコンをタップして会話を開始します。

仮想エージェントデザイナーで作成したトピックは、Web クライアントとモバイルクライアントの両方、および構成可能な他のチャネルで使用できます。仮想エージェント出力コンポーネント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、Android と iOS 向けに既に最適化されています。これには、画像カードとビデオカード、リンク展開、AI Search 結果、仮想エージェント通知が含まれます。

次のタスク
ネイティブで有効にするNow Assistには、「」を参照してくださいNow Assist での仮想エージェントの構成。仮想エージェント

Now Mobile での未読チャットの通知と 仮想エージェント のメッセージ

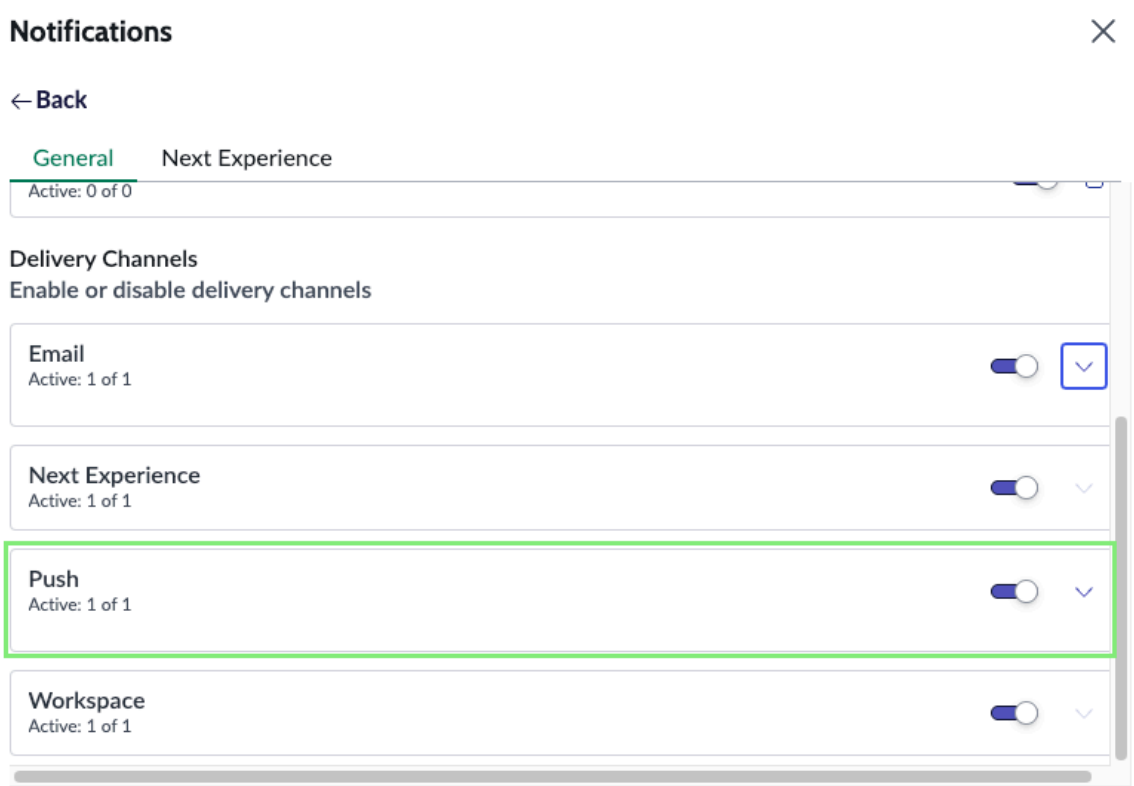
Now Mobile アプリのユーザーがアクティブな会話を開始した後に アプリから移動すると、新しい未読のチャットメッセージと 仮想エージェント の通知が届いたことを知らせる 仮想エージェント のモバイルプッシュ通知を自動的に受信できます。

Now Mobile のユーザーがアクティブな会話を終了する必要がある理由にはさまざまなものがあります。利用可能なエージェントを待っていたが、代わりに他のタスクを処理することに決めたということもあります。あるいは、長時間の (非同期の) 会話をすでに行っているために、エージェントと同時にオンラインでなくてもよいということもあります。Now Mobile のユーザーは 仮想エージェントのプッシュ通知をチェックすれば、アプリを起動していなくても現在の会話に関するタイムリーな情報を取得できます。プッシュ通知により、ライブエージェントや仮想エージェントとのやり取りを継続し、不要な会話のクローズ (タイムアウト) を回避できます。

仮想エージェント のメッセージプッシュ通知の有効化

仮想エージェント のモバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーが iOS または Android デバイスで Now Mobile アプリのプッシュ通知を有効にする必要があります。

ベースシステムインスタンスでは、すべての Now Mobile ユーザーに対して 仮想エージェント メッセージプッシュ通知が自動的に有効になります。ユーザーは、次の場所に移動して 通知設定 を変更できます。 すべて > セルフサービス > 自分の通知設定.

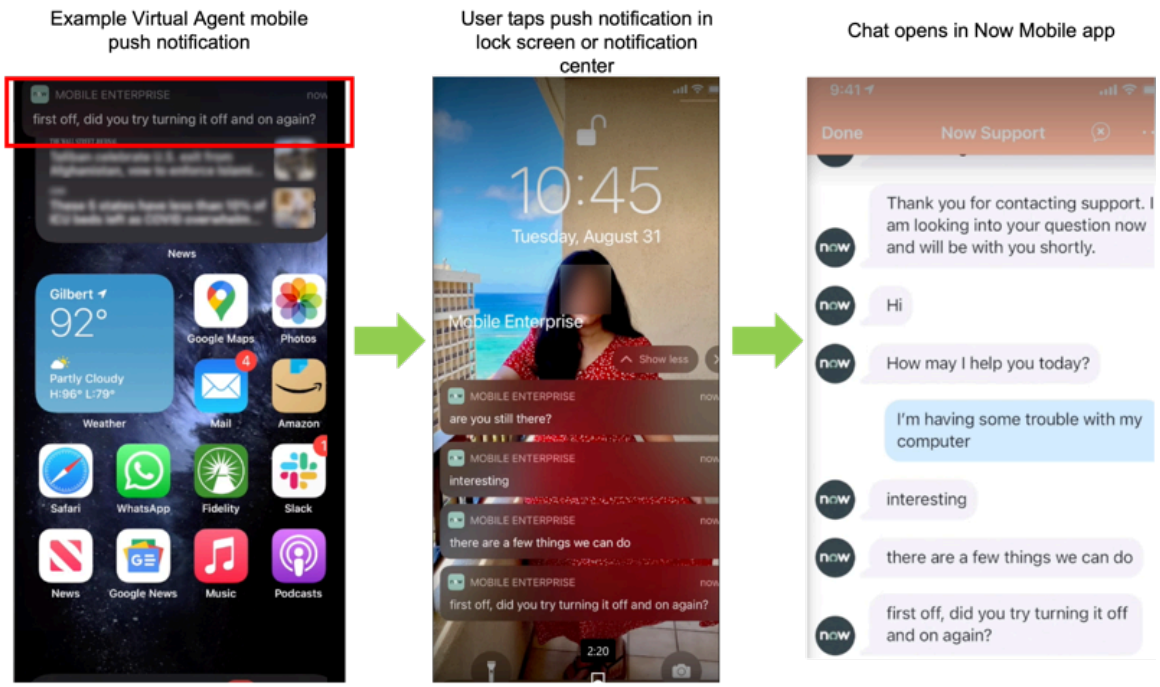


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント のモバイルプッシュ通知の仕組み

仮想エージェント プッシュ通知には、エージェントから受信した未読チャットメッセージと 仮想エージェント のメッセージに関する情報が表示されます。プッシュ通知は、モバイルデバイスの通知センター (ロック画面) に一覧表示されます。ユーザーはリスト内のプッシュ通知をタップして Now Mobile アプリを開き、対応する会話を続行します。

Now Mobile アプリの 仮想エージェント プッシュ通知の例



注:
仮想エージェント プッシュ通知は、Now Mobile アプリの [通知] タブに表示されません。これらのプッシュ通知は、Now Mobile アプリのアイコンにも関連するバッジ番号を生成しません。ただし、アプリ内の 仮想エージェント クイック起動アイコンにバッジ番号が表示されます。

未読のチャットや 仮想エージェント のメッセージを処理して Now Mobile のユーザーに配信するために、システムは次のことを行います。

- プッシュ通知の受信対象として登録されているユーザーアカウントを確認します。
- 未使用のモバイルクライアント (デバイス) を決定します。
- *Generate Virtual Agent Push Notification* のスケジュール設定済みジョブを 60 秒ごとに実行します。
  - 新しい未読メッセージを識別してバッチ処理します。
  - 未読メッセージレコードをプッシュ通知 [sys_cs_message_notification] テーブルに追加します。これにより、仮想エージェント のプッシュ通知が生成されます。
  - アプリを起動していない Now Mobile ユーザーに 仮想エージェント のプッシュ通知を配信します。

    Generate Virtual Agent Push Notification のスケジュール設定済みジョブが新しい未読メッセージを処理するタイミングによっては、プッシュ通知が生成された順序で到着しない場合があり、プッシュ通知が到着するまでに 1 分以上かかる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント のプッシュ通知メッセージのコンテンツ

Now Mobile ユーザーに送信される 仮想エージェント のプッシュ通知メッセージの内容は、ライブエージェントまたは仮想エージェントからの実際のテキストを反映しています。リッチコントロールなどのメッセージのテキスト表現を生成できない場合は、代わりに [新規メッセージ] が表示されます。

> **注:**
> ライブチャットや仮想エージェントの会話中にユーザーに表示されるシステムアクションのメッセージは、仮想エージェント のプッシュ通知または未読メッセージの数には含まれません。ただし、ライブエージェントのタイムアウトを示す次のシステムメッセージは例外です。会話はタイムアウトしています。まだ聞いていますか？このメッセージは時間的な制約があるためにプッシュ通知として送信され、応答がないと会話がクローズされる可能性があることをユーザーに知らせます。

仮想エージェントスタイルテンプレートの表示と変更

仮想エージェントは、モバイルエクスペリエンス用に最適化されたテンプレートを提供します。アダプタカード [sys_cs_adapter_card] テーブルでスタイルシートを表示および変更できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [すべて] をクリックし、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_adapter_card.list」と入力します。
   [アダプタカード] ページが開きます。
2. [カード名] 列のエントリをクリックします。
3. 埋め込みリストで表示するチャネルの名前をクリックします。
   たとえば、**[iOS]** または **[Android** デバイス] をクリックして、対応するスタイルシートを表示します。
4. [テンプレートの定義] フィールドで変更を行います。
5. [更新] をクリックします。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話

Washington DC リリースの時点で、仮想エージェント (VA) は、選択したコンテキストによって分離および指示された複数の会話を同時に行う機能を備えています。

概要

仮想エージェントのメッセージは通常、すべての VA クライアント、つまりすべてのポータルで保持される共有履歴を使用して 1 つの会話に従います。たとえば、Service Portal (SP) のポータルコンテキストで仮想エージェントと会話している場合、同じ会話が Employee Service Center (ESC) ポータルに表示されます。複数のアクティブな会話機能は、1 つの会話という制限を排除することで、仮想エージェントの対応範囲を拡大します。コンテキストに基づいて仮想エージェントの会話を構成することで、顧客は異なるポータルでの同時会話間で一部またはすべてのコンテンツを共有するか、または制限するかを選択できます。

複数のアクティブな会話のメリット

以前は、ユーザーが仮想エージェントとの会話に参加している場合、チャットは単一のコンテキストで行われました。コンテキストの切り替えには、チャット履歴全体が他のポータルに引き継がれて機密情報が公開されるリスクがありました。たとえば、人事ポータルで人事の会話を行ってから IT 要求を出した場合、チャットは IT ポータルで続行されます。ただし、この要求は、人事の会話履歴も

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT ポータルに取り込みます。または、管理者が *skip_load_history* システムパラメーターを有効にして露出のリスクを回避することもできますが、IT ポータルでチャットが続行されると、最初の会話は終了します。

ポータル間の会話履歴を除外または含めるには、次の手順を使用します。

1. [すべて] > **[sys_properties.list]** に移動します。
2. [システムのプロパティ] ウィンドウで、[名前] を選択し、skip_load_history を検索します。
3. 会話履歴を保持する場合は **skip_load_history** の [値カテゴリ] を false に設定し、会話履歴なしで会話をロードする場合は true に設定します。

複数のアクティブな会話機能は、skip_load_history メソッドをバイパスし、選択した通知とトピックを構成されたコンテキストのみにルーティングすることで、仮想エージェントのチャットとの継続的なやり取りを可能にします。ユーザーはスクリプティングや広範なカスタマイズを必要とせず、中断したり、誤ったコンテキストで情報を公開したりすることなく会話を行うことができます。ポータルと通知コンテキストを調整することで、ユーザーは、インシデントの更新やその他の関連データなど、コンテキストに適した情報を受け取ることができます。

複数のアクティブな会話を使用する場合の考慮事項

複数のアクティブな会話の実装は、次の順序で行う必要があります。管理者は、ポータルコンシューマーコンテキスト値を定義し、デフォルトコンテキストを設定または更新して、複数のアクティブな会話システムをアクティブ化し、最後に、ポータルに送信される通知を構成する必要があります。ただし、提供された Service Portal コンテキストで十分な場合は、管理者は値の構成と設定をスキップできます。

トピックは、ポータルコンテキスト内で作成できます。ポータルコンテキストがコンシューマーアカウントコンテキストにマップされる場合、トピックはコンシューマーアカウントコンテキストにマップされます。

複数のアクティブな会話のポータルコンシューマーコンテキスト値の設定

コンテキスト値を使用して、そのポータル内のユーザーに対する特定のメッセージと通知を受信するポータルを決定します。

始める前に

仮想エージェントをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

ポータル (複数選択可) 用にエージェントチャットシステムを構成します。詳細については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

コンシューマーコンテキストがポータル構成に追加されると、そのポータルはとの複数のアクティブな会話 仮想エージェントのコンテキストとして機能します。

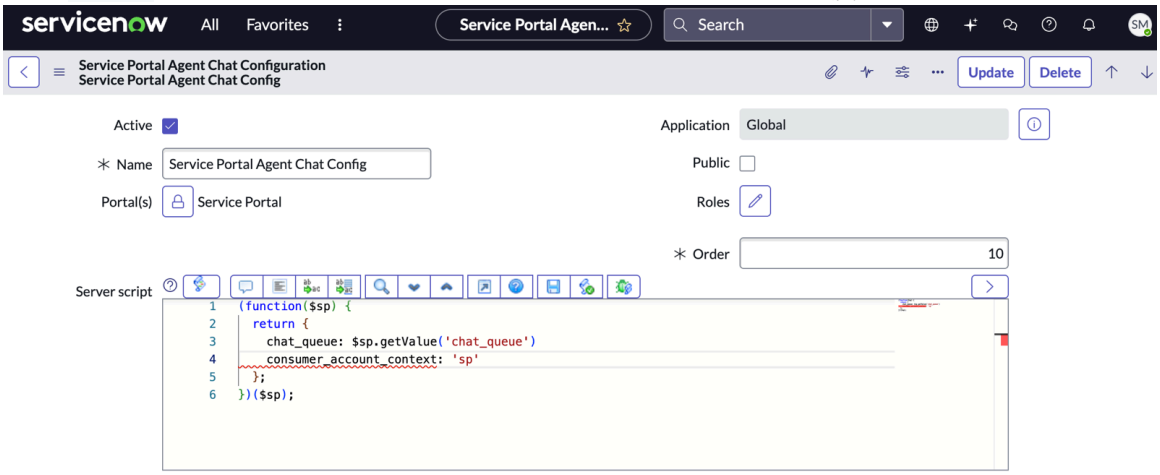
手順

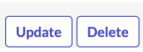
1. 移動先 すべて > サービスポータル > エージェントチャット.
2. コンテキスト値を設定するエージェントチャット構成を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [サーバースクリプト] ウィンドウで、 行consumer_account_context「VALUE」を追加し、 VALUE を目的のコンシューマーアカウントコンテキストに置き換えま



す。 

> **注:**
> スクリプトで定義または作成された値は、システム内の他の場所で使用するための選択肢として管理者に表示されません。

4. [更新] を選択します。

次のタスク

会話のデフォルトコンテキストを設定します。詳細については、「複数のアクティブな会話でのデフォルトのコンテキスト値の設定」を参照してください。

複数のアクティブな会話でのデフォルトのコンテキスト値の設定

複数のアクティブな会話機能を使用する場合、コンシューマーアカウントのコンテキスト値を使用して、仮想エージェントメッセージのデフォルトの送信先を定義します。

始める前に

ポータルコンシューマーコンテキストの値を定義します。詳細については、「複数のアクティブな会話のポータルコンシューマーコンテキスト値の設定」を参照してください。

仮想エージェントとポータルを調整するコンテキスト値を設定します。詳細については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

必要な数のコンテキスト値を作成できます。デフォルトのコンテンツ領域を提供するには、1 つのコンシューマーアカウントコンテキストを常に [はい] に設定する必要があります。デフォルトは、ポータルセットアップにコンテキストが含まれていない場合に、Web クライアントの代替として機能します。デフォルトはまた、一度に 1 つの会話のみをサポートするモバイル会話のコンテキストとしても使用されます。コンテキスト値は、会話コンシューマーアカウントコンテキスト [sys_cs_consumer_account_context] テーブルに保存されます。(CS コンシューマーアカウント [sys_cs_consumer_account] テーブル (仮想エージェントとともにインストールされる内容) には、インスタンス内のサードパーティユーザーにコンテキストがアサインされているかどうかが表示されます)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [複数のアクティブな会話 **(Multiple Active Conversations)**] で、[ビューの設定] を選択します。

   注:
   コンシューマーアカウントコンテキストに提供されているデフォルト値は spです。

3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[コンシューマーアカウントコンテキスト] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテキスト値の名前 (バックエンドで参照としても使用されます)。
簡単な説明	コンテキストの説明 (デフォルト値が表示されている場合に 対話型インターフェース カードに表示されます)。
デフォルトのコンシューマーアカウントコンテキスト (Is Default Consumer Account Context)	このコンテキスト値を仮想エージェントの会話のデフォルトにするオプション。 注: デフォルトとして設定できるコンシューマーアカウントコンテキストは 1 つだけです。新しいコンテキストをデフォルトとして設定すると、最後のコンテキストが自動的に False にリセットされます。

5. [保存] を選択します。

次のタスク

複数のアクティブな会話システムをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化」を参照してください。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化

複数のアクティブな会話システムを、定義されたコンテキスト値およびデフォルトのポータルと組み合わせて使用し、仮想エージェントとの同時会話を処理します。

始める前に

複数のアクティブな会話システムを開始するには、デフォルトのコンテキストが必要です。詳細については、「複数のアクティブな会話でのデフォルトのコンテキスト値の設定」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントには、複数のポータル間で同じユーザーと複数の会話を実行できるようにする設定が含まれています。ユーザーは、Now Platform 上のインスタンス内にある任意の数のポータル (管理者が決定する) に送信された更新と通知を受信することもできます。

仮想エージェントでは、複数のアクティブな会話機能は、オンに切り替えるまでデフォルトでは非アクティブです。Vancouver リリースの時点で、Web クライアントを介して複数のアクティブな会話を利用できます。将来的には他のチャネルが組み込まれる可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [複数のアクティブな会話 **(Multiple Active Conversations)**] で、[設定を管理 **(Manage settings)**] を選択します。
3. [アクティブ化] を選択します。
4. [保存] を選択します。

次のタスク
複数のアクティブな会話を有効にすると、その機能を使用して仮想エージェントからポータルに通知を送信することもできます。詳細については、「複数のポータルを介した 仮想エージェント 通知のルーティング」を参照してください。

複数のポータルを介した 仮想エージェント 通知のルーティング

必要な数のポータルを介して、通知やその他の 仮想エージェント メッセージを送信します。

始める前に
複数のアクティブな会話機能には、インシデントに関する通知を送信する機能が含まれています。通知は、特定のポータルの 1 つの会話にのみ送信するように設定することも、任意の数の同時会話に送信するように設定することもできます。

仮想エージェントでの複数のアクティブな会話のアクティブ化

仮想エージェント通知の配信チャネルの設定

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_notification_va_content.**リスト.
   [仮想エージェント通知コンテンツ (Virtual Agent notification contents)] のリストが表示されます。
2. 複数のポータルを介して送信する通知コンテンツを選択します。
   たとえば、インシデントに関するコメントを受信するには、[コメントされたインシデント] 通知コンテンツを選択します。
3. [チャネル] タブで、Web クライアントに対して複数のアクティブな会話をアクティブ化した後、[コンシューマーアカウントコンテキスト (Consumer account contexts)] ペインが利用可能であることを確認します。
   デフォルトのコンシューマーアカウントコンテキストがペインに表示されます。

   注:
   この文字列は、会話が誘導されるポータルとも一致する必要があります。たとえば、SP ポータルは、コンシューマーアカウントコンテキストの名前にもなります。

4. コンテキストを追加するには、[ターゲットレコードを選択] 行で、目的のコンシューマーアカウントコンテキストに一致する文字列を入力します。

   注:
   この文字列は、会話が誘導されるポータルとも一致する必要があります。たとえば、SP ポータルは、コンシューマーアカウントコンテキストの名前にもなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. コンテキストを削除するには、[コンシューマーアカウントコンテキスト (Consumer account contexts)] ペインでコンテキストを選択し、**[X]** を選択します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果

複数のコンテキストを持つメッセージは、仮想エージェント を介して、一致するポータルのユーザーに送信されるようになりました。

仮想エージェント通知の設定

サポートされているメッセージングチャネルの仮想エージェントチャットボット経由で ServiceNow の通知をユーザーに直接送信します。通知は、レビュー用のシンプルな情報メッセージにすることも、ユーザーが特定のアクションを実行するために選択できるボタン付きのアクション可能なメッセージにすることもできます。

通知は、Web クライアントの仮想エージェントボット、構築済みのメッセージング統合 (SMS Twilio、Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook サービス、Facebook Messenger メッセージングプラットフォームなど)、およびカスタムチャット統合を介して受信者に送信されます。

通知機能は、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインと、Now Platform に含まれている仮想エージェント Lite にも備わっています。ただし、仮想エージェント Lite ユーザーは簡易通知のみを受信できるのに対し、仮想エージェントユーザーはアクション可能通知と簡易通知の両方を受信できます。[sys_user] テーブルで ServiceNow プロファイルが関連付けられていないユーザーは、アクション不可能な仮想エージェント通知を受信できます。

仮想エージェントの通知の仕組み

管理者は、特定のレイアウトとコンテンツを持つさまざまなタイプの通知を定義できます。メッセージの見出しやメッセージの内容など、通知コンテンツの特定の要素をカスタマイズすることもできます。

簡易通知

内容には、標準の情報メッセージ、レコードカード、画像カードがあります。簡易通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントと会話している場合でも、ユーザーにすぐに配信されます。

アクション可能通知

これらの通知には、受信者がコメントの追加やライブエージェントの要求などの特定のアクションを実行できるボタンがあります。アクション可能な通知を作成するときは、公開された仮想エージェントトピック、スクリプト可能なアクション、または実行するアクションを処理するフローアクションにアクションを関連付けます。ユーザーに通知に対応してもらうために、管理者ユーザーは [スキップ] オプションの削除を選択できます。ユーザーがそれでも対応しない場合、会話は非アクティブとして完了します。

> **注:**
> 通知は、そのコンテンツに関連付けられたリンクアクションがある場合にのみアクション可能になります。

アクション可能な通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合に、ユーザーに配信されます。キューには、デフォルトで最大 8 時間、配信を待機しているアクション可能な通知が格納されます。

アクション可能な通知は、次のようなユースケースでの会話目的に最適です。

- パスワードのリセット
- インシデントの更新

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 承認リクエスト
- コースのサーベイ
- サービスのフォローアップとサーベイ
- 社員オンボーディングのフォローアップ

トピックの会話が完了すると、仮想エージェントは処理待ちの通知 (存在する場合) を表示するようにユーザーに自動的に促します。管理者は、システムプロパティテーブルの `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` プロパティを false に設定することで、このプロンプトを抑制できます。

動的コンテンツを含む通知

メッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加することで、仮想エージェント通知をカスタマイズできます。レコードベースおよびイベントベースの通知では、パラメーター置換を使用して、コンテンツに含めるレコード値を (通知テーブルから) 識別する変数を指定します。

動的コンテンツを含む詳細通知

スクリプトを使用してメッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加する仮想エージェント通知を作成できます。コンテンツは複数のデータソースから取得でき、URL 短縮などのサードパーティーサービスを含めることができます。

通知処理

仮想エージェント通知には、通知ごとに許可される最大受信者数や 1 日あたりに送信できる通知数など、特定の処理コントロールと制限があります。次の表に、これらの処理コントロールと、デフォルト値を変更するために使用できるシステムプロパティを示します。

仮想エージェント通知の処理コントロールと制限

通知の処理コントロールまたは制限	デフォルト値	関連するシステムプロパティ
チャネルあたりの通知ごとの最大受信者数	受信者 10 万人	`com.glide.cs.per_notification_user_li` 上限：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント通知の処理コントロールと制限 (続く)

通知の処理コントロールまたは制限	デフォルト値	関連するシステムプロパティ
		注: • 設定された数よりも多くの受信者がいる場合は、通知の設定中および通知の配信時に、受信者リストを減らすための警告メッセージが表示されます。警告は、通知に関連付けられた仮想エージェントコンテンツがある場合にのみ表示されます。 • サービスまたはサブスクリプションのレベルに基づいて、サードパーティの配信チャネルに受信者数制限が適用される場合があります。
チャネルごとの 1 日あたりの通知の最大数	通知 10 万件	*com.glide.cs.daily_notification_limit* 上限：なし 注: サービスまたはサブスクリプションのレベルに基づいて、サードパーティの配信チャネルにレート制限が適用される場合があります。
アクション可能な通知の有効期間 (配信を待機しているアクション可能な通知がキューに格納される)	8 時間	*com.glide.cs.idle_actionable_notifica* 注: 指定できる最大値は 72 時間です。
通知カードの内容と、通知の見出しとメッセージのパラメーター置換へのアクセスを許可する	False (有効化されていない)	*com.glide.cs.notification_record_acce* 注: このプロパティは、詳細通知には適用されません。

エンドユーザーの通知エクスペリエンス

エンドユーザーの通知エクスペリエンスは、受信する通知のタイプによって異なります。エンドユーザーは、通知を登録または登録解除することで、通知の配信方法を管理することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 簡易メッセージ通知 - これらの通知は、ユーザーがボットまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。ユーザーには受信メッセージが表示されますが、現在の会話を続行できます。
- アクション可能な通知 - これらの通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは、ボットまたはライブエージェントとの会話を完了すると、[通知を表示] コマンドを使用して、処理待ちの通知のリストを表示できます。このリストには、各通知の見出しが表示されます。ユーザーは、処理待ちの通知を選択して確認し、通知に対して適切なアクションを実行するか、またはアクションをスキップできます。

通知のユーザーサブスクリプション

エンドユーザーは、使用しているチャネルで通知を登録または登録解除できます。たとえば、チャットメニューには、ユーザーが Web チャネルの通知を登録または登録解除するために使用できる切り替えスイッチがあります。

Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook サービスの会話統合では、エンドユーザーは [登録] および [登録解除] コマンドを使用して通知サブスクリプションを管理します。

次に行うこと

仮想エージェント通知の作成

仮想エージェントチャットボットを介してユーザーに直接送信される通知を作成します。通知は、ユーザーが通知を受信するタイミング (通知のトリガー) と、受信者 (ユーザー [sys_user] テーブルにアカウントがある受信者とない受信者) を指定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
テーブル	通知を受信するテーブル。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
タイプ	通知のタイプ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー	
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に通知が送信されるように選択できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 -** 重要] に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 静的ユーザー ([sys_user] テーブルまたはその拡張テーブル) からユーザーを追加して、通知の受信者を定義します。 **注:** このフィールドを使用して、チャットチャネルの通知の受信者のみを定義できます。
フィールド内の受信者	通知を受け取る受信者を含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 ユーザー ([sys_user] テーブルまたはその拡張テーブル) から受信者を追加して、通知をトリガーします。 **注:** このフィールドを使用して、チャットチャネルとメッセージングチャネルの通知の受信者を定義できます。
送信元ユーザーは含まれていますか?	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。

3. [送信] を選択します。

注:
仮想エージェント通知には [送信] ボタンを使用します。[共通コンテンツを送信して追加] ボタンは他のユースケース用です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- 仮想エージェント通知の他の受信者の作成。
- 通知コンテンツを定義します。

仮想エージェント通知の他の受信者の作成

チャットチャネルまたはメッセージングチャネルで配信される仮想エージェント通知の他の受信者を作成して定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- 管理者は、メッセージングチャネルの [他の受信者] 関連リストで受信者を定義できます。

  注:
  チャネル (チャットチャネルまたはメッセージングチャネル) を選択することは、通知のコンテンツを定義するために必須の条件です。

- 管理者は、動的条件を使用して、チャットチャネルおよびメッセージングチャネルの [他の受信者] 関連リストで受信者を定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、追加の受信者を作成する通知を選択します。
2. [他の受信者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[追加の通知受信者] フォーム

フィールド	説明
通知	通知の識別子。 通知名は自動入力されます。
受信者テーブル	通知の受信者レコードのスコープ。 [受信者テーブル] フィールドにデフォルト値としてユーザー [sys_user] が自動入力されます。
アプリケーション	受信者レコードのスコープ。
アクティブ	定義された追加受信者の通知をアクティブ化するオプション。
固定の受信者	選択した受信者テーブルのスコープからの受信者の名前。
動的受信者	
動的条件	定義された受信者の動的フィルター条件。 動的条件は、メッセージングチャネルとチャットチャネルの両方に適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	この動的条件を使用すると、通知を送信するユーザーグループの受信者リストを定義できます。 レコード一致条件リンクの横にある更新アイコン ( ) をクリックして、最新のフィルター条件に一致するレコードの正確な数を更新します。デフォルトでは、現在のテーブルの合計レコード数が表示されます。 **注:** 特定の受信者テーブルに追加できるアクティブなレコードは 1 つだけです。受信者テーブルに別のレコードを追加する場合は、現在のレコードを非アクティブ化する必要があります。

4. [送信] をクリックします。

仮想エージェント通知コンテンツの定義

チャットまたはメッセージングチャネルで配信される仮想エージェント通知のコンテンツを作成します。

始める前に

- 画像カードのイメージは、幅が 400 ピクセル以上で、.jpg、.png、.bmp、.gif、.ico、または .svg の形式である必要があります。
- 以前のリリースからアップグレードしており、カードの記録に表示されるデータとチャット通知のパラメーター置換について ACL を監視する必要がある場合は、*com.glide.cs.notification_record_access_check* システムプロパティを true に設定します。このシステムプロパティのデフォルト値は false です。これは、ユーザーのアクセスレベルに関係なくデータが配信されることを意味します。

  注:
  このプロパティは、詳細通知には適用されません。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

パラメーター置換を使用してメッセージヘッダーとメッセージに動的コンテンツを追加することで、仮想エージェント通知をカスタマイズできます。通知に動的コンテンツを追加するときは、コンテンツに含めるレコード値を識別する変数を指定します。次のタイプの通知に動的コンテンツを追加できます。

- レコードベースの通知 - コンテンツで ${<variable_name>} 形式を使用して、通知に使用されるテーブルのレコード値を表す変数を指定します。たとえば、インシデントテーブルを使用する通知のメッセージ見出しをカスタマイズし、メッセージにインシデントの優先度を含める場合は、[変数を選択] 列を使用してインシデント優先度の変数を選択します。

自動翻訳

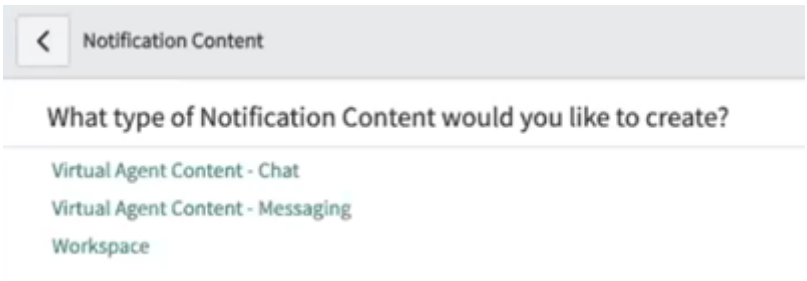
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベントベースの通知 - ${event.parm1} および ${event.parm2} 形式を使用して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを指定します。イベントパラメーターとその仕組みの詳細については、「イベント」を参照してください。
- 詳細通知：詳細通知のユースケース用に提供されているスクリプトを変更して、さまざまなデータソースからの動的コンテンツを指定し、コンテンツ内のリンクを簡素化するための URL 短縮などのサードパーティーサービスを識別します。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、コンテンツを定義または更新する通知を選択します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しいコンテンツを定義する場合は、[通知コンテンツ] 関連リストに移動して [新しいプロバイダーコンテンツ] を選択し、ステップ 3 に進みます。
   - コンテンツを更新する場合は、[通知コンテンツ] 関連リストに移動して更新するコンテンツを選択し、ステップ 4 に進みます。
3. 仮想エージェントコンテンツタイプを選択します。
   - 仮想エージェントコンテンツ - チャット：通知はチャットチャネル用です。
   - 仮想エージェントコンテンツ - メッセージング：通知は、SMS などのメッセージングチャネル用です。

通知コンテンツ



4. 通知コンテンツを提供または更新します。

   a. フォームで、チャットまたはメッセージング通知のフィールドに入力します。

通知コンテンツ - 仮想エージェントチャットまたは仮想エージェントメッセージング

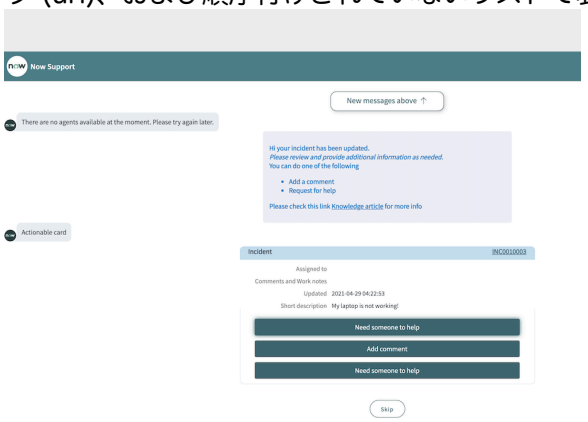
フィールド	説明
名前	通知コンテンツの名前。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
タイプ	通知のレイアウト： ▪ シンプル：レビュー用の情報を含むメッセージのみの通知。 ▪ レコードカード：テーブル内の特定のレコードに関する情報を含む通知。 ▪ 画像カード：画像を含む通知。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	(カードの記録の場合) 通知を受信するテーブル。このフィールドには、通知で定義したテーブルが自動的に入力されます。
フィールド	(カードの記録の場合) 通知に表示されるフィールド。たとえば、[コメントと作業メモ] を選択すると、通知にはユーザーがレコードに追加したコメントと作業メモが含まれます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
リンクの有効化	(カードの記録の場合) レコードへのリンクを追加するオプション。
詳細	複数のデータソースからプルされた通知見出しとメッセージコンテンツの動的コンテンツを返すスクリプトを入力するためのスクリプトエディターを開くオプション。
スクリプト	(詳細通知コンテンツの場合) メッセージ見出しやメッセージコンテンツで使用する、サードパーティーサービス (URL 短縮など) を含む、さまざまなデータソースからの動的コンテンツを指定するために編集できるスクリプト。
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示されるテキスト。デフォルトのメッセージ見出し：通知を受信しました。通知を表示した後に会話を続行することができます。 動的コンテンツを使用してカスタム見出しを作成する場合は、見出しテキストを入力し、テキストで使用する変数を指定します。 ▪ レコードベースの通知の場合：[変数を選択] 列を展開し、見出しに含めるレコード値の変数を選択します。変数は、通知に使用されるテーブルのレコードにマップされます。例：インシデントが優先度 ${priority} であなたにアサインされました ▪ イベントベースの通知の場合：${event.parm1} および ${event.parm2} 変数を指定して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを識別します。
メッセージ	リッチテキスト形式によるメッセージのコンテンツ。 動的コンテンツを使用してカスタムメッセージを作成する場合は、メッセージテキストを入力し、テキストで使用する変数を指定します。 ▪ レコードベースの通知の場合：[変数を選択] 列を展開し、メッセージに含めるレコード値の変数を選択します。変数は、通知に使用されるテーブルのレコードにマップされます。例：アサインされたインシデントの簡単な説明は ${short_description} です ▪ イベントベースの通知の場合：${event.parm1} および ${event.parm2} 変数を指定して、通知コンテンツのレコード情報を渡すイベント固有のパラメーターを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	リッチテキスト形式で定義された通知メッセージは、太字、斜体、リンク (url)、および順序付けされていないリストで表示されま  す。 ユーザーがメッセージ内の URL をクリックすると、ポータル設定に従って宛先にリダイレクトされます。
イメージソース	(画像カードの場合) 通知に表示する画像を選択するためのオプションは次のとおりです。 ▪ 画像をアップロード：アップロードして画像を追加します。 ▪ **URL**：画像の URL を指定します。
画像	(画像カードの場合) カードに表示される画像。 ▪ 画像を追加するには、[クリックして追加] を選択します。ファイルファインダーから、使用する画像ファイルを選択して **[OK]** を選択します。 ▪ 画像を変更するには、[更新] を選択します。ファイルファインダーから、新しい画像ファイルを選択して **[OK]** を選択します。 ▪ 画像を削除するには、[削除] を選択します。ファイルがすぐに削除されます。
画像の代替テキスト	(画像カードの場合) カードに表示される画像の代替テキスト。

注:
メッセージング通知の詳細を作成または更新するには、[配信チャネル **(Delivery Channel)]** 関連リストに移動し、フォームに必要事項を入力します。詳細については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。

b. [送信] または [更新] を選択します。

次のタスク

- 配信チャネルの設定については、「仮想エージェント通知の配信チャネルの設定」を参照してください。
- アクション可能な通知を作成する場合は、アクションの定義に関する説明を参照してください。

仮想エージェント通知の配信チャネルの設定

ユーザーに通知を送信するメッセージングチャネル情報を指定して、仮想エージェント通知の配信チャネルを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
インスタンスにメッセージングチャネルが設定されていることを確認します。仮想エージェント管理者は、インスタンスに関連付けられたチャットチャネルのリストから、通知用に 1 つ以上のチャットチャネルのみを選択できます。

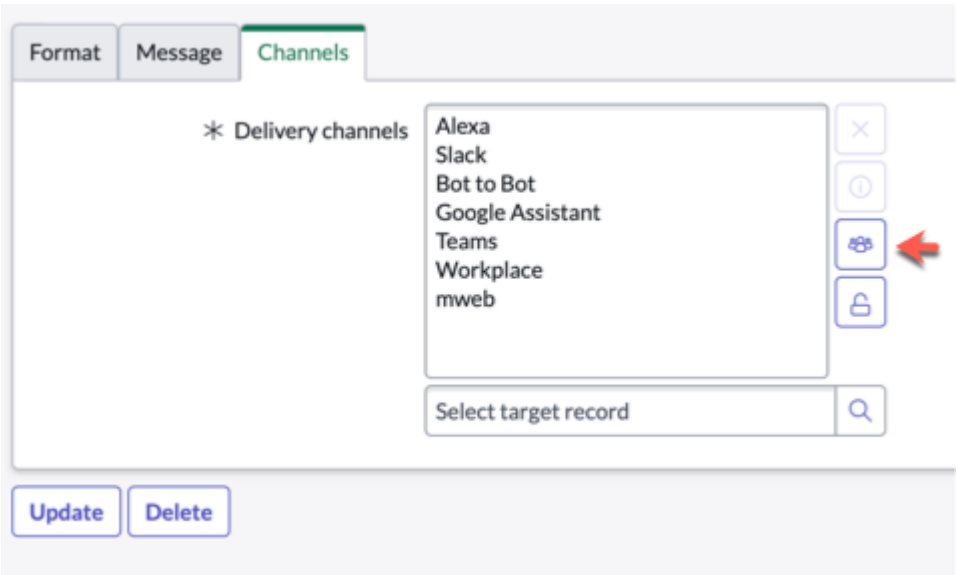
必要なロール：virtual_agent_admin

このタスクについて
同じ通知コンテンツに対して複数のチャネルをサポートするには、配送チャネルを使用します。配信チャネルを設定する手順は、チャネルのタイプによって異なります。メッセージングチャネルとチャットチャネルの 2 つのタイプの通信チャネルがあります。チャネルの詳細については、「対話型インターフェース のチャネル」を参照してください。

配信チャネルは、 仮想エージェント内の複数のアクティブな会話の一部でもあります。詳細については、「複数のポータルを介した 仮想エージェント 通知のルーティング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知.
2. コンテンツを定義または更新する通知を選択します。
3. [通知コンテンツ] 関連リストで、通知コンテンツを開きます。
4. 設定している通知のチャネルタイプに応じた手順に従います。
   - メッセージングコンテンツの配信チャネルを更新するには、[配送チャネル] 関連リストで [新規] を選択します。
   - チャットコンテンツの配信チャネルを更新するには、[配送チャネル] 関連リストで [複数を追加/削除] オプションを選択します。



矢印を使用して、[選択した配信チャネル (Selected Delivery Channels)] リストから特定の配信チャネルを追加または削除します。該当するすべての配信チャネルを定義したら、[保存] を選択します。

> **注:**
> 特定のチャットチャネルが定義されていない場合、デフォルトで利用可能なすべてのチャットチャネルに対して通知がトリガーされます。仮想エージェント管理者は、通知に関連付けられたチャットチャネルをいつでも変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

[配信チャネル] フォーム

フィールド	説明
通知コンテンツ	通知コンテンツの参照は、配信チャネル用に事前に入力されます。
アクティブ	配信チャネルをアクティブ化するオプション。
接続	インスタンスで設定されたメッセージングチャネルの接続レコード。
送信元	選択したメッセージングチャネルのプロバイダーアプリケーション。
送信先 (テーブル)	通知の送信先のテーブルの名前。
送信先 (フィールド)	通知の送信先のフィールドの名前。このフィールドはオプションです。

6. [送信] (新しい通知レコード) または [更新] (既存の通知レコード) を選択します。

仮想エージェント通知アクションの定義

アクション可能な通知を送信する仮想エージェントチャットまたはメッセージングチャネルのアクションを作成します。

始める前に

- アクションには、関連付けられた公開済み (アクティブ) の仮想エージェントトピック、スクリプト可能アクション、またはエージェントとの会話 (ライブエージェントサポート) やボットフィードバック (仮想エージェントフィードバック) など、通知のボタンで表されるアクションを実行できるフローアクションが必要です。トピック作成者と協力して、適切なトピックと対応するアクションを決定することを検討してください。仮想エージェントトピックの設計の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

  注:
  スクリプト可能アクションとフローアクションは非同期であり、 仮想エージェントトピックのないアクションを選択すると実行されます。定義されている既存のフローを選択するか、またはフロー作成者と調整してアクション可能な通知を送信できます。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

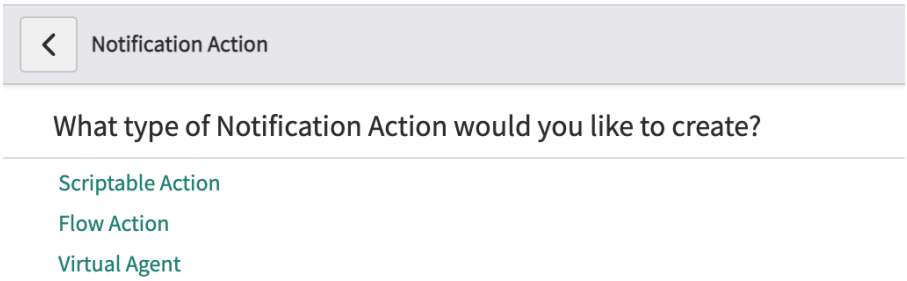
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、アクションを定義する通知を選択します。
2. [通知アクション] 関連リストに移動し、[新しいプロバイダーアクション] を選択します。
3. 通知アクションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知アクションの選択



4. フォームでフィールドに入力して、通知アクションを定義します。

通知コンテンツ - アクション

フィールド	説明
名前	通知アクションの名前。たとえば、「エージェントとの通信」などです。
通知	アクションに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
非同期	現在の要求をブロックせずにアクションの実行を有効にするオプション。 仮想エージェントのスクリプトアクションとフローアクションはどちらも非同期です。
トピック	この通知アクションを処理する仮想エージェントトピック。 **注:** アクション可能通知を含むトピックを送信するには、仮想エージェント Pro が必要です。
スクリプト	通知アクションを実行するスクリプト。 スクリプトフィールドは、スクリプト可能通知アクションを選択した場合にのみ使用できます。 **注:** スクリプト可能アクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
フローまたはアクションの選択	
フロー	通知アクションのシーケンスをトリガーするフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ アクションを指定した場合、フローを選択することはできません。 ◦ [フロー] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合にのみ表示されます。 ◦ フローアクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
アクション	通知アクションに正しいテーブルとフィールド構成を使用するためのアクション。 注: ◦ フローを指定した場合、アクションを選択することはできません。 ◦ [アクション] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合にのみ表示されます。 ◦ フローアクションは、仮想エージェント Pro ユーザーのみが使用できます。
入力	
スクリプト	フローアクションに入力を渡すスクリプト。 [スクリプト] フィールドは、フロー通知アクションを選択した場合に表示されます。

5. [送信] を選択します。
6. 通知の別のアクションを定義するには、ステップ 3 ～ 5 を繰り返します。

次のタスク
通知コンテンツへのリンクアクションを定義します。

仮想エージェント通知コンテンツへのリンクアクションの定義

チャットまたはメッセージングチャネルでアクション可能な通知として配信される仮想エージェント通知コンテンツのリンクアクションを作成します。

始める前に

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブになっていることを確認します。

  注:
  Pro のお客様のみが 仮想エージェント アクションを通知コンテンツに関連付け、アクション可能な通知を受け取ることができます。

- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
リンクアクションが関連付けられていない通知コンテンツは、アクション不可能な通知として配信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、リンクアクションを定義する通知を選択します。
2. [リンクアクション] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクション可能なコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	リンクアクションの名前。
アクション	リンクアクションの作成先である通知アクション。 通知に対して 1 つ以上の通知アクションを選択し、通知に表示する順序で配置することもできます。
イベントパラメーター 1 にリストされているアクション	イベントパラメーターにリストされているアクション。 ユーザーとアクションの両方をパラメーターに渡すことはできません。たとえば、イベント param1 にユーザーのsys_idを入力すると、出力ではユーザーが考慮されます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
コンテンツ	作成されたリンクアクションの通知コンテンツ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。
イベントパラメーター 2 にリストされているアクション	イベントパラメーターにリストされているアクション。 ユーザーとアクションの両方をパラメーターに渡すことはできません。たとえば、イベント param2 にユーザーのsys_idを入力すると、出力ではユーザーが考慮されます。

4. [送信] を選択します。
5. 通知コンテンツの別のリンクアクションを定義するには、ステップ 3 と 4 を繰り返します。

注:
プロバイダーでは、アクティブなコンテンツを含む単一の通知のみがサポートされます。ただし、通知のコンテンツがアクティブでない場合は、通知のセカンダリコンテンツを定義して、そのコンテンツをアクティブにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: アクション可能な通知から [スキップ] アクションを削除するには、次の手順を実行します。

   a. 通知を選択し、[アクションをコンテンツにリンク] 関連リストを開きます。

   b. [アクション可能なコンテンツ] を選択し、[スキップを無効化] オプションを選択します。

      注:
      このオプションは、[コンテンツ タイプ 仮想エージェント] が の場合にのみ表示されます。

次のタスク
通知を有効にします 仮想エージェント 。詳細については、次を参照してください：有効化 仮想エージェント 通知.

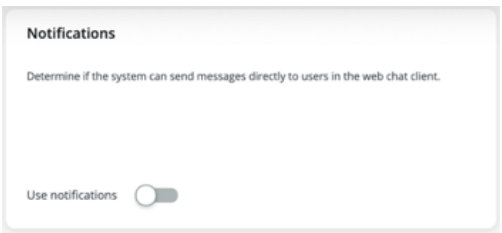
仮想エージェント通知の有効化

サポートされている仮想エージェントチャネルでエンドユーザーが通知を受信できるように、仮想エージェント通知を有効にします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

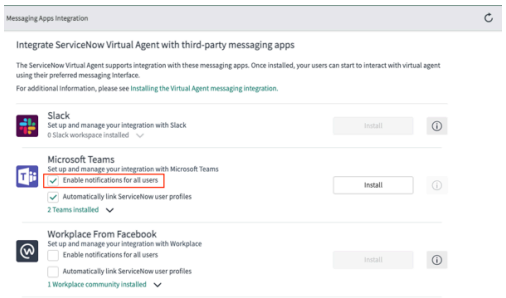
手順

適切なチャネルでユーザーの通知を有効にします。

チャネル	説明
Web クライアント	a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定. b. [仮想エージェント] を選択します。 c. [通知] で、[通知を使用] 切り替えスイッチをスライドして、通知を有効にします。  注: チャットの自社用カスタム設定で、通知テキストの色と背景を変更することもできます。詳細については、「ボットのブランディングを設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネル	説明
Slack、Microsoft Teams、または Workplace メッセージングの統合	**a.** 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合. **b.** 適切なメッセージング統合のために、[すべてのユーザーに対して通知を有効にする] を選択します。 
カスタムチャット統合	**a.** 移動先 すべて フィルターナビゲーターに「sys_cs_channel.list」と入力します。 **b.** メッセージングチャネルで、更新するカスタム統合レコードを選択します。 **c.** [通知を有効にします] を選択して、通知をアクティブ化します。 **d.** [更新] を選択します。 カスタムチャット統合の設定の詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

通知は、有効にしたチャネルの仮想エージェントボットを介して受信者に送信されます。

トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス特権の作成

トピック作成者と開発者が、他のスコープ対象のアプリケーションから仮想エージェントトピックブロックとカスタムコントロールにアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたトピックブロックとカスタムコントロールにアクセスすることが必要になることがあります。アクセス権を付与するには、適切なアプリケーションのクロススコープ特権レコードを定義します。クロススコープ特権の詳細については、「クロススコープ特権レコード」を参照してください。

手順

1. CSM (com.sn_csm.virtualagent) や ITSM 仮想エージェント (com.snc.itsm.virtualagent) プラグインなど、ソースおよびターゲットスコープであるアプリケーションの仮想エージェント会話プラグインをアクティブ化します。
2. アプリケーションピッカー を使用して、アプリケーションスコープ (アクセスを要求するソーススコープ) を設定します。
3. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーションのクロススコープアクセス をクリックし、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [クロススコープ特権] フォームで、次のフィールドに入力します。

フィールド	値
ソーススコープ	他のアプリケーションのリソースに対してアクセスを要求するアプリケーション。
ターゲット スコープ	リソースが要求されているアプリケーション (トピックブロックまたはカスタムコントロールを持つスコープ)。
ターゲット名	要求されているオブジェクトの名前：sys_cs_topic
ターゲット タイプ	テーブル
操作	読み取り
ステータス	このレコードの許可：許可

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
クロススコープ特権は、クロススコープ特権 [sys_scope_privilege] テーブルに一覧表示されます。トピック作成者または開発者は、ターゲットスコープからトピックブロックまたはカスタムコントロールにアクセスできます。

仮想エージェント での 自然言語理解 **(NLU)** の構成

仮想エージェントで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を設定し、インスタンスの NLU サービスプロバイダーを識別します。NLU プロバイダーと Now Platform でサポートされている言語に基づいて、会話の設計時に使用する NLU モデルの言語を指定することもできます。

始める前に
インスタンスに対して選択できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。仮想エージェントは、次の NLU サービスをサポートします。

- **ServiceNow NLU** (デフォルト)：仮想エージェントデザイナーおよび NLU ワークベンチ でモデル、インテント、およびエンティティを作成します。
- **IBM Watson Assistant**：IBM Watson Assistant のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが IBM Watson Assistant NLU モデル情報にアクセスできるようにします。
- **Microsoft LUIS**：Microsoft LUIS のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが Microsoft LUIS NLU モデル情報にアクセスできるようにします。
- **Google DialogFlow Essentials (ES)**：Google DialogFlow ES のインテントおよびエンティティの統合を構成して、仮想エージェントが Google Dialogflow ES NLU モデル情報にアクセスできるようにします。

NLU の [アクティブ化] トグルスイッチは、すべての新規仮想エージェントのアクティブ化でオンになっており、**NLU** サービスプロバイダーはデフォルトで **ServiceNow NLU** に設定されています。仮想エージェント Lite の [アクティブ化] トグルスイッチがオフになっています。以前のリリースからアップグレードした場合、仮想エージェントには NLU 設定と NLU サービスプロバイダーの統合情報が保持されます。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーでプレビュー、作成、または更新する NLU 対応トピックは、ここで選択した NLU サービスで作成された NLU モデルを使用する必要があります。たとえば、サービスプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

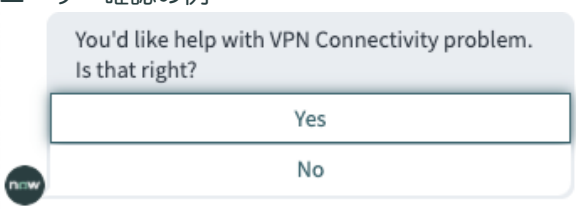
ロバイダーとして ServiceNow を指定した場合、ServiceNow NLU モデルグループを使用するトピックを表示したりアクセスしたりすることができます。

同様に、複数の言語で NLU トピックを処理するには、それらの言語を NLU サービスで有効にし、モデルグループに追加する必要があります。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. 自然言語理解 (NLU) (NLU) で、[ビューの設定] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

Natural Language Understanding (NLU) フォーム

フィールド	説明
NLU サービスプロバイダー	インテントおよびエンティティ抽出に利用可能な NLU サービスプロバイダー。 [サポートされている NLU 言語] リストが表示されます。インストールされているすべての言語プラグインが表示されます。**ServiceNow NLU** では、デフォルトでは英語が **true** で有効になっています。 このフィールドは自動的に **ServiceNow NLU** に設定されます。
VA が選択したトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します	一致したインテントが正しいことを確認するようユーザーにプロンプトを表示するオプション。このオプションでは、最初のインテント検出時にのみユーザーへの確認が有効になります。 有効にすると、仮想エージェントは、自動的に選択されたトピックコンテンツに進む前にユーザーに確認を求めます。このフィールドを有効にすると、[インテント確認メッセージ] フィールドがトリガーされます。 ユーザー確認の例  ユーザーが最初のインテントに [いいえ] を選択した場合、 仮想エージェントはグローバル代替トピックを実行します。ユーザーがトピックの途中で自動的に選択されたインテントに対して [いいえ] を選択した場合、仮想エージェントは、ユーザーがいたトピックに戻ります。
切り替えられたトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します	切り替えたインテントが正しいことを確認するようユーザーにプロンプトを表示するオプション。このオプションはデフォルトで有効になっており、ユーザーがトピックの途中でインテントの切り替えをトリガーした場合にのみ、ユーザーへの確認を求めます。 有効にすると、仮想エージェントは、切り替えられたトピックコンテンツに進む前にユーザーに確認を求めます。このフィールドを有効にすると、[インテント確認メッセージ] フィールドがトリガーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 必要に応じて [インテント確認メッセージ] フィールドを編集します。

   このフィールドに入力されたテキストは、一致したインテントが正しいことを確認するためにユーザーに表示されます。

6. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果

仮想エージェントデザイナー でトピックを作成または更新するときに、指定された NLU プロバイダーで利用可能な NLU モデルを選択できます。また該当する場合は、指定された言語を選択できます。また、トピックフローに追加する入力コントロールの NLU エンティティプロパティを設定することもできます。

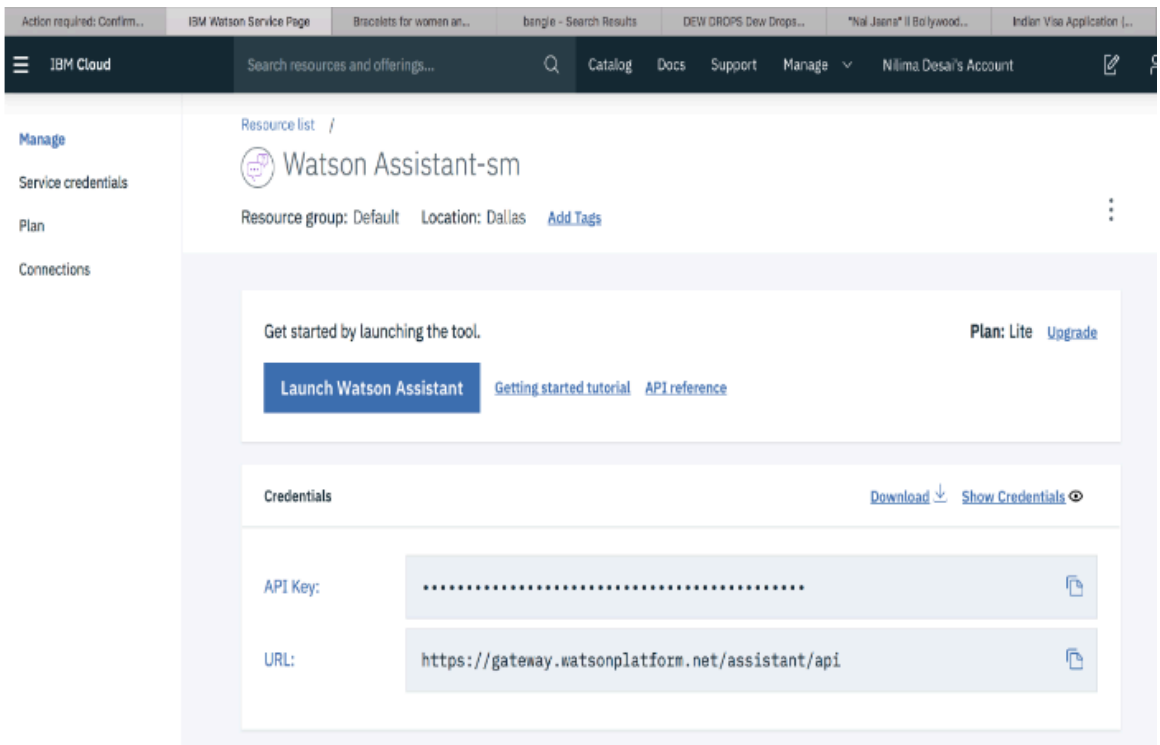
仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **IBM Watson Assistant** の構成

IBM Watson Assistant で定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用して、それらを仮想エージェント会話の NLU モデルとして適用します。

始める前に

IBM Watson Assistant で、次の操作を行います。

- IBM アカウントで、 AI (人工知能) カテゴリにリソースリンク を作成します。リソースリンクを作成すると、API キーと URL が表示されます。



- ワークスペースで、NLU モデルのインテント、エンティティ、および発言を定義します。
- ワークスペース資格情報を検索し、ワークスペースのパスワードをコピーします。これは、構成時に資格情報を設定するときに入力する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブ化されていることを確認します。このプラグインで、この統合に必要な IBM Watson Natural Language Understanding サーバープラグイン (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery) のプロキシエージェントがインストールされます。

必要なロール：admin

このタスクについて
IBM Watson Assistant 統合を構成するには、認証用の IBM Watson Assistant 資格情報を指定する必要があります。インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

> **注:**
> 以前のリリースからアップグレードした場合、アップグレードプロセスでは、指定された IBM Watson Assistant ワークスペースのパスワードが自動的に保持されます。

Quebec リリース時点で、仮想エージェント は従来のバージョン 1 の URL のみをサポートしています。

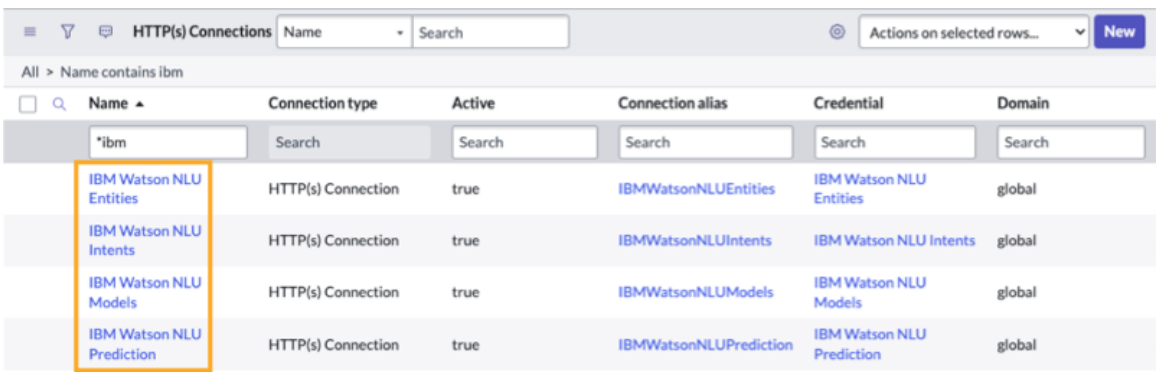
- モデル：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- インテント：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- エンティティ：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}`
- 予測：`https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}`

手順

1. 次の各 HTTP 接続レコードの ServiceNow インスタンスで IBM Watson エンドポイントを設定します。
   - IBM Watson NLU モデル
   - IBM Watson NLU インテント
   - IBM Watson NLU エンティティ
   - IBM Watson NLU 予測

   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「`http_connection.list`」と入力します。

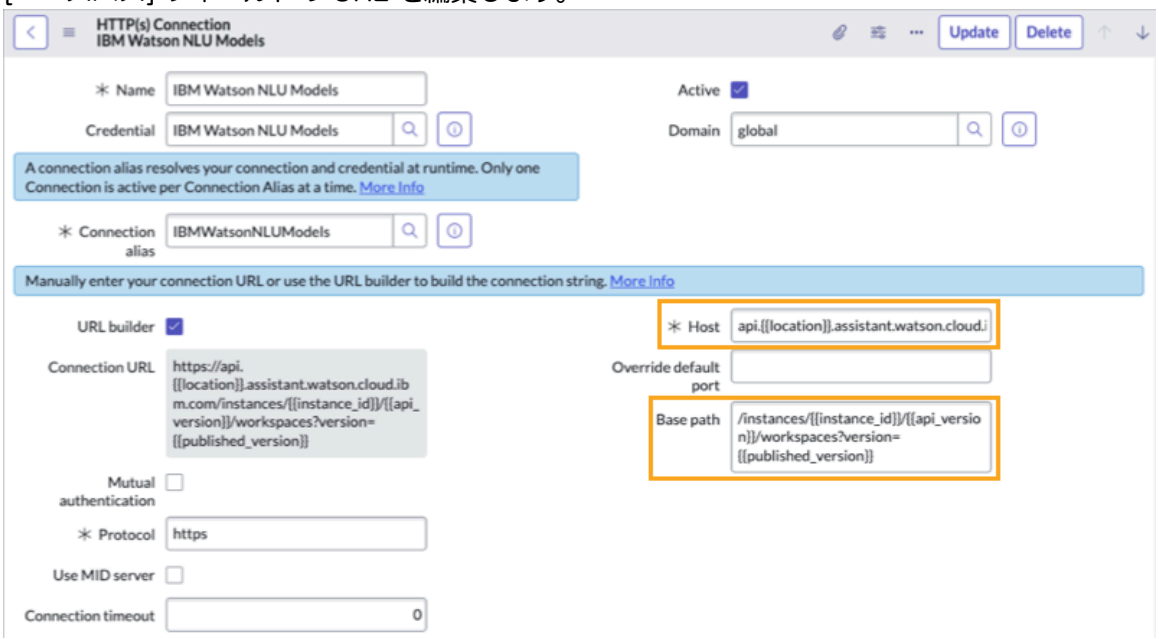
   b. [HTTP(S) 接続] ページで、[名前] 列の IBM Watson エントリを選択してレコードを開きます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. IBM Watson NLU アカウントのエンドポイントを反映するように [ホスト] フィールドおよび [ベースパス] フィールドの URL を編集します。



d. [更新] を選択します。

e. 残りの IBM Watson レコードに対してこれらの手順を繰り返します。

2. 次の各基本認証資格情報レコードの ServiceNow インスタンスに IBM Watson NLU API キーを追加します。

- IBM Watson NLU モデル
- IBM Watson NLU インテント
- IBM Watson NLU エンティティ
- IBM Watson NLU 予測

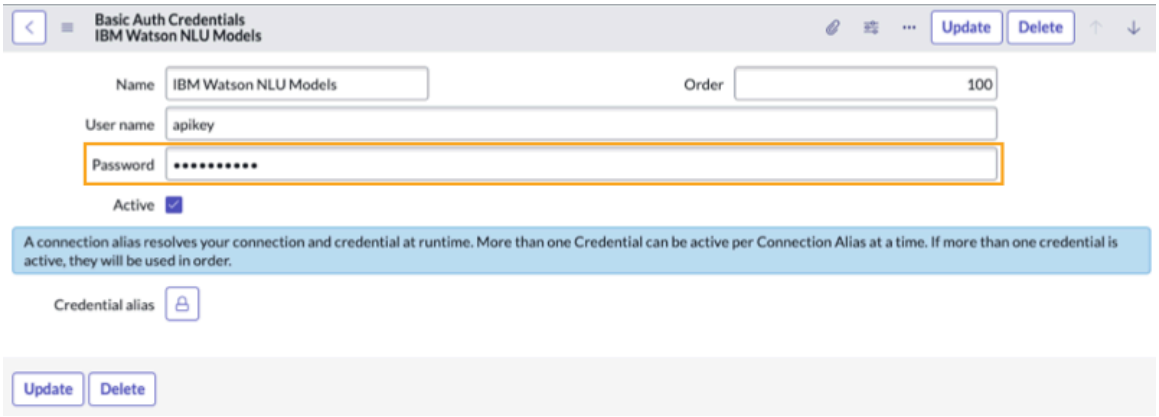
a. [すべて] に移動し、フィルターに「basic_auth_credentials.list」と入力します。

b. [基本認証資格情報] ページの [名前] 列で IBM Watson エントリを選択してレコードを開きます。

c. [パスワード] フィールドに、IBM Watson NLU API キーを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



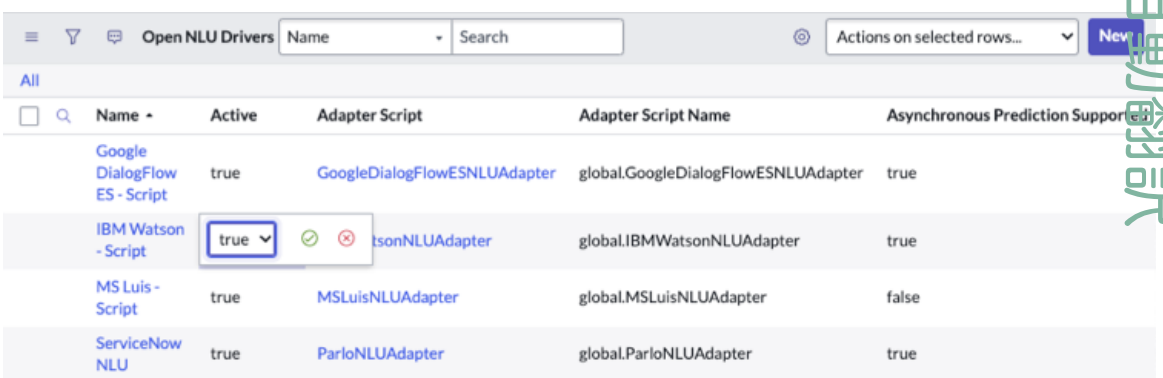
d. [更新] を選択します。

e. 残りの IBM Watson レコードに対してこれらの手順を繰り返します。

3. IBM Watson NLU サービスをアクティブにします。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「open_nlu_driver.list」と入力します。

b. [NLU ドライバーを開く] テーブルで [IBM Watson - スクリプト] レコードを探し、[アクティブ] フィールドで値を true に設定します。



この設定をアクティブ化すると、**[IBM Watson -** スクリプト (アクティブ) **(IBM Watson - Script active)]** が、仮想エージェント 設定の利用可能な NLU サービスのリストに追加されます。

4. インスタンスで NLU を有効にするには、次に移動します。 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

a. [仮想エージェント] をクリックします。

b. [Natural Language Understanding (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** をクリックします。

c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

d. [NLU サービスプロバイダー] リストで、**[IBM Watson -** スクリプト] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
[有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

f. [保存] をクリックします。

IBM Watson Assistant が、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーになります。

仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **Microsoft LUIS** の構成

Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) アプリケーションで定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用して、それらを仮想エージェントの会話の NLU モデルとして適用します。

始める前に
Microsoft LUIS で、次の操作を行います。

- LUIS ポータルにサインインし、NLU モデルとして使用するアプリケーションを作成します (Microsoft Azure アカウントが必要です)。
- 次の Microsoft LUIS キーを見つけてコピーします。
  - Microsoft LUIS アカウントを作成したときに自動的に生成された作成キー。作成キーは、LUIS アプリケーションに必要な認証と、それらの作成、トレーニング、公開のための認証を提供します。LUIS にサインインし、ユーザーアカウントを選択して [アカウントの設定] を開くと、作成キーを見つけることができます。
  - Microsoft LUIS アプリケーションのリソースに割り当てた予測エンドポイントランタイムキー。仮想エージェント はこのキーを使用して、LUIS ランタイムクエリーの予測エンドポイントにアクセスします。

    注:
    複数の LUIS アプリケーション (NLU モデル) を使用している場合は、作成する各アプリケーションに対して予測エンドポイントのランタイムキーを指定する必要があります。

ServiceNow インスタンスで、次の操作を実行します。

- Glide 仮想エージェントプラグインがアクティブになっていることを確認してください。このプラグインにより、この統合に必要な Microsoft LUIS Natural Language Understanding サーバープラグイン(com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) にプロキシエージェントがインストールされます。以前のリリースからアップグレードした場合、アップグレードプロセスでは、指定された LUIS キーが自動的に保持されます。
- 必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

自動翻訳

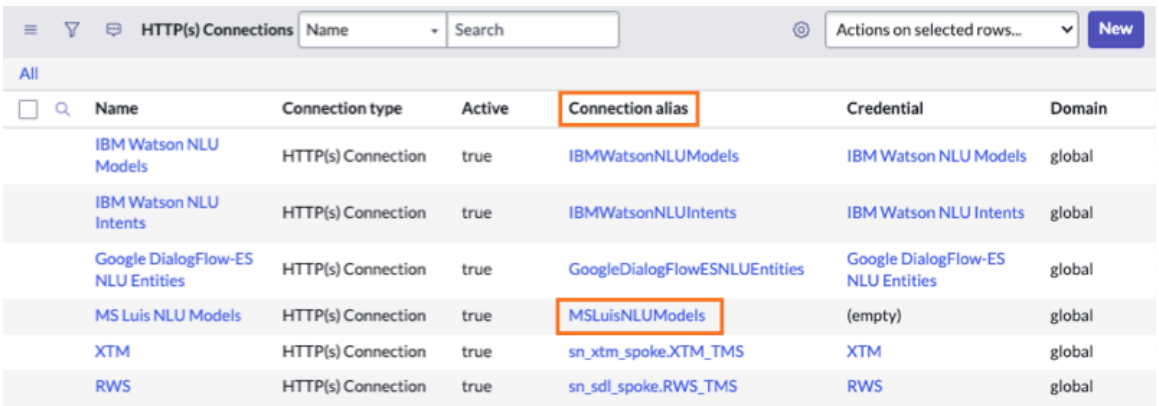
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. LUIS NLU モデル、エンティティ、インテント、および予測情報の資格情報パスワードを設定するには、次の操作を実行します。

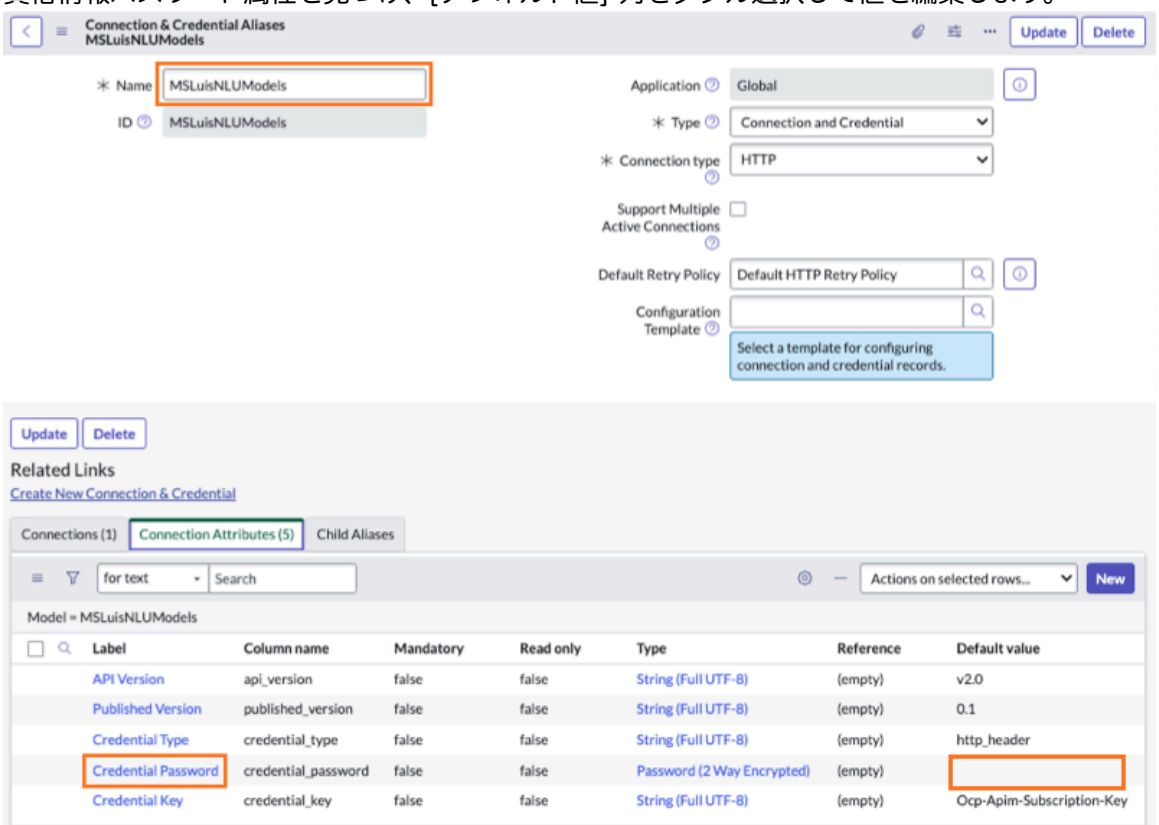
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「http_connection.list」と入力します。

   b. [HTTP(S) 接続] ページで、[接続エイリアス] 列の **[MSLuisNLUModels]** を選択してレコードを開きます。



   c. [MSLuisNLUModels の接続および資格情報エイリアス (Connection & Credential Aliases for MSLuisNLUModels)] ページで、接続属性関連リストに移動します。

   d. 資格情報パスワード属性を見つけ、[デフォルト値] 列をダブル選択して値を編集します。



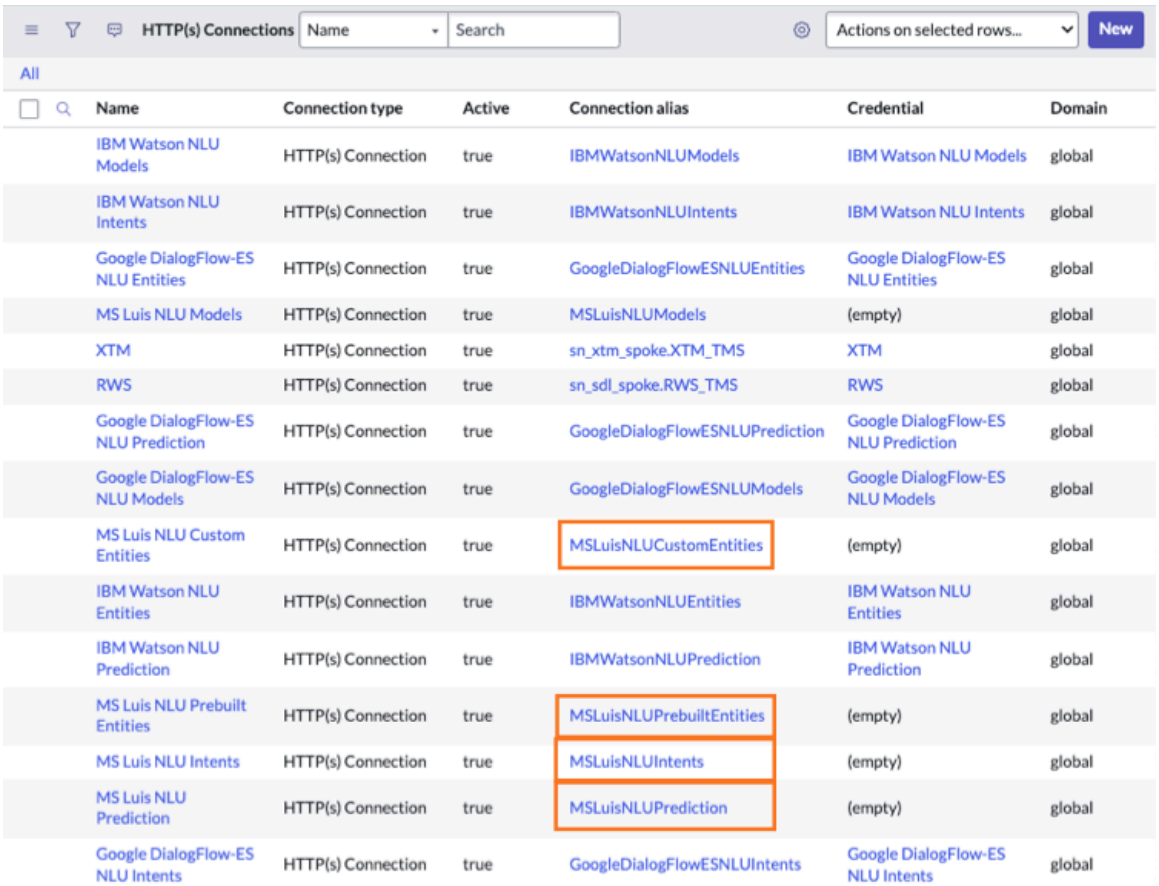
   e. [デフォルト値] フィールドに *MS LUIS 作成キー* を入力し、[保存] アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. [HTTP(S) 接続] ページに戻り、これらのステップを繰り返して、*MS LUIS* 作成キーをデフォルト値として次の接続エイリアスに追加します。

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

注:
NLU モデルとして使用する各 Microsoft LUIS アプリケーションで、これらのステップを繰り返します。各アプリケーションに対して、独自の予測エンドポイントランタイムキーを指定する必要があります。

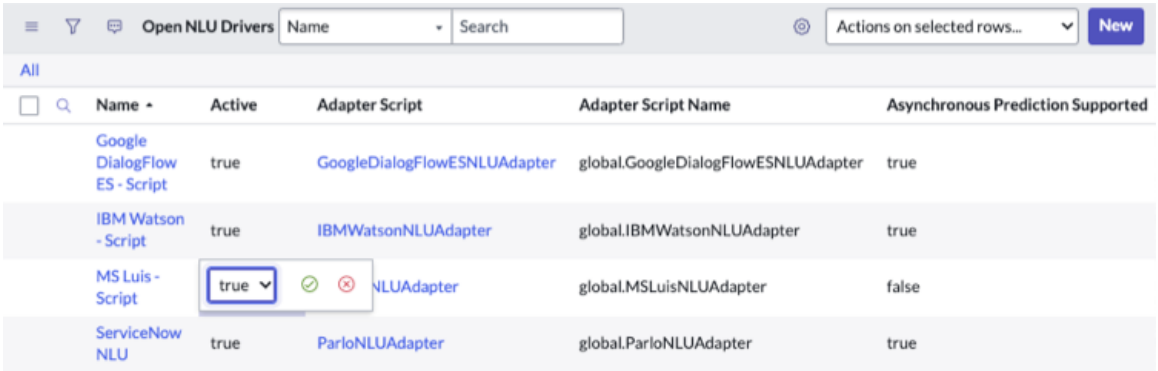
2. LUIS NLU サービスをアクティブにします。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「open_nlu_driver.list」と入力します。

b. [NLU ドライバーを開く] テーブルで、**[MS Luis** スクリプト **(MS Luis Script)]** レコードの [アクティブ] フィールドの値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



> **注:**
> この設定をアクティブ化すると、**[MS Luis -** スクリプト **(MS Luis - Script)]** が 仮想エージェント 設定の利用可能な NLU サービスのリストに追加されます。

3. インスタンスで NLU を有効にするには、次に移動します。 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

   a. [仮想エージェント] を選択します。

   b. [Natural Language Understanding (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** を選択します。

   c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

   d. **[NLU** サービスプロバイダー] リストで、**[MS Luis -** スクリプト **(MS Luis - Script)]** を選択します。

   e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

   f. [保存] を選択します。

   これで Microsoft LUIS が、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーになりました。

仮想エージェントの **NLU** プロバイダーとしての **Google Dialogflow ES** の構成

Google Dialogflow ES で定義されているインテント、エンティティ、および発言を使用します。仮想エージェント 会話の NLU モデルとして適用します。

Google Dialogflow ES 統合を構成するには、認証用の Google Dialogflow 資格情報を指定する必要があります。インスタンスに対して設定できる NLU サービスプロバイダーは 1 つだけです。

要件

この NLU 構成には次のものが必要です。

- Washington DC ServiceNow のインスタンス
- 定義されたインテント、エンティティ、および発言のある Google Dialogflow ES エージェント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、Google Dialogflow ES のドキュメント を参照してください。

> **注:**
> Google Dialogflow エージェントは ServiceNow モデルに似ています。現在、仮想エージェント はインスタンスごとに 1 つの Google Dialogflow ES エージェントのみをサポートしています。

- Google Cloud プラットフォームへのアクセス
- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインを ServiceNow インスタンスにインストールする必要があります。

  デフォルトでは、次のプラグインが Glide 仮想エージェント と一緒にインストールされます。
  - com.snc.integration.sso.multi.installer：統合 - 複数プロバイダーのシングルサインオンインストーラー
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery：Google Dialogflow ES Natural Language Understanding サーバーへのプロキシエージェント

Google Dialogflow ES でサーバーアカウントと秘密キーを作成する

Google Dialogflow を 仮想エージェント の NLU プロバイダーとして使用するには、Google Dialogflow にエージェントのサービスアカウントと秘密キーを作成します。

始める前に
でのエージェントの作成 Google Dialogflow.

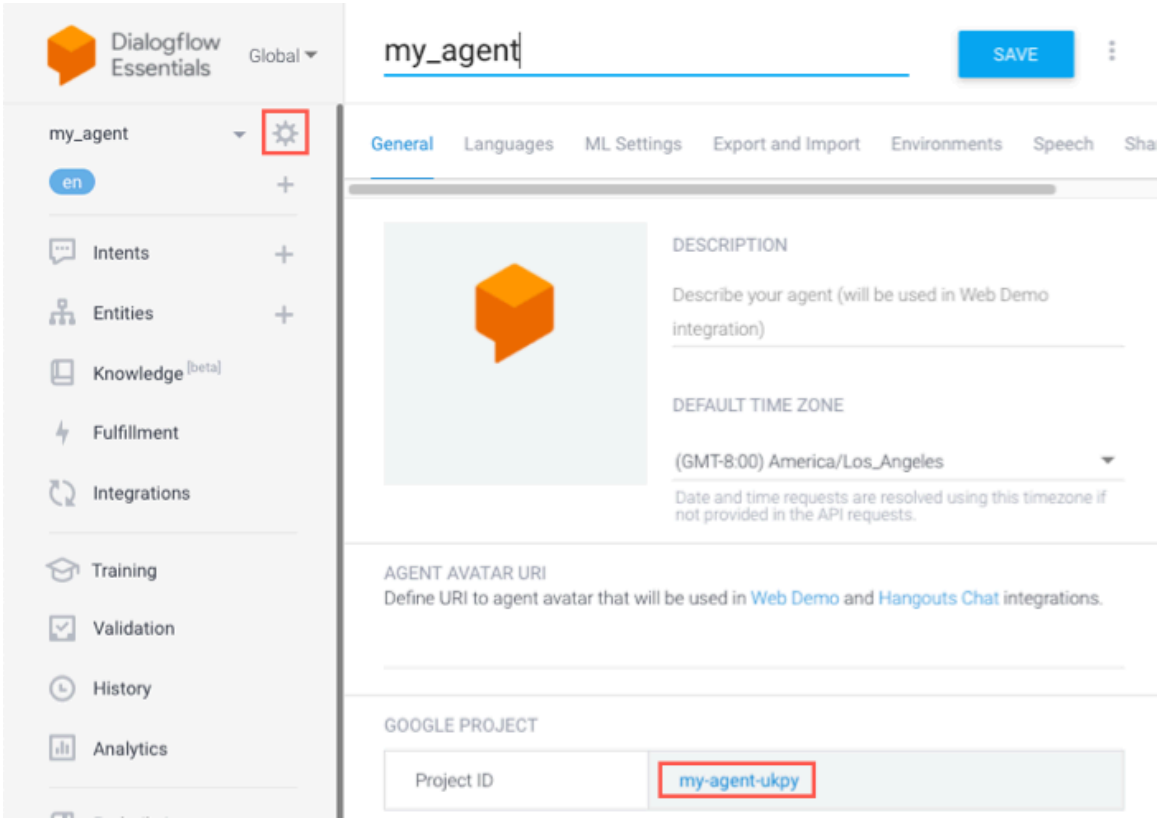
必要なロール：管理者

手順

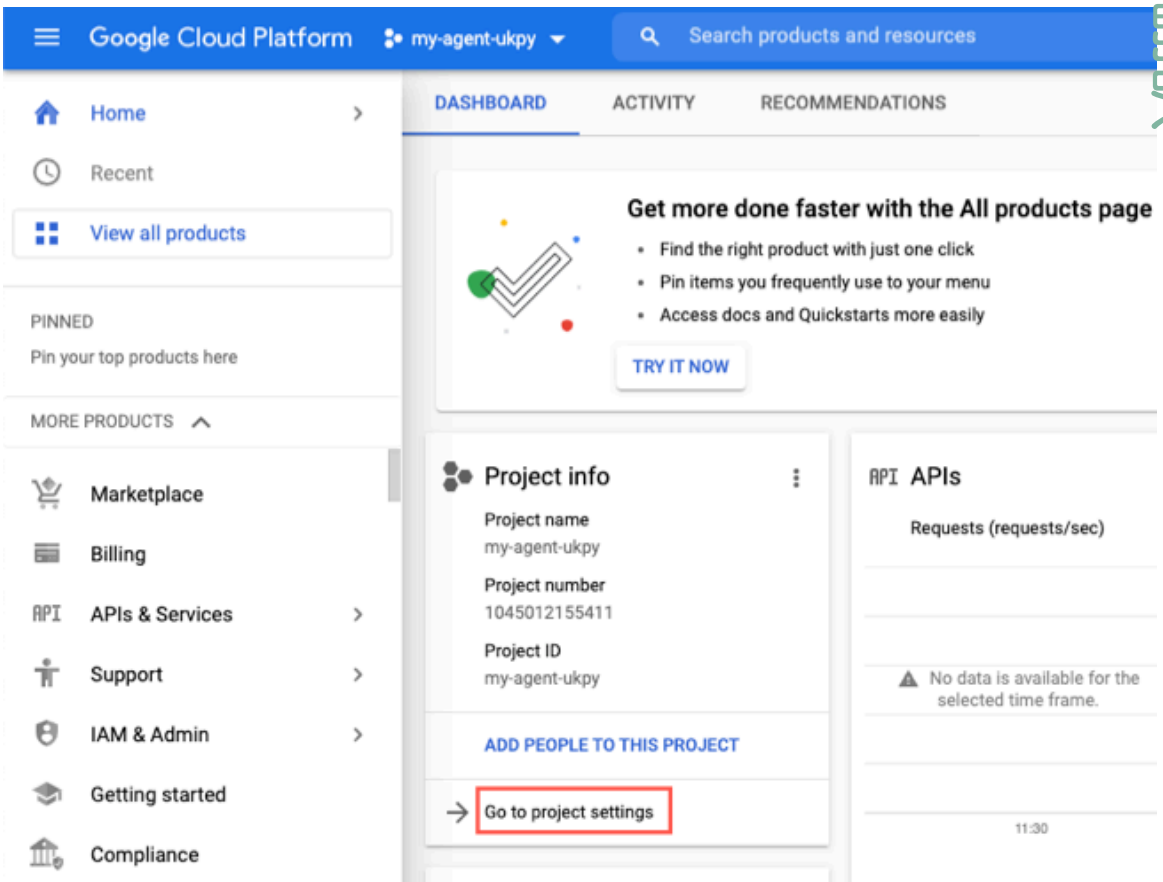
1. Google Dialogflow アカウントにログインします。
2. エージェント設定アイコンをクリックしてから、[全般] タブでプロジェクト ID をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



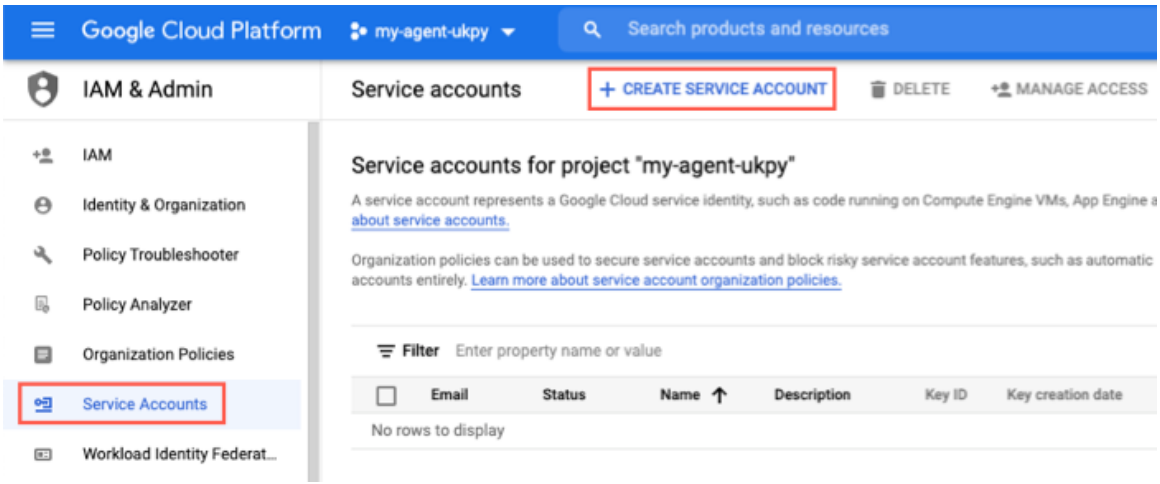
3. Google Cloud ダッシュボードで、[プロジェクト設定に移動 **(Go to project settings)]** をクリックします。



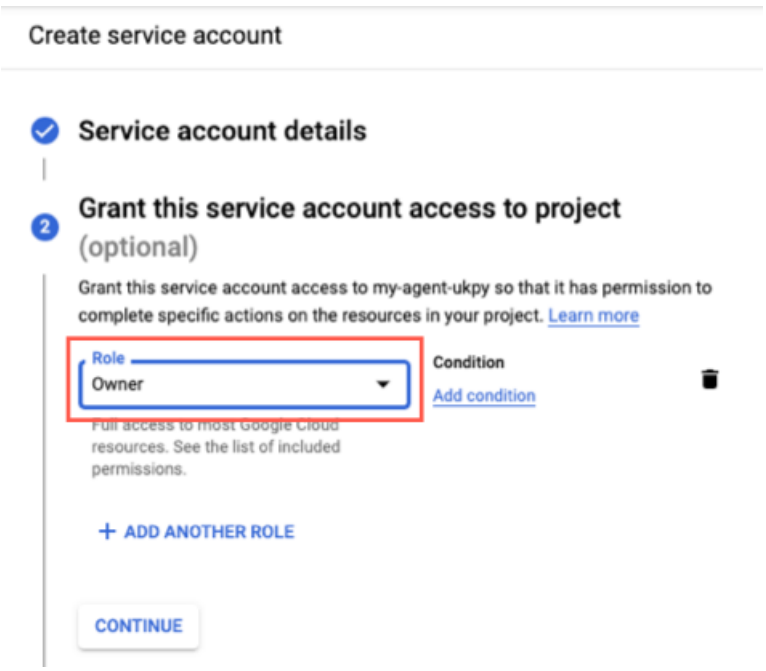
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [IAM と管理] ページで、[サービスアカウント] をクリックします。
5. [+サービスアカウントを作成] をクリックします。



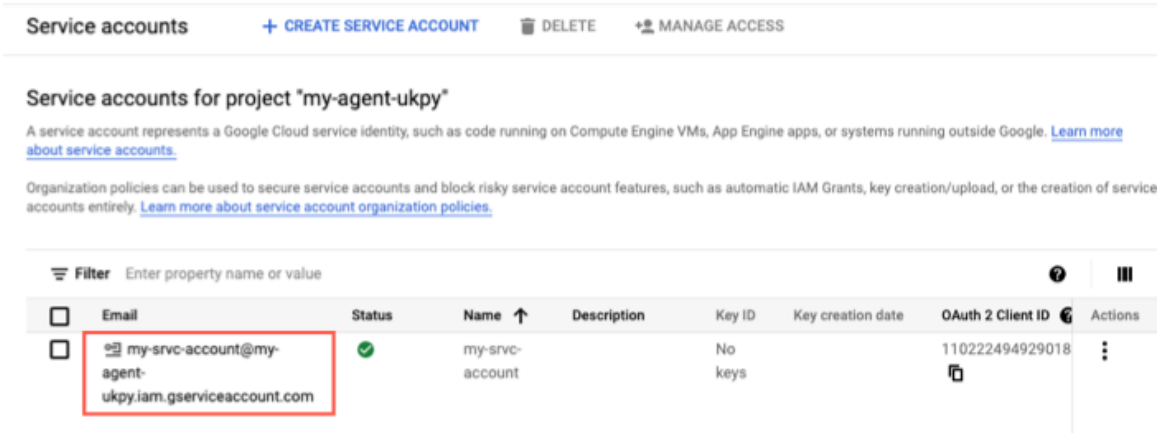
6. 名前を入力し、[作成して続行] をクリックします。
7. [このサービスアカウントにプロジェクトへのアクセス権を付与します (Grant this service account access to project)] セクションで、ロールとして [所有者] を選択します。



8. [続行] をクリックします。
9. [完了] をクリックします。
10. [メール] 列のレコードのリンクをクリックします。

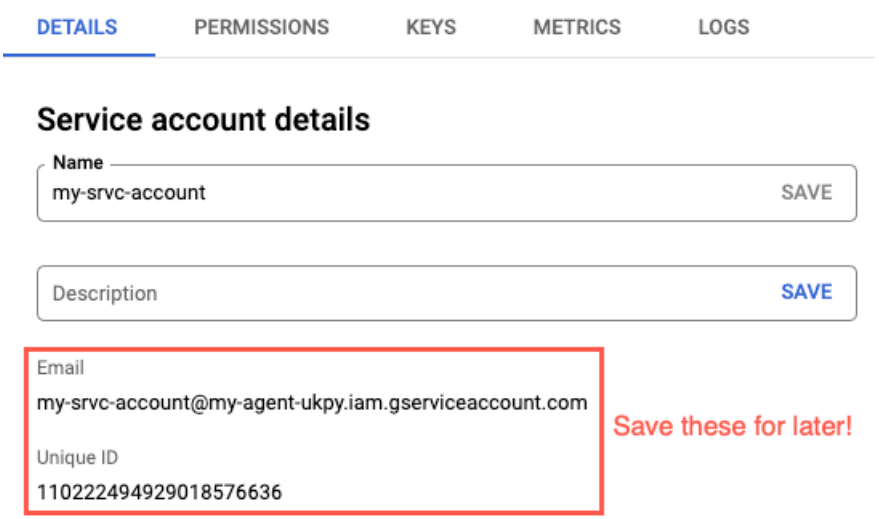
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



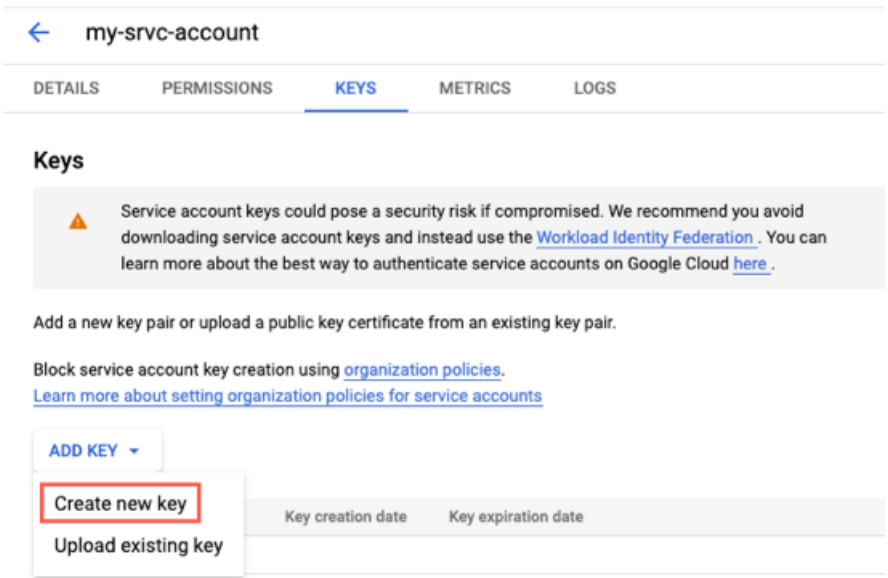
[サービスアカウントの詳細] ページが開きます。

11. [メール] と [一意の ID] をコピーし、後のステップのために保存します。



12. [サービスアカウントの詳細] ページで、[キー] タブをクリックします。

13. クリック キーを追加 > 新しいキーを作成.



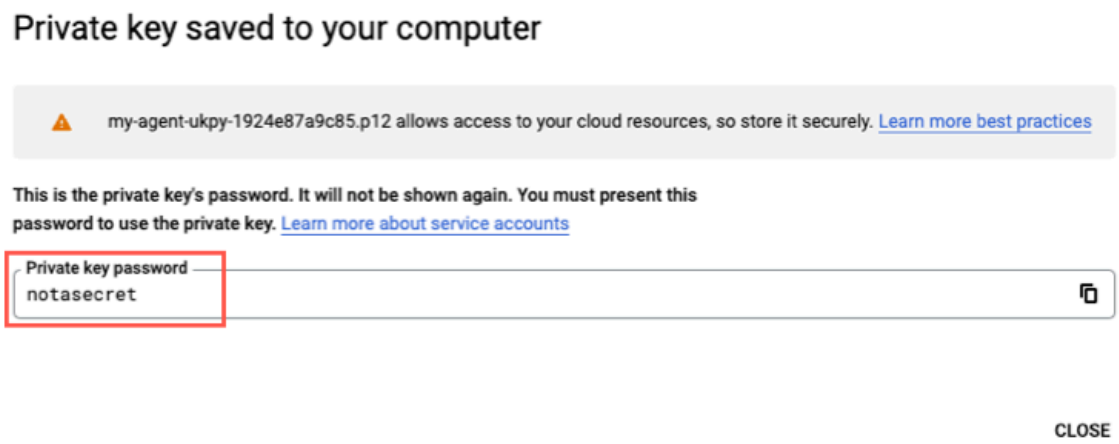
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. キータイプの入力を求められたら、**[P12]** を選択し、[作成] をクリックします。
    P12 ファイルがコンピューターにダウンロードされます。
15. 秘密キーのパスワード (notasecret) をメモします。

    このパスワードは後の手順で必要になります。

    秘密キーのパスワードの例



Java Keystore (JKS) ファイルを生成して **ServiceNow** インスタンスでセキュリティを設定する

Google Dialogflow を 仮想エージェント の NLU プロバイダーとして使用するには、ダウンロードした秘密キーを使用して JKS ファイルを生成し、ServiceNow インスタンスで認証を設定します。

始める前に

Java Development Kit (JDK) がシステムにインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

注:
Google Dialogflow は認証に OAuth2.0 を使用します。

手順

1. コマンドシェルウィンドウを開きます。
2. P12 ファイルから JKS ファイルを作成するには、次の手順を実行します。

   a. 次のコマンドを実行します。

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   この例では、/local_dir/myprivatekey.p12 は前のステップでダウンロードした秘密キーを指します。

   b. プロンプトが表示されたら、宛先キーストアのパスワードとソースキーストアのパスワードに「notasecret」と入力します。
   notasecret は、前のステップでメモした秘密キーのパスワードです。このパスワードを 3 回入力します。

   同じディレクトリーに JKS ファイルが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ServiceNow インスタンスで、JKS ファイルを Google Dialogflow X.509 証明書レコードに追加します。

   a. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_certificate.list」と入力します。

   b. [Google Dialogflow X.509 証明書] を選択してレコードを開きます。

   c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
タイプ	**[Java** キーストア] を選択します。
キーストアパスワード	JKS ファイル (notasecret) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
アクティブ	このオプションを選択して証明書をアクティブ化します。

   d. [添付ファイル] アイコンを選択し、JKS ファイルをレコードにアップロードします。

   e. [関連リンク] で、[ストア/証明書を検証] を選択します。
   「Valid key_store」というメッセージが表示されます。

   f. [更新] を選択します。

4. ServiceNow インスタンスで、Google Dialogflow JWT (JSON Web トークン) キーストアエイリアスレコードを更新します。

   a. [すべて] に移動し、フィルターに「jwt_keystore_aliases」と入力します。

   b. [Google Dialogflow JWT キーストア] を選択してレコードを開きます。

   c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
署名キーストア	**[Google DialogFlow X.509** 証明書] を選択します。
署名アルゴリズム	**[RSA 256]** を選択します。
署名キー	JKS ファイル (notasecret) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
キー ID	このフィールドは空のままにします。

   d. [更新] を選択します。

5. ServiceNow インスタンスで、Google Dialogflow JWT プロバイダーレコードを更新します。

自動翻訳

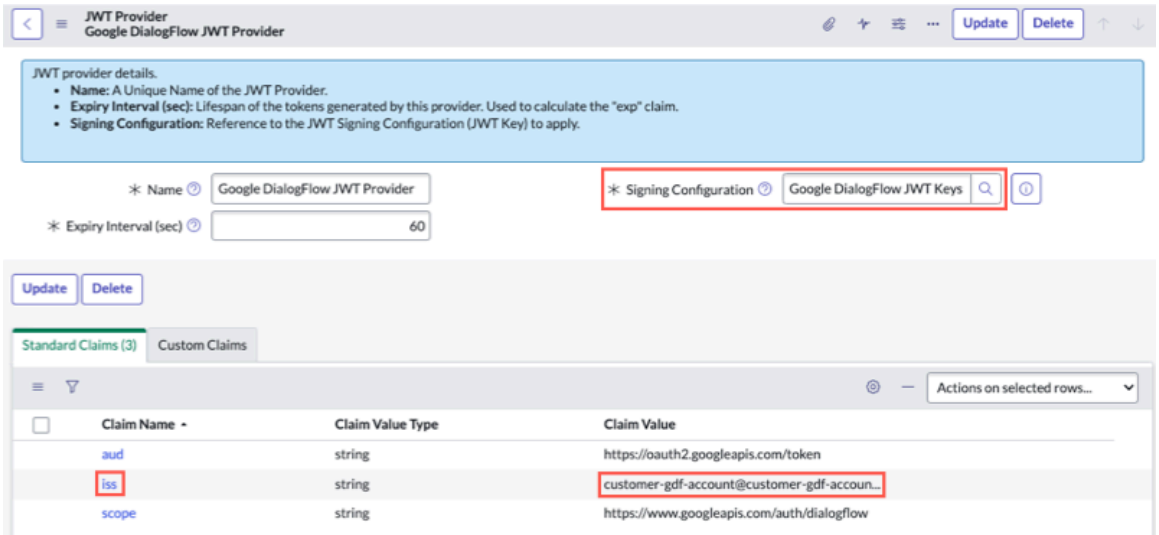
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「jwt_provider.list」と入力します。

b. [Google Dialogflow JWT プロバイダー] を選択してレコードを開きます。

c. [署名構成] フィールドで、**[Google DialogFlow JWT** キーストア] を選択します。

d. [標準要求] 関連リストで、Google Dialogflow エージェントサービスアカウントのメールアドレスを **iss** エントリの要求値として入力します。



詳細については、「Google Dialogflow ES でサーバーアカウントと秘密キーを作成する」を参照してください。

e. [更新] を選択します。

6. ServiceNow インスタンスで、次の手順に従って、Google Dialogflow NLU OAuth プロバイダーレコードを更新します。

a. [すべて] に移動し、フィルターで「oauth_entity.list」と入力します。

b. Google Dialogflow NLU を選択してレコードを開きます。

c. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。

フィールド	値
クライアント ID	前のステップで保存した Google Dialogflow エージェントサービスアカウントの一意の ID を入力します。
クライアントシークレット	JKS ファイル (notasecret) の作成時に指定した秘密キーのパスワードを入力します。
デフォルトの権限許可タイプ	**[JWT** ベアラー] を選択します。

d. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

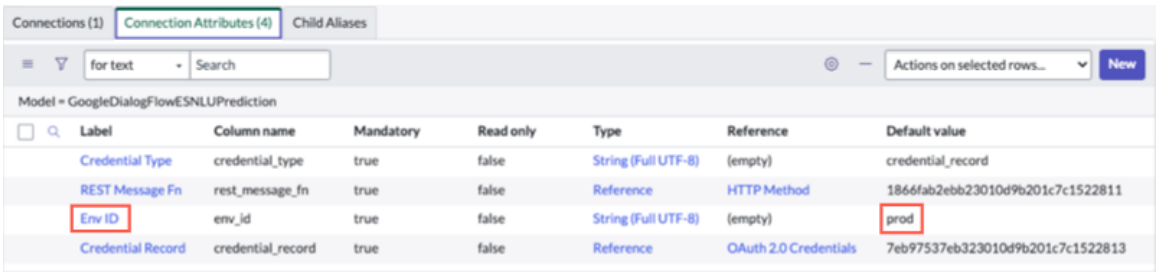
7. ServiceNow インスタンスで、**GoogleDialogFlowESNLUPrediction** システムエイリアスを更新します。

   a. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_alias.list」と入力します。

   b. [GoogleDialogFlowESNLUPrediction] を選択してレコードを開きます。

   c. [接続属性] タブを選択して **EnvID** レコードを見つけます。

   d. [デフォルト値] 列で、エージェントが公開された Google Dialogflow 環境の名前で値を更新します。
   デフォルト値は *prod* です。



   e. [更新] を選択します。

8. 仮想エージェント で Google Dialogflow ES を NLU プロバイダーとして指定します。
   詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

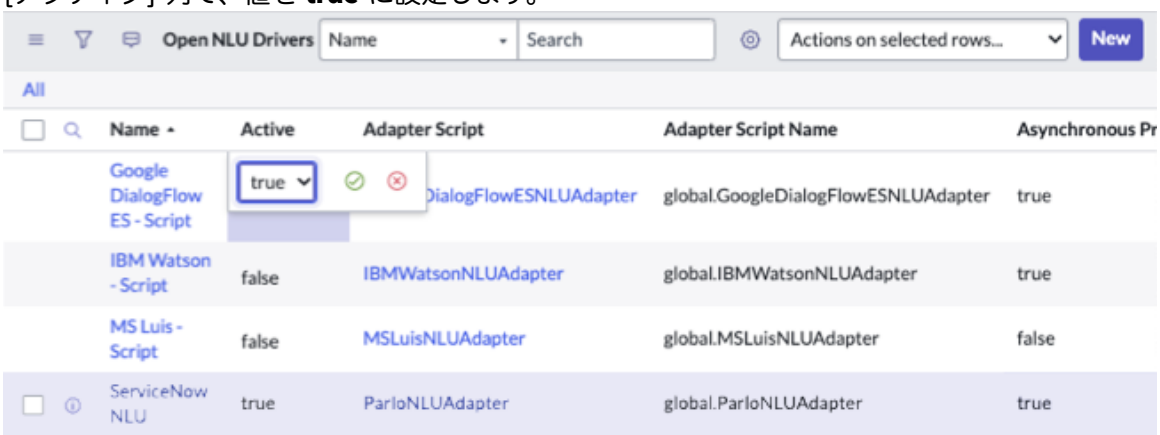
Google Dialogflow ES サービスをアクティブ化してインスタンスでアクティブ化する

Open NLU ドライバー [open_nlu_driver] テーブルで Google Dialogflow ES サービスをアクティブ化すると、このサービスは 仮想エージェント NLU 設定のオプションとして利用可能になります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「open_nlu_driver.list」と入力します。
2. [Open NLU ドライバー] テーブルで、Google Dialogflow ES スクリプトレコードを見つけます。
3. [アクティブ] 列で、値を **true** に設定します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インスタンスで NLU を有効にするには、次に移動します。 対話型インターフェース > 設定をクリックし、次の操作を行います。

   a. [仮想エージェント] をクリックします。

   b. [Natural Language Understanding (NLU)]で、[ビューの設定 **(View Settings)]** をクリックします。

   c. [アクティブ化] 切り替えスイッチをスライドして、自然言語理解 (NLU) を有効にします。

   d. [NLU サービスプロバイダー] リストで、**[Google Dialogflow ES -** スクリプト **(Google Dialogflow ES - Script)]** を選択します。

   e. 言語固有の NLU モデルを使用する場合は、[サポートされている NLU 言語] リストで言語を有効にします。
   [有効] 列に **true** が表示されている場合、言語は有効です。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

   f. [保存] をクリックします。

タスクの結果
Google Dialogflow ES は、使用しているインスタンスの NLU サービスプロバイダーです。

仮想エージェントデザイナー で **Google Dialogflow ES NLU** を使用して 仮想エージェント をテストする

仮想エージェントデザイナー インターフェイスで Google Dialogflow と 仮想エージェント を使用してトピック検出をテストします。

始める前に
次の点を確認します。

- Google Dialogflow エージェント (モデル) が最新の変更を含むバージョンとして公開されていることを確認します。

  詳細については、Google Dialogflow ドキュメントの「バージョンと環境」を参照してください。

- 少なくとも 1 つのトピックが既存の Google Dialogflow エージェント (モデル) とインテントにマッピングされていることを確認します。

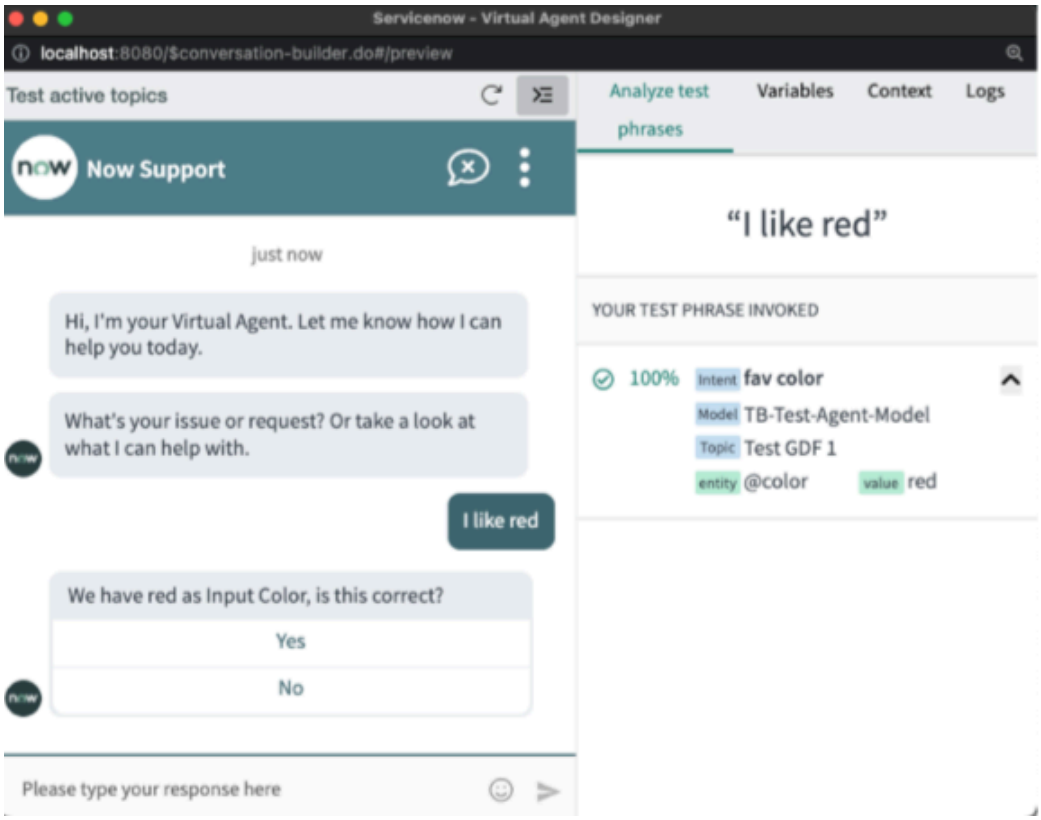
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[アクティブなトピックのテスト] をクリックします。
3. トピックにマップされている Google Dialogflow インテントをトリガーする発言を入力します。
4. エンティティスロット入力をテストするには、次の手順を実行します。
   a. [フロー] タブで、テキストユーザー入力ノードを追加します。
   b. **[NLU** エンティティ] フィールドのエンティティを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したエンティティが Google Dialogflow ES エージェントで設定されていることを確認します。[このトピックをテスト] ウィンドウに一致する発言が入力されると、トピックがトリガーされ、エンティティが自動的にスロットに入力されます。



NLU トピック検出におけるユーザー入力の拡張自然言語処理

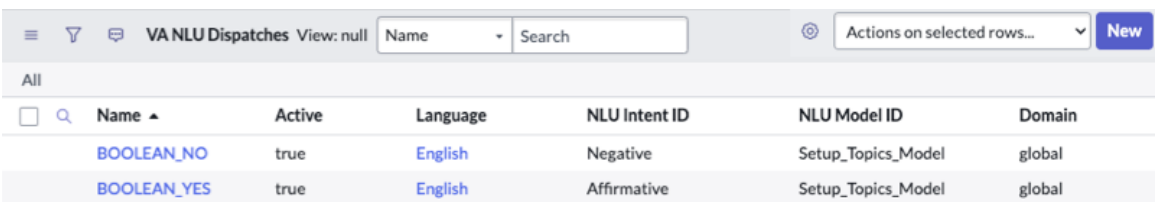
仮想エージェントに、ユーザーからの「はい」と「いいえ」の自然なバリエーション (「もちろん」や「いや」など) を認識する能力を付与します。ブール応答の範囲を肯定または否定として定義することで、仮想エージェントはユーザーに設定を言い換えるように求める必要がなくなります。

仮想エージェント が予期しないユーザー入力を理解できなかった場合には、理解できる情報の入力を再度ユーザーに求めます。Tokyo リリース以降、仮想エージェントは「はい/いいえ」のブール応答の自然なバリエーション (「うん」や「だめ」など) を理解できます。

ServiceNow NLU での自然言語処理

VA NLU ディスパッチ [sys_cs_nlu_dispatch] テーブルには、発言のバリエーションを処理するモデルとインテントの名前が格納されます。

ServiceNow® NLU の場合、セットアップトピックモデルは、英語でのブールユーザー入力を処理するように事前に構成されています。テーブルには **BOOLEAN_NO** と **BOOLEAN_Yes** の 2 つのレコードがあり、セットアップトピックモデルの否定的インテントと肯定的インテントにマップされます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セットアップトピックモデルとインテントは読み取り専用であるため、インテントを変更するか、他の言語でインテントを追加する必要がある場合は、新しいインテントで新しいモデルを作成します。既存のエントリを更新し、新しいエントリをテーブルに追加できます。

サードパーティ NLU プロバイダーの自然言語処理の設定

NLU トピック検出に IBM Watson、Microsoft LUIS、または Google Dialogflow を使用している場合は、「拡張自然言語ユーザー入力処理の設定」で説明されているように、VA NLU ディスパッチテーブルに対応するモデルとインテントのエントリを追加します。

信頼性しきい値の変更

ブール入力の信頼度しきい値は、*com.glide.cs.dialog.boolean_threshold* システムプロパティで定義されます。デフォルト値は *0.9* です。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

拡張自然言語ユーザー入力処理の設定

仮想エージェント環境にブールユーザー応答の拡張自然言語処理を追加します。追加の言語またはサードパーティの NLU プロバイダーを使用している場合は、ボットの「はい/いいえ」発言のバリエーションを定義するモデルとインテントを指定します。

始める前に

NLU プロバイダーで、2 つのインテントを持つモデルを作成するか、既存のモデルに 2 つのインテントを追加します。一方のインテントに肯定的または「はい」発言を含める必要があります。他のインテントには、否定的または「いいえ」発言を含める必要があります。

環境が複数の言語をサポートしている場合は、言語ごとにモデルとインテントを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

このテーブルのデフォルトエントリは、英語の ServiceNow NLU にのみ適用されます。他の言語で自然言語処理を実装する場合は、言語ごとに新しいエントリをテーブルに追加します。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで sys_cs_nlu_dispatch.list と入力します。
2. [新規] または変更する既存のエントリを選択します。
   または、[新規] を選択して、別の言語またはサードパーティ NLU プロバイダーのエントリを追加します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
NLU モデル ID	ブール応答の定義インテントを含むモデルの名前。
名前	構成されているユーザー入力のタイプを表す値の名前。有効な値は次のとおりです。 ○ **BOOLEAN_NO**：「はい/いいえ」の質問に対する「いいえ」の回答を表す発言にマップします。 ○ **BOOLEAN_YES**：「はい/いいえ」の質問に対する「はい」の回答を表す発言にマップします。

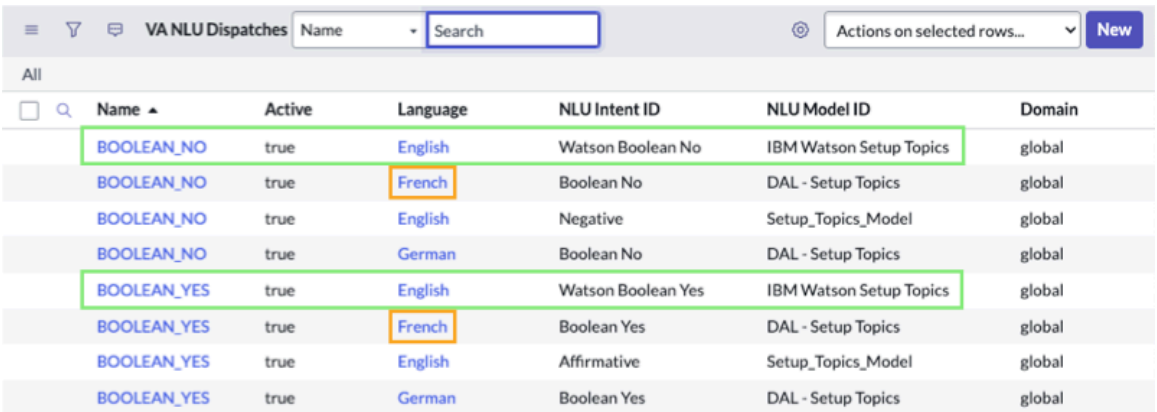
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	インスタンスで拡張自然言語ユーザー応答を有効にするオプション。
NLU インテント ID	ブールオプションの対応するインテントの名前。 デフォルトでは、BOOLEAN_NO のインテントは否定です。BOOLEAN_Yes のインテントは肯定です。変更が必要な場合は、これらのインテントで新しいモデルを作成し、このフィールドに新しいインテントを指定します。
言語	インテントの言語。デフォルトでは ServiceNow NLU には英語が設定されています。 他の言語をサポートする必要がある場合は、サポートされている言語ごとにテーブルに行を追加できます。

4. [送信] または [更新] を選択します。

タスクの結果
環境に応じて、構成には他の言語のエントリ (下の例のフランス語やドイツ語など) や、IBM Watson などの他の NLU プロバイダーのエントリが含まれている場合があります。



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

カスタムカテゴリの作成または変更

トピックなどの関連する仮想エージェントオブジェクトを整理およびグループ化するためのカスタムカテゴリを作成または変更します。エンドユーザーに表示されるトピックピッカーメニューにカテゴリラベルを表示することもできます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックカテゴリを使用して、関連する会話トピックをグループ化します。トピックを作成または更新するときに、トピックが属する 1 つ以上のカテゴリをアサインすることができます。仮想エージェントデザイナーでカテゴリ別にトピックを表示することもできます。

エンドユーザー向けに、トピックピッカーメニューにカスタムカテゴリラベルを表示して、関連するトピックがカテゴリ別に表示されるようにできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新しいカテゴリを作成する前に、既存のカテゴリ (すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カテゴリ) をクリックして、新しいカテゴリが必要かどうかを判断します。

> **注:**
> 構築済みのトピックにはデフォルトのカテゴリが関連付けられており、これらは変更も削除もできません。また、割り当てられているトピックがカテゴリにない場合にのみ、カスタムカテゴリを削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カテゴリ.
2. [新規] を選択して、カスタムカテゴリを作成することや、カテゴリレコードを選択して変更することができます。

フィールド	説明
名前	カテゴリのラベル。
説明	カテゴリの目的の簡単な説明。
アプリケーション	カテゴリのアプリケーションスコープ。
エンドユーザーに表示	エンドユーザーのトピックピッカーメニューにカテゴリラベルを表示するオプション。 **注:** ◦ 以前のリリースからアップグレードした場合、既存のカテゴリラベルは非表示に設定されます。 ◦ このオプションは、カテゴリ内に表示されるトピックを制御しません。トピックレベルで、[トピックのプロパティ] ページの [条件] フィールドを使用して、トピックをエンドユーザーに表示するタイミングを制御する条件を設定します。

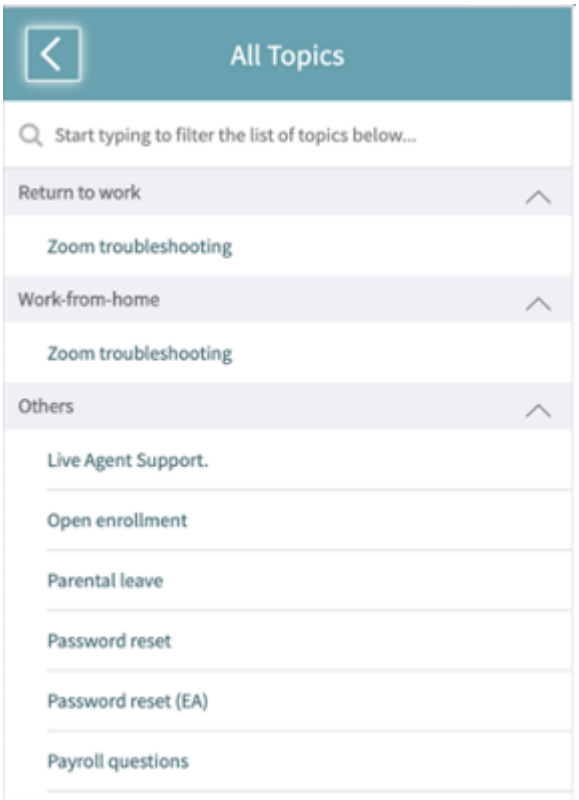
3. [送信] または [更新] を選択します。
トピックカテゴリは、次のアイテムに表示されます。
   - 仮想エージェントデザイナーの [トピックのプロパティ] ページにある [カテゴリ] リストコレクター (slushbucket) 。これを使用して、1 つ以上のカテゴリをトピックにアサインできます。
   - [トピック] ページの [カテゴリ] フィルター。これを使用して、カテゴリ別にトピックを表示できます。
   - カテゴリがアサインされているトピックの [トピック] ページのトピックカード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンドユーザーに表示されるトピックピッカーメニュー (カテゴリが表示されるようにした場合)。複数のカテゴリを持つトピックは、適切なカテゴリに表示されます。カテゴリのないトピックは、[その他] カテゴリに一覧表示されます。

  [トピックピッカー] メニュー



4. トピックカテゴリを削除するには、カテゴリレコードを開いて [削除] をクリックします。カテゴリに関連付けられているトピックが存在しない場合、そのカテゴリは削除されます。そのカテゴリは、[トピックのプロパティ] ページの [カテゴリ] フィールドと、仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページの [カテゴリ] フィルターに表示されなくなります。

仮想エージェントの構築と展開

影響の少ないユーザー要求の処理に費やしていたエージェントと技術者の時間を、インテリジェントに管理されたインタラクションに転換します。NLU を備えた仮想エージェントが、人間の求めている意図を理解して、より関連性の高い回答を提供できるようになります。

最も一般的なエンタープライズ IT、人事、カスタマーサービスのシナリオ向けのカスタマイズ可能なテンプレートを使用して、AI- を利用したチャットボット会話を迅速に展開できます。仮想エージェントデザイナー を使用して会話を設計、構築、およびテストできます。

仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用

トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できる構築済みの仮想エージェントトピックを特定します。トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できる構築済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

トピックの推奨事項 アプリを使用すると、仮想エージェント で解決または回避をサポートできる一般的なユースケースを評価できます。トピックの推奨事項 を、キーワードまたは NLU トピック検出のいずれかを使用する 仮想エージェント トピックとともに使用できます。これを使用して以下を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 分析する ServiceNow データを選択します (分析を設定)。
2. 既存のデータを分析します (設定した分析を実行)。
3. 分析結果をレビューし、構築済みのソリューションを使用して、次のことを行います。
   - ITSM 仮想エージェント Conversations のトピックなど、構築済みのトピック提案を複製します (ServiceNow Storeから入手可能)。
   - [NLU のみ] モデルにインテントを追加し、新しい空のトピックを追加します。仮想エージェントデザイナーで新しいトピックのフローを指定する必要があります。

トピックの推奨事項 アプリには、ServiceNow Store で入手した NLU ワークベンチ と ITSM 仮想エージェント Conversations が必要です。トピックの推奨事項 の Washington DC リリースでは、ITSM 仮想エージェントの推奨事項のみがサポートされています。トピックの推奨事項 では、機械学習の目的で NLU Workbench を使用しますが、仮想エージェントで NLU を有効にする必要はありません。

トピックの推奨事項 とともに自動的にインストールされるアプリの詳細については、「トピックの推奨事項 を更新する」を参照してください。

必須のプラグイン

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- トピックの推奨事項には、次のプラグインと ServiceNow Store アプリケーションが必要です。トピックの推奨事項 をインストールする前に、これらがアクティブ化されていることを確認してください。

必須の ServiceNow プラグイン

Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)

仮想エージェント Pro の実行に必要なすべてのプラグインをアクティブ化します。詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

> **注:**
> San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を初めてアクティブ化すると トピックの推奨事項 アプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新は ServiceNow Store からインストールする必要があります。

NLU Workbench (NLU トピック検出のみ)

インスタンスで 自然言語理解 (NLU) の実行に必要なプラグインをアクティブ化します。詳細については、「NLU Workbench のアクティブ化 (Activate the NLU Workbench)」を参照してください。

必要な ServiceNow Store アプリケーション

インテントディスカバリー (NLU 検出のみ)

インシデント/ケースデータの分析からユーザーのインテントを識別します。詳細については、「Intent Discovery」を参照してください。

ITSM 仮想エージェント Conversations

構築済みの IT サービス管理の会話を提供し、組織が自動化されたセルフサービス会話を迅速に展開できるようにします。詳細については、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項 とともにインストールされるアイテム

トピックの推奨事項 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ジョブスケジュール：スケジュールされた時刻にトピック推奨事項レポートを実行するための*Run Topic Recommendation Reports*。
- 次のテーブルがインストールされます。

テーブル	説明
トピックの推奨事項のデフォルト設定 [sn_topic_recommend_default_setting]	トピックの推奨事項分析の実行時に使用されるソースデータ (テーブルとテキストフィールド)、分類、およびフィルター
インストール済みの推奨トピック [sn_topic_recommend_topic_staging]	推奨トピックに対して生成されたトピック

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

実行すべきこと

- トピックの推奨事項を開始します
- デフォルトの推奨事項設定を定義します
- トピックの推奨事項の分析の実行
- 推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加
- トピックの推奨事項を既存の仮想エージェントトピックにリンクさせます
- 既存の仮想エージェントトピックから、トピックの推奨事項のリンクを解除します
- トピックの推奨事項に関する問題のトラブルシューティング

トピックの推奨事項 を更新する

admin ロールがある場合、トピックの推奨事項 アプリケーション (com.snc.va_topic_recommender) の更新をインストールできます。

始める前に
Tokyo リリースから、トピックの推奨事項 ストアアプリが 仮想エージェント で自動的にインストールされます。トピックの推奨事項 を使用すると、アプリは ServiceNow Store をチェックし、更新が利用可能になると通知します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
   更新が利用可能な場合、通知が [トピックの推奨事項] ページに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [更新を表示] を選択します。

> **注:**
> ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. ServiceNow Store Web サイトの指示に従って、インスタンスで トピックの推奨事項 の更新を要求します。

トピックの推奨事項のクイックスタート

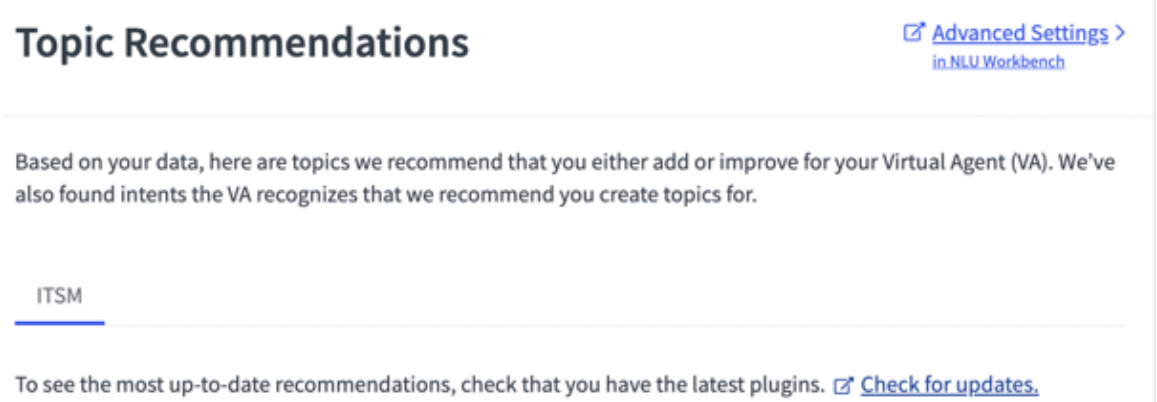
データに基づいて推奨トピックを取得するには、分析レポートを構成し、レポートを実行して、結果を確認します。仮想エージェントに新しいトピックを追加するか、推奨事項を既存のトピックにリンクすることができます。

このページは トピックの推奨事項 、インスタンスの次の場所に表示されます。 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.

ステップ 1：**ServiceNow** データに基づく分析レポートの構成

分析レポートを定義するまで、[トピックの推奨事項] ページは空です。

レポートが定義されていない **[**トピックの推奨事項**]** ページ



各分析レポートは、以下に基づいています。

- データソース：分析する ServiceNow データ。オプションは、インシデント [incident] テーブル、要求 [sc_request] テーブル、ライブエージェントのチャットトランスクリプト、および仮想エージェント代替発言です。
- 分析するフィールド：データソーステーブル内の分析対象の選択したフィールド (文字列データタイプを含む)。[簡単な説明] フィールドなどです。
- 分類：データセットを含むビジネスアプリケーション。ITSM 仮想エージェント Conversations をインストールすると、インシデントと要求のデータセットがデフォルトでインストールされます。アプリケーション用の追加データセットが利用可能になると、インスタンスにインストールされた後、ページに分類として表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分析レポートに条件を追加し、スケジュールに従って実行するように設定することもできます。新しい推奨事項が利用可能になると、仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページに通知が表示されます。

仮想エージェントの設定で、トピックの推奨事項の分析レポートを構成します。詳細については、「トピックの推奨事項の分析レポートの構成」を参照してください。

ステップ 2：分析レポートの実行

構成されたすべての分析レポートを一度に実行することも、[トピックの推奨事項] ページから一度に 1 つずつ選択して実行することもできます。

分析中、トピックの推奨事項アプリは次のことを行います。

- インテントディスカバリー を使用してデータソースを確認し、データソースをビジネスアプリケーションの関連する分類と比較します。インテントディスカバリー では、データセットで指定されたデータフィールドと分類のインテントを照合します。
- 一致したインテントを仮想エージェントの構築済みトピックにマップします。関連付けられた構築済みトピックがインテントにない場合は、ユーザーからの要求頻度が十分に高いため、作成可能な新しいトピックとして推奨します。
- 分析結果をトピックカードとして [トピックの推奨事項] ページに表示します。

詳細については、「トピックの推奨事項の分析の実行」を参照してください。

ステップ 3：レポート結果の確認、およびトピックとインテントの追加またはリンク設定

結果は次のグループにソートされます。

- 仮想エージェントが処理できるトピック：このグループの推奨事項は、構築済みのトピックで対処できます。

  このタイプの推奨事項を仮想エージェントに追加すると、一致する構築済みトピックがインスタンスに複製されます。その後、仮想エージェントデザイナーを使用して、追加されたトピックを変更、テスト、および公開できます。

- トピックフローを必要とするユーザーインテント：このグループの推奨事項は、ServiceNow NLU インテントに一致します。

  このタイプの推奨事項を仮想エージェントに追加すると、空のトピックが作成され、指定したモデルの一致するインテントにマップされます。仮想エージェントデザイナーでトピックを開き、新しいトピックのフローを作成できます。

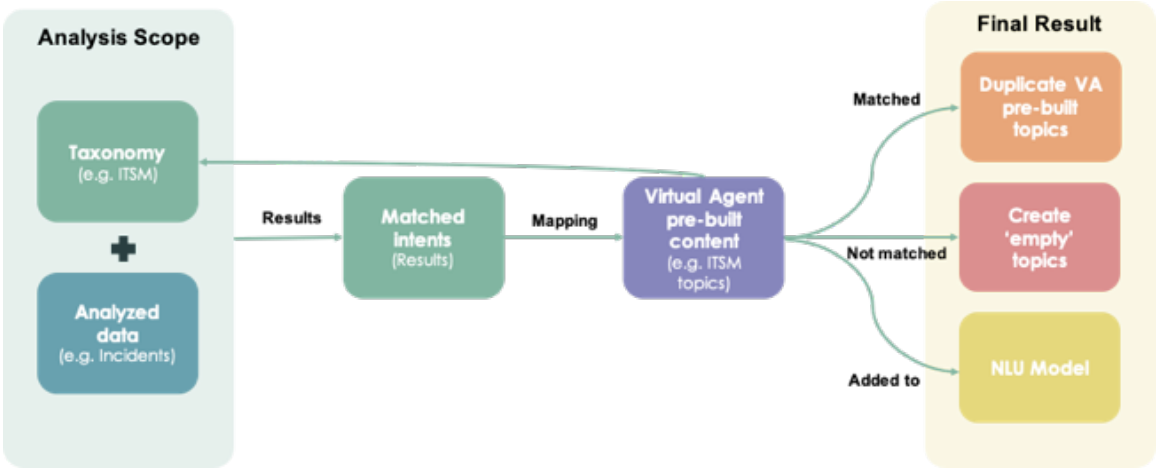
結果として、データソースへの一致項目が降順で表示されます。一致するインテントの上位 20 件が表示されます。20 件を超えるインテントがある場合は、NLU ワークベンチ で表示できます。

仮想エージェントへの推奨事項の追加の詳細については、「推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加」を参照してください。推奨事項を既存のトピックにリンクすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントトピックへの推奨事項のマッピング



トピックの推奨事項の分析レポートの構成

トピックの推奨事項を生成するには、デフォルトのデータソース (ServiceNow テーブルとフィールド) と、データレコードをフィルタリングするための条件を指定します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

分析レポートを構成するときは、次の点を考慮してください。

- データテーブルと分類のペアごとに定義できる設定は 1 つだけです。
- ITSM 分類の 2 つのデータセット (インシデントと要求) がデフォルトで提供されていますが、独自のデータソースを定義することもできます。
- Washington DC リリースでは、トピックの推奨事項には分析スコープ (データソース) に少なくとも 1 万件のレコードが必要です。この最小値は、分析で一定レベルの品質を達成するための妥当なサイズのデータセットを確保するものです。
- 分析スコープ (データソース) を 30 万レコード未満に保ちます。Washington DC リリースでは、これは許可されている最大数です。この制限により、分析レポートのパフォーマンスが最大化されます。
- 指定した間隔で自動的に実行されるように分析レポートをスケジュールできます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. [トピックの推奨事項] で、[すべて表示] をクリックします。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「トピックの推奨事項の設定」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

特定のテーブルと分類に対して定義したデータソースが、[トピックの推奨事項] ページにセクションとして表示されます。これで、トピックの推奨事項の分析を実行できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項の分析の実行

指定されたデータソースを分析し、実装可能な仮想エージェントの適切な構築済みトピックを特定するレポートを生成します。一致する構築済みトピックがないインテントの場合、レポートは、作成できるユーザーインテント (トピック) を特定します。

始める前に

トピックの推奨事項アプリが適切な構築済みトピックを識別できるように、適切な仮想エージェント会話プラグインが有効になっていることを確認します。

[トピックの推奨事項] ページの [更新を確認します] リンクを使用して、インストールされているプラグインを確認できます。

必ず最初に分析レポートを構成してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

分析プロセスは約 15 分以内に推奨結果を返します。Washington DC リリースでは、トピックの推奨事項はデータソースに最小で 1 万件のレコードを必要とし、最大で 30 万件のレコードのみを処理します。必要に応じて、設定ページのフィルターを使用してデータソースのレコード数を減らします。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.

2. [トピックの推奨事項] ページで、分析するデータソースに移動し、分析をトリガーします。

- ビューが [すべて] に設定されている場合は、次の操作を実行します。
  - **a.** [新しい推奨事項を取得] を選択します。
  - **b.** ダイアログボックスで、レポートを取得するソースを選択します。

    チェックボックスが使用できない場合は、レポートが既に実行されているか、分析するデータの量が許容される最小値または最大値を超えている可能性があります。
  - **c.** [新しい推奨事項を取得] を選択します。
- ビューが [ソース別] に設定されている場合は、次の操作を実行します。
  - **a.** ソースステータスバーで [分析を実行] または [更新] を選択します。
  - **b.** ダイアログボックスの設定を変更し、[推奨事項を取得] を選択します。

トピック検索プロセスが開始されたことと、推奨結果にかかるおおよその時間を示すメッセージが表示されます。ページまたはステータスバーに [分析が進行中です] が表示されます。分析の実行中に他のアイテムをレビューできます。

> **注:**
> ここで設定を変更すると、この分析にのみ影響します。推奨事項のデフォルト設定は保持されます。デフォルト設定を変更する方法については、「トピックの推奨事項の分析レポートの構成」を参照してください。

3. レポートが完了したら、データセットの分析結果を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果は、2 つのセクションにカードとして表示されます。これらのセクションとは、構築済みトピックの **[VA が処理できるトピック (Topics that VA can handle)]**と、作成可能なインテントおよび対応するトピックの [トピックフローを必要とするユーザーインテント] です。

> **ヒント:**
> 構築済みのトピックまたはユーザーインテントの詳細を確認するには、カードを選択し、情報アイコン (ⓘ) をクリックしてオーバーレイカードを開きます。詳細については、「トピックの推奨事項カード」を参照してください。

次のタスク

トピックの推奨事項を新しいトピックとして追加するか、または推奨事項を既存のトピックにリンクすることができます。集計ビューのリストで推奨事項を非表示することもできます。

推奨トピックとインテントの仮想エージェントへの追加

トピックの推奨事項レポートを実行して確認した後、仮想エージェントに追加する構築済みトピックと提案されたインテントを選択します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

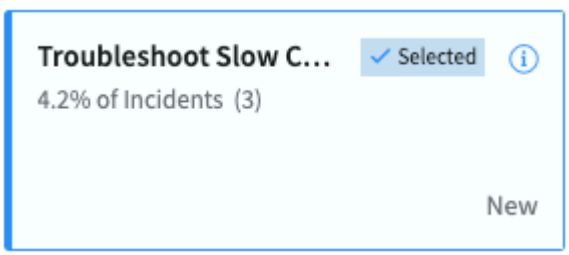
このタスクについて

推奨トピックを仮想エージェントに追加すると、トピックの推奨事項アプリは自動的に次のことを行います。

- 選択された構築済みトピックを複製します。
- 選択されたインテントの空のトピックを作成します。
- ServiceNow NLU を使用している場合：
  - 新しい NLU モデルが存在しない場合は作成します。
  - 追加されたインテントで NLU モデルを更新およびトレーニングします。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. データソースの分析結果に移動します。
3. 仮想エージェントに追加するトピックとインテントカードを 1 つ以上選択し、**[VA に追加]** をクリックします。
   次の例に示すように、選択したカードは青色で強調表示され、[選択済み] として表示されます。



4. ServiceNow NLU を使用している場合は、[モデル] リストで次のいずれかのオプションを選択します。

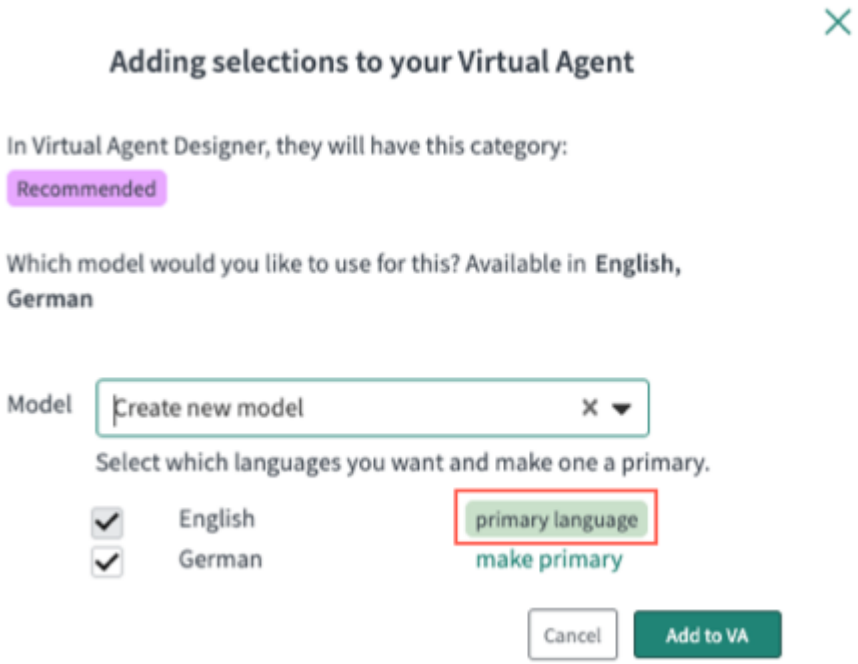
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新しいモデルを作成

  新しいモデルグループを作成するには、このオプションを選択します。インスタンスで他の言語が有効になっている場合は、グループにセカンダリモデルとして追加する言語を選択します。グループ内のプライマリ言語の [プライマリにする] をクリックします。

  新しいモデルグループへの選択した推奨事項の追加



  モデルグループの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

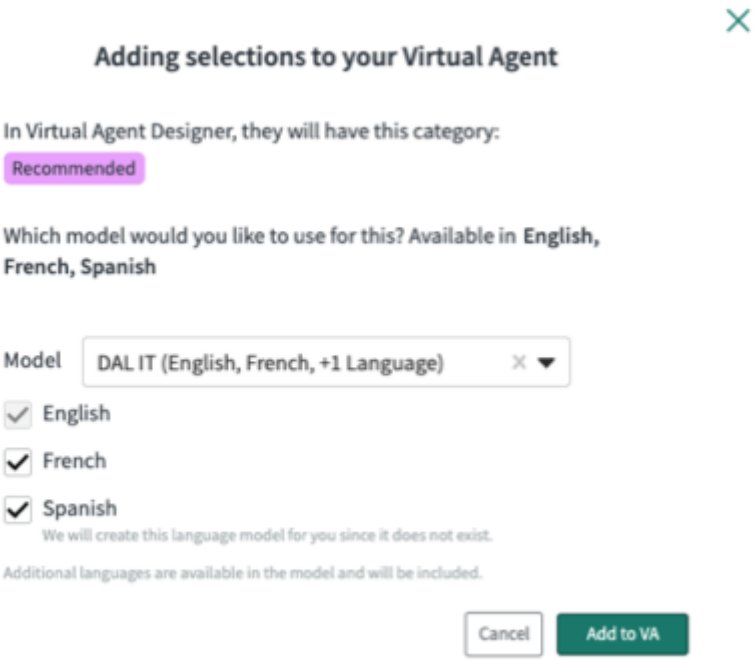
- 既存のモデル名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスで他の言語が有効になっている場合は、グループにセカンダリモデルとして追加する言語を選択します。

既存のモデルグループへの選択した推奨事項の追加



5. [VA に追加] を選択します。

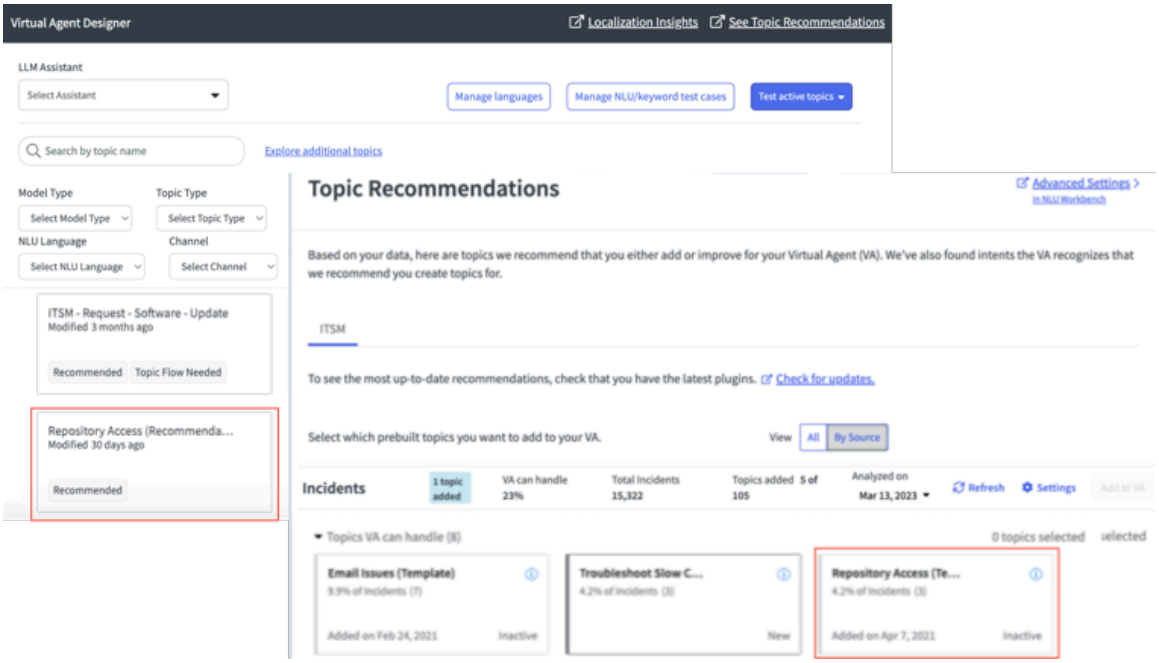
タスクの結果
推奨される構築済みトピックの場合、仮想エージェントはトピックを複製します (ただし、ファイル名の「*Template*」部分は削除されます)。推奨インテントの場合、仮想エージェントはインテントにマップされた新しいトピックを作成します。これらのトピックは、 仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページの [推奨] カテゴリに追加されます。

[トピックの推奨事項] ページのトピックカードには、追加された日付とステータス ([アクティブ] または [非アクティブ]) が表示されます。[トピックの推奨事項] ページから新しいトピックを開くには、情報アイコンをクリックしてオーバーレイカードを開きます。[リンクを開く] アイコン をクリックして、仮想エージェントデザイナー でトピックを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加されたトピックの推奨トピックカード



既存の仮想エージェントトピックへのトピックの推奨事項のリンク設定

トピックの推奨事項から新しいトピックを作成する代わりに、推奨事項を既存のトピックにリンクさせることができます。これにより、推奨事項に対応するトピックがあることが仮想エージェントに通知されます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

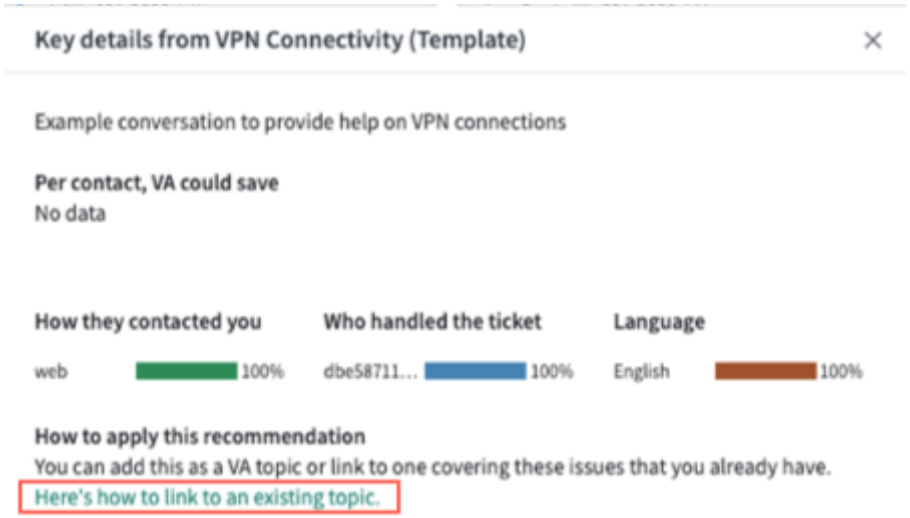
リンクさせた後、アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、トピックに改善が必要と考えられます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン (ⓘ) を選択して、ステータスが [新規] のトピックのオーバーレイカードを開きます。
3. オーバーレイカードの下部にある [既存のトピックにリンクする方法は以下のとおりです] を選択します。
   次の例に示すリンクを選択します。

自動翻訳

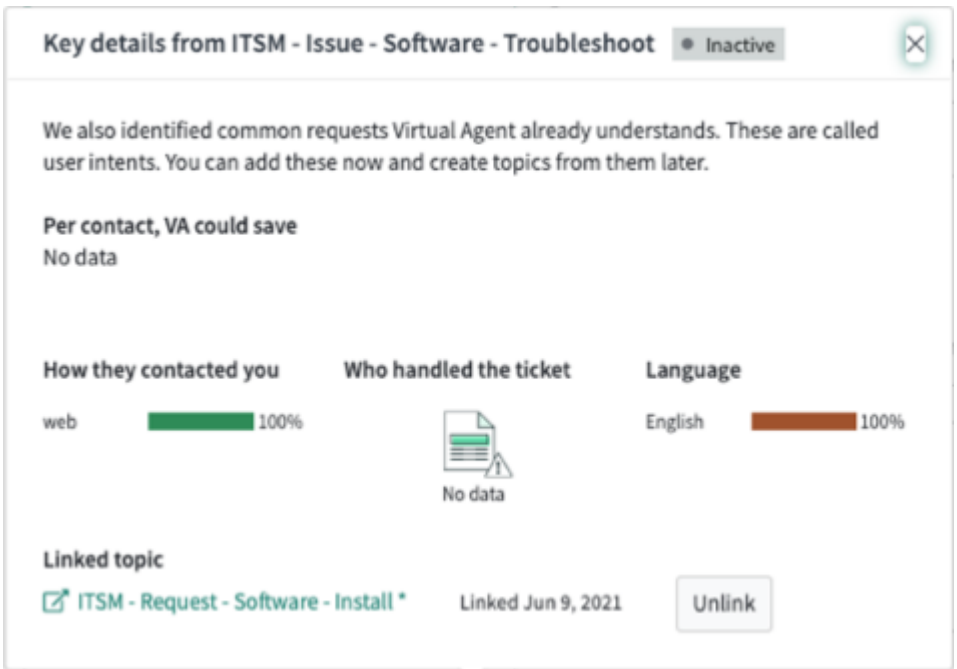
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ダイアログボックスで、[リンクするトピックを検索] リストでトピックを選択します。
5. [トピックをリンク] を選択します。

タスクの結果
オーバーレイカードには、推奨事項がリンクされていることと、これが発生した日付が表示されます。

リンクされたトピックのオーバーレイカード



トピックにリンクさせた後もトピックの推奨事項が分析結果に引き続き表示される場合は、トピックの有効性を高めるために、トピックを再検討することをお勧めします。

可能な操作 からのトピックの推奨事項のリンク解除 仮想エージェント リンクできます

仮想エージェントトピックからのトピック推奨事項のリンク解除

トピックからトピックの推奨事項のリンクを解除することができます。これにより、新しいトピックまたは代替トピックに推奨事項をリンクさせることができます。

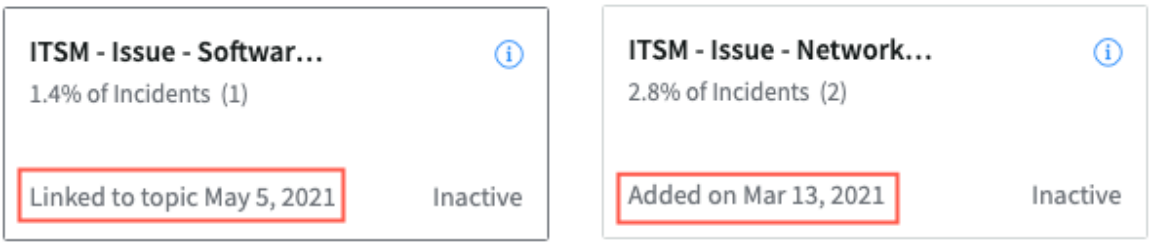
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

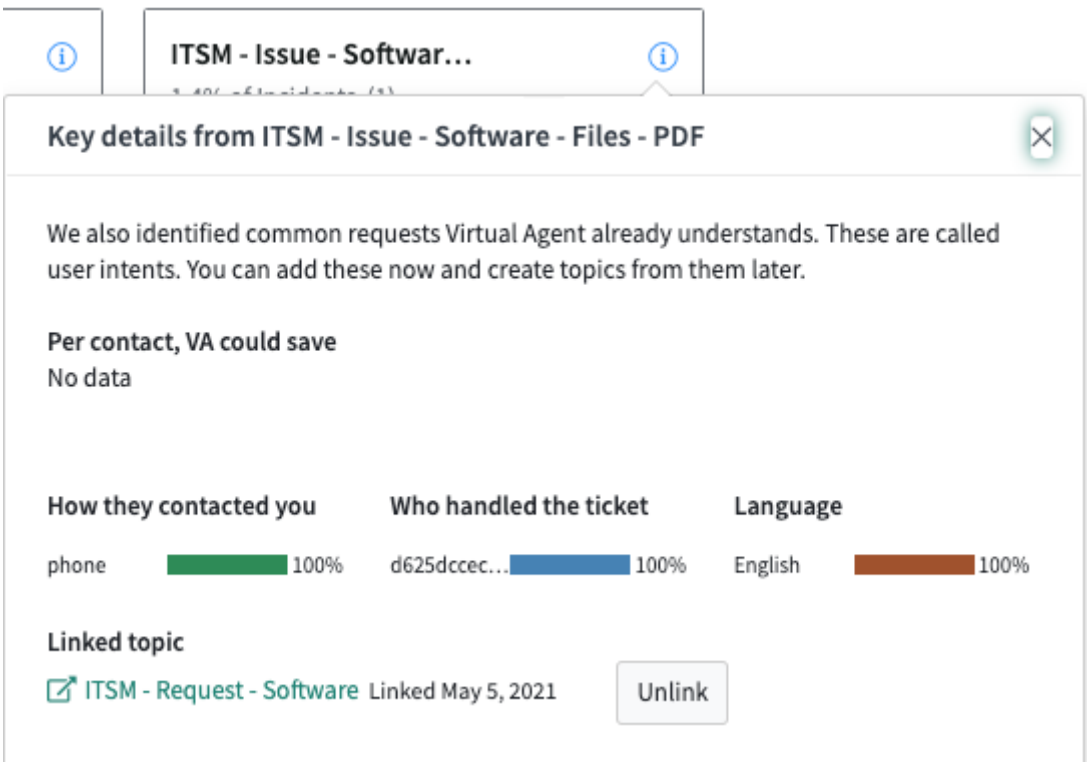
このタスクについて
推奨事項を新しいトピックとして追加するか、または既存のトピックにリンクさせることができます。既存のトピックにリンクさせる場合、必要に応じて後でいつでもリンクを解除できます。トピックの推奨事項を追加すると、ワークフローで提供する空のトピックが作成されるため、この方法を使用するとそれらのリンクを解除することはできません。
次の例は、リンクされた推奨事項と追加された推奨事項の違いを示しています。

[トピックの推奨事項] ページのリンクされたカードと追加されたカードの例



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン ( ) を選択して、リンクされたトピックのオーバーレイカードを開きます。



3. [リンクを解除] を選択します。

タスクの結果
リンク解除された推奨事項は [新規] ステータスに設定されます。別のトピックにリンクすることも、新しいトピックとして仮想エージェントに追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
推奨事項として仮想エージェントにトピックを追加した場合、そのトピックはリンクされたものとして表示されないため、リンクを解除することはできません。追加された推奨事項を [新規] としてリセットするには、仮想エージェントデザイナーで追加されたトピックを削除します。

トピックの推奨事項を非表示にする

トピックの推奨事項を非表示にして無視することができます。そうすると、インスタンス上の全員に対して非表示になります。非表示の推奨事項を表示し、後で再度表示することができます。

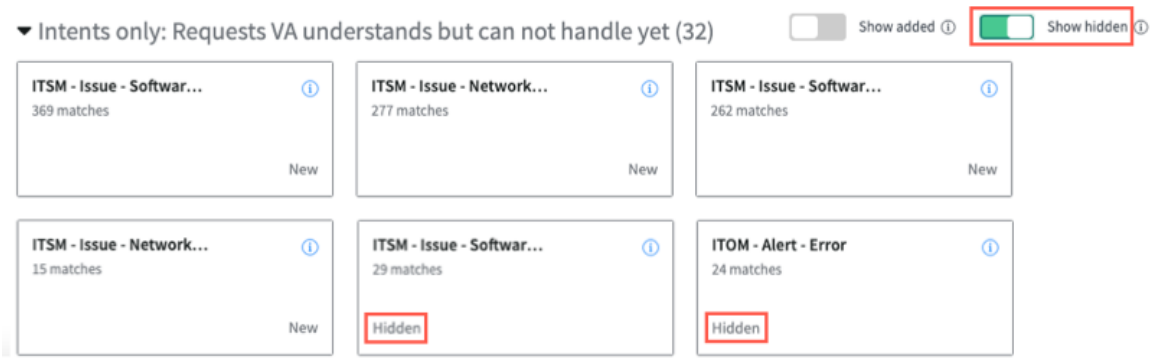
始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックの推奨事項は、[ビュー] が [すべて] (集計ビュー) に設定されている場合にのみ非表示になります。[ビュー] が [ソース別] に設定されている場合、非表示の推奨事項カードは表示されたままとなります。カードのステータスは [非表示] です。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > トピックの推奨事項.
2. 情報アイコン (ⓘ) を選択して、ステータスが [新規] のトピックのオーバーレイカードを開きます。
3. [非表示] を選択します。

タスクの結果
推奨事項はリストに表示されません。非表示の推奨事項を表示するには、[非表示の表示 **(Show higgen)]** 切り替えスイッチをスライドさせて有効にします。



推奨事項のステータスを [新規] に戻すには、情報アイコン (ⓘ) を選択してトピックのオーバーレイカードを開き、[非表示にしない] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項に関する問題のトラブルシューティング

トピックの推奨事項に関する予期しない動作を調査して解決するか、一般的な質問に対する回答を見つけます。

トピックの推奨事項の使用の詳細については、「トピックの推奨事項のクイックスタート」を参照してください。

> **注:**
> 仮想エージェントに新しいトピックを追加すると、トピックの推奨事項はモデルのトレーニングを試行します。トレーニング中にエラーが発生した場合でも、トピックは追加されますが、モデルのステータスはドラフトのままになります。

問題	解決策
[トピックの推奨事項] ページが空白です	分析レポートが構成されていません。 分析レポートを構成します。ITSM 仮想エージェント Conversations をインストールまたはアクティブ化することもできます。これにより、トピックの推奨事項にデフォルトの構成が追加されます。詳細については、「ITSM 仮想エージェントの設定」を参照してください。
仮想エージェントへのトピックの追加時にエラーが発生しました	詳細については、エラーログを確認してください。 **1.** 移動先 すべて > システムログ > システムログ > エラー. **2.** [ソース] 列で **sn_topic_recommend** の値を持つエントリーを見つけます。 [メッセージ] フィールドにエラーが表示されます。 **注:** トピックの追加中にモデルトレーニングが失敗した場合、トピックの推奨事項はそれらのエラーを無視し、推奨事項の追加を続行します。この場合、モデルのステータスがドラフトであることが通知されます。
レポートにインテント一致はあるが、構築済みトピックの一致がありません	インスタンスに対して ITSM 仮想エージェント Conversations がインストールされ、アクティブになっていることを確認します。アプリがインストールされている場合、レポートで見つかった問題に対処する構築済みトピックはありません。詳細については、「ITSM 仮想エージェントの設定」を参照してください。
分析レポートを本番インスタンスで使用できません	これは想定される動作です。分析レポートと インテントディスカバリーは、1 つのインスタンスのみで動作するように設計されています。追加されたトピックと NLU モデルは「新しい」インスタンスで利用可能になりますが、トピックの推奨事項レポートはインスタンス間を移動しません。
分析レポートがスタックし、「分析が進行中です」と表示されます	[Discovery レポート定義] テーブルのステータスを確認します。 **1.** 移動先 すべて > **sn_nlu_discovery_report_definition.**リスト. **2.** [作成済み (Created)] 列でテーブルをソートし、影響を受ける分析定義の名前を見つけます。 **3.** [ステータス] 列が空の場合、分析は失敗しています。もう一度実行してみてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	解決策
	次の場所に移動することもできます。 **NLU** ワークベンチ > インテントディスカバリー をクリックして、インテント検出プロセスで問題が発生していないかどうかを確認します。詳細については、「Intent Discovery」を参照してください。
新しいトピックの追加に予想よりも時間がかかります	次を試してください。 • 移動先 すべて > **sn_topic_recommend_topic_staging.**リスト をクリックし、[ステータス] 列を表示して、トピック生成がどのステージにあるかを確認します。モデルのトレーニングには時間がかかる場合があります。 • 移動先 すべて > システムログ > イベント を使用して、最後に実行されたイベント、またはイベントがキューに格納されているかどうかを確認します。 • 失敗の理由が明確でない場合は、次に移動します。 すべて > **sn_topic_recommend_topic_staging.**リスト をクリックし、[ステータス] フィールドの値を [エラー] に変更します。その後、推奨事項の追加を再試行できます。
レコード数が 1 万未満または 30 万を超えるレポートを生成できません	トピックの推奨事項では現在、最小で 1 万レコード、最大で 30 万レコードをサポートしています。これは、パフォーマンスおよび統計的に有意なデータセットを確保するために行われています。
モデルがアプリで事前選択されていません	Quebec からアップグレードする場合、これが トピックの推奨事項 アプリの使用である場合は、モデルを選択する必要があります。モデルを選択すると、トピックの推奨事項で選択内容が保持されます。
移行されていないモデルのサポート	モデルをグループに移行することをお勧めしますが、トピックの推奨事項では、モデルのグループ化は必須ではありません。
リンクされていないトピック	すべての推奨事項をリンクする必要はありません。トピックのリンクは、既存のトピックがある場合に推奨事項を「確認」する方法です。
[VA が処理できるトピック/要求 **(Topics/Requests VA Can Handle)]** タブが表示されない	システムプロパティ glide.ui.escape_all_script が True に設定されていません。 [すべて] **> [sys_properties.list]** (または [すべて] **> [sys_properties_list.do]**) に移動します。glide.ui.escape_all_scriptを検索して選択し、[値] を **True**に設定します。

トピックの推奨事項インターフェイスリファレンス

トピックの推奨事項アプリには、設定ページと [トピックの推奨事項] ページの 2 つのメインページがあり、ここで推奨トピックを見つけることができます。

トピックの推奨事項 のユーザーインターフェイスの詳細については、次のトピックを参照してください。

- トピックの推奨事項の設定
- トピックの推奨事項ページ
- トピックの推奨事項カード

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

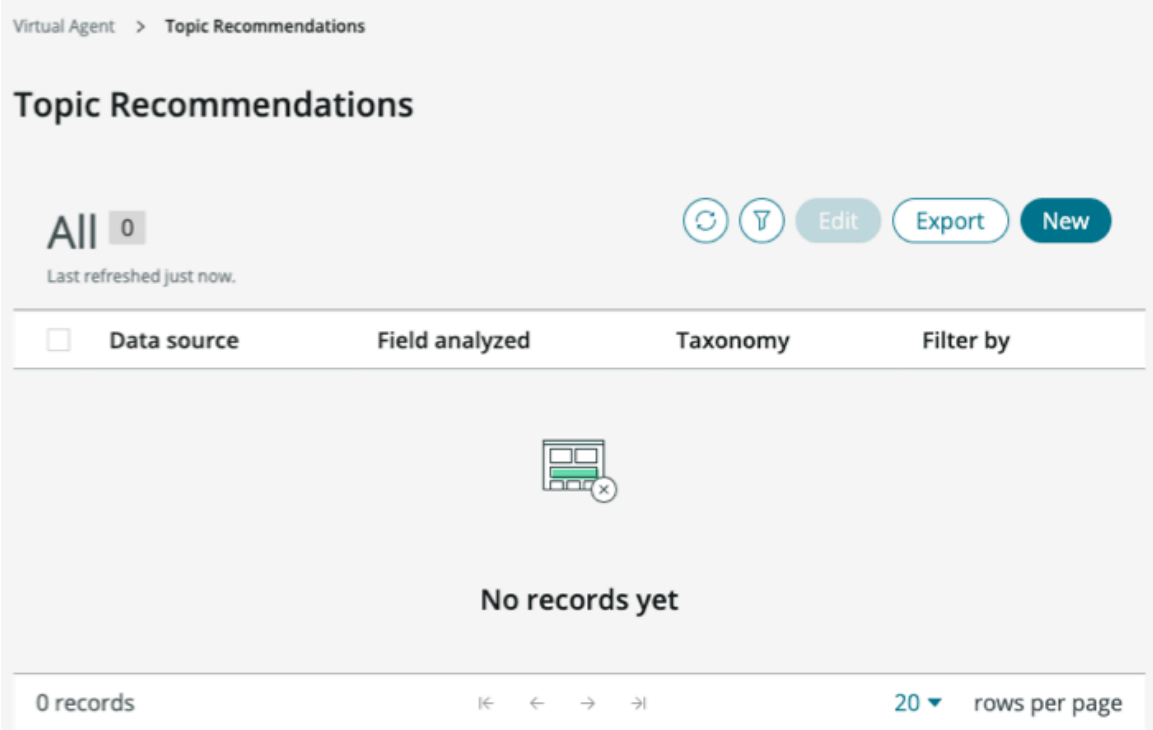
自動翻訳

トピックの推奨事項の設定

トピックの推奨事項の設定ページを使用して、ServiceNow® データに基づいて分析レポートを構成します。

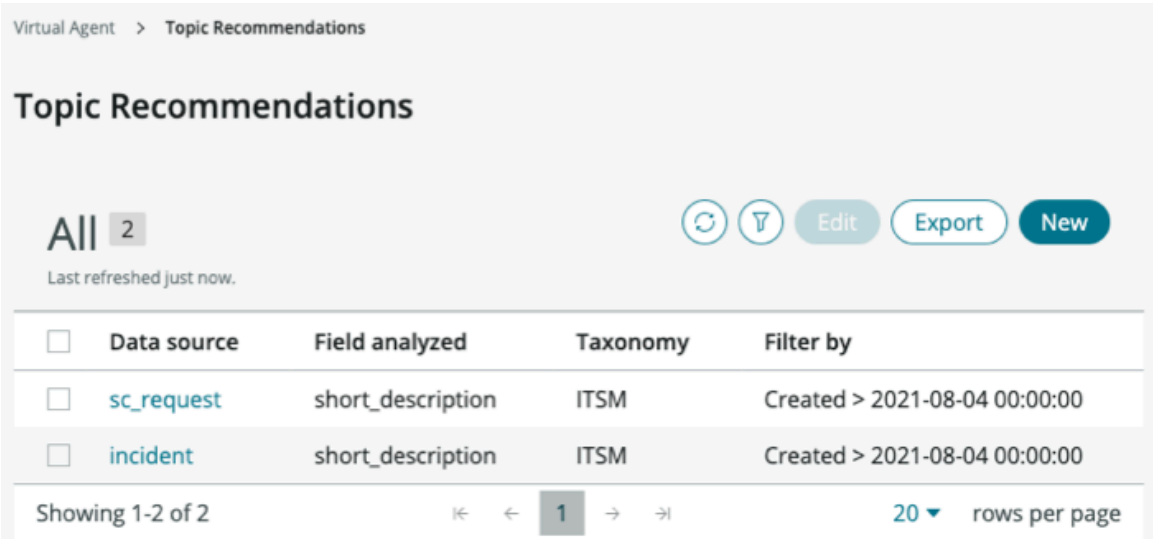
この設定は、 トピックの推奨事項 Conversational Interfaces チャット設定 (すべて > 対話型インターフェース > 設定) の下にあります 仮想エージェント。トピックの推奨事項を初めてインストールするときは何も設定されていないため、設定ページは空になります。

空のトピックの推奨事項の設定ページ



構成が完了すると、このページで分析レポートを表示または編集できます。

構成されたトピックの推奨事項の設定



トピックの推奨事項の分析設定

トピックの推奨事項の分析レコードを作成または編集する場合は、次のフォームで情報を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの推奨事項のデフォルト設定

フィールド	説明
データソース	分析対象のデータを含む ServiceNow テーブル。
分析されたフィールド	分析するテーブルのフィールド ([文字列] 列)。たとえば、インシデントテーブルの [簡単な説明] などです。
分類	特定のビジネスアプリケーション (ITSM など) のインテントの包括的なリスト。
フィルター基準	分析するレコードをフィルタリングするための条件ビルダー。[条件を設定] をクリックして、条件ビルダーを開きます。 デフォルトのフィルターは [作成済み **(Created)]** [後 **(after)]** [過去 **90** 日間] です。
周期	トピックの推奨事項レポートのスケジュール設定済みジョブによってトリガーされる、分析を実行するためのスケジュール： • なし • 毎月 • 3 か月ごと • 6 か月ごと • 12 か月ごと **注:** テストに非本番インスタンスを使用している場合は、本番インスタンスの分析スケジュールを、分析スケジュールと分析履歴が保持されるように設定します。インテント検出プロセスは、インスタンス間でデータが昇格されない単一のインスタンスで最適に機能します。

関連情報

トピックの推奨事項の分析レポートの構成

トピックの推奨事項ページ

[トピックの推奨事項] ページを使用して、分析レポートの実行、推奨事項の表示、 仮想エージェントへのトピックの追加、または既存のトピックへの推奨事項のリンク設定を行います。

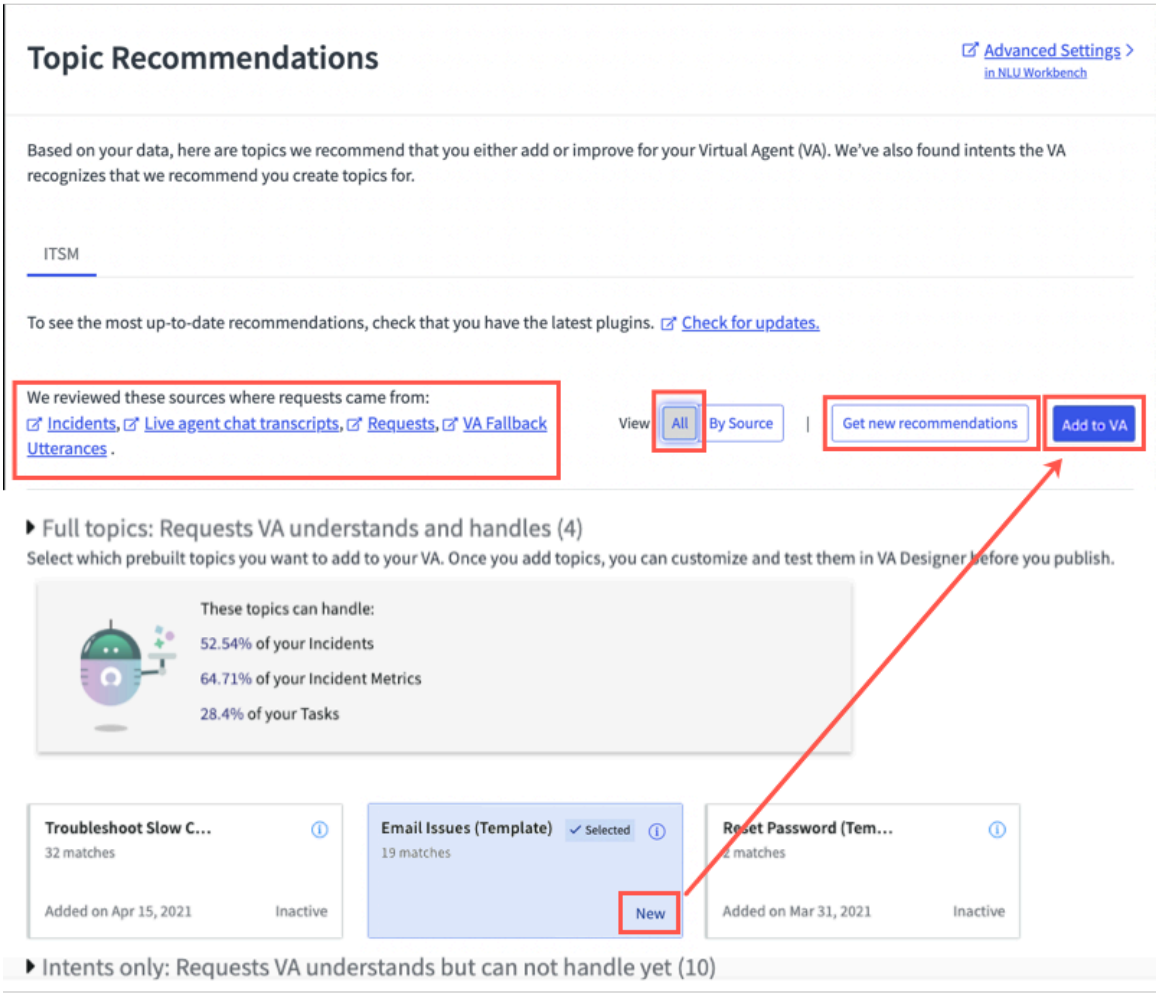
すべての推奨事項の表示 (集計ビュー)

トピックの推奨事項には、デフォルトでこのビューにすべての結果が表示されます。このビューでは、設定されたすべてのソースの分析レポートを一度に実行または更新できます。推奨事項に対して設定されたソースは、ハイパーリンクとして一覧表示されます。リンクをクリックして、レポートの設定を開きます。推奨事項のステータスが [新規] の場合は、それを選択して、**[VA**に追加] をクリックできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト (集計) ビュー

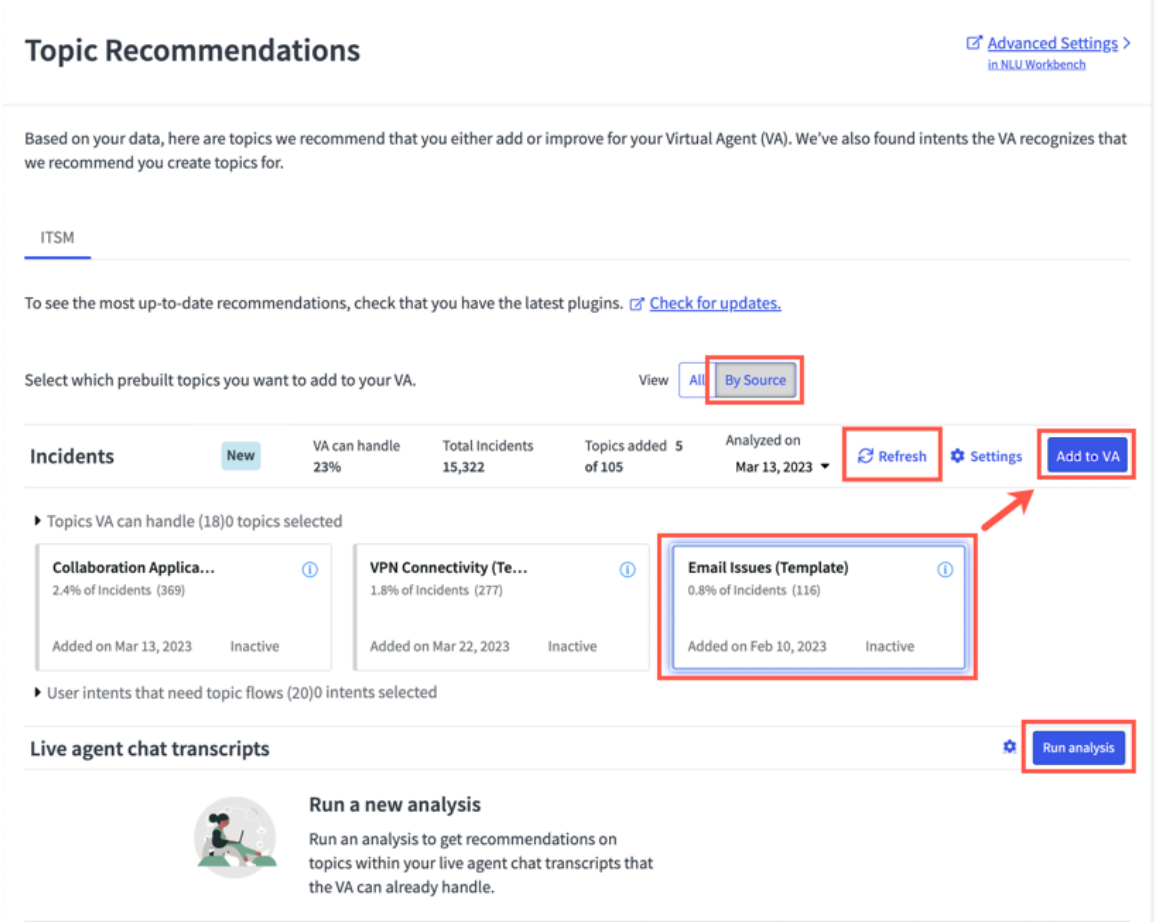


ソース別の推奨事項の表示

データソース別にトピックの推奨事項を表示できます。これにより、すべてを一度に実行するのではなく、単一のデータソースに対して新しい分析を実行したり、既存の分析を更新したりすることができます。[設定] をクリックして、レポートの設定を表示します。推奨事項のステータスが [新規] の場合は、それを選択して、**[VA**に追加] をクリックできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソースビューでの [トピックの推奨事項] ページ



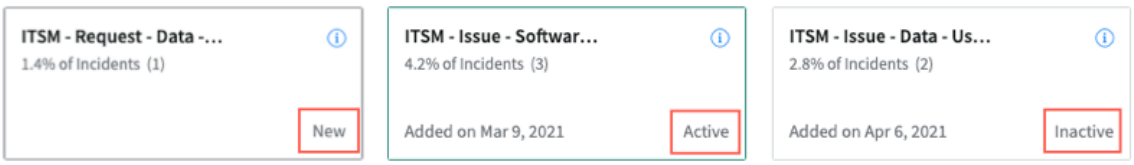
トピックの推奨事項カード

推奨トピックおよびインテントカードには、推奨事項のステータスが表示されるため、ステータスをより簡単に経時的に追跡できます。

カードステータス

トピックとインテントの推奨事項がカードとして表示されます。ステータスを使用すると、各推奨事項に対して実行されたアクション (ある場合) を知ることができます。

インテント推奨事項カードの例



トピックとインテントカードのステータス

ステータス	説明
新規	トピックまたはインテントは仮想エージェントに一度も追加されていません。 ステータスが [新規] のカードには、濃い灰色の境界線が表示されます。
アクティブ	トピックまたはインテントが仮想エージェントに追加されているか、既存のトピックにリンクされ、公開されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トピックとインテントカードのステータス (続く)

ステータス	説明
	ステータスが [アクティブ] のカードには、緑色の境界線が表示されます。 アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、改善が必要と考えられます。
非アクティブ	トピックまたはインテントが仮想エージェントに一度も追加されていないか、既存の未公開のトピックにリンクされています。 ステータスが [非アクティブ] のカードには、明るい灰色の境界線が表示されます。 非アクティブなトピックの推奨事項を引き続き取得する場合は、それを公開してアクティブにするための手順を実行します。
非表示	トピックまたはインテントは 仮想エージェント に追加されませんでしたが、集計ビューで非表示としてマークされ、ステータスが [非表示] になっています。

オーバーレイカード

構築済みのトピックまたはユーザーインテントの詳細を取得するには、推奨事項カードを選択し、情報アイコンをクリックしてオーバーレイカードを開きます。

オーバーレイカードには、構築済みトピックまたはユーザーインテントの説明と次の情報が含まれているため、トピックまたはインテントが推奨された理由に関するインサイトを取得できます。

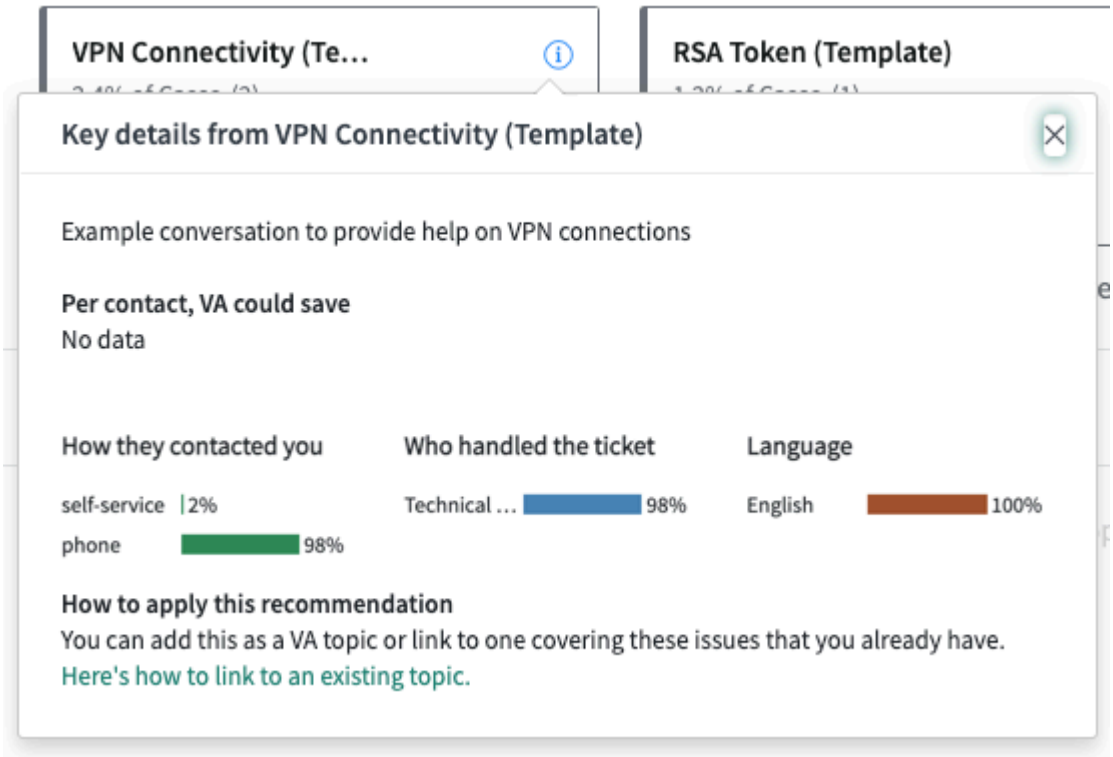
ラベル	説明
連絡先ごとに、VA は保存できました	仮想エージェントがインテントを解決するのにかかる時間 (分単位で表示)。
連絡方法	ユーザーがサポートを利用した方法。たとえば、電話やメールです。
チケットの担当者	アサイン先グループ。
言語	この問題のサポートとやり取りするユーザーの言語。
トピック完了	一定期間におけるトピック完了のスナップショットを示すグラフ。この情報は、アクティブなトピックに対してのみ表示されます。
ステータスエリア	
このセクションには、次のいずれかのステータスが表示されます。	
この推奨事項を適用する方法	未使用の推奨事項の提案。 次のいずれかを実行できます。 • カードを選択し、**[VA** に追加] をクリックして新しいトピックを作成します。 • 既存のトピックに推奨事項をリンクします。
トピックの推奨事項を追加しました	推奨事項に追加されたトピックの名前と、追加された日付を表示します。 リンクを開くアイコン ( ) をクリックして、仮想エージェントデザイナーでトピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	説明
リンクされたトピック	リンクされたトピックの名前と、推奨事項がリンクされた日付を表示します。 リンクを開くアイコン ( ) をクリックして、仮想エージェントデザイナーで関連するトピックを表示します。また、推奨事項からトピックのリンクを解除することもできます。

オーバーレイカードの例



自動翻訳

イシュー自動解決 の使用

(IAR) アプリケーションを使用すると イシュー自動解決 、問題を積極的に回避し、エージェントとユーザーの解決プロセスを迅速化できます。機械学習と 自然言語理解 (NLU) (NLU) を通じて、ユーザーはすぐにセルフサービスを利用でき、仮想エージェントトピック、ナレッジ記事、およびカタログアイテムにアクセスできます。

イシュー自動解決 の仕組み

ユーザーが問題を作成すると、 イシュー自動解決 アプリケーションは機械学習と NLU を使用して、問題の重要度、インテント、および自動解決のための適切な 仮想エージェント トピックを特定します。仮想エージェントトピックが見つからないイシュー自動解決場合は、 が最もAI 検索適切なナレッジ記事、FAQ、またはカタログコンテンツを返します。転送コンテンツは、設定された応答チャネル (メール、SMS、または仮想エージェント) を介してユーザーに配信されます。

イシュー自動解決 管理コンソール

管理者は、IAR Admin Consoleを使用してアプリケーションを設定し イシュー自動解決 、履歴データ(シミュレーション)に基づいて構成がどのように実行されるかを確認し、パフォーマンスを追跡します。また、処理されたケースの合計、アプリケーションによって特定されたソリューション、およびユーザーによって イシュー自動解決 クローズされたケースを確認することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IAR 管理コンソールを表示するには、**[All] > [Issue Auto Resolution]> [Overview]** に移動します。[概要] ページには、特定の機能の仕組みに関するヒントを提供する FAQ セクションが含まれています。IAR をアップグレードできるセクションもあります。

イシュー自動解決 のユースケース

ITSM および HR サービスデリバリ (HRSD) の イシュー自動解決 のユースケースの詳細については、「ITSM 仮想エージェントでの問題の自動解決」および「HR Service Delivery ケースの自動解決」を参照してください。

イシュー自動解決 シミュレーションの構成と実行

組織のインシデントデータを使用して、 イシュー自動解決 アプリケーションがケースの説明から予測を行った一致するインテントからシミュレーションを実行します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

イシュー自動解決　(IAR) 構成に対して複数のシミュレーションを実行できます。次のタスクを実行することもできます。

- シミュレーションをキャンセル：進行中のシミュレーションを停止します。
- シミュレーションステータスを更新：進行中のシミュレーションのステータスを確認します。
- シミュレーションを削除：シミュレーション構成を削除しますが、シミュレーションの実行中は削除しません。

手順

1. IAR シミュレーションを構成します。

   a. 移動先 すべて > 問題の自動解決 > シミュレーション > ..

   b. 既存のシミュレーションがない場合は、[新規] または [新しいシミュレーションを作成] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

新しいシミュレーションを作成

フィールド	説明
名前	シミュレーション構成の名前。
自動解決構成	シミュレートするレコードを含むテーブル。デフォルトの構成はインシデント用です。
ステータス	シミュレーションのステータス ▪ 準備完了：シミュレーションを実行する準備ができました。 ▪ 実行中：シミュレーションが進行中です。 ▪ キャンセル：シミュレーションが停止しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 完了：シミュレーションが完了しました。 ▪ エラー：シミュレーションで処理エラーが発生しましたが、次のレコードセットに対してシミュレーションを続行します。
レコードセット	シミュレーションで評価されたレコードを識別する条件。例：**[Active] [is] [true]**。この条件には、インシデント構成で指定した条件が自動的に入力されますが、必要に応じて条件を変更できます。 **注:** 多数のレコードを返すレコードセットは、シミュレートに時間がかかる場合があります。シミュレーション時間を短縮するには、返されるレコード数が少なくなるようにレコードセットを変更することを検討してください。シミュレーション実行ごとの最大レコード制限は 50,000 です。

d. [保存] を選択します。

2. 新しいシミュレーションが作成されたら、[実行]を選択します。
レコードの数によっては、シミュレーションに少し時間がかかる場合があります。実行が完了すると、 最新の解決可能性 とその他のシミュレーション結果が表示されます。

3. 手動で実行する代わりにシミュレーションを実行する時間とスケジュールを指定するには、[スケジュール設定済みジョブの有効化] を選択します。
シミュレーションは、日次、週次、または月次ベースで、特定の時間、分、秒単位で実行できます。スケジュールを設定したら、[保存]を選択します。スケジュール設定済みジョブをキャンセルするには、[このシミュレーションを自動的に実行] を無効にします。各シミュレーションに対して、次の情報が表示されます。

シミュレーション結果

フィールド	説明
開始時間	シミュレーションが開始された日時。
完了時間	シミュレーションが終了した日時。
進行状況	シミュレーションの実行された割合。
トレーニングされた最新バージョン	シミュレーションに使用される機械学習モデルのバージョン番号。
ステータス	シミュレーションのステータス： ○ 完了:シミュレーションの実行が完了しました。 ○ 準備完了：シミュレーションを実行する準備ができました。 ○ 実行中：シミュレーションが進行中です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ キャンセル：シミュレーションが停止しました。 ○ 完了：シミュレーションが完了しました。 ○ エラー：シミュレーションでエラーが発生しました。
合計レコード	シミュレーションで評価されたレコードの合計数。
解決率 (%)	IAR シミュレーションがアクティブなトピックを持つアクティブなインテントと一致すると予測したケースの割合です。

4. [実行] > [開始時間]内のリンクを選択して、個々の実行のシミュレーションの詳細を表示します。

実行の詳細

フィールド	説明
解決可能性	アクティブなインテントがあり、アクティブなトピックにマッピングされているインシデントの割合。
非アクティブなトピック	アクティブではなく、ユーザーに表示されないインテントに現在マッピングされている 仮想エージェント トピック。IAR 構成のインテントからトピックへのマップテーブルを使用してアクティブなトピックを選択するか、 仮想エージェント デザイナーに移動してトピックをアクティブ化します。
マップされたインテント：アクティブ	ケースの説明から正常に予測され、インテントからトピックへのマップテーブルでアクティブなインテント。
マップされたインテント：非アクティブ	インテントからトピックへのマップテーブルで利用可能であるがアクティブではない予測インテント。
インテントが見つかりません	レコードの説明が利用可能などのインテントとも一致しませんでした。
マッピングされていないインテント	ケースの説明から正常に予測されたが、インテント自体が構成のインテントからトピックへのマップテーブルに追加されていないインテント。これらのインシデントの範囲を拡大するには、追加のインテントをテーブルに追加します。

イシュー自動解決の構成設定

イシュー自動解決 (IAR) アプリケーションに使用できるさまざまな構成設定について説明します。たとえば、イシュー自動解決の構成のステータスを確認し、組織のニーズに合わせて各構成設定をオフにするか編集するかを決定できます。

次の表は、イシュー自動解決で利用可能な構成設定を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:

設定を変更するには、[すべて] > [問題の自動解決] > [設定] に移動します。

タスク構成

タスクの処理中にテーブル、デフォルト、タスクテンプレートを指定します。

設定	定義
テーブル	イシュー自動解決アプリケーションが処理するテーブルの名前。
発動タイプ	ケースが作成されたときのビジネスルールまたは API オンデマンドのいずれかを介して、イシュー自動解決アプリケーションをトリガーします。
アサイン先	イシュー自動解決アプリケーションによって処理されているケースの担当者。
要求者	この問題に関して支援を要求しているユーザー。
タスク割り当てテンプレート	ユーザーにアサインされるときにフィールドと値を設定するテンプレート。
タスク解決テンプレート	問題が解決されたことをユーザーが示すときにフィールドと値を設定するテンプレート。
タスク完了テンプレート	一致したトピックの会話フローが実行中の中間ステータス時に、フィールドと値を設定するテンプレート。
未解決のタスクテンプレート	エンドユーザーがエージェントの支援を要求するときにフィールドと値を設定するテンプレート。

エントリおよび終了基準

IAR を介して処理された問題のエントリ基準と終了基準を設定します。

設定	定義
入力条件	イシュー自動解決アプリケーション用に処理されるレコード。エントリ条件に一致する問題のみが、イシュー自動解決アプリケーションによって処理されます。
終了条件	機械学習プロセスが完了したときにイシュー自動解決アプリケーションが処理を停止する条件。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機械学習モデルの設定

IAR で使用する機械学習モデルを選択します。使用するトレーニング言語を選択し、必要に応じてインテント識別のためにモデルをトレーニングします。機械学習モデルには、英語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、日本語、オランダ語、イタリア語、ポルトガル語が含まれています。ユーザーの新しい言語を設定するには、[トレーニング詳細] [トレーニング言語] で言語を追加し、[トレーニング] を選択します。より正確なインテント予測を行う場合は、IAR を有効にする前にモデルを調整して公開します。「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください

設定	定義
トレーニング言語	機械学習モデルのトレーニングを実行する必要がある言語。
構成言語	イシュー自動解決の構成に関連付けられた機械学習モデルの概要。
再トレーニング頻度	機械モデルをトレーニングデータで再トレーニングする必要がある間隔。
詳細	有効にできる詳細設定。
予測フィールド	問題を処理するための入力として使用されるフィールドのリスト。
前処理拡張	機械学習 API によって処理される前に、問題のデータクリーンアップまたは操作を実行するサーバースクリプト。前処理スクリプトは、[詳細設定] が有効な場合にのみ使用できます。
後処理拡張	機械学習 API の結果に対して追加のアクションを実行するサーバースクリプト。後処理スクリプトは、[詳細設定] が有効な場合にのみ使用できます。

AI Search 設定

設定	定義
AI Search を適用	関連する仮想エージェントトピックが見つからない場合に配信される AI Search の結果。
検索アプリケーション	検索ソース、取得する検索結果の数など、詳細な AI Search 設定。
検索結果ポータル	任意の応答チャネルのユーザーに推奨事項を配信するときにリンクで使用するポータル。
AI Search 表示トピック	AI Search を実行し、結果を表示する仮想エージェントトピック。
EVAM 定義	さまざまなデータソースの検索結果を、カードとリストでエンドユーザーに表示する方法の定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックマップに対するインテント設定
トピックマップに対するインテントを入力し、「true」または「false」を使用して解決を設定します。カーソルを合わせ、「true」または「false」を選択して編集します。

設定	定義
トピックマップに対するインテント	インテントとそれに関連する仮想エージェントトピックのリスト。問題が特定されると、対応するトピックが自動解決のためにユーザーに配信されます。

AI Search 設定

設定	定義
AI Search を適用	関連する仮想エージェントトピックが見つからない場合に配信される AI Search の結果。
検索アプリケーション	検索ソース、取得する検索結果の数など、詳細な AI Search 設定。
検索結果ポータル	任意の応答チャネルのユーザーに推奨事項を配信するときにリンクで使用するポータル。
AI Search 表示トピック	AI Search を実行し、結果を表示する仮想エージェントトピック。
EVAM 定義	さまざまなデータソースの検索結果を、カードとリストでエンドユーザーに表示する方法の定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定

管理者ユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも *1* つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI *Search* が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の *3* つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI *Search* トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、Service *Portal* で仮想エージェントを有効にします。少なくとも *1* つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、管理者ユーザーは *Slack* 上に *Conversational Integration with Microsoft Teams* をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- *SMS* を応答チャネルとして追加するには、Twilio *Notify* アプリをインストールし、Conversational *SMS Integration with Twilio* を設定します。

設定	定義
フォローアップシーケンス	転送コンテンツをユーザーに配信する方法のオプション： • [すべて]：利用可能なすべての応答チャネルでユーザーに転送コンテンツを配信します。 • [最初の一致]：ユーザーが対応できるアクティブなチャネルで、応答チャネルリストで定義された順序で転送コンテンツを配信します。
応答チャネル	ユーザーに転送コンテンツを送信するために使用可能な応答チャネルのリスト。 [フォローアップシーケンス] が [最初に一致] に設定されている場合、応答チャネルの順序によって、ユーザーへの連絡に使用されるチャネルが決定されます。順序番号を調整して、優先順位を変更できます。 メールをアクティブなチャネルとして設定するには、メールプロパティを設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定
管理者ユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも *1* つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI *Search* が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の *3* つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI *Search* トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、Service *Portal* で仮想エージェントを有効にします。少なくとも *1* つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、管理者ユーザーは *Slack* 上に *Conversational Integration with Microsoft Teams* をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- *SMS* を応答チャネルとして追加するには、Twilio *Notify* アプリをインストールし、Conversational *SMS Integration with Twilio* を設定します。

(続く)

設定	定義
	チャットボットをアクティブな応答チャネルとして設定するには、Glide 仮想エージェントプラグインが必須であり、仮想エージェント通知を有効にする必要があります。 SMS をアクティブな応答チャネルとして設定 Twilio Notify するように構成する必要があります。
初期推奨事項メール	AI Search の推奨事項が見つかったときにユーザーに転送コンテンツを配信するために使用されるメールテンプレート。
カタログ送信済みメール	イシュー自動解決アプリケーションが作成した推奨事項からカタログアイテムが送信されたときにユーザーに通知するために使用されるメールテンプレート。
SMS 通知の電話	Twilio Notify SMS をユーザーに配信するために使用する電話番号。
初期推奨事項 SMS	AI Search の推奨事項が見つかったときにユーザーに転送コンテンツを配信するために使用される SMS テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答チャネルの設定
管理者ユーザーおよび *iar_admin* ロールを持つユーザーは、仮想エージェント、メール、または *SMS* を使用して、解決策の配信先を設定できます。

少なくとも *1* つのトピックマップへのインテントがアクティブな場合、VA 応答チャネルは必須です。AI *Search* が有効になっている場合は、メール、SMS、VA の *3* つの応答チャネルのいずれかが必須である必要があります。

VA が応答チャネルとして選択されている場合、ユーザーは、VA を開いて通知に応答するように促す追加のコメントもポータルで受信します。メールテンプレートも更新され、AI *Search* トピックのプレビューが表示されるようになり、エンドユーザーがメールのコンテンツ自体をよりよく理解できるようになりました。

これらは応答チャネルの前提条件です。

- 仮想エージェントを応答チャネルとして追加するには、Glide 仮想エージェントをインストールし、Service *Portal* で仮想エージェントを有効にします。少なくとも *1* つのアクティブなチャネルで通知を有効にする必要があります。組織のニーズに応じて、管理者ユーザーは *Slack* 上に *Conversational Integration with Microsoft Teams* をインストールすることもできます。
- メールを応答チャネルとして追加するには、通知でメール送信が有効になっていることを確認します。メール通知の設定方法に関する詳細については、「送信メールの構成」を参照してください。
- *SMS* を応答チャネルとして追加するには、Twilio *Notify* アプリをインストールし、Conversational *SMS Integration with Twilio* を設定します。

(続く)

設定	定義
カタログ送信済み SMS	イシュー自動解決 アプリケーションが作成した推奨事項からカタログアイテムが送信されたときにユーザーに通知するために使用される SMS テンプレート。

SLA とリマインダー
SLA エンジンとタスク *SLA* のどちらを使用するかを選択できます。

設定	定義
SLA エンジンを使用	さらなる柔軟性と機能を提供するタスクベースの SLA エンジンを使用します。
自動解決リマインダー	リマインダーのリストと、リマインダーの配信に使用されるメールテンプレートと SMS テンプレートが含まれます。 メールテンプレートと SMS テンプレートを使用してリマインダーを送信する SLA の割合を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA とリマインダー
SLA エンジンとタスク *SLA* のどちらを使用するかを選択できます。

(続く)

設定	定義
	自動解決リマインダーを送信するには、**[SLA** エンジンを使用] を **true** に設定する必要があります。 注: SMS 通知テンプレートは、Notify アプリがインストールされている場合にのみ使用できます。
タスク SLA	問題が イシュー自動解決 アプリケーションにアサインされてから、まだ解決されていない場合に、問題がライブエージェントに自動的に再アサインされるまでの期間。

レビュー

設定	定義
レビュー	**[IAR** を有効にする] を選択する前に構成を確認する機会を与えます。

イシュー自動解決診断チャット

管理者ユーザーは、想定どおりに対処されなかった問題が発生した場合に、イシュー自動解決の設定と機能のトラブルシューティングを行うためにチャットの会話を開始できます。

診断チャットの有効化

イシュー自動解決診断ツールを有効にするには、管理者ユーザーが制限付き発信者アクセス特権テーブルで、特定の制限付き発信者アクセスレコードを [許可] に設定する必要があります。

許可するレコードを特定するには、次の手順に従います。

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス.
2. Source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12 (スクリプトインクルード：IARIssueNotAssignedDiagnostic) でレコードをフィルタリングします。
3. 各レコードに移動し、ステータスを [許可]に変更します。

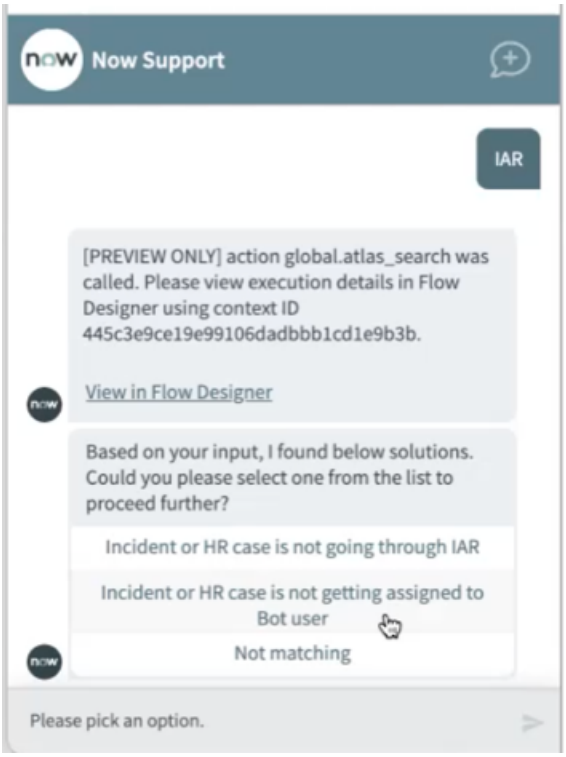
診断会話フロー

管理者ユーザーがチャットウィンドウに「IAR」と入力してイシュー自動解決に関する会話を開始し、次の 2 つの問題のいずれかを選択します。

- インシデントまたはケースがボットユーザーにアサインされていない (Incident or HR case is not getting assigned to Bot user)
- インシデントまたはケースがイシュー自動解決を経由していない (Incident or HR case is not going through IAR)

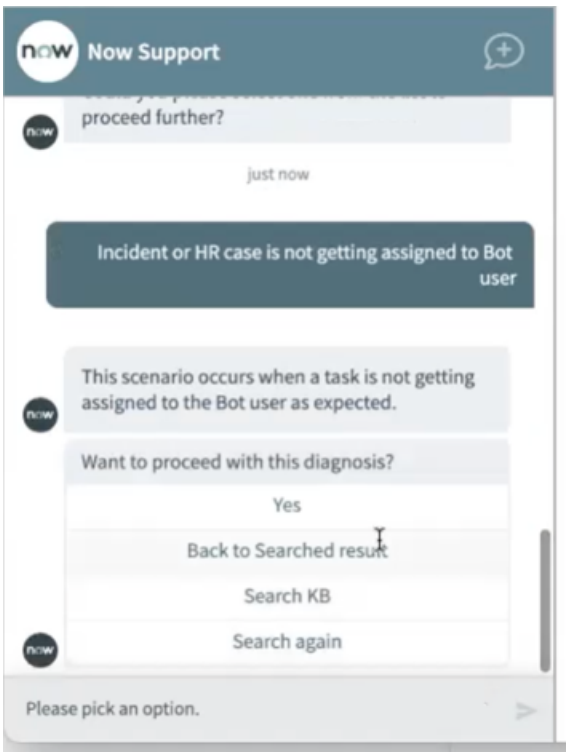
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



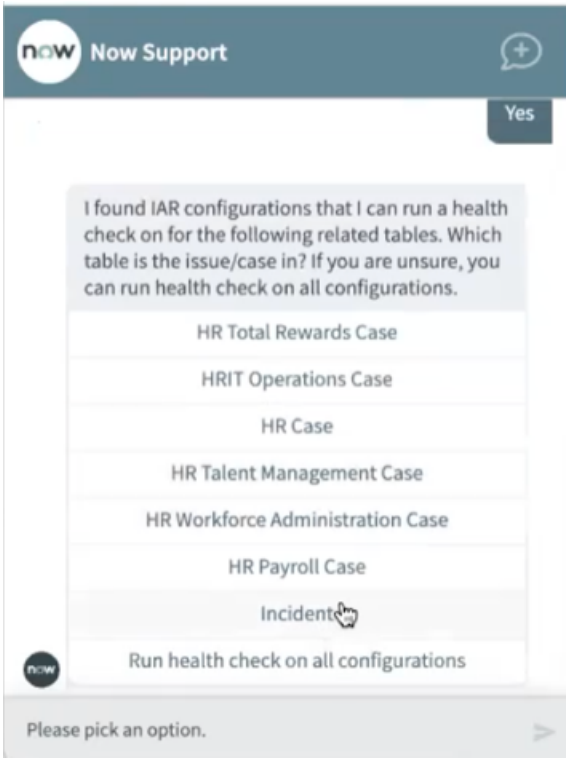
会話フロー：インシデントまたは **HR** ケースがボットユーザーにアサインされていない

1. 選択を確定するか、検索に戻るか、KB 記事を検索します。



2. サポートが必要なケースまたはインシデントのタイプを選択するか、イシュー自動解決のすべての構成を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



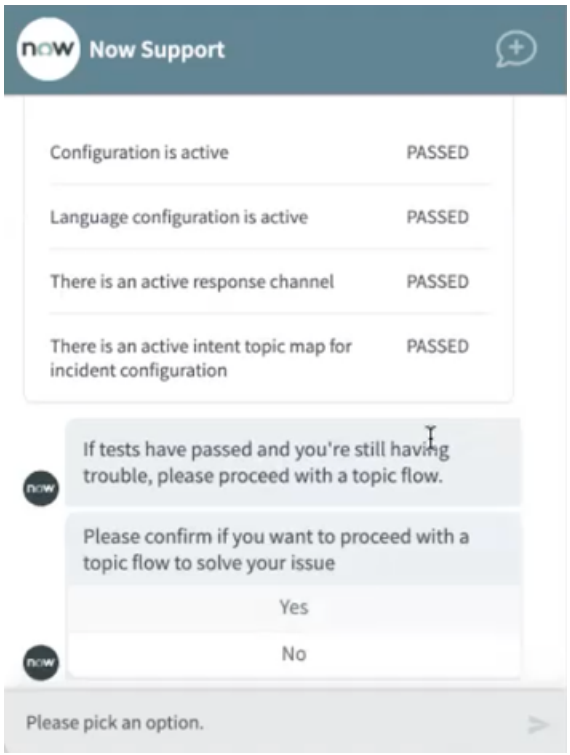
3. 診断ツールはイシュー自動解決の構成と設定について分析を実行し、結果を表示します。診断では、次の条件を確認します。
   - 予測サーバーが稼働している。
   - 既存のイシュー自動解決構成がある。
   - 構成がアクティブである。

   選択した構成タイプの健全性チェックも実行され、インシデントまたはケースがイシュー自動解決に対して適切に構成されているかどうかが判断されます。インシデントの診断では、次の条件を確認します。
   - イシュー自動解決構成がアクティブである。
   - 言語構成がアクティブである。
   - アクティブな応答チャネルがある。
   - インシデント構成には、アクティブなインテントトピックマップがある。

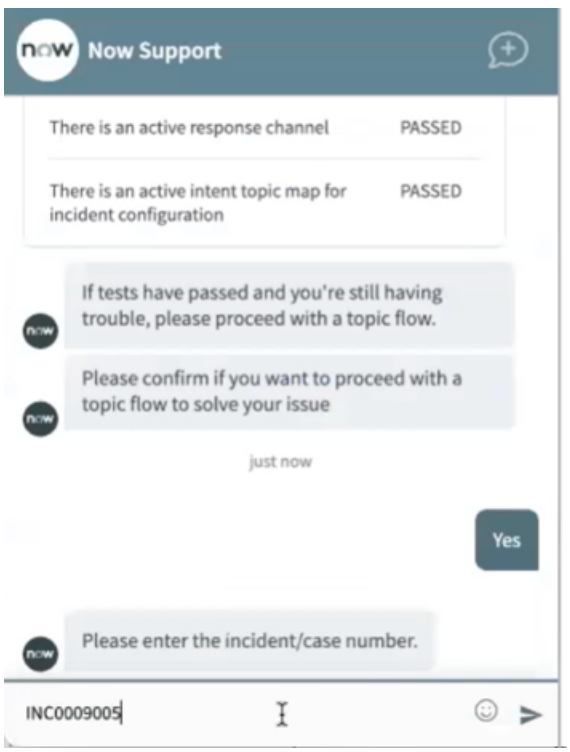
   ケースの診断ではさらに、AI 検索 が有効になっていることも確認され、インテントトピックマップは確認されません。すべての設定が正しくても問題が解決しない場合、ユーザーは会話を続行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インシデントまたはケース番号を入力し、それが正しいことを確認します。



ボットは、入力した番号を確認するように求めます。

5. 診断ツールは問題を分析して、次の条件が満たされているかどうかを判断します。

自動翻訳

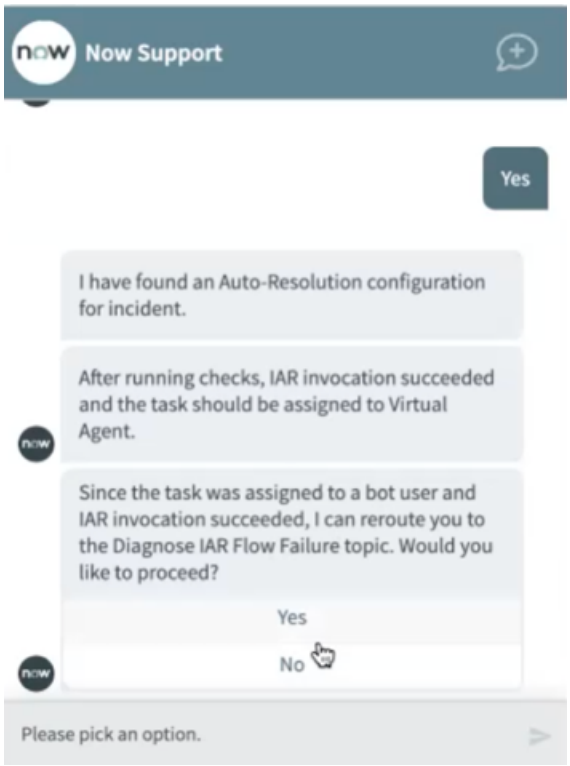
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成のトリガー条件がインシデントまたはケースの値と一致している。
- ビジネスルールの順序が最上位である。
- インシデントまたはケーステーブルにイシュー自動解決のトリガービジネスルールが 1 つだけあり、それがアクティブである。

提案で問題が解決しない場合、さらに分析を実行できます。

会話フロー：インシデントまたはケースがイシュー自動解決を経由していない

1. イシュー自動解決に関する機能の問題を診断するという選択内容を確定します。

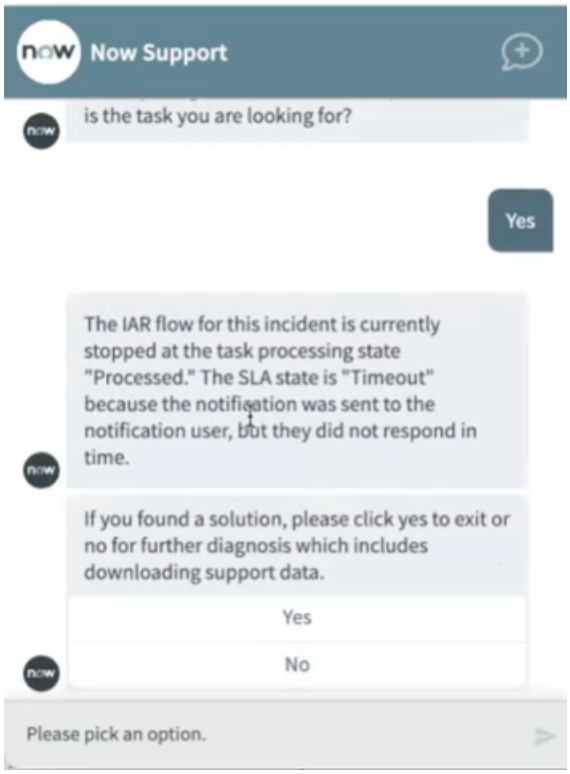


2. 診断ツールは、次の条件を確認します。
   - インテント予測が成功した (インシデントのみ)。
   - 重要度が正しく、AI 検索 がアクティブである (ケースのみ)。
   - 通知が送信された。
   - エンドユーザーが通知に応答した。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの確認のいずれかで問題が明らかになった場合、診断ツールは考えられる解決策を表示します。ユーザーはそれらの解決策で問題を解決できたかどうかを選択します。またはさらに分析を実行することを選択できます。



関連情報

Conversational Interfaces 診断ツール

仮想エージェントデザイナーを始めましょう

仮想エージェントデザイナー は、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。ユーザーが一般的な作業の問題を解決するのに役立つトピックを設計したり、セルフサービスのタスクを通してサポートしたりできます。

仮想エージェントの会話はトピックで定義されます。トピックを構築する場合、会話のロジックを構築するために使用できるさまざまなコンポーネント (コントロール) と、ユーザーに表示される応答があります。

仮想エージェント では、生成 AI、Natural Language Understanding (NLU)、またはキーワードのいずれかを使用して、ユーザーの要求を適切な会話またはトピックと照合できます。生成 仮想エージェント AI を介してNow Assist、ユーザーの要求を目的の会話またはトピックと一致させることができます。 は仮想エージェント、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI スキルを使用して、回避率を向上させ、トピック検出 (NLU) に必要な自然言語理解 (NLU)時間のかかる作業量を削減します。Now Assistin 仮想エージェントを使用するとNow Assist、 内仮想エージェントデザイナーからモデルをテストおよび公開できます。

キーワードトピック検出では、トピック作成者はキーワードをトピックに関連付けます。NLU トピック検出では、トピック作成者はトピックを NLU モデル内のインテントに関連付けます。インテントは、ユーザーが達成したいことを記述します。ユーザーの発言はインテントと照合され、ユーザーにとって最も適切なトピックが決定されます。トピックをモデルおよびインテントに関連付けることを「マッピング」と呼びます。

ServiceNow NLU を使用している場合、仮想エージェントデザイナーは NLU ワークベンチ と統合されるため、インターフェイスを離れることなく、トピックを新規または既存のモデルやインテント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

にマップできます。さらに、発言の変更、モデルのテスト、トレーニング、公開を仮想エージェントデザイナー内から行うこともできます。

仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ

仮想エージェントデザイナーを開くと、トピックランディングページに、インスタンス内のオブジェクトが一覧表示されます。これらのオブジェクトには、トピック、トピックブロック、カスタムコントロール、セットアップトピック、および雑談トピックが含まれます。仮想エージェントデザイナーでは、[トピック] ページでこれらのオブジェクトのアクセス、作成、および編集ができます。

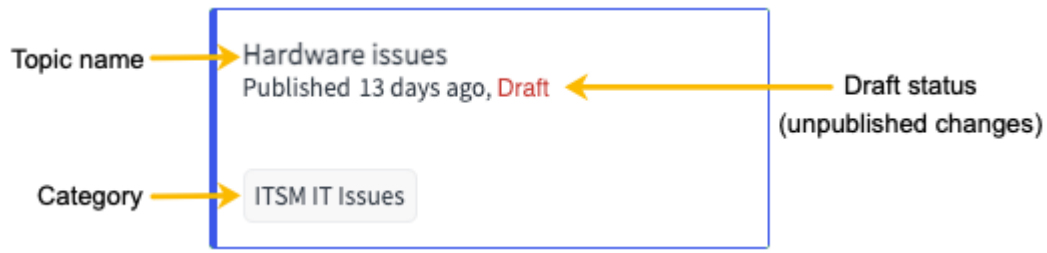
アクティブなトピックをテストしてプレビューし、意図したとおりに機能するか確認することもできます。また、トピックをソートして検索することもできます。トピックが多い場合は、ソートフィルターを使用して、トピックをすばやく整理して検索します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ」を参照してください。

各トピックカードはオブジェクトを識別し、次の基本情報を提供します。

- 名前：オブジェクト名。オブジェクトがトピックブロックまたはカスタムコントロールの場合は、オブジェクトタイプのアイコンも表示されます。
- 公開済みステータス：アイテムが最後に公開された時間 (分、時、日、月) とステータス。ステータスは、オブジェクトが読み取り専用かどうかも示します。

  ソーステンプレート：構築済みトピックでは、名前に「template 」という単語が含まれています。これらの事前定義された会話テンプレートを複製して使用できます。
- ドラフトステータス：公開済みアイテムを更新したがまだ再公開していない場合、[公開済み] ステータスは [ドラフト] としてマークされます。これにより、まだ処理中のアイテムをすばやく特定できます。
- 変更日時 (Modified)：アイテムが最後に更新された時間 (分、時、日、月）。
- カテゴリ：トピックまたはオブジェクトが属するグループのタイプ。

公開ステータスとカテゴリが記載されたトピックカードの例



トピックのプロパティ

トピックの [プロパティ] タブを使用して、仮想エージェントオブジェクトとその使用方法を識別します。指定できるプロパティは、インスタンスで使用されるトピック検出の方法 (LLM、NLU、またはキーワード) によって異なります。たとえば、[全般設定] ページで NLU を有効にした場合、[プロパティ] タブには、このトピックの NLU モデルとインテントを識別するためのフィールドが含まれます。または、LLM トピックを有効に Now Assist して操作している場合は、[プロパティ] タブに、トピックで実行する内容と使用するアシスタントのフィールドが表示されます。

[プロパティ] タブを使用して、次の操作を行います。

- オブジェクトの名前とタイプ (トピック、 トピックブロック、 カスタムコントロールなど) を指定します。
- モデルタイプ、トピックの目的、および顧客に対して Now Assist このトピックを実行できるアシスタントを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックを使用するユーザーと、トピックを実行できるチャネルを制御します。
- ライブエージェント変数をトピックに関連付けます。
- トピックにキーワードを追加するか、トピックを ServiceNow NLU モデルとインテントにマップします。

詳細については、「[トピックのプロパティ] タブ」を参照してください。

トピックフロー

トピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを作成または更新するときは、[フロー] タブで会話フローを構築します。デフォルトのビューでは、フローはダイアグラムのように見えます。ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティのコントロールを使用してフローを定義します。トピックと NLU モデル (使用されている場合) のステータスがウィンドウの右上隅に表示されます。

仮想エージェントデザイナーの [テーブルビュー] オプションに、会話フロー内のノードが、ダイアグラムではなくテーブルとして表示されます。各ノードは、テーブル内の対応する行で識別されます。これらのテーブル行を使用して、ノードを追加、変更、または削除できます。

たとえば、キャンバスにコントロールをドラッグ アンド ドロップする代わりに、[新しいノードの追加] を選択して、テーブル内の適切な行にノードを挿入できます。特定の行 (ノード) にフォーカスを移動すると、そのノードに対応するプロパティシートが表示されます。

デザインを作成または更新するときに、[テーブルビュー] オプションを使用してダイアグラムビューとテーブルビューを切り替えると便利な場合があります。会話に多くのノードが含まれている場合、テーブルビューで会話内のすべてのノードをすばやく確認できます。[テーブルを検索] オプションを使用すると、特定のノードまたはコントロールをすばやく見つけることができます。

このタブを使用して、次の操作を行います。

- トピックのフローを設計します。
- トピックのスクリプト変数の定義。
- トピックでシステム派生エンティティを使用します。
- トピックフローにノードレス NLU エンティティを追加します。

詳細については、「トピックの [フロー] タブ」を参照してください。

NLU モデルとインテントマッピング

インスタンスで NLU を有効にした場合、 仮想エージェントデザイナーでトピックに **[NLU** インテント] タブを使用できます。[プロパティ] タブでトピックをモデルとインテントにバインドしたら、**[NLU** インテント] タブを使用して次の操作を実行できます。

- 発言と関連エンティティを確認および編集します。
- NLU モデルをトレーニング、テスト、および公開します。

  ユーザーの発言を使用してトピックモデルをテストし、適切なインテントとトピックがトリガーされるかどうかを確認します。エンティティ認識をテストすることもできます。

> **注:**
> virtual_agent_admin ロールには、トピック作成者が ServiceNow モデルで作業できるようにする nlu_admin ロールが含まれています。

このタブの詳細については、「トピックの [NLU インテント] タブ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピック言語

[言語] タブには、インスタンスでアクティブ化された言語のトピックの翻訳ステータスが表示されます。NLU を使用している場合は、そのトピックの言語マッピングも確認できます。

[言語] タブを使用して、次の操作を行います。

- アクティブ化された言語プラグインの翻訳ステータスを表示します。
- 特定の言語でトピックを表示してテストします。
- トピックの翻訳を編集します。
- 追加の言語でトピックの翻訳を要求します。
- NLU 言語マッピングとエンティティマッピングを表示または変更します。

詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

このタブの詳細については、「トピックの [言語] タブ」を参照してください。

仮想エージェントトピックの設計

ユーザーが送信したインシデントを表示できるようにする仮想エージェントのトピック例の設計について説明します。この例では、会話フローを構築するために使用できるさまざまな設計のコントロールを紹介します。

仮想エージェントのツールと機能を使用すると、人の介入なしで解決できる多くの問題に対処する会話を開発できます。製品とその機能に慣れると、会話を開発するための最も重要なツールの 1 つとして創造性を発揮できるようになります。

より迅速に開始するために、仮想エージェントでは次のリソースを利用できます。

構築済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル

以下の事前定義された会話は、ケースの作成や更新、よくある質問への回答の提供など、各ビジネスエリアで共通のセルフサービスタスクを持つユーザーに役立ちます。使用する構築済みトピックを複製し、組織に合わせてカスタマイズします。

仮想エージェントのトピックの推奨事項

トピックの推奨事項アプリを使用して、組織に迅速に実装できる構築済みの仮想エージェントトピックを特定します。トピックの推奨事項は インテントディスカバリー を使用して組織からのデータを分析し、組織が活用できる構築済みの関連トピックや、作成すると役立つ新しいトピックを見つけます。

会話デザインの開始

仮想エージェントデザイナーのコントロールと再利用可能な会話要素を使用して、仮想エージェントとエンドユーザー間の会話のダイアログを作成します。開始する前に必要な準備があります。

会話のユースケースを特定する。

会話トピックを使用するユーザーと目標を決定します。たとえば、ユーザーの問題を解決する、セルフサービスタスクを使用してサポートする、などです。トピックの重要な要件の収集に加えて、目標を達成するために必要なユーザーの情報を特定します。

たとえば、時間外のサポート要求や他の利用可能な測定基準を確認することで、一般的な問題、ユースケース、および顧客の要求や目標を特定することができます。そこから、仮想エージェントが支援できる繰り返しの要求または問題を予測できます。

会話の構造を決定する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話のフローを考える際に、解決への直接の道のりを特定します。その後、ユーザーが提供する情報に応じて、会話が分岐する可能性がある代替パスについて検討します。各分岐をどのように処理し、ユーザーが会話の前のポイントにループバックするかどうかを考慮します。

会話には、開始 (挨拶)、中間、および終了があり、フォローアップするサーベイまたはインシデント番号を含めることができます。途中で、問題に応じてユーザーがどのようにトピックを切り替える必要があるかを検討します。

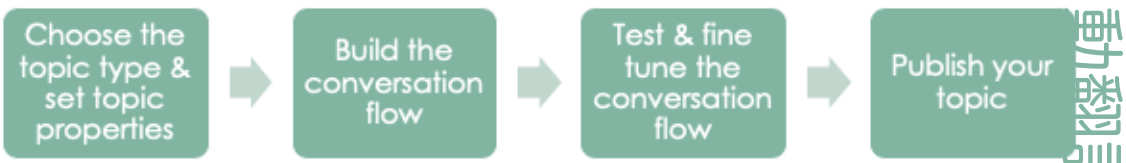
自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合は、会話セッション中にユーザーがトピックを切り替えることができるシナリオを考えてみましょう。たとえば、ユーザーがトピック全体の変更を望む場合があります。または、ユーザーは、おそらく仮想エージェントと「雑談」するため、横道にそれてコンテキスト外に見える質問をすることもあります。会話中にトピックを切り替えた後に、ユーザーが元の会話を再開できるようにするかどうかを決定します。

また、構築済みのセットアップトピック、会話トピック、およびトピックブロック (特定のデザインステップとロジックを実行する再利用可能なサブフロー) を確認することもできます。これらの構築済みアイテムを使用できるかどうかを判断し、必要に応じてカスタマイズすることを検討してください。

仮想エージェントデザイナーでのデザインプロセスを理解する

仮想エージェントデザイナーでトピックを作成する場合、デザインプロセスには次の基本的なステップが含まれます。

トピックデザインプロセス



自動翻訳

トピックプロパティは、トピックをデザインおよび使用するさまざまな方法を決定します。たとえば、トピックを使用するユーザーと、トピックの使用方法やタイミングに影響を与える条件を制御できます。ServiceNow 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合、NLU モデルおよびインテントをトピックに関連付けることができます。さまざまなオブジェクトに定義するプロパティの詳細については、「仮想エージェントトピックを作成する」、「再利用可能なトピックブロックの作成」、および「カスタムコントロールの作成」を参照してください。

次の分野の知識を持つ (始める前に知っておくべきこと)

- ServiceNow プラットフォームとアプリケーションのテーブル構造に関する一般的な知識。
- NLU を使用している場合は、インテント、エンティティ、および発言が NLU モデルでどのように使用されるかについての理解。
- 会話デザインでスクリプトを使用している場合は、HTML、JavaScript、および REST 統合についての理解。

会話の構造を計画する

仮想エージェントトピックを実装する最初のステップでは、トピックの内容を決定します。想定される対象者と、会話を使用するときの対象者の目的を考えてみましょう。この例では、このトピック例の目的は、エンドユーザーが送信したインシデントのステータスを確認できるようにするためのフ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローを作成することです。このトピックには、ユーザーがインシデントにコメントを追加するためのオプションが含まれています。

この目標を念頭におくと、トピックには次の要素が必要です。

- ユーザーがインシデントを選択するためのプロンプト
- インシデントのステータスを示す出力
- ユーザーがコメントしたいかどうかを尋ねるプロンプト
- その答えの会話を分岐するユーティリティコントロール
- ユーザーがコメントを入力するためのプロンプト
- インシデントのコメントとしてユーザー入力を追加するユーティリティコントロール

仮想エージェント コントロールを使用した会話フローの構築

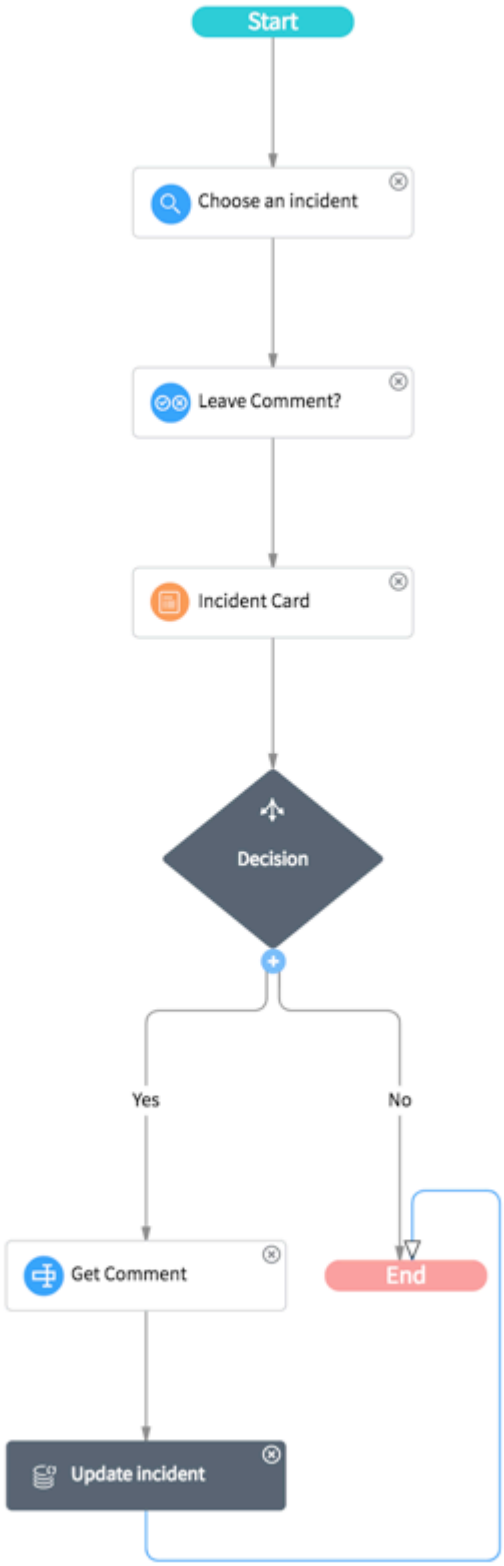
会話は次のようなダイアログフローに似ています。

重要:
このフローは、完成したフローがどのようなものかの概要を示すためのものです。トピックは段階的に構築し、頻繁にテストするため、最初にレイアウト全体を構築する必要はありません。テストでは、機能とユーザー エクスペリエンスの両方を考慮してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完成した会話フロー



会話内のコントロールの設定

この例では、トピックプロパティが設定された後、仮想エージェントデザイナーで会話フローを定義することから始めます。会話は開始ノードで始まり、終了ノードで終了します。

自動翻訳

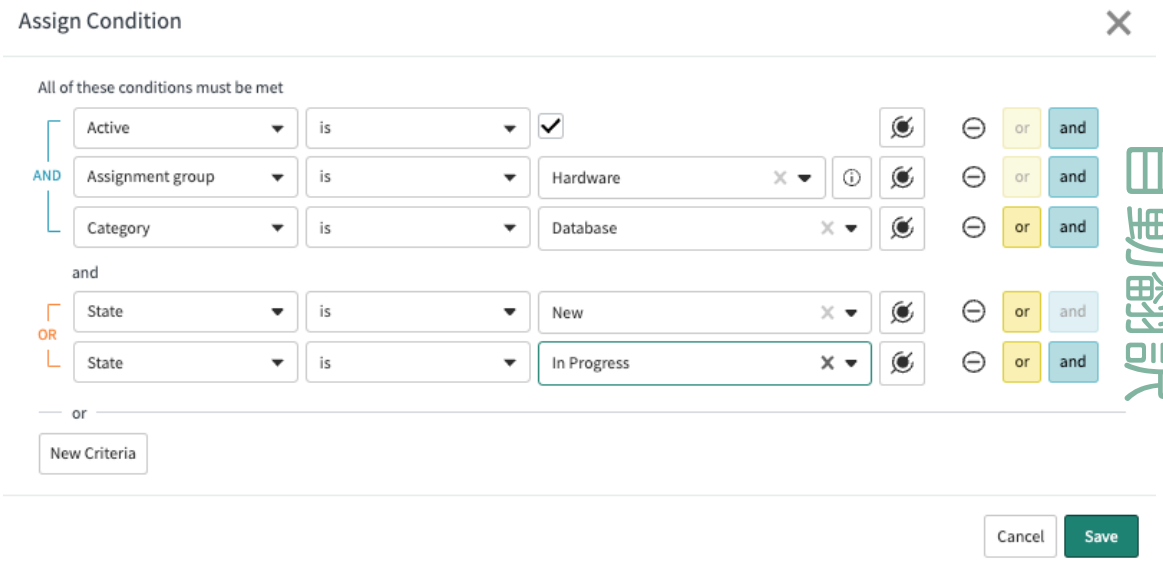
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 仮想エージェントデザイナー で、ダイナミック選択肢コントロールを会話フローに追加します。このコントロールは、インシデントの選択に使用されます。
   a. [ノード名] プロパティで「インシデントを選択」と入力します。変数名「choose_an_incident」が、コントロール用に自動生成されます。
   b. [プロンプト] プロパティで、インシデントを選択する前にユーザーに表示されるテキストを入力します。
   c. [選択肢の入力方法] プロパティで、[レコード] を選択します。
   d. [テーブル] プロパティで、[インシデント *[incident]*] を選択します。
   e. [フィルターの選択肢] プロパティで、[条件] オプションを選択し、条件を作成します。
      - [アクティブ] が [true] かつ [アサイン先グループ] が [ハードウェア] かつ [カテゴリ] が [データベース]

        AND

      - ステータスが [新規] または [対応中]

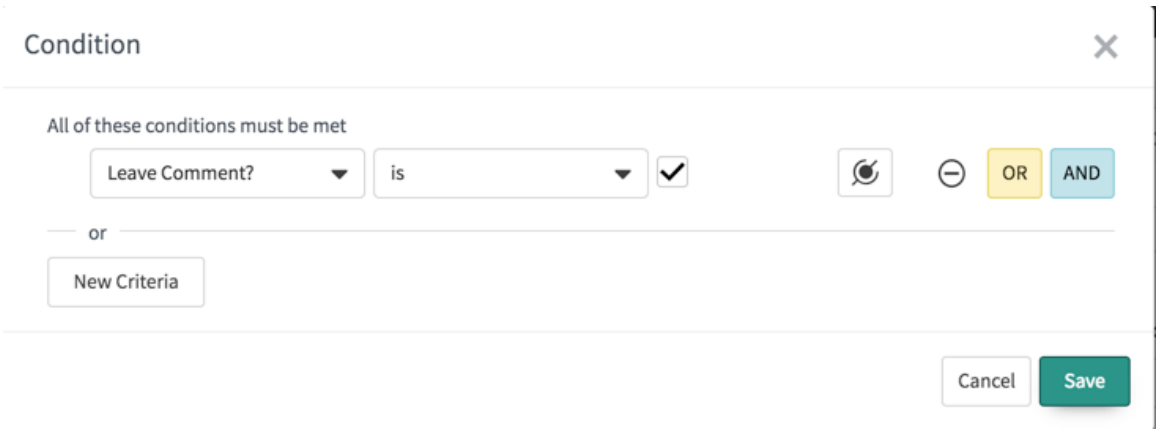
        条件ビルダーの例



2. カードコントロールをフローに追加します。このコントロールは、前のステップの [ダイナミック選択肢] で選択されたレコードの情報を表示します。
   a. [ノード名] プロパティに「ステータスカード」と入力します。
   b. [カードタイプ] プロパティで、[レコード] を選択します。
   c. [レコード] プロパティで、[インシデントの選択] を選択します。この選択は、前のステップで作成されたダイナミック選択肢コントロールを参照するため、表示されるデータはそこで選択されたレコードに由来します。
   d. フィールドコントロールで、フィールドを選択します。使用可能なオプションは、選択したレコードでの使用可能なフィールドです。この場合、インシデント テーブルのフィールドが表示されます。
   e. フィールドを選択したら、 [フィールドの追加] オプションをクリックしてカードにフィールドを追加します。カードからフィールドを削除するには、フィールドの右側にある削除アイコンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ブールコントロールをフローに追加します。このコントロールは、はい/いいえの質問をユーザーにプロンプトするために使用されます。この場合、コントロールは、選択したインシデントレコードにコメントを残すかどうかをユーザーに確認します。
   a. [ノード名] プロパティに「コメントを残しますか？」と入力します。変数名「leave_comment_」が、コントロール用に自動生成されます。
   b. [プロンプト] プロパティで、プロンプトの前にユーザーに表示されるテキストを入力します。この場合、インシデントにコメントを残すかどうかをユーザーに尋ねます。
4. 意思決定コントロールをフローに追加します。このコントロールは会話を 2 つの考えられるパスに分岐します。会話が続くパスは、前の手順でユーザーが選択したものによって決まります。
   a. 意思決定コントロールにはプロパティはありませんが、意思決定の下の分岐にはプロパティがあります。デフォルトでは、「*Always*」のラベルが付いた分岐が 1 つあります 。意思決定コントロールの下部にある青いプラスアイコンをクリックします。[常時] というラベルの付いた 2 番目の分岐が表示されます。
   b. 分岐のいずれかをクリックして、この分岐のプロパティにアクセスします。
   c. 名前を「Leave Comment」に変更します。
   d. 条件プロパティで [条件] オプションを選択し、[条件を追加] ボタンをクリックします。Condition Builder を使用して、次のスクリーンショットに示されているように条件を作成します。



   [コメントを残しますか？ **(Leave Comment?)]** の値が *true* の場合、この条件が満たされます。この変数は、前の手順のブーリアンコントロールからの変数です。ユーザーがこのプロンプトで [はい] を選択した場合、会話はこの分岐に従います。
   e. 意思決定の他の分岐をクリックして、この分岐のプロパティにアクセスします。
   f. 名前を「No Comment」に変更します。
   g. 条件プロパティで [条件] オプションを選択し、[条件を追加] ボタンをクリックします。Condition Builder を使用して、次のスクリーンショットに示されているように条件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コメントを残しますか？ **(Leave Comment?)]** の値が *false* の場合、この条件が満たされます。この変数は、前の手順のブーリアンコントロールからの変数です。ユーザーがこのプロンプトで [いいえ] を選択した場合、会話はこの分岐に従います。

h. 作成した 2 つの分岐の 1 つが、会話の 終了ノードを指しています。2 つめの分岐もこのノードにもつながるはずです。その分岐の下部にある矢印をクリックし、 [終了] ノードにドラッグします。

5. 会話の *Leave Comment* 分岐に、テキスト入力コントロールを追加します。このコントロールは、ユーザーからのテキスト入力を要求するために使用されます。

a. [ノード名] プロパティに「コメントを取得する」と入力します。変数名「get_comment」が、コントロール用に自動生成されます。

b. [プロンプト] プロパティで、プロンプトの前にユーザーに表示されるテキストを入力します。この場合、ユーザーにコメントのテキストを尋ねます。

c. 必要に応じて、 詳細 > 確認メッセージ > 入力完了確認 読み取りますこの値は、ユーザーがコメントを入力した後に表示されます。

6. [コメントを取得 *(Get Comment)]* コントロールの下の会話にレコードアクションコントロールを追加します。このコントロールは、前のコントロールに入力されたテキストを、選択したインシデントのコメントとして追加するために使用されます。

a. [ノード名] プロパティに「インシデントの更新」と入力します。

b. [アクションタイプ] プロパティで、[レコードを更新] を選択します。

c. [レコード] プロパティで、[インシデントの選択] を選択します。この選択は、前のステップで作成されたダイナミック選択肢コントロールを参照するため、そこで選択されたレコードは、このレコードアクションコントロールが更新するものと同じです。

d. [フィールド] プロパティで、[フィールドの追加] をクリックします。表示されるポップアップウィンドウでこのレコードから値を選択して、フィールドに値を指定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

e. リストから [追加コメント] フィールドを選択します。

f. [データピルピッカー] アイコン ( ) をクリックし、リストで [コメントを取得 *(Get Comment)*] 入力変数を選択します。このオプションは、前のステップで、ユーザーがテキスト入力コントロールに入力した値を参照します。

g. [保存] をクリックします。

会話のテスト

[テスト] ボタンを使用して、会話フローをテストします。エラーや予期しない動作をすばやく見つけるために、設計プロセス全体を通じてトピックを頻繁にプレビューします。トピックに関する問題の特定と解決の詳細については、「仮想エージェントトピックのデバッグ」を参照してください。

仮想エージェント トピックを作成する

仮想エージェントデザイナーを使用して仮想エージェントトピック (会話) を作成したり変更したりします。ユーザーの要求を満たしたり、ユーザーがタスクを完了するのをサポートするなどの、特定の目的や目標を達成するためにトピックを構築します。

始める前に

次の操作を実行します。

- 「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を見直します。
- 仮想エージェントの設定を構成します。たとえば、(NLU) トピックを作成し 自然言語理解 (NLU) ている場合は、NLU 設定を構成します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。大規模な言語モデル (LLM) トピックを作成する場合は、パネルを Now Assist オンにしてから Now Assist仮想エージェントをオンにします。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」と「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。
- 始める前に会話の計画を立てます。詳細については、「仮想エージェントトピックの設計」を参照してください。
- トピックを作成または更新する前に、適切なアプリケーションスコープにいることを確認してください。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話用の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント **Conversations** のスコープ内にいることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントデザイナー のアプリケーションスコープを変更する」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックを作成すると、そのトピックは公開するまで非アクティブな状態になります。トピックを公開すると、トピックの状態が [アクティブ] に変わり、トピックが仮想エージェントクライアントに自動的に展開されます。

大規模言語モデル (LLM) トピックタイプは、自然言語理解を使用する場合に比べて、迅速かつ簡単に設定できます。仮想エージェントのインテントを選択し NLU たり、モデルをトレーニング NLU したりする必要はありません。詳細については、「の LLM トピック検出 仮想エージェント」を参照してください。

NLU を有効にした場合、[トピックのプロパティ] ページに [Natural Language Understanding (NLU) の設定] セクションが表示されます。このセクションを使用して、トピックに関連する NLU モデルとインテントを指定できます。オプションで、NLU が一致するインテントとトピックを返さない場合に仮想エージェントが代替として使用できるキーワードを指定することもできます。詳細については、「仮想エージェント での Natural Language Understanding (NLU) トピックの検出」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、[作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「トピック作成フォーム」を参照して ください。
4. [作成] を選択します。
5. [フロー] タブで、会話フローを構築します。

フローステップ	説明
コントロールを追加	トピックフローを作成するには： **a.** パレットからユーザー入力、ボット応答、またはユーティリティのコントロールを選択し、キャンバスにドロップします。 コントロールをキャンバスに追加すると、そのコントロールは会話フローのノードになります。 **b.** 各ノードについて、対応するプロパティシートに入力します。トピックのヘッダーバーで、[保存] を選択します。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。 各コントロールと、定義対象の対応するプロパティの詳細については、「ユーザー入力」、「ボット応答」、および「ユーティリティ」を参照してください。 コントロールを追加するときは、コントロールの隅にある黄色の警告バッジまたは赤色のエラー バッジに注意してください。バッジに表示されている数は、プロパティシートの必須情報の欠落など、そのコントロールの問題の数を示す数値を示しています。(バッジまたはプロパティシートの上部にある「未完了」バナーをハイライト表示すると、修正が必要なアイテムの詳細が表示されます)。
ノードを移動	ノードを選択してフローの新しい位置にドラッグし、[保存] を選択します。
ノードを削除	ノードの右上隅にある **[X]** を選択します。トピックのヘッダーバーで、[保存] を選択します。トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。 **注:** フロー内の後続の JavaScript 式で使用されるスクリプト変数を持つノードは削除できません。また、決定ノードは、分岐が 1 つの場合にのみ削除できます。

6. ヘッダーバーの [テスト] を選択して、チャットウィンドウでトピックをテストします。
   隣接するタブでテスト結果を確認できます。詳細については、と/キーワードトピックのテストNLUを参照してくださいLLM トピックテスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistパネル、 またはSlackアプリケーションが環境に合わせて構成されている場合、Microsoft Teamsそれらのチャネルのプレビューオプションがテストボタンリストに表示されます。リストから [**Now Assist** パネルでプレビュー]、**[Microsoft Teams** でプレビュー]、または **[Slack** でプレビュー] を選択して、その環境でトピックをテストします。詳細については、「仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合」を参照してください。

7. トピックの操作が完了したら、トピックヘッダーバーの [トピックに関するその他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[保存] を選択します。
トピックを作成すると、そのトピックは公開するまで非アクティブな状態になります。
トピックヘッダーバーに [保存しています...] というメッセージが表示されます。トーストメッセージ [トピックが正常に保存 されました] が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。

次のタスク
トピックを公開して、そのトピックを仮想エージェントクライアントに展開します。トピックの状態が [アクティブ] に変わります。

特定のコンテキスト (環境) で頻繁に使用される可能性のあるトピックを作成した場合は、そのトピックをデフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスの一部として昇格することを検討してください。

仮想エージェントデザイナーでの **NLU** モデルマッピング

ServiceNow® モデルグループは、トピックと 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの両方のローカライズをより簡単に管理するのに役立ちます。仮想エージェントトピックを新規または既存のモデルグループに、仮想エージェントデザイナーから直接マップできます。

トピックとは、仮想エージェントの会話です。ユーザーは、キーワードまたは NLU トピック検出のいずれかを使用して適切な会話を見つけます。トピック検出用の NLU を使用している場合、トピックは、見込まれるユーザーの発言やその他の情報が含まれた NLU インテントに関連付けられることを意味します。トピックがインテントに関連付けられると、そのインテントにマップされます。NLU モデルは、関連するインテントのグループです。

ServiceNow NLU をオンにしてトピックを作成または編集すると、仮想エージェントデザイナーで次の操作を実行できます。

- トピックを既存のモデルとインテントにマップします。
- トピックを既存のモデルにマップし、インテントを作成します。

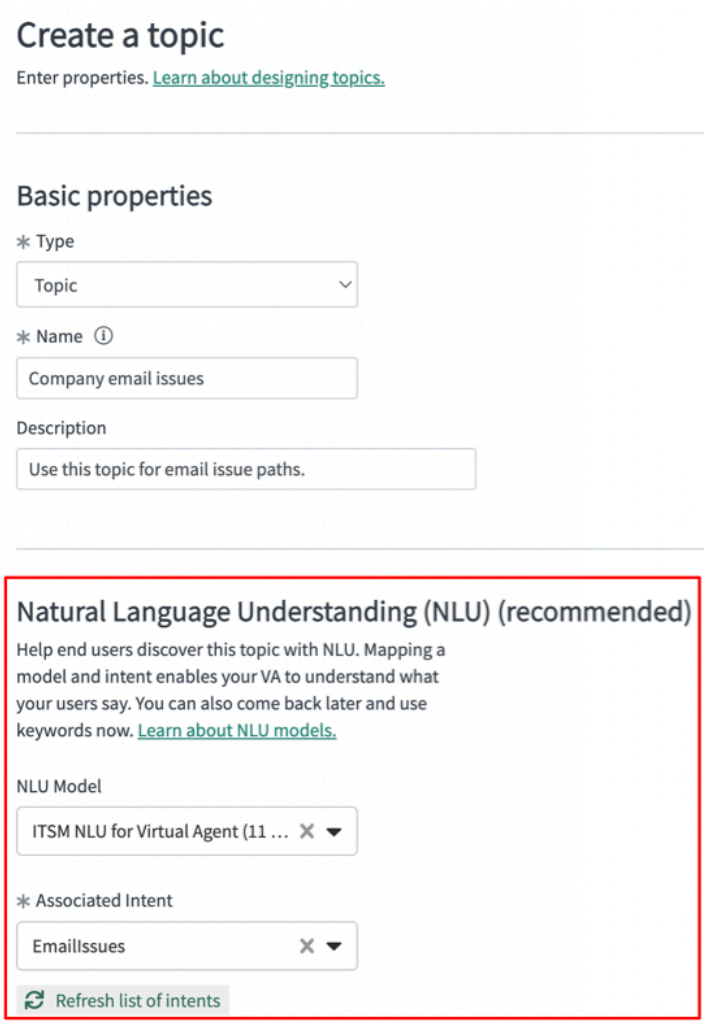
  [NLU 設定] でアクティブ化されているすべての言語に対するマッピングも作成されます。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」を参照してください。

- トピックを作成し、新しいモデルとインテントにマップします。

  [NLU 設定] で複数の言語がアクティブになっている場合は、新しいモデルグループのセカンダリ言語に対するマッピングが自動的に作成されます。詳細については、「多言語の NLU モデルグループへのトピックマッピング」を参照してください。

たとえば、トピックを作成するときに、NLU モデルとそれに関連するインテントを選択できます。次の会社のメールの問題のトピックでは、[NLU モデル] ドロップダウンリストから選択されているモデルは、**ITSM NLU for** 仮想エージェント **(11** 言語) モデルです。NLU モデルを選択すると、インテントリストが更新され、優先インテントを選択できます。このアクションは、NLU インテントをこのトピックにマッピングします。必要に応じて、トピックの [プロパティ] タブから NLU モデルとインテントの選択を後で変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



多言語の **NLU** モデルグループへのトピックマッピング

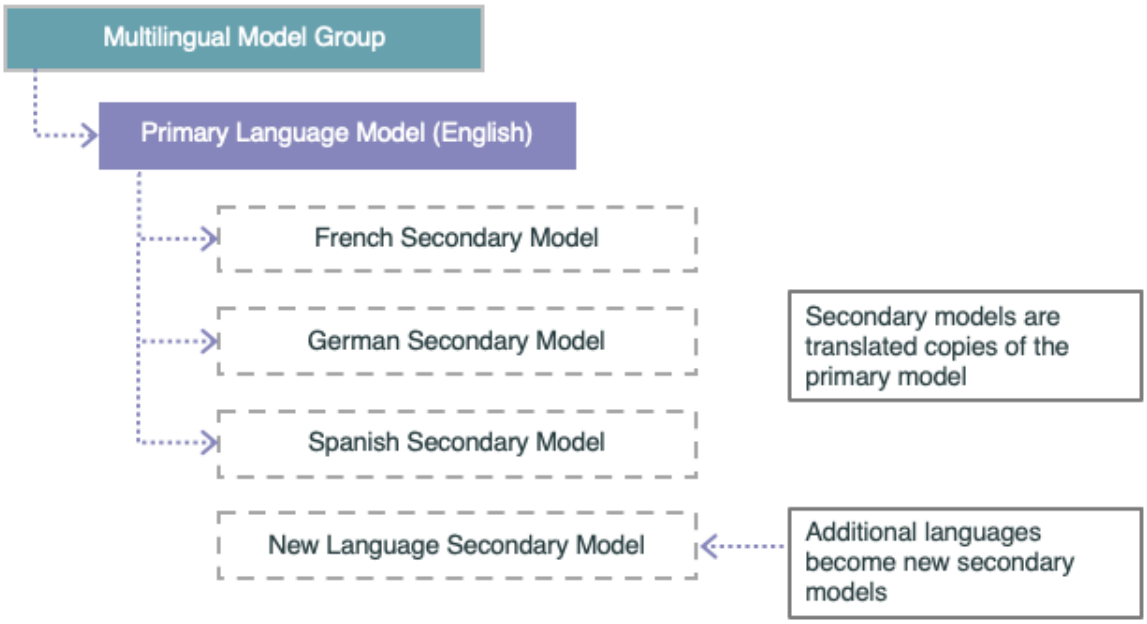
仮想エージェントデザイナーでトピックを多言語モデルグループにマップすると、有効な言語のトピックマッピングが自動的に設定されます。

モデルグループには、プライマリ言語モデル (英語など) とセカンダリ言語モデルが含まれています。セカンダリモデルはプライマリモデルの翻訳されたコピーであり、各セカンダリモデルは異なる言語を使用します。サポートされているどの言語でも、プライマリモデルのプライマリ言語またはセカンダリモデルのセカンダリ言語にできます。言語はモデル名に反映されます。たとえば、フランス語の場合は FR、ドイツ語の場合は DE、日本語の場合は JA、スペイン語の場合は ES などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

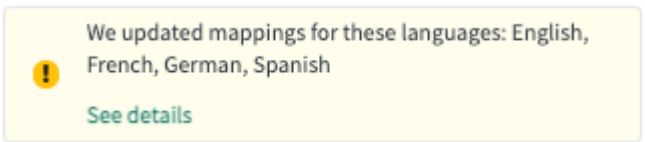
1 つのプライマリ言語モデルと複数のセカンダリ言語モデルを含む多言語モデルグループ



トピックの [プロパティ] タブで、モデルとインテントのマッピングを表示または変更できます。トピックの [言語] タブで、セカンダリ言語マッピングを確認できます。

セカンダリモデルコンテンツはプライマリモデルコンテンツの翻訳済みコピーにすぎないため、セカンダリ言語マッピングは常にプライマリ言語と同じモデルグループを指す必要があります。このため、トピック内の言語を多言語モデルグループの一部であるモデルにマップすると、そのグループ内の言語モデルを使用するようにすべてのトピックマッピングが更新されます。仮想エージェントデザイナーによって変更が通知されます。

NLU マッピングの更新を知らせるメッセージ



注:
グループ内の対応する言語モデルと競合しない限り、単一言語モデルをトピックにマップできます。

NLU ワークベンチ でモデルグループを作成する場合は、プライマリ言語を指定できます。仮想エージェントデザイナー内からモデルを作成する場合、プライマリ言語はユーザーセッション言語によって決定されます。たとえば、ドイツ語のユーザーセッションで新しいモデルを作成する場合、モデルグループのプライマリ言語はドイツ語になります。

モデルグループを使用すると、トピックを簡単に管理できます。NLU モデルグループの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

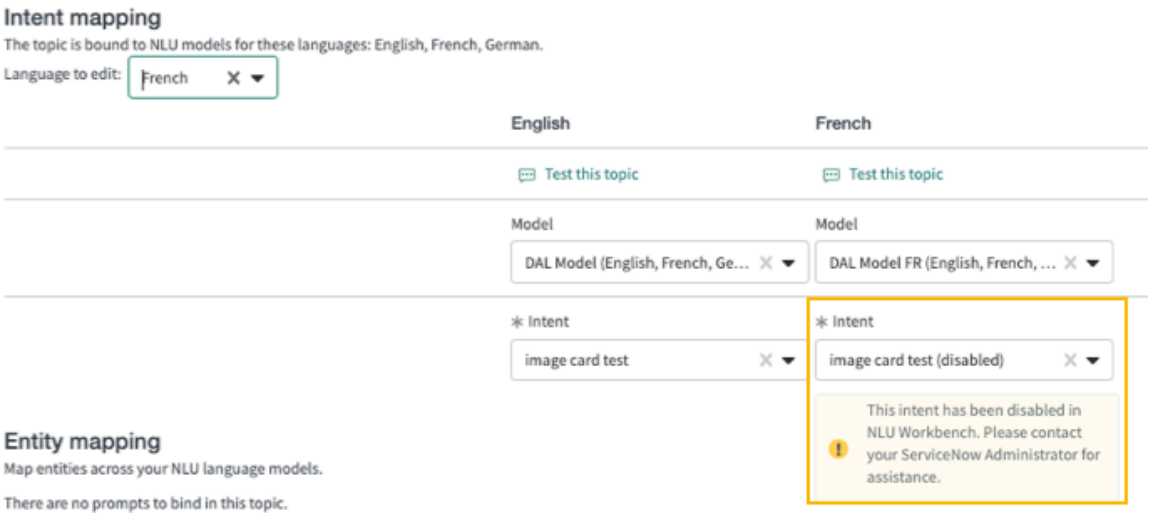
注:
モデルに単一の言語のみが含まれている場合、その言語がプライマリ言語と見なされます。トピックはモデルおよび指定されたインテントにのみマップされます。NLU 設定で複数の言語がアクティブになっている場合、それらの言語はモデルにマップされません。トピックを他の言語で使用するには、[言語] タブでそれらを他のモデルに手動でマップします。詳細については、「セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデル内の無効なインテントの処理

モデルグループ内のプライマリ言語のインテントが無効になっている場合、プライマリインテントは仮想エージェントデザイナーに無効として表示されます。プライマリ言語が無効になっている場合でも、インテントはトピックにマップされますが、すべてのセカンダリインテントも無効として表示されます。これは、セカンダリ言語が常にモデル内のプライマリ言語に依存しているためです。1 つ以上のセカンダリ言語のインテントが無効になっている場合、他の言語はアクティブのままになります。仮想エージェントデザイナーに、一部のインテントが現在無効になっていることを示すメッセージが表示されます。

[言語] タブでフランス語のインテントが無効になっているトピック



言語のトピック検出を許可するには、NLU ワークベンチ でインテントを有効にします。詳細については、「セカンダリモデルインテントの有効化または無効化」を参照してください。

モデルの競合の回避

競合を避けるために、仮想エージェントデザイナーでは、トピックを作成または変更するときに既存のモデルのすべてが表示されない場合があります。 仮想エージェントデザイナーは次のことを行います。

- ユーザーの現在のセッションを反映する言語モデルを含むモデルグループのみを表示します。
- 別のモデルグループか単一言語モデルかにかかわらず、選択したモデルグループに既存の言語マッピングを変更する言語マッピングがある場合に、警告を表示します。
- グループ内の各言語モデルのインテントをトピックに自動的にマップします。
- 重複するモデル名またはインテント名が使用されないようにします。
- トピックが多言語モデルグループにマップされている場合、**[NLU** 言語マッピング] タブで単一言語モデルグループを非表示にします。

トピック内の言語が複数のモデルグループ内のインテントにマップされている場合、競合が発生する可能性があります。インテントは 1 つのトピックにのみマップできます。トピックを公開しようとしたときにこの状況が発生すると、仮想エージェントデザイナーにエラーメッセージが表示されます。

仮想エージェントトピックの **NLU** 発言とエンティティの変更

仮想エージェントデザイナーの **[NLU** インテント] タブで、仮想エージェントトピックの NLU 発言を表示、テスト、および変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
トピックが現在モデルとインテントにマップされていない場合、NLU タブは使用できません。仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブでモデルとインテントを指定します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、**[NLU** インテント] タブを表示します。
3. [発言] タブでは、次のことができます。
   - ボックスに新しい発言を入力し、[追加] をクリックします。
   - 鉛筆アイコンをクリックして、発言を編集します。

     変更が完了したら、[保存] をクリックします。
4. オプション: エンティティを発言の単語に関連付けます。
   エンティティは、アクションのコンテキストを表します。たとえば、一般的な業界用語をエンティティとして定義して、コンテキストを明確にすることができます。ユニバーサルシステムエンティティには、日付と時刻、通貨などの既知の要素を含めることができます。NLU は、定義されたエンティティをユーザー入力と照合して、値をスロットに入力できます。定義できるエンティティには 5 つのタイプがあります。詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。
5. ヘッダーバーで [保存] をクリックします。

次のタスク
変更を行った後、このタブからモデルをトレーニング、テスト、および公開できます。

既存のキーワードトピックに追加する**NLU**

からトピック仮想エージェントデザイナーのNLUモデルグループとインテントを作成してマッピングします。

始める前に
仮想エージェントの [全般設定] で、インスタンスの NLU を構成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 既存のトピックを開きます。
3. [プロパティ] タブを選択します。
4. **[NLU** モデル] フィールドで、次のいずれかを実行します。

   注:
   [**NLU** モデル] フィールドが表示され Now Assist ず、有効にしている場合は、LLM トピックを選択していないことを確認してください。[トピック] ページに戻り、[モデルタイプ] が **[NLU/**キーワード] に設定されているトピックを選択します。

   - 既存のモデルを選択します。
   - [モデルを作成] を選択して、新しいモデルグループを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [モデル名] フィールドに、新しいモデルグループの名前を入力します。

b. [インテント名 **(Intent name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。

> **注:**
> 新しいモデルは [ドラフト] ステータスで作成されます。

5. [関連するインテント] フィールドで、次のいずれかを実行します。

- 既存のインテントを選択します。
- [インテントを作成] を選択して、新しいインテントを作成します。

  [インテント名 **(Intent Name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。

6. オプション: [キーワード] フィールドに、ユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するために入力するキーフレーズまたは用語を入力します。
各フレーズの後に **Enter** キーを押します。キーワードは、現在 NLU で利用できない言語にも使用されます。

7. [**NLU** インテント] タブを選択し、発言を追加してエンティティをそれらに関連付けます。
発言の追加の詳細については、「NLU インテントの作成」を参照してください。エンティティの定義の詳細については、「エンティティ」を参照してください。

8. [フロー] タブで、エンティティをノードに関連付ける、またはトピックの入力変数としてエンティティを追加するなど、その他の変更を行います。

9. トピックを終了したら、トピック ヘッダー バーの [保存] を選択します。

タスクの結果
変更したトピックは、公開するまで非アクティブな状態になります。

トピックへのノードレス **NLU** エンティティの入力変数としての追加

NLU が仮想エージェントで有効になっている場合、ノードレス NLU エンティティを入力変数としてトピックに追加できます。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
カスタムコントロールがユーザーに日付の入力を求め、ユーザーが最初の発言で日付について言及した場合、ユーザーに再度プロンプトを表示することなくその日付をキャプチャできます。スロット入力されていないときにユーザーにプロンプトを表示するには、入力コントロールを使用します。

NLU エンティティの詳細については、「エンティティ」を参照してください。システムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

2. トピックを開き、[フロー] タブを表示します。

3. [変数 (Variables)] サイドバーで、[入力] プラスアイコンをクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[入力変数を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
入力タイプ	入力のデータタイプ。ダイアログボックスのフィールドは選択した内容に応じて変わります。 ○ 文字列：英数字テキスト。[入力形式] フィールドが表示されます。データのタイプに応じて、プレーンテキストまたは準拠ルールを選択します。 ○ **True/False**：ブール値。「はい」または「いいえ」のいずれかです。 ○ 日時：日付、時刻、またはその両方。[入力形式] フィールドが表示されます。 ○ 静的選択：定義されたユーザーの選択項目。[表示名] フィールドと [格納する値] フィールドのペアが表示されます。 ○ ダイナミック選択肢：テーブルレコードの選択肢。[選択肢の入力方法]、[テーブル]、および [フィルターの選択肢] フィールドが表示されます。値は、条件付きまたはスクリプト化のいずれかです。 詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
名前	エンティティの変数の名前。 変数名は、トピックのスコープ内で一意である必要があります。ドット連結で使用すると、名前が変数として表示されます。
NLU エンティティ	ノードに関連付けられた NLU エンティティ。 これは、モデルにインポートする構築済みの仮想エージェントエンティティ、システムエンティティ (期間、時間、または資金など)、または作成したカスタムエンティティなどが考えられます。
文字列データタイプのプロパティ	
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 ○ テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) ○ メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 ○ IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 ○ 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 ○ URL：Web アドレス形式 ○ カスタム：カスタムテキスト形式のテキスト検証ルールと、想定される形式が入力されていない場合に表示される関連エラーメッセージを提供するスクリプト。 **注:** 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日付/時刻データタイプのプロパティ	
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 ○ [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 ○ [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 ○ [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
静的選択データタイプのプロパティ	
選択肢 [静的選択データタイプの場合]	次のように 2 つ以上の選択肢を入力します。 ○ 表示名：その選択肢に対してユーザーに表示される短いフレーズまたはテキスト。 ○ 格納する値：対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列。
ダイナミック選択肢データタイプのプロパティ	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。 ○ スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
テーブル [レコード値のみ]	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。
フィルターの選択肢 [レコード値のみ]	次のいずれかを選択します。 ○ 条件ビルダー **(Condition Builder)**：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 ○ スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前の値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。

5. [保存] をクリックします。

NLU エンティティは、[変数] サイドバーにトピック入力変数と一緒に表示されます。

注:

スロット入力された値を削除して、ユーザーに再度プロンプトを表示できます (初期入力値からバインド解除します)。詳細については、「仮想エージェント スクリプト」で「`vaInputs.myvar.unbindEntity();`」メソッド についてお読みください。

意思決定ユーティリティを使用した仮想エージェントの会話の分岐

エンドユーザーの入力や選択に応じて、会話の分岐が必要になる場合があります。意思決定ユーティリティを使用して、特定の条件が満たされたときに会話を分岐します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
意思決定ユーティリティの詳細については、「意思決定ユーティリティ」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. トピックを開き、[フロー] タブを表示します。
3. 意思決定ユーティリティをキャンバスにドラッグします。

   キャンバスに追加された [決定] ユーティリティノードには、[常時] という名前の単一の分岐がデフォルトで含まれます。

   > **注:**
   > ブーリアンユーザー入力コントロールを挿入すると、キャンバス上にブーリアンノードを追加した後に、意思決定ユーティリティを直接追加するように求められます。ブーリアンノードの意思決定ユーティリティのプロンプトで [はい] を選択すると、自動的に *True* と *False* という 2 つの分岐が生成されます。この 2 つの分岐条件は、条件ビルダーを使用して自動的に設定されます。

4. ノードの下にあるプラス記号 (**[+]**) をクリックします。
   「常時」という名前の 2 番目の分岐が意思決定ユーティリティノードの下に追加されます。
5. ノードの下にあるプラス記号 (**[+]**) をクリックして、さらに分岐を追加します。
6. 分岐ラベルをクリックし、フォームで分岐プロパティを指定します。

フィールド	説明
名前	分岐の一意の名前。
条件	会話でこの分岐をフォローするための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。 ○ 条件:Condition builder を使用して条件を追加または編集します。 ○ スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。

7. 意思決定ユーティリティで各分岐のプロパティを定義します。
8. トピックを終了したら、トピックヘッダーバーの [保存] をクリックします。

静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する

仮想エージェント トピックを作成するときは、静的選択肢とダイナミック選択肢のユーザー入力コントロールに画像と YouTube ビデオを含めることができます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

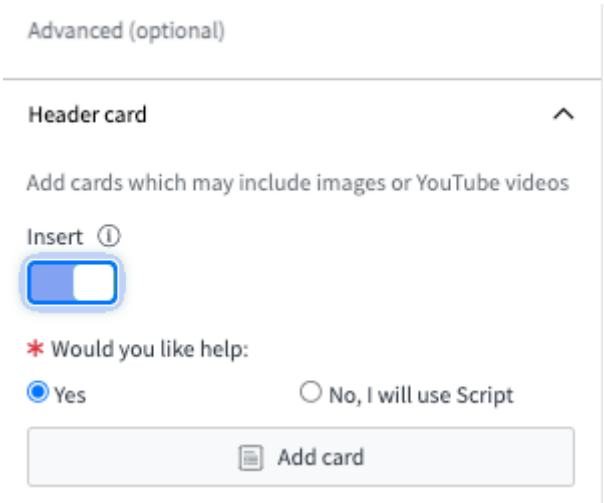
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー トピックを開くか 、新しいトピックを作成します。
2. [フロー] タブで、静的選択肢またはダイナミック選択肢のユーザー入力コントロールをキャンバスにドラッグします。
3. プロパティシートで、[詳細 (オプション)] に移動し、[ヘッダーカード] セクションを展開します。
4. [挿入] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。

ヘッダーカードを挿入



5. コーディングせずに画像またはビデオを追加するには、[はい] を選択します。
または、[いいえ、スクリプトを使用します] を選択します。[スクリプトを追加] ボタンをクリックしてスクリプトを入力すると、完了です。
6. [カードを追加] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

[カードを追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
カードタイプ	ヘッダーカードのタイプ： ○ テキスト付きの大きな画像 ○ テキスト付きの小さな画像 ○ YouTube ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容に応じて変わります。
タイトル	画像またはビデオのタイトル。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。
タイトルリンク	ビデオタイトルのハイパーリンクに使用する URL。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。このフィールドが空の場合、タイトルはプレーンテキストとして表示されます。 このフィールドは、YouTube ビデオカードオプションでのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	画像またはビデオの簡単な説明。
画像 URL リンク	画像の URL リンク。テキストフィールドに直接入力するか、データピルまたはスクリプトを使用して値を指定できます。[画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードすることもできます。 このフィールドは、大きいまたは小さい画像カードのオプションでのみ使用できます。
画像の代替テキスト	画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。アクセシビリティプログラムに使用されます。 このフィールドは、大きいまたは小さい画像カードのオプションでのみ使用できます。
YouTube ビデオ ID	YouTube URL の末尾にある英数字の文字列。たとえば、URL「https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I」の YouTube ビデオ ID は AacDp2mUQ1I です。 このフィールドは、YouTube ビデオカードオプションでのみ使用できます。

8. [保存] をクリックします。

仮想エージェントデザイナー のアプリケーションスコープを変更する

トピックを作成または更新する前に、アプリケーションスコープに設定します。たとえば、ITSM トピックを作成している場合は、(仮想エージェント会話用の ITSM NLU モデルのスコープ内ではなく) **ITSM** 仮想エージェント **Conversations** のスコープ内にいることを確認してください。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、ナビゲーションバーの [グローバル] アイコン を選択します。
3. [アプリケーションスコープ] を選択し、会話に適したスコープを選択します。
   たとえば、**[HR Service Delivery** 仮想エージェント **Conversations]** を選択します。

> **注:**
> ドメイン分離を使用している場合は、作業しているドメインを変更できます。ドメインを変更するには、[ドメインスコープ：グローバル **(Domain scope: global)]** を選択します。ドメイン内で作成されたトピックは、そのドメインのユーザーに制限されます。詳細については、「ドメイン分離と 仮想エージェント」を参照してください。

タスクの結果

スコープがグローバルでない場合は、赤いリングの付いた [地球] アイコン が表示されます。再度選択すると、スコープが変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックのスクリプト変数の定義

変数サイドバーを使用して、トピックのスクリプト変数を定義します。スクリプト変数には、ServiceNow テーブルにない情報を格納できます。この情報は、トピック内の任意の場所で共有できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントのスクリプト作成の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、既存のトピックを開くか、新しいトピックを作成します。
   [フロー] タブに会話フローが表示されます。
3. [変数] サイドバーで、[スクリプト] プラスアイコンをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スクリプト変数を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
変数名	変数の名前です。名前は大文字と小文字を区別します。名前のスペースは、アンダースコア文字に置き換えられます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。静的値またはこの変数の動的値を指定するスクリプトを使用できます。

5. [保存] をクリックします。

雑談トピックの作成

仮想エージェントがユーザーとの気軽な会話を行えるようにする雑談トピックを構築します。雑談トピックでは、時刻や日付など、ユーザーが会話中に質問する可能性のある気軽な質問に対する回答を提供します。雑談トピックは、会話セッション内でいつでも行われる可能性があり、元の会話インテントには無関係の場合があります。

始める前に
適切な NLU モデルで、雑談トピックに対応するインテントを定義します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
雑談トピックは、元のボットの会話とは異なる NLU ベースの会話で、通常はエンドユーザーが尋ねる可能性のある気軽な質問に対する回答や情報を提供します。たとえば、現在の天気や時刻を扱う雑談トピックを作成できます。ユーザーは雑談トピックを通じてボットとやり取りすると、元の会話トピックに戻ることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、**[+** 作成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [タイプ] で [雑談] を選択します。
4. NLU 関連のプロパティを含め、トピックを作成する手順に従います。
   次の点に注意してください。
   - [プロパティ] ページでトピックのプロパティを設定するときには、雑談トピックに以下の NLU プロパティを設定します。

フィールド	説明
NLU モデル	この雑談トピックのインテントを定義するモデルです。
関連するインテント	この雑談トピック用の NLU モデルで定義されたインテントです。

   - 雑談トピックを完了したら、 仮想エージェントクライアントに展開する準備ができたときにそのトピックを公開することを忘れないでください。

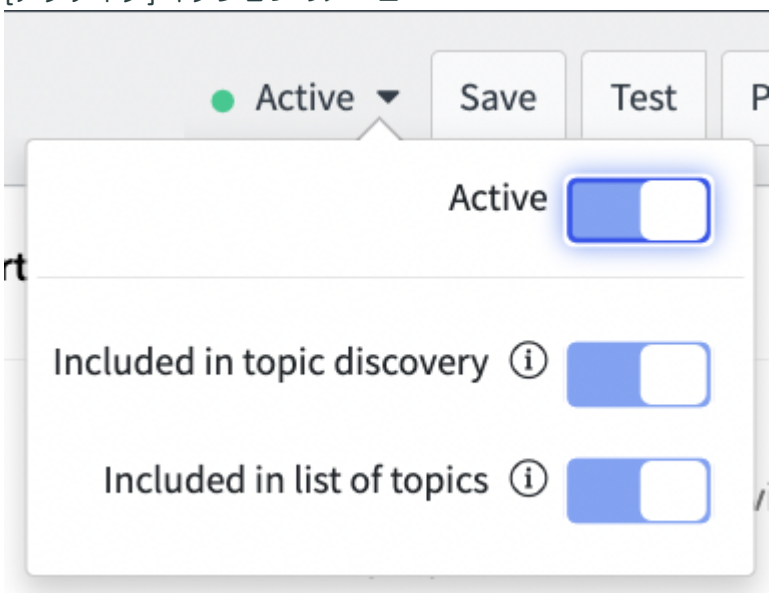
トピックの検出と可視性の制御

管理者とトピック作成者は仮想エージェントを有効にして、チャットで使用するトピックを検出するか、ユーザーに表示されるリストにトピックを含めるか、またはその両方を行うことができます。これらのトピックは、セットアップトピックと雑談トピックです。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーのヘッダーバーの [アクティブ] オプションには 2 つのオプションがあります。

[アクティブ] オプションのメニュー



管理者またはトピック作成者は、これらのオプションを使用して、アクティブなトピックを次のように管理できます。

- トピック検出にトピックを含める。

  [トピック検出に含まれる] を選択すると、管理者またはトピック作成者は仮想エージェントを有効にして、キーワードまたは 自然言語理解 (NLU) (NLU) 検出を使用してトピックを検出できるようになります。

自動翻訳

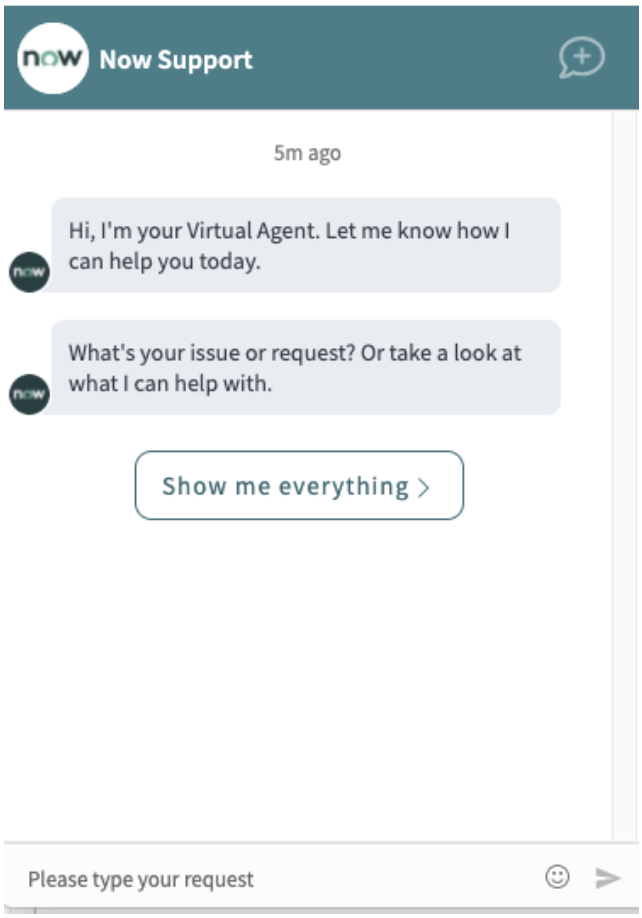
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> これらの方法で検索結果が生成されない場合、または仮想エージェントで表示する適切な会話を判断できない場合は、代替方法として AI Search を使用します。

- 使用可能なトピックのリストにトピックを含める。

  [トピックのリストに含まれる] を選択すると、管理者またはトピック作成者は、[すべてのトピック] メニューにトピックを含めることができます。[すべてのトピック] メニューには、使用可能なすべてのトピックが一覧表示されます。

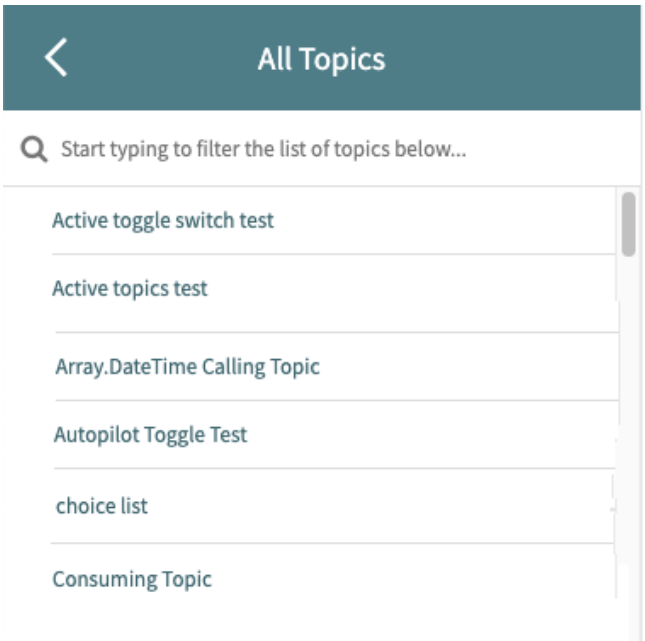
  [すべてのトピック] メニューを表示するには、まずチャットウィンドウで [すべて表示] を選択します。



  [すべてのトピック] メニューが表示されます。

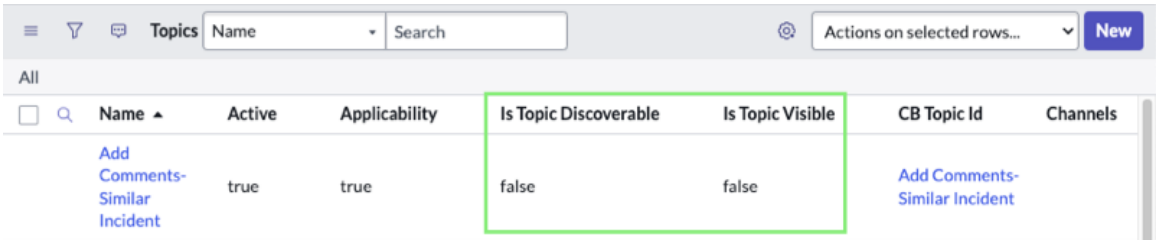
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



選択したオプションにより、トピック [sys_cs_topic] テーブルの対応するプロパティが自動的に更新されます。たとえば、[トピック検出に含まれる] を有効にした場合、トピック **[sys_cs_topic]** テーブルの [トピック検出可能] プロパティが true に設定されます。

[トピック] テーブルの [トピック検出可能] オプション



自動翻訳

注:
このフィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。

手順

1. 仮想エージェント トピックを作成する。
2. ヘッダーバーで [アクティブ] オプションを選択します。

   注:
   このオプションを選択すると、トピックも公開されます。

3. 使用するオプションを選択するか、またはデフォルト設定を受け入れます。
   一部のオプションは、トピックのタイプに基づいてデフォルトで有効または無効になっています。

トピック別のデフォルト設定

	オプション	
	トピック検出に含まれる	トピックのリストに含まれる
トピック	有効	有効
セットアップトピック	無効	有効

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	オプション	
	トピック検出に含まれる	トピックのリストに含まれる
雑談トピック	無効	有効

4. [保存] を選択します。
5. オプション: [テスト] を選択してトピックをテストします。

タスクの結果
有効になっているオプションに応じて、仮想エージェントはトピックを検出するか、トピックをチャットウィンドウの [すべてのトピック] メニューに含めるか、またはその両方を行うことができます。

トピックでのシステム派生エンティティの使用

日付、時刻、期間、場所などのシステム派生エンティティをトピック内のノードに関連付けます。

始める前に
「システム派生エンティティの作成」の説明に従って、予約の取得 NLU モデルとシステムエンティティ (FromLocationと ToLocation) を作成します。この手順例では、発言で使用される場所をスロット入力できるトピックを作成します。

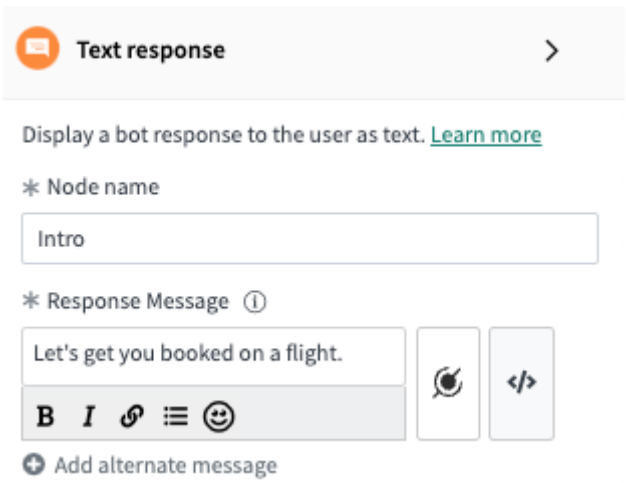
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順
1. 「予約の取得」と呼ばれる新しいトピックを作成します。
   [プロパティ] タブに必要事項を入力するときに、前の演習で作成した「予約の取得」NLU モデルを選択していることを確認します。
2. テキストボット応答コンポーネントをキャンバスにドラッグして選択します。
   プロパティシートのフィールドに入力します。

[応答プロパティ] シート

フィールド	説明
ノード名	「イントロ」と入力します。
応答メッセージ	「フライトの予約を取りましょう」と入力します。

イントロテキスト応答プロパティ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. テキストユーザー入力コンポーネントをキャンバスにドラッグします。
プロパティシートのフィールドに入力します。

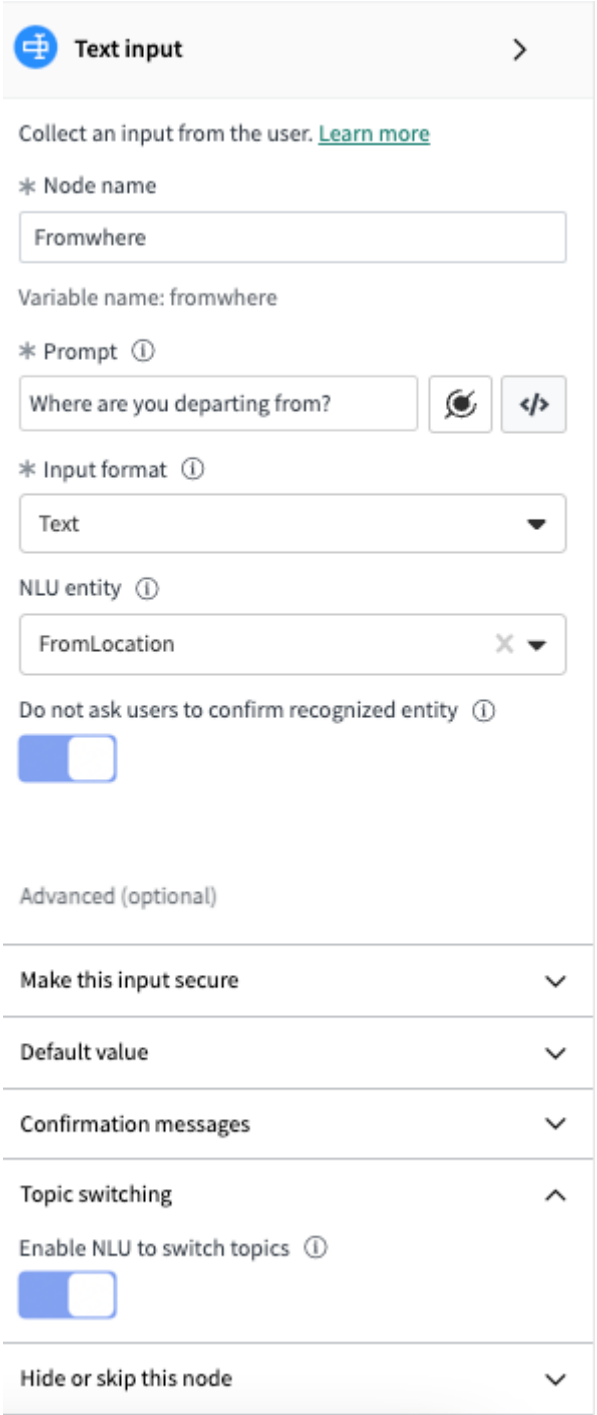
[ユーザー入力プロパティ] シート

フィールド	説明
ノード名	「Fromwhere」と入力 します。
プロンプト	「出発地はどこですか？」と入力します。
入力形式	テキストを選択します。これにより、入力形式は制限されません。
NLU エンティティ	「FromLocation」を選択します。 このリストには、システムエンティティやモデル用に作成したエンティティなど、既存のエンティティのみが表示されます。
認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない	仮想エージェントでユーザーに場所の確認を求めないようにするには、このオプションを選択します。
詳細 (オプション)	
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	この切り替えスイッチをスライドさせて、トピックの切り替えを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Fromwhere テキストのユーザー入力応答プロパティ



4. 別のテキストユーザー入力コンポーネントをキャンバスにドラッグします。
プロパティシートのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ノード名	「Towhere」と入力します。
プロンプト	「目的地はどこですか？」と入力します。
入力形式	テキストを選択します。これにより、入力形式は制限されません。

自動翻訳

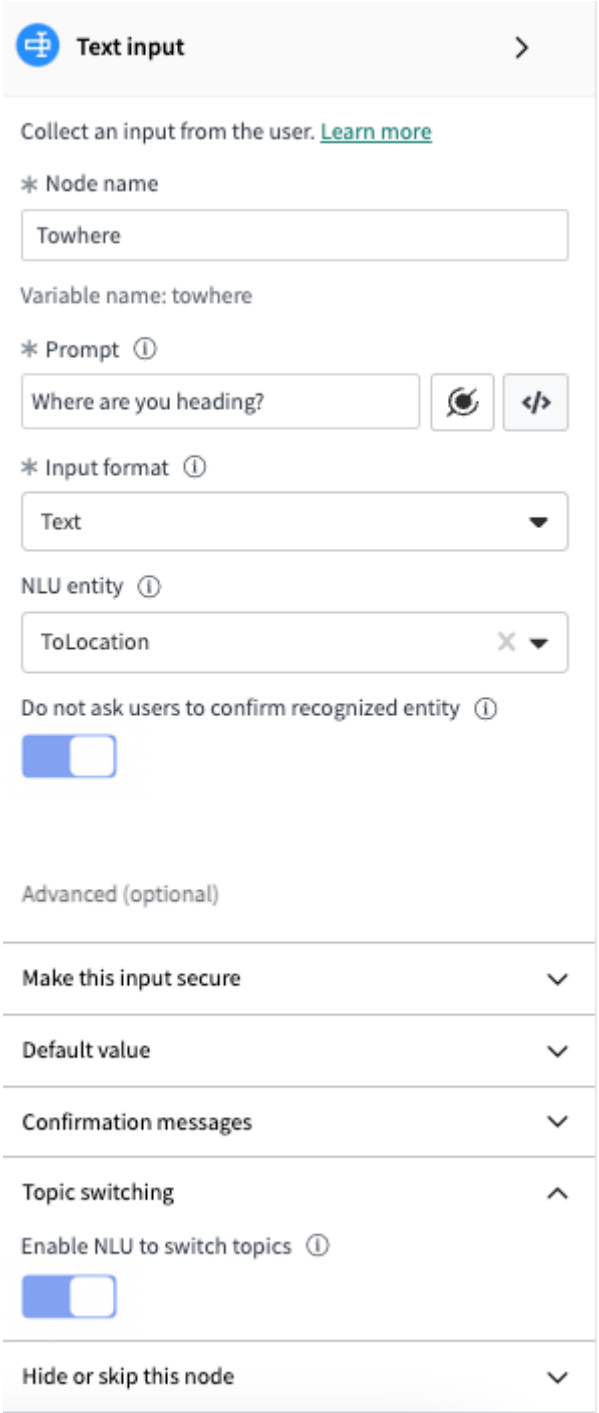
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
NLU エンティティ	「ToLocation」を選択します。 このリストには、システムエンティティやモデル用に作成したエンティティなど、既存のエンティティのみが表示されます。
認識されたエンティティの確認をユーザーに要求しない	仮想エージェントでユーザーに場所の確認を求めないようにするには、このオプションを選択します。
詳細 (オプション)	
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	この切り替えスイッチをスライドさせて、トピックの切り替えを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Towhere テキストのユーザー入力応答プロパティ



5. 別のテキストボット応答コンポーネントをキャンバスにドラッグして選択します。プロパティシートのフィールドに入力します。

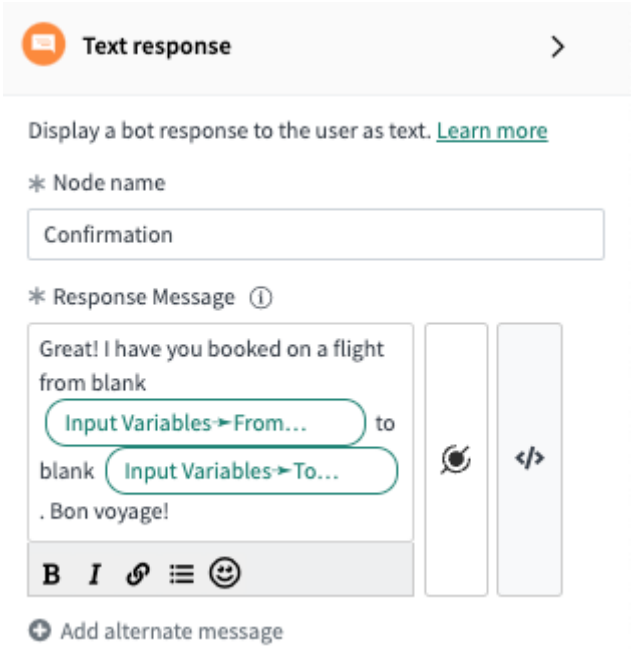
フィールド	説明
ノード名	「確認」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
応答メッセージ	「承知しました。[Fromwhere] から [Towhere] へのフライトを予約しました。よいご旅行をお祈りしています。」と入力します。ドット連結を使用して、[Fromwhere] と [Towhere] を前のノードで作成した入力変数に置き換えます。

確認テキスト応答プロパティ



6. [保存] をクリックします。

次のタスク

「予約の取得」トピックの追加のシステム派生エンティティを作成します。たとえば、システム派生エンティティを使用して、ユーザーの旅行希望日をキャプチャできます。
デフォルトのシステムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

仮想エージェント トピックの複製

既存の 仮想エージェント トピックまたはトピックブロックをコピーして新しいトピックまたはトピックブロックを作成し、カスタマイズします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

次のシナリオでトピックを複製することを検討します。

- 構築済みのトピックやトピックブロックなどの既存のトピックを、新しいトピックまたはトピックブロックのベースとして使用する場合。
- アクティブなトピックを変更するとともに、元のトピックを参照目的またはバックアップとして保存する場合
- (NLU) トピックをラージ言語モデル (LLM) トピックに変換する自然言語理解 (NLU)場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[トピック] ページでコピーするアイテムを選択します。
2. トピックヘッダーバーで、トピックに関するその他のアクションアイコン (トピック アイコン) を選択し、[複製] を選択します。

   a. [複製] ウィンドウで、アイテムの新しい名前を入力します。

   b. [store-future: BEGIN review] トピックを NLU LLM トピックに変換する場合は、表示されるドロップダウンリストから [**LLM**] を選択します。

   注:
   /Keyword トピックを NLULLM に変換すると、すべての NLU コンポーネントが削除されます。ファイルピッカーとグループ化された選択肢を除くすべてのユーザー入力タイプも、LLM 対応バージョンに変換されます。セキュアテキストが有効になっているテキスト入力は、セキュアテキストのユーザー入力に変換されます。LLM トピックを /キーワードトピックに変換 NLUすることはできません。

   [End]

   c. [保存] を選択します。

3. [プロパティ] タブと [フロー] タブでプロパティを更新し、必要に応じて会話 フロー のデザインを変更します。

   注:
   プロパティを設定してフローを更新するときは、新しいトピックの目標または目的を念頭に置いてください。たとえば、キーワードベースのトピックを使用している場合は、新しいトピックの目的に基づいて特定のキーワードを変更することが必要になる場合があります。自然言語理解 (NLU) (NLU) 対応トピックでは、トピックに関連付けられている NLU モデルとインテントの変更が必要な場合があります。

   トピックとトピックブロックの複製

複製する対象	参照セクション
トピック	変更できるトピックのプロパティの説明と、フロー内のノードを追加または変更する方法については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。
トピックブロック	「再利用可能なトピックブロックの作成」で、設定するトピックブロックのプロパティの説明と、ブロックの入力および出力パラメーターの定義についての説明を参照してください。

4. デザインを更新するときは、[テスト] オプションを使用してチャットテストウィンドウでデザインを実行し、それに応じてデザインフローを微調整します。
   NLU トピックに関するテスト機能の詳細については、「」を参照してください /キーワードトピックのテストNLU。

   [store-future: BEGIN review]LLM トピックのテスト機能の詳細については、「」を参照してください LLM トピックテスト。[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
トピックまたはトピックブロックを完了したら、 それを公開 してクライアントに展開します 仮想エージェント 。

LLM トピックテスト

チャットウィンドウで、大規模言語モデル (LLM) 仮想エージェントデザイナー を使用するトピックをプレビュー、テスト、デバッグします。

作業中にチャットテストウィンドウで会話を実行することで、トピックの機能をテストできます。Web (サービスポータル) チャットクライアントはデフォルトのテストウィンドウです。

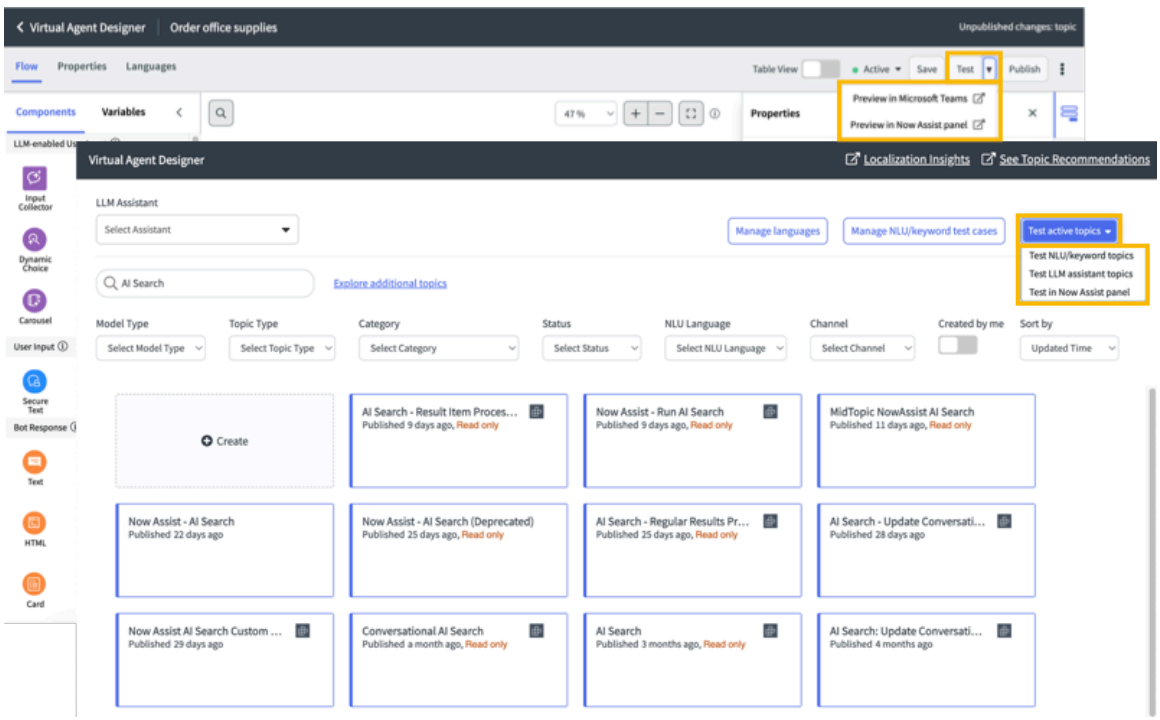
大規模言語モデル (LLM) トピックは、(NLU) トピックに比べて自然言語理解 (NLU)高速で簡単にテストできます。たとえば、発言を更新し、トピックと同様に NLU モデルを再トレーニングした後に、トピックを再テストする必要はありません。

仮想エージェントとサードパーティのメッセージングアプリとの統合を使用している場合、会話の要素がサードパーティのメッセージングアプリケーションでは異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

> **注:**
> Now Assistパネル、 またはSlackアプリケーションが環境に合わせて構成されている場合、Microsoft Teamsそれらのチャネルのプレビューオプションがテストボタンリストに表示されます。リストから [**Now Assist** パネルでプレビュー]、**[Microsoft Teams** でプレビュー]、または **[Slack** でプレビュー] を選択して、その環境でトピックをテストします。

チャットテストウィンドウでの LLM トピックのテスト

LLM テストオプション



トピックヘッダーバーの [**Now Assist** でテスト] または [プレビュー] パネルオプションを選択し、キャンバス上の 仮想エージェントデザイナー LLM トピックをテストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
トピックに必要な情報が不足している場合は、フロー図ペインの隅に「未完了」バッジが表示されます。黄色または赤色の警告バッジも各ノードの横に表示されます。未完了バッジには問題の合計数がリストされ、ローカル警告バッジには各ノードで見つかった問題の数が表示されます。[問題があるときに テスト] を選択すると、[問題] ウィンドウが開き、存在する問題の数と各問題の詳細が表示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムの詳しい説明とハイパーリンクが含まれています。

または、[トピック] ページでアクティブな (公開済みの) LLM トピックをテストすることもできます。**LLM** アシスタント フィルターを使用して、アシスタントに関連付けられたトピックのみにトピックを制限し、[アクティブなトピックのテスト] を選択します。LLM アシスタントフィルターを使用しない場合は、[**LLM** トピックのテスト] を選択します [アクティブなトピックのテスト] ドロップダウンメニューから、LLM アシスタントに関連付けられたトピックをテストします。LLM アシスタントの詳細については、「」を参照してください LLM アシスタント。

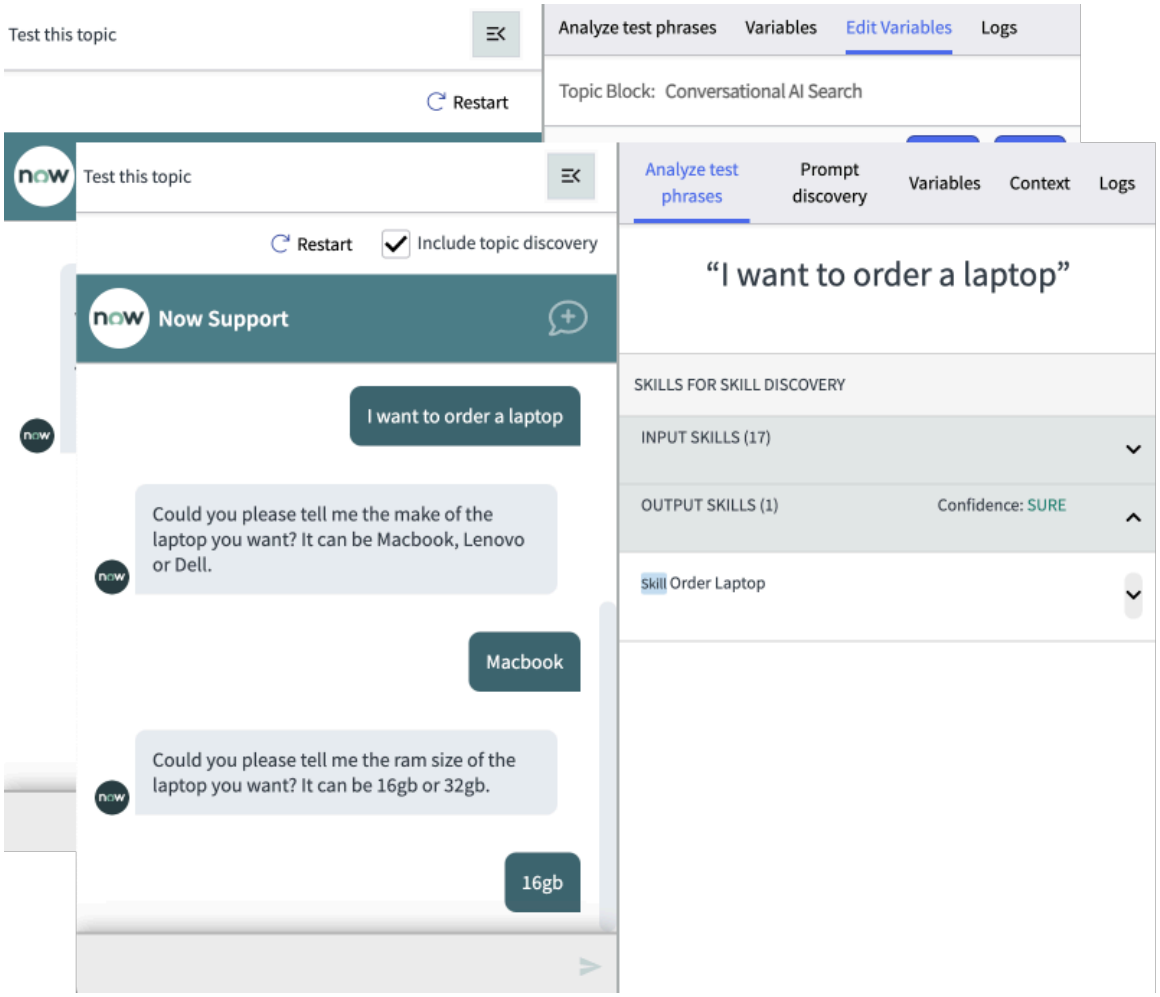
Web クライアントでチャットテストウィンドウが開き、隣接するタブが表示されます。これらのタブには、テスト時にトピックに関する詳細情報が表示されます。LLM トピックをテストするときは、次のタブを使用できます。

- テストフレーズの分析 - 入力に基づくトピック検出の結果。
- プロンプト検出:LLM に送信されるトピック内のすべてのプロンプトのリスト。
- 変数 - 入力や ライブエージェント 変数など、会話で使用されるすべての変数のリスト。
- 変数の編集 - このトピックで使用される変数を編集するためのオプション。
- [コンテキスト] - トピックが実行されるコンテキストを (コンテキスト変数を使用して) 指定するためのオプション。
- ログ: 実行された処理のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM テストチャットテストウィンドウとテストタブの例



キャンバスで関連するトピックタイプをテストすると、 仮想エージェントデザイナー 次のタブが表示されます。

- すべての LLM トピックタイプに対して、[テストフレーズを分析]、[プロンプト検出]、[変数]、および [ログ] タブが表示されます。
- トピックブロックとカスタムコントロールの [変数の編集] タブが表示されます。
- [トピック検出を含める] を選択すると、トピック、セットアップトピック、または雑談トピックの [コンテキスト] タブが表示されます。

[トピック] ページからテストを実行する場合、テストウィンドウには、[テストフレーズを分析]、[変数]、[コンテキスト] (デフォルトで利用可能で、[トピック検出を含める] オプションなし)、および [ログ] タブのみが表示されます。

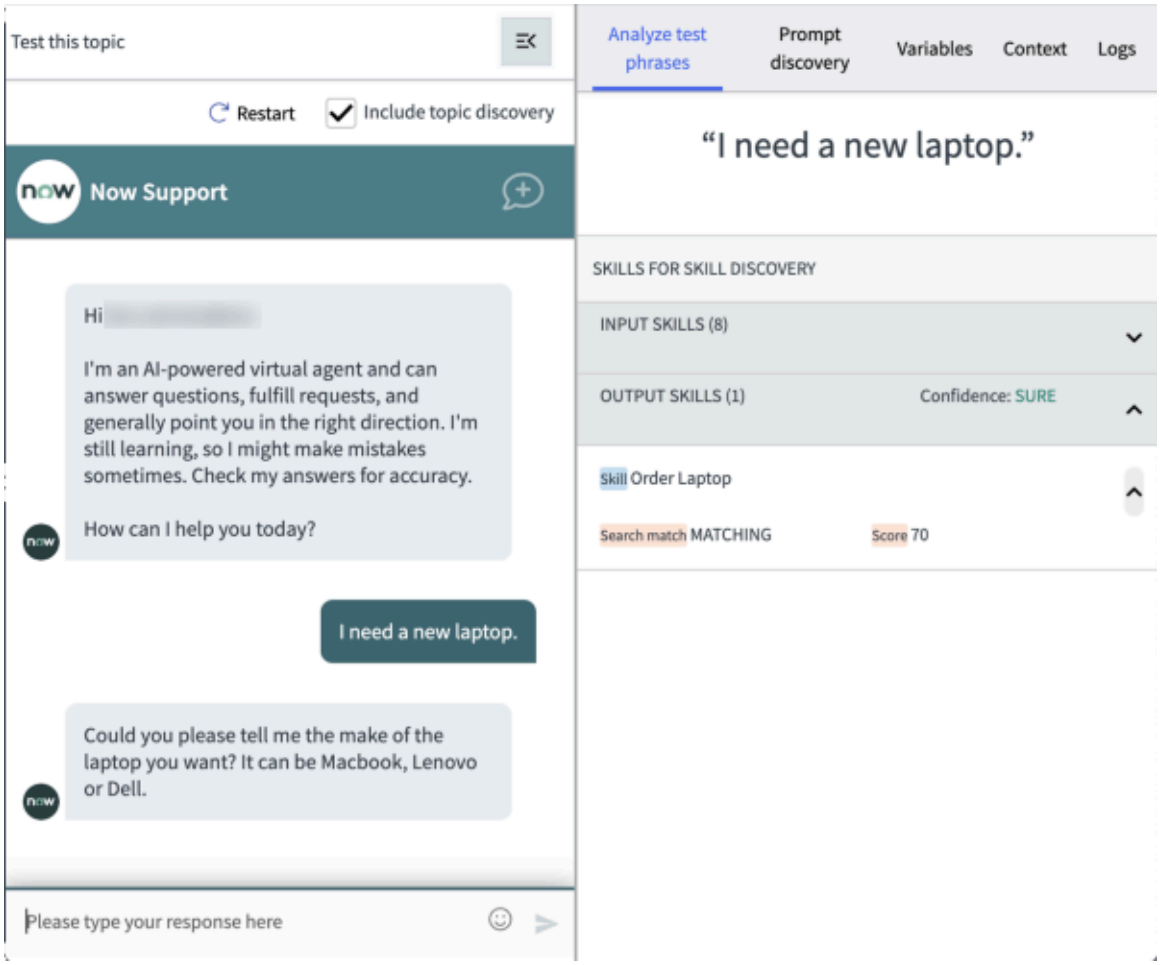
[テストフレーズを分析] タブ

LLM 対応トピックをテストすると、入力に基づいてトピック検出の結果が表示されます。テストフレーズを入力すると、入力スキルや出力スキルなど、スキル検出のトピック結果が表示されます。最後のトピック検出出力には、選択したトピックと入力の正確さを説明する評価が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピックの [テストフレーズを分析] タブの例



スキル検出入力 スキルは、によって Now LLM検索される LLM トピックです。スキル検出出力スキルには、テストフレーズと一致する可能性が最も高いトピック Now LLM が表示されます。[出力スキル] バーには、[確実]、[不明]、または [不明] の [信頼度] の結果が表示されます。[出力スキル] の下で使用されるトピックには、一致するかどうかを示すブール値がパーセンテージスコアとともに表示されます。スキルまたはトピックに応じて、変数と値 (変数 `@laptop_make` や値 `macbook`など) も一覧表示されます。

出力スキルバーに悪い結果が表示されている場合は、トピックの説明とトピックノードの指示を調整することで、結果を改善できます。

さらに、[トピック] ページからアクティブな LLM アシスタントトピックをテストすると、セマンティック検索のスキル結果 (入力スキルや出力スキルなど) が表示されます。セマンティック検索は、検索用語の意味とコンテキストを分析し、その情報を使用して類似の意味を持つ結果を見つけます。自然言語を解釈して検索の意図をより正確に反映することで、検索の再想起を改善します。トピック検出テストのためにセマンティック検索が無効になっている場合、それらの結果は表示されません。セマンティック検索の詳細については、次のリンクを参照してください Semantic vector search in AI Search 。

[プロンプト検出] タブ

LLM に送信されるプロンプトがトピックに含まれている場合は、トピックとノードの 2 つのカテゴリに表示されます。トピックカテゴリには、トピック自体の名前と説明が保持されます。ノードカテゴリには、キャンバス上の LLM 対応ユーザー入力ノード、そのフィールド名とタイプ、およびその内容が一覧表示されます。

トピックの説明とプロンプトの内容を変更して、会話に最適なプロンプトを作成できます。各プロンプトのステータスは、 元のプロンプトから始まります。プロンプトの内容を変更すると、そのス

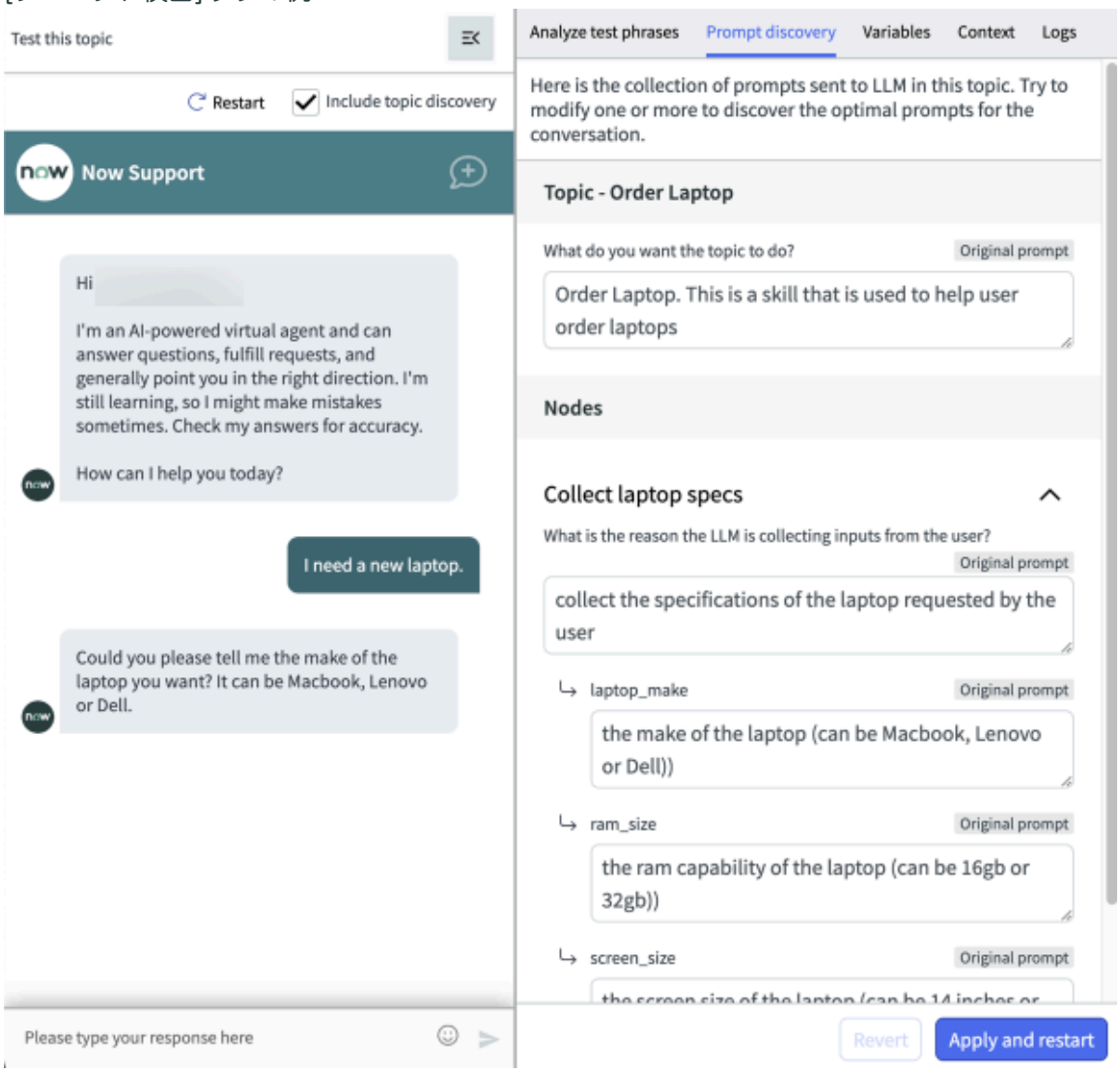
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テータスが「 変更されたプロンプト 」に変わり、その横に「元に戻す」アイコン ([↺ が表示されます。変更されたプロンプトの合計数は、タブの下部の [トピックに保存] ボタンの横に表示されます。変更したプロンプトをテストするには、[適用して再起動] を選択します。プロンプトの変更を元に戻すには、プロンプトの横にある元に戻すアイコンを選択します。または、プロンプトを変更したときにアクティブになる [元に戻す] を選択して、すべての変更を元に戻すこともできます。

注:
「トピックに 保存」を選択すると、すべての変更が保存され、 すべての変更済み プロンプト・メッセージが 元のプロンプトにリセットされます。

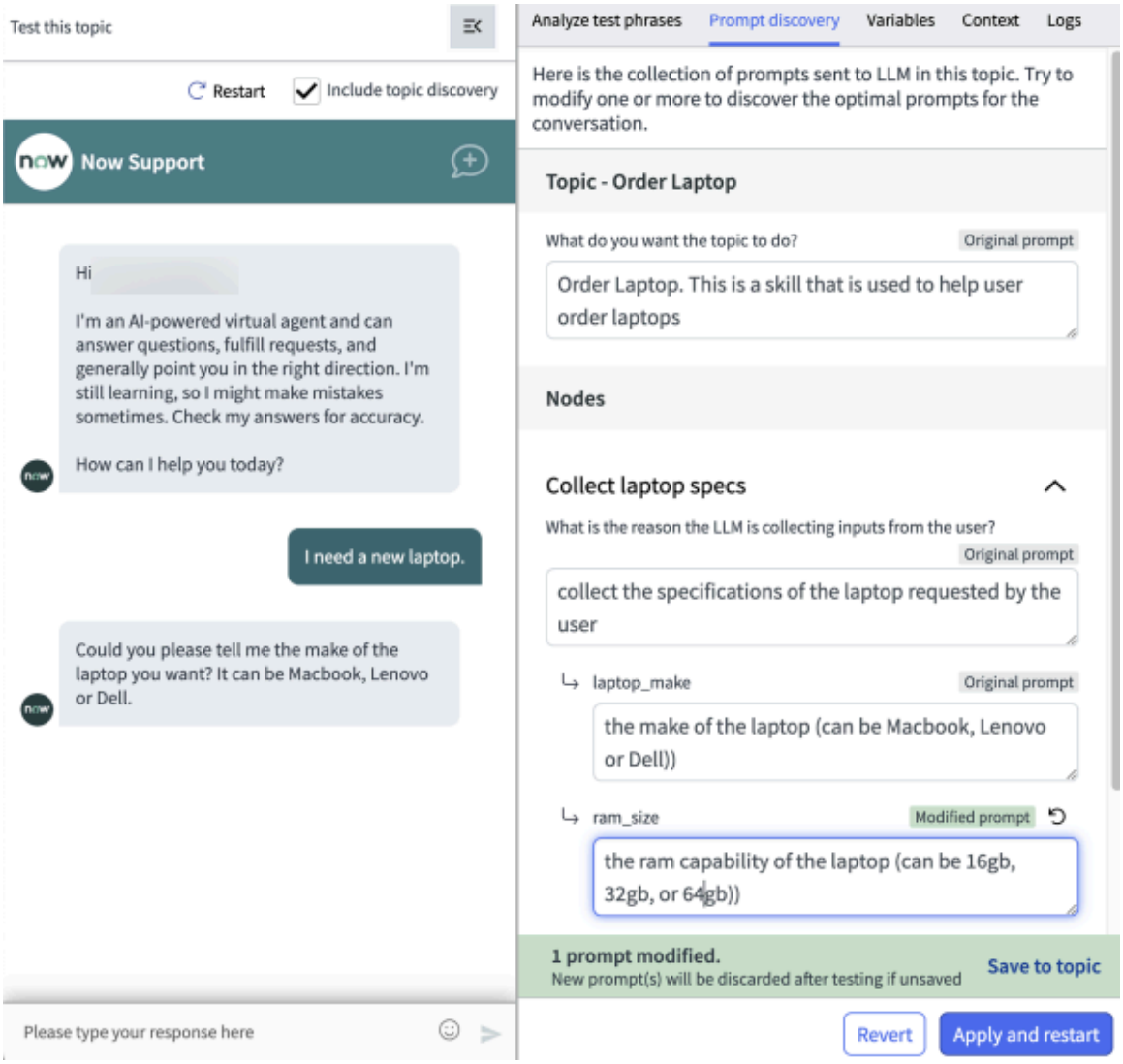
[プロンプト検出] タブの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更を含む [プロンプト検出] タブの例



[変数] タブ

[変数] タブには、追跡できるように、会話で使用されるすべての変数のリストと、会話の進行中にキャプチャされる関連する値が表示されます。会話には次の変数タイプを設定できます。

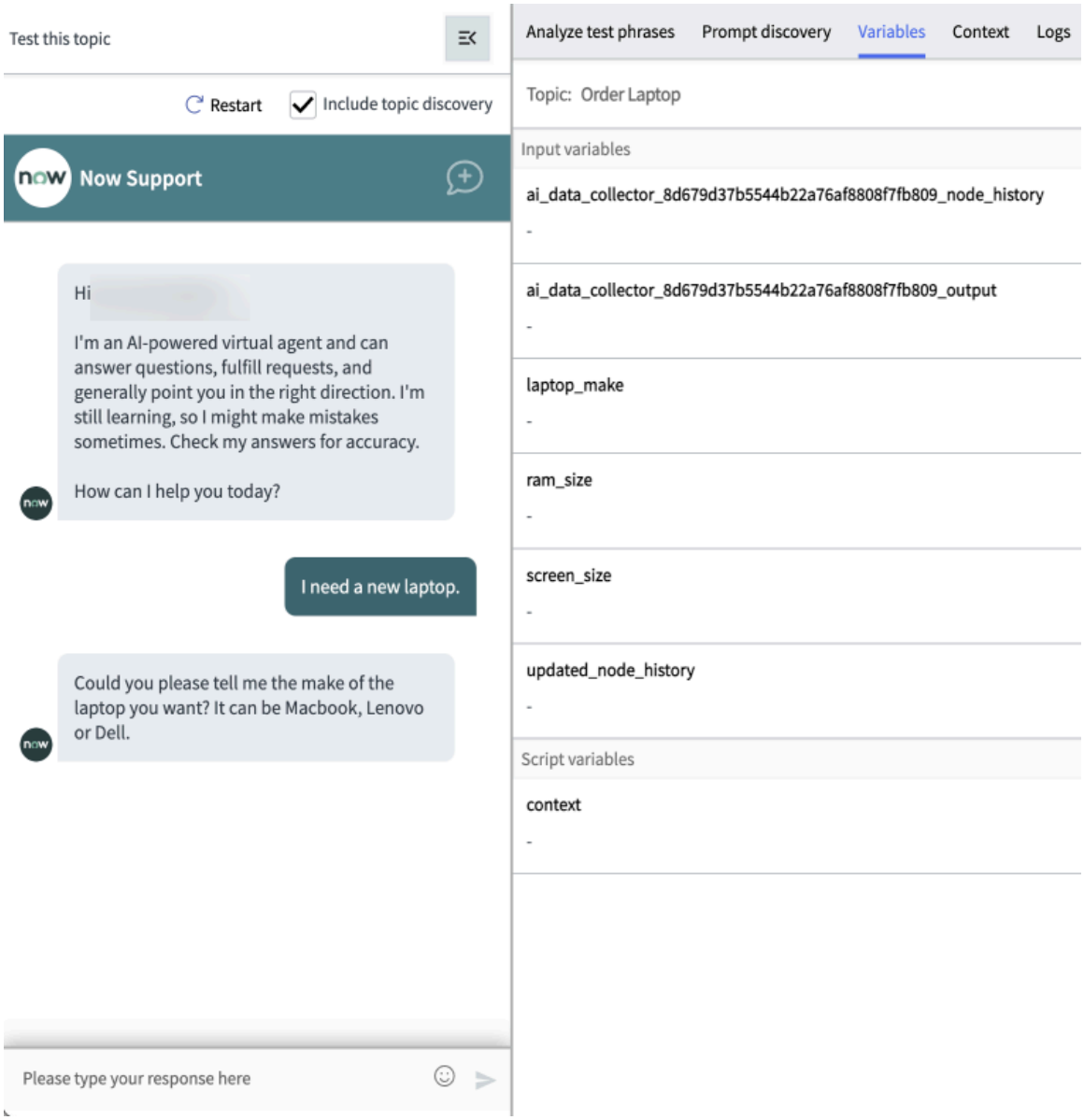
- 入力変数
- スクリプト変数
- ライブエージェント の変数
- 呼び出し元トピックとトピックブロック間で渡される変数

リストは、変数タイプによってセクションに分けられます。次の例は、[入力変数] セクションを示しています。静的リストコントロールでは、選択した選択肢の表示ラベルと値の両方がキャプチャされることに注意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数のリストの例

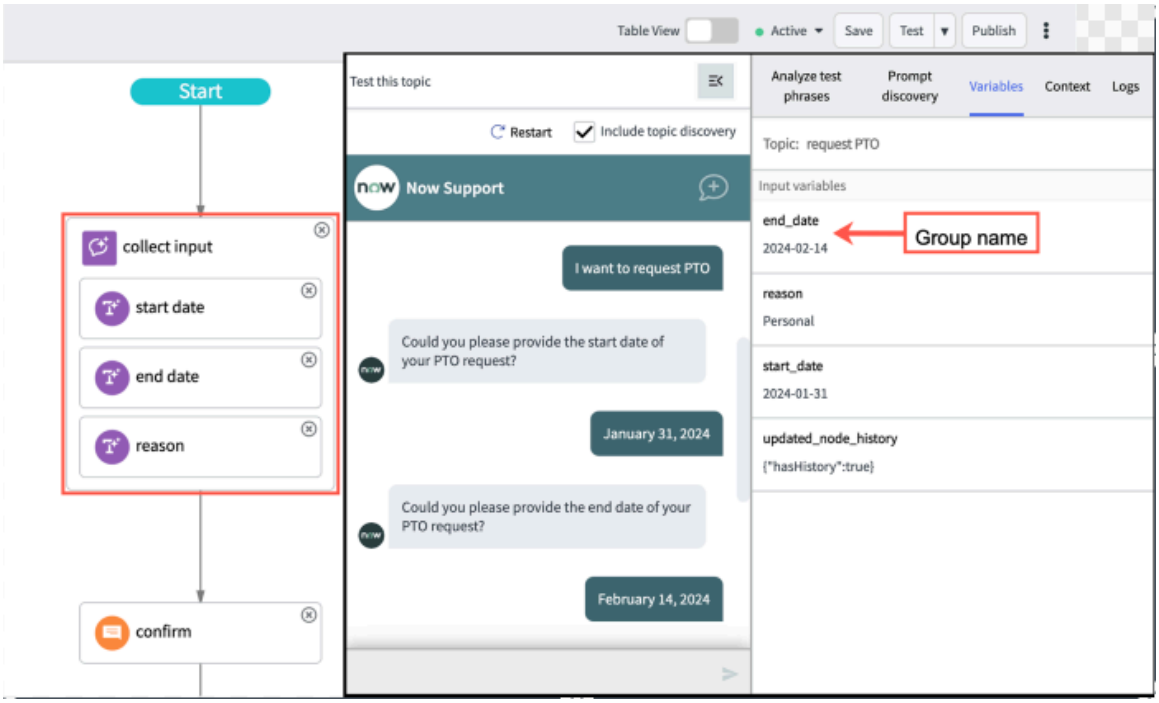


次の例は、グループ化されたリスト コントロールの [入力変数] セクションを示しています。この変数情報は静的リストコントロールに似ていますが、変数はグループ化された選択肢の各グループで区切られています。

自動翻訳

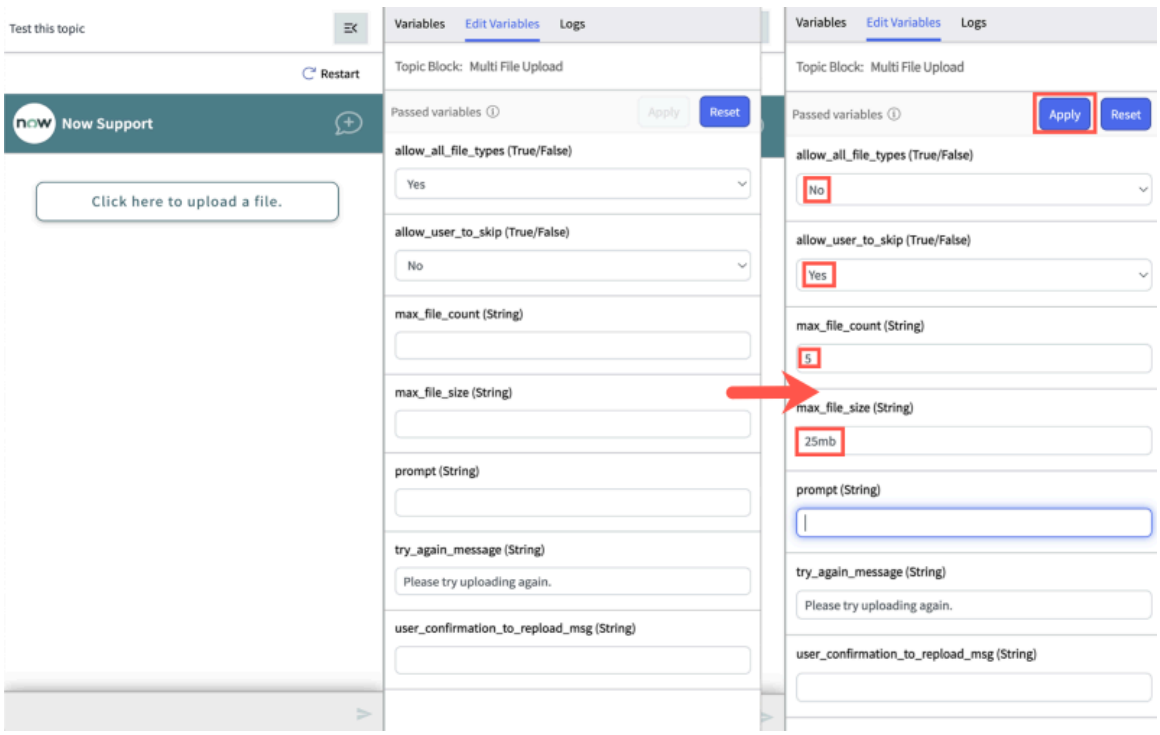
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ化された選択肢変数のリストの例



[変数の編集] タブ

トピック、トピックブロック、および雑談トピックをテストするときに、トピックのノードにある変数を編集できます。



[コンテキスト] タブ

[コンテキスト] タブは、トピック、セットアップトピック、または雑談トピックをテストして、チャットに別のコンテキストを指定するときに表示されます。リストからコンテキスト変数を選択します。変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法を制御するために使用できるコンテキスト情報が含まれています。たとえば、変数のリス

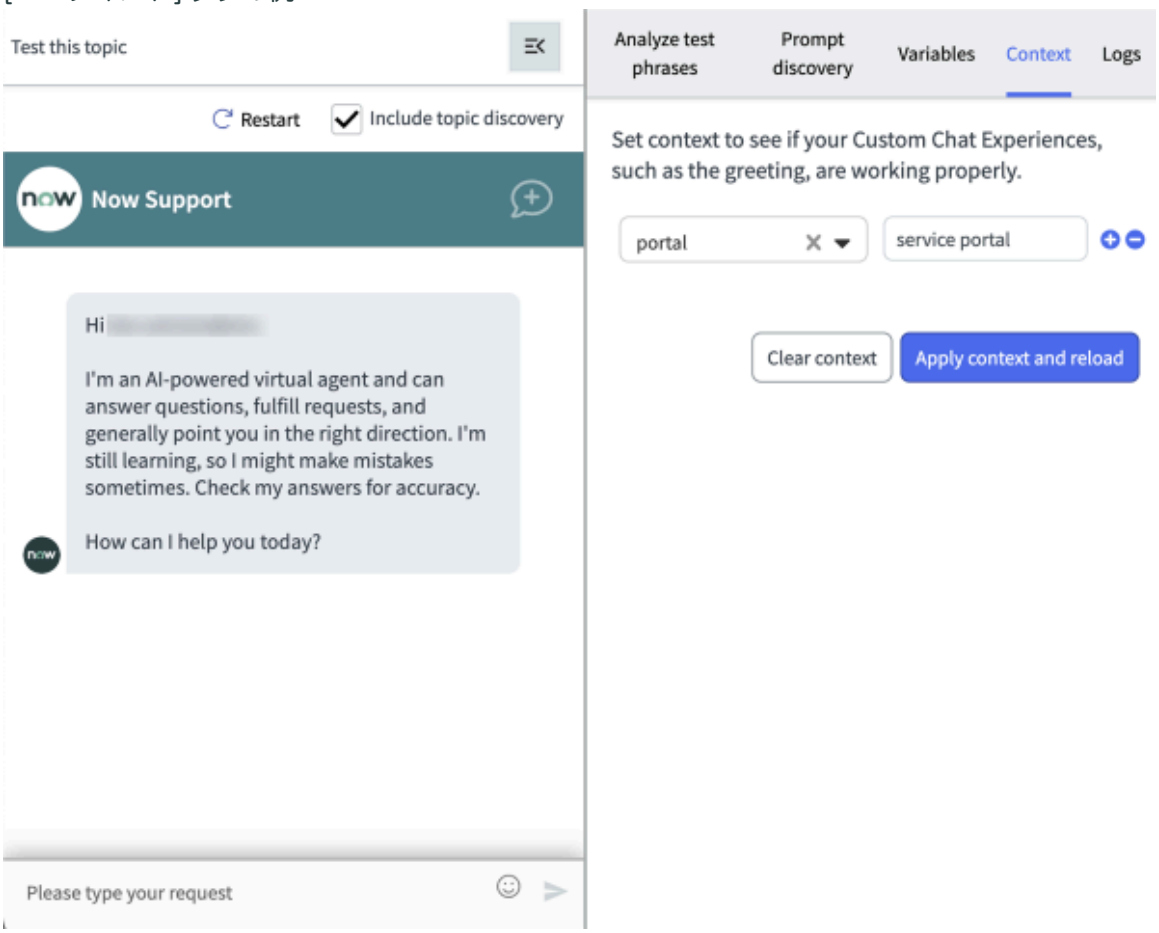
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トから **portal** を選択し、ポータル名 **IT Express** を入力できます。テストケースの作成中は [コンテキスト] タブを使用できません。

コンテキスト変数の定義の詳細については、「 チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。仮想エージェントに含まれるライブエージェント変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

[コンテキスト] タブの例



次のステップ

トピックのテストが終了したら、テストチャットウィンドウを閉じます。必要に応じて、テスト情報を使用してトピックを調整し、より正確に実行できるようにします。たとえば、[テスト フレーズの分析] タブの結果では、低いスコアや、信頼度が 不明 または 不明 の信頼度レーティングが返される場合があります。LLM 対応ユーザー入力ノードのトピックの説明または手順を更新して、スコアを向上させます。

/キーワードトピックのテスト**NLU**

チャットテストウィンドウを使用して、Natural Language Understanding (NLU)/キーワードトピックをプレビュー、テスト、デバッグします。

でトピック 仮想エージェントデザイナーの作業中に、チャットテストウィンドウで会話を実行できます。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。インスタンス用に構成されている場合は、Microsoft Teams または Slack アプリケーションでテストウィンドウを実行することもできます。

仮想エージェントとサードパーティのメッセージングアプリとの統合を使用している場合、会話の要素がサードパーティのメッセージングアプリケーションでは異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

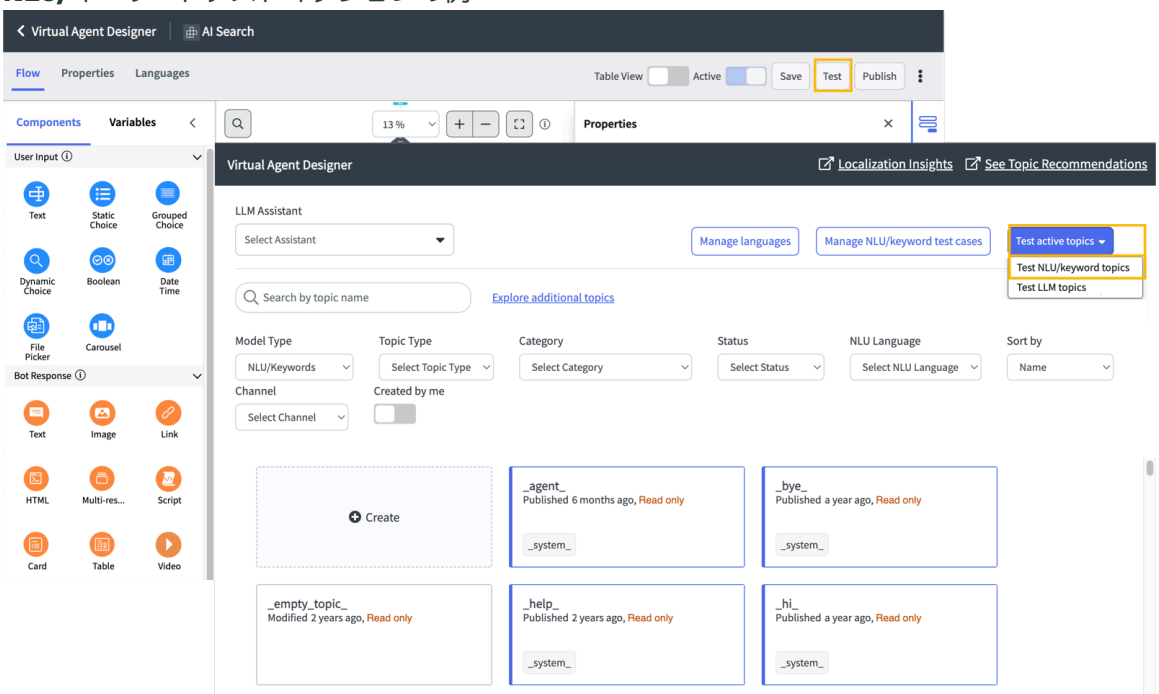
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Now Assistパネル、 またはSlackアプリケーションが環境に合わせて構成されている場合、Microsoft Teamsそれらのチャネルのプレビューオプションがテストボタンリストに表示されます。リストから [**Now Assist** パネルでプレビュー]、**[Microsoft Teams** でプレビュー]、または **[Slack** でプレビュー] を選択して、その環境でトピックをテストします。

チャットテストウィンドウでの **NLU/**キーワードトピックのテスト

NLU/キーワードテストオプションの例



チャットテストウィンドウでトピックを実行するには、トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを選択します。または、[トピック] ページの [アクティブなトピックのテスト] ボタンから [**NLU/**キーワードトピックをテスト] を選択して、アクティブな (公開された) トピック をテストすることもできます。

注:
トピックに必要な情報が不足している場合は、フロー図ペインの隅に「未完了」バッジが表示されます。黄色または赤色の警告バッジも各ノードの横に表示されます。未完了バッジには問題の合計数がリストされ、ローカル警告バッジには各ノードで見つかった問題の数が表示されます。[問題が存在する場合に テスト] を選択すると、下部に [問題] ウィンドウが開き、修正が必要なすべての問題がカウントアップされ、詳細が示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムの詳しい説明とハイパーリンクが含まれています。

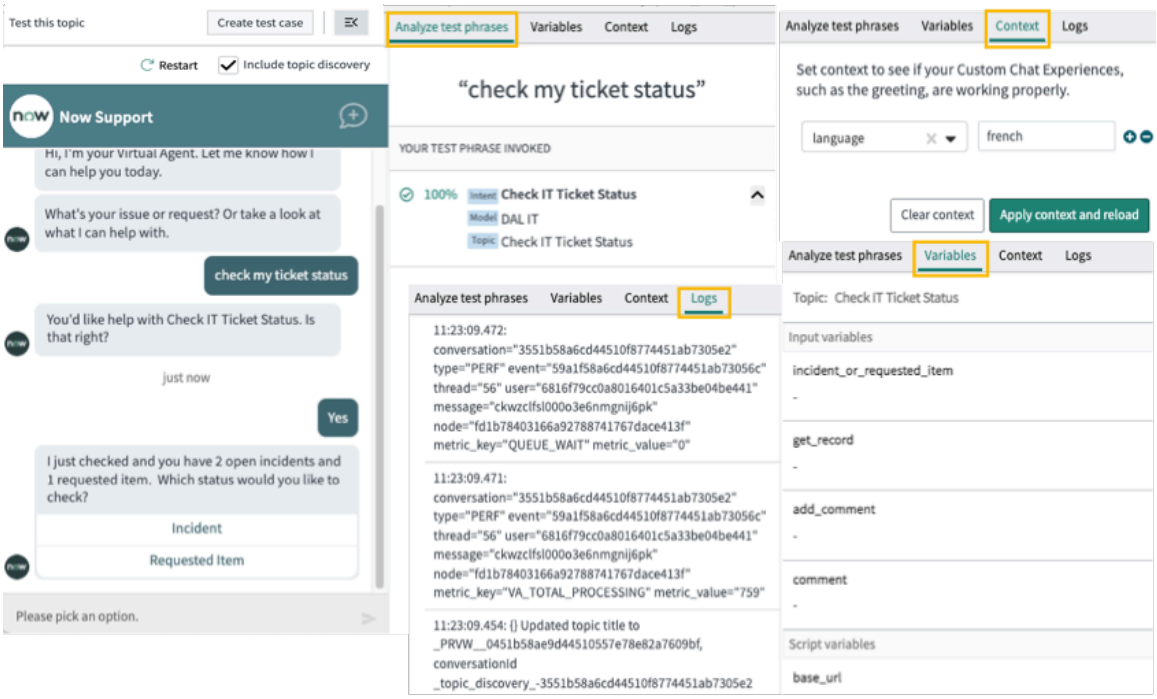
Web クライアントでチャットテストウィンドウが開き、隣接するタブが表示されます。これらのタブには、テスト時にトピックに関する詳細情報が表示されます。次のようなタブを使用できます。

- テストフレーズの分析 - 会話に入力した内容に基づいて、インテントマッチングとエンティティ認識の結果が表示されます。
- 変数 - 入力や ライブエージェント 変数など、会話で使用されるすべての変数のリスト。
- [コンテキスト] - トピックが実行されるコンテキストを (コンテキスト変数を使用して) 指定するためのオプション。
- [ログ] - 実行された処理のリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Natural Language Understanding (NLU) チャットテストウィンドウとテストタブの例



デフォルトでは、[トピック検出を含める] オプションが有効になっています。このオプションでは、テストウィンドウに入力したテストフレーズを使用して、トピック検出が自動的に実行され、トピックの NLU 予測結果が生成されます。会話は、仮想エージェントの挨拶と、利用可能なトピックのメニュー用のボタンで始まります。

[アクティブトピックのテスト] オプションを [トピック] ページから使用している場合、トピック検出が有効になっているため、オプションとしては表示されません。アクティブトピックのテストは、テストケースを作成できない場合を除き、トピックからのテストと同じように動作します。

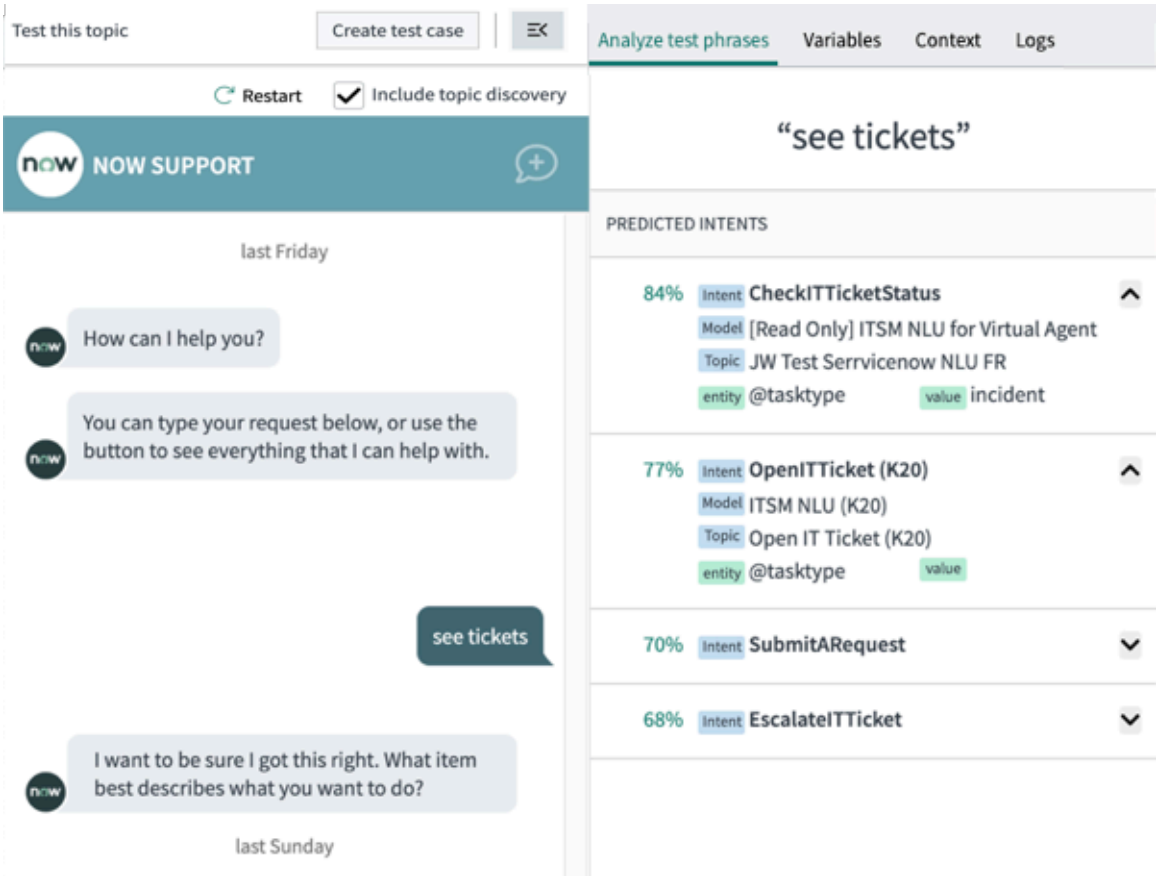
[テストフレーズを分析] タブ

NLU 対応トピックの場合、[テストフレーズを分析] タブには、チャットテストウィンドウに入力したテストフレーズ (発言) に一致する可能性のあるインテントの分析が表示されます。このタブには、一致するインテントとその予測スコアを含む予測結果と、エンティティ認識およびスロット入力の結果が一覧表示されます。上位の一致が最初に表示されます。予測されるインテントは、NLU サービスで設定された予測の信頼度しきい値によって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU/キーワードトピックのテストフレーズ分析タブの例



発言が現在のインテントと一致しない場合は、仮想エージェントデザイナーで発言を追加または変更できます。詳細については、「仮想エージェントトピックの NLU 発言とエンティティの変更」を参照してください。

変更を行い、モデルを再度トレーニングして、満足のいく結果が得られるまで再テストします。トピックの準備ができたら、 仮想エージェントデザイナーからトピックとモデルの両方を公開できます。

[変数] タブ

[変数] タブには、追跡できるように、会話で使用されるすべての変数のリストと、会話の進行中にキャプチャされる関連する値が表示されます。会話には次の変数タイプを設定できます。

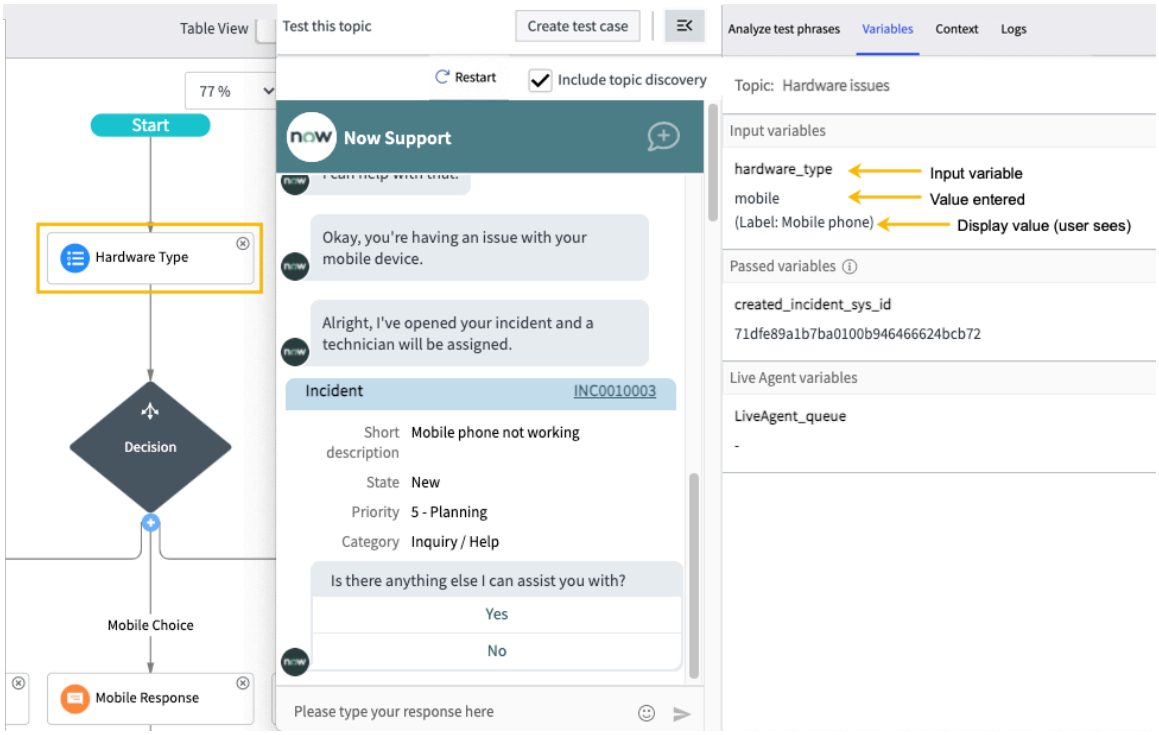
- 入力変数
- スクリプト変数
- ライブエージェント の変数
- 呼び出し元トピックとトピックブロック間で渡される変数
- トピックのスロット入力変数として宣言される「ノードレス」NLU エンティティ

リストは、変数のタイプによってセクションに分けられます。次の例は、[入力変数] セクションを示しています。静的リストコントロールでは、選択した選択肢の表示ラベルと値の両方がキャプチャされることに注意してください。

自動翻訳

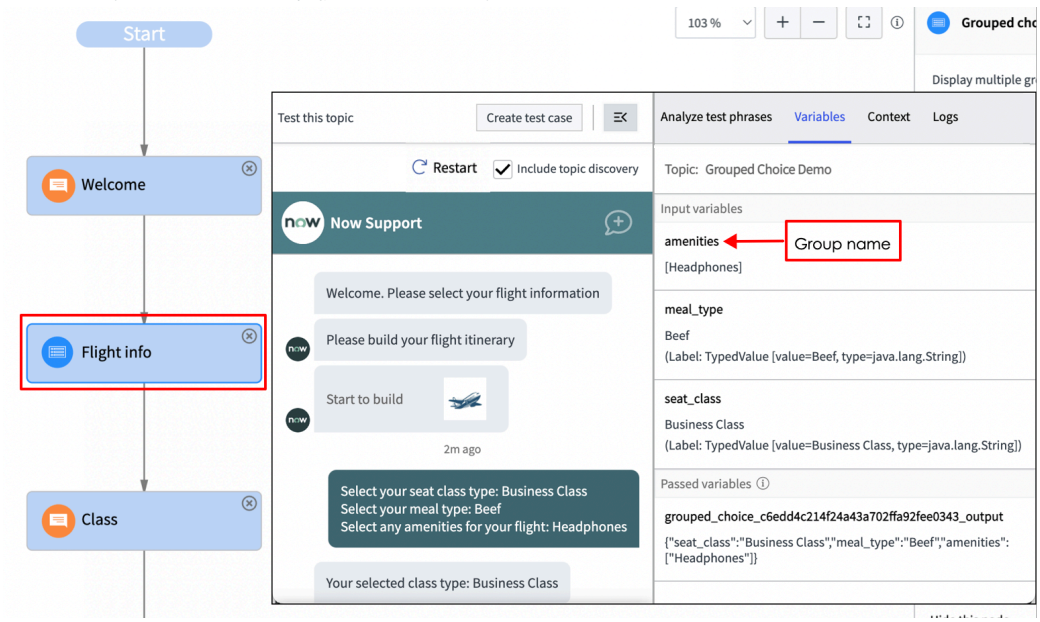
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数のリストの例



次の例は、グループ化されたリスト コントロールの [入力変数] セクションを示しています。この変数情報は静的リストコントロールに似ていますが、変数はグループ化された選択肢の各グループで区切られています。

グループ化された選択肢変数のリストの例



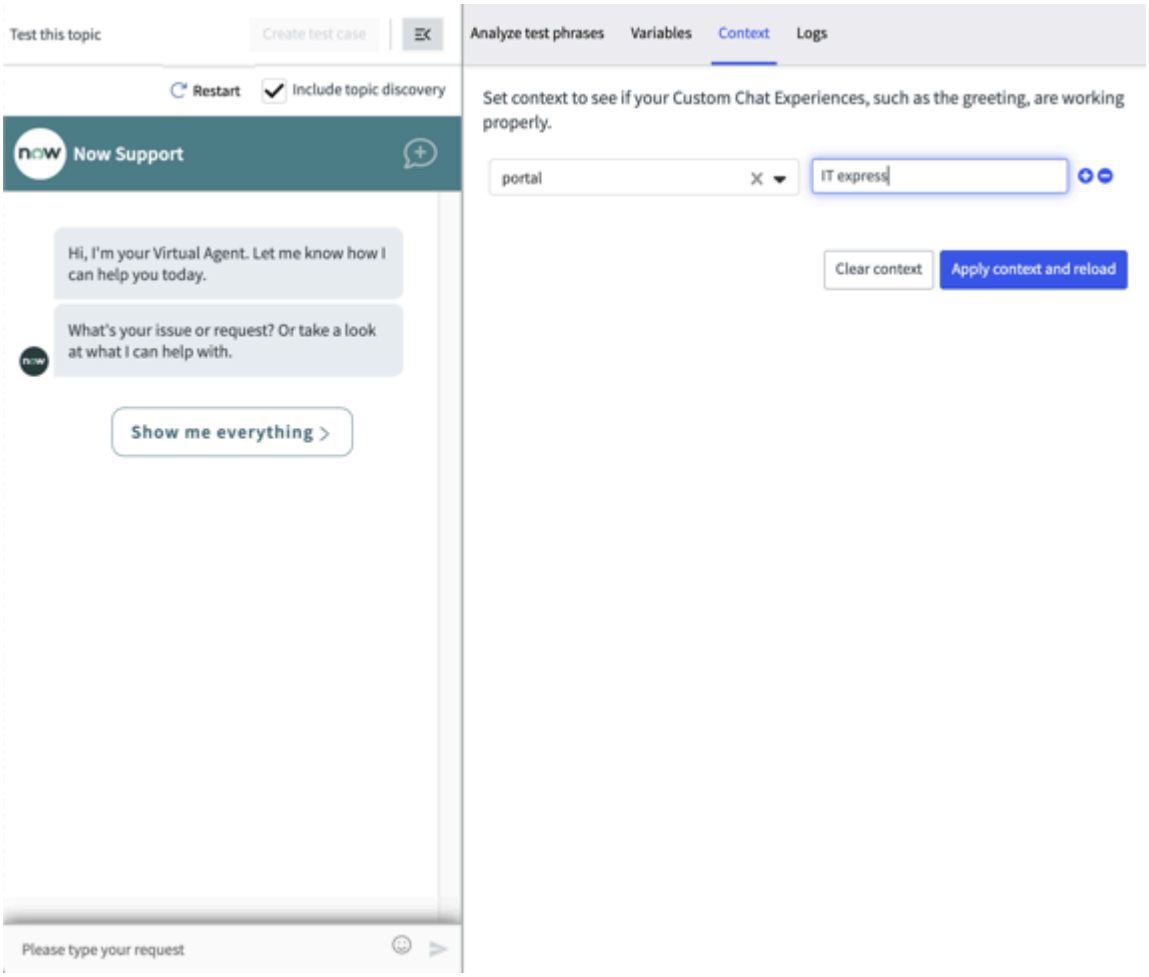
[コンテキスト] タブ

[コンテキスト] タブを使用して、チャットに別のコンテキストを指定します。リストからコンテキスト変数を選択します。これらの変数には、トピックのインテントを決定したり、チャットをライブエージェントにルーティングする方法をコントロールするために使用できる、コンテキスト情報が含まれています。たとえば、変数のリストから **portal** を選択し、ポータル名 **IT Express** を入力できます。テストケースの作成中は [コンテキスト] タブを使用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキスト変数の定義の詳細については、「 チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。仮想エージェントに含まれるライブエージェント変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

[コンテキスト] タブの例



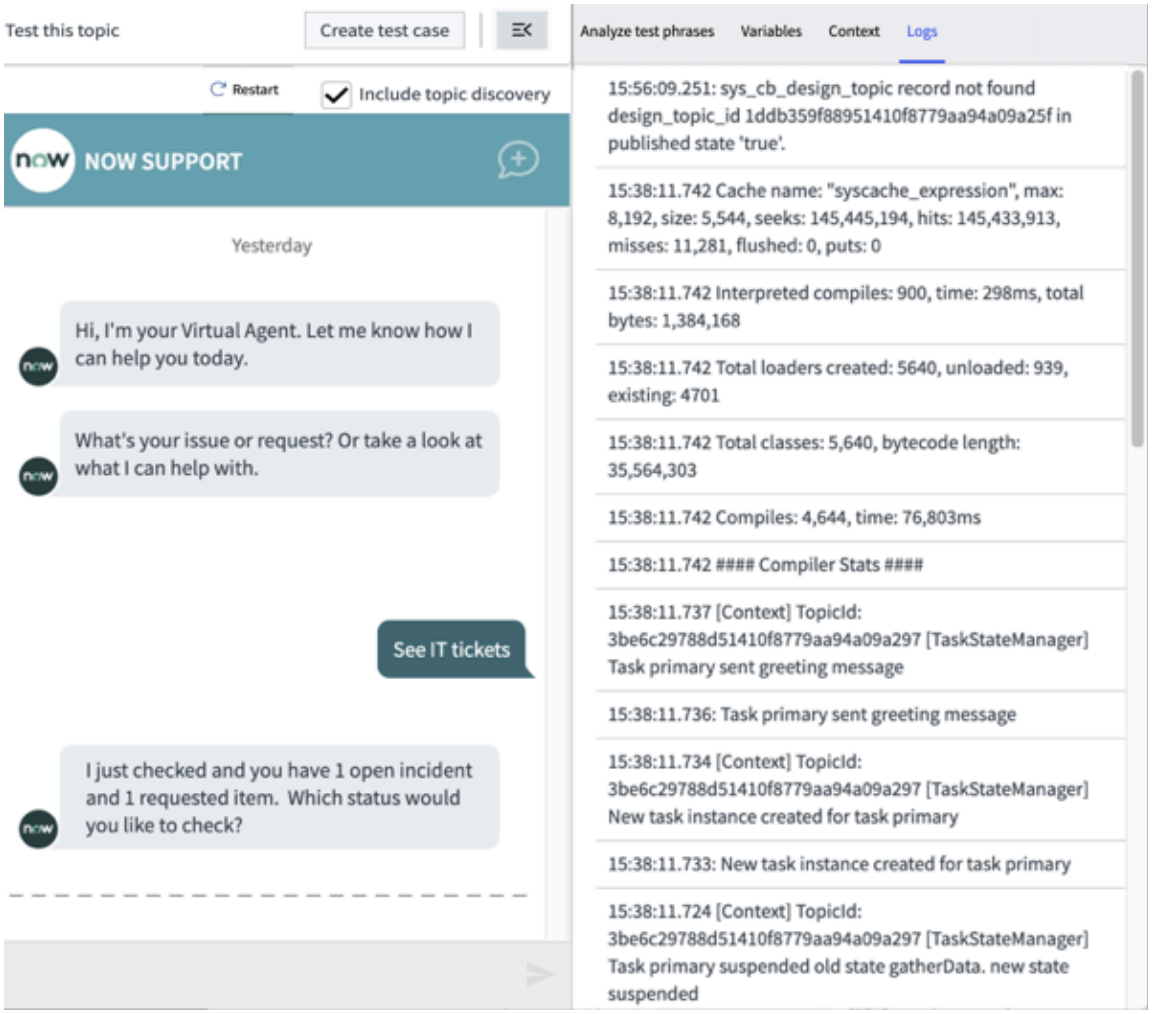
[ログ] タブ

[ログ] タブには、会話の実行中に記録された処理メッセージとエラーメッセージが表示されます。仮想エージェントデザイナーでスクリプトを使用している場合、スクリプト内の gs.log、gs.print、および gs.warn ステートメントを使用してこのログに情報を出力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ログ] タブの例



次のステップ

トピックのテストが終了したら、テストチャットウィンドウを閉じます。必要に応じて、テスト情報を使用して会話を微調整できます。たとえば、[テストフレーズを分析] タブの結果で、自分の発言に一致する可能性のある複数の発言が返された場合、トピックの **[NLU** インテント] タブでインテントとNLUモデルの発言を更新できます。

仮想エージェントデザイナーでの **NLU** モデルのトレーニングおよびテスト

[**NLU** インテント] タブを使用して、トピックに 自然言語理解 (NLU) マップされた (NLU) モデルを離れ 仮想エージェントデザイナーずにトレーニングして試行します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

トピックのインテントを変更するときは、更新が組み込まれるようにモデルをトレーニングします。次に、モデルをテストしてみて、最新の変更に基づく予測結果を確認します。変更に満足するまで、モデルのテストと改良を続けます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

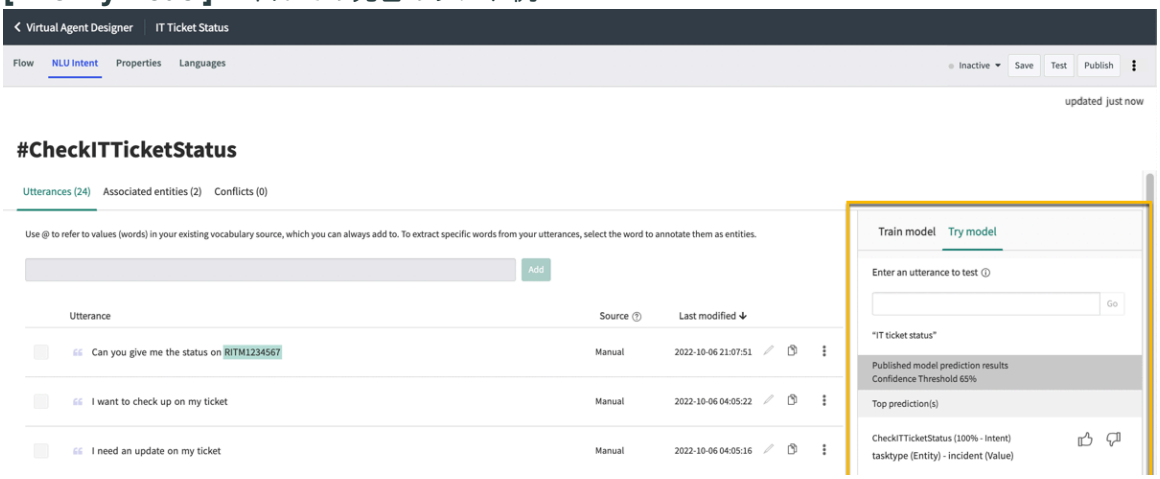
2. トピックを開き、**[NLU** インテント] タブを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [モデルのトレーニング] を選択します。
   モデルが正常にトレーニングされたことを示すメッセージが表示されます。
4. [モデルを試す] を選択します。
   [モデルを試す] パネルで、テストする発言を手動で入力します。予測結果がパネルに表示されます。

[NLU Try model] パネルでの発言のテスト例



予測信頼スコアの結果が、モデルに対して確立した信頼度しきい値を満たすか、超えている場合、結果は [上位の予測] の下に表示されます。この例では、しきい値は 65% です。

com.glide.cs.intent_confidence_threshold プロパティのデフォルト値は **0.7** です。

com.glide.cs.entity_confidence_threshold プロパティのデフォルト値は **0.5** です。

> **注:**
> ドラフト NLU モデルを最新の公開バージョンと比較できます。詳細については、「NLU モデルのドラフトおよび公開バージョンの比較」を参照してください。

5. 予測結果に満足したら、トピックヘッダーバーから NLU ワークベンチ モデルを公開するか、トピックヘッダーバーの [公開] をクリックして **[NLU** モデル] を選択します。

次のタスク
モデルが公開基準を満たしている場合は、 仮想エージェント トピックと同時にモデルを公開できます。モデルが開発のすべてのフェーズを通過し、公開する準備ができていることを確認します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

結果でサム アイコンを使用してフィードバックを提供する方法の詳細については、「」を参照してください Test panel feedback 。

トピック検出を使用する**NLU**トピックの自動仮想エージェントテスト

仮想エージェントトピックフローの自動テストでは、仮想エージェントデザイナーから ServiceNow 自動テストフレームワーク (ATF) 製品を使用します。自動テストフレームワーク (ATF) から自動テストを作成して実行し、変更後にトピックフローが機能することを確認できます。

トピックを使用してトピックテストケースを作成する テスト > テストケースを作成 トピックリストページの **[NLU/**キーワードテストケースの管理] ボタンを使用して、トピックのテストケースをプレビューおよび表示します。データの破損や機能停止を避けるため、自動テストは、開発、テスト、およびその他の非本番インスタンスでのみ実行してください。詳細については、「Automated Test Framework」を参照してください。

テストケースを操作できるのは、次の条件を満たしている場合のみです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- com.glide.cs.atf プラグインがインストール済みである (仮想エージェントチャットボットプラグインの一部としてインストール済みである)
- 次のいずれかのロールを受け取っている：
  atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin
- 次のいずれかのトピックタイプでトピックを公開済みである：トピック、セットアップトピック、または雑談。

仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成

仮想エージェントデザイナーで自動テストを作成し、理想的な会話トピックフローに対して定期的にテストを実行します。トピックに対して複数の自動テストを作成して、理想的な会話パスやエラーなどのさまざまな状況についてさまざまな会話フローをキャプチャできます。

始める前に

必要なプラグイン:com.glide.cs.atf。

必要なロール：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin、または admin

このタスクについて

公開済みトピック、セットアップトピック、または雑談トピックで作業するときは、トピックヘッダーバーの [テスト] オプションを使用して、チャットテストウィンドウで会話を実行します。デフォルトのテストウィンドウは、Web (サービスポータル) チャットクライアントです。[テストケースを作成] ボタンを使用してテストケースを作成し、テストケースを 自動テストフレームワーク (ATF) に保存します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 公開済みトピックを選択します。
3. トピックのヘッダーバーで、[テスト] を選択します。
4. [テストケースを作成] を選択します。

   注:
   [テストケースを作成] ボタンは、トピック、 セットアップトピック、または 雑談のいずれかのトピックタイプを持つ、読み取り専用ではない公開済みトピックでのみ使用できます。

   トピックのテストクライアントが再起動し、テストケースが理想的な会話のキャプチャを開始します。テストケースのキャプチャ中は、[トピック検出を含める] および [コンテキスト] タブは利用できません。
5. キャプチャしてテストする会話フローを入力します。

   ヒント:
   [再起動] を選択すると、いつでもトピックの会話とテストケースのキャプチャを再開できます。

6. [停止] を選択します。
   [テストケース名] フィールドには、日付とタイムスタンプとともにトピックの名前が表示されます。例：［トピック名］3/28/2022, 3:32:19 PM。
7. 次のいずれかのアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナーでの自動テストケースの管理と実行

自動テストフレームワーク (ATF) ～ 仮想エージェントデザイナー を使用して、公開済みトピックの再利用可能なテストケースを実行し、本番環境の前にパフォーマンスの問題を特定し、回帰を防止します。

始める前に

必要なプラグイン:com.glide.cs.atf。

必要なロール：atf_test_designer、atf_ws_designer、atf_test_admin、virtual_agent_admin、または admin

このタスクについて

[**NLU/**キーワード テスト ケースの管理] ボタンをクリックすると、[テスト ケースの実行] タブが開きます。テストケースを実行するには、事前にテストケースを作成しておく必要があります。[テストケースの作成] タブには、自動テストが関連付けられていない公開済みトピックが表示されます。これらのトピックは、最終公開日から順に表示されます。トピック名を選択すると、新しいウィンドウが開き、仮想エージェントデザイナーでそのトピックに移動します。トピックから、[テスト] を選択してテストケースを作成できます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [**NLU/**キーワード テスト ケースの管理] を選択します。
   [テストケースの実行] タブまたは [開始] ボタンのいずれかが表示されます。[テストケースの実行] タブには、以前に作成されたテストケースがあるトピックが表示されます。[開始] ボタンをクリックすると、[テストケースを作成] タブにリダイレクトされ、トピックの自動テストの作成を開始します。
3. リストビューで、列を確認します。

[テストケースの実行] 列

列	説明
テストケース	リンクされたテストケース名を表示します。リンクされた名前を選択すると、新しいウィンドウが開き、自動テストフレームワーク (ATF) 内のそのテストに移動します。自動テストフレームワーク (ATF) から、テストステップを含むテストの詳細を表示できます。
トピック	リンクされたトピック名を表示します。リンクされた名前を選択すると、新しいウィンドウが開き、仮想エージェントデザイナー 内のそのトピックに移動します。複数のテストケースがあるトピックがグループ化されます。
実行ステータス	テストの実行ステータスを表示します。次の 3 つのステータスのいずれかになります。 ○ 準備完了：テストケースを実行する準備が整っています。 ○ 進行中：テストケースの実行中に表示される一時的なテストケースステータス。テストの実行後、ステータスは [準備完了] に戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	○ 推奨事項を実行：トピックの公開日はテストケースの最新の実行日よりも新しいため、トピックの公開済みの更新がある可能性があります。最新の公開済みトピックとその関連テストケースが同期していない可能性があるため、実行をお勧めします。
前回の実行	テストが最後に実行された日付とタイムスタンプを表示します。トピックは、前回のテスト実行日でグループ化されてソートされます。複数のトピックで同じ実行が行われた場合は、トピックの最終公開日になります。
結果	不合格または合格のいずれかを表示します。リンクされた結果をポイントすると、合格または不合格のステップの詳細の簡単な説明が表示されます。リンクされた結果を選択すると、新しいウィンドウが開き、 自動テストフレームワーク (ATF) でそのテストのテスト結果が表示されます。ここで、より具体的なステップの不合格または合格の詳細を確認できます。テストケースに合格した場合、最新の公開されたトピックとその保存されたテストケースの間に変更はありません。テストケースに不合格の場合、最新の公開されたトピックとその保存されたテストケースの間に変更がありました。詳細については、「View test results (テスト結果の表示)」を参照してください。 ヒント: 次に移動すると、作成およびテストされた 仮想エージェントデザイナー すべてのトピックのテストスイートを表示できます 自動テストフレームワーク **(ATF)** > スイートをクリックし、[仮想エージェントトピック] を選択します。詳細については、「自動テストスイートの実行」を参照してください。
アクション	このページからテストケースを削除する [削除] ボタンと 自動テストフレームワーク (ATF) を表示します。

4. 1 つ、複数、またはすべてのテストケースのチェックボックスをオンにして、[実行] を選択します。

   ヒント:
   テストケースを実行するには、**sn_atf.runner.enabled** プロパティをオンにする必要があります。プロパティをオンにすると、[実行] を選択できます。[テストケース] 列ヘッダーの横にあるチェックボックスをオンにして、実行するすべてのテストケースを選択することもできます。

進行中のバナーが表示され、テスト結果の準備が完了すると完了バナーに変わります。[前回の実行] 列が更新され、前回実行されたテストケースがテーブルの一番上に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントトピックのユーザーテストでの動的入力による失敗の処理

テストケースの一部として実行する入力を制御することで、仮想エージェントのトピックの自動テストを実施する際の失敗を回避できます。

始める前に

動的入力を含むトピックのテストケースを設定します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの自動テストの作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントデザイナーでテストを実行すると、トピックに完全に機能するコンポーネントが含まれていても、一部のテストが失敗することがあります。これらのエラーは、常に現在の時刻を返す関数に基づくタイムスタンプなど、さまざまなケースに基づいて発生する可能性があります。テストの実行時にタイムスタンプは正しく作成されますが、テストケースに記録されたタイムスタンプと一致しません。同様の例として、さまざまなユーザーがさまざまな名前、メールアドレス、物理アドレス、または各ユーザーに固有のその他の情報を入力するという場合があります。時間やその他の変化する条件に基づいて異なるデータを返すトピックは、テストで失敗する可能性があります。動的入力を使用するテストステップを無効にすることで、それらのステップで見つかったデータの変更によって失敗することのないテストを実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [**NLU/**キーワード テスト ケースの管理] を選択し、その後に操作するテスト ケースを選択します。
3. [テストステップ] タブで、除外するテストステップの [アクティブ] 列を選択し、その値を [False] に設定します。
4. 非アクティブ化するテストステップの数だけステップ 3 を繰り返します。
5. テストケースを実行またはデバッグします。

仮想エージェントトピックのデバッグ

カスタムの仮想エージェントトピックの予期しない動作を調査して解決します。

トピック検出の問題については、「(NLU) トピック検出の問題の解決自然言語理解 (NLU)」を参照してください。

デバッグおよび変更する前にライブトピックを複製する

ライブトピックを更新するのではなくトピックを複製します。未修正の元のトピックは、参照およびバックアップのどちらにも役立ちます。元のトピックを残しておけば、トピックをすばやく復元できます。複製を発行する前に、必ず元のトピックを無効にしてください。

会話のテスト中にトピックをデバッグする

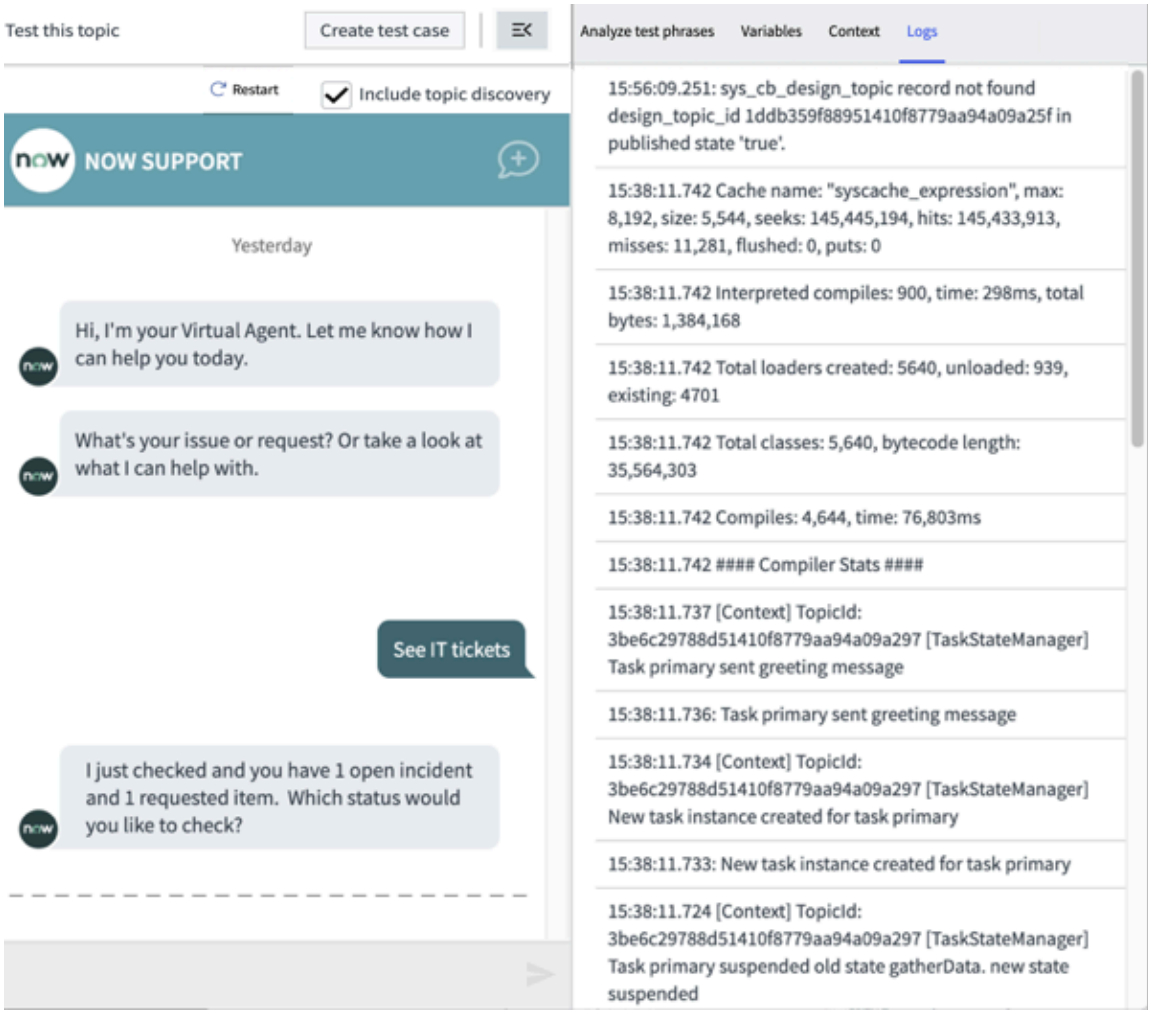
仮想エージェントデザイナーでトピックを作成または更新するときに、トピックヘッダーバーの [テスト] ボタンを使用して、会話をプレビューします。チャットテストウィンドウには、サービスポータルに表示される会話が表示されます。サードパーティのメッセージアプリケーションでは、会話の要素が異なって表示されることがあります。仮想エージェントを展開する予定のサードパーティアプリケーションで会話をテストします。

テストチャットウィンドウには、トピックのデバッグと絞り込みのための詳細情報を提供する 4 つのタブ ([テストフレーズを分析]、[変数]、[コンテキスト]、[ログ]) が表示されます。これらのタブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

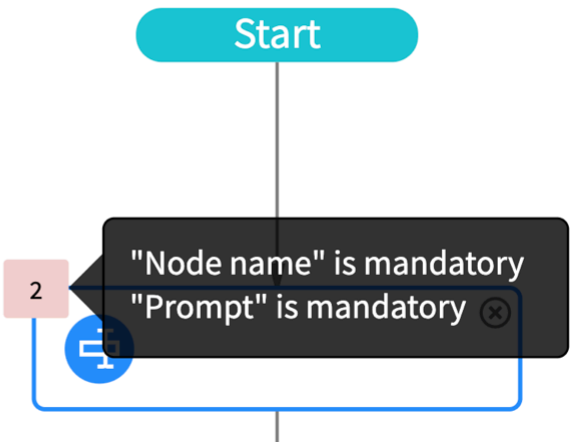
の詳細については、「/キーワードトピックのテストNLU」を参照してください。次の例は、テスト中にログに記録されたメッセージとエラーの処理を示しています。



トピック内のコントロールに関する警告を監視する

[フロー] タブのトピックノードに関する警告

2 incomplete



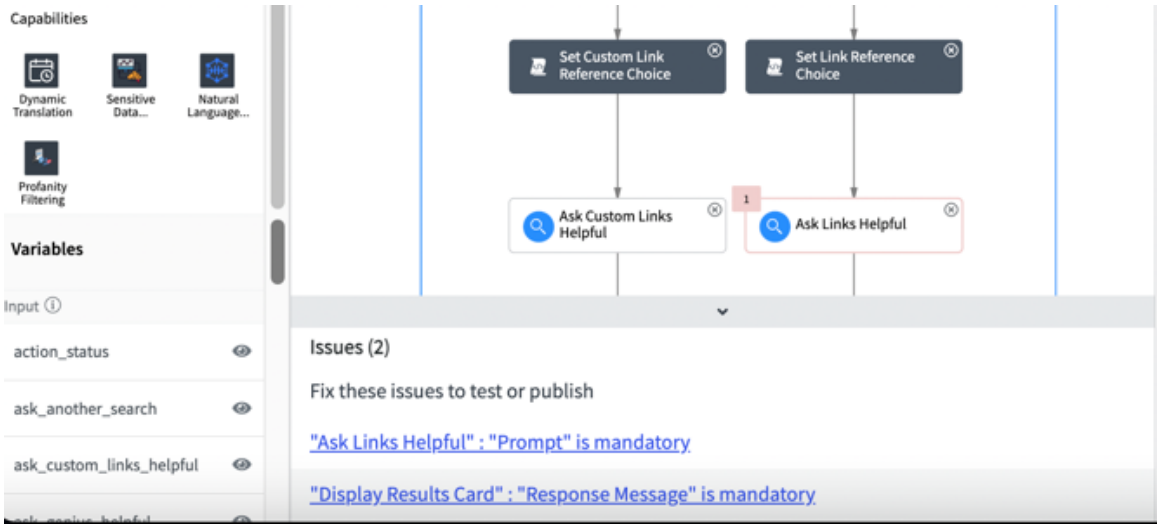
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な情報が不足しているコントロールには、コントロールの左上隅に赤色の不完全バッジが表示されます。このバッジには、そのコントロール内の問題の数を示す数字が表示されます。このバッジを選択すると、コントロール内の問題のリストが表示されます。

デザイナーの左上隅に別の警告バッジが表示され、トピック全体にある問題の数を示します。

トピックのプレビューが実行されないときのエラーをチェックする

キャンバスに表示されるトピックのプレビューのエラー



エラーによってトピックが実行できない場合、追加情報は、 仮想エージェントデザイナーキャンバスに表示されます。問題の合計数が、それぞれの詳細およびハイパーリンクとともにリストされます。ハイパーリンクを選択してノードに進み、提供された情報を使用して会話のエラーを修正します。

仮想エージェントの一般的な問題

問題	考えられる解決策
会話型インターフェイスの下にモジュールデザイナーが表示されない	• ユーザーには virtual_agent_admin ロールが割り当てられていない可能性があります。 • 仮想エージェントプラグインが有効になっていない可能性があります。
トピックを編集できない	ログインしたユーザーは、トピックと同じアプリケーションスコープ内になければなりません。
トピックをプレビューできない	• ノードプロパティのすべての必須フィールドが入力されていることを確認してください。 • インスタンスからのポップアップを許可するようにブラウザが設定されていることを確認してください。
接続時に Web クライアントがスタックする	1 つまたは複数のトピックが欠落している可能性があります。[トピック] ページをチェックして、インスタンスにトピックが存在し、[アクティブ] 状態であることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話フローで実行しているトピックをレビューする

インスタンス内の各 仮想エージェント (VA) 会話は、要求者と 仮想エージェント およびライブエージェント間の会話をログに記録するインタラクション [interactions] テーブルにインタラクションレコードを自動生成します。エージェントチャットを使用している場合、ライブエージェントへの転送を含む、要求者と 仮想エージェント 間の会話の転写を確認できます。詳細については、 仮想エージェント のインタラクションレコードを参照してください。

(NLU) トピック検出の問題の解決自然言語理解 (NLU)

想定どおりにインテントが選択されていない場合は、NLU 予測エラーのトラブルシューティングを行うことができます。

クイックトラブルシューティングのヒント

仮想エージェント が検出されない場合は、次の点を確認してください。

セッション言語に対して NLU が有効になっていますか？

仮想エージェント の 自然言語理解 (NLU) (NLU) 設定で言語を有効にします。詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

NLU モデルはセッション言語に対してトレーニング済みおよび公開済みですか？

トピックがモデルに対する最新の変更を使用していない可能性があります。ServiceNow　NLU については、「NLU モデルをトレーニングして試す」および「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

仮想エージェント トピックは公開済みであり、検出可能であり、セッション言語の公開された NLU モデルとインテントにバインドされていますか？

トピックは、指定された言語の単一のモデルとインテントにバインドされている必要があります。他のトピックにバインドされた重複インテントがないことを確認します。トピック、モデル、およびインテントが同じドメインにあることを確認してください。詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

仮想エージェントデザイナーの [プロパティ] タブの仮想エージェントトピックにロールまたは条件が指定されていますか？

トピックが特定のロールまたは特定の条件に対してのみ表示される場合は、トピックの検出が妨げられる可能性があります。詳細については、「[トピックのプロパティ] タブ」を参照してください。

仮想エージェントがフランス語ではなくスペイン語のトピックを検出したのはなぜですか？

次のようないくつかの可能性があります。

- すべての言語がすべての NLU プロバイダーでサポートされているわけではありません。詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。
- すべてのトピックが言語固有の NLU モデルとインテントにバインドされているわけではありません。

  たとえば、トピック A は次のようにマッピングされます。

  - 英語ではモデル A とインテント A にバインドされる
  - スペイン語ではモデル A とインテント A にバインドされる
  - フランス語ではモデルまたはインテントにバインドされない

  このシナリオでは、トピックのフランス語のモデルとインテントを作成します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

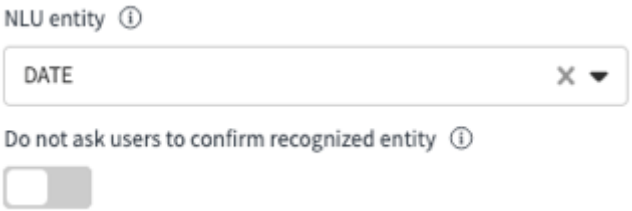
トピック変数がスロットに入力されなかったのはなぜですか？

次の点を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックのユーザー入力ノードが関連するエンティティで構成されていません。仮想エージェントデザイナーのノードの **NLU** エンティティプロパティを使用します。



- 予測結果に、設定された信頼度しきい値未満の信頼スコアを持つ NLU エンティティが含まれていました。
- ノードの NLU エンティティ値が無効でした。たとえば、「赤」という単語を日付/時刻エンティティタイプに適用することはできません。

トピックから検出をテストします。

次のいずれかの操作を行います。

- [トピック] ページで、[アクティブトピックのテスト] を選択します。発言を入力し、[テストフレーズを分析] タブを確認します。
- 仮想エージェントデザイナー でトピックを開き、[テスト] を選択します。[テスト] ウィンドウで、[トピック検出を含める] チェックボックスをオンにします。発言を入力し、 [テストフレーズを分析] タブを確認します。

詳細については、「/キーワードトピックのテストNLU」を参照してください。トピック検出の仕組みについては、「自然言語理解 (NLU) のトピック検出ロジック 仮想エージェント」を参照してください。

問題のトピックは「セットアップトピック」ですか？

そうであれば、検出されるように 対話型インターフェース の [チャット設定] で設定する必要があります。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

トピックの途中での切り替えに関する質問または問題。

仮想エージェント がトピック B に切り替えられた後、会話がトピック A に戻ったのはなぜですか？

トピックで [トピックの切り替え後にトピックフローを再開 **(Resume topic flow after topic switching)]** 属性が有効になっています。この切り替えスイッチは、[プロパティ] タブの 詳細プロパティ > 追加.

仮想エージェント がトピック B に切り替えられた後、会話がトピック A に戻らなかったのはなぜですか？

トピックで [トピックの切り替え後にトピックフローを再開 **(Resume topic flow after topic switching)]** 属性が無効になっています。この切り替えスイッチは、[プロパティ] タブの 詳細プロパティ > 追加.

仮想エージェントでインテントが見つからない場合、トピックの途中でキーワード検索を使用しますか？

なし。

トピック A の変数は、切り替え後にトピック B で使用できますか？

なし。

トピック A が再開されたときに、トピック B の変数をトピック A で使用できますか？

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

追加のトラブルシューティングについては、次の表の情報を確認してください。

Open NLU テーブルでの NLU 予測情報の確認

自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用したトピックを確認またはデバッグする場合は、さまざまな Open NLU テーブルを使用して、トピックの NLU 予測結果を表示します。たとえば、Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルおよび Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルには、NLU 処理に関する詳細情報があり、トピックのインテントとエンティティ (スロット入力) を決定するために、アプリケーション (仮想エージェント など) によって実行されます。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブル

Open NLU 予測インテントフィードバック [open_nlu_predict_intent_feedback] テーブルには、NLU インテント予測結果に応じてアプリケーション (このケースでは仮想エージェント) が実行するインテント処理が表示されます。仮想エージェント では、予測された NLU インテントを仮想エージェントトピックにマッピングすることが目的です。仮想エージェントがトピックを提案するたびに、予測結果のレコードがこのテーブルに追加されます。仮想エージェントがトピックを見つけられない場合、予測は行われず、*Skipped* とマークされたレコードがこのテーブルに追加されます。

テーブルを表示するには、[すべて] に移動してから、ナビゲーションフィルターで「open_nlu_predict_intent_feedback.list」と入力します。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
アプリケーション	NLU を使用するアプリケーション。例：*VA* (仮想エージェント)。
アプリドキュメント	アプリケーションレコードの sys_id。例：*sys_cs_topic.sys_id*
アプリドキュメントテーブル	アプリケーションレコードのテーブル。例：*sys_cs_topic* (トピックテーブル)。
自動選択	システムで予測しきい値を超えるインテントが 1 つだけ検出されたため、アプリケーションで同じインテントに一致するトピックを実行することが選択されたかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
現在のインテント	NLU 予測が送信されたときにアプリケーションによって使用された NLU インテント。このフィールドは空 (空白) にすることができます。たとえば、仮想エージェントアプリケーションで使用されたインテントは [*Change password*] のようになります。
ドメイン	インテントのドメイン。たとえば、グローバルまたは ITSM です。
外部モデルの表示名	外部 NLU モデルの名前。たとえば、IBM Watson Assistant NLU アプリケーションの名前などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
インテント切り替え原因	ユーザーに確認を求める元のトピックの名前。この列の値には、次の 2 つのシナリオが考えられます。 • ユーザーは、発言の最初のインテント一致について確認を求められます (**[VA** が選択したトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します] 切り替えスイッチが [NLU 設定]で有効になっている)。 ユーザーが最初の発言について確認を求められた場合、この値は挨拶トピックである可能性があります。値が*empty*の場合、ユーザーは最初の一致について確認を求められていないか、最初に一致したトピックインテントを拒否しています。 • ユーザーは、トピック途中でのインテント切り替えについて確認を求められます ([切り替えられたトピックが正しいかどうかをユーザーに確認します] 切り替えスイッチが [NLU 設定] で有効になっている)。 ユーザーがトピックの途中で切り替えの確認を求められた場合、この値は、切り替え時に表示していたトピックの名前です。 **注:** システムタスクもここに表示される場合がありますが、無視してかまいません。例：`__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`
インテント切り替え原因の現在のタスク	ユーザーが切り替える前のタスク (ノード) の名前。 **注:** システムタスクもここに表示される場合がありますが、無視してかまいません。例：`__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`
マップ済み	インテントを使用可能なトピックと照合することで、アプリケーション (仮想エージェント) がその予測を使用可能であると判断したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
モデルの表示名	ServiceNow NLU モデルの名前。
モデル ID	その予測が送信された NLU モデルの ID。
モデル名	その予測が送信された NLU モデルの名前。
NLU トピック検出結果	トピック検出の一環としての会話内の最初の発言の予測結果： • **AI Search** の代替：予測は行われませんでした。AI 検索 は代替として使用されました。 • 正しい **(Correct)**：単一の予測が行われました。トピックが正しいことをユーザーが確認しました。 • 複数の中で正しい：複数の予測が行われました。この結果は、ユーザーがこの予測を選択したことを示しています。その他の予測レコードは、[未分類] としてマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルの主要なフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 確認なしで終了 **(Exited with no confirmation)**：ユーザーは確認なしで終了します。 • 正しくありません：単一の予測が行われました。トピックが正しくないことをユーザーが確認しました。 • 複数の中で正しくない：複数の予測が行われましたが、ユーザーは提案されたトピックのいずれも選択しませんでした。この結果は、この予測の [予測の信頼性] 値が最も高いことを示しています。他の予測レコードは、[未分類] としてマークされます。 • トピック予測のセットアップ：セットアップトピック関連の予測は、AI 検索 を使用せずに行われました。 • スキップ：予測が行われませんでした。 • 新しい発言でスキップ **(Skipped with New Utterance)**：[トピック] メニューが表示されたときに、ユーザーが新しい発言を入力しました。 • 未分類：上記のいずれの条件も満たされていないか、ユーザーが会話を破棄しました。
NLU モデル言語	予測に使用される NLU モデルの言語。
予測	予測インテントの名前。
予測監査ログ	Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルへの参照。
予測の信頼性	予測の信頼性の値。
要求者のセッション言語	動的翻訳 が有効になっている場合の要求者セッション言語の言語コード。 たとえば、ユーザーがフランス語で入力すると、コード *fr* が保存されます。言語検出が有効になっている場合、ユーザーがデフォルト以外の言語でテキストを入力すると、仮想エージェント はユーザーに言語の確認を求めます。確認すると、検出された言語がセッションのデフォルト値になります。
選択済み	一致するトピックとしてエンドユーザーに表示される複数の予測インテントが実際にエンドユーザーによって選択されたかどうかを示すブール値：*true* または *false*。
表示	アプリケーション (仮想エージェント) がエンドユーザー向けの選択肢としてその予測インテントを表示したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
切り替わったトピック	ユーザーが確認を求められた場合のトピックの名前 (ユーザーの選択が「はい」か「いいえ」とは無関係)。
発言	エンドユーザーによって [チャットクライアント] ウィンドウに入力されたフレーズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブル

Open NLU 予測エンティティフィードバック [open_nlu_predict_entity_feedback] テーブルには、NLU エンティティ予測結果に応じてアプリケーション (このケースでは仮想エージェント) が実行するエンティティ (スロット入力) 処理が表示されます。たとえば、仮想エージェントでは、予測された NLU エンティティを仮想エージェントトピックの入力変数にマップすることが目的です。

テーブルを表示するには、ナビゲーションフィルターに「open_nlu_predict_entity_feedback.list」と入力します。

Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
アプリケーション	NLU を使用するアプリケーション。例：VA (仮想エージェント)。
アプリドキュメント	アプリケーションレコードの sys_id。例：*sys_cs_topic.sys_id*
アプリドキュメントテーブル	アプリケーションレコードのテーブル。例：*sys_cs_topic*
自動選択	アプリケーションがユーザーに通知せずにそのエンティティを使用することを自動的に選択するかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
外部モデルの表示名	外部 NLU モデルの名前。たとえば、IBM Watson Assistant NLU アプリケーションの名前などです。
マップ済み	アプリケーション (仮想エージェント) がその予測が使用可能であると判断したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
マップ先：	エンティティがマッピングされたアプリケーション内のアイテム。
モデルの表示名	ServiceNow NLU モデルの名前。
モデル ID	その予測が送信された NLU モデルの ID。
モデル名	その予測が送信された NLU モデルの名前。
予測	予測エンティティの名前。
予測監査ログ	Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルへの参照。
予測の信頼性	予測の信頼性の値。
選択済み	アプリケーションがそのエンティティを使用することを選択したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
表示	アプリケーションがエンドユーザー向けの選択肢としてその予測エンティティを表示したかどうかを示すブール値 (*true* または *false*)。
発言	[チャットクライアント] ウィンドウに入力されたユーザーのフレーズ。
値	予測エンティティの値。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU 予測ログを開く

Open NLU 予測ログ [open_nlu_predict_log] テーブルには、トピックの NLU 予測レコードの統合された概要が表示されます。ログ内の各レコードは、発言や、NLU サービスによって特定された対応するインテント (トピック)およびエンティティを表します。各レコードには、トピック検出 (インテント照合) およびエンティティ抽出中に計算された NLU 予測スコアも含まれます。

注:
NLU 予測ノードログは自動的に生成されます。デバッグにノードログを使用しているが、NLU 予測ノードログの自動生成を抑制したい場合は、*com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled* システムプロパティを追加し、値を false に設定します。

Open NLU 予測ログを表示するには、ナビゲーションフィルターに「open_nlu_predict_log.list」と入力します。

Open NLU 予測ログテーブルの主要なフィールド

フィールド	説明
非同期	非同期予測処理のインジケーター：*true* または *false*。true は、予測が非同期に実行され、仮想エージェントのワーカースレッドの続行を許可していることを示します。
作成日時	NLU 予測レコードが作成された日時です。
期間	インテントとエンティティの値を返す、予測の処理時間の長さです。
言語	NLU 予測要求の言語。
レベル	メッセージのタイプ：情報レベル。
メッセージ	返された予測結果：インテント数とエンティティ数。
要求	認識されたインテントに対する発言および NLU モデルを含む NLU 予測パラメーターです。
応答	スコアが 0 (なし) 以上のインテントおよびエンティティを含む NLU 予測結果です。
ソース	プロセスまたはエリア：*OpenNLU - Predict*。
発言	ボットによって認識されるユーザーステートメントです。 NLU モデルで定義されたインテントにマップされます。

注:
Open NLU 予測インテントフィードバックテーブルおよび Open NLU 予測エンティティフィードバックテーブルには、詳細なインテントおよびエンティティの結果を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Open NLU 連携の HTTP 接続情報の確認

Open NLU ドライバー HTTP 接続 [open_nlu_driver_http_connection] テーブルを使用して、HTTP 資格情報、接続の詳細、および NLU サービスプロバイダーのインテント、エンティティ、NLU モデル、および予測のメソッドをすばやく確認します。

テーブルを表示するには、ナビゲーションフィルターに「open_nlu_driver_http_connection.list」を入力します。

自然言語理解 (NLU) のトピック検出ロジック 仮想エージェント

仮想エージェントがインテントを返す方法と、ユーザーに表示するインテントを選択する方法を把握します。

トピック検出の前提条件

仮想エージェントは、次の条件が満たされた場合にトピックを検出できます。

- トピックが公開済みであり、有効である必要があります。

  トピック [sys_cs_topic] テーブルで、[有効]、[公開]、[トピック検出可能] の値が *true* に設定されています。

  注:
  [表示されるトピックである] 列はトピックの検出に影響しません。

- トピックは検出可能である必要があります。
- トピック条件は、実行時に true と評価される必要があります。
- トピックにロールが設定されている場合、要求者はそれらのロールのうち少なくとも 1 つを持っている必要があります。
- トピックの NLU モデルには、セッション言語のバインディングが必要です。

NLUトピック検出ロジック

仮想エージェント 予測要求をプロバイダーに送信します NLU 。要求には、発言と、セッション言語にバインドされているすべての登録済み NLU モデル ID が含まれています。[一致] は、トピックに対応するインテントを返しますNLU。 は、次のいずれかの方法で応答します。 仮想エージェント

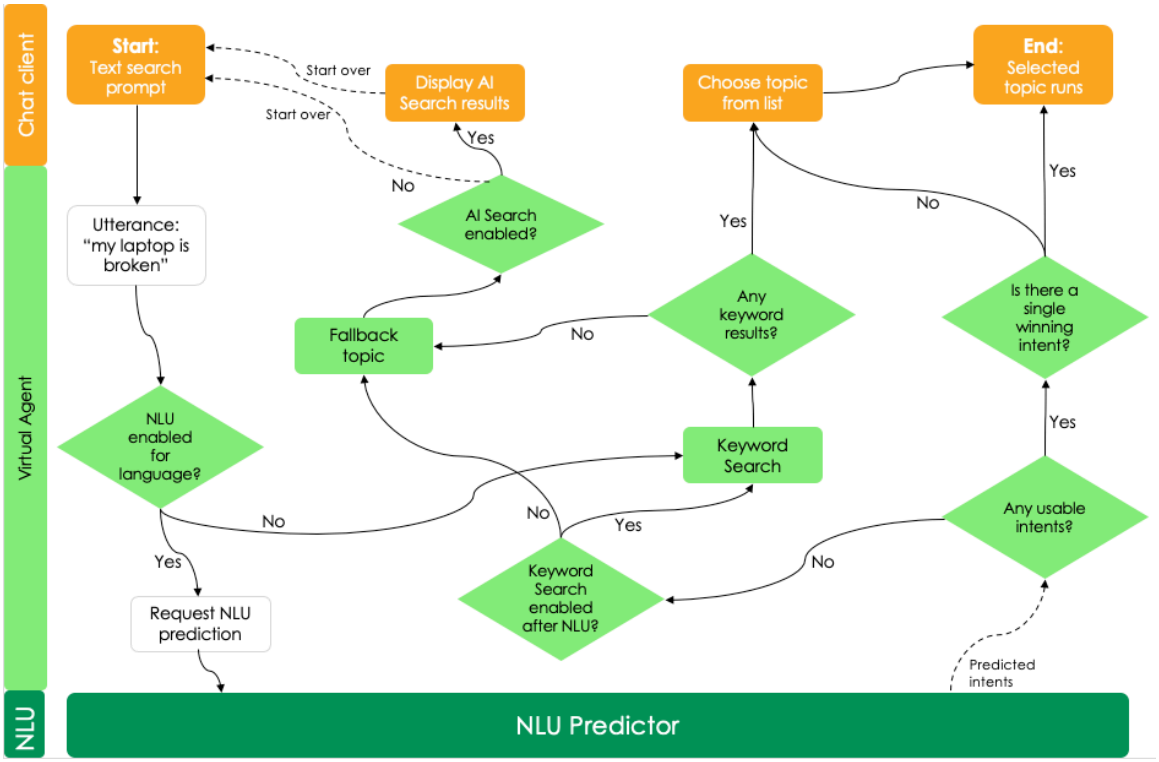
- 信頼スコアに基づいて、要求者のトピックを自動的に選択します。
- 返された一致リストからトピックを選択するように要求者に求めます。
- 一致するトピックを見つけます。

一致するものが見つからないが、バックアップキーワードが有効になっている場合 (*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* プロパティが *true*)、仮想エージェントはキーワードに基づいてトピックを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントトピック検出ロジック



仮想エージェント **NLU** 信頼スコア

仮想エージェントは、信頼スコアを使用して予測インテントを返します。インテントの信頼スコアが設定されたしきい値以上の場合、 仮想エージェントはそれを良好な一致と見なします。信頼度しきい値は、*com.glide.cs.intent_confidence_threshold* システムプロパティを使用して設定されます。

仮想エージェントは、インテントを選択するときに次のロジックを使用します。

最も高い予測インテントを自動選択する

これは、1 つのインテントのみが一致した場合、タイブレーカーが発生した場合、または次に近い一致がかなり離れている場合に発生します。

> **注:**
> が使用され、システムプロパティ*0*が ServiceNow NLU の場合、*com.glide.cs.intent_confidence_delta*タイブレーカーはあり得ません。

要求者の選択元となるトピックリストを返す

これは、自動選択が適用されない場合に発生します。リストの長さは、*com.glide.cs.max_number_display_topics* システムプロパティによって決まります。

一致するインテントがない

NLU設定されたしきい値以上の信頼スコアでゼロインテントが予測されると、キーワード検索にフォールバックします (設定されている場合)。仮想エージェント(*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* および *com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang* システムプロパティは *true* です)。

自動翻訳

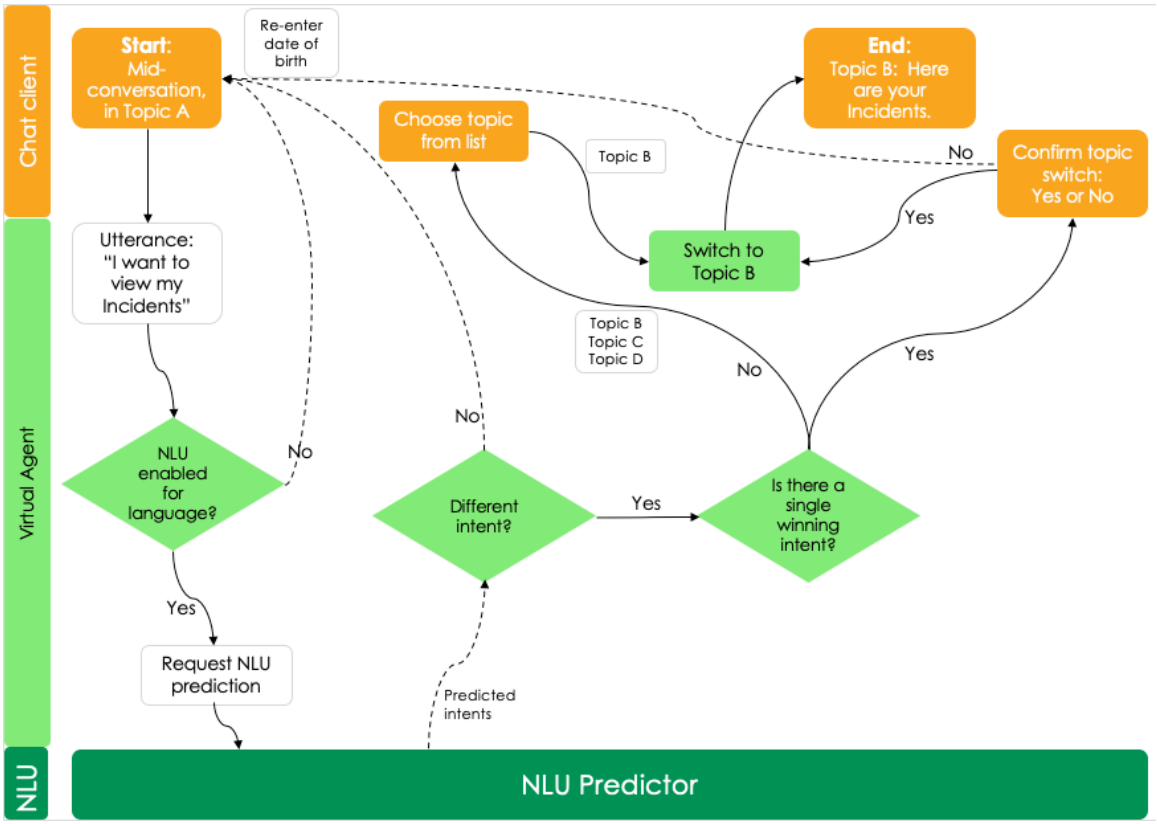
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの途中のトピック NLU 検出ロジック

トピックの実行中に、要求者が発言またはフレーズを入力してトピックを切り替えることができます。例：

1. 要求者は 仮想エージェント会話中であり、トピック A が実行されています。
2. トピック A は、ユーザーに生年月日の入力を求めます。
3. 要求者は、日付を選択する代わりに、「自分のインシデントを表示する」と入力します。
4. 仮想エージェント はこのフレーズを日付に解決できないため、予測要求を発行します NLU 。
5. 予測子は NLU インテント B を返し 仮想エージェント 、トピック B がインテント B にバインドされていることを確認します。
6. 仮想エージェントにより会話がトピック B に切り替えられ、インシデントに関する情報が要求者に提示されます。

仮想エージェントのトピックの途中の検出ロジック



関連情報

(NLU) トピック検出の問題の解決自然言語理解 (NLU)

仮想エージェントトピックを公開する

非アクティブなトピックまたは更新されたトピックを展開して保存し、仮想エージェントクライアントのユーザーが利用できるようにします。

始める前に

自然言語理解 (NLU) (NLU) トピック検出を使用している場合、モデルが公開基準を満たしていれば、トピックと同時にモデルを公開できます。モデルが開発のすべてのフェーズを通過し、公開する準備ができていることを確認します。モデルの絞り込み、テスト、および最適化を行っていない場合は、仮想エージェントデザイナーで公開できない可能性があります。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
または、トピックブロックとカスタムコントロールを公開して、呼び出し元トピックで使用できるようすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、公開または再公開するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを選択します。
3. トピックのヘッダーバーで、[公開] を選択します。

   問題が存在するときに [公開] を選択すると、図の下部に [問題] シェルフが開き、修正が必要なすべての問題が数え上げられ、詳細が示されます。これらの詳細には、未完了の各アイテムへのハイパーリンクが含まれています。問題がノードにある場合、ハイパーリンクを選択すると、そのノードのプロパティシートが開きます。各問題が解決されると、シェルフのリストが更新され、残りのエラーが表示されます。解決する問題がなくなると、公開モーダルが開きます。

   NLU トピック検出を使用している場合は、[公開するものを選択] ダイアログボックスが表示されます。NLU モデルや言語マッピングなど、トピックとともに公開する利用可能なアイテムを選択してから、[公開] を選択します。

   > **注:**
   > [公開] オプションが使用できない場合は、モデルの作業が必要になることがあります。たとえば、モデルに十分なインテントがない場合や、一部のインテントに対してより多くの発言が必要な場合があります。続行する前にこれらの問題を修正してください。また、モデル言語が利用できない場合、言語固有のモデルは公開されていません。NLU ワークベンチ から公開します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

   トピックヘッダーバーに「Saving in progress...」というメッセージが表示されます。トーストメッセージ「Successfully saved your topic」が 4 秒間右下隅に表示されます。メッセージ内の **[X]** を選択して閉じることができます。

   トピックの場合、トピックのステータスが [アクティブ] に変わり、[公開] ステータスが [公開済み (Published just now)] に変更されます。

4. キーワードまたは を使用して会話トピックを公開した場合は、そのトピックのキーワードまたはNLUNLU発言が想定どおりに機能していることを確認します。

   a. [トピック] ページに戻り、[アクティブなトピックのテスト] を選択します。

      > **注:**
      > 有効にすると Now Assist 、[アクティブトピックのテスト] ボタンに、トピックタイプとテストする場所を識別するためのドロップダウンメニューが表示されます。
      >
      > - **NLU/**キーワードトピックのテスト
      > - **LLM** トピックのテスト
      > - **Now Assist** パネルでテスト

   b. 会話ウィンドウで、トピックが開いていることを確認します。
      トピックのインテントに対応するキーワードや NLU 発言を入力できます。構築済みの仮想エージェントトピックについては、入力されたキーワードまたは発言と一致するトピックのリストがボットにより返されます。LLM トピックのテスト Now Assist の詳細については、次のリンクを参照してください LLM トピックテスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
トピックブロックとカスタムコントロールが公開され、呼び出し元トピックで使用できるようになります。

注:
セットアップトピックや雑談トピックなどのアクティブなトピックも、トピックが公開された後に使用できるようになります。詳細については、「トピックの検出と可視性の制御」を参照してください。

仮想エージェントトピックを削除する

必要ではなくなった仮想エージェントトピックを削除します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

注:

場合によっては、挨拶、サーベイ、ライブエージェント、エラー、ヘルプの探索、会話の終結セットアップトピックなど、特定のカテゴリのトピックを削除することはできません。

仮想エージェントクライアントからトピックを削除したいが、完全に削除したくない場合は、代わりにトピックを非アクティブにすることを検討してください。

このタスクについて
仮想エージェントデザイナーのトピックのヘッダーバーにある [削除] オプションを使用すると、トピックを削除できます。

手順

1. トピックの作業を行っていない場合は、 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックして [トピック] ページを表示し、トピックを選択します。
2. トピックヘッダーバーの [フロー] タブ (またはトピックの任意のタブ) で、[トピックに関するその他のアクション] アイコン ([⋮]) を選択し、[削除] を選択します。
3. [トピックの削除を確認] ウィンドウで、[削除] を選択します。
   タブが閉じて、[トピック] ページに戻ります。

タスクの結果
トピックがアクティブだった場合、[トピック] ページには表示されなくなり、トピックは仮想エージェントクライアントから直ちに削除されます。

仮想エージェントの他の機能の探索

仮想エージェントデザイナーの基本的なコントロールとスクリプティングを使用してトピックを作成した後、その他の仮想エージェント機能を使用して、会話機能とトピックのメンテナンスを強化することもできます。

基本を学んだ後は、次のような他の仮想エージェントの機能が、オーサリングとエンドユーザーエクスペリエンスの改善に役立つ場合があります。

他のチャネルへの仮想エージェントの展開

デフォルトでは、仮想エージェントは Web クライアントで実行されますが、他のチャネルでも実行できます。一部の機能 (カルーセルのユーザー入力コントロールなど) は一部のチャネルでは使用できない場合がありますが、これらの違いに対応するために会話フローをカスタマイズできます。

仮想エージェントでのリンク展開の使用

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントは、Web クライアント、モバイルデバイス、およびさまざまなチャネルでのリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクがユーザーとの会話、仮想エージェント、またはテキストベースのボット応答で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

AI Search によるユーザーエクスペリエンスの向上

ユーザーの発言がキーワードまたはインテントに一致しない場合はどうすればよいでしょうか？代替として AI 検索 を有効にし、他に一致するものが見つからない場合に、ユーザーに検索結果のリストが応答として表示されるようにします。

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

複数のトピックで共通の機能を複製するのではなく、多くのトピックで参照できる再利用可能なトピックブロックを作成できます。これにより、頻繁に使用する機能を一元的に管理できます。

カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ

仮想エージェントデザイナーのコントロールが目的の達成に向けてうまく機能しない場合は、カスタムコントロールを作成します。会話からの入力を受け入れる独自のコントロールと、出力を処理するカスタム応答コントロールを作成できます。トピック内でこれらのコントロールを使用して、特殊なタスクを処理します。

仮想エージェントと Flow Designer ワークフローの統合

会社が フローデザイナー を使用してワークフローを作成している場合は、それらを仮想エージェントに統合できます。会話でパスワードなどの安全な入力を渡す必要がある場合、この機能が役立つ場合があります。フローデザイナー のアクションとサブフローは password2 データタイプをサポートしているため、入力を安全に渡すことができます。

エージェントチャットでの仮想エージェントの使用

仮想エージェントをカスタマイズして、必要に応じて一部の会話をライブエージェントに渡します。

インシデント自動解決のための仮想エージェントの使用

既存の仮想エージェントトピックで問題を解決できる場合は、エンドユーザーがメールまたは ServiceNow サービスポータルを介してインシデントを送信した後に、エンドユーザーとの仮想エージェント会話を開始します。

仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、トピックと NLU モデルを他の言語に翻訳します。

NLU Workbench - Advanced Features

NLU ワークベンチ の機能を拡張して、モデルを管理および改善できます。NLU ワークベンチ - Advanced Features は、ServiceNow Storeから利用できます。

仮想エージェントと他のポータルやアプリとの統合

従業員や顧客が既にいる場所に接続して、仮想エージェントの機能を統合して拡張できます。

スタンドアロンまたはマルチボット環境での仮想エージェント REST API の使用

ServiceNow Storeで利用可能なこの REST API を使用して、チャットインターフェイスまたはボットを統合します。

その他のリソース

次の ServiceNow® リソースを活用して、仮想エージェントのカスタマイズに役立ててください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェントおよび Natural Language Understanding (NLU) コミュニティフォーラム
- 仮想エージェントアカデミー

他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開

トピックまたはトピックブロックを作成するときに、トピックまたはトピックブロックを実行するチャットチャネルを指定できます。仮想エージェントデザイナーには、会話の設計時に、これらのチャネルに合わせて会話を調整するためのガードレールが組み込まれています。

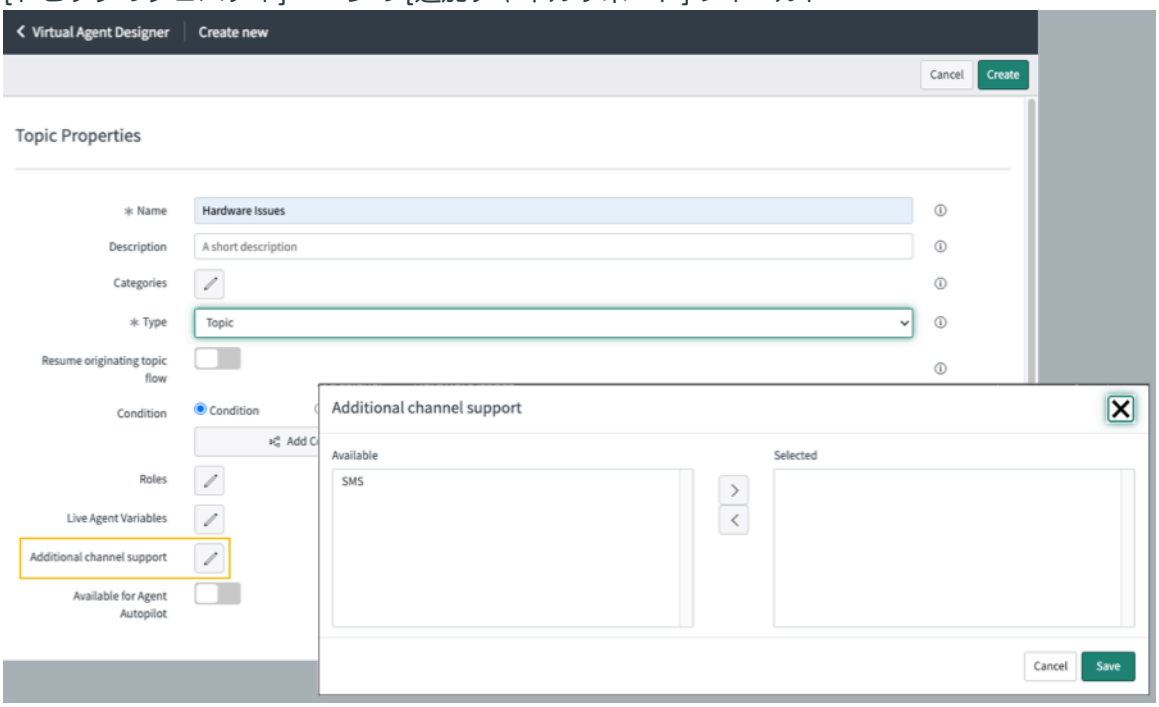
仮想エージェントにおいては、チャネルは、仮想エージェントがエンドユーザーとやり取りするチャットインターフェイスまたはアプリケーションを指します。デフォルトのチャネルは、仮想エージェントによってネイティブにサポートされているチャットアプリケーション (Slack、 Microsoft Teams、 Workplace、 Facebook Messenger アプリケーションなど) と、Web クライアントおよびモバイルクライアントです。 仮想エージェントは、 会話型カスタムチャット統合機能によって作成されるカスタムチャネルもサポートしています。これにより、サードパーティアプリケーション (他のチャットプロバイダー) が仮想エージェント内で動作できるようになります。

たとえば、管理者は、Skype などの特定のメッセージングプロバイダー向けのカスタム会話型チャット統合を構築できます。管理者は、これらのチャネルで実行されるトピックで使用できるコントロールも定義します。チャットプロバイダー用のチャネルの作成とチャネルで使用するコントロールの指定の詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

トピックまたはトピックブロックでのチャネルの指定

トピックまたはトピックブロックを作成または編集するときは、[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールドで、適用可能なチャネルを指定できます。適用可能なチャネルは、会話型カスタムチャット統合によってインスタンス用に作成されたカスタムチャネルです。このフィールドを使用して、トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアントを指定します。

[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールド



会話のデザイン時に、仮想エージェントは会話フローの構築に使用されるさまざまなコントロールをチェックし、トピックまたはブロックが実行されるチャネルに対してコントロールが有効であることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

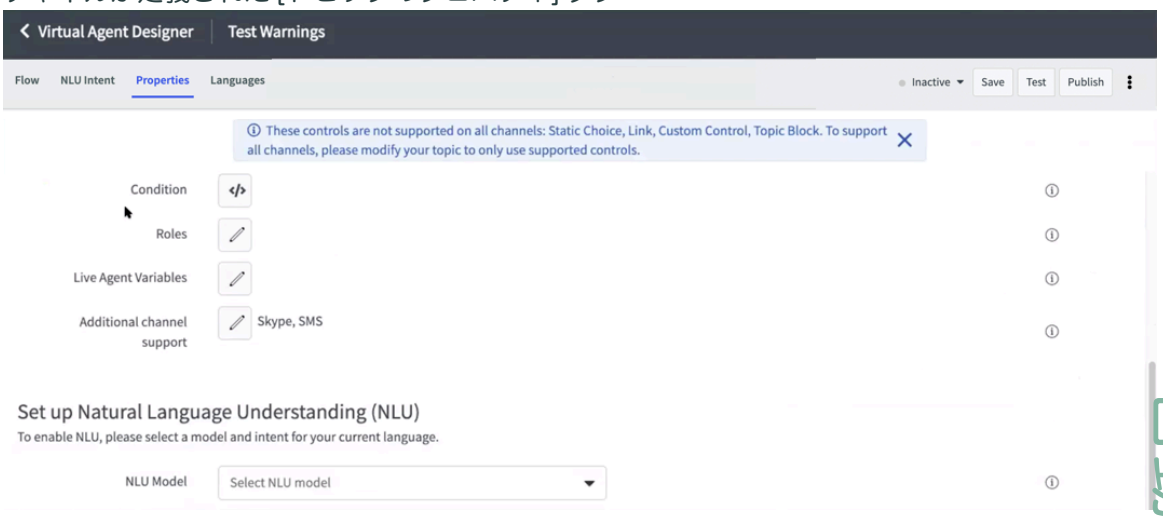
会話のデザイン時の、指定されたチャネルのデザインチェック

会話のデザイン時、組み込みのガードレールは、[トピックのプロパティ] ページで指定したカスタムチャネルに適していない仮想エージェントデザイナーのコントロールを識別します。これらのメッセージは、次のビューに表示されます。

- [プロパティ] タブ ([トピックのプロパティ] ページ)

  次の例では、Skype と SMS が、トピックが実行される追加のチャネルです。バナーメッセージにより、トピックのチャネルでサポートされていないコントロールが特定されます。会話フローを作成するときに、選択したチャネルに指定されたコントロールを使用しないように会話を変更できます。

  チャネルが定義された [トピックのプロパティ] タブ

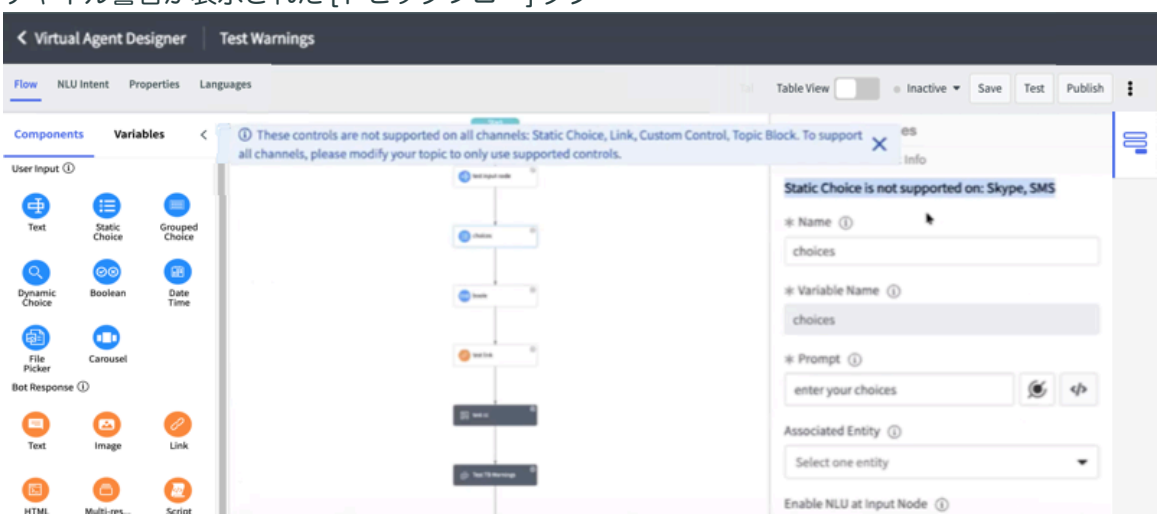
  

- [フロー] タブ (仮想エージェントデザイナーキャンバス)

  次のフローの例では、バナーメッセージにより、指定されたチャネルでサポートされていないコントロールが特定されています。影響を受けるノードのプロパティシートにも、コントロールがサポートされていないことを示すメッセージが表示されます。たとえば、フロー内の特定のノード (コントロール) を強調表示すると、そのノードに関連付けられているプロパティシートに、Skype および SMS チャネルでコントロールがサポートされていないことが示されます。

  使用できないコントロールがある場合は、フローを分岐して、サポートされているコントロールを使用してフローの構築を続行できます。

  チャネル警告が表示された [トピックフロー] タブ

自動翻訳

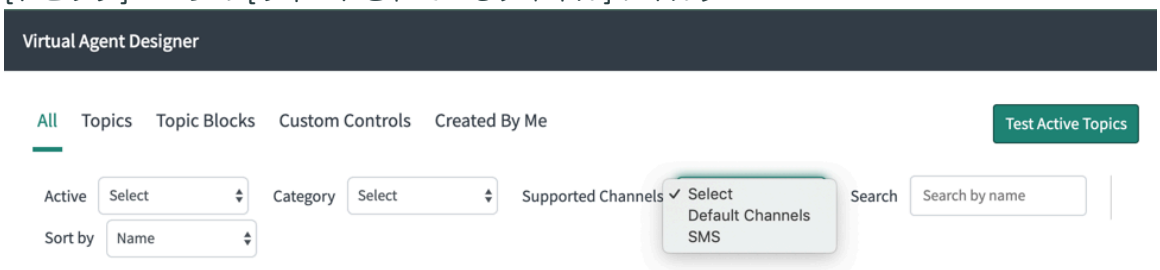
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスで利用可能なチャネルの検索

インスタンスで利用可能なチャネルのリストを表示するには、(仮想エージェントデザイナー対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー). メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルには、利用可能なチャネルも表示されます。

注:
インスタンスにチャネルが設定されていない場合、このフィルターは表示されません。

[トピック] ページの [サポートされているチャネル] フィルター



仮想エージェントのデフォルトチャネルは、Web チャットとモバイルクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace、Facebook Messenger メッセージングアプリケーション向けの仮想エージェントメッセージング統合です。前の例では、SMS は会話型チャット統合によってインスタンス用に作成された利用可能なチャットチャネルです。チャネルを選択すると、[トピック] ページにトピック (カード) がチャネルタイプ別に一覧表示されます。詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

仮想エージェントでのリンク展開の使用

仮想エージェントは、Web クライアント、モバイルデバイス、およびさまざまなチャネルでのリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクがユーザーとの会話、仮想エージェント、またはテキストベースのボット応答で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンクが Web クライアントまたはチャネルでサポートされている場合、生成されるコンテンツリッチなプレビューには、テキスト、画像、およびビデオを含めることができます。

注:
Web サイトの可用性、セキュリティポリシー、または展開するリンクの応答時間などの要素は予測できません。その結果、リンクの展開が遅れたり、利用できなくなる可能性があります。ただし、これらのパフォーマンス関連の問題はユーザーに影響を与えず、会話フローにも影響しません。

リンクがサポートされているかどうかを確認する方法

ServiceNow ユーザーインターフェイスは、現時点では OG タグのリンク展開のみをサポートしています。リンクは、次のすべての条件が満たされた場合にのみサポートされます。

- ホストまたはドメインが、ホスト名許可リストテーブルに含まれている。
- リンクでページヘッダーに、標準に準拠する Open Graph (OG) タグ がメタデータとして使用されている。たとえば、og:image などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー、仮想エージェントとの会話、またはテキストベースのボット応答でリンクが共有されている。

> **注:**
> これらの条件は、ServiceNow® プラットフォーム上の Web クライアントとモバイルデバイスにのみ適用されます。他のプラットフォーム上のクライアントのサポート要件と条件は異なる場合があります。クライアント固有のサポートと要件の条件については、使用しているクライアントのドキュメントを参照してください。

> **ヒント:**
> 管理者は、「ServiceNow UI ページへのメタタグの追加 (Adding meta tags to ServiceNow UI Pages)」ナレッジベース記事の説明に従って、ServiceNow UI ページに OG タグを追加できます。

リンクが指定された基準を満たしている場合、ServiceNow ソフトウェアは次のことを行います。

- 利用可能な場合、提供されたリンクで OG タグを非同期にフェッチします。
- OG タグに基づいて、カードベースのコンテンツリッチなリンクのプレビューを添付します。

これらのタスクやその他の必要なタスクを完了するために必要な時間は、ネットワーク構成とシステムパフォーマンスによって異なります。

サポートされている OG タグ

ServiceNow ユーザーインターフェイスは、画像、ビデオ、およびテキストベースの OG タグをサポートしています。画像 OG タグとビデオ OG タグの両方がフェッチされると、カードベースのコンテンツリッチなプレビューで、画像ではなくビデオが使用されます。

> **注:**
> チャネルでサポートされている特定の OG タグは異なる場合があります。たとえば、Slack でサポートされている OG タグは、Microsoft Teams または Workplace from Facebook でサポートされている OG タグとは異なる場合があります。チャネルでサポートされている OG タグの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

リンク展開の無効化

リンク展開は、デフォルトで自動的に有効になっています。これをオフにするには、Maint ユーザーが *com.glide.cs.enable_link_unfurling* システムプロパティを *False* に変更します。

ホスト名許可リストテーブルを使用したリンク展開の設定

ホスト名許可リスト [sys_cs_hostname_allow_list] テーブルを使用して、展開できるホストとドメインのリストを識別します。

始める前に
セキュリティ上の理由から、ホスト名許可リストテーブル内のホストとドメインのみを展開できます。
ホスト名許可リストテーブルには、デフォルトで次のホストとドメインが含まれています。

- インスタンスの URL/ホスト名：<*instance*>.service-now.com または <*customURL*>.com
- インスタンスのルートドメイン：*service-now.com または *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_hostname_allow.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
アクティブ	展開可能なホストまたはドメインを有効にするには、このオプションを選択します。
ホスト名	展開可能なホストまたはドメインの名前。アスタリスク (*) を使用して、ホスト名またはドメイン名にワイルドカードを指定できます。 たとえば、「*.domain.com」と入力します。
ドメイン	ドメイングループ。デフォルトはグローバルです。

4. [送信] をクリックします。

AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上

仮想エージェント は Now Platform® AI 検索 アプリケーションを使用して、エンドユーザーに表示する関連トピックがない場合の代替としてボット会話で検索結果を返します。仮想エージェント は、トピック作成者がトピックの検索結果を生成するために使用できる AI 検索 実行トピックブロックも提供します。

仮想エージェントでの AI 検索 の使用方法

に含まれているこの AI 検索 アプリケーションは、クエリに関連する検索結果を提供し、 Now Platform機械学習を使用してエンドユーザーの選択に基づいて検索結果を継続的に改善します。AI 検索 の詳細については、「AI Search」を参照してください 。

通常の検索結果に加えて、関連するカタログアイテム、 AI 検索 質問と回答 (Q&A)、およびユーザー (ユーザー) 情報を表示する Genius 結果カードを表示できます。詳細については、「Genius 結果」を参照してください。

「カタログ Genius 結果」と「Q&A Genius 結果」は、ベースシステムで自動的にアクティブ化されます。

仮想エージェント は AI 検索 を使用して以下を提供します。

- 会話で AI 検索 アプリケーションを呼び出す AI 検索 実行トピックブロック。トピックデザイナーは、このブロックをトピックノードとして追加して、検索結果を生成して会話で表示できます。仮想エージェント で提供される AI 検索 実行ブロックおよび他のトピックブロックの詳細については、「仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック」を参照してください。
- 仮想エージェントがユーザーの要求に対して適切な会話を表示するためのインテントとトピックまたはキーワードを特定できない場合に、エンドユーザーの検索結果を生成する AI 検索 代替セットアップトピック。

仮想エージェントは、検索結果の生成および表示方法を決定する、ベースシステム (デフォルト) の AI 検索 構成を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Search アプリケーション構成では次の定義を行います。
  - インデックスソース - カタログアイテムやナレッジベース (KB) 記事など、検索に使用するデータソース。
  - 検索プロファイル - 使用するインデックスソースと Genius 結果カードに表示する結果のタイプ。
- Entity View Action Mapping (EVAM) 構成では、検索結果と Genius 結果の表示方法を定義します。

仮想エージェント検索構成は、挨拶のカスタム対応とセットアップ機能を使用して仮想エージェントデザイナーで設定される、デフォルトのチャットエクスペリエンスの一部です。この機能を使用して、仮想エージェントを実行するためのコンテキストを指定します。チャットエクスペリエンスは、仮想エージェントの会話で使用されるセットアップトピックと、 AI 検索 エクスペリエンスを制御する検索構成を定義します。AI 検索 代替セットアップトピックは、AI 検索 エクスペリエンスを制御します。詳細については、「ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定」を参照してください。

仮想エージェントおよび仮想エージェント Lite は、AI 検索 機能を使用します。仮想エージェント Lite 管理者の場合、AI 検索 代替セットアップトピックなどのセットアップトピックを非アクティブ化することはできますが、チャットエクスペリエンスで設定された 仮想エージェント 検索構成、AI 検索 トピックブロック、AI 検索 代替セットアップトピックのいずれも変更することはできません。

AI 検索を使用するには仮想エージェント、インスタンスで要求する必要があります。詳細については、「仮想エージェント 向け AI 検索 のアクティブ化」を参照してください。

仮想エージェントで **AI** 検索 代替を使用する場合

仮想エージェント は次のインスタンスで AI 検索 の代替を使用します。

- トピック検出で、ユーザークエリに一致するトピックを見つけることができない場合。

  注:
  会話などの ITSM 仮想エージェント 構築済みの NLU 会話を使用している場合、トピック検出では、それらの会話で提供されたキーワードまたはインテントに一致するトピックを検索してから、 にフォールバック AI 検索します。提案されたトピックが表示された後にユーザーが [他の質問をする **(Ask something else)**] を選択すると、仮想エージェントは追加の入力を受け取り、トピック検出の AI 検索 を再実行して、関連する検索結果を返します。

- トピック検出で、ユーザークエリに対して返されるトピックが多すぎます。この場合、仮想エージェントはエンドユーザーに表示する最適なトピックを決定できません。
- トピックの提案はユーザーに表示されたが、ユーザーが [他の質問をする **(Ask something else)**] オプションを選択している場合。

注:
チャットエクスペリエンスで AI 検索 代替セットアップトピックを非アクティブにすると、仮想エージェントは、一致するトピックが見つからない場合に代替セットアップトピックを実行します。

AI 検索 の結果の内容

仮想エージェントでは、デフォルトのチャットエクスペリエンスまたはカスタムチャットエクスペリエンスによって、検索エクスペリエンス、つまり使用される検索プロファイルと表示される AI 検索 結果の形式が決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェントのデフォルトまたはカスタムチャットエクスペリエンスで指定された Search アプリケーションは、検索ソース (検索可能なコンテンツ) や検索の再呼び出しを改善するために使用される同義語など、検索エクスペリエンスの特定の要素を定義します。
- 仮想エージェントの EVAM 構成は、検索結果 (Q&A、カタログ、および人) に表示される Genius カードのコンテンツを制御します。EVAM の仕組みについては、「Entity View Action Mapper」を参照してください。

デフォルトの AI 検索 結果には、次のアイテムが含まれます。

Genius 結果カード

AI 検索 で信頼スコアの高い一致 (結果) が生成されると、仮想エージェントは結果を示す 1 枚の Genius カードを表示します。カードには、AI 検索 から返された情報が表示されます。

- Q&A - 上位の検索結果であると判断されたナレッジベース記事からの回答スニペットを提供します。
- カタログアイテム - 関連エンティティ (カタログアイテム名とカタログアイテムカテゴリ) を含む最も関連性の高いカタログアイテムを返します。
- 人 (People)：関連するエンティティ (名前、部門、市区町村) を持つ関連する人物を返します。

> **注:**
> 仮想エージェントのデフォルトの Search アプリケーションは、Q&A (ナレッジベース) とカタログ結果を含むように構成されていますが、[人 (People)] カードの結果は含まれていません。[人 (People)] カードは、デフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーションでは使用できません。[人 (People)] カードの結果は、従業員サービスセンター (ESC) (ESC) アプリと ESC 検索プロファイルを使用している場合に利用できます。これは、ESC の仮想エージェントチャットエクスペリエンスで指定できます。

Genius カードの例

リスト出力

Genius 結果が返された後、ユーザーは次に何をしたいかを指定できます。**[<**検索項目**>** の詳細を表示 **(Show me more on <search item>)]** オプションを選択した場合、仮想エージェント では検索結果を、次のものを含むリスト出力として表示します。

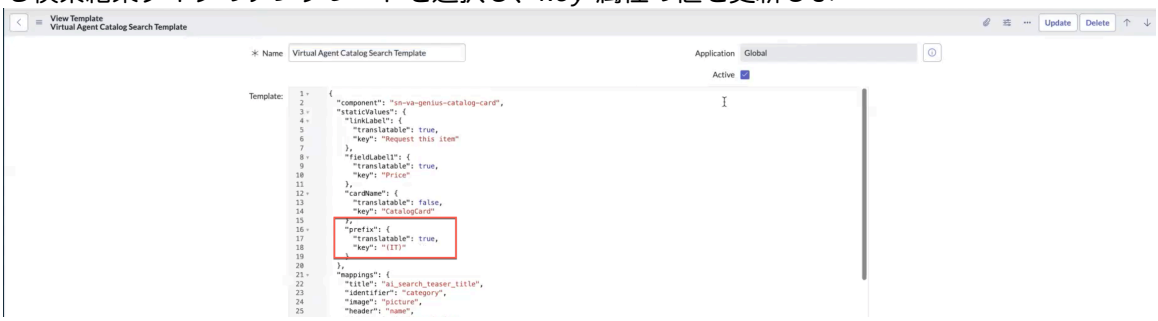
- ナレッジ記事
- カタログアイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人 (People)
- その他 - EVAM によって決定される一般的な結果 (たとえば Microsoft SharePoint または Microsoft OneDrive コネクタからの結果など)

管理者は、EVAM に移動して 仮想エージェント テンプレートを検索することで、これらの検索結果タイトルのプリフィックスを編集できます。該当する検索結果タイプのテンプレートを選択し、*key* 属性の値を更新します。



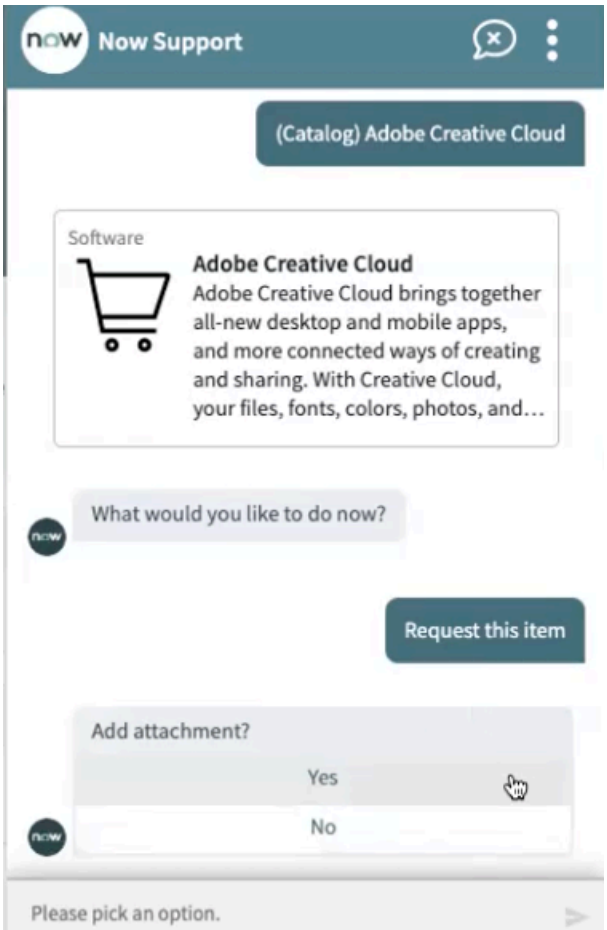
管理者は *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* プロパティを使用して、表示される検索結果の数を最大 10 件まで拡張できます。検索結果を期待どおりに表示するには、Search アプリケーションで設定されている検索結果の上限が *com.glide.cs.ai_search.max_regular_result* システムプロパティの値以上である必要があります。

注:
管理者が通常の結果の最大数を 10 に指定すると、選択肢オプションが 12 件表示されます (10 の結果プラス「詳しいサポートが必要です (I need more help)」および「その他の質問 (Ask something else)」のアクション)。ただし、Web クライアントで許可されるリストオプションのデフォルトの合計数は 10 です。12 件の選択肢をすべて表示するには、管理者が *com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを適宜調整する必要があります。最適なユーザーエクスペリエンスのためには、リストオプションを少なくすることを推奨します。

ユーザーはリストから検索結果を選択し、仮想エージェントの会話を続行できます。たとえば、ユーザーが検索結果リストからカタログアイテムを選択すると、チャットからアイテムを直接要求するオプションが 仮想エージェント によって提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AI 検索 リンクを表示するポータル

Genius カードのリンクおよびマルチリンク出力による検索結果は、さまざまな方法で設定可能なポータルに自動的に開きます。たとえば、デフォルトまたはカスタムの URL マッピングを使用して、リンクを開くポータルを指定できます。詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

カスタム検索エクスペリエンス

会話の AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズできます。たとえば、特定のビジネスアプリケーションに関連する結果を返す検索の実行などです。会話で返される AI 検索 結果を制御するために、AI 検索 トピックブロックで使用される検索エクスペリエンスを定義する Search アプリケーション構成を作成できます。詳細については、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

仮想エージェント 向け **AI** 検索 のアクティブ化

アクティブ化されると、 AI 検索 デフォルトのチャットエクスペリエンスの一部である 仮想エージェント 構成が利用可能になります。AI 検索 代替セットアップトピックは、AI 検索 エクスペリエンスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて
デフォルトのチャットエクスペリエンスは、管理コンソールの [挨拶のカスタム対応とセットアップ] 設定領域で 対話型インターフェース 定義されます。デフォルトのエクスペリエンスでは、フォールバックセットアップトピックが使用されます。これはAI 検索、 AI 検索 に対して仮想エージェントアクティブ化する必要があります。管理コンソールの対話型インターフェースホームページからリクエストAI 検索できます。

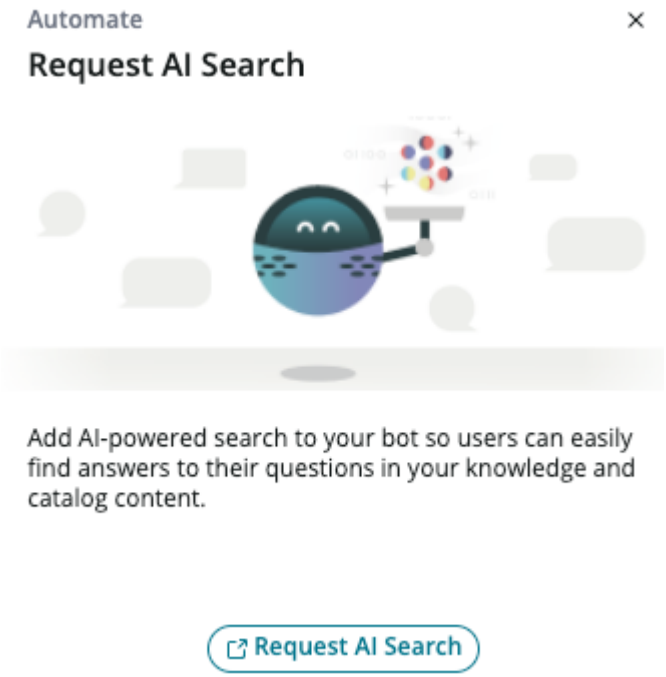
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.

2. ホーム ページで、 [AI Search の要求] タイルを見つけて、 [**AI Search** の要求] を選択します。



3. 開いたページで、 [**AI Search** の要求] を選択してプロビジョニングを要求します。

タスクの結果
要求が処理されます。アクティブ化したら、デフォルトまたはカスタムのチャットエクスペリエンスで代替セットアップトピックを有効にします AI 検索 。チャットエクスペリエンスの構成の詳細については、「ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定」を参照してください。

ユーザーに対して生成された 仮想エージェント AI 検索 の結果をカスタマイズする場合は、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

仮想エージェントの会話のカスタム **AI** 検索 エクスペリエンスの作成

AI 検索 トピックブロックを使用して、会話でカスタム AI 検索 エクスペリエンスを定義します。会話で返される AI 検索 結果を制御するためにトピックブロックで使用される Search アプリケーション構成を作成できます。または、Search アプリケーション構成を使用して、カスタムチャットエクスペリエンスで AI 検索 結果を制御することもできます。

始める前に
Search アプリケーション構成で使用する検索エクスペリエンスを定義する検索プロファイルを作成 します。詳細については、「検索プロファイル 」および「Search アプリケーション構成 」を参照してください。

必要なロール： Search アプリケーション管理者 [search_application_admin] ロールを持つ virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Search アプリケーション構成では、AI 検索 実行トピックブロックまたはカスタムチャットエクスペリエンスで、検索結果の生成に使用される検索ソースなどの検索エクスペリエンスを制御するために使用する AI 検索 プロファイルを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Utah リリースでは、 AI 検索 アプリケーションを作成するときに AI 検索 トピックブロックを使用します。(実行 AI 検索 トピックブロックは、Rome から Tokyo へのリリースで使用されます)。

手順

1. 移動先 すべて > **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション をクリックし、[新規] を選択して検索アプリケーション構成を作成します。
2. フォームのフィールドに入力します。

[Search アプリケーション構成 **(Search Applications Configuration)]** フォーム

フィールド	説明
名前	AI 検索 トピックブロックで使用される Search アプリケーションの名前。
検索エンジン	この Search アプリケーションで使用する検索エンジン。AI 検索 を検索エンジンとして使用します。
検索プロファイル	AI 検索 結果を生成するための検索エクスペリエンス設定を保存する検索プロファイル。
検索結果の制限	アプリケーションに表示する検索結果の最大数。 **注:** 仮想エージェントの検索クエリは、クエリごとに最大 3 件の結果を返します。この制限を別の値に変更しても、仮想エージェント には最大 3 件の結果が表示されます。
Genius 結果制限	表示する Genius 結果カードの最大数。 **注:** 仮想エージェントは、AI 検索 クエリごとに 1 または 0 個のカード結果のみをサポートします。このフィールドを別の値に変更しても、仮想エージェントにはカード結果が 1 または 0 個しか表示されません。
タイポ処理を有効にする	検索プロファイルのタイポ処理ディクショナリーにある用語と一致するように検索クエリ用語を自動修正するオプション。仮想エージェントの場合、このオプションの選択を解除してオフにします。

3. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 会話またはカスタムチャットエクスペリエンスで使用される AI 検索 トピックブロックにカスタム Search アプリケーション構成を適用します。
   作成したカスタム Search アプリケーション構成は、会話またはカスタムチャットエクスペリエンスの AI 検索 トピックブロックで、カスタマイズされた AI 検索 エクスペリエンスを生成するために使用されます。

仮想エージェント の AI 検索 結果に表示されるコンテンツの変更

カタログ、ナレッジ、および人の結果用のエンティティビューアクションマッパー (EVAM) テンプレートを変更して、通常の仮想エージェント AI 検索 の結果と Genius カードに表示されるコンテンツを制御します。

始める前に

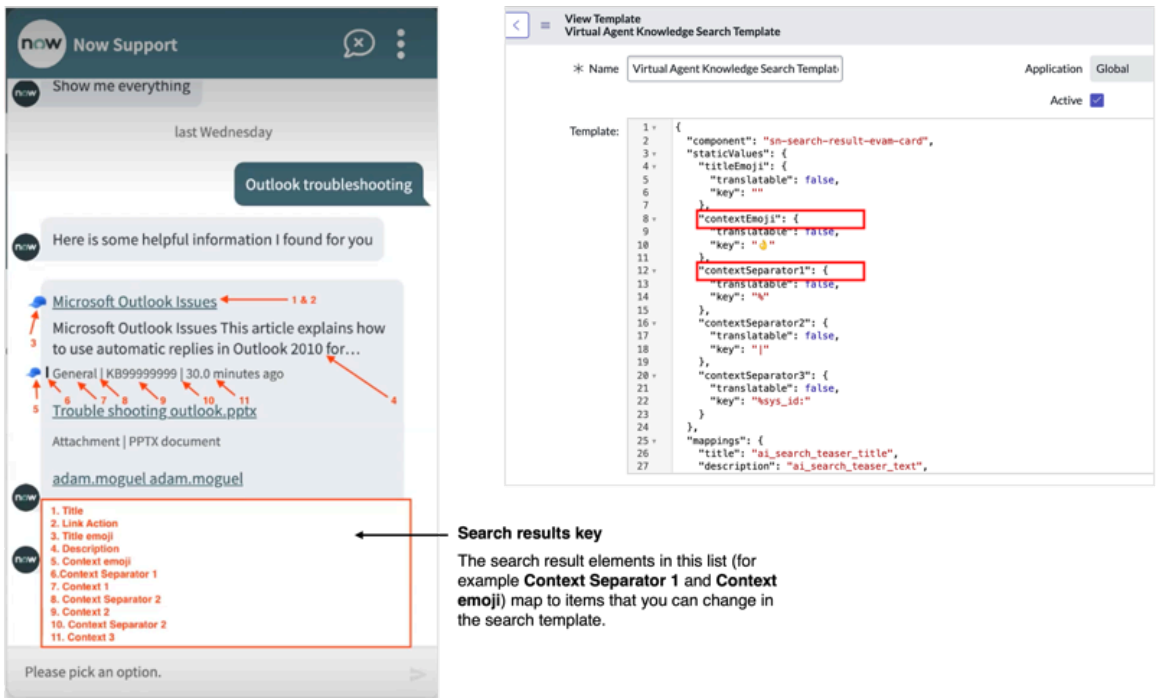
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

仮想エージェントに表示される AI 検索 の結果は、ベースシステムテンプレートによって制御される標準形式になります。仮想エージェントの人、カタログ、ナレッジの検索結果または Genius カードに情報を表示するテンプレートのフィールドを変更できます。

タイトル、説明、コンテキストセパレーターなどの通常の検索結果コンテンツの各要素は、要素を識別するキーにマップされます。このキーを使用して、変更するコンテンツを見つけます。

検索結果キー



手順

1. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > テンプレートを表示.
2. 通常の検索結果の仮想エージェントテンプレートを選択するか、または人、カタログ、ナレッジカードの Genius テンプレートを選択します。
   たとえば、カタログ検索結果に表示されるフィールドを変更するには、仮想エージェントカタログ検索テンプレートを選択します。
3. このテンプレートで、必要に応じて検索要素の値を編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Genius カードの場合は、動的コンテンツを追加することもできます。

4. [更新] を選択します。

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

トピックブロックは、仮想エージェント 会話で共通タスクと会話要素を実行するために作成できる再利用可能なコンポーネントです。トピックブロックは、トピックの作成およびメンテナンスのプロセスを簡素化するために、会話トピック内で標準的な手順やアクションを再利用できるようにします。

再利用可能なトピックブロックのしくみ

トピックブロックは、基本的にはトピック内の特定のアクションまたは会話タスクを実行するサブフローです。たとえば、特定のタイプのレコードを作成または取得するトピックブロックを構築できます。仮想エージェントデザイナーを使用してトピックブロックを作成する方法は、会話トピックの構築と似ています。仮想エージェントデザイナー では、次の操作を実行できます。

- トピックブロックプロパティを設定します。
- ブロックで使用するコントロール (ノード) を定義します。
- ブロックをテストまたはプレビューします。
- ブロックを公開して、トピックまたは他のトピックブロック内で使用できるようにします。

トピックとは異なり、トピックブロックは、大規模言語モデル (LLM)、(NLU)、 自然言語理解 (NLU) またはキーワードでは検出できません。トピックブロックの機能にアクセスできるのはトピックのみです。

トピックブロックを使用 (消費) する会話は、「呼び出し元トピック」と呼ばれます。トピックブロックは別のトピックブロックを呼び出すことはできますが、それ自体を呼び出すことはできません。次の例のように、フローが最初のトピックに戻った場合でも、この方法でトピックブロックを「ネスト」できます。

ネストされたトピックブロックのチェーン

注:
仮想エージェントが無限ループを検出すると、会話が終了します。

プラットフォームとアプリケーションは、 仮想エージェント 一般的なタスクまたはサブフローの構築済みトピックブロックを提供します。これらの構築済みトピックブロックは、それらを複製することで、適切なアプリケーションスコープ内の会話トピックで「そのまま」使用できます。その後必要に応じて、これらの構築済みトピックブロックをカスタマイズできます。一般的なトピックブロックには、次のものが含まれます。

構築済みトピックブロックの例

構築済みトピックブロック	アプリケーションスコープ
• ライブエージェントに転送：ボット会話をライブエージェントに転送します。 • サーベイ：エージェント用にフィードバックを収集するためのサーベイを提供します。 • 位置情報管理：ユーザーの場所に関する情報を収集します。	グローバル。Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を提供します。

自動翻訳

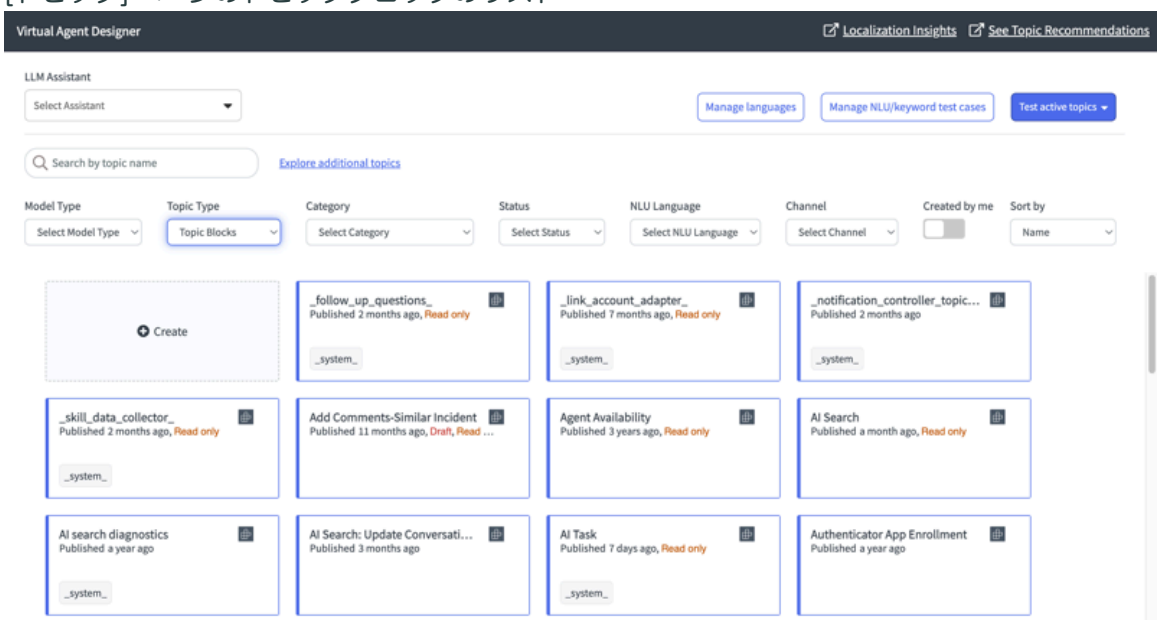
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構築済みトピックブロックの例 (続く)

構築済みトピックブロック	アプリケーションスコープ
• 一時停止：会話に一時停止 (秒単位) を挿入します。 • 転送： 仮想エージェントの転送測定基準を追跡します。	
Contextual Search：検索フレーズを使用して、ナレッジ記事やカタログアイテムなどの検索結果をカード形式で返します。	CSM、HR Service Delivery、ITSM ビジネスアプリケーションによって使用される共通トピックブロック。Service Management 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) で提供されます。このプラグインは、これらのビジネスアプリケーションの仮想エージェント会話プラグインに含まれています。

トピックブロックは、[トピック] ページにカードとして一覧表示されます。[トピック] ページでトピックブロックのみを一覧表示および表示するには、[タイプ] フィルターを使用します。

[トピック] ページのトピックブロックのリスト

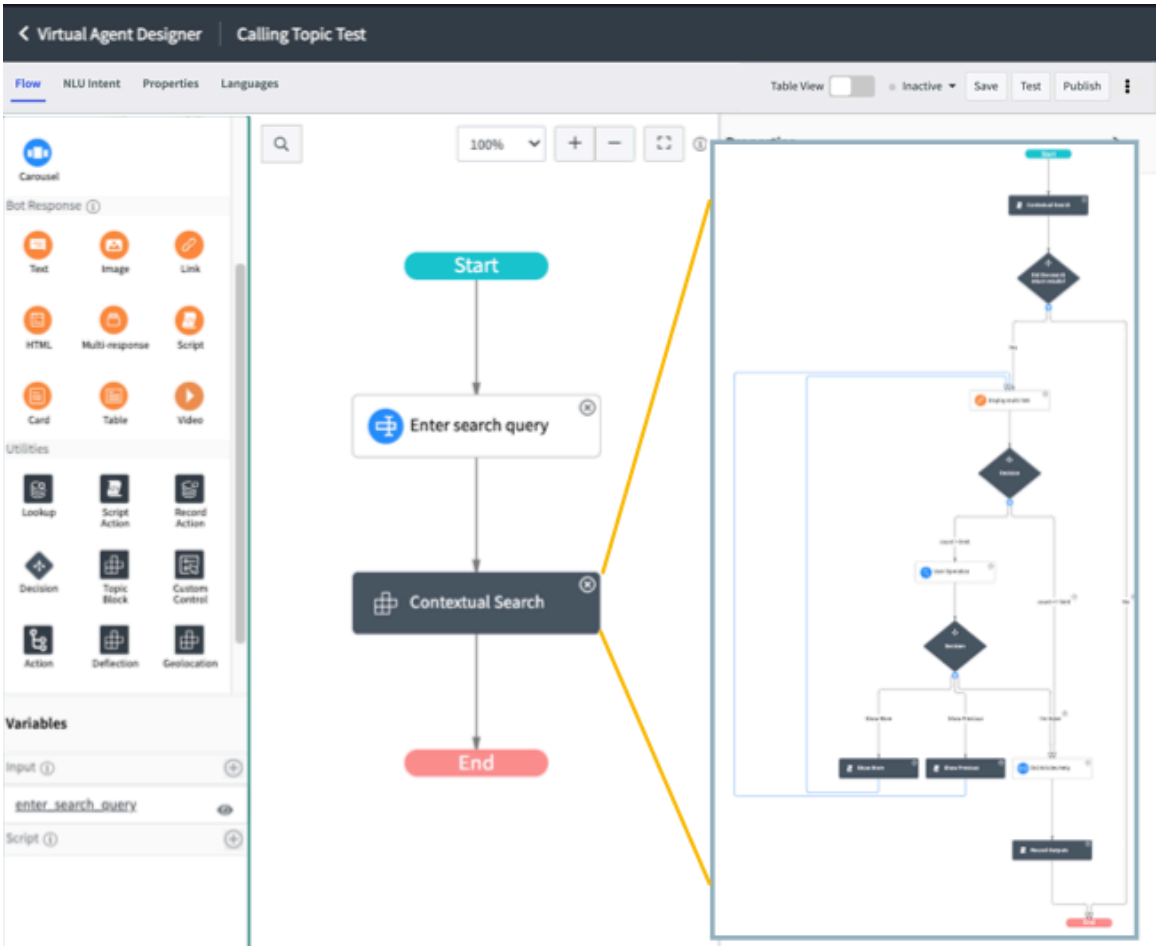


トピックブロックを作成して公開すると、そのブロックは、仮想エージェントデザイナーでトピックブロックユーティリティとして使用できるようになります。呼び出し元トピックまたは別のトピックブロックにトピックブロックを追加できます。次の例では、呼び出し元トピックは Contextual Search トピックブロックを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

呼び出し元トピック内の **Contextual Search** トピックブロックの例



次の手順

トピックブロックの操作には、次の手順が含まれます。

1. 再利用可能なトピックブロックを作成します。

   仮想エージェント 会話で再利用できる一般的な機能を実行する、会話コンポーネントを構築します。

2. 再利用可能なトピックブロックを呼び出し元トピックまたはトピックブロックに追加します。

   特定のサブフローを実行するために、再利用可能なトピックブロックを呼び出し元 (親) トピックまたはトピックブロックに追加します。トピックブロックで使用する入力を指定し、トピックブロックから返された出力を確認します。

3. トピックブロックと関連する呼び出し元トピックを保守します (必要な場合)。

   公開されたトピックブロックを更新すると、仮想エージェントデザイナーは特定のチェックを実行します。表示されるメッセージは、更新されたブロックを使用する呼び出し元トピックに必要となる可能性がある変更について通知します。

再利用可能なトピックブロックの作成

仮想エージェント 会話でタスクと会話要素の特定のサブフローを実行する、再利用可能なコンポーネントを構築します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

ヒント:
開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたトピックブロックへのアクセスを必要とする場合があります。アクセス権を付与するには、「トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス特権の作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
トピックブロックを使用して、特定のレコードの取得などの一般的な手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、次のいずれかの操作を行います。
   - トピックブロックを最初から作成するには、**[+** 作成] を選択します。
   - 構築済みのトピックブロックに基づいてトピックブロックを作成するには、そのトピックブロックを開いて、次の操作を行います。
     a. ヘッダー バーで、[複製] を選択します。
     b. 新しいブロックの名前を入力し、[保存]を選択します。
3. シートのフィールドに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] シート

フィールド	説明
タイプ	仮想エージェントデザイナーで作成できるアイテムのリスト。 [トピックブロック] を選択し、追加のプロパティを定義します。 注: このトピックをトピックブロックとして設定すると、それを通常のトピックに変更することはできません。
名前	機能上の目的を反映したトピックブロックの一意の名前です。この名前はトピックブロックのリストに表示され、トピック作成者がトピックを作成または更新するときにそこから選択できます。
説明	トピックブロックの目的の簡単な説明。たとえば「レコードの取得」などです。
高度なプロパティ (オプション)	
このトピックにアクセスできるユーザー	
チャネル	トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアント。 これらのチャネルは、仮想エージェントでネイティブにサポートされているデフォルトのチャネルとは異なります。インスタンスには、カスタムチャット統合用に作成された追加のチャネルがある場合があります。チャネルの詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。
ライブエージェント	
ライブエージェ	[一般的なチャット設定] で定義されているライブエージェントコンテキスト変数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ントのコンテキスト変数	動的コンテキスト (仮想エージェントチャットからの情報) を提供する変数を選択します。この情報は、ボットの会話からライブエージェントに転送されます。 ライブエージェント変数のデフォルトリストの詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。
エージェントオートパイロットで利用可能	トピックブロックをライブエージェントで利用できるかどうかを決定する切り替えスイッチ。 有効にすると、エージェントはトピックを検索して呼び出すことができます。詳細については、「会話オートパイロット」を参照してください。
パレットで利用可能	
有効化	トピックブロックを [フロー] タブのパレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示するかどうかを決定する切り替えスイッチ。これにより、他の作成者がトピックブロックに簡単にアクセスできるようになります。
追加	
カテゴリ	このブロックを含むカテゴリ。トピックブロックのカスタムトピックカテゴリを定義できます。

4. [作成] を選択します。
   [フロー] タブが開きます。キャンバスには、[開始] ノードと [終了] ノードを持つフローが表示されます。
5. ブロックへの入力を定義するには、次のようにします。

   a. キャンバスで 開始 ノードを選択します。

   b. 開始セグメントのプロパティ シートで、**+** 追加 を選択します

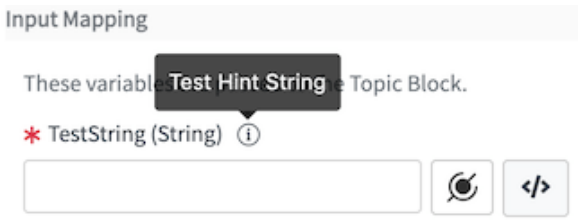
   c. シートのフィールドに入力します。

   [入力を追加] ダイアログボックス

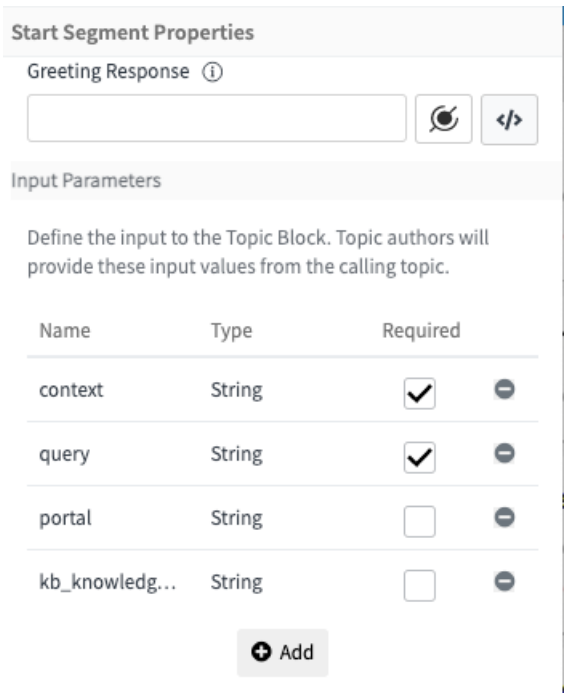
フィールド	説明
名前	入力値を保存する入力変数の名前。
タイプ	トピックブロックに渡されるデータのタイプ。たとえば、[文字列 **(String)]**、[ブーリアン **(Boolean)]** など。 フィールドは選択した内容に応じて変わります。詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
必須	必要に応じてパラメーターを設定するオプション。
ヒント	呼び出しトピックを作成するときに表示されるツールヒント。次の例を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	
テーブル	ServiceNow入力のクエリに使用されるテーブル。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Reference]** または **[Array.Reference]** が選択されている場合にのみ使用できます。
最大行数	トピックブロックで定義できる最大行数。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Array]** が選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。この値は、ブロックをプレビューするときに使用できます。 重複するデフォルト値は、[Array] データタイプには許可されません。

Example
たとえば、構築済みの Contextual Search トピックブロックは、次の入力パラメーターを提供します。



d. [保存] を選択します。

呼び出し元トピックまたはトピックブロックは、入力パラメーターをトピックブロックに渡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

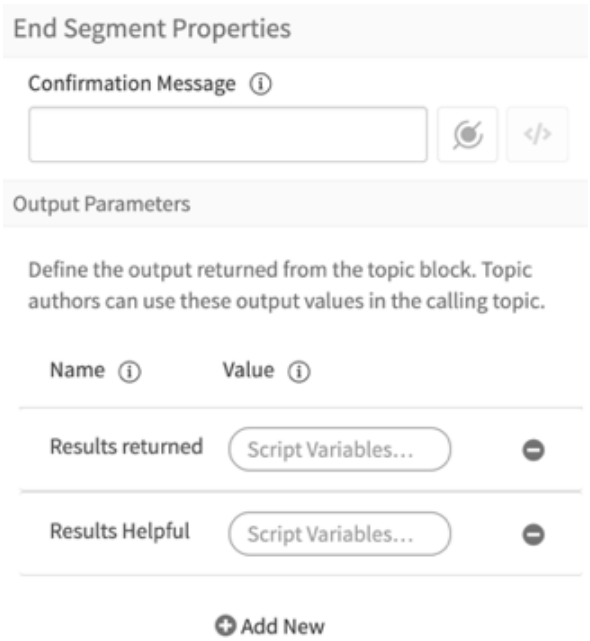
6. 仮想エージェントデザイナーのコントロールをキャンバスにドラッグします。
これらのコントロールには、入力、ボット応答、およびユーティリティが含まれます。これらを組み合わせて使用し、トピックブロックで実行されるロジックを定義します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。
7. トピックブロックから返される出力を定義するには、次のようにします。

   a. キャンバスで [終了] ノードを選択します。

   b. [終了セグメントプロパティ] シートで、**[+** 新しく追加] をクリックします。

   c. シートの次のフィールドに入力します。
      - [名前]：トピックブロックから返された値の名前。
      - [値]：呼び出し元トピック内で使用できる変数を含む文字列またはスクリプト。[値] は、定義した入力変数 (入力パラメーターで指定された [デフォルト値] とトピックブロック内のノードからの入力値) のデータピルとして表示されます。

      Example
      たとえば、構築済みの Contextual Search トピックブロックは、次の出力パラメーターを渡します。



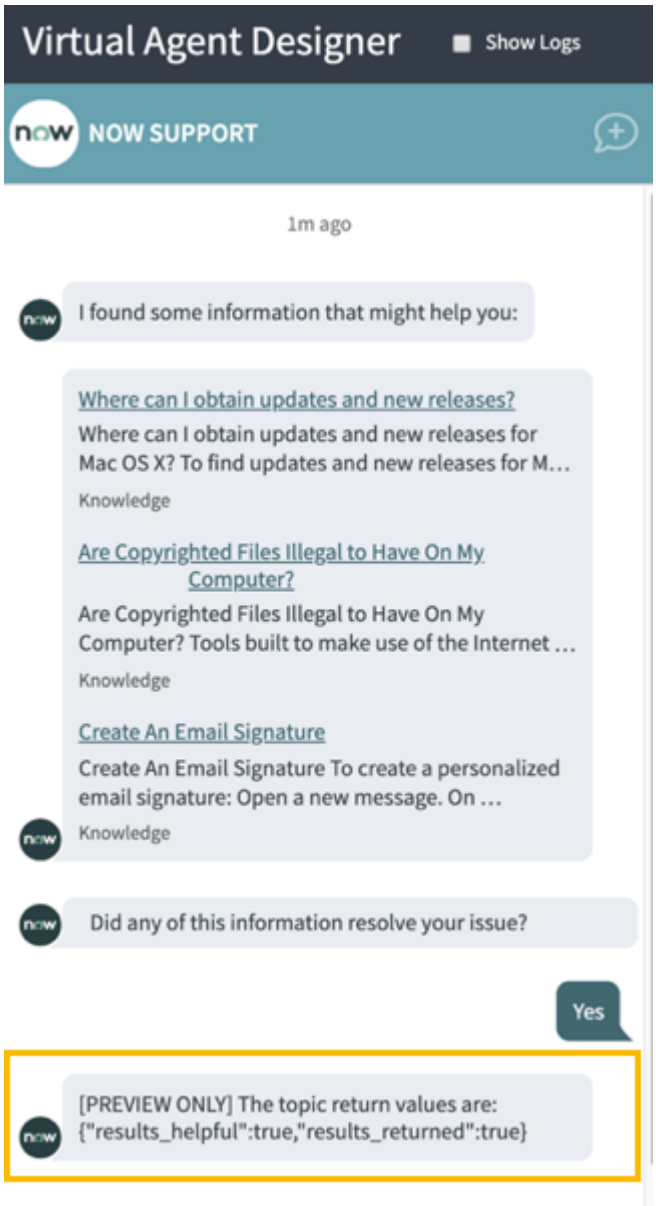
   d. [保存] をクリックします。

   トピックブロックの実行が呼び出し元トピック内で終了すると、呼び出し元トピックに出力変数を渡すことができます。
8. トピックブロックがどのように実行されるかを確認するには、[テスト] を選択します。

   Example
   たとえば、Contextual Search トピックブロックから、出力値を含むプレビューのみのメッセージを含む次の結果が返されました。プレビューメッセージによって予想される出力を検証でき、一方でユーザーには表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. トピックの呼び出しでトピックブロックを使用できるようにする準備ができている場合は、次の操作を実行します。
   a. テストに使用したデフォルトのパラメーターを削除します。
   b. [保存] を選択し、[公開] をクリックします。
   トピックブロックのステータスが [アクティブ] に変更され、呼び出し元トピックで使用する準備ができます。

次のタスク
呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加。

呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加

呼び出し元トピックで特定の機能またはタスクを実行するために、再利用可能なトピックブロックをその呼び出し元 (親) トピックまたはトピックブロックに追加します。トピックブロックで使用される入力パラメーターを指定し、呼び出し元トピックで使用される出力パラメーターを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
仮想エージェント の [トピック] ページで利用可能なトピックブロックを確認します)。新しいトピックブロックを作成できます。構築済みのトピックブロックを使用して複製し、カスタマイズすることもできます。構築済みトピックブロックは、Glide 仮想エージェントプラグイン、および Customer Service Management、HR Service Delivery、ITSM の仮想エージェント会話プラグインとともに、自動的にインストールされます。

使用するトピックブロックが公開され、アクティブであることを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
次のタイプの変数を指定できます。

- トピックブロックに渡される入力変数。
- トピックブロックから呼び出し元トピックに返される出力変数。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、トピックブロックを含める呼び出し元トピックまたはトピックブロックを選択します。
   [フロー] タブに会話フローが表示されます。
3. 追加するトピックブロックのタイプに応じて、適切な 仮想エージェント コントロール (ノード) を会話に追加します。
   たとえば、Contextual Search トピックブロックを追加する場合、ユーザーにアイテムを要求するためのテキストユーザー入力コントロールを追加できます。そのコントロールを、Contextual Search トピックブロックのノードの前にドラッグします。
4. パレットの [ユーティリティ] セクションから、[トピックブロック] コントロールをキャンバス上の会話フローの適切な場所にドラッグします。
5. [トピックブロックのプロパティ] シートで、追加するトピックブロックの名前を選択します。
   選択したトピックブロックのプロパティシートには、入力パラメーターと出力パラメーターが表示されます。選択したトピックブロックの名前は、[ノード名] フィールドに自動的に入力されます。必要に応じてその名前を上書きできます。
6. 必要な [入力マッピング] 変数を設定し、該当する場合は、選択したトピックブロックの出力マッピング変数を設定します。
7. ヘッダーバーで [保存] をクリックします。
8. 呼び出し元トピックをプレビューするには、ヘッダーバーで [テスト] をクリックします。
   呼び出し元トピックがどのように実行されているかをチャットウィンドウで確認できます。

   Now Assistパネル、 またはSlackアプリケーションが環境に合わせて構成されている場合、Microsoft Teamsそれらのチャネルのプレビューオプションがテストボタンリストに表示されます。リストから [**Now Assist** パネルでプレビュー]、**[Microsoft Teams** でプレビュー]、または **[Slack** でプレビュー] を選択して、その環境でトピックをテストします。詳細については、「仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合」を参照してください。
9. それ以上変更する必要がない場合は、ヘッダーバーで [公開] をクリックします。

再利用可能なトピックブロックの保守

トピックブロックを更新すると、 には、 仮想エージェントデザイナー トピックブロックを使用している呼び出し元トピックに影響するトピックブロックへの変更を識別するのに役立つ組み込みチェックがあります。更新には、入力パラメーターと出力パラメーターの変更、トピックブロックの削除、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

非アクティブなトピックブロックとアクティブなトピックブロックおよび呼び出し元トピックの公開が含まれます。

トピックブロックと関連する呼び出し元トピックを保守するために、仮想エージェントデザイナーにはガードレールになるアラートが用意されています。これらのアラートには、次のような多くの機能があります。

- 関連する呼び出し元トピックに影響するトピックブロックの更新について警告します。
- これらのアラートは、意図しない変更を防ぐために役立ちます。
- 関連する呼び出し元トピックの変更が必要になる可能性があることが通知されます。

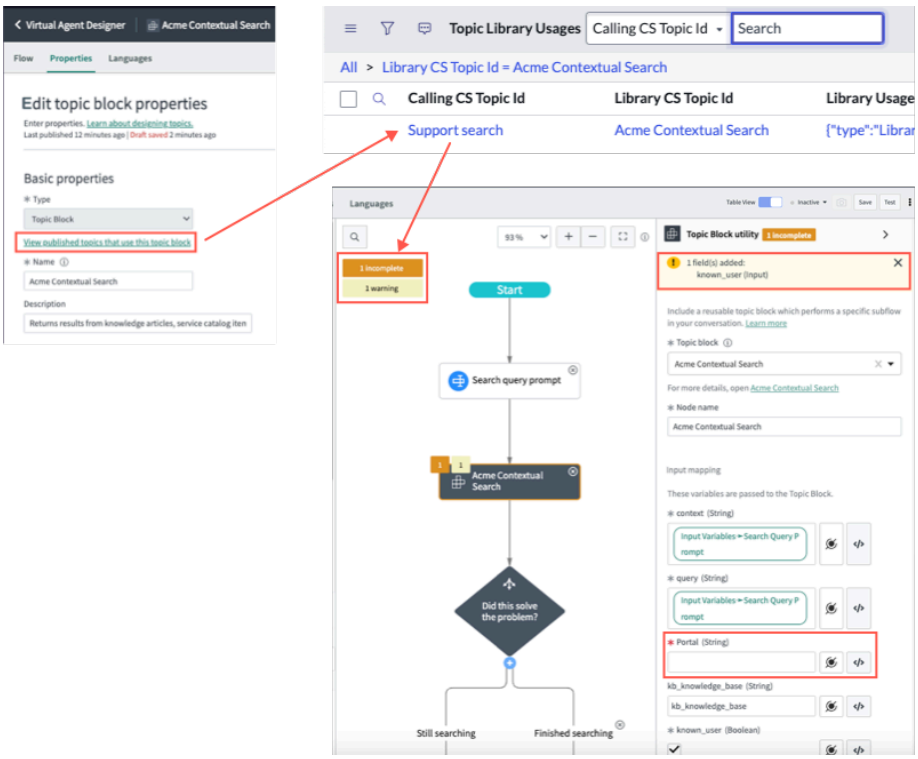
呼び出し元トピックで使用されるトピックブロックの入力パラメーターまたは出力パラメーターの変更

仮想エージェントデザイナー は、呼び出し元トピックで使用されている出力パラメーターが削除されないようにするのに役立ちます。 仮想エージェントデザイナー 変更がトピックブロックを使用する呼び出し元トピックに影響を与えることを通知します。

たとえば、ACME Contextual Search トピックブロックに新しい入力パラメーターを追加し、既存のパラメーターを必須にしたとします。影響を受けるトピックは、トピックブロックの [プロパティ] タブのリンクから確認できます。[このトピックブロックを使用する公開されたトピックを表示 **(View published topics that use this topic block)]** リンクで、トピックライブラリ使用率 [sys_cs_topic_library_usage] テーブルが開きます。このテーブルには、トピックブロックを使用する公開された呼び出し元トピックが一覧表示されます。

影響を受けるトピックを開くと、仮想エージェントデザイナー により、変更が必要な場所を示す警告とメッセージがキャンバスに表示されます。トピックブロックノードを選択すると、プロパティシートに警告メッセージが表示され、それに応じてパラメーターを更新できます。

入力パラメーター変更のメッセージング



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック

仮想エージェントは、トピック作成者または管理者がボットの会話で特定のプラットフォーム関連の機能またはタスクを実行するために使用できる、構築済みのトピックブロックを提供します。たとえば、特定のトピックブロックを使用すると、エージェントの可用性を確認したり、AI 検索 結果を生成したりできます。

構築済みトピックブロックの概要

特定の構築済みトピックブロックは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインおよび仮想エージェント Lite に自動的に含まれます。仮想エージェント Lite を使用している場合、トピックブロックへの読み取りアクセス権はありますが、トピックブロックを作成したり、呼び出し元トピックに追加したりすることはできません。

仮想エージェントデザイナーを使用して構築済みトピックブロックを複製し、複製を変更することができます。トピックブロックの操作と、トピックブロックを呼び出し元トピックに追加する方法の詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」および「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

次の各セクションでは、さまざまなタイプのプラットフォームトピックブロックを呼び出すための入力パラメーターと出力パラメーターについて説明します。トピックブロックの入力パラメーターは呼び出し元トピックから渡され、出力パラメーターはトピックブロックから呼び出し元トピックに返されます。

注:
デフォルトのトピックブロックへのアップグレードは、複製されたトピックブロックには適用されません。

エージェントの可用性トピックブロック

このトピックブロックを使用して、エージェントのハンドオフ会話で使用する、関連するライブエージェント情報を取得します。この情報には、エージェントの可用性、待機時間 (エージェントが利用可能になるまでの時間)、およびキュー情報が含まれます。エージェントの長い待機時間などの返された情報を使用して、ケースまたは顧客のコールバックを開始できます。

このトピックブロックには、高度なワークアサインメント を含むエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインが必要です。

次の表に、このトピックブロックの出力パラメーターを示します。

エージェントの可用性の出力パラメーター

パラメーター	説明
agentAvailable	エージェントの可用性。このキューでエージェントが対応可能な場合、値は true です。それ以外の場合、値は false です。
supportQueue	会話に関連付けられたキューの sys_id。エージェントが対応できない場合、または関連するキューがない場合、値は null です。
waitingTime	キューの待機時間の平均数値。エージェントが対応できない場合、値は null です。

転送トピックブロック

仮想エージェントの会話トピックで転送トピックブロックを使用して、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題を追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、構築済みの自動解決仮想エージェントトピックは、転送トピックブロックを使用して転送を追跡します。詳細については、「転送トピックブロックを使用した 仮想エージェント での転送のトラッキング」を参照してください。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

転送入力パラメーター

パラメーター	説明
転送構成	転送パターンのグループ。
回避パターン	選択した転送構成の転送パターン。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティID	カンマ区切りのアクティビティSys ID のリスト。たとえば、インシデント ID やタスク ID などです。AI 検索 または Contextual Search トピックブロックからの出力を追加して、転送の発生および同じ転送の原因となったコンテンツの間にリンクを作成することもできます。

「FAQ 会話ビルダー」トピックブロック

このトピックブロックを使用して、既存の FAQ コンテンツを使用するボット会話を構築します。このトピックブロックを利用すると、FAQ テンプレートで公開されている既存のナレッジ記事を使用するか、スプレッドシート などのソースからインポートされた Q&A データを使用して、トピック作成者による簡単な会話の構築を可能にできます。

FAQ 会話ビルダートピックブロックでは、コンテキスト検索 を使用して、FAQ コンテンツ内の適切な一致を検索します。FAQ コンテンツは、要求者ロール、アクセス権、およびコンテキストに基づいてアクセス制御されます。

FAQ ナレッジテンプレートを使用するには、Knowledge Management Advanced プラグインをアクティブ化します。

注:
会話で返される FAQ スニペットのデフォルトの長さは 400 文字です。スニペットの長さには、スニペットで使用される HTML タグとリンクが含まれます。スニペットの長さを変更するには、`com.glide.cs.faq.display_size` システムプロパティの値を変更します。指定された長さが適用されるだけでなく、スニペット内の単語やリンクが任意に切り捨てられるのを防ぐワードラップロジックが適用されます。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FAQ 会話ビルダーの入力パラメーター

パラメーター	説明
クエリ	トピックブロックに渡される検索用語またはフレーズ。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。
portal	検索のコンテキスト。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。
kb_knowledge	検索用のナレッジベース。[入力変数] または [スクリプト変数] を選択します。

FAQ 会話ビルダーの出力パラメーター

パラメーター	説明
Results_Returned	クエリから結果が返されたかどうかを示すブール値。
Results_Helpful	結果が役に立ったとユーザーが判断したかどうかを示すブール値。

「フォームコンテンツポップアップ」トピックブロック

このトピックブロックを使用して、Web クライアントからポップアップウィンドウでフォームを開きます。ユーザーが必要な情報を送信すると、レコードが仮想エージェントチャットウィンドウにカードとして表示されます。新しいレコードが作成されると、そのレコードの Sys ID がサーバーに送信され、仮想エージェントトピックにその情報が含まれるようになります。リンクからポップアップウィンドウを作成する方法については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

「フォームコンテンツポップアップ」トピックブロックの入力パラメーター

パラメーター	説明
sysId	*table* パラメーターで指定されたテーブルから表示するレコードの Sys ID。特定のレコードが必要ない場合は、「-1」と入力して新しいレコードを作成します。
table	クエリを実行するか、レコードを作成するテーブルの名前。
view	テーブル用に作成したビューの名前。指定しない場合は、デフォルトのビューが使用されます。

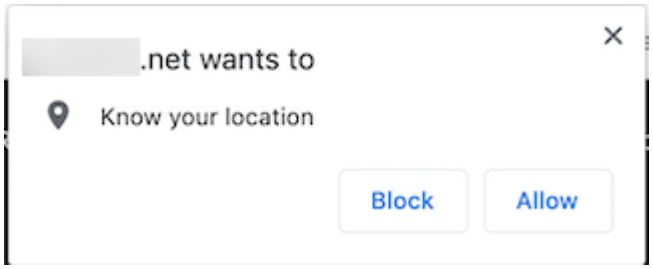
「位置情報管理」トピックブロック

ユーザーが同意する場合は、このトピックブロックを使用して、ユーザーの場所に関する情報を取得します。会話でトピックブロックが呼び出される前に、ユーザーは自分の場所を知らせるかどうかを尋ねられます。たとえば、ユーザーには次のようなプロンプトが表示されます。

自動翻訳

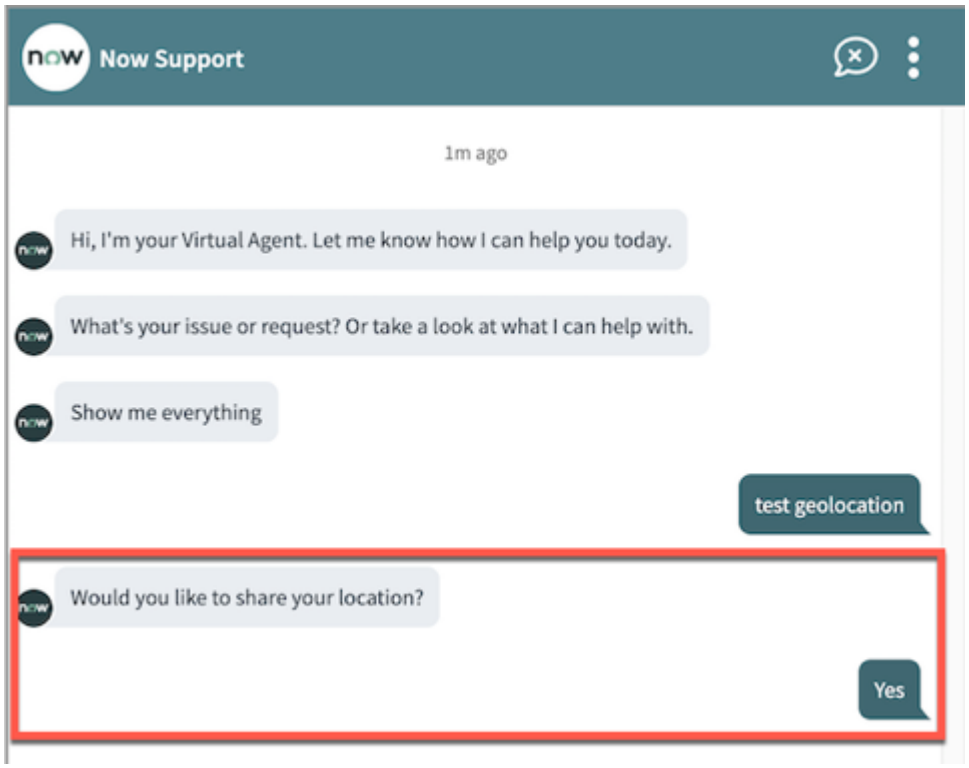
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー権限を確認するプロンプト



ユーザーは、要求をブロックするか、自分の場所を知らせることを許可するよう選択できます。ユーザーが [許可] をクリックすると、次の例に示すように、後で自分の場所を共有するかどうかを尋ねられます。

チャットでの位置情報管理の使用



次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。

位置情報管理入力パラメーター

パラメーター	説明
permissionPrompt (文字列)	ユーザーの場所を使用する許可を求めるテキスト。このテキストはユーザーに表示されます。
isGeoPermissionGrantedForNextTime	会話中にこの要求が複数回求められた場合に、ユーザーが位置座標を取得する許可を与えたかどうかを判別するブール値。変数は次のように設定できます。 • *True*：ユーザーがこのデバイスに対して許可を与えたため、許可のプロンプトを再度表示しません。 • *False*：ユーザーが許可を拒否したか、座標の取得を 1 回だけ許可したため、許可のプロンプトを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理出力パラメーター

パラメーター	説明
緯度	緯度座標。
経度	経度座標。
errormessage	エラーがある場合にエラーに関連付けられたメッセージ。
errortype	トピックブロックから返される変数。エラーのタイプには次のようなものがあります。 • PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
status	トピックブロックから返される変数。ステータスは次のようになります。 • OK：場所の座標が正常に取得されました。 • ERROR：取得に失敗しました。

「一時停止」トピックブロック

このトピックブロックを使用して一時停止を作成し、会話のペースを制御します。エンドユーザーにとって、このフィードバックはシームレスであり、入力インジケーターとして表示されます。

たとえば、チャットでナレッジベースリンクのリストが生成された場合、エンドユーザーが情報を読む時間を確保できるように、会話の続行を遅らせたい場合があります。

簡単にアクセスできるように、一時停止トピックブロックがパレットの [ユーティリティ] セクションに表示されます。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

一時停止入力パラメーター

パラメーター	説明
秒	チャットを続行するまでの待機秒数。許容最大値は 60 秒です。 入力した値が 30 秒 (デフォルト値) 以下の場合、ブロックはほぼリアルタイムで一時停止を解除します。入力した値が 30 秒を超える場合は、+30 秒の最大レイテンシーで一時停止が解除されることを想定しています。たとえば、値を 31 秒に設定した場合、一時停止を解除するのに (最大で) 61 秒かかることがあります。

AI 検索 トピックブロックの実行

注:
Rome またはそれ以前のリリースからアップグレードする場合は、従来の AI 検索 トピックブロックを AI 検索 実行トピックブロックに置き換える必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このトピックブロックを使用して、会話で AI 検索 結果を生成します。このブロックは、仮想エージェントの AI 検索 アプリケーションによって制御されるため、呼び出し元トピックからの特定の入力パラメーターを必要としません。チャットエクスペリエンスで設定されたデフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーションと EVAM 構成は、AI 検索 結果が会話でどのように表示されるかを制御します。

仮想エージェントによる AI 検索 の使用方法の詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのチャットエクスペリエンスとその設定方法の詳細については、「ユーザーのチャットエクスペリエンス 仮想エージェント の設定」を参照してください。

AI 検索 実行トピックブロックの特定の要素を制御できます。

- オプションで AI 検索 エクスペリエンスをカスタマイズ - デフォルトの 仮想エージェント Search アプリケーション構成ではなく、トピックブロックで使用するカスタム Search アプリケーション構成を作成することで、検索エクスペリエンスをカスタマイズできます。Search アプリケーション構成は、会話で返される検索結果を定義します。トピックブロックでのカスタム Search アプリケーション構成の使用の詳細については、「仮想エージェントの会話のカスタム AI 検索 エクスペリエンスの作成」を参照してください。

  AI 検索 にデフォルトの 仮想エージェント 構成を使用するには、AI 検索 実行トピックブロックをトピックに追加するときに、[トピックブロックのプロパティ] シートで **[Search** アプリケーションの構成] フィールドを空のままにします。

- AI 検索 フローアクションタイムアウト値を指定 - トピックブロックの AI 検索 フローアクションは、10 秒で自動的にタイムアウトします。このフローアクションがタイムアウトするまでの時間の長さを変更するには、システムプロパティを追加 `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` し、次のフィールドを設定してタイムアウト値を変更します。

com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout のシステムプロパティフィールド

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout
説明	このプロパティの説明を入力します：AI Search アクションのタイムアウト (秒)
タイプ	[整数] を選択します。
値	AI 検索 アクションがタイムアウトするまでの秒数を入力します。デフォルト値は 10 秒です。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターと出力パラメーターを示します。出力パラメーターには、トピックブロックによって返された変数を非アクティブにするオプションがあります。

AI 検索 入力パラメーターの実行

パラメーター	説明
search_term	会話中にユーザーが入力したフレーズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI Search 出力パラメーターの実行

パラメーター	説明
genius_results	返される Genius 結果を識別する変数。
search_results	返される通常の検索結果 (マルチリスト出力) を識別する変数。
search_metadata	会話型分析でクリックの測定基準に使用される検索結果メタデータ (使用する検索用語、クエリ言語など) を識別する変数。

ランタイム言語検出トピックブロック

このトピックブロックを使用して、会話中にユーザーの言語を検出し、言語が Now Platform でサポートされている場合は、会話の途中でその言語に切り替えます。

たとえば、ゲストユーザーが現在の会話言語とは異なる言語でボットとやり取りしている会話では、このトピックブロックを使用して、言語を適宜変更できます。このトピックブロックにより、ボットは次のことができます。

- サポートされているすべての仮想エージェントチャネルで会話の言語を検出します。
- 言語が Now Platform でサポートされているかどうかを判断し、サポートされている場合は、検出された言語に切り替えるかどうかをユーザーに確認します。
- ユーザーが切り替えに同意した場合は、会話中に検出された言語に切り替えます。

このトピックブロックを使用するには、仮想エージェント言語検出および翻訳プラグイン [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] をアクティブ化します。

次の表に、このトピックブロックの入力パラメーターを示します。

ランタイム言語検出入力パラメーター

パラメーター	説明
utterance (文字列)	ユーザーが入力したテキスト。
言語を変更 (ブール)	次のことを行うメッセージをユーザーに表示するオプション： • ユーザーが別の言語で入力していることをボットが検出したことを示します。 • サポートされている言語で会話を続行するかどうかを尋ねます。ユーザーが「はい」と応答すると、会話はサポートされている言語に変わります。

仮想エージェントでの位置情報管理の使用

トピック作成者は、ユーザーとの会話に位置情報管理と呼ばれる構築済みのトピックブロックを含めることができます。位置情報管理トピックブロックは、ユーザーの場所の緯度と経度の座標を取得します。

トピック作成者は、このトピックブロックをより大きな会話フローに追加できます。ユーザーの許可があれば、このトピックブロックは、ユーザーの場所の緯度と経度の座標を取得します。これらの座標を把握しておくと、トピック作成者が顧客の要求や問題に迅速かつ効率的に対応するのに役立ちます。

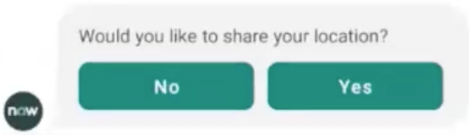
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、インシデントを解決するために技術者を顧客サイトに派遣することが必要な場合があります。顧客に迅速に対応するには、顧客の場所に適切な技術者を派遣できるように、近くにいる技術者を把握する必要があります。

ServiceNow プラットフォームでの位置情報管理の使用方法に関する一般情報については、「位置情報管理」を参照してください。

場所の詳細の共有

フィールド技術者などのユーザーが、会話で位置情報管理トピックブロックを初めて使用するときに、自分の場所の詳細を共有するかどうかを尋ねられます。



位置情報管理トピックブロックのフロー

ユーザーの選択項目	トピックブロックの応答
はい	トピックブロックは、ユーザーの緯度と経度の座標をサーバーからユーザーのデバイスに送信します。 ユーザーが ServiceNow インスタンスに自分の場所へのアクセスを許可したい場合、オペレーティングシステム固有またはブラウザ固有のプロンプトが表示されることがあります。このようなプロンプトの例には、次のものがあります。 • 許可 (常時) • 許可 (1 回のみ) • ブロック (許可しない) ユーザーの応答に応じて、このプロンプトは 1 回またはそれ以上表示されることも、1 回も表示されないこともあります。
いいえ	トピックブロックはユーザーの座標を取得せず、トピック作成者が解決できるように関連するエラーメッセージを表示します。エラーは出力パラメーターとしてログに記録されます。詳細については、「位置情報管理トピックブロックのパラメーター」を参照してください。

位置情報管理トピックブロックの変更

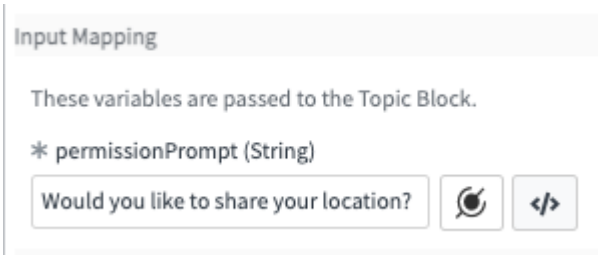
トピック作成者または管理者は、必要に応じて位置情報管理トピックブロックのフローを変更できます。操作はトピックブロックを複製して名前を変更するだけです。必要に応じて、デザインしている大規模な会話フローで使用できます。

位置情報管理トピックブロックのプロパティシートでは、トピック作成者が入力と出力のマッピングを指定できます。データピルまたはスクリプトを使用してプロンプトをカスタマイズすることもできます。たとえば、質問する理由や説明を含めることができます。データピルの使用の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

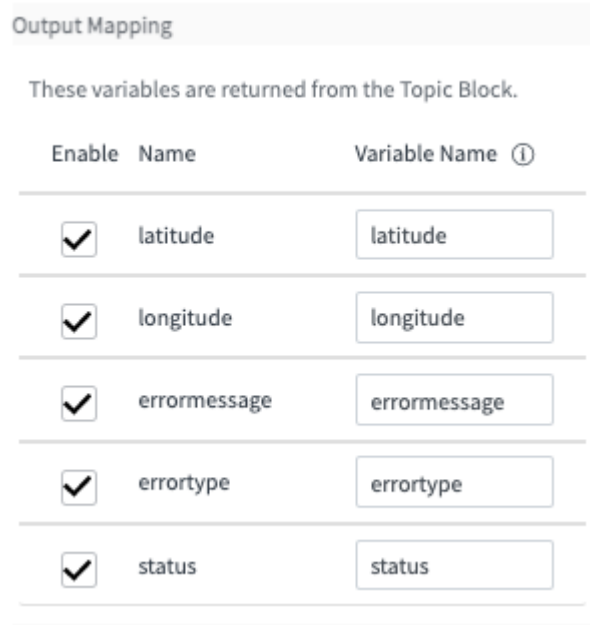
[位置情報管理] トピックブロックのプロパティ内の場所の共有に関するプロンプト



入力マッピングを使用して、仮想エージェントがユーザーに場所を共有する許可を求める方法をカスタマイズします。応答はトピックブロックに渡されます。

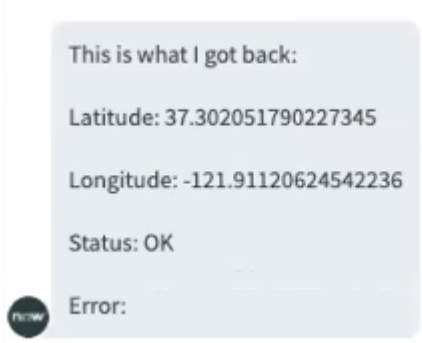
出力マッピングを使用して、会話のトピックブロックから返される変数を指定します。

位置情報管理トピックブロックの出力マッピングプロパティ



デフォルトでは、すべての変数が選択されています。デフォルトの選択肢をそのまま使用するか、トピックブロックから返す変数を選択します。少なくとも、緯度と経度の座標を選択する必要があります。ただし、エラーメッセージ、エラータイプ、およびステータスの詳細は、問題を解決するときに役立つ場合があります。選択した出力マッピングは、変数としてサーバーに保存されます。

位置情報管理トピックブロックの結果



位置情報管理トピックブロックプロパティの詳細については、「位置情報管理トピックブロックパラメーター」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ

カスタムコントロールは、開発者がトピックまたはトピックブロックで使用する仮想エージェントために作成できるServiceNow コンポーネントです。このようなコントロールには、スライダーやビデオプレーヤーが含まれます。カスタムコントロールは、仮想エージェントデザイナーで提供されるコントロールを補完します。

仮想エージェントデザイナーは、ユーザー入力、ボット応答、および会話を構築する仮想エージェントためのユーティリティを表すコントロールのデフォルトセットを提供します。開発者は、 仮想エージェントデザイナー 特定の入力または出力応答に対して追加のコントロール (インターフェイスコンポーネント) を作成できます。たとえば、スライダーは、エンドユーザーが数量を選択できるようにするカスタム入力コントロールの例です。

注:
カスタムコントロールは Internet Explorer バージョン 11 では機能しません。では、カスタムコントロールもサポート Microsoft Teamsされていません。

カスタムコントロールの構築前

カスタムコントロールは、Next Experience Design System を使用して作成できるカスタマイズ可能な Next Experience コンポーネントに基づいています。

カスタムコンポーネントを構築する前に、次のものが必要です。

- Now Platform® とアプリケーションのテーブル構造に関する基本的な知識。
- Web コンポーネントの概念、開発、および設計に関する一般的な知識。
- コンポーネントの動作とカスタムコントロールの動作を定義するための JavaScript の知識。
- 仮想エージェントデザイナーで使用するカスタムコンポーネントを作成するための設計プロセスに関する知識。

のカスタムコンポーネントの開発の詳細については、「仮想エージェントの 仮想エージェントコンポーネントの開発」を参照してください。

カスタムコントロールの仕組み

カスタム コントロールを 仮想エージェントに追加するには、次の主な手順を実行します。

1. カスタムコントロール定義の作成。

   コントロールに使用するカスタムコンポーネントを構築した後、入力または応答コントロールをカスタムコンポーネントにマップするカスタムコントロール定義を作成します。

2. を使用したカスタムコントロールの作成 仮想エージェントデザイナー.

   カスタムコントロールは、入力または応答コントロールです。開発者は、次の操作を行って、仮想エージェントデザイナーでカスタムコントロールを構築します。

   - カスタムコントロール定義を選択する。
   - コントロールを使用するための入力パラメーターを定義する。
   - コントロールによって返される出力パラメーターを指定する。

   入力コントロールには、エンドユーザーからの入力を使用するコールバックがあります。応答コントロールは通常、エンドユーザーに情報を提供し、コールバックはありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. トピックまたはトピックブロックにカスタムコントロールを追加します。

   トピック作成者、仮想エージェント管理者、または管理者は、カスタムコントロールユーティリティをトピックまたはトピックブロックに追加できます。

安全な入力

San Diego リリースから、パスワードなどの安全な入力を受け入れて統合ハブのアクションまたはサブフローに渡すことができるカスタム入力コントロールを作成できるようになりました。これを有効にするには、カスタム入力コントロールの作成時に [入力の安全性を確保] 切り替えスイッチをスライドさせます。詳細については、「仮想エージェントのカスタムコントロールの作成」を参照してください。

カスタムコントロール定義の作成

カスタムコンポーネントにマップするカスタム入力または応答コントロール定義を定義します。

始める前に

カスタムコントロール定義にはカスタムコンポーネントが必要です。たとえば、スライダー入力コントロールはカスタムスライダーコンポーネントを使用します。まず、コントロールに使用するカスタマイズ可能なコンポーネントを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

特定のカスタムコントロールについて、コントロールが使用されるチャネルごとに個別のコントロール定義を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > カスタムコントロール定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[カスタムコントロール] フォーム

フィールド	説明
名前	作成するカスタムコントロールの名前。
タイプ	カスタムコントロールのタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ 入力 ○ 応答
ドメイン	このコントロールが使用されるドメイン。

4. [送信] をクリックします。
5. 作成したカスタムコントロールレコードを開きます。
6. [カスタムコントロール定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カスタムコントロール定義] フォーム

フィールド	説明
チャネル	コントロールを使用できるチャネル。チャネルは、仮想エージェントでサポートされている Web クライアントやメッセージングアプリなどのチャットクライアントです。 コントロールを複数のチャネルで使用できる場合は、チャネルごとにカスタムコントロール定義を作成します。チャネルが定義されている場合、カスタムコントロールは指定されたチャネルでのみ実行できます。
アプリケーション	このコントロールが属するスコープ。
ユーザーエクスペリエンスコンポーネントの定義	仮想エージェントでカスタムコントロールとして使用するために作成されたカスタムコンポーネントのリスト。 カスタムコントロールのオプションのコンポーネントを選択します。
ドメイン	このコントロールが使用されるドメイン。

8. [送信] をクリックします。

タスクの結果
カスタムコントロール定義を使用できます。仮想エージェントデザイナーで適切なコントロールを作成するときに指定できます。

次のタスク
仮想エージェントデザイナーでカスタムコントロールを作成します。

仮想エージェントのカスタムコントロールの作成

トピック作成者がトピックまたはトピックブロックで使用できるカスタム入力または応答コントロールを構築します。仮想エージェントの会話では、入力コントロールがエンドユーザーから情報を収集し、応答コントロールがエンドユーザーに情報を表示します。

始める前に
カスタムコントロール定義を作成します。

重要:
仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

ヒント:
開発者とトピック作成者が、他のアプリケーションスコープで作成されたカスタムコントロールへのアクセスを必要とする場合があります。アクセス権を付与するには、「トピックブロックとカスタムコントロールのクロススコープアクセス特権の作成」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、**[+** 作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロパティフォーム

フィールド	説明
タイプ	仮想エージェントデザイナーで作成できるオブジェクトのリスト。 カスタムコントロールのタイプを選択します。 ○ カスタム入力コントロール ○ カスタム応答コントロール
名前	目的を反映したカスタムコントロールの一意の名前です。
説明	コントロールの目的と機能についての簡単な説明です。
高度なプロパティ (オプション)	
入力の安全性を確保 [カスタム入力コントロールのみ]	
有効化	カスタム入力コントロールがパスワードなどの安全な入力を渡すことができるようにする切り替えスイッチ。
パレットで利用可能	
有効化	カスタムコントロールを [フロー] タブのパレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示するかどうかを決定する切り替えスイッチ。これにより、他の作成者がコントロールに簡単にアクセスできるようになります。
追加	
カテゴリ	カテゴリのリスト。カテゴリにより、関連するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを識別してグループ化します。該当する場合は、コントロールのカテゴリを選択します。

4. [作成] をクリックします。
   [フロー] タブが開き、カスタムコントロールノードを含む初期フローが表示されます。
5. [開始] ノードをクリックし、コントロールへの入力パラメーターを定義します。
   トピック作成者は、呼び出し元トピックからこれらの入力パラメーターと値を提供します。

   a. **[+** 追加] をクリックします。

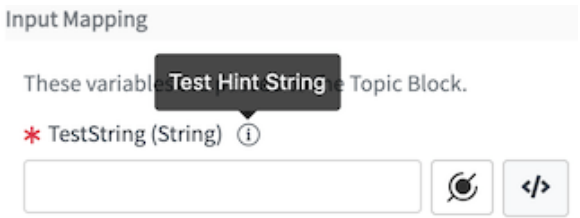
   b. フォームのフィールドに入力します。

[入力を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
名前	入力値を保存する入力変数の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	トピックブロックに渡されるデータのタイプ。たとえば、[文字列 **(String)]**、[ブーリアン **(Boolean)]** など。 フィールドは選択した内容に応じて変わります。詳細については、「仮想エージェント トピックの入力データタイプ」を参照してください。
必須	必要に応じてパラメーターを設定するオプション。
ヒント	呼び出しトピックを作成するときに表示されるツールヒント。次の例を参照してください。 
テーブル	ServiceNow入力のクエリに使用されるテーブル。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Reference]** または **[Array.Reference]** が選択されている場合にのみ使用できます。
最大行数	トピックブロックで定義できる最大行数。 このフィールドは、[タイプ **(Type)]** フィールドから **[Array]** が選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	変数のデフォルト値です。この値は、ブロックをプレビューするときに使用できます。 重複するデフォルト値は、[Array] データタイプには許可されません。

c. [保存] をクリックします。

d. 追加のパラメーターについて、これらの手順を繰り返します。

6. [終了] ノードをクリックし、カスタムコントロールから返される出力パラメーターと値を定義します。
トピック作成者は、呼び出し元トピックで出力値を使用できます。

a. [+ 新しく追加] をクリックします。

b. パラメーターの名前と値を入力します。

c. 追加のパラメーターについて、これらの手順を繰り返します。

d. [保存] をクリックします。

7. カスタムコントロールノードをクリックし、次のようにプロパティシートに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタム入力コントロールの場合、[カスタム入力プロパティ] シートに入力します。
- 安全なカスタム入力コントロールの場合、[安全なカスタム入力プロパティ] シートに入力します。
- カスタム応答コントロールの場合、[カスタム出力プロパティ] シートに入力します。

8. コントロールを作成するには、[保存] をクリックしてから [公開] をクリックします。

タスクの結果
[プロパティ] ページで [パレットで利用可能] を選択した場合、カスタムコントロールアイコンは、パレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示されます。コントロールは [トピック] ページに一覧表示され、[タイプ] メニューを使用してカスタムコントロールのみを表示できます。

次のタスク
仮想エージェントトピックまたはトピックブロックへのカスタムコントロールの追加。

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックへのカスタムコントロールの追加

仮想エージェントトピックまたはトピックブロックにカスタムコントロールを追加します。会話中に、ユーザーから入力を収集したり、出力をユーザーに表示したりできます。

始める前に
このタスクを開始する前に、次の操作を実行します。

- カスタム入力または応答コントロールを作成して公開します。
- カスタムコントロールを組み込む呼び出し元トピックまたはトピックブロックを作成します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、カスタムコントロールを追加するトピックまたはトピックブロックをクリックします。
3. [フロー] タブで、パレットの [ユーティリティ] セクションからトピックフローの適切な場所に、[カスタムコントロール] アイコンをドラッグします。

   注:
   カスタムコントロールの [プロパティ] ページで [パレットで利用可能] を選択した場合、カスタムコントロールは、パレットの [ユーティリティ] セクションに独自のアイコンとして表示されます。

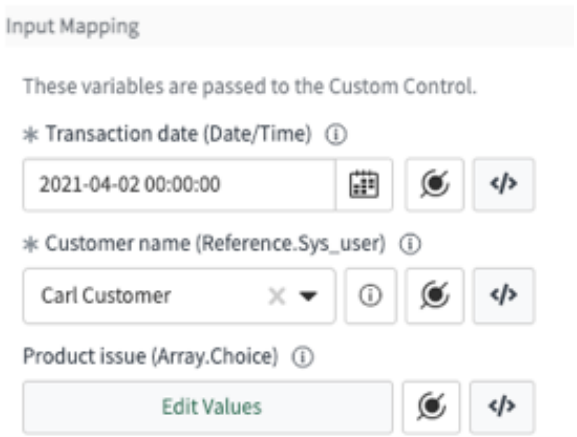
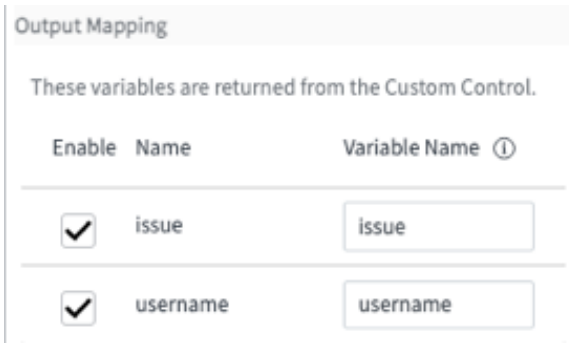
4. カスタムコントロールノードをクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート

プロパティ	説明
カスタムコントロール	仮想エージェントデザイナー で公開されているカスタムコントロールオブジェクトの名前。
ノード名	選択したカスタムコントロールの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
入力マッピング	選択したカスタムコントロールへの入力として使用する変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。
出力マッピング	選択したカスタムコントロールによって出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

6. [保存] をクリックします。
7. トピックでカスタムコントロールがどのように機能するかを確認するには、ヘッダーバーの [テスト] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックはチャットテストウィンドウで実行されます。

8. それ以上変更する必要がない場合は、仮想エージェントデザイナーのヘッダーバーで [公開] をクリックします。

タスクの結果

トピックがアクティブになります。仮想エージェントクライアントに展開できます。

[カスタム入力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント でカスタム入力コントロールを定義します。

[カスタム入力プロパティ] シート

カスタム入力プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。カスタムコントロール定義を追加する必要がある場合は、[カスタムコントロール定義] リンクをクリックします。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、スライダー入力コントロールを作成している場合は、スライダーの値を定義します。これらの値には、スライダーの最小値と最大値、スライドのデフォルト値、スライダーで使用されるアイコンなどが含まれます。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
応答ハンドラー関数	会話サーバーでの入力応答の処理方法を定義するスクリプト関数。
応答転写関数	会話の転写に記録された入力コントロール応答のメッセージを提供するスクリプト関数。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
詳細 (オプション)	
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[安全なカスタム入力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント のカスタム入力コントロールでパスワードなどの安全な入力を指定します。

重要:
仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

[安全なカスタム入力プロパティ] シート

安全なカスタム入力プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、1 つ以上のパスワードを求める場合は、各パスワードの値を定義します。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
フローデザイナーオブジェクトを呼び出します	カスタムコントロールからの安全な入力を渡すことができる フローデザイナー アクションまたはサブフロー。 フローデザイナー のアクションまたはサブスクリプションフローの詳細については、「アクション」および「サブフロー」を参照してください。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の フローデザイナー コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される フローデザイナー のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全なカスタム入力プロパティ	説明
	アクションまたはサブフローの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、フローデザイナー で表示します。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数を指定します。安全なフィールド (password2 タイプ) のチェックボックスは自動的にオンになり、これらのフィールドは必須になります。[文字列] フィールドのチェックボックスをオンにすると、フィールドは必須になりますが、安全ではありません。password2 データタイプを使用するフィールドのみが安全です。 選択したフィールドごとに、アクションまたはサブフローで指定された対応する入力応答変数名を指定します。たとえば、フローデザイナー アクションには *oldPassword* 入力と *newPassword* 入力が含まれます。入力応答オブジェクトは次のようになります。 `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` この例では、*oldPassword* プロパティに「old_password」と入力し、*newPassword* プロパティに「new_password」と入力します。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細 (オプション)	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 • セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 • システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

フローデザイナーアクション

Flow Designer サブフロー

パスワード (双方向暗号化) デザインの検討

[カスタム出力プロパティ] シート

このシートを使用して、仮想エージェント でカスタム応答コントロールを定義します。

[カスタム出力プロパティ] シート

カスタム応答プロパティ	説明
カスタムコントロール定義	コントロールのカスタムコントロール定義のリスト。 実行されるチャネルでのコントロールのレンダリング方法を規定する定義を選択します。
コントロールデータ関数を生成	カスタムコントロールのレンダリングに使用されるデータを提供するスクリプト関数。 たとえば、スライダー入力コントロールを作成している場合は、スライダーの値を定義します。これらの値には、スライダーの最小値と最大値、スライドのデフォルト値、スライダーで使用されるアイコンなどが含まれます。
転写関数	転写に記録されたメッセージを提供するスクリプト関数。 たとえば、入力コントロールのメッセージは、コントロールが特定のデータ値でレンダリングされることを確認できます。
サポートされていないチャネル応答メッセージ	ユーザーがサポートされていないチャネルでコントロールを実行しているときに表示されるデフォルトの代替メッセージ。
詳細 (オプション)	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

仮想エージェントと フローデザイナー ワークフローの統合

ServiceNow® 仮想エージェント の会話ワークフローを ServiceNow フローデザイナー の会話ワークフローと統合することができます。これらのワークフローは、仮想エージェントの会話で使用できます。

フローデザイナー アクションとサブフローは、次のように統合できます。

- アクションまたはサブフローを仮想エージェントの会話に追加します。
- 仮想エージェントの会話で別の製品用に作成されたアクションを使用します。
- 会話内でワークフローを直接呼び出す会話を作成します。たとえば、ユーザーはカタログ要求の実行、インシデントの作成、情報の安全な入力を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの会話では、アクションを使用して、アプリケーション (フローデザイナー など) でカスタム構築されたワークフローや、統合ハブで利用可能なサードパーティアプリケーションや製品のワークフローをトリガーすることができます。フローデザイナー と統合ハブを使用して構築された統合は、高レベルの復元力とパフォーマンスを確保するのに役立ちます。

ワークフロー内のアクションの応答が遅い、または待機中のように見える場合、トピック作成者には関連するエラーメッセージが表示されます。

デフォルトでは、スケジュール設定済みジョブは 120 秒ごとに会話フローをチェックします。ジョブスケジュールの詳細については、「ジョブスケジュール」を参照してください。

この間隔は必要に応じて変更できます。間隔を変更するには、「アクションワークフローのタイムアウトの指定」を参照してください。

IntegrationHub で利用可能なサードパーティ製品のワークフローの統合

統合ハブを使用して、エンドツーエンドのデジタルワークフローを作成し、Now Platform® をサードパーティのアプリケーション、プラットフォーム、またはデータと統合するプロセスを自動化できます。

たとえば、ServiceNow Store で入手可能な 100 件の構築済みスポークのいずれかを使用できます。これらの構築済みスポークには、Microsoft Azure、Workday、Okta などの一般的なアプリケーション用のスポークが含まれています。

ServiceNow 統合ハブの詳細については、「ServiceNow IntegrationHub – ServiceNow を任意のシステムとネイティブに統合する (ServiceNow IntegrationHub – natively integrate ServiceNow with anything)」を参照してください。

トピックへのワークフローの追加

アクションユーティリティを使用して、ServiceNow フローデザイナー ワークフローを仮想エージェントトピックに統合します。アクションノードは、仮想エージェントの会話で使用される必須のフローデザイナー ワークフローをトリガーします。

始める前に

まだない場合は、仮想エージェント トピックを作成する。

次の機能をよく理解してください。

- フローデザイナー のコンセプトとタスク。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
- ルックアップユーティリティ、スクリプトアクションユーティリティなどの仮想エージェントデザイナーユーティリティ。

  これらのユーティリティを使用して、仮想エージェントの会話内のアクションを制御します。これらのユーティリティの詳細については、「仮想エージェントデザイナーのユーティリティ」を参照してください。

- 仮想エージェントコントロール。次のいずれかを入力するように求められる場合があります。
  - テキスト文字列
  - データピル
  - データピルが埋め込まれた文字列
  - 文字列を返すスクリプト

  詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[トピック] ページで、使用するトピックをクリックします。
2. パレットの [ユーティリティ] セクションから、アクションユーティリティアイコン ( ) をキャンバス上の会話フローの適切な場所にドラッグアンドドロップします。
これで、アクションユーティリティが会話フローのノードになり、[アクションユーティリティのプロパティ] パネルが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクションユーティリティのプロパティ] シート

プロパティ	説明
ノード名	このアクションノードの名前。
Flow Designer オブジェクトを呼び出します	次の フローデザイナー コンポーネントのいずれかを選択します。 ○ アクション：再利用可能な操作。 ○ サブフロー：一連の再利用可能なアクション、データ入力、およびデータ出力からなる自動化されたプロセスです。
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の フローデザイナー コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される フローデザイナー のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、フローデザイナー で表示します。
応答を待ちますか？	仮想エージェントが指定されたアクションからの応答を待ってから続行するかどうかを決定する切り替えスイッチ。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 パスワードが必要なオプションの場合は、[パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを有効にして、ユーザーにパスワードの入力を求めます。安全な入力では、password2 データタイプを使用する必要があります。入力は安全にマスクされ、他のユーザーが表示することはできません。 **注:** 仮想エージェントデザイナー の `Array.Reference` 入力データタイプは、フローデザイナー の `List.[Table]` 入力データタイプに対応します。詳細については、「アクションの入力データタイプと出力データタイプ」を参照してください。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数を指定します。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
詳細 (オプション)	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 ○ システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

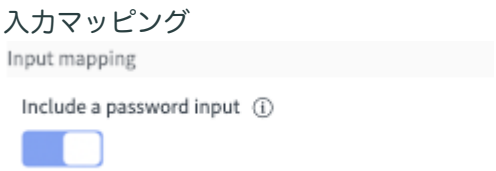
4. [保存] をクリックします。

仮想エージェントの安全なパスワード入力

[アクションユーティリティのプロパティ] シートの [パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを使用すると、仮想エージェント の会話で使用するパスワードを安全に入力できます。

ワークフローで入力として password2 タイプが検出されると、[アクションユーティリティのプロパティ] シートに [パスワードを含める **(Include a password)**] 切り替えスイッチが表示されます。

注:
以前のリリースでは、文字列データタイプの入力でもこの切り替えスイッチが表示されていました。San Diego リリース以降では、password2 データタイプのみがサポートされています。パスワード入力を使用する既存のアクションがある場合は、password2 を使用するように更新します。



この切り替えスイッチを有効にすると、サポートされているクライアントに関するメッセージと、次のことを実行できるフィールドが表示されます。

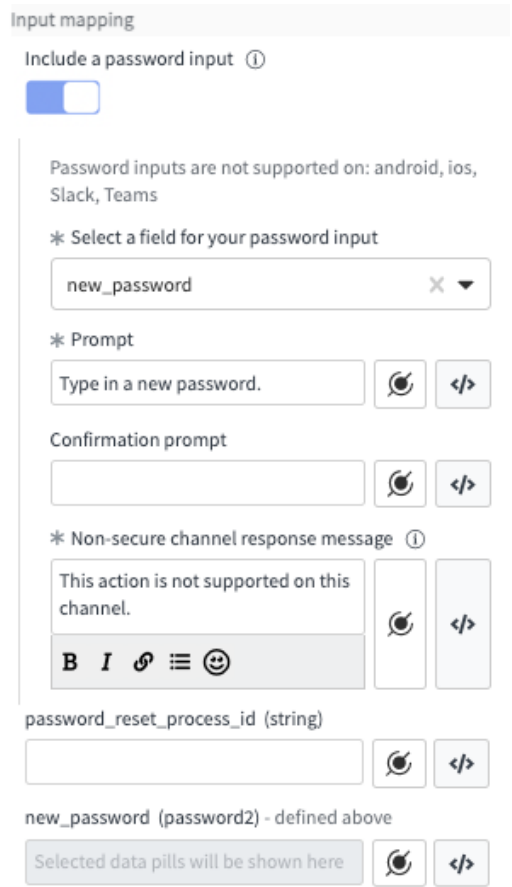
- 安全にするフィールドを指定する
- パスワード関連のプロンプトに使用するテキストを入力する
- 確認プロンプトのテキストを入力する
- 安全でないチャネルに関するメッセージに使用するテキストを入力する

重要:
仮想エージェントのカスタムコントロールに安全な (password2) 入力を実装するには、フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守する必要があります。詳細については、「安全な入力のための フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーション要件」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードの詳細フィールド



これらのパスワード入力タイプフィールドは、表示されるフィールドが、フローデザイナーでの作成時にアクションに対して設定されたフィールドにマップされるという意味で動的です。password2 フィールドは、一部読み取り専用になっていることがあります。

フローデザイナー のパスワード関連のデザインの検討については、「パスワード (2 通りの暗号化) デザインの検討」を参照してください。

パスワード関連の入力が安全に処理される方法について、次の点に注意してください。

- ユーザーのみがパスワードを表示できます。他には誰も表示できません。
- パスワードはサーバー上のメモリに保持され、フローデザイナー アクションまたはサブフローに安全に渡されます。
- ユーザーがチャネルにパスワードを入力する際に、テキストを非表示アイコン ( ) を切り替えて、パスワードを表示または非表示にできます。
- ServiceNow 管理者は、特定のチャネルをセキュアとしてマークできます。トピック作成者がセキュアとしてマークされていないチャネルを含めようとすると、警告メッセージが表示されます。

  セキュアなチャネルの作成の詳細については、「仮想エージェント会話型カスタムチャット統合構成を作成する」を参照してください。

- キュー、テーブル、およびログで、パスワードはマスクされます (読み取り不能)。

安全な入力のための フローデザイナー のスコープ対象のアプリケーション要件

仮想エージェントトピックに安全な (password2) 入力を実装するには、以下のスコープ対象のアプリケーションの要件を遵守してください。

仮想エージェントトピックに安全な入力を追加するには、次の 2 つの方法があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 安全な (password2 タイプ) 入力を持つ フローデザイナー アクションまたはサブフローを使用する安全なカスタム入力コントロールを作成します。
- 単一の password2 フィールドを入力として持つ フローデザイナー アクションまたはサブフローを参照するトピックに、アクションユーティリティノードを追加します。

キー管理フレームワーク (KMF) をインストールし、インスタンス用に構成する必要があります。安全なフィールドを使用するスコープ対象のアプリケーションには、次のものも必要です。

- *sys_kmf_crypto_module* レコードと、関連する対称キーのラップ/ラップ解除 *sys_kmf_module_crypto_spec* レコード
- 次のプロパティを持つ *sys_kmf_crypto_caller_policy* レコード：
  - ポリシー名：<自動生成される名前を変更>
  - 暗号化されたモジュール：*com_glide_cs_glideencrypter*
  - タイプ： *Scope*
  - ターゲットスコープ：<アプリケーションのスコープ>
  - アプリケーション：<スコープ対象のアプリケーションの名前>
  - アクティブ：*true*
  - 結果：*Track*
- 1 つ以上の password2 入力フィールドを受け入れる フローデザイナー アクションまたはサブフロー
- password2/KMF パスワードをラップ解除する、フローデザイナー アクションの次のような スクリプトステップ 。

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

KMF による password2 暗号化の詳細については、「KMF による Password2 暗号化 」を参照してください。

アクションワークフローのテスト

このタスクを使用して、統合アクションワークフローが会話で意図したとおりに完了していることを確認します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

アクションワークフローのテストについて

トピック作成者は、会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation_list] テーブルでテスト結果を確認することもできます。

このタスクについて

ワークフローをテストすると、プレビューのみのメッセージを含むテスト結果プレビューペインが表示されます。これらのメッセージには、**[Flow Designer** で表示] というリンクが含まれています。このリンクをクリックすると、フロー実行の詳細レポートに移動します。このレポートを使用して、次のことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フロー実行の詳細を表示します。
- フローデザイナー でアクションの結果を確認します。
- 仮想エージェントに返される内容を確認します。

> **注:**
> トピック作成者のみが **[Flow Designer** で表示] リンクにアクセスできます。非本番環境では、このリンクはデフォルトで利用可能です。本番環境では、トピック作成者は、フローデザイナー オブジェクトごとに [sys_flow_execution_setting] テーブルにレコードを作成して、このリンクへのアクセスを有効にする必要があります。このリンクは、password2 入力が使用される会話では使用できません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、テストするアクションを含むトピックを開きます。
3. [テスト] をクリックします。
   テストウィンドウのアクションの応答が遅い、または待機中のように見える場合、関連するエラーメッセージが表示されます。

   デフォルトでは、スケジュール設定済みジョブは 120 秒ごとに会話フローをチェックします。ジョブスケジュールの詳細については、「ジョブスケジュール」を参照してください。

   この間隔は必要に応じて変更できます。間隔を変更するには、「アクションワークフローのタイムアウトの指定」を参照してください。
4. アクションユーティリティノードのトラブルシューティング：
   - フロー実行の詳細レポートを表示します。
   - 会話タスク FDIH 発動 [sys_cs_fdih_invocation_list] テーブルを確認します。
5. 作業が終了したら、[保存] をクリックします。

アクションワークフローのタイムアウトの指定

フローデザイナー 統合ハブ アクションワークフローがタイムアウトするまでの時間の長さを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動します。
2. フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
3. [新規] をクリックして、*com.glide.cs.fdih.interactive.timeout* プロパティを追加します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.fdih.interactive.timeout。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
説明	このプロパティの説明を入力します (例：仮想エージェント Flow Designer IntegrationHub ワークフローのタイムアウト (秒))。
タイプ	[整数] を入力します。
値	ワークフローアクションがタイムアウトするまでの秒数を入力します。デフォルト値は 120 秒です。

b. [送信] をクリックします。

ライブエージェントでの仮想エージェントの使用

会話には人間の介入が必要な場合があります。これが発生した場合は、エージェントチャットでユーザーをライブエージェントに転送できます。

ライブエージェントへの仮想エージェント会話の転送

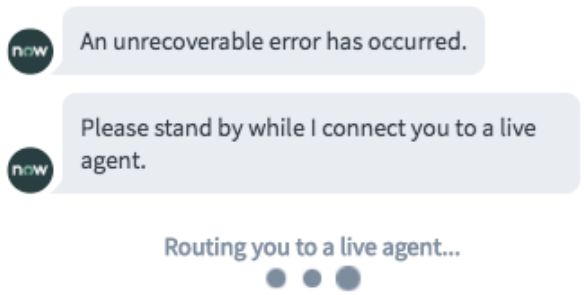
仮想エージェント会話がライブエージェントに転送されるときに使用されるチャットサポートインターフェイスなどの、ライブチャットサポートを管理します。

注:
Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) は、チャットサポート用の Glide Conversation Server プラグイン (com.glide.cs) を自動的にアクティブ化します。

仮想エージェントでの会話は、複数の方法でライブエージェントに転送されます。この転送は、回復不能なエラーが発生したときに自動的に行われますが、トピック内のスクリプトを使用して、またはユーザーが手動でオプションを選択したときにトリガーすることもできます。

エラーが発生した場合のライブ エージェントへの自動転送

会話中にエラーが発生すると、会話は自動的にライブエージェントに転送されます。



注:
エージェントチャットを使用する予定がない場合は、必ずエージェントチャットの設定で非アクティブ化します。詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

トピック内のスクリプトによってトリガーされたライブエージェントへの自動転送

サポートエージェントが会話を処理するようにしたい場合は、*vaSystem.connectToAgent()* メソッドを使用するスクリプトをトピック内に作成できます。このメソッドは、ライブエージェントへの転送をトリガーします。このオプションは、顧客のネガティブな感情、優先度の高いリクエスト、またはトピックプロセスの範囲外のリクエストを含む会話に役立つことがあります。例：

```
(function execute() {
    if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
      vaSystem.connectToAgent()
    }
})()
```

このスクリプトのアクションコントロールは、インシデントの影響とユーザーの緊急性に基づいて、ライブエージェントに会話を転送します。このスクリプトでは、*vaSystem.isLiveAgentAvailable()* メソッドを次のように使用します。

- エージェントワークスペース では、*vaSystem.isLiveAgentAvailable()* メソッドはキューのスケジュールと、エージェントがオンラインかどうかを確認します。
- コネクトサポート では、*vaSystem.isLiveAgentAvailable()* メソッドはキューのスケジュールのみを確認します。

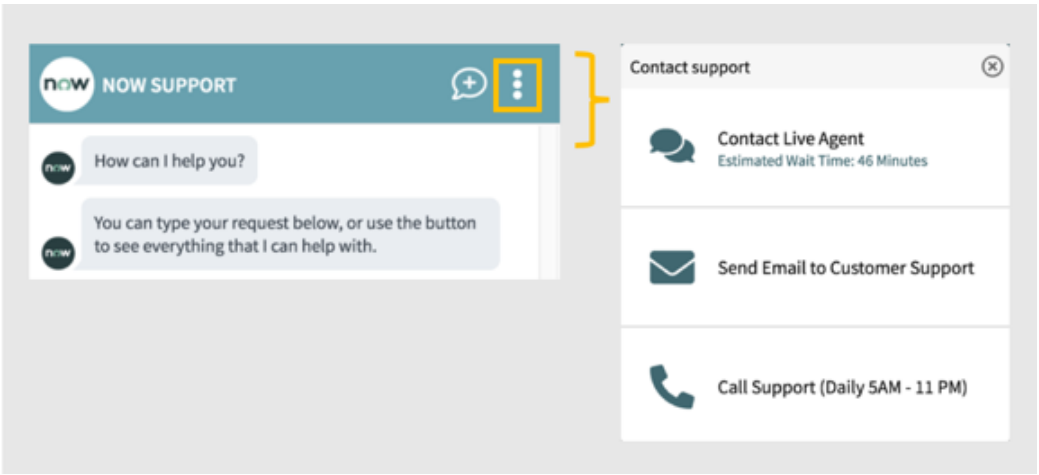
注:
vaSystem.isLiveAgentAvailable() メソッドは、スキルセットに関係なく、エージェントがオンラインかどうかのみをチェックします。

サポートへの問い合わせオプションを使用したライブエージェントへの手動転送

[サポートへの連絡] オプションを選択し、次に [ライブエージェントに連絡する] を選択して、会話をライブエージェントに転送できます。

注:
仮想エージェントメッセージ統合を実行しているユーザーは、Hi または agent コマンドを入力して、ライブエージェント転送オプションにアクセスする必要があります。環境がライブエージェント用に構成されていない場合、agent コマンドは機能しません。詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

仮想エージェントの [サポートへの連絡] オプション



仮想エージェントとの会話を転送する仕組み

仮想エージェントと会話中のユーザーの場合、ライブエージェントへの切り替えはシームレスに転送されます。転送が自動またはユーザーによって手動でトリガーされると、会話はエージェントチャットの設定に基づいて、適切なチャットサポートインターフェイスに自動的にルーティングされます。エージェントチャットの設定では、管理者は、ライブエージェントの転送中にユーザーに表示される一般的なメッセージも定義します。

エージェントワークスペースを使用している場合、会話は自動的にルーティングされ、利用可能なライブエージェントに割り当てられます。コネクトサポートを使用している場合、会話は、指定されたチャットサポートキューにルーティングされます。

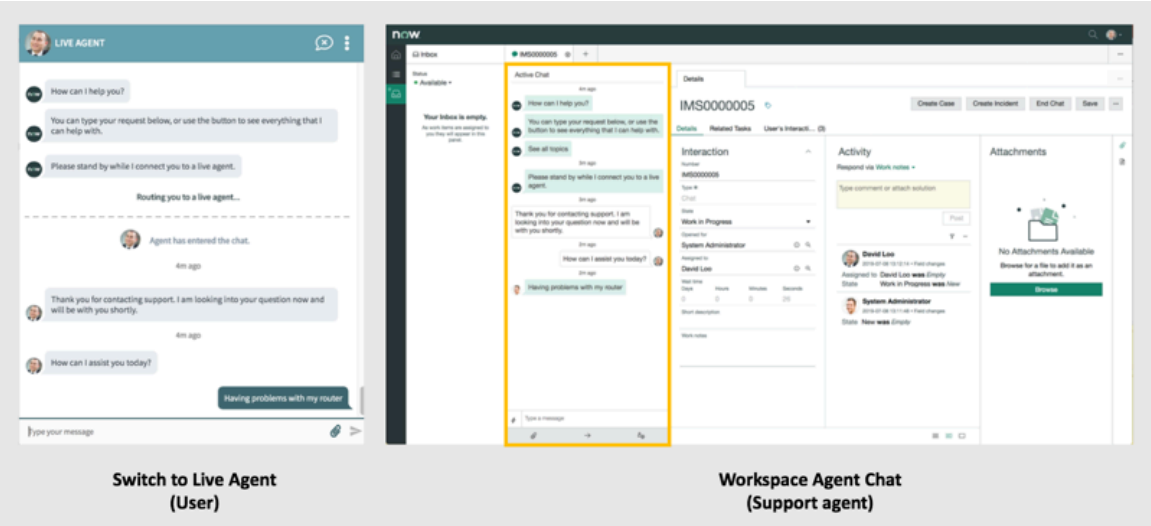
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
仮想エージェントから転送する場合は、少なくとも 1 人のライブエージェントが対応可能である必要があります。そうでない場合、エンドユーザーには「no agents available」というメッセージが表示され、会話は転送されません。

エージェントワークスペース でのライブエージェントへの転送

エージェントワークスペース を使用している場合は、「高度なワークアサインメント」で定義されているように、仮想エージェントの会話は、チャットサービスチャネルの構成と、エージェントがサポートするキューに基づいて、利用可能な認定済みエージェントに自動的に転送されます。



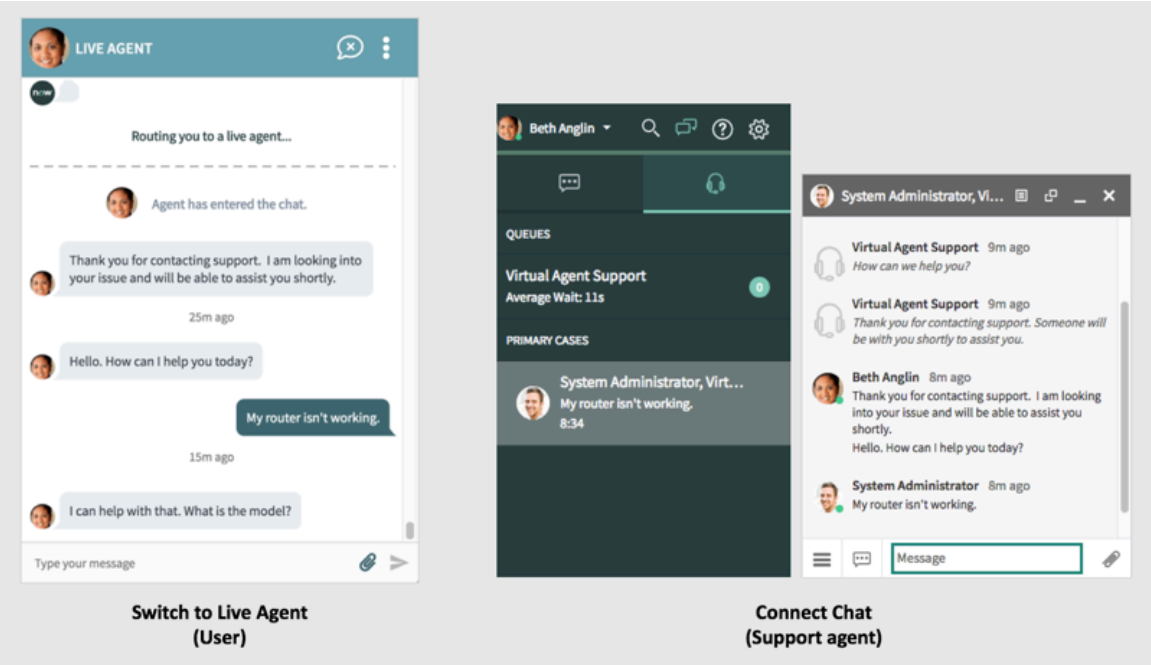
ユーザー側では、エージェントとの会話は仮想エージェント (クライアント) インターフェイスで継続されます。エージェントワークスペースでは、チャットアサイン先がエージェントの受信ボックスに表示されます。エージェントがアサイン先を承認すると、エージェントは会話に参加し、ユーザーとやり取りします。

コネクトサポート でのライブエージェントへの転送

コネクトサポートを使用している場合、仮想エージェントとの会話は適切なチャットサポートキューにルーティングされます。ユーザー側では、エージェントとの会話は仮想エージェントクライアントインターフェイスで継続されます。コネクトサポート では、エージェントが転送されたユーザーのキューを受け入れて会話に参加し、ユーザーと対話します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



以前のリリースでは、管理者は [チャットのセットアップ] フォームを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT Service Management のデフォルトのチャットキューをアサインするか、またはデフォルトのキューがアサインされていない場合に仮想エージェントの会話が自動的にルーティングされるグローバルキューをアサインしていました。管理者がコネクトサポートで定義するこれらのキューは、チャットキュー [chat_queue] テーブルに格納されます。履行者インターフェイスとして Connect サポートを使用しており、チャット設定を変更する必要がある場合の詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

ユーザーの感情

設定すると、ユーザーの感情分析が仮想エージェントまたはライブエージェントの会話で実行されます。ユーザーの感情は、インタラクションインサイト [sys_cs_interaction_insight] テーブルに保存されます。詳細については、「インタラクションインサイトテーブル」を参照してください。

仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結

要求者によって破棄された仮想エージェントおよびエージェントチャットの会話は、ジョブスケジュール [*Time Out Abandoned VA Conversations*] によって自動的に終了されるまで開いたままになります。このジョブは毎日 1 時間ごとに実行されます。

破棄された仮想エージェントおよびライブエージェント会話のデフォルトのタイムアウト期間は、2 時間 (7200 秒) です。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブは 1 時間ごとに実行され、デフォルトの (または設定された) タイムアウト期間よりも長く開いている会話を見つけて終了します。

管理者は、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* することで、仮想エージェント とライブエージェントの会話を終了するためのデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。このプロパティで指定するタイムアウト値は、チャットチャネル (Microsoft Teams、Slack、Workplace from Facebook など) やメッセージングチャネル (SMS など) を含む、サポートされている仮想エージェントおよびライブエージェントチャネルのすべての会話に適用されます。詳細については、「仮想エージェントとライブエージェントの会話のタイムアウト期間の変更」を参照してください。

複数のチャットチャネルで仮想エージェントとエージェントチャットを使用している場合は、チャットチャネルの *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* プロパティで設定されたタイムア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウト値を上書きするチャネルレベルのアイドルタイムアウト値を追加できます。詳細については、「チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き」を参照してください。

必要に応じて、[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] ジョブを実行する時間を変更することもできます。

仮想エージェントとライブエージェントの会話のタイムアウト期間の変更

com.glide.cs.conversation_idle_timeout プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェント会話が開いた (アイドル状態の) ままになる時間を指定します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長く開いている仮想エージェントおよびライブエージェントの会話が終了されます。

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
   a. 次のフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：com.glide.cs.conversation_idle_timeout
説明	このプロパティの説明を入力します：すべての会話のアイドルタイムアウト時間 (秒)
タイプ	[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェントの会話が開いたままになる秒数を入力します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブはアイドル状態の会話を閉じるために 3600 秒ごと (毎時) 実行されるため、この値は 7200 秒未満である必要があります。 たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、破棄された会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

   b. [送信] をクリックします。

チャネルによる会話タイムアウト期間の上書き

チャネルの会話タイムアウト値を設定するには、[*com.glide.cs.conversation_idle_timeout*] プロパティを上書きするチャネル固有の会話タイムアウト値を追加します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長く開いている、チャネルの仮想エージェントまたはライブエージェントの会話が終了されます。

1. ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] テーブルで、変更するチャネルレコードを探し、[会話のアイドルタイムアウト] フィールドをダブルクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 要求者の最後の応答後、破棄された仮想エージェントまたはライブエージェントの会話がチャネルで開いたままになる秒数を入力します。

   たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、チャネルで破棄された会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

4. 値を保存します。

[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] スケジュール設定済みジョブの変更

この毎時のスケジュール設定済みジョブの実行時間を変更するか、またはスケジュール設定済みジョブにその他の調整を行うには、以下を実行します。

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[破棄された VA 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned VA Conversations)] レコードを開きます。
2. [スクリプトの実行を予定] フォームで、スケジュール設定済みジョブが実行される時間を変更します。または、タイミングを調整する方法によっては、必要に応じてフォームの他のフィールドを変更します。

   たとえば、ジョブの実行間隔を変更するには、[実行] フィールドで [定期的] を選択します。次に、ジョブを実行する [繰り返し間隔] ([日] および [時間]) と、間隔の [開始] の日付を指定します。このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。

3. [更新] をクリックします。

   ジョブが指定された時間と頻度で実行されます。

転送トピックブロックを使用した 仮想エージェント での転送のトラッキング

ServiceNow® 仮想エージェント で構築済みの転送トピックブロックを使用して、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題を追跡します。インシデント回避パターンと測定基準は、 仮想エージェントの有効性を最適化および分析するのに役立ちます。

転送は、 仮想エージェント がライブエージェントの支援を必要とせずに問題を解決するのに役立つセルフサービスオプションまたはナレッジベース記事にユーザーを自動的にリダイレクトする場合に発生します。その結果、ユーザーがインシデントを作成する必要がなくなる可能性があります。ただし、必要であれば、仮想エージェント はユーザーに関連する質問をし、それから正しいアサイン先グループにインシデントを作成できます。このワークフローは、ライブエージェントが関与する必要がないため、より効率的になります。

仮想エージェントの転送トラッキングはデフォルトで有効になっていますが、特定の転送測定基準をキャプチャするには、転送構成と転送パターンを設定する必要があります。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。

転送構成を使用して、転送パターンをグループ化します。転送構成は、1 つ以上の転送パターンで構成できます。転送パターンは、転送測定基準をトラッキングするために会話内の仮想エージェントアクティビティを分類します。たとえば、 仮想エージェントがタスクテーブルにタスクを作成せずにユーザーをメールリストに追加してワークフローを完了するとします。このアクティビティは、自己解決型の転送パターンとして分類できます。

各転送パターンの転送測定基準を表示できます。転送パターンは、会話で次のような転送の結果につながる可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 確認済みの転送：仮想エージェントがユーザーに解決策を提供し、これによりユーザーのインシデントの作成やライブエージェントへの転送が転送されました。
- 潜在的な転送：仮想エージェントがユーザーに解決策を提供したかどうかは不明です。たとえば、会話で検索結果がユーザーに表示される場合などです。
- 転送なし：仮想エージェントで解決策が提供されず、ユーザーがインシデントを作成したか、ライブエージェントに転送されました。

新しい転送パターンを作成するか、または **VA** のデフォルトの転送構成で次の構築済みの転送パターンを使用できます。

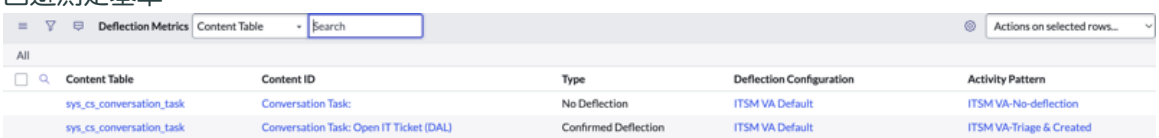
回避パターン	アクティビティ	結果
VA-Search-served	仮想エージェントは検索結果をユーザーに表示しました。	潜在的な回避
VA-Triage & Created	仮想エージェントは、正しいアサイン先グループにインシデントを作成します。このアクションにより、アサインの精度が向上します。たとえば、仮想エージェントはユーザーの会話で払い戻しに関連するインテントを識別し、一般的なインシデントではなく払い戻しインシデントを作成します。	確認済みの回避
VA-Self-Resolving	仮想エージェントは、インシデントを作成せずに独自にワークフローを完了します。たとえば、仮想エージェントはユーザーを配布リストに追加します。	確認済みの回避
VA-Intercept & Resolved	仮想エージェントは、ユーザーによって作成されたインシデントをインターセプトし、インシデントをクローズするための解決策を提供します。例として、インシデントの自動解決がインシデントを解決する場合があります。	確認済みの回避

転送設定で作成した転送構成と転送パターンは、転送トピックブロックにマップされます。たとえば、構築済みの問題の自動解決トピックは、転送トピックブロックを使用して転送を追跡します。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」と「仮想エージェントプラットフォームのトピックブロック」を参照してください。

転送測定基準が生成され、転送測定基準 [ssa_deflection_metric] テーブルに保存されます。転送測定基準を表示するには、セルフサービス分析フレームワークの [転送測定基準] モジュールに移動します。

注:
セルフサービス分析フレームワークには、セルフサービス分析コアプラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) が必要です。詳細については、「セルフサービス分析のアクティブ化」を参照してください。

回避測定基準



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、会話型分析ダッシュボードの [概要] タブで、転送測定基準をビジュアル化したものを表示することもできます。詳細については、「会話型分析ダッシュボード」を参照してください。

転送の構成とパターンの作成

転送設定を設定して、仮想エージェントの会話トピックの転送トピックブロックにマップできる転送構成と転送パターンを作成します。これらの転送は、仮想エージェントが解決に役立った、または実際に解決したユーザーの問題の追跡に役立ちます。

始める前に

「転送トピックブロックを使用した 仮想エージェント での転送のトラッキング」を見直します。

https://www.youtube.com/watch?v=YMAaTSzPhwM&list=PLkGSnjw5y2U79gjQuQW-2GBqzEccwFkWH&index=21 転送のトラッキングの詳細については、このビデオをご覧ください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
   [Conversational Interfaces 設定] ページが新しいタブで開きます。
2. 移動先 仮想エージェント > 転送測定基準 > すべて表示.
3. 転送測定基準のトラッキングをアクティブ化するには、[アクティブ化] の切り替えをオンにします。
4. 新しい転送構成を作成するには、[新規] をクリックします。
5. [転送構成を作成] フォームで、次の転送構成プロパティを入力します。

フィールド	説明
名前	転送構成の短くて意味のある名前。
説明	転送構成に関する簡単な説明。

6. [保存] をクリックします。
   新しい転送構成が作成されます。
7. 転送構成に新しい転送パターンを追加するには、転送パターンを追加する転送構成を選択します。
8. [新規] をクリックします。

   [転送パターンを作成] フォームで、次の転送パターンプロパティを入力します。

フィールド	説明
名前	転送パターンの短くて意味のある名前。
結果	仮想エージェント会話の転送の結果。
プライマリアクティビティテーブル	転送パターンで分類しているアクティビティに関連付けられているテーブル。たとえば、仮想エージェントがアクティビティのタスクの作成を回避するのに役立つ場合は、タスクテーブルを指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> さまざまな転送をトラッキングするために使用される汎用パターンを作成する場合は、[プライマリアクティビティテーブル] フィールドを空のままにすることができます。

各アクティビティに関連付けられているプライマリアクティビティテーブルは、特定のビジネスエリアの転送率の計算に役立ちます。たとえば、仮想エージェントが 42 の VPN の問題を解決し、全体で 100 の VPN インシデントが作成された場合、VPN の問題の転送率は 42/142、つまり 30 パーセントです。

9. [保存] をクリックします。

仮想エージェント API の使用

ServiceNow 仮想エージェント API アプリを使用して、任意のチャットインターフェイスまたはボットを ServiceNow 仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。このアプリは ServiceNow Store から入手できます。

概要

仮想エージェント API は REST API です。この API は、Paris リリースから仮想エージェントで提供される会話型カスタムチャット統合フレームワークに基づいて構築されています。API を使用すると、ServiceNow 開発者、上級ユーザー、および管理者は、次のいずれかの方法で仮想エージェントを使用できます。

スタンドアロンボット
: 仮想エージェントを、エンタープライズと、または会話型インターフェイスをサポートする他のサードパーティチャットインターフェイスと統合するスタンドアロンボットとして使用します。

  エンドユーザーは、この統合を使用して、複数のチャネルを通じて仮想エージェントおよびエージェントチャットとやり取りできます。

セカンダリボット
: プライマリボットにより複数の特殊なボットが管理されている環境では、仮想エージェントをセカンダリボットとして使用します。

  このシナリオでは、プライマリボットがエンドユーザーに代わってセカンダリボットとの通信を管理します。プライマリボットは、IBM Watson Assistant、Microsoft LUIS、または自家製のプライマリボットなどです。

  ServiceNow ボットなどのセカンダリボットは、サービスチケットや予約など、特定のタイプのエンドユーザー要求を処理する場合があります。

Bot Interconnect
: 多様なチャット環境でプライマリボットとして 仮想エージェント Bot Interconnect を使用します。Bot Interconnect は統一されたチャットエクスペリエンスを作成し、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにエンドユーザーがアクセスできるようにします。

仮想エージェント API は、サーバー間の統合を作成する場合に便利です。ただし、既存のチャットインターフェイスでレンダリングする必要がある、サポートされていないコントロールの変換が必要な統合の場合は、カスタムチャット統合フレームワークの使用を検討してください。

仮想エージェント API の URL 形式や、サポートされている要求および応答パラメーターなどの機能の詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

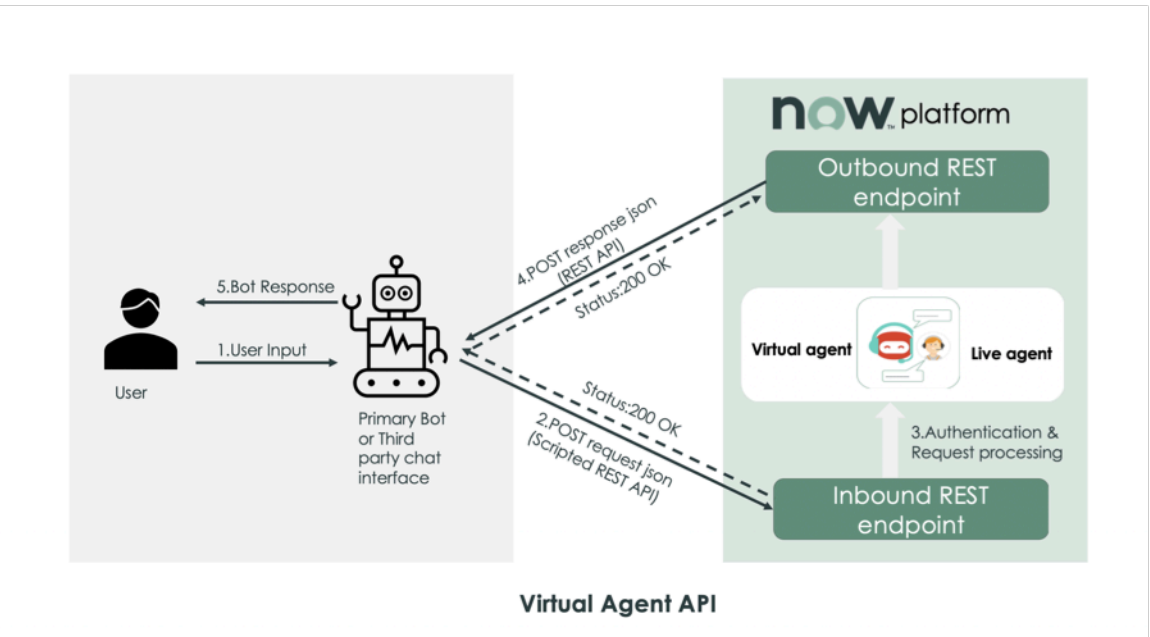
仮想エージェント API を使用してエクスペリエンス を向上させる (仮想エージェントアカデミーのビデオ)

仮想エージェント **API** の仕組み

次の図は、REST API がどのようにサードパーティチャットインターフェイスまたはプライマリボットからのユーザー入力を処理し、ボット応答を生成するかを示しています。

1. ユーザーは、プライマリボットまたはサードパーティのチャットインターフェイスに入力します。
2. ボットは、POST 要求の JSON を (スクリプト化された REST API を介して) 受信 REST エンドポイントに送信します。
3. Now Platform は、仮想エージェント またはライブエージェントに 送信される要求を認証して処理します。
4. Now Platform は、送信 REST エンドポイントから (REST API を介して) POST 応答 JSON をボットに送り返します。
5. プライマリボットまたはサードパーティのチャットインターフェイスに、ユーザーへの応答が表示されます。

仮想エージェント **API** の受信および送信 **REST** エンドポイント



仮想エージェント API のデモンストレーションと FAQ を確認するには、Community サイトの「仮想エージェント API 入門 (Getting Started with Virtual Agent APIs)」を参照してください。

制限事項

仮想エージェント API は、次の機能をサポートしていません。

- この仮想エージェント API 統合によるチャットの自社用カスタム設定

バージョンとリリースの互換性

仮想エージェント **API** のバージョンとリリースの互換性

バージョン	互換リリース
3.10.0	Washington DC

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント **API** のバージョンとリリースの互換性 (続く)

バージョン	互換リリース
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome 機能のサブセットは Quebec と互換性があります。
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

注:
仮想エージェント API には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

仮想エージェント **API** 機能

仮想エージェント API を使用すると、仮想エージェントとエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くをチャット環境に統合できます。機能のサポートは、ServiceNow リリースと API のストアアプリバージョン番号によって異なります。

仮想エージェント API の要求と応答テンプレートの詳細、および一般的なユースケースの例については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

主な機能

バージョン 1.0.9 以降の仮想エージェント API の主な機能は次のとおりです。

- 静的認証、ハッシュ認証、およびトークンベース認証を使用したプロバイダー認証
- パーソナライズされたエクスペリエンスのための、ServiceNow アカウントへのユーザー ID の自動リンク
- エージェントチャットでのライブエージェントへの仮想エージェントの転送
- 次の戦略によるボット間の統合におけるインテント分類：
  - プライマリボットはユーザーのインテントを決定し、対応するトピックがユーザーに表示されるように、ユーザー要求を仮想エージェントに送信します。
  - プライマリボットは、インテントを検出して予測信頼スコアを返すことができるように、ユーザーの発言を仮想エージェントに送信します。信頼スコアが高いほど、予測されたトピックがユーザーの発言とより正確に一致していることを示します。

バージョン **1.0.12** の機能

アイドル状態のボット間会話を自動的に終了

アイドル状態が 1 時間を超えている会話を自動的に終了することができます。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブは毎日 1 時間ごとに実行され、要求者が破棄したアイドル状態の会話を自動的に終了します。

仮想エージェントインタラクションレコードの会話進捗状況と理由コード

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーまたはプライマリボットが会話を終了すると、仮想エージェントはステータスコードと理由コードをインタラクションレコードに記録します。たとえば、エンドユーザーは「**End**」と入力して会話を停止するか、**[X]** ボタンをクリックしてチャットを閉じることができます。

会話の終了時に通知

仮想エージェントまたはエージェントチャットの会話が終了すると、プライマリボットに通知されます。プライマリボットが会話を制御する必要がある場合にも、プライマリボットに通知されます。仮想エージェントは次のフラグを使用します。

- *completed*：仮想エージェントまたはライブエージェントとの会話が終了したときに送信されます。
- *takeControl*：プライマリボットが制御する必要がある場合に送信されます。これは通常、仮想エージェントが 2 回連続して試行した後に会話のインテントを判断できない場合に発生します (デフォルト値)。*va.bot.to.bot.take.control_times* システムプロパティを追加して、仮想エージェントが会話インテントを決定しようと試みるデフォルトの試行回数を変更できます。

詳細については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

インテントによる変更

- 仮想エージェントで NLU が有効になっている場合は、インテント一致の NLU 信頼スコアを共有します。
- エンドユーザーがプライマリボットによるインテント一致に基づいてトピックに直接ジャンプできるようにします。

バージョン 1.3.0 の機能

バージョン 1.3.0 以降、仮想エージェント API はシステムプロパティ (*va.bot.to.bot.logging_enabled*) としてのログ記録をサポートしています。

ストアリリース 2.0.x で利用可能な仮想エージェント API 機能

仮想エージェント API バージョン 2.0.x では、仮想エージェントおよびエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。これには、リッチコントロールのサポートや通知が含まれます。

追加のリッチコントロールのサポート

仮想エージェント API は、次のリッチコントロールをサポートするようになりました。

ブールコントロール

ブールコントロールは、ローカライズを容易にするために応答を文字列 (*Yes* または *No* のいずれか) として返します。

トピックのローカライズの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

仮想エージェント API は、ブールコントロール用の次の JSON 例を送信します。

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
    "typed": false,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "Boolean",
      "group": "DefaultPicker",
      "required": true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label": "Sample Response for boolean control",
      "options": [
        {
          "label": "Yes"
        },
        {
          "label": "No"
        }
      ]
    }
  ],
  "score": 1
}
```


カスタムコントロール

カスタムコントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。カスタムコントロールの詳細については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。

テーブルボット応答コントロール

テーブルボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「テーブルボット応答コントロール」を参照してください。

すべてのレコードが仮想エージェント API から一度に返されます。仮想エージェントは、API クライアントからの応答を待って次のコントロールを送信します。*paginationBreak* プロパティを使用して、レコードをチャンクでユーザーに表示します。たとえば、*paginationBreak* が 10 に設定されている場合、ユーザーには一度に 10 件のレコードが表示されます。クライアントが次のコントロールに移動する準備ができたら、「*DONE*」を送信する必要があります。

仮想エージェント API は、テーブルボット応答コントロール用の次の JSON 例を送信します。


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputTable",
      "group": "DefaultOutputTable",
      "label": "Sample Table Rich control",
      "headers": [
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
      "Number",
      "Short description"
    ],
    "data": [
      [
        "INC0000005",
        "CPU load high for over 10 minutes"
      ],
      [
        "INC0000015",
        "I can't launch my VPN client since the last software update"
      ],
      [
        "INC0000025",
        "Need to add more memory to laptop"
      ],
      [
        "INC0000035",
        "Reset my password"
      ],
      [
        "INC0000055",
        "SAP Sales app is not accessible"
      ],
      [
        "INC0009005",
        "Email server is down."
      ]
    ],
    "paginationBreak": 10,
    "totalSearchResultsCount": 6,
    "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


HTML ボット応答コントロール

HTML ボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「HTML ボット応答コントロール」を参照してください。

仮想エージェント API は、HTML ボット応答コントロール用の次の JSON 例を送信します。


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    "group": "DefaultOutputHtml",
    "style": "inline",
    "height": 100,
    "width": 100,
    "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
    "imageUrl": null,
    "imageHeight": 0,
    "imageWidth": 0,
    "links": null
   },
   {
    "uiType": "InputText",
    "group": "DefaultText",
    "required": true,
    "nluTextEnabled": false,
    "label": "some text",
    "maskType": "NONE"
   }
  ],
  "score": 1
}
```


複数回答ボット応答コントロール

複数回答ボット応答コントロールを使用するトピックがサポートされるようになりました。詳細については、「複数回答ボット応答コントロール」を参照してください。

仮想エージェントAPI は、複数回答ボット応答コントロールに次の JSON 例を送信します。


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
   {
    "uiType": "MultiPartOutput",
    "group": "DefaultMultiPartOutput",
    "navigationBtnLabel": "Click for more",
    "content": {
     "uiType": "OutputText",
     "value": "Text response from multiflow control example",
     "maskType": "NONE"
    }
   }
  ],
  "score": 1
}
```


リッチテキストのサポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リッチテキストを使用するトピックがサポートされるようになりました。リッチテキストには、太字または斜体のテキスト、ハイパーリンク、箇条書き、絵文字が含まれます。

その他の エージェントチャット の機能

仮想エージェント API は、エージェントチャットへの転送時に次の機能をサポートするようになりました。

エージェント名とアバターを渡す

プライマリボットがライブエージェントにチャットを転送すると、仮想エージェントは、エージェント名とアバターをプライマリボットに送信できます。これをアクティブにするには、エージェントチャット設定で [エージェントの名前とアバター] をアクティブ化します。

メッセージペイロードの例は次のようになります。

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```

詳細については、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

ライブエージェント待機時間

ライブエージェントへの転送時、プライマリボットは待機時間を受信してユーザーに表示できます。これを有効にするには、エージェントチャット設定の [ライブチャットの待機ステータス] フィールドで [待機時間] を選択します。*spinnerType* の値が *wait_time* に設定されます。[ライブチャットの待機ステータス] が [なし] に設定されている場合、*spinnerType* の値は *none* になります。

仮想エージェント API は、ペイロードの *body* パラメーターで次の JSON 例を送信します。

```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```

詳細については、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

プライマリボットから仮想エージェントへのチャット履歴の送信

プライマリボットは、チャット履歴をライブエージェントに渡して、エージェントによる会話のコンテキストの確認を可能にできます。

仮想エージェントは、メッセージ履歴を HTML に変換してから画像に変換します。

- 変換された画像は、チャットの最初のメッセージとしてライブエージェントに送信されます。
- プライマリボットは、最初の要求でメッセージ履歴を送信する必要があります。最初の要求の後の他の要求では、メッセージ履歴ペイロードは無視されます。
- テキストメッセージのみがサポートされます。
- プライマリボットは任意の URL をテキストメッセージの値として渡すことができますが、ライブエージェントはそれを画像の一部としてのみ表示できます。ライブエージェントではリンクをクリックできなくなります。

メッセージ ペイロードの例：

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

注:
前の例で、*type* は大文字と小文字を区別するため、*text* の値を指定する必要があります。

プライマリボットからの強化された要求

仮想エージェント API は、プライマリボットからの次の要求をサポートするようになりました。

システムパラメーターとコンテキスト変数

プライマリボットはシステムパラメーターとコンテキスト変数を入力として渡すことができ、仮想エージェントはこれらのパラメーターを受け入れます。*liveagent_devicetype*、*liveagent_requester_session_language*、*liveagent_topic*、*top* などのシステムパラメーターがサポートされます。カスタムコンテキスト変数とエージェントチャットコンテキスト変数もサポートされます。

メッセージ ペイロードの例：

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  ☒"requester_session_language": "es"
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」と「チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。

ユーザーのタイムゾーン

ユーザーのタイムゾーンを要求ペイロードに渡して設定します。一度設定すると、そのタイムゾーン設定はリセットされるまで保持されます。

メッセージ ペイロードの例：

```
{

 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
 "token": "xxxxx",
 ☒☒"action" : "SET_USER_TIMEZONE",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 ☒"timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

この機能を使用する場合は、次の点を考慮してください。

- 日付と時刻をユーザーのタイムゾーンに変換するには、会話がオープン (現在) である必要があります。
- プライマリボットは、次のいずれかの形式で日付と時刻を送信する必要があります。
  - タイムゾーン名。たとえば、*Asia/Kolkata*、*America/New_York* などです。
  - 日時 24 時間形式。例： *YYYY-MM-DD HH:MM:SS*
- 仮想エージェント API は、設定するタイムゾーンが [sys_user] テーブルに格納されている値と異なる場合でも、プライマリボットによって指定されたタイムゾーンを使用します。
- ユーザーのタイムゾーンを設定するには、*SET_TIMEZONE* アクションを送信します。タイムゾーン名が有効でない場合、タイムゾーン値はデフォルトで UTC 時間に設定されます。*2021-02-16 20:13:13* など。

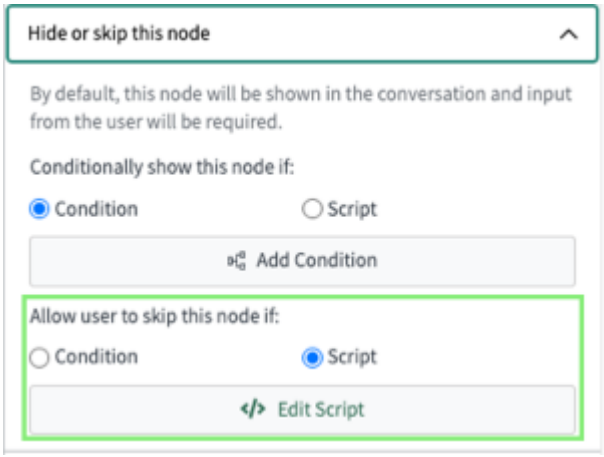
ノードスキップのサポート

トピックでそのように設定されている場合、仮想エージェント API はノードのスキップをサポートします。たとえば、 では 仮想エージェントデザイナー、 でユーザー入力コントロールをスキップ可能として指定できます。 詳細 > このノードを非表示またはスキップ プロパティシートの領域。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがノードをスキップできる条件またはスクリプト



ノードをスキップ可能として定義する詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

ノードがスキップ可能としてマークされている場合、ボットはそのオプションをユーザーに提示します。ユーザーがスキップした場合、次の例に示すように、プライマリボットがスキップコマンドを渡します。

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

同期ハンドシェイクのサポート

注:
これらの要件は、仮想エージェント API のバージョン 2.0.x に適用されます。同期ハンドシェイク機能を強化するには、ライブエージェント転送やその他の拡張機能をサポートするバージョン 3.0.x にアップグレードします。詳細については、「同期ハンドシェイクの機能拡張」を参照してください。

有効にすると、仮想エージェントはプライマリボットに応答を同期的に配信します。同期モードで仮想エージェントとの通信を有効にするには、ハンドシェイクを機能させるために次の機能を手動でオフにする必要があります。

- エージェントチャット
- 通知
- 入力インジケーター

注:
次の機能を使用するトピックは、同期モードではサポートされていません： ファイルアップロード、 アクション ユーティリティ、および一時停止トピックブロック。

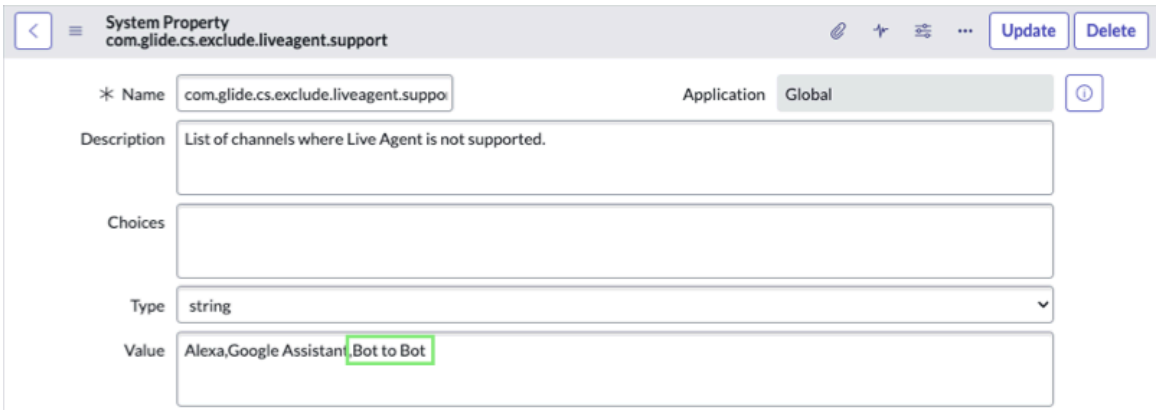
これらの機能を無効にして同期サポートを有効にするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

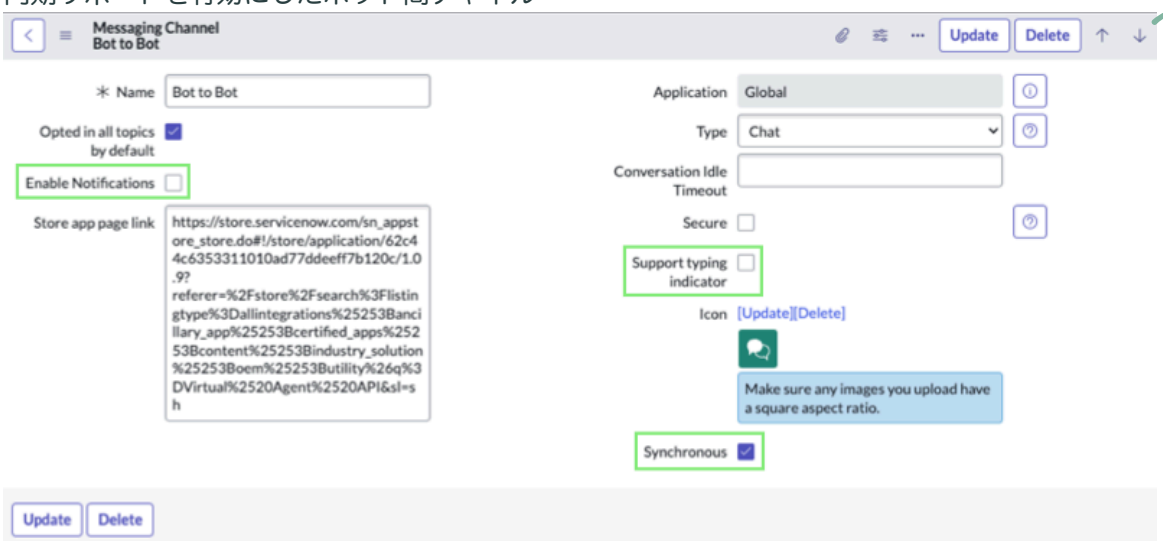
1. エージェントチャットからボット間チャネルを除外します。
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   b. *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* システムプロパティを選択して開きます。
   c. 「*Bot To Bot*」を [値] フィールドに追加します。

エージェントチャットからのボット間チャネルの除外



   d. [更新] をクリックします。
2. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
3. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
4. 無効にするには、[通知の有効化] チェックボックスをオフにします。
5. 無効にするには、[入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオフにします。
6. [同期] チェックボックスをオンにします。

同期サポートを有効にしたボット間チャネル



> **注:**
> [同期] フィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。

7. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知サポート

非同期モードで有効になっている場合、仮想エージェント API を使用して、ボット間チャネルで次のタイプの通知を送信します。

- 簡易：テキストのみの通知。簡易通知は、到着するとすぐに配信されます。
- 画像カード：サーバーにアップロードされた画像、または URL で指定された画像。
- レコードカード：テーブル内のレコードから指定された列。
- アクション可能：ユーザーに特定のアクションを実行する機会を提供します。アクション可能な通知がキューに格納されます。ユーザーは *`Show Notification`* コマンドを送信することで、オンデマンドでそれらを取得できます。

詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

仮想エージェント API は、簡易通知用に次の JSON の例を送信します：

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```

仮想エージェント API は、画像カード通知用に次の JSON の例を送信します：

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    "uiType": "OutputCard",
    "group": "DefaultOutputCard",
    "templateName": "Notification",
    "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


仮想エージェント API は、レコードカード通知用に次の JSON の例を送信します：


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
   {
    "uiType": "OutputCard",
    "group": "DefaultOutputCard",
    "templateName": "Notification",
    "data":
"{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


ボット間チャネルの通知はデフォルトで無効になっています。これらを有効にするには、次の操作を実行します。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. ボット間レコードを開きます。

   プロンプトが表示されたら、レコードの編集を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [通知を有効にします] チェック ボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

管理者は、*com.glide.cs.per_notification_user_limit* プロパティを変更することで、通知ごとの受信者数を制限できます。デフォルト値は 1,000 です。

トピック名を使用したトピックの切り替え

トピック ID またはトピックインテント ID を使用してトピックを切り替えるだけでなく、トピックまたはトピックインテント名を使用することもできます。トピック ID またはトピック名のいずれかのみを送信することをお勧めします。現在、いずれかが正しくない場合、またはボットが指定されたトピックに既に存在する場合、仮想エージェントは応答を送信しません。使用法は、使用しているモードによって次のように異なります。

- NLU トピック検出：トピックインテント名または ID を使用します。
- キーワードトピック検出：トピック名または ID を使用します。

プライマリボットは、トピック名とともに *SWITCH* アクションを送信して、特定のトピックに直接切り替えることができます。

メッセージペイロードの例：

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

入力インジケーターのサポート

ユーザーおよびライブエージェントの入力インジケーターを有効にすることができます。現在、入力インジケーターは次のように表示されます。

- ユーザーが入力しているときにエージェントに表示される
- ボットが応答を準備しているときにユーザーに表示される

入力インジケーターが有効な場合、仮想エージェント API は **StartTypingIndicator** および **EndTypingIndicator** アクションを応答ペイロードで送信します。例：

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

ユーザー入力インジケーターをライブエージェントに送信するには、クライアントが *TYPING* アクションを送信する必要があります。ユーザーが入力を終えたら、クライアントは *VIEWING* アクションを送信する必要があります。例：

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
⊠⊠⊠⊠"action": "TYPING/VIEWING",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  "userId": "able.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com",
  "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

入力インジケーターを有効にするには、次の手順に従います。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. [入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

ストアリリース **3.0.x** で利用可能な仮想エージェント **API** 機能

仮想エージェント API バージョン 3.0.x では、仮想エージェントおよびエージェントチャットで利用可能な同じ機能の多くにアクセスできます。これには、プライベート URL からファイルをアップロードする機能や同期ハンドシェイクの機能拡張などが含まれます。

コンテキストアクションとコマンドの変更

このバージョンの仮想エージェント API には、コンテキストアクションとコマンドに対する次の変更が含まれています。

- ゲストユーザーは、コマンドを入力するときにアカウントのリンクを要求されなくなりました。
- ユーザーが会話の外で [キャンセル] または [いいえ] をクリックすると、仮想エージェントによってヘルプカードが表示されます。
- 会話の途中でユーザーが [キャンセル] または [いいえ] をクリックすると、仮想エージェントによって現在のトピックが再開され、[会話を再開しています] というメッセージが表示されます。
- ヘルプカードに、[さようなら] および [通知を表示] (有効な場合) コマンドが含まれるようになりました。

emailId が送信されない場合 (ユーザーがゲストの場合)、仮想エージェントにはアカウントをリンクするオプションが表示されません。

コンテキストアクションとコマンドの詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

破棄された仮想エージェントの会話の終了

エラーが原因で会話が不完全な場合、仮想エージェントはプライマリボットに制御を依頼することができます。*takeControl* フラグが *true* の場合、仮想エージェントは (セカンダリボットとして) 会話を自動的に終了します。プライマリボットが会話を開始する場合、"hi"/START_CONVERSATION のアクションメッセージを送信できます。

次の状況では、プライマリボットに制御を依頼することができます。

- アイドルタイムアウト：インタラクションステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [アクティビティなし]です。
- 技術的な問題：インタラクションのステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [ボットの問題 (Bot issues)] です。
- 無効なユーザー入力：インタラクションステータスが [破棄してクローズ] です。ステータスの理由は [無効なユーザー入力 (Invalid user input)] です。

プライマリボットに制御を求めるには、ペイロードの本文にある *takeControl* フラグを *true* の値でプライマリボットに送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メッセージペイロードの例：

```
{
  "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
  "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
   "message": {
      "text":"invalid3",
       "typed":true
       }
   "body":[{
       "uiType":"OutputText",
       "group":"DefaultText",
       "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
       },
       {
       "uiType":"Boolean",
       "group":"DefaultPicker",
       "required":true,
       "nluTextEnabled": false,
       "label":"Choose a value",
       "options":[
          {"label":"Yes"},
          {"label":"No"}
          ]
       }],
    "takeControl":true,
    "score":0
}
```

トピックの切り替えエラーとトラブルシューティングの改善

トピックの切り替えは、次のいずれかの理由で失敗することがあります。

- 要求に、トピック名とトピック ID (キーワードトピック検出) またはトピックインテント名とトピックインテント ID (NLU トピック検出) の両方が含まれています。いずれか一方を指定します。
- 要求に無効なトピックかインテント名、または ID が含まれています。
- トピック/インテント名または ID は有効ですが、非アクティブであるかトピックでないため、仮想エージェントで実行できません。たとえば、名前または ID がトピックブロックまたはカスタムコントロールオブジェクトを参照している場合などです。
- 要求されたトピックが既に実行されています。
- 要求されたトピックは有効ですが、セキュリティ条件によりアクセスできません。たとえば、トピックの実行がチャネルで許可されていない場合や、その他のアクセス制御条件が適用されている場合などがあります。

トピックの切り替えに失敗した場合、仮想エージェント API は、同期的に使用しているか非同期的に使用しているかにかかわらず次のように応答します。

- トピックの切り替えに失敗すると、会話を続行できないことを示すメッセージが表示されて会話が終了します。会話はオープンステータスのままではなくなります。
- 前の要求は処理済みとしてマークされるため、タイムアウトを待たずに新しい要求を行うことができます。
- 失敗の理由は、システムログテーブル (**Automated Test Framework** > システムログ > エラー).

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期ハンドシェイクの機能拡張

バージョン 3.0.x 以降、仮想エージェント API はライブエージェントへの転送を同期的に行うことができます。ユーザーまたはエージェントが会話を終了すると、仮想エージェントへの転送も同期的に行われます。一部のシステムメッセージと待機時間メッセージも同期的に送信されます。

ライブエージェントへの同期転送を使用するには、次のガイドラインに注意してください。

- 仮想エージェントの応答エンドポイントを構成します。エージェントチャットのメッセージは、指定したエンドポイントに配信されます。
- インスタンスの通知は手動でオフにする必要があります。
- ライブエージェントへの同期転送を使用している場合、仮想エージェント API は、入力インジケーターが有効になっている場合は送信します。

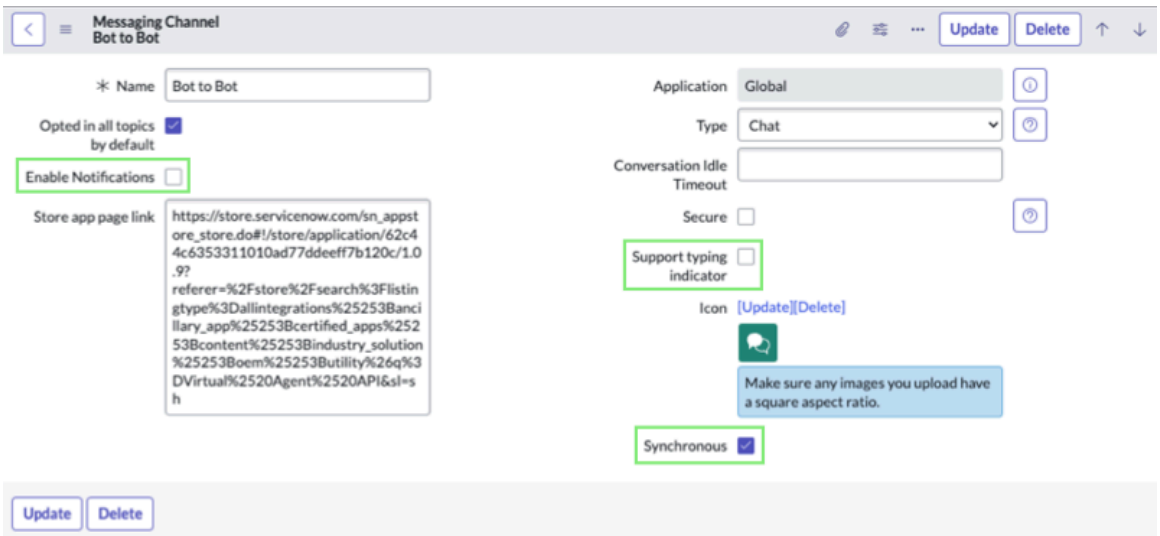
```
{
 "uiType": "ActionMsg",
 "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

- 次の機能を使用するトピックは、同期モードではサポートされていません： ファイルアップロード、 アクション ユーティリティ、および一時停止トピックブロック。

これらの機能を無効にして同期サポートを有効にするには、次の手順を実行します。

1. 移動先 すべて > **sys_cs_channel.**リスト.
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. 無効にするには、[通知の有効化] チェックボックスをオフにします。
4. 同期モードでライブエージェントへの転送を行わない場合は、[入力インジケーターをサポート] チェックボックスをオフにして無効にします。
5. [同期] チェックボックスをオンにします。

同期サポートを有効にしたボット間チャネル



6. [更新] をクリックします。

アクションメッセージのサポート

ServiceNow® 仮想エージェントのセカンダリボットにメッセージを渡すだけでなく、プライマリボットまたはチャットクライアントはエージェントチャットを介してエージェントにメッセージを渡

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

すことができます。要求の本文で渡された *action* パラメーターを使用して、コンテンツの処理方法を指定します。

仮想エージェント API は、次のアクションメッセージタイプをサポートしています。

サポートされているアクションメッセージタイプ

actionType 値	説明
ChatSubHeader	次のいずれかが発生したことを示す送信メッセージ： • 動的翻訳が失敗しました。 • ライブエージェントのオートパイロットが開始され、完了しました。
StartSpinner	メッセージが AI 検索 や汚い言葉フィルターなどの非同期プロセスのために処理待ち状態になっているときにスピナーを開始する送信メッセージ。
EndSpinner	以前に送信されたスピナーを停止する送信メッセージ。
StartTypingIndicatorActionMsg	(エージェントがチャットを受け入れた後に) ユーザーまたはエージェントが入力を開始したことを示す送信メッセージ。
EndTypingIndicatorActionMsg	ユーザーまたはエージェントが入力を停止したことを示す送信メッセージ。
SubscribeToSupportQueue	会話がサポートキューに設定されていることを示します。
SubscribeToChatPresence	ライブエージェント会話が開始されたことを示す送信メッセージ。
SwitchToLiveAgent	ライブエージェントが会話を受け入れたことを示す送信メッセージ。
SwitchToVirtualAgent	ライブエージェントセッションが終了し、会話が仮想エージェントに戻されたことを示す送信メッセージ。
SwitchConversation	通知が送信されたことを示す送信メッセージ。これにより新しい会話が作成されるため、仮想エージェントは新しい会話に切り替わります。
System	次のいずれかを示す送信メッセージ： • ライブエージェントが cat を入力しました。 • ライブエージェントまたはユーザーのいずれかがチャットをクローズしました。 • ライブエージェントとの会話がタイムアウトしました。

silentMessage フラグのサポート

サイレントメッセージは、応答を必要としないメッセージです。仮想エージェント が *silentMessage=true* の要求を受信した場合、仮想エージェント がサイレントモードをオフにする要求 (*silentMessage=false*) を受信するまで、その後のすべてのボットメッセージは非表示になります。

プライマリボットからのメッセージペイロードの例：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

注:
silentMessage=true の場合、通知は配信されません。

プライベート URL からの安全なファイルアップロード

仮想エージェント API は、プライベート URL からの最大 1 GB のサイズのファイルアップロードをサポートしています。プライマリボットは、ユーザー ID、オプションのプロバイダーアプリケーション ID、およびファイルの名前を渡す必要があります。次のガイドラインに従ってください。

- プロバイダーアプリケーション ID はオプションです。
- ユーザー ID とプロバイダーアプリケーション ID は、ペイロードのファイル名の前に送信する必要があります。
- エンドユーザーは、*glide.attachment.role* プロパティで指定されたロールを持っている必要があります。詳細については、「ファイルを添付するために必要なロール」を参照してください。
- 基本認証または OAuth 認証はサポートされていますが、メッセージ認証はサポートされていません。

プライマリボットからのメッセージペイロードの例：

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

仮想エージェント API は、次の JSON の例を送信します：

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

カスタム変換マップのサポート

開発者は、*getTransformerMap* メソッドを使用してカスタム変換マップを渡すことができます。カスタム変換マップを使用すると、デフォルトの変換ロジックを上書きできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Google Dialogflow の DialogflowInboundTransformer スクリプトインクルードの例：

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow custom response
 payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

この例では、テキスト、情報、説明などはセカンダリボットに対応するコントロールタイプです。指定されたメソッド (*transformText* など) は、コントロールタイプの変換を行うために呼び出されます。セカンダリボット応答ごとに、仮想エージェント は *getControlType* メソッドを使用して、セカンダリボットメッセージの変換マップで指定されたコントロールタイプを返します。Google Dialogflow の受信トランスフォーマーは、これの使用方法の良い例を示します。

呼び出された変換メソッドが存在しない場合、仮想エージェント API はそれをエラーとして記録します。

仮想エージェント **API** のインストール

仮想エージェント API アプリをインストールして、任意のチャットインターフェイスまたはボットを ServiceNow 仮想エージェントまたはエージェントチャットと統合します。

始める前に

バージョン 2 より前のバージョンからアップグレードしていて、インスタンスに認証が必要な場合は、アップグレードする前にカスタマイズを元に戻す必要があります。これらのバージョンでは、認証がオンになっている場合、アップグレードはスクリプト化された REST サービスをスキップします。詳細については、「カスタマイズを元に戻す」を参照してください。

次の要件を満たす必要があります。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の仮想エージェント API アプリケーションリストを確認してください。
- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインがアクティブになっていることを確認します。これにより、会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter) プラグインがアクティブになります。

  このプラグインの詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

注:
仮想エージェント API には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

ボット間コントロール [sys_cs_bot_to_bot_control] テーブルは、仮想エージェント API とともにインストールされます。このテーブルは、トピック内の特定のタスクが実行された回数を追跡します。このテーブルをデバッグに使用できます。たとえば、仮想エージェントが特定のコントロールまたはトピックでスタックしているかどうかを判断するために使用します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、仮想エージェント API アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

次のタスク

受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成

受信 **REST** エンドポイントの確認と受信認証の構成

仮想エージェント API をインストールした後、スクリプト化された REST API リソースに移動してエンドポイントを確認し、認証を設定します。

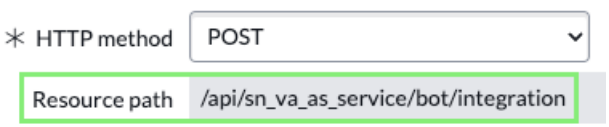
始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト済み **Web** サービス > スクリプト済み **REST APIs**.
2. **VA** ボット統合レコードを選択して開きます。
3. [リソース] タブで、**BOT** 統合レコードを開きます。
4. 受信 REST API リソースの詳細を確認します。

   形式は *`https://<customer instance>/api/sn_va_as_service/bot/integration`* です。

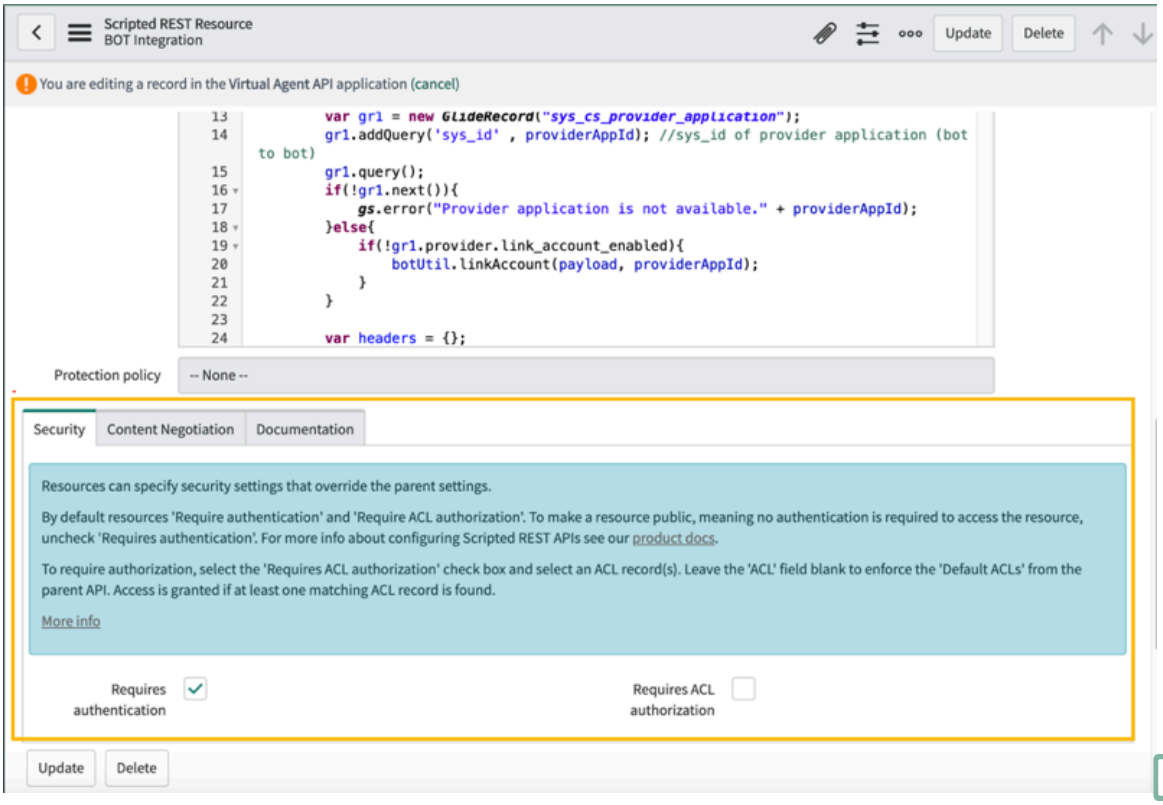
   

   要求パラメーターと送信例の説明については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [セキュリティ] タブで、[認証が必要] チェックボックスをオンにします。



6. 基本認証、OAuth 認証、ハッシュ、または静的トークンのいずれかの方法を使用してプロバイダー認証を設定します。

> **注:**
> [認証が必要] を選択した場合、基本認証または OAuth 認証によるゲストの使用はすぐに利用可能です。ユーザーアカウントのリンクをサポートするには、静的認証またはハッシュトークンベースの認証を使用する必要があります。トークンベースの認証 (静的またはハッシュ) は、基本認証または OAuth 認証の有無にかかわらず使用できます。トークンは、要求本文またはヘッダーのいずれかで渡すことができます。トークンが両方の場所で指定されている場合、ヘッダーのトークンが受け入れられます。

次のいずれかの操作を行います。

- 基本認証または OAuth 認証を設定します。

  OAuth 認証および Scripted REST APIs の可能なセキュリティ構成の詳細については、「受信 REST で OAuth を有効にする」を参照してください。

- メッセージ認証を設定します。これには、静的トークンまたはハッシュトークンの設定、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。詳細については、「受信通信用のメッセージ認証の設定」を参照してください。

次のタスク
メッセージ認証を使用している場合は、受信通信用のメッセージ認証の設定。

仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信通信用のメッセージ認証の設定

基本認証または OAuth 認証の代わりに仮想エージェント API のメッセージ認証を設定できます。メッセージ認証には、静的トークンまたはハッシュトークンの設定、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。

始める前に
「受信 REST エンドポイントの確認と受信認証の構成」の手順に従ってください。

必要なロール：admin

手順

1. トークンタイプに応じて、次のいずれかを実行し、トークンを構成します。
   - 静的トークン：
     a. [すべて] に移動して、フィルターに「token_verification.list」と入力します。
     b. [新規] をクリックします。
     c. [トークン検証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (B2BTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (B2B テストアプリケーション認証トークンなど)。
トークン	一般的なプログラミング言語またはスクリプティング言語を使用して生成した認証トークンを入力するか、関連リンクの [保護トークンを生成] をクリックします。

     d. [送信] をクリックします。
   - ハッシュトークン：
     a. [すべて] に移動し、フィルターに「hash_message_verification.list」と入力します。
     b. [新規] をクリックします。
     c. [ハッシュメッセージの検証] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (B2BTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (B2B テストアプリケーション認証トークンなど)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

     d. [送信] をクリックします。
2. トークンベース認証のプロバイダー認証を設定します。
   a. [すべて] に移動して、フィルターに「message_auth.list」と入力します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [メッセージ認証] フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (B2B Auth トークンなど)。
プロバイダー	プロバイダーの名前。
グループ名	必須ではありません。
サービスポータル	必須ではありません。
着信メッセージの検証	作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
発信メッセージの作成	このフィールドは、現在仮想エージェント API ではサポートされていません。
送信サービスのトークン	このフィールドは、現在仮想エージェント API ではサポートされていません。

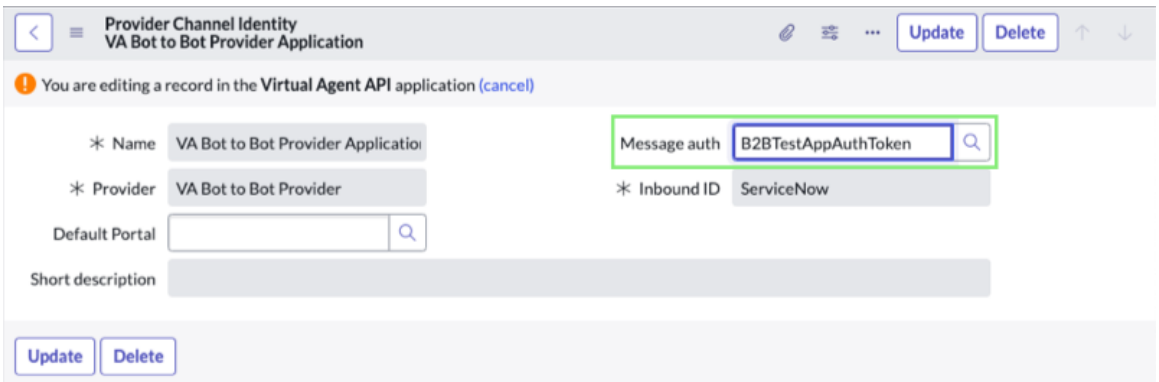
d. [送信] をクリックします。

3. チャネル ID を設定します。

a. [すべて] に移動して、フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。

b. VA ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを選択して開きます。

c. [プロバイダーチャネル ID] フォームで [メッセージ認証] フィールドを探し、前に設定したメッセージ認証を選択します。



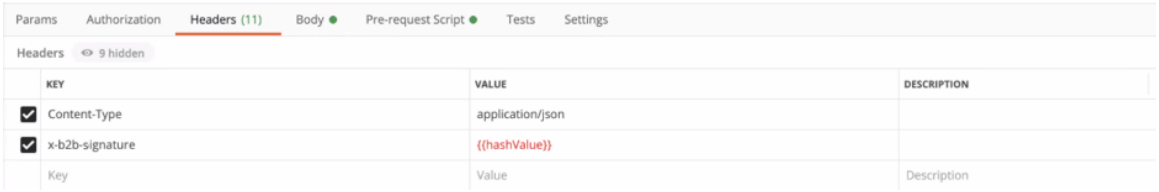
d. [更新] をクリックします。

4. ハッシュトークンベースの認証のみの場合、要求ヘッダーで **x-b2b-signature** を送信します。値は要求ペイロードの *HmacSHA1* エンコード値で、ServiceNow インスタンスで作成されたトークンを使用します。たとえば、Postman で次の手順を実行します。

自動翻訳

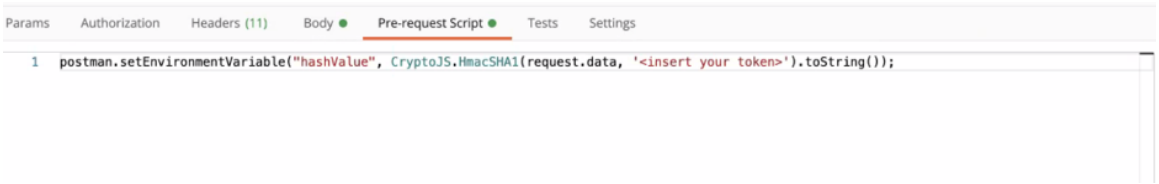
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ヘッダーで、**x-b2b-signature** を {{hashValue}} に設定します。



b. [事前要求スクリプト (Pre-request Script)] エリアで、次のようにトークンを設定します。

```
postman.setEnvironmentVariable("hashValue", CryptoJS.HmacSHA1(request.data, '<insert your token>').toString());
```



次のタスク
仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント **API** の出力応答 **REST** エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント応答の投稿先となる送信エンドポイント URL を指定します。送信認証を構成します。

始める前に
必要に応じて、プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルでトークン検証のメッセージ認証を指定します。
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > 送信 > **REST** メッセージ。
2. **VA** ボット間レコードを選択して開きます。
3. [エンドポイント] フィールドに、サードパーティボットの応答エンドポイントを入力し、[更新] をクリックします。

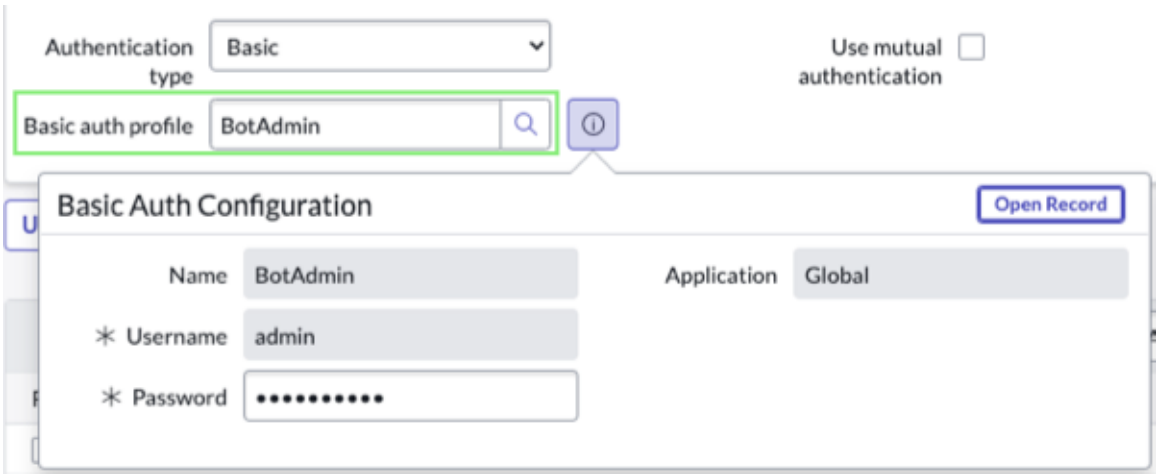
   これはプライマリボットサーバーのエンドポイントであり、ServiceNow ボットから別のボットまたは別の ServiceNow インスタンスに応答を送信する必要があります。

   例：http://<customer instance>/demo/rest/service/nowbot/processResponse
4. [認証] タブで、[認証タイプ] フィールドを [基本] または **[OAuth 2.0]** に設定し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 基本：[基本認証プロファイル] フィールドで、基本認証プロファイルを選択または作成します。ユーザー名とパスワードが含まれます。



- OAuth：**[OAuth** プロファイル] フィールドで、OAuth プロファイルを選択または作成します。変更を保存した後、関連リンクリストで **[OAuth** トークンの取得] をクリックします。

基本認証の構成の詳細については、「基本認証を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。OAuth 2.0 の構成の詳細については、「OAuth を使用する REST メッセージの構成」を参照してください。

5. エンドポイント呼び出しから返された JSON 応答を確認します。
仮想エージェント API 応答パラメーターと成功した応答例の説明については、「仮想エージェントボット統合 API」を参照してください。

仮想エージェントのボット間の統合

仮想エージェント API は、複数のボットを使用する環境をサポートしています。この状況では、プライマリボットはサードパーティのセカンダリボット (ServiceNow ボットなど) と通信します。

プライマリボットとのボット通信には、次の 2 つのタイプがあります。

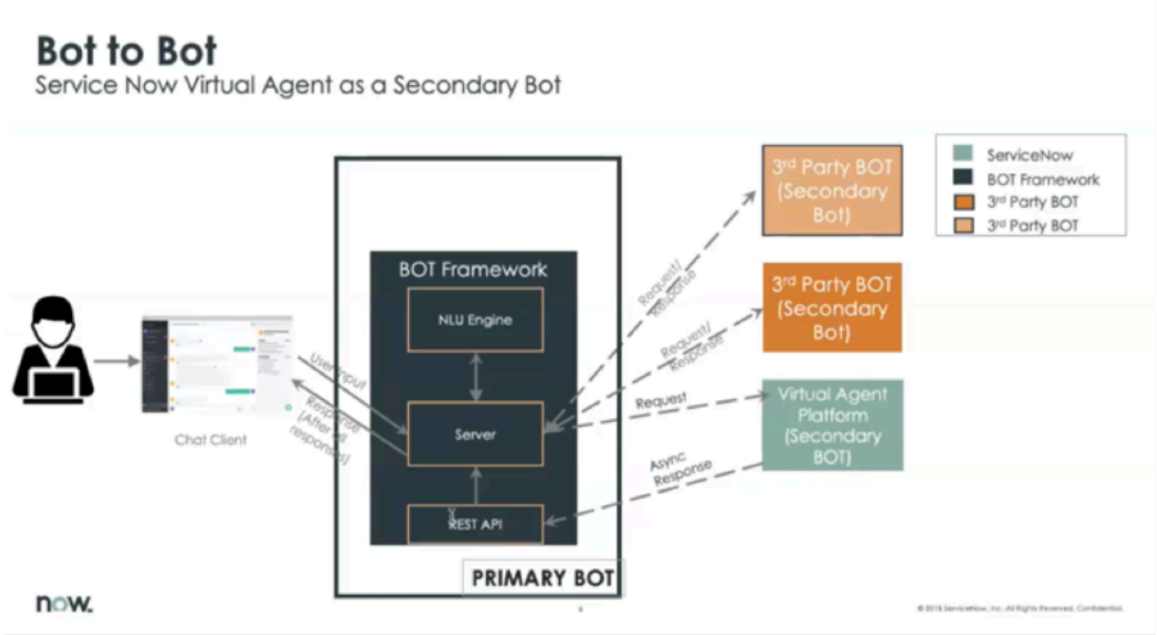
- プライマリボットがエンドユーザーの要求 (インテント) を理解すると、プライマリボットはその要求を適切なセカンダリボットにルーティングし、対応するトピックが表示されます。
- プライマリボットがユーザー要求のルーティング先を決定できない場合、プライマリボットはユーザーの要求をすべてのセカンダリボットにブロードキャストできます。各セカンダリボットは、エンドユーザーのインテントを決定するための予測信頼スコアを返します。プライマリボットは、予測信頼スコアが最も高いセカンダリボットに要求をルーティングします。

どちらのシナリオでも、ServiceNow ボットは、要求が完了したとき、または要求の処理を続行できないときに、プライマリボットに通知します。プライマリボットは、会話が完了したことをエンドユーザーに通知するか、さらにサポートを提供するかを決定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとするボット間エコシステム



ServiceNow セカンダリボットは、REST エンドポイントを介して標準の要求と応答を使用します。ボットフレームワークまたは ServiceNow ボットとの統合を求めるエンタープライズアプリを介して要求が受信されると、要求に対する応答が API を介して要求システムに非同期で送信されます。仮想エージェントは、チャネルのライブエージェントもサポートしています。

ボット間統合のプロパティ

システムプロパティを追加 して、以下を設定できます。

- ユーザーアカウントのリンク
- バージョン 1.3 以降：仮想エージェント API のログ記録
- 仮想エージェント 応答を取得しようとした回数
- ボット正規化スコア

ボット間のプロパティ

プロパティ	説明	デフォルト値
va.bot.to.bot.auto.link.account.enabled	2 つのメール ID が要求に存在している場合に、ユーザーアカウントを ServiceNow アカウントに自動的にリンクするオプション。	true
va.bot.to.bot.logging_enabled	バージョン 1.3 以降：仮想エージェント API のログ記録を有効にするオプション。ログ記録を有効にするには、値を *True* に設定します。	False
va.bot.to.bot.take.control_times	コントロールがプライマリボットに戻されるまで、仮想エージェントが応答の取得を試行する回数。	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	プライマリボットが要求を適切なボットにルーティングするためにインテントを使用しない場合	1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ボット間のプロパティ (続く)

プロパティ	説明	デフォルト値
	に、仮想エージェントによって返される予測信頼スコアの正規化に使用される値。	

アイドル状態のボット間会話の終結

ボット間の統合 (仮想エージェント API) では、1 時間を超えて「アイドル」状態になっている破棄された会話は、ジョブスケジュール [*Time Out Abandoned B2B Conversations*] によって自動的に終了されます。このジョブは毎日 1 時間ごとに実行されます。

破棄されたボット間会話のデフォルトのタイムアウト期間は、1 時間 (3600 秒) です。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブは、1 時間 (3600 秒) を超えてオープンになっているボット間の会話をすべてクローズします。管理者は、システムプロパティを追加 *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*することで、アイドル状態のボット間会話のデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。

このプロパティで指定するタイムアウト値は、仮想エージェントに関連するすべてのボット間会話に適用されます。

アイドル状態のボット間会話のタイムアウト期間の変更

com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、破棄されたボット間会話が開いた (アイドル状態の) ままになる時間を指定します。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブが 1 時間ごとに実行されると、指定された時間よりも長くアイドル状態にあるボット間会話が終了されます。

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名を入力します：*com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*
説明	このプロパティの説明を入力します：すべてのボット間会話のアイドルタイムアウト期間 (秒)
タイプ	[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、破棄されたボット間会話が開いたままになる秒数を入力します。 たとえば、1800 秒 (30 分) の値は、破棄されたボット間会話が 1800 秒 (30 分) 開いたままになることを意味します。[*Time Out Abandoned B2B Conversations*] ジョブが実行されると、1800 秒より長くアイドル状態になっている会話が終了されます。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[破棄された B2B 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned B2B Conversations)] スケジュール設定済みジョブの変更

この毎時のスケジュール設定済みジョブの実行時間を変更するか、またはスケジュール設定済みジョブにその他の調整を行うには、以下を実行します。

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ をクリックし、[破棄された B2B 会話のタイムアウト (Time Out Abandoned B2B Conversations)] レコードを開きます。
2. [スクリプトの実行を予定] フォームで、スケジュール設定済みジョブが実行される時間を変更します。または、タイミングを調整する方法によっては、必要に応じてフォームの他のフィールドを変更します。

   たとえば、ジョブの実行間隔を変更するには、[実行] フィールドで [定期的] を選択します。次に、ジョブを実行する [繰り返し間隔] ([日] および [時間]) と、間隔の [開始] の日付を指定します。このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
3. [更新] をクリックします。

   ジョブが指定された時間と頻度で実行されます。

構成内での 仮想エージェント Bot Interconnect の使用

仮想エージェント Bot Interconnect を使用して、複数のチャネル間で統一されたチャットエクスペリエンスを作成します。Google Dialogflow、Microsoft Power Virtual Agents、ServiceNow 仮想エージェント などのセカンダリボットをサポートできます。

仮想エージェント Bot Interconnect は、多様なチャット環境でプライマリボットとして機能します。これによってチャットをよりシンプルにし、エンドユーザーにとって統一されたチャットエクスペリエンスを作成することができます。仮想エージェント Bot Interconnect によって、ServiceNow から利用可能な複数のチャネルとさまざまなエンタープライズタスクにエンドユーザーがアクセスすることが可能になります。

Bot Interconnect には次のメリットがあります。

- Google Dialogflow や Microsoft Power Virtual Agents などのサードパーティ製ボットとの統合が完了。
- 他のインスタンスの ServiceNow 仮想エージェント ボットと簡単に統合可能。
- 他のサードパーティ製ボットをセカンダリボットとしてシステムに追加する機能。
- Bot Interconnect でのユーザー認証とアカウントのリンク。
- プライマリおよびセカンダリボットによってサポートされているすべてのスキルを対象とする Bot Interconnect の Intent Discovery。
- 会話が一度に 1 つのボットで行われる。
- レポートと分析を統合する共通の会話モデルとデータストレージが Bot Interconnect によって提供される。

> **注:**
> 仮想エージェント Bot Interconnect には、仮想エージェント と同様の Pro ライセンスが必要です。

サポートされているコントロール

すべての入力コントロールとボット応答コントロールがサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とデフォルトの動作

言語サポート

Bot Interconnect の応答は翻訳されません。Bot Interconnect はユーザー言語をセカンダリボットに渡すため、セカンダリボットからその言語で応答が返ってくることを想定しています。たとえば、プライマリボットにドイツ語を話すユーザーがいて、セカンダリインスタンスがドイツ語にローカライズされていた場合、ドイツ語の応答がプライマリボットに返されます。

セカンダリボットからのタイムアウト値

このタイムアウト値は、プライマリボットがセカンダリボットからの応答を待機する最大の時間です。[Bot Interconnect トピックブロック] プロパティでカスタムのタイムアウト値 (ミリ秒単位) を渡すと、これを上書きできます。

1. プライマリインスタンスのシェルトピックで、**[Bot Interconnect トピックブロック (Bot Interconnect Topic Block)]** ノードを選択します。
2. [追加のパラメーター (文字列) **(Additional Params (String))]** エリアで、[スクリプト] アイコン (</>) をクリックします。
3. 次のスクリプトを追加します。

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

この例では、30000 は 30 秒と同じです。

4. トピックを保存して公開します。

終了された会話

ユーザーが Bot Interconnect で会話をクローズしたり、Bot Interconnect の会話がタイムアウトしたりすると、セカンダリボットで会話がクローズされます。

> **注:**
> Microsoft Power Virtual Agents では会話は常に開いたままになります。

デバッグログ

Bot Interconnect インスタンスのデバッグログを有効にするには、*sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* システムプロパティを *true* に設定します。ほとんどのログに添付された会話 ID とファイル名が表示されます。

セカンダリボットトピックからプライマリボットに出力を渡す

Bot Interconnect シェルトピックのセカンダリボット会話の出力に、カスタムロジックを適用できます。

ライブエージェント接続

プライマリインスタンスでライブエージェント接続を有効にして、仮想エージェントのインタラクションをセカンダリインスタンスのライブエージェントにルーティングします。考えられる接続シナリオは次のとおりです。

- インタラクションに対応する一致するエージェントがプライマリインスタンスにない場合、Bot Interconnect はライブエージェント接続で設定された一致条件を評価し、インタラクションをセカンダリインスタンスの適切なライブエージェントにルーティングします。
- 一致する接続が 1 つしかない場合、インタラクションはその接続にルーティングされ、エージェントの可用性がセカンダリインスタンスでチェックされます。
- 一致する接続が複数ある場合、ユーザーには定義された順序でオプションが表示され、選択した接続に接続されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- セカンダリインスタンスで利用可能な一致するエージェントが存在しない場合は、次のメッセージが表示されます：「利用可能なエージェントがありません。後でもう一度お試しください。(There are no agents available. Please try again later.)」。
- セカンダリインスタンスに利用可能な一致するエージェントが存在する場合、ユーザーはインタラクションに対応できる、その利用可能なライブエージェントにリダイレクトされます。

会話がプライマリインスタンスで開始された場合、オートパイロットモードは現在、セカンダリインスタンスではサポートされていません。セカンダリインスタンスのライブエージェント接続は、セカンダリインスタンスが非同期モードの場合にのみ機能します。

仮想エージェント **Bot Interconnect** のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Bot Interconnect アプリケーションをインストールできます。アプリケーションは ServiceNow Store から利用できます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Bot Interconnect アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Bot Interconnect アプリケーション (sn_va_bot_ic) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

仮想エージェント **Bot Interconnect** で **Google Dialogflow** をセカンダリボットとして使用

Bot Interconnect を使用すると、ServiceNow 仮想エージェント をプライマリボット、Google Dialogflow をセカンダリボットとして使用できます。Google Dialogflow で利用可能なすべてのスキルとトピックが、ServiceNow 仮想エージェント 用に設定されたチャネルで利用可能になり、そこから実行可能になります。

必須条件

このボット構成には次のものが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Washington DC ServiceNow のインスタンス
- 仮想エージェント Bot Interconnect ストアアプリケーション
- Google Dialogflow のアカウント

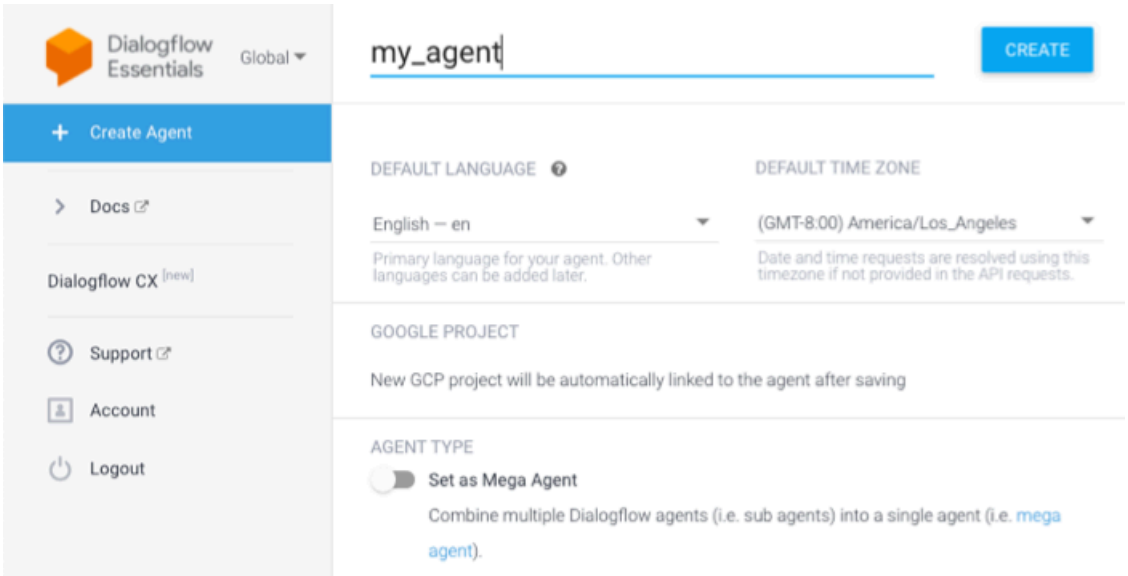
Google Dialogflow で新しいエージェントを作成する

仮想エージェント Bot Interconnectで Google Dialogflowを使用するには、最初に Google Dialogflow で新しいエージェントを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Google Dialogflow で新しいエージェントを作成します：https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent

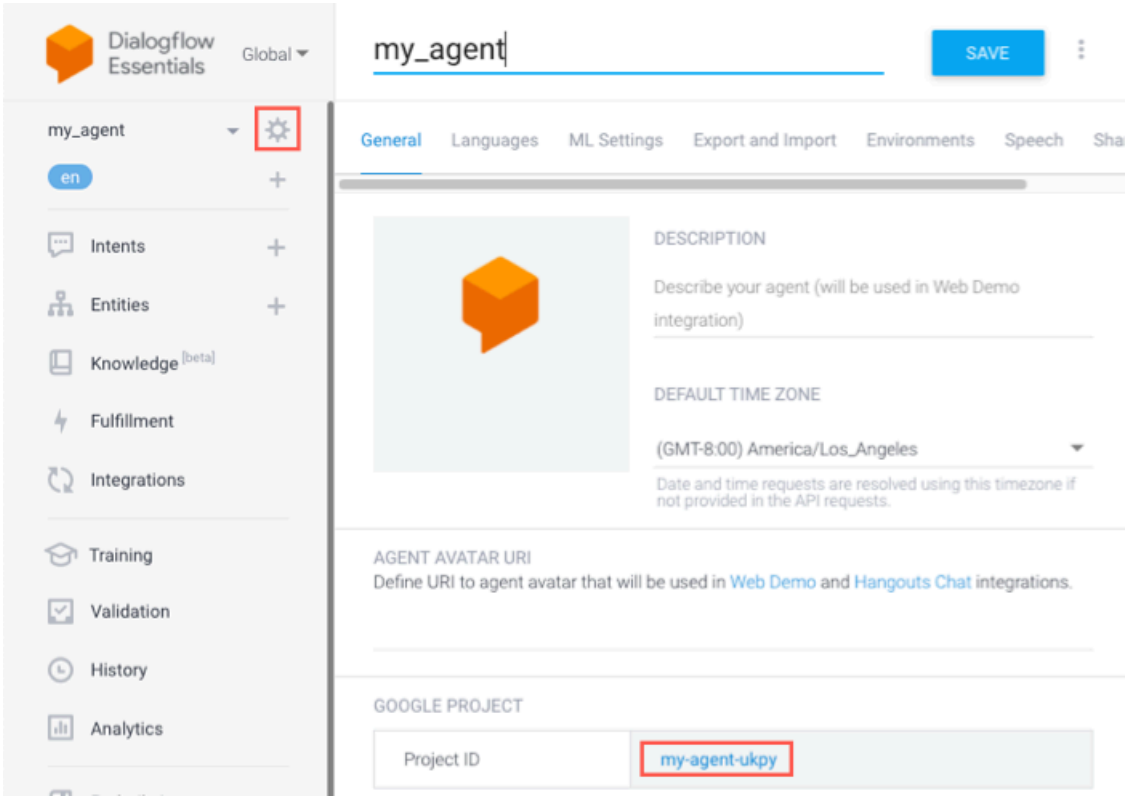


これにより新しい Google プロジェクトも作成されます。

2. エージェント設定アイコンをクリックし、[全般] タブでプロジェクト ID を見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. プロジェクト ID をクリックします。
   プロジェクトのダッシュボードが開きます。

Google Dialogflow プロジェクトのサービスアカウントと秘密鍵を作成する

仮想エージェント Bot Interconnect で Google Dialogflow を使用するための 2 つ目のステップは、Google Dialogflow に新しいエージェントのサービスアカウントと秘密鍵を作成することです。

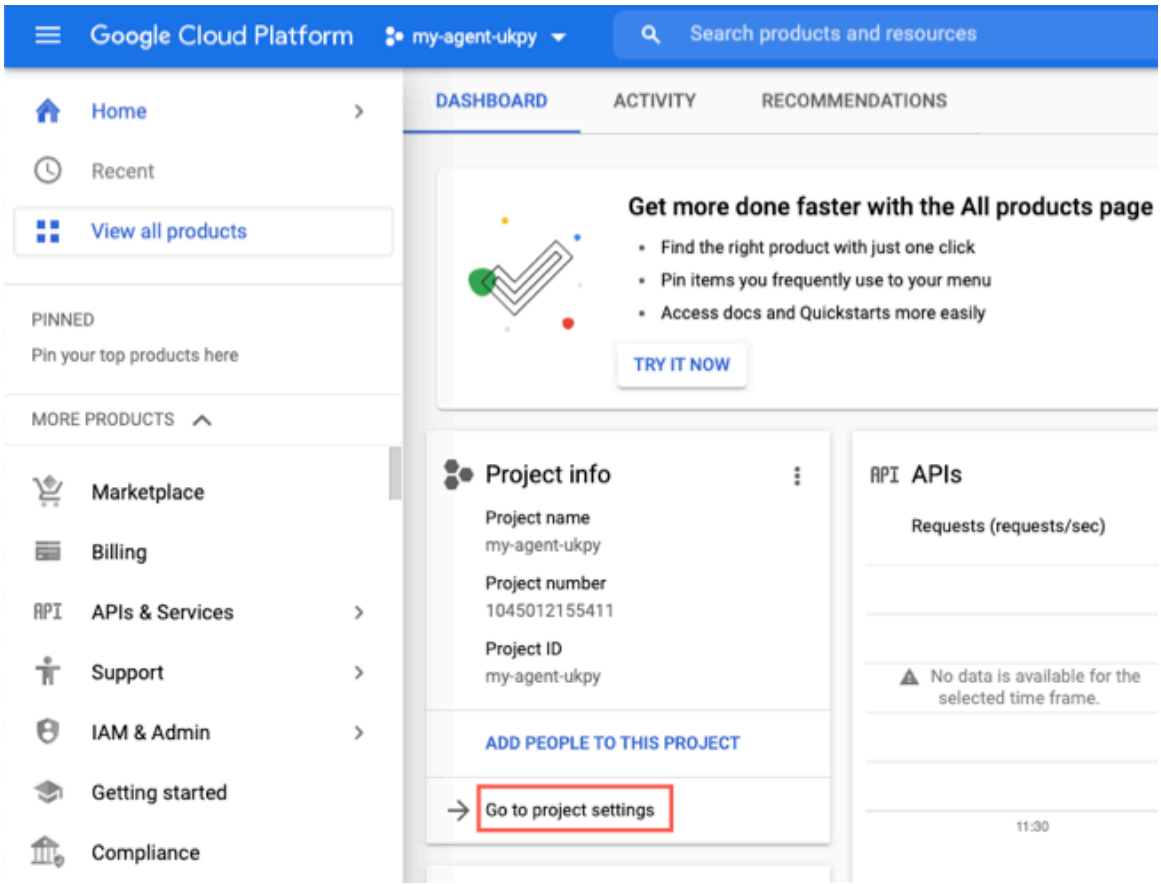
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

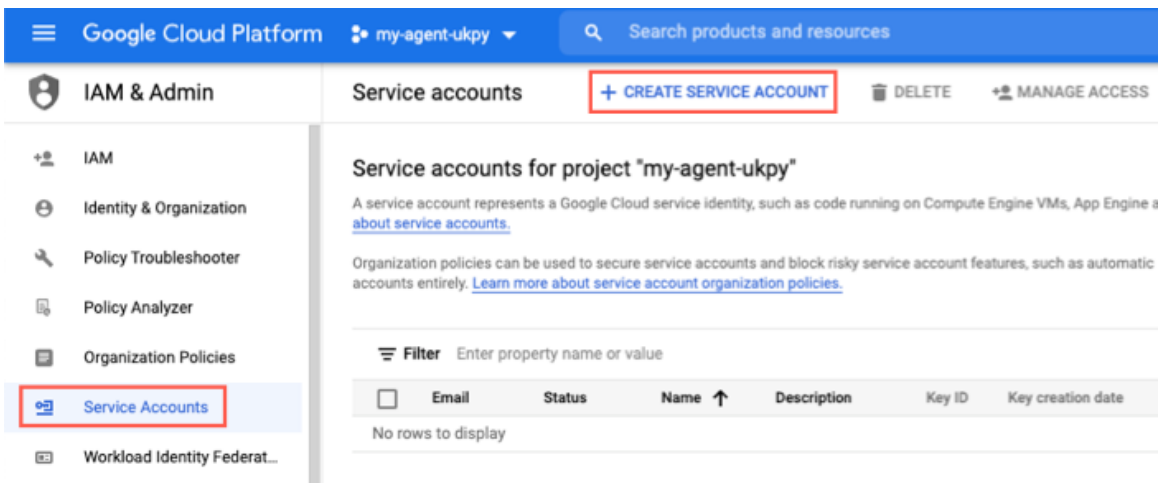
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プロジェクトダッシュボードページで、[プロジェクト設定に移動] をクリックします。



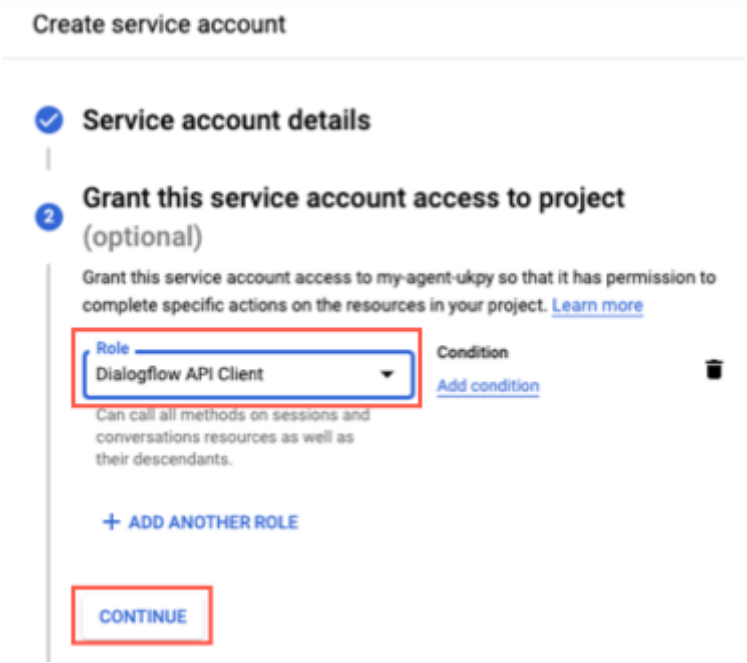
2. [IAM と管理] ページで、[サービスアカウント] をクリックします。
3. [+サービスアカウントを作成] をクリックします。



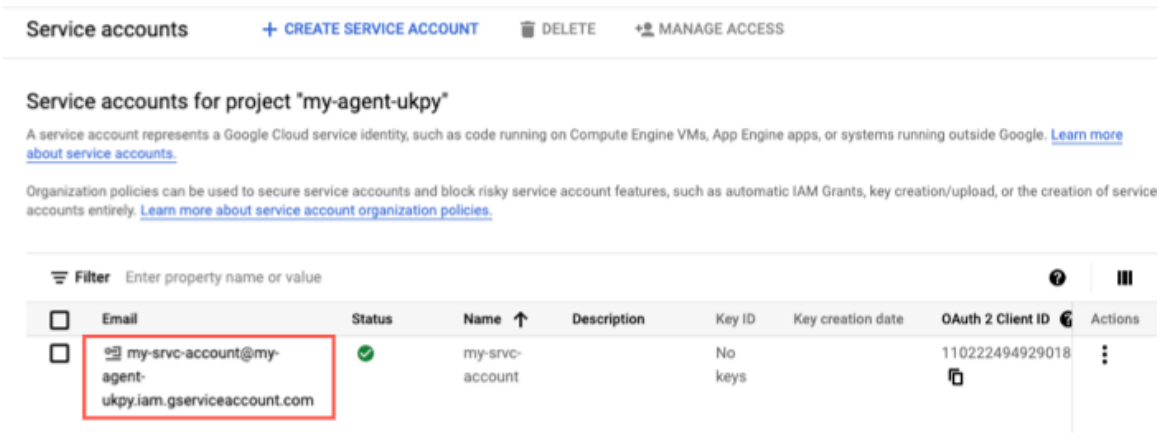
4. 名前を入力し、[作成して続行] をクリックします。
5. [ロールを選択] で、 ダイアログフロー > ダイアログフロー **API** クライアント.
6. [続行] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [完了] をクリックします。
8. [メール] 列のレコードのリンクをクリックします。

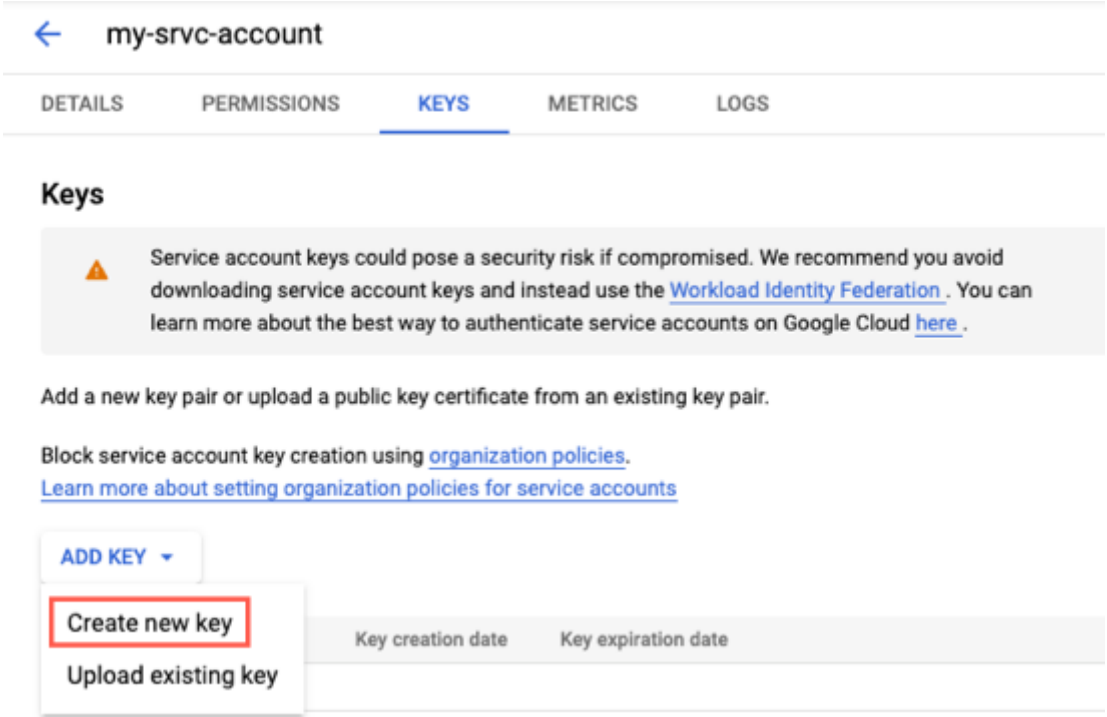


[サービスアカウントの詳細] ページが開きます。

9. [キー] タブをクリックします。
10. クリック キーを追加 > 新しいキーを作成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



11. キータイプの入力を求められたら、**[JSON]** を選択し、[作成] をクリックします。
    JSON ファイルがコンピューターにダウンロードされます。

JSON 秘密鍵ファイルからの **Java Keystore** ファイルの生成

仮想エージェント Bot Interconnect で Google Dialogflow を使用するための 3 つ目のステップは、前のステップで作成した JSON 秘密鍵から JKS ファイルを生成することです。

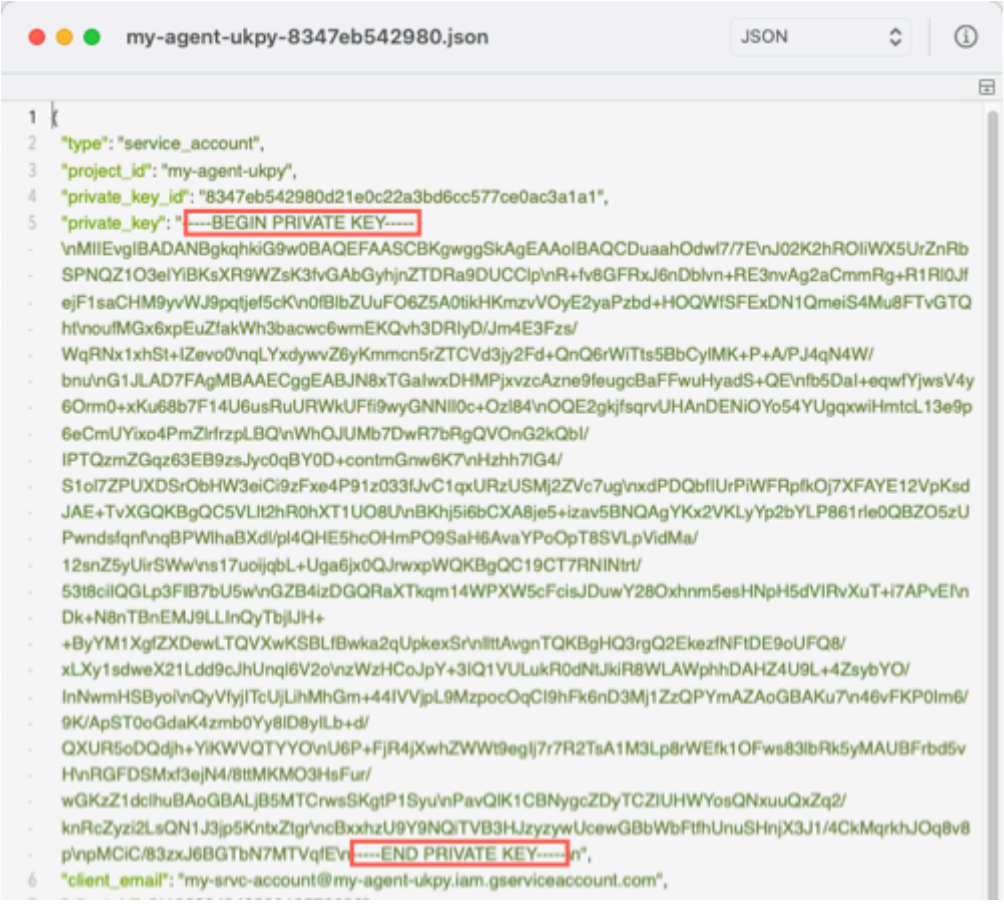
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. テキストエディターで、前の手順でダウンロードした JSON 秘密鍵ファイルを開きます。
2. 「BEGIN PRIVATE KEY」セクションで始まり「END PRIVATE KEY」セクションで終わる秘密鍵のテキストをコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次の方法で鍵から改行文字 (\n) を削除します。
   a. テキストエディットやメモ帳などのテキストエディターに鍵のテキストを貼り付けます。
   b. クリック 編集 > 検索 > 検索と置換 または 編集 > 置換.
   c. [検索] フィールドに「\n」と入力します。
   d. [置換] フィールドで、Ctrl + Enter または Alt + Enter を押します。
   e. [すべて置換] をクリックします。
   鍵のテキストが改行付きでフォーマットされます。
4. フォーマットされた秘密鍵のテキストを .pem ファイルとして保存します。
   たとえば、privatekey.pem です。
5. Web ブラウザで、JSON ファイルの *client_x509_cert_url* パラメーターに記載されている URL を開きます。
   例：https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com。証明書ページが開きます。
6. JSON ファイルに表示されるものと同じ秘密キー ID を持つ証明書をコピーします。
7. ステップ 3 で説明したとおりに、証明書の \n を改行に置き換えます。
8. フォーマットされた証明書を .pem ファイルとして保存します。
   例：certificate.pem。
9. 秘密鍵ファイルと証明書ファイルの両方を含むフォルダーに移動します。
10. ターミナルウィンドウを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Mac OS では、フォルダーを右クリックまたは Ctrl キーを押しながらクリックし、[フォルダーに新規ターミナル] を選択します。

b. Windows では、フォルダーを右クリックし、[ターミナルで開く] を選択します。

11. ターミナルのコマンドプロンプトで、次のように JKS ファイルを作成します。

a. 次のコマンドを入力します。

`openssl pkcs12 -export -in [証明書ファイル名] -inkey [秘密鍵ファイル名] -certfile [証明書ファイル名] -out testkeystore.p12`

たとえば、certificate.pem が証明書の名前で、privatekey.pem が秘密鍵の名前の場合は、次のようになります。

`openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12`

b. パスワードの入力を求められたら、任意のパスワードを 6 文字以上で入力します。

testkeystore.p12 という名前の PKCS 12 ファイルが作成されます。

c. 次のコマンドを入力します。

`keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS`

パスワードの入力を複数回求められます。前のステップで作成したものと同じパスワードを使用します。

タスクの結果
JKS ファイルが作成されます。

仮想エージェント **Bot Interconnect** インスタンスで **Google Dialogflow** への接続を設定する

仮想エージェント®Bot Interconnect で Google Dialogflow を使用するための 4 つ目のステップは、ServiceNow インスタンスで接続を設定することです。

始める前に
JSON 秘密鍵ファイルからの Java Keystore ファイルの生成。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
2. [接続 & 資格情報エイリアス] ページで、**[Bot Interconnect Dialogflow** の統合 **(Bot Interconnect Dialogflow Integration)]** レコードをクリックします。
3. [関連リンク] から、[新しい接続 & 資格情報の作成] をクリックします。
4. 前の手順でダウンロードした JSON ファイルを使用してフォームに入力します。

[接続および資格情報エイリアス] の [新規レコード] フォーム

フィールド	説明
接続名	資格情報の名前。Dialogflow Connection など。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プロジェクト ID (project_id)	JSON ファイルの *project_id* パラメーターに対応する値。*my-agent-ukpy* など。
サービスアカウントメール (client_email)	JSON ファイルの *client_email* パラメーターに対応する値。*my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com* など。
秘密鍵 ID (private_key_id)	JSON ファイルの *private_key_id* パラメーターに対応する値。*8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1* など。
キーストアパスワード	前のステップで Java Keystore (JKS) ファイルを作成したときに使用したパスワード。
キーストア	前のステップで作成した JKS ファイルを選択します。

5. **[OAuth** トークンを作成して取得] をクリックします。

Google Dialogflow インテントを呼び出す 仮想エージェント **Bot Interconnect** のシェルトピックの作成

Google Dialogflow のセカンダリボットのトピックにアクセスするには、少なくとも 1 つの 仮想エージェント Bot Interconnect トピックを作成する必要があります。

始める前に
Google Dialogflow で 1 つ以上のインテントを作成します。詳細については、Dialogflow のドキュメント を参照してください。

仮想エージェント Bot Interconnect インスタンスで Google Dialogflow への接続を設定する。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Google Dialogflow インテントを Bot Interconnectと統合する方法は 2 つあります。

- Dialogflow インテントごとに 1 つの 仮想エージェント Bot Interconnect トピックを作成する。

  このシナリオでは、仮想エージェント のトピックそれぞれが 1 つの Dialogflow インテントと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの Dialogflow インテントがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント トピックを作成することになります。

- 複数の Dialogflow インテントを単一の 仮想エージェント Bot Interconnect トピックにマッピングします。

  Dialogflow インテントに対する 仮想エージェント トピックを作成し、それに応じて名前を付けます。「**DG** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピック検出の方法に応じて、Dialogflow インテントがキーワードまたは発言としてトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つの Dialogflow インテントがある場合は、両方のフレーズをキーワードとしてトピックに追加するか、トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. Dialogflow インテントに対するトピックを作成します。
   対応する ServiceNow 仮想エージェント インテントに、キーワードまたは発言として Dialogflow インテントの名前を含めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	**[Bot Interconnect** トピックブロック **(Bot Interconnect Topic Block)]**を選択します。
アクション名	次のように入力します：sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration
アクションタイプ	subflow と入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

次のタスク
構成をテストします。Bot Interconnect が展開されているチャネルから、セカンダリボットで利用可能なトピックを実行できます。

仮想エージェント **Bot Interconnect** で **Microsoft Power Virtual Agents** をセカンダリボットとして使用する

Bot Interconnect を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェント をプライマリボット、Microsoft Power Virtual Agents をセカンダリボットとして使用できます。Power Virtual Agents で利用可能なすべてのスキルとトピックが、ServiceNow Bot Interconnect 用に設定されたチャネルで利用可能になり、そこから実行可能になります。

必須条件

このボット構成には次のものが必要です。

- Washington DC ServiceNow のインスタンス
- 仮想エージェント Bot Interconnect ストアアプリケーション
- テスト用の Microsoft Power Virtual Agents アカウント

Visual Studio Code を使用して **Microsoft Azure** に **JavaScript** 関数を作成する

Power Virtual Agents を仮想エージェント Bot Interconnect とともに使用するには、Bot Interconnect のサンプルコードファイルを使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する必要があります。

始める前に
Microsoft Azure アカウントが必要です。

必要なロール：admin

手順

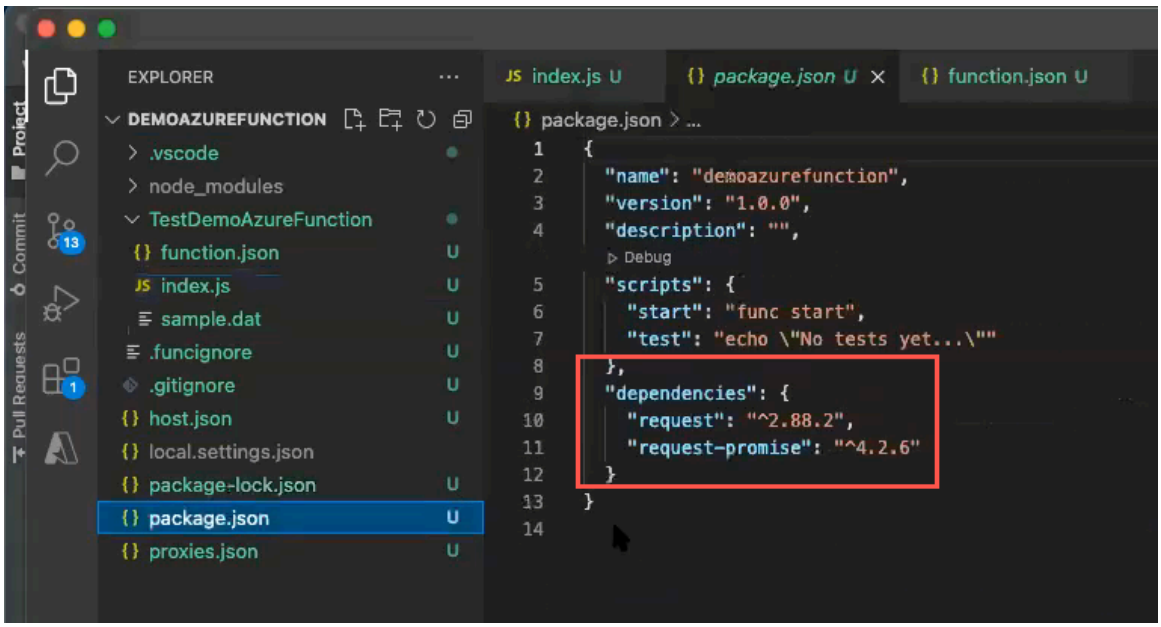
1. Microsoft Azure にサインインし、JavaScript 関数を作成します。
   この作業では、環境の構成とローカルプロジェクトの作成を行います。次を参照してください。
   Microsoft ドキュメント 詳しくは。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. 「ServiceNow ボット相互接続セットアップを使用して Microsoft Power Virtual Agents 用の Azure 関数をセカンダリボットとして作成する(Create an Azure Function for Microsoft Power Virtual Agents as Secondary bot with Servicenow Bot Interconnect setup) (KB1112368)」にアクセスして、次の操作を行います。
   a. 添付の index.txt ファイルのコードを Azure プロジェクトの index.js ファイルにコピーします。
   b. 添付の function.txt ファイルのコードを Azure プロジェクトの function.json ファイルにコピーします。
   c. 両方のファイルを保存します。
3. *request-promise* ライブラリーをインストールします。
   a. コマンドラインウィンドウで、Azure プロジェクトを作成したフォルダーにディレクトリを変更します。
   たとえば、「cd DemoAzureFunction」と入力します。
   b. プロンプトで「npm install --save request」と入力する
   c. プロンプトで「npm install --save request-promise」と入力する

   プロジェクトの package.json ファイルに依存関係が追加されます。

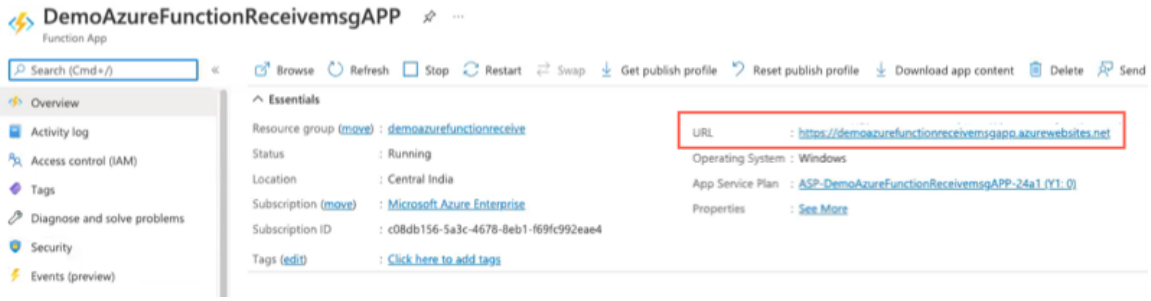


4. 「」の説明に従って、プロジェクトを Azure にデプロイします。 Microsoft ドキュメント.
5. Azure ポータルから、[すべてのリソース] に移動します。
6. 作成した機能アプリの名前をクリックします。
7. 関数の [概要] ページで、関数の URL をコピーし、後のステップで使用するように置いておきます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure 関数の URL は、ServiceNow インスタンスのセカンダリボットのエンドポイントとして使用します。



Microsoft Power Virtual Agents で **Direct Line** 秘密鍵を見つけてコピーする

仮想エージェント Bot Interconnect で Power Virtual Agents を使用するには、Power Virtual Agents アカウントで Direct Line セキュリティキーを見つけてコピーする必要があります。

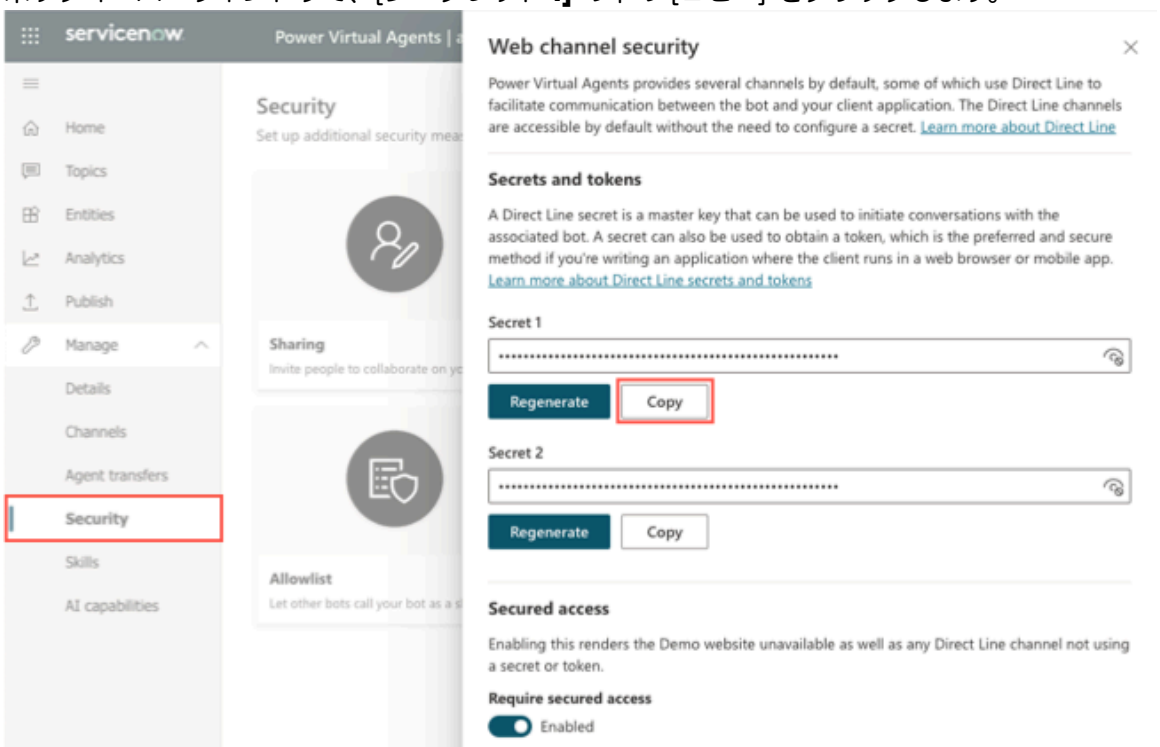
始める前に
少なくとも 1 つのボットを持つ Microsoft Power Virtual Agents のアカウントが必要です。

Visual Studio Code を使用して Microsoft Azure に JavaScript 関数を作成する。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Power Virtual Agents のアカウントにログインします。
2. 移動先 管理 > **Security** (セキュリティ).
3. **[Web** チャネルセキュリティ**(Web channel security)]** タイルをクリックします。
4. ポップオーバーウィンドウで、[シークレット **1]** の下の [コピー] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント **Bot Interconnect** インスタンスに **Direct Line** 秘密鍵を追加する

仮想エージェント Bot Interconnect で Power Virtual Agents を使用するには、Bot Interconnect インスタンスに Direct Line セキュリティキーを資格情報として追加する必要があります。

始める前に

Microsoft Power Virtual Agents で Direct Line 秘密鍵を見つけてコピーする。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
2. **[Bot Interconnect DirectLine** 資格情報 **(Bot Interconnect DirectLine Credentials)]** レコードをクリックして開きます。
3. 資格情報関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 作成する資格情報のタイプを尋ねられたら、**[Bot Interconnect** の静的トークン資格情報 **(Bot Interconnect Static Token Credential)]** をクリックします。
5. フォームの以下のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	Power VA Direct Line key など、資格情報の一意の名前。
ヘッダー	[認証] のままにします。
静的トークン	Bearer とスペース込みで入力し、その後に Power Virtual Agents の Direct Line 秘密鍵を入力します。 たとえば、次のように入力します。 `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。
7. 戻る すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
8. **[Bot Interconnect DirectLine** 取得メッセージ **(Bot Interconnect DirectLine Credentials)]** レコードをクリックして開きます。
9. [関連リンク] から、[新しい接続 & 資格情報の作成] をクリックします。
10. ダイアログボックスで、フォームに入力します。

フィールド	説明
セカンダリボット名	Power Virtual Agents のボットを指す一意の名前。
セカンダリボットのエンドポイント	前のステップでコピーした Azure 関数の URL。 たとえば、`https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net` と入力します。
ヘッダー	`dlsecret` と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
静的トークン	前のステップで Power Virtual Agents からコピーした Direct Line の鍵。

11. [作成] をクリックします。

Microsoft Power Virtual Agents のトピックを呼び出す 仮想エージェント Bot Interconnect シェル トピックを作成する

Power Virtual Agents のセカンダリボットのトピックにアクセスするには、少なくとも 1 つの 仮想エージェント Bot Interconnect トピックを作成する必要があります。

始める前に

Microsoft Power Virtual Agents で 1 つ以上のトピックを作成します。

仮想エージェント Bot Interconnect インスタンスに Direct Line 秘密鍵を追加する。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

Microsoft Power Virtual Agents のトピックを Bot Interconnect と統合する方法は 2 つあります。

- Power Virtual Agents のトピックごとに 1 つの 仮想エージェント Bot Interconnect トピックを作成する。

  このシナリオでは、仮想エージェント のトピックそれぞれが 1 つの Power Virtual Agents のトピックと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの Power Virtual Agents のトピックがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント トピックを作成することになります。

- Power Virtual Agents の複数のトピックを単一の 仮想エージェント Bot Interconnect トピックにマッピングします。

  Power Virtual Agents のトピック用に 1 つの 仮想エージェント トピックを作成し、それに応じて名前を付けます。「**PVA** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピック検出の方法に応じて、Power Virtual Agents のトピックがキーワードまたは発言としてトピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つの Power Virtual Agents のトピックがある場合は、両方のフレーズをキーワードとしてトピックに追加するか、トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. Power Virtual Agents のトピック用にトピックを作成します。
   対応する ServiceNow 仮想エージェント インテントに、キーワードまたは発言として Power Virtual Agents のトピックの名前を含めます。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	**[Bot Interconnect** トピックブロック **(Bot Interconnect Topic Block)]**を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
アクション名	次のように入力します：sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler
アクションタイプ	subflow と入力します。

追加のパラメーター (文字列)	次の手順を実行します：
	a. スクリプトアイコン (</>) をクリックします。
	b. [追加のパラメーター (文字列)] ウィンドウで、次のコードを追加します。
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. [保存] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

次のタスク
構成をテストします。Bot Interconnect が展開されているチャネルから、セカンダリボットで利用可能なトピックを実行できます。

> **注:**
> Power Virtual Agents では会話は常に開いたままになります。

ServiceNow 仮想エージェントの 仮想エージェント Bot Interconnect セカンダリボットとしての使用

仮想エージェント Bot Interconnect を使用すると、ServiceNow® 仮想エージェントをプライマリボット、ServiceNow 仮想エージェントをセカンダリボットとして使用できます。

必須条件

ServiceNow 仮想エージェントを 仮想エージェント Bot Interconnect のセカンダリボットとして構成するには、次のセットアップが必要です。

- 2 つの Washington DC ServiceNow インスタンス。
- プライマリインスタンス：仮想エージェント Bot Interconnect ストアアプリケーション
- セカンダリインスタンス：
  - 仮想エージェント API v3.8.x 以降
  - セカンダリインスタンスの 仮想エージェント API は同期モードまたは非同期モードである必要があります。

ServiceNow 仮想エージェントをセカンダリボットとして同期または非同期モードで使用

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして Bot Interconnect との同期または非同期モードで使用します。

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして同期または非同期モードで使用できます。「セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効化する」または「セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効化する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効化する

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント Bot Interconnect で使用するため、セカンダリ ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. セカンダリインスタンスで [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに sys_cs_channel.list と入力します。
2. [ボット間 (Bot to Bot)] レコードを選択します。
3. [同期] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効化する

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント Bot Interconnect で使用するため、セカンダリ ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで非同期モードを有効にします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. セカンダリボットインスタンスで、次に移動します。 すべて > システム **Web** サービス > 送信 > **REST** メッセージ.
2. VA ボット間レコードを選択します。
3. [エンドポイント] フィールドで、 仮想エージェント 応答が投稿されるプライマリ ServiceNow インスタンスの送信エンドポイント URL を指定します。 http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
4. [認証] タブで、[認証タイプ] フィールドを [基本] または [OAuth 2.0] に設定します。
   基本認証プロファイルと OAuth 2.0 プロファイルの構成の詳細については、「基本認証を使用して REST メッセージを構成する」および「OAuth を使用して REST メッセージを構成する」をそれぞれ参照してください。
5. [更新] をクリックします。
6. [HTTP メソッド] セクションで、 postMessage メソッドを選択し、エンドポイント URL を指定します。 http://<primary instance> /api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response
7. [更新] をクリックします。

仮想エージェント Bot Interconnect で接続と資格情報を作成する

ServiceNow 仮想エージェント をセカンダリボットとして 仮想エージェント Bot Interconnectで使用するには、Bot Interconnect (プライマリ) インスタンスで接続と資格情報 のレコード を設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
2. **[Bot Interconnect VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	「SNow Secondary Bot」など、一意の名前を入力します。
資格情報	現時点では空白のままにします。
接続エイリアス	デフォルト値を使用します。
接続 URL	セカンダリインスタンスの 仮想エージェント API の URL を入力します。たとえば、https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration などです。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.
7. [資格情報] ページで、[新規] をクリックします。
8. タイプとして **[Bot Interconnect** のハッシュトークン資格情報 **(Bot Interconnect Hash Token Credential)]** または **[Bot Interconnect** の静的トークン資格情報 **(Bot Interconnect Static Token Credential)]** をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	資格情報の一意の名前を入力します。たとえば、SNowSecondaryBotToken などです。
静的トークン	
ヘッダー	Token と入力します。
静的トークン	パスワードを入力します。
ハッシュトークン	
ヘッダー	x-b2b-signature と入力します。
アルゴリズム	**[HmacSHA1]** を選択します。
ハッシュシークレット	ハッシュシークレットを入力します。

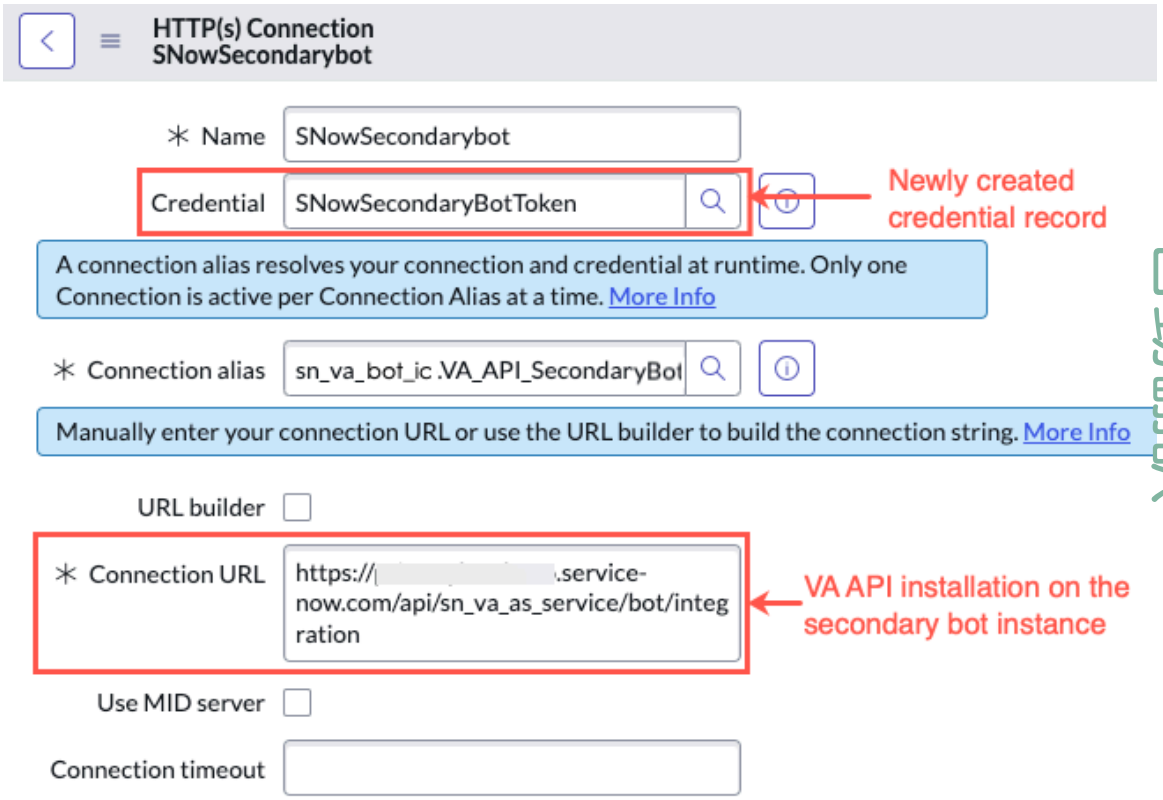
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認証アルゴリズム	使用するアルゴリズムを選択します。たとえば、[セカンダリボットのハッシュトークン認証**(Secondary Bot Hash Token Auth)**] などです。

10. **[Submit** (送信)] をクリックします。
11. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
12. **[Bot Interconnect VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
13. [接続] 関連リストで、以前のステップで作成した新しい接続レコードを開きます。
14. [資格情報] フィールドに、静的トークンまたはハッシュトークンを含むレコードの名前を入力します。
    たとえば、SNowSecondaryBotToken などです。

ServiceNow Bot Interconnect インスタンス内の接続と資格情報レコード



15. [更新] をクリックします。

仮想エージェント **Bot Interconnect** で接続と資格情報を作成する

仮想エージェント Bot Interconnect (プライマリインスタンス) に接続と資格情報を作成し、セカンダリボットで添付ファイルをアップロードできるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
2. **[Bot Interconnect VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
3. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	SNowSecondaryBotAttachment のような一意の名前を入力します。
資格情報	現時点では空白のままにします。
接続エイリアス	デフォルト値を使用します。
接続 URL	セカンダリインスタンスの URL を入力します。たとえば、「https://secondary-instance-name.service-now.com/」と入力します。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。
6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.
7. [資格情報] ページで、[新規] をクリックします。
8. タイプとして [基本認証資格情報] または **[OAuth 2.0** 資格情報] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

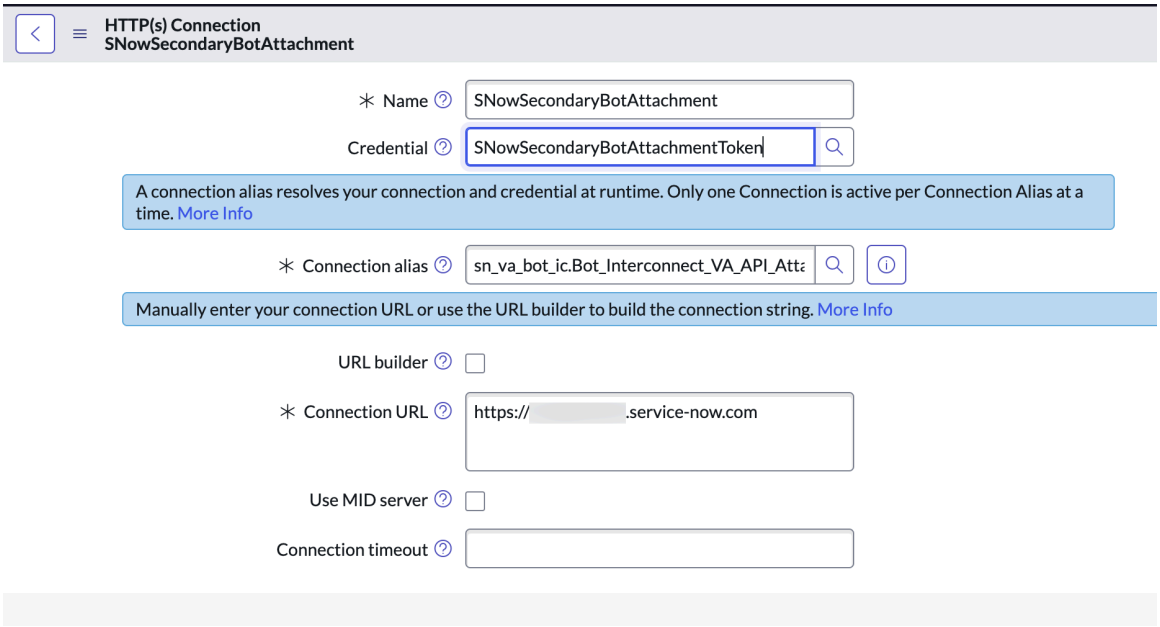
フィールド	説明
名前	資格情報の一意の名前を入力します。たとえば、SNowSecondaryBotAttachmentToken。
基本認証資格情報	
ユーザー名	基本認証資格情報として送信するユーザー名を入力します。
パスワード	基本認証資格情報として送信するパスワードを入力します。
OAuth 2.0 資格情報	
OAuth エンティティプロファイル	[OAuth プロファイル] フィールドで、送信する資格情報を指定する OAuth 2.0 プロファイルを選択します。

10. **[Submit** (送信)] をクリックします。
11. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス.
12. **[Bot Interconnect VA API** 統合 **(Bot Interconnect VA API Integration)]** レコードをクリックして開きます。
13. [接続] 関連リストで、以前のステップで作成した新しい接続レコードを開きます。
14. [資格情報] フィールドに、静的トークンまたはハッシュトークンを含むレコードの名前を入力します。
    たとえば、SNowSecondaryBotAttachmentToken。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Bot Interconnect インスタンス内の接続と資格情報レコード



15. [更新] をクリックします。

ServiceNow セカンダリインスタンスでの認証トークンの作成

仮想エージェント Bot Interconnect で ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして使用するには、セカンダリインスタンスで認証トークンを作成します。

始める前に

仮想エージェント Bot Interconnect で接続と資格情報を作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて

セカンダリインスタンスの認証タイプ (静的またはハッシュ) とトークンまたはハッシュシークレットが、Bot Interconnect インスタンスのタイプおよびトークンまたはハッシュシークレットと同じであることを確認します。

手順

1. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「token_verification.list 」と入力します。
2. [トークン検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トークン検証フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの一意の名前 (SNSecondaryBotToken など)。
トークン	Bot Interconnect (プライマリ) インスタンスで指定した静的トークンまたはハッシュシークレット。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「message_auth.list 」と入力します。
6. [メッセージ認証] ページで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (SNtoSNAuthtokenなど)。
プロバイダー	プロバイダーの名前 (ServiceNowProvider など)。
着信メッセージの検証	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、SNSecondaryBotToken などです。
送信サービスのトークン	セカンダリインスタンスで作成した認証トークンの名前。たとえば、SNSecondaryBotToken などです。

8. **[Submit** (送信)] をクリックします。
9. 移動先 すべてをクリックし、フィルターに 「sys_cs_provider_application.list 」と入力します。
10. VA ボット間プロバイダーアプリケーションレコードを開きます。
11. [メッセージ認証] フィールドで、作成したメッセージ認証レコードの名前を選択します。
たとえば、**SNtoSNAuthtoken** などです。
12. [更新] をクリックします。

仮想エージェント のセカンダリトピックを呼び出す 仮想エージェント **Bot Interconnect** シェルトピックの作成

仮想エージェント Bot Interconnect で ServiceNow® 仮想エージェント をセカンダリボットとして使用するには、Bot Interconnect に少なくとも 1 つのシェルトピックを作成する必要があります。

始める前に

ServiceNow 仮想エージェント のセカンダリインスタンスでトピックを作成して公開します。

セカンダリの ServiceNow 仮想エージェント インスタンスで同期モードまたは非同期モードを有効化します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

セカンダリ仮想エージェントのトピックを Bot Interconnect と統合する方法は 2 つあります。

- セカンダリ仮想エージェントトピックごとに 1 つの 仮想エージェント Bot Interconnect トピックを作成します。

  このシナリオでは、Bot Interconnect のトピックそれぞれがセカンダリ仮想エージェントトピックと同じ名前です。たとえば、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つのセカンダリ仮想エージェントトピックがある場合は、「ドリンクを注文する」と「チケットを予約する」という 2 つの 仮想エージェント Bot Interconnect トピックを作成することになります。

- 複数のセカンダリ仮想エージェントトピックを単一の 仮想エージェント Bot Interconnect トピックにマッピングします。

  仮想エージェント Bot Interconnect トピックを 1 つ作成し、それに応じた名前を付けます。たとえば、「**SVA** の注文の問題」などです。このシナリオでは、トピック検出の方法に応じて、セカンダリ仮想エージェントトピックがキーワードまたは発言として Bot Interconnect シェルト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ピックにマッピングされます。そのため、「注文する」と 「チケットを予約する」という 2 つのセカンダリ仮想エージェントトピックがある場合は、両方のフレーズをキーワードとして Bot Interconnect トピックに追加するか、Bot Interconnect トピックの対応するインテントに発言として追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 仮想エージェント のプライマリインスタンスにトピックを作成します。
   対応する Bot Interconnect インテントに、キーワードまたは発言としてセカンダリ仮想エージェントトピックの名前を含めます。
3. [フロー] タブで、トピックブロックユーティリティノードをキャンバスにドラッグします。
4. ノードを選択して、次のようにフォームに入力します。

[トピックブロックのプロパティ] フォーム

プロパティ	説明
トピックブロック	**[Bot Interconnect** トピックブロック **(Bot Interconnect Topic Block)]**を選択します。
アクション名	○ セカンダリボットが同期モードで構成されている場合は、「sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler」と入力します。 ○ セカンダリボットが非同期モードで構成されている場合は、「sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler」と入力します。
アクションタイプ	subflow と入力します。
非同期応答トランスフォーマー	セカンダリボットが非同期モードで構成されている場合は、「sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler」と入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. [公開] をクリックします。

プライマリインスタンスでのライブエージェント接続の有効化

プライマリインスタンスでライブエージェント接続を有効にして、インタラクションをセカンダリインスタンスのライブエージェントにルーティングします。

始める前に
com.glide.cs.external.agent.chat.enabled システムプロパティを有効になっていることを確認します。デフォルトでは有効ではありません。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ライブエージェント接続.
2. [新規] を選択して接続を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

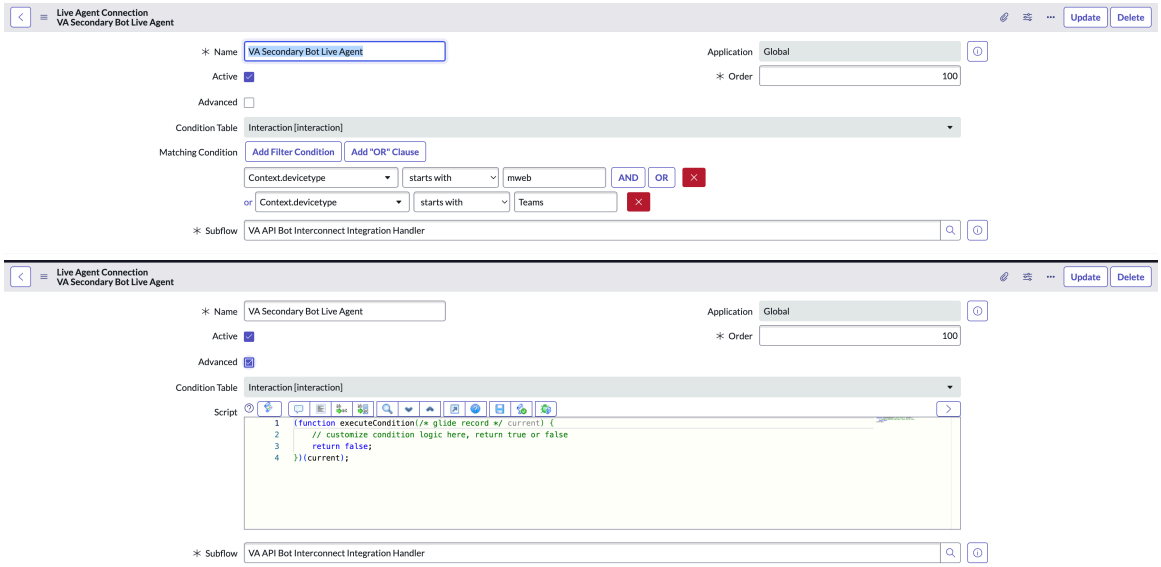
自動翻訳

[ライブエージェント接続] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	接続の名前
アクティブ	接続を有効にするチェックボックス
順序	一致するライブエージェント接続が複数ある場合、このフィールドに入力された値によって、一致する接続がユーザーに表示される順序が決まります。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、[スクリプト] フィールドが開きます。スクリプトエディターで JavaScript を使用して条件を指定できます。
条件テーブル	一致条件を選択するために使用されるテーブル。デフォルトでは [インタラクション] テーブルが選択されています。
一致条件	インタラクションをこのライブエージェント接続にルーティングするための条件。Condition Builder を使用して条件を追加します。条件で使用されるフィールドは、インタラクション テーブルからのものです。
スクリプト	このライブエージェント接続にルーティングされるインタラクションの条件を指定する JavaScript スクリプト。スクリプトエディターで、条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンになっている場合にのみ有効になります。
サブフロー	サブフローは、要求をセカンダリインスタンス要求形式に変換し、要求をセカンダリインスタンスにルーティングします。**[VA API Bot Interconnect** 統合ハンドラー **(VA API Bot Interconnect Integration Handler)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [送信] をクリックします。

仮想エージェント **Bot Interconnect** を **ServiceNow** 仮想エージェント セカンダリボットでデバッグする

仮想エージェント Bot Interconnect と 仮想エージェント のセカンダリボット統合の、Flow Designer の実行をデバッグします。

始める前に

次のシステムプロパティを有効にします。

- *sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging* = true
- *glide.outbound_http_log.override* = true
- *glide.outbound_http_log.override.level* = all

詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Bot Interconnect インスタンスで、仮想エージェントで作成したシェルトピックを変更します。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

   b. 前のステップで作成したシェルトピックを開きます。

   c. [フロー] タブで、[Bot Interconnect のトピックブロック (Bot Interconnect Topic Block)] を選択します。

   d. [追加のパラメーター (文字列)] フィールドで、スクリプトアイコン ( ) をクリックし、次のコードを追加します。

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [保存] をクリックします。

f. トピックを保存します。

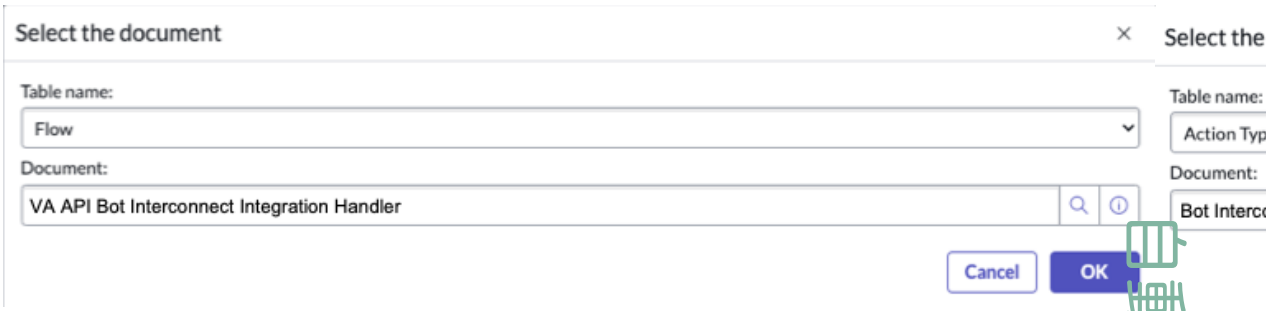
2. フローデザイナー で実行コンテキストのデバッグを有効化します。

a. 移動先 すべて > プロセス自動化 > プロセスオートメーションデザイナー > フロー管理 > 設定.

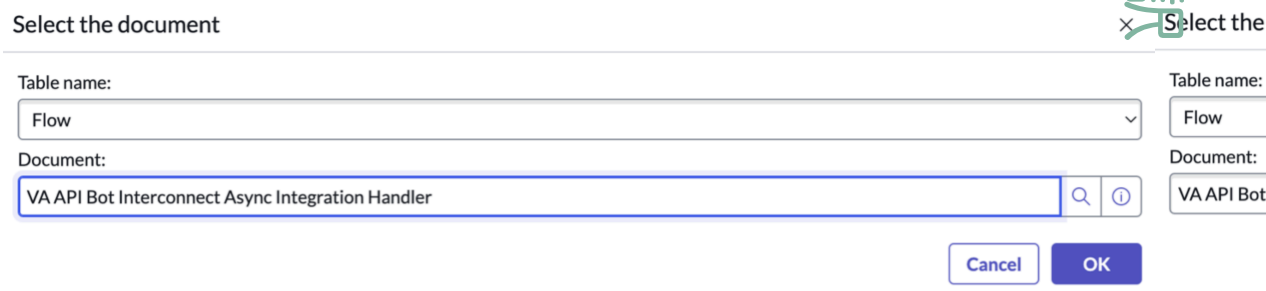
b. [設定] ページで、[新規] をクリックします。

c. [フロー/サブフロー/アクション] フィールドで、[検索] アイコン ( ) をクリックします。

d. [ドキュメントを選択] フォームのフィールドに入力します。
セカンダリボットが同期モードの場合は、次の Flow Designer ドキュメント設定を追加します。



セカンダリボットが非同期モードの場合は、次の Flow Designer ドキュメント設定を追加します。



e. **[OK]** をクリックします。

f. **[Reporting]** フィールドで、[開発者トレース] を選択します。

g. [送信] をクリックします。

タスクの結果
デバッグのための追加のログと フローデザイナー の実行を表示できます。

仮想エージェント のローカライズオプション

ServiceNow プラットフォームは、言語やロケールに関係なく、国際的な 仮想エージェント ユーザーにサービスを提供するためのいくつかの方法を提供します。会話を専門的にローカライズするか、動的機械翻訳を使用するか、その 2 つを組み合わせます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

直接的かつ動的な言語サポート

チャット対象者が多様な場合は、可能な限りそれぞれの言語でサポートする必要があります。1 つのオプションは、トピックを目的の言語に翻訳できるリンギストを使用して、専門的にすべてをローカライズすることです。このオプションはユーザーに最高の結果をもたらしますが、多くの場合、最もコストがかかります。利用可能なもう 1 つのオプションは、言語検出と動的機械翻訳を組み合わせて使用することです。翻訳されたトピックとモデルを使用する代わりに、Dynamic Translation はサードパーティの機械翻訳に接続します。会話中に、ユーザーの発言と応答がインスタンスのプライマリ言語に翻訳され、すべての結果がセッションのユーザーの言語に翻訳されます。次のリストに示すように、すべてのオプションに長所と短所があります。機械翻訳をアクティブ化する前に、コストとメリットを慎重に比較検討し、展開目標に合わせて適切な期待を設定する必要があります。

直接言語サポート (プロフェッショナルローカライズ)

直接言語戦略では、プロのリンギストがエンティティ、インテント、文字列、キーワード、および語彙を構成し、ユーザーの発言を構成されたコンテンツと照らし合わせるために使われます。プロが会話の内容と直接一致する翻訳を提供するため、翻訳されたコンテンツの精度が高くなります。翻訳自体に加えて、プロは NLU 語彙機能 を使用して、ユーザーの単語やフレーズを詳しく定義できます。たとえば、MS などの頭字語を入力すると、Microsoft 語彙アイテムとして定義できます。

プロの翻訳は 仮想エージェントデザイナー に直接実装されます。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

プロのリンギストの翻訳と対応する **ServiceNow** 言語プラグインの使用

利点	制約
• より正確な翻訳 • サポートされている言語の場合、NLU インテントとエンティティはローカライズされる	• 構築し、維持するのにより多くのリソースが必要 • 完了するのにより長い時間がかかる • 実装コストが高い • 5 つの言語で NLU インテントとエンティティをサポート • 12 の言語で NLU インテントのみをサポート • 範囲が拡大されると、通常、拡張できない • 簡単には拡張できない 詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。

動的言語検出と機械翻訳

動的機械翻訳は、すべてのコンテンツをリアルタイムで翻訳する翻訳サービスに依存しています。翻訳の精度は翻訳サービスに依存します。翻訳サービスでは、通常、会話または文のコンテキストに基づいて単語を翻訳しますが、使用するアルゴリズムに対して最低限のコンテキストしか提供されない場合があります。この場合、精度が低下する可能性があります。翻訳から単語を除外したり、特定の同義語に語彙を関連付けたりする機能については、翻訳サービスプロバイダーにお問い合わせください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされている **ServiceNow** 言語プラグインでの動的翻訳の使用

利点	制約
• 実装コストの削減 • 完了時間の短縮 • 人によるメンテナンスの削減 • ServiceNow は、基本的な翻訳を含む 22 言語のプラグインを提供	• 制限されたスケーラビリティ • 制限された拡張性 • 5 つの言語で NLU インテントとエンティティをサポート • 12 の言語で NLU インテントのみをサポート 詳細については、「NLU サービスの言語サポート」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームでサポートされていない言語の動的機械翻訳では範囲が指定されますが、ユーザーエクスペリエンスの品質が低下する可能性があります。

サポートされていない言語での動的翻訳の使用

利点	制約
• 実装コストの削減 • 完了時間の短縮 • 人によるメンテナンスの削減 • 多数の言語をサポート • 高い拡張性 • 高度に拡張可能	• ユーザーエクスペリエンスが異なる可能性がある • 誤訳の可能性があるためユーザーに提供する成果が下がる可能性がある

複数言語展開戦略

ユーザーベースのニーズに応じて、ユーザーエクスペリエンスとアクセスの両方を最大化するためのソリューションを組み合わせることができます。たとえば、優先言語を専門的にローカライズし、他の言語を動的に翻訳することができます。たとえば、6 言語の話者がユーザーの 95% を占める場合、リンギストにより 6 言語に翻訳することができます。残りの 5% には 動的翻訳 を使用することができます。

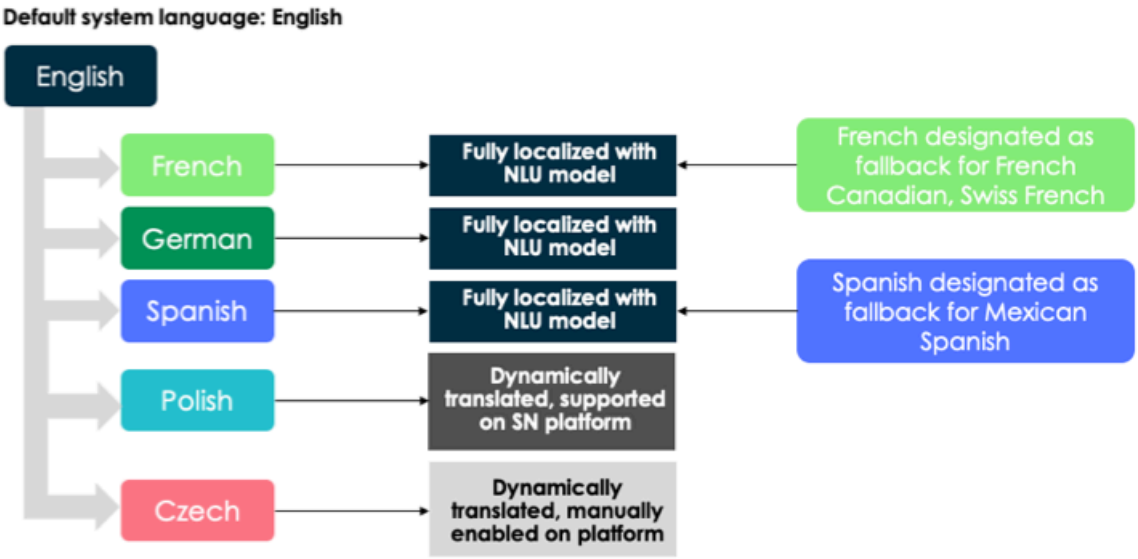
翻訳された言語を代替言語として指定することで、ロケールのサポートを有効にすることもできます。たとえば、メキシコにいるスペイン語のユーザーをサポートするには、そのロケールの代替言語としてスペイン語を指定します。

次の例では、NLU モデル、インテント、およびエンティティを含む、フランス語、ドイツ語、およびスペイン語が専門的にローカライズされています。このローカライズされたコンテンツは、最高のユーザーエクスペリエンスを提供します。ポーランド語は ServiceNow プラットフォームの言語としてサポートされており、プラグインをインストールしてアクティブ化すると、翻訳されたコンテンツが含まれます。この架空のシナリオでは、ポーランド語のコンテンツが占める割合が低いため、ポーランド語のコンテンツを動的に翻訳するようビジネス上の決定が行われました。NLU モデルはローカライズされていないため、このエクスペリエンスの品質は異なる場合があります。代わりに、発言は英語に動的に翻訳され、NLU トピック検出は英語モデルで実行されます。チェコ語は現在 ServiceNow プラットフォームでサポートされていないため、動的な機械翻訳が唯一のオプショ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンです。管理者は、言語としてチェコ語を追加し、仮想エージェント の言語に対して 動的翻訳 を有効にすることができます。

言語サポート戦略の例



ローカライズインサイト

仮想エージェントデザイナー ページから動的翻訳とローカライズインサイトを表示できます。移動先すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[ローカリゼーション インサイト] をクリックします。

詳細については、「ローカライズインサイトダッシュボード」を参照してください。

仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用

仮想エージェント の言語検出と機械翻訳の組み合わせを有効にすることで、多様なユーザーのチャットエクスペリエンスが向上します。ロケールの代替言語を指定したり、専門的にローカライズされていない言語や NLU トピック検出でサポートされていない言語を動的に翻訳したりすることができます。

チャットユーザーは、優先言語でより快適に会話できます。たとえば、仮想エージェント は、ユーザープロファイルで指定された優先言語でユーザーに挨拶します。ただし、ユーザーが別の言語で発言を入力すると、仮想エージェント は変更を検出し、代わりにその言語で会話を続行するように提案できます。ただし、多くの場合、特にゲストユーザーの場合、ユーザーはセッション言語を制御できません。このため、特に一部の言語にローカライズされていない会話がある場合、言語検出と動的機械翻訳でチャットエクスペリエンスを改善することができます。たとえば、日常的にスペイン語とフランス語にローカライズしている組織が、オランダ語とデンマーク語もサポートしたい場合があります。これらの言語の ServiceNow インスタンスで 動的翻訳 を有効にできます。

言語検出を使用して、カスタム言語コードまたはロケール固有の言語コードをサポートすることもできます。たとえば、NLU トピック検出はメキシコスペイン語 (es-mx) をサポートしていませんが、スペイン語 (es) はサポートしています。メキシコスペイン語の代替言語としてスペイン語を指定すると、ユーザーに優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

動的翻訳 で言語が有効にされている場合、仮想エージェント はすべてのプラットフォーム翻訳を無視し、代わりに構成された機械翻訳サービスを使用します。一部の会話が専門的に翻訳されている場合、その特定の言語の動的翻訳を無効にする必要があります。NLU モデル、キーワード、およびトピックのプロの翻訳は、機械翻訳よりも正確で品質が高い可能性があります。仮想エージェント の会話のローカライズの詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローカライズプロセスでも 動的翻訳 を使用できます。プロのリンギストにより会話をローカライズしている場合は、一部のトピックと文字列を未翻訳のままにして、動的翻訳 を有効にすることができます。その言語での展開が完了したら、プロの翻訳の方が正確である可能性が高いため、動的翻訳を無効にすることができます。

「Virtual Agent Academy: Dynamically translate languages in Virtual Agent (仮想エージェントアカデミー：仮想エージェントで言語を動的に翻訳する方法)」 仮想エージェンで Dynamic Translation を使用するデモについては、このビデオをご覧ください。

注:
動的翻訳 とは別に言語検出を使用できます。

仮想エージェント での言語検出および 動的翻訳

他の言語の 仮想エージェント の言語検出と 動的翻訳 を有効にすると、さまざまな多様なユーザーが 仮想エージェント チャット環境にアクセスできるようになります。

インスタンスのデフォルトのシステム言語は、仮想エージェント のデフォルト言語と同じです。NLU が有効にされている場合は、NLU モデルのプライマリ言語でもあります。ユーザーがシステム言語として認識されない発言を入力した場合、結果はその言語の構成によって異なります。

言語検出および 動的翻訳 プロセス

言語の構成	仮想エージェント の結果
言語検出と動的翻訳が未構成	ローカライズされていない会話では、デフォルトのシステム言語がトピックとトピックの検出に使用されます。
言語検出は有効、動的翻訳は無効	検出された言語が代替言語で設定されたロケールまたは他の言語コードである場合、仮想エージェント は会話を代替言語に切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。 たとえば、検出された言語がメキシコスペイン語 (mx-es) で、代替言語としてスペイン語 (es) が指定されている場合、仮想エージェント は「会話をスペイン語に切り替えますか？」と尋ねます。([はい]/[いいえ]) ユーザーが [はい] を選択すると、代替言語がトピックの検出と表示に使用されます。これは会話が終了するまで続きます。 ユーザーが [いいえ] を選択すると、会話中に 仮想エージェント が再度表示されることはありません。
言語検出および動的翻訳は有効	検出された言語が 仮想エージェント の [チャット設定]で動的翻訳に対して有効にされている場合、仮想エージェント は会話を優先言語に切り替えるかどうかをユーザーに尋ねます。 例：会話をデンマーク語に切り替えますか？([はい]/[いいえ]) ユーザーが [はい] を選択すると、発言は 仮想エージェント のデフォルト言語に翻訳されます。このプロセスでは、動的翻訳 で構成された機械翻訳ソフトウェアを使用します。トピックの検出は、キーワードであるか NLU であるかにかかわらず、デフォルトの言語で行われます。一致するトピックはすべて、ユーザーの会話の言語に動的に翻訳されて表示されます。仮想エージェント は、ユーザーがその言語で発言の入力を続けることを想定し、その

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出および 動的翻訳 プロセス (続く)

言語の構成	仮想エージェント の結果
	言語での表示を続けます。会話が終了すると、仮想エージェント は次のセッションでデフォルトの言語を使用します。 ユーザーが [いいえ] を選択すると、会話中に 仮想エージェント が再度表示されることはありません。

仮想エージェント による異なる言語の発言の検出

言語検出と動的機械翻訳のプロセスは、次の原則に従って動作します。

- 言語検出は会話ごとに 1 回のみ発生します。

  ユーザーが会話の途中で言語を変更しようとすると、仮想エージェント は「理解できませんでした」というメッセージを返します。

- 会話がクローズされると、次のセッションでプライマリ言語が復元されます。
- ユーザーの検出言語がプライマリ言語と同じ場合、ユーザーは言語を切り替えるように要求されません。
- ユーザーの検出言語に代替言語が指定されておらず、動的翻訳が有効にされていない場合、会話はプライマリ言語で続行されます。
- ユーザーの検出言語がインスタンスで有効にされていない場合、会話はプライマリ言語で続行されます。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

注:
AI 検索 の結果は翻訳されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的翻訳 および エージェントチャット

動的翻訳 が 仮想エージェント で有効にされているけれども、エージェントチャット でオフにされている場合、ユーザーに表示される内容はライブエージェントに表示されます。ユーザーが別の言語で会話を開始し、プロンプトで切り替えることを選択した場合、ライブエージェントにはユーザーが選択した言語で会話が表示されます。そのため、エージェントと顧客の両方が混乱する可能性があります。この問題を解決するには、エージェントチャット でも 動的翻訳 をオンにすることを検討してください。詳細については、「エージェントチャットの動的翻訳 の構成」を参照してください。

サポート対象の言語

より良い結果を得るには、動的翻訳を使用する言語ごとに ServiceNow 言語プラグインをインストールします。言語プラグインの詳細リストについては、「言語のアクティブ化」を参照してください。

ServiceNow プラットフォームで現在サポートされていない言語の動的翻訳を有効にすることができます。詳細については、「サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。

サポートされているチャネル

仮想エージェント の 動的翻訳 は、次のチャネルで現在サポートされています。

- ServiceNow Web クライアント
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

注:
仮想エージェント トピックテストウィンドウでは、Microsoft Teams または他のアダプターからのユーザーの発言が sysparm_search_text として識別される場合があります。動的翻訳 はこのコンテンツも翻訳します。

次のチャネルは 仮想エージェント の 動的翻訳 をサポートしていません。

- ServiceNow モバイルクライアント
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件

動的機械翻訳を有効にするには、ServiceNow® 言語プラグインと 動的翻訳 プラグインをインストールします。次に、インスタンスの 動的翻訳 を設定します。

言語の動的機械翻訳を有効にする前に、インスタンスに 動的翻訳 をインストールして設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 管理者として、次のプラグインをインストールします。
   - Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
   - 仮想エージェント の 動的翻訳 (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)

     注:
     このプラグインの値が **True** に設定されていることを確認してください。必要に応じて変更してください。

   - Dynamic Translation で展開する各言語の ServiceNow® 言語プラグイン。

     注:
     動的翻訳 の言語は sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent テーブルに格納されます。

   詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。
2. 仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化 (NLU トピック検出を使用している場合)。

   注:
   NLU 検出および検出値は sys_cs_general_settings テーブルに格納されます。Vancouver の時点では、ServiceNow NLU が利用可能な NLU ドライバーです。

プラグインがインストールされると、次の翻訳サービスプロバイダーが事前設定されます。

- Microsoft Azure
- Google 翻訳
- IBM Watson

他の翻訳サービスプロバイダーの設定

動的翻訳 アプリケーションで他の翻訳サービスプロバイダーを次のように設定できます。

1. 翻訳サービスプロバイダーと統合する。
2. Dynamic Translation で翻訳ツール構成を作成する。
3. (Optional) 言語コードマッピングを作成して、翻訳者の言語コードを ServiceNow® 言語コードにマップします。

次のステップ

動的翻訳 サービス統合資格情報の設定

動的翻訳 サービス統合資格情報の設定

翻訳サービスの資格情報と接続を設定します。

始める前に
仮想エージェントで Dynamic Translation を使用するための前提条件を満たします。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Translator サービスエイリアスの資格情報を作成します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - Microsoft Translation エイリアスの資格情報を作成します
   - IBMTranslation エイリアスの資格情報の作成
   - Google Translation エイリアスの資格情報を設定
2. Translator サービスエイリアスの接続を作成します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - Microsoft Translation エイリアスの接続を作成します
   - IBMTranslation エイリアスの接続を作成します
   - Google Translation エイリアスの接続属性を設定

次のタスク
動的翻訳 での翻訳サービスのアクティブ化

動的翻訳 での翻訳サービスのアクティブ化

優先する 動的翻訳 プロバイダーをアクティブ化し、翻訳と言語検出の両方のデフォルトサービスとしてマークします。

始める前に
仮想エージェントで Dynamic Translation を使用するための前提条件を満たします。

動的翻訳 サービス統合資格情報の設定。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Dynamic Translation** > 機械翻訳エンジン構成.
2. 翻訳サービスの名前を選択してレコードを開きます。
3. [翻訳ツール構成 (Translator Configuration)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [設定] タブで、[翻訳のデフォルトとしてマーク] を選択します。
5. [設定] タブで、[検出のデフォルトとしてマーク] を選択します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク
仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする

仮想エージェント で言語に 動的翻訳 を有効にする

仮想エージェント のチャット設定で 1 つ以上の言語に対して 動的翻訳 を有効にします。

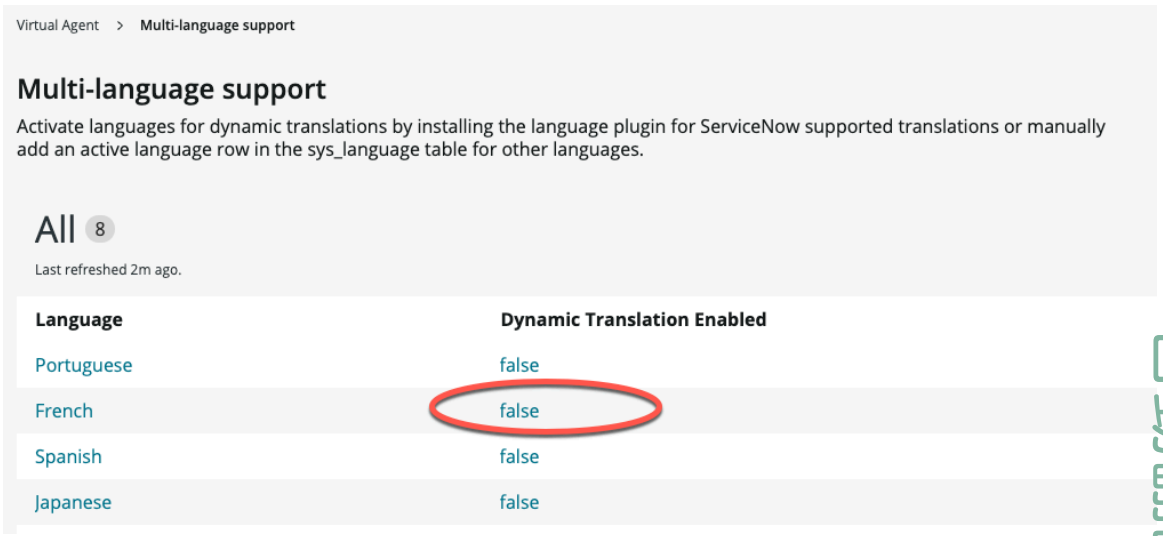
始める前に
「仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件」の説明に従って、動的翻訳 のプラグインをインストールして設定します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

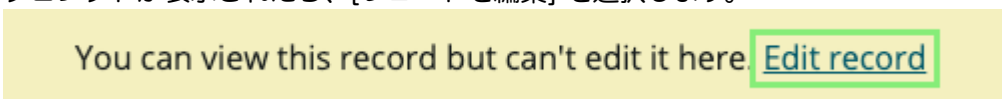
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. マルチ言語サポートカードで、次の操作を行います。
   a. [言語検出] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。
   b. [動的言語翻訳] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。
   c. [すべて表示] を選択します。
   [多言語サポート] ページが開きます。インスタンスにインストールされているすべての言語がリストされます。
4. **[Dynamic Translation** が有効] 列で、有効にする言語に **false** を選択します。



   a. プロンプトが表示されたら、[レコードを編集] を選択します。

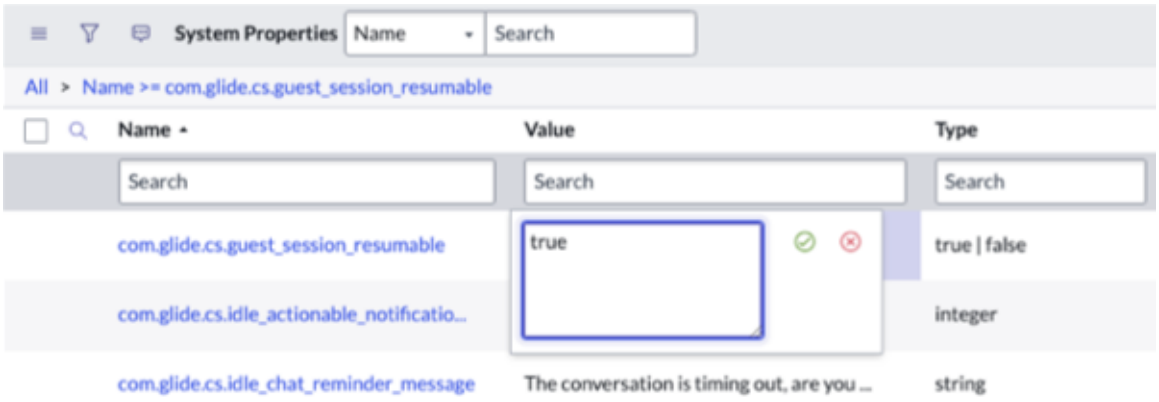


   b. **[Dynamic Translation** が有効] を選択します。
   c. [更新] を選択します。
   d. [多言語サポート] ページに戻り、有効にする他の言語でこれらのステップを繰り返します。
5. オプション: ゲストユーザーの言語検出を有効にします。
   このシステムプロパティが **off** に設定されている場合、動的翻訳 はゲストユーザーに対して機能しません。
   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
   b. [名前] フィールドで、*com.glide.cs.guest_session_resumable* を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [値] 列で、true に設定を変更します。



サポート対象外の言語に 動的翻訳 を有効にする

ServiceNow® プラットフォームは 22 の言語をサポートしていますが、仮想エージェント で追加の言語の動的機械翻訳を有効にすることができます。

始める前に

「仮想エージェント で 動的翻訳 を使用するための必須条件」の説明に従って、動的翻訳 のプラグインをインストールして設定します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

ServiceNow® プラットフォームにインストールされている任意の言語プラグインに対して 動的翻訳 を設定できます。インストールすると、仮想エージェント チャット設定のマルチ言語サポートカードで言語を設定できるようになります。プラグインのない言語をサポートする場合は、言語 [sys_language] テーブルに追加できます。追加すると、その言語の動的機械翻訳を有効にすることができます。

多言語サポートオプションとそのトレードオフの詳細については、「仮想エージェント のローカライズオプション」を参照してください。カスタムローカライズの詳細については、「カスタム翻訳」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動してから、フィルターで「sys_language」と入力します。
2. [言語] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	言語の名前とロケール (該当する場合)。例：スペイン語 (メキシコ)。
アクティブ	インスタンスで言語が有効にされていることを示すチェックボックス。
ID	言語の BCP 47 コード。例：**es-MX**。
テキストの向き	言語のテキストの方向。オプションは、[左から右] または [右から左] です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォールバック	翻訳が利用できない場合に使用される言語。NLU トピック検出を使用している場合は、言語プラグインをインスタンスにインストールし、NLU に対してアクティブ化する必要があります。 たとえば、言語がメキシコスペイン語の場合、代替言語としてスペイン語を指定できます。

4. [送信] をクリックします。
5. オプション: ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、仮想エージェント システムメッセージの一部を新しい言語に翻訳します。

   a. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_ui_message.list」と入力します。

   b. 次のキーを翻訳します。
   - 現在の会話を終了してもよろしいですか？
   - 新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください
   - 連絡先オプションを閉じる
   - [言語名] (たとえば、英語またはドイツ語)
   - 自動通知を無効化
   - 会話を終了
   - {0} を入力していることが検出されました。{0} で会話を続行しますか？☒
   - 数秒前
   - なし
   - 現在、利用できるチャットエージェントがありません
   - オプションを選択してください。
   - 要求を入力してください
   - ここに回答を入力してください
   - 送信
   - 新しい会話を開始
   - 入力を開始し 下記のトピックリストをフィルターする
   - サポートオプション
   - あり

   注:
   追加する言語でサポートされている代替言語を指定する場合は、[メッセージ] テーブルの [キー] を翻訳する必要はありません。たとえば、メキシコスペイン語を追加すると、代替言語としてスペイン語を指定できます。スペイン語の言語プラグインには、これらのメッセージの翻訳がすでに含まれています。詳細については、「ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する」を参照してください。

6. 言語が追加されたら、仮想エージェント設定でその言語の Dynamic Translation を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する

トピック、キーワード、および NLU 予測に使用する 仮想エージェント に代替言語を指定して、言語ロケールのサポートを提供します。たとえば、ServiceNow プラットフォームはメキシコスペイン語 (mx-es) をサポートしていませんが、スペイン語 (es) をサポートしています。これは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるための代替言語として指定できます。

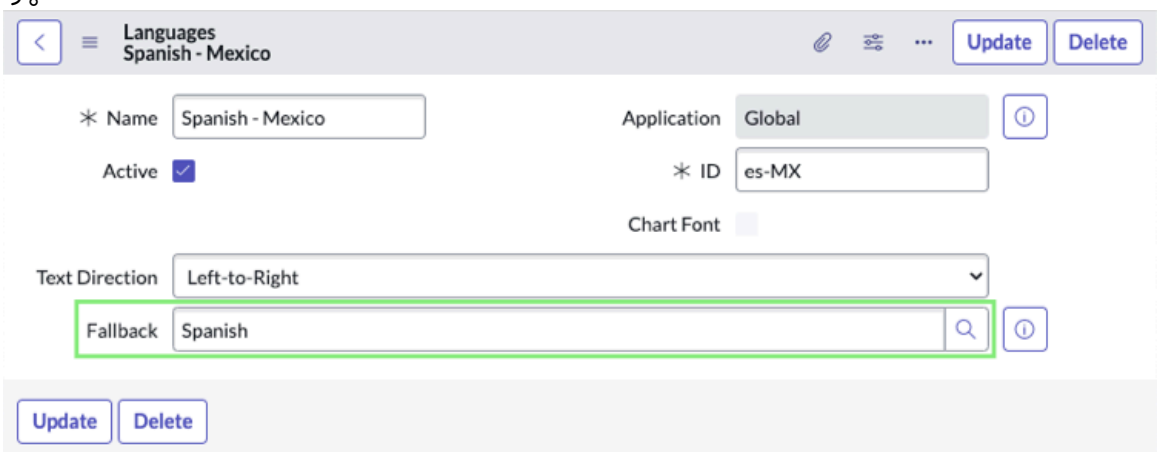
始める前に

代替言語プラグインがインスタンスにインストールされている必要があります。インストールすると、言語 [sys_language] テーブルで使用できるようになります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] を選択します。
3. 多言語サポートカードで、[言語検出] 切り替えスイッチをスライドして有効にします。
4. [すべて表示] を選択します。
5. 言語の名前を選択してレコードを開きます。
6. ページ上部の [レコードを編集] を選択します。
7. [フォールバック] フィールドで、検索アイコン (🔍) をクリックし、利用可能な言語を選択します。



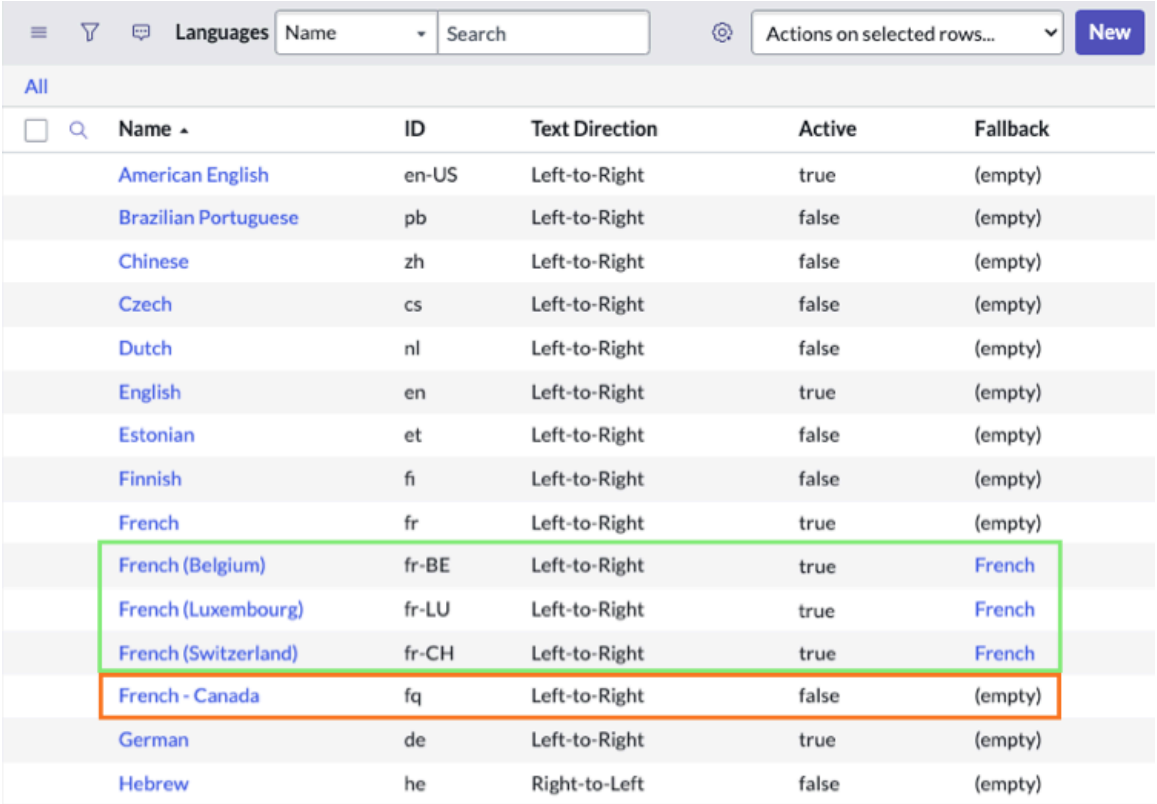
8. [更新] をクリックします。

タスクの結果

カスタムロケールは、代替言語と一緒に言語 [sys_language] テーブルに表示されます。言語コード (ID) は、仮想エージェント が検出できる言語を示します。次の例では、3 つのフランス語ロケールがフランス語を代替言語として使用しています。フランス語 (カナダ) のみが未構成のままになっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Languages | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

仮想エージェントの会話のローカライズ

ServiceNow プラットフォームには、ニーズに応じて、仮想エージェントの会話をローカライズする方法が複数用意されています。ローカリゼーションフレームワーク を使用して、機械翻訳、サードパーティプロバイダー、またはその両方を使用しているかにかかわらず、翻訳プロセスのすべての要素を管理します。

仮想エージェントトピックの翻訳プロセスを標準化して追跡するには、ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用します。このフレームワークを使用すると、会話を翻訳するためのビジネスプロセスを定義できます。これを使用して、以下を設定します。

- ローカライズ要求の履行方法。

  オプションには、機械翻訳、翻訳管理システム (TMS)、ファイルのエクスポートとインポートが含まれます。

- プロセスの各ステップの責任者。

  仮想エージェントは以下のロールを使用します。

  - ローカライズ要求者
  - ローカライズ履行者
  - ローカライズエディター

- プロセスのビジネスルール：
  - 自動翻訳と公開
  - 翻訳と公開に必要な承認

詳細については、「Localization Framework」を参照してください。ローカライズロールの詳細については、「仮想エージェントのローカライズロール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックのローカライズ

ローカライズのプロセスフローは、トピックに使用しているトピック検出の方法によって異なります。トピック検出には、主に次の 2 つのタイプがあります。

- キーワードトピック検出

  ローカリゼーションフレームワーク を使用すると、チャット会話およびトピックに関連付けられたキーワードが翻訳されます。

- 自然言語理解 (NLU) (NLU) トピック検出

  トピックで NLU を使用する場合は、トピックとモデルグループの両方をローカライズする必要があります。仮想エージェントデザイナーから翻訳を要求すると、トピックとオプションのキーワードが翻訳されます。NLU ワークベンチ からモデルグループの翻訳を要求する必要があります。そのプロセスの詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。

  トピックとセカンダリモデルがローカライズされたら、公開する前にモデルをトピックにマップすることが必要になる場合があります。

必須条件

重要:
現在、トピックテキストやボット応答などの翻訳可能な文字列には埋め込み引用符を含めることはできません。埋め込み引用符を含む文字列はローカライズできません。

翻訳の管理を開始する前に、次のことを行います。

- サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。

  ローカリゼーションフレームワーク もデフォルトでインストールされます。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

- ローカリゼーションフレームワーク で使用する翻訳モードを構成します。

  機械翻訳、翻訳管理システム (TMS)、またはメールでの送信を構成できます。詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

- 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用している場合は、仮想エージェント設定で言語を有効にします。

  詳細については、「仮想エージェント設定での NLU 言語の有効化」を参照してください。

- 必要に応じて、NLU モデルグループにセカンダリ言語を追加します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。
- チームメンバーグループにローカライズロールをアサインします。

  ユーザーには、翻訳プロセスの責任に基づいて異なるロールがアサインされます。詳細については、「仮想エージェントのローカライズロール」を参照してください。

モデル別の言語の管理

インスタンスで NLU が有効になっている場合は、モデルおよび言語別に翻訳を表示および管理できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[言語の管理] をクリックします。モデルと言語を選択すると、次のことができます。

- 翻訳ステータスの表示
- 翻訳の要求

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 翻訳の表示または編集
- 翻訳のテスト

[NLU 翻訳を管理] をクリックすると、NLU ワークベンチ のモデル管理ページに簡単にアクセスできます。

詳細については、「NLU トピック検出を使用する仮想エージェントトピックのローカライズ」を参照してください。

仮想エージェント設定での **NLU** 言語の有効化

言語固有の NLU モデルを使用する場合は、インストールされている言語を [サポートされている NLU 言語] リストで有効にする必要があります。[有効] 列に true が表示されている場合、言語は有効です。英語はデフォルトで有効になっています。

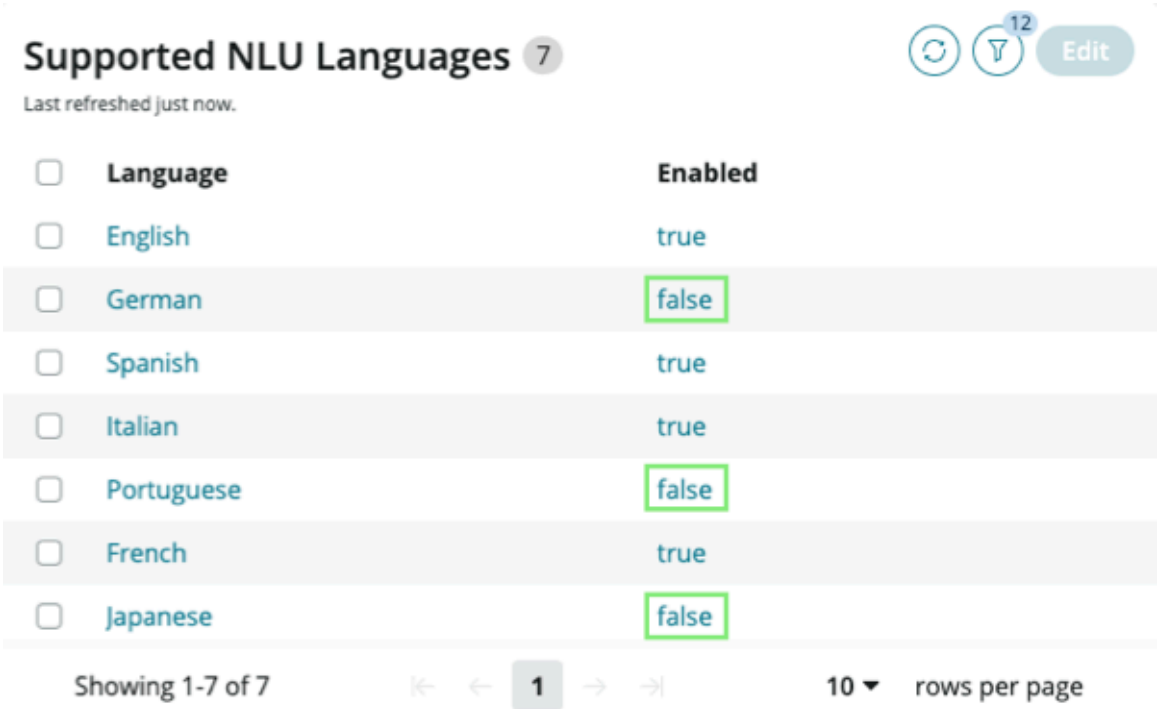
始める前に

サポートする言語ごとに ServiceNow プラグインをアクティブ化します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. [Natural Language Understanding (NLU)] で、[ビューの設定 **(View settings)]** をクリックします。
4. [サポートされている NLU 言語] リストで言語を検索します。
5. 言語の [有効] 列に **false** と表示されている場合は、リンクを選択して言語の NLU プロパティを開きます。
   たとえば、次の画像では、ドイツ語、ポルトガル語、および日本語が有効にされていません。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [有効] チェック ボックスをオンにします。
7. [保存] をクリックします。

キーワードトピック検出を使用する仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、仮想エージェントの会話とキーワードをローカライズするプロセスを管理します。

始める前に

仮想エージェントのコンポーネントを翻訳するための前提条件を確認します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

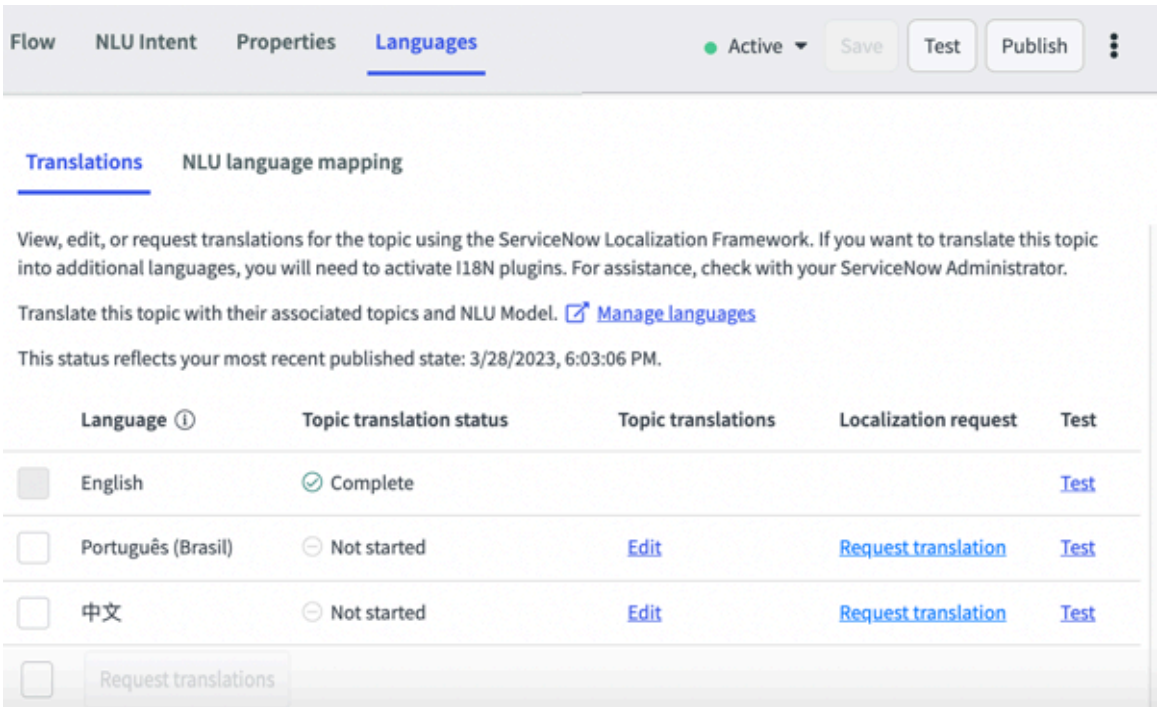
仮想エージェントトピックが公開され、希望どおりの方法で実行されていることを確認します。ローカライズに送信する前に調整を行います。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. 翻訳するトピックを開きます。
3. [言語] タブをクリックします。
   インストールされアクティブ化されている言語のみが表示されます。ローカライズプラグインをアクティブ化する方法については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

   注:
   Now Platform は、インターフェイス機能と構築済みトピックの翻訳を提供します。そのため、一部のトピックでは、言語が部分的に翻訳されたものとして表示されることがあります。



4. 次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次のようにして翻訳を要求します。

  a. 該当するチェックボックスをオンにして、[翻訳を要求] をクリックします。

  b. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。

  翻訳レコードが作成され、翻訳ステータスが [処理中 **(In progress)]** に変更されます。翻訳タスクは、ローカライズ履行者ロールを持つユーザーにアサインされます。ローカリゼーション フレームワーク の履行プロセスの詳細については、「ローカライズタスクの実行」を参照してください。

- で翻訳を直接編集 仮想エージェントデザイナー.

タスクの結果

翻訳が完了すると、仮想エージェント管理者は、トピックの [言語 (Languages)] タブまたは [言語を管理 (Manage languages)] ページから、翻訳を表示、ロック解除、または編集できます。

翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。

NLU トピック検出を使用する仮想エージェントトピックのローカライズ

ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク を使用して、自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用する仮想エージェントの会話をローカライズするプロセスを管理します。

始める前に

仮想エージェントのコンポーネントを翻訳するための前提条件を確認します。詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。

仮想エージェントトピックが公開され、希望どおりの方法で実行されていることを確認します。ローカライズに送信する前に調整を行います。

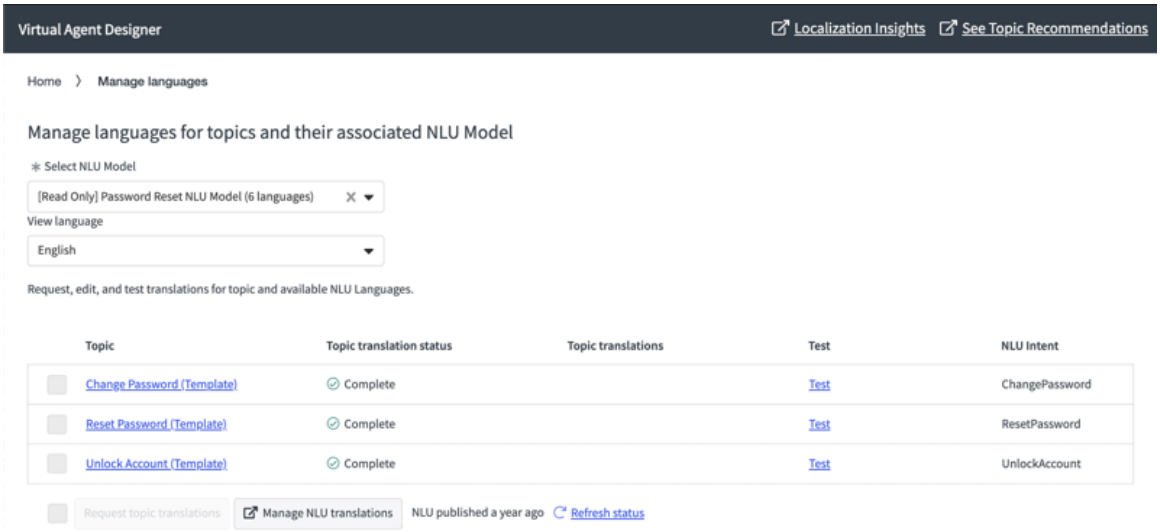
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [言語を管理] をクリックします。
3. **[NLU** モデルを選択] リストで、管理するモデルグループを選択します。
   トピックにマップされたインテントがページに表示されます。
4. [言語を表示] リストで、言語を選択します。
   選択した言語での各トピックの翻訳ステータスがページに表示されます。トピック名を選択して 仮想エージェントデザイナー でトピックを開いたり、翻訳を表示または編集したり、翻訳されたコンテンツをテストしたりできます。[トピックの翻訳ステータス] 列には、ローカライズプロセスにおけるトピックの現在のステータスが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[言語を管理] ページ



[トピックの翻訳ステータス] 列に [公開が必要] と表示されている場合は、翻訳のために送信する前にトピックを公開する必要があります。

> **注:**
> Now Platform は、インターフェイス機能と構築済みトピックの翻訳を提供します。そのため、一部のトピックでは、言語が部分的に翻訳されたものとして表示されることがあります。

5. 次のいずれかの操作を行います。

- 翻訳するトピックのチェックボックスをオンにして、[トピックの翻訳を要求] をクリックします。プロンプトが表示されたら、選択を確定します。

  翻訳レコードが作成され、翻訳ステータスが [処理中 **(In progress)]** に変更されます。翻訳タスクは、ローカライズ履行者ロールを持つユーザーにアサインされます。ローカリゼーションフレームワーク の履行プロセスの詳細については、「ローカライズタスクの実行」を参照してください。

  > **注:**
  > トピックが既にローカライズされている場合、対応するチェックボックスは使用できません。

- 翻訳を直接編集します。

6. [NLU 翻訳を管理] をクリックします。
モデルが NLU ワークベンチ で開きます。モデルグループの翻訳を要求します。詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。

タスクの結果

翻訳が完了すると、仮想エージェント管理者は、トピックの [言語 (Languages)] タブまたは [言語を管理 (Manage languages)] ページから、翻訳を表示、ロック解除、または編集できます。

翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。ただし、モデルグループも翻訳して公開するまで、言語固有のインテントマッチングは利用できません。

次のタスク

場合によっては 、トピックをセカンダリモデルまたは言語固有のモデルにマップすることも必要になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳が完了したら、ローカライズされた NLU モデルをテストできます。

セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ

仮想エージェントトピックをモデルグループのセカンダリモデルにマップするか、またはサポートされている各言語のスタンドアロンの単一言語 NLU モデルにマップします。

始める前に

ServiceNow NLU を使用している場合は、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を確認して、NLU モデルグループについて理解してください。

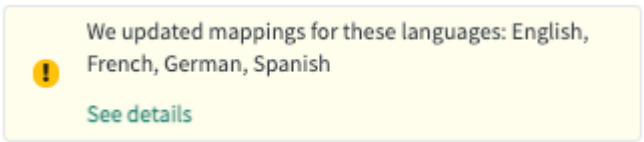
必要に応じて、 NLU ワークベンチ のモデルグループにセカンダリ言語を追加して、モデルの言語固有のバージョンを作成します。詳細については、「Multilingual model management (多言語モデルの管理)」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

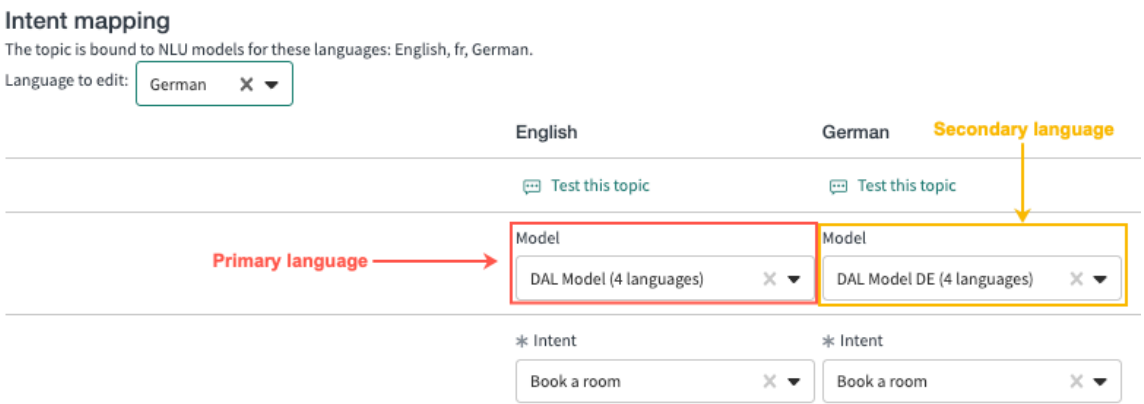
このタスクについて

別のモデルグループの一部である言語のセカンダリモデルを選択すると、トピック全体のマッピングが変更されます。セカンダリモデルは、プライマリ言語と同じモデルグループの一部である必要があります。セカンダリ言語がモデル内の唯一の言語である場合 (したがってプライマリ言語である場合)、セカンダリ言語に対して別のモデルとインテントを選択できます。

モデルグループマッピングの更新を知らせるメッセージ



プライマリ言語とセカンダリ言語を持つモデルグループにマップされたトピック



詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

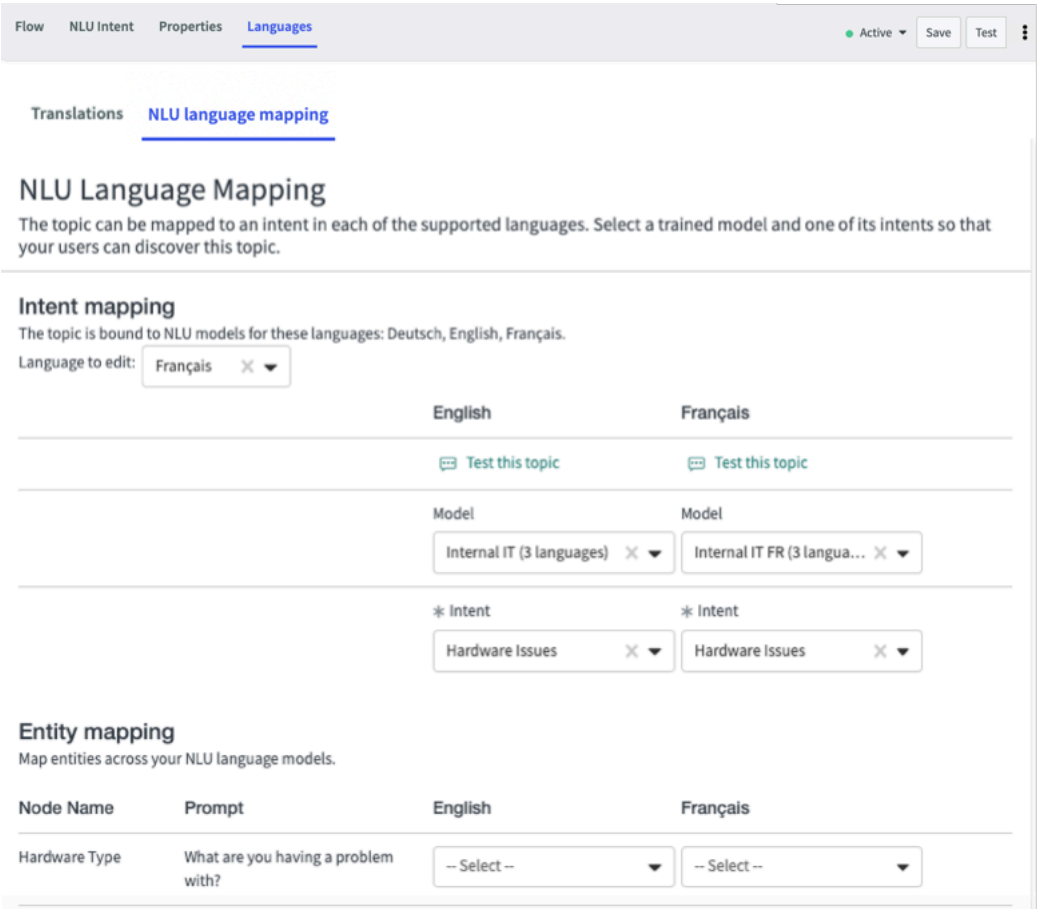
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、トピックを開きます。
2. [言語] タブを開き、**[NLU** 言語マッピング] タブを選択します。
   最初の列は、現在のセッション言語に基づく NLU マッピングです。たとえば、英語を使用している場合、最初の列は [英語] です。
3. [編集する言語] リストで、マップする言語を選択します。
   一覧表示される言語は、仮想エージェントの設定で有効にした NLU 言語に基づいています。言語を選択すると、[インテントマッピング] セクションと、該当する場合は [エンティティマッピング]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションに列が表示されます。たとえば、[フランス語] を選択すると、[フランス語] 列が表示されます。



4. [インテントマッピング] セクションを更新します。
   a. [モデル] 行で、選択した言語の NLU モデルを選択します。
   b. [インテント] 行で、選択した言語の NLU インテントを選択します。
5. 該当する場合は、[エンティティマッピング] セクションを更新します。
   言語ごとに、モデルのエンティティをトピックの入力ノードにマップします。会話では、これらのノードにエンティティ値が自動的に入力されます。
6. [保存] をクリックします。

次のタスク

トピックと NLU モデルの翻訳のテスト

トピックと **NLU** モデルの翻訳のテスト

翻訳された仮想エージェントトピックとローカライズされた NLU モデルをテストして、会話で想定どおりに機能することを確認します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

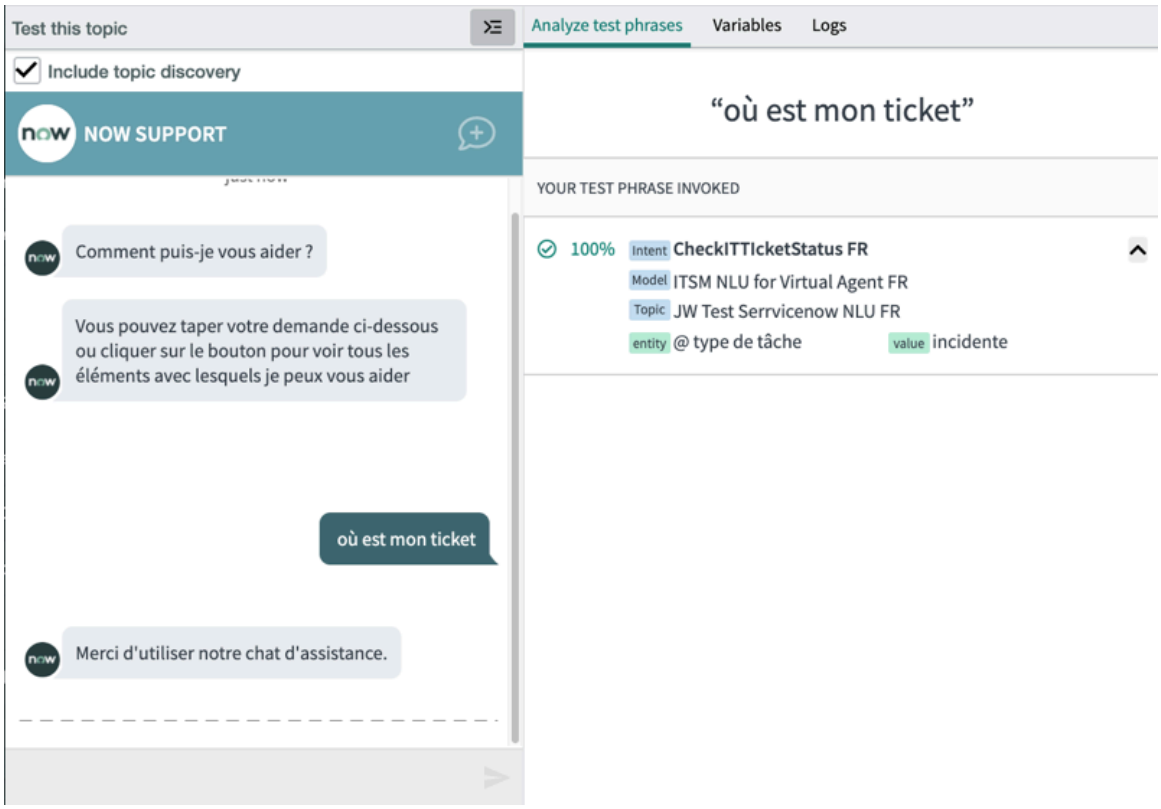
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [言語を管理] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. **[NLU** モデルを選択] リストで、テストするモデルグループを選択します。
4. [言語を表示] リストで、言語を選択します。
5. インテントの [テスト] 列で、[テスト] をクリックします。
6. 表示されたテストウィンドウで会話を実行し、[テスト] タブで結果を確認します。
   チャットテストウィンドウの使用の詳細については、「/キーワードトピックのテストNLU」を参照してください。

   Example
   次の画像は、フランス語の翻訳をテストする方法を示しています。



7. ウィンドウを閉じてテストを終了します。

次のタスク
テスト結果を使用して、必要に応じてトピックを変更します。トピックと NLU 言語マッピングを調整しながらテストを続行します。

トピックの準備ができたら、トピックを公開してユーザーが利用できるようにします。NLU マッピングのすべてまたは一部を公開できます。トピックの公開の詳細については、「仮想エージェントトピックを公開する」を参照してください。

ヒント:
[言語を管理] ページおよび仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページからローカライズインサイトを表示できます。移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[ローカリゼーション インサイト] をクリックします。

仮想エージェントトピックの翻訳の編集

仮想エージェントの管理者ユーザーは、翻訳を仮想エージェントデザイナーで直接編集および公開できます。

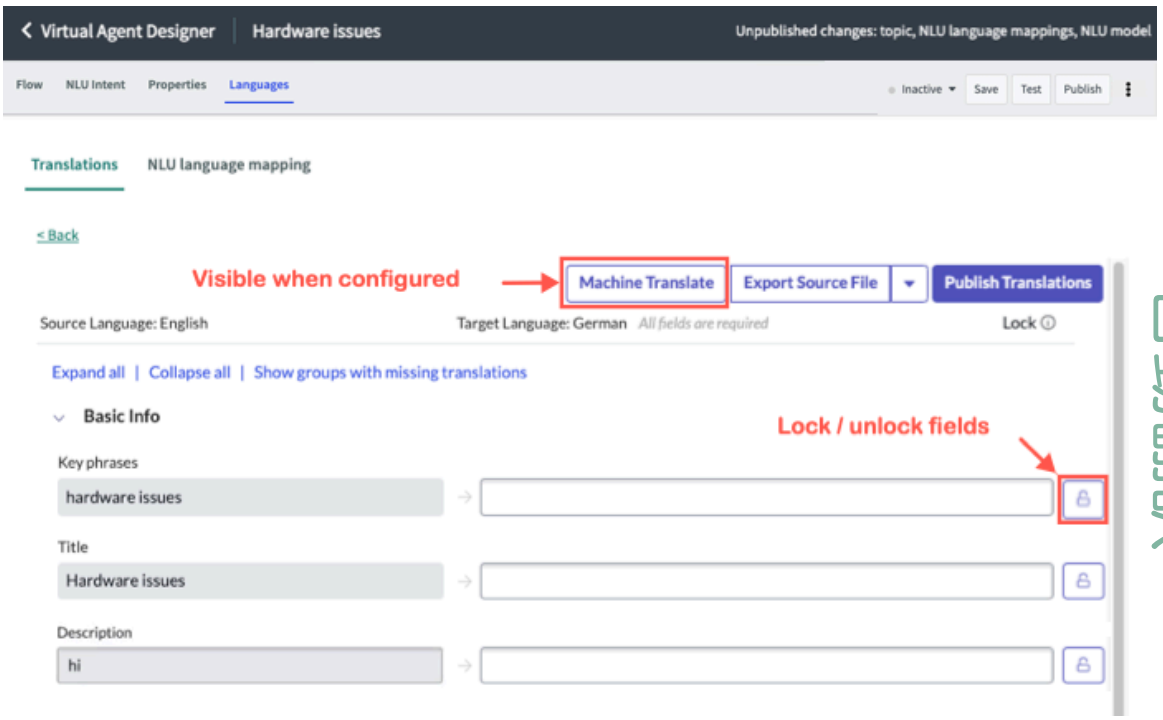
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、公開されたトピックを開き、[言語] タブをクリックします。
   - (NLU のみ)移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナーをクリックし、[言語の管理] をクリックして、モデルと言語を選択します。
2. [トピックの翻訳] 列で、[編集] をクリックします。

   Example
   [翻訳を編集 (Edit Translations)] フォームが開きます。



3. [翻訳を編集 (Edit Translations)] フォームで、次の操作を行うことができます。
   - フィールドのロックを解除して、フォームに翻訳を直接入力します。
   - ローカリゼーションフレームワーク で構成されている場合は、機械翻訳を使用してフィールドに入力します。

     機械翻訳を設定する方法については、「翻訳ツール構成を作成」を参照してください。
   - 翻訳用に第三者に送信するファイルをエクスポートします。

     [ソースファイルをエクスポート] をクリックし、ファイルタイプを選択します。[ファイルをエクスポート] をクリックすると、ダウンロードが開始されます。
   - 翻訳サービスから受け取った翻訳済みファイルをインポートします。

     [ソースファイルをエクスポート] リストから、[翻訳ファイルをインポート] を選択します。
4. 翻訳を公開する準備ができたら、[翻訳を公開] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
翻訳が公開されると、キーワードを動的に使用する仮想エージェントトピックで利用できるようになります。

トピックで Natural Language Understanding (NLU) を使用する場合は、ローカライズされたモデルをトレーニングします。それらをトピックにマップする必要がある場合もあります。次に、ローカライズされたモデルをテストして公開し、ネイティブスピーカーがローカライズされたインテントにアクセスできることを確認します。詳細については、「セカンダリ NLU モデルへのトピックのマップ」と「トピックと NLU モデルの翻訳のテスト」を参照してください。

複数のトピックの一括翻訳の要求

複数のモデル間で一度に多数の仮想エージェントトピックを翻訳する必要がある場合は、[sys_cs_topic] テーブルリストビューを使用して翻訳を要求できます。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_topic.**リスト.
2. 翻訳するトピックレコードを選択します。
3. ページの下部にある [選択した行のアクション] リストで、[翻訳を要求] を選択します。
4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、言語を選択します。

   ローカリゼーションフレームワーク にインストールされアクティブ化されている言語のみが表示されます。ローカライズプラグインをアクティブ化する方法については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

ローカライズのための仮想エージェントの会話の作成

仮想エージェントスクリプトでローカライズメソッドを使用してコンテンツを翻訳できるようにします。ローカライズ メソッドは、翻訳が見つからない場合に元のテキストを表示するように設計されています。これらのメソッドは、翻訳が作成される前にコードに適用できます。

メッセージコンテンツのローカライズ方法

gs.getMessageLang メソッドにより、現在のユーザー向けに選択された言語のテキストの翻訳バージョンが、メッセージ テーブル [sys_ui_message] でチェックされます。翻訳済みバージョンが見つからない場合は、デフォルト言語 (英語) が返されます。

このコードでは、first_name 変数の値が動的に追加された挨拶が出力されます。

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

次の例は、同じコードがローカライズのために書き直されたことを示しています。

```
(function execute() {
       return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

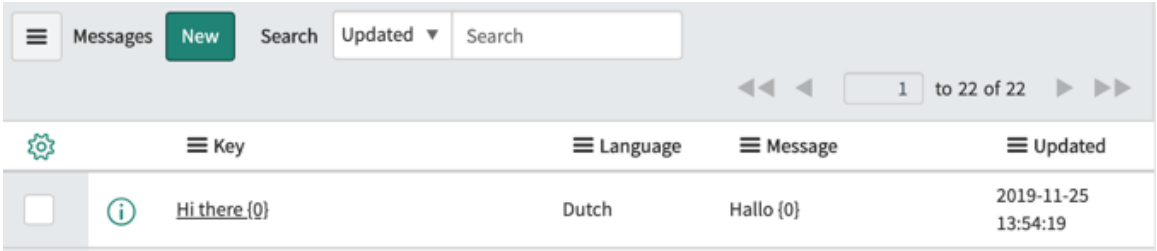
2 番目の例では、gs.getMessageLang メソッドを使用しています。テキストは前の例と同じですが、形式が変更されています。かっこ内の数字は変数 [vaInputs.first_name] のプレースホルダとし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

て機能し、コンマの後にアレイ内にリストされます。gs.getMessageLang メソッドは、キーの値が Hi there {0} と一致し、言語の値が要求者の言語と一致するレコードを、[メッセージ] テーブルで検索します。このメソッドにより、レコードの [メッセージ] フィールドに格納されているテキストの翻訳済みバージョンが返されます。

注:
言語値は、ISO 標準の 2 文字の言語コードを使用します。詳細については、「ISO 639.1 言語コード」を参照してください。

メッセージテーブルの翻訳レコードの例



注:
コンテンツは公開されたトピックについてのみ翻訳されます。未公開のトピックをプレビューするときは、コンテンツは翻訳されて表示されません。

NLU サービスの言語サポート

エンティティ抽出は、特定の言語の ServiceNow® NLU モデルでのみサポートされています。残りの言語は、インテントマッチングのみをサポートしています。IBM Watson Assistant または Microsoft LUIS を使用している場合、サポートされる言語は異なります。

現在サポートされている言語のリストは、Open NLU ドライバー言語 [open_nlu_driver_language] テーブルで確認できます。

VA NLU 言語 [sys_cs_nlu_language] テーブルには、仮想エージェントで現在有効になっている言語がリストされます。

注:
完全なエンティティ抽出をサポートしていない言語を選択すると、エラーメッセージが表示されます。

サポートされていない言語コードの場合は、NLU 予測の代替言語を指定できます。たとえば、ユーザーの検出言語がメキシコスペイン語 (es-mx) で、インスタンスで有効にされている場合は、スペイン語 (es) を代替言語として指定できます。詳細については、「ロケール固有の言語と NLU 予測の代替言語を指定する」を参照してください。仮想エージェント の 動的翻訳 を有効にすることもできます。詳細については、「仮想エージェント での言語の検出と動的機械翻訳の使用」を参照してください。

Now Platform でサポートされている NLU 言語

サービス	サポート対象の言語
ServiceNow NLU	インテントマッチングおよびエンティティ認識の場合： • 英語 • フランス語 • ドイツ語 • 日本語 • スペイン語

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Platform でサポートされている **NLU** 言語 (続く)

サービス	サポート対象の言語
	インテントマッチングのみの場合： • 英語 • 中国語 (簡体字) • デンマーク語 • オランダ語 • フィンランド語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • ポルトガル語 (ブラジル) • スペイン語 • スウェーデン語
IBM Watson Assistant	• 英語 • 中国語 (簡体字) • オランダ語 • フランス語 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ポルトガル語 • スペイン語
Microsoft LUIS	• 英語 • 中国語 (簡体字) • オランダ語 • フランス語 • フランス語 (カナダ)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Platform でサポートされている **NLU** 言語 (続く)

サービス	サポート対象の言語
	• ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ポルトガル語 (ブラジル) • スペイン語 • トルコ語
Google Dialogflow ES	• 英語 • 中国語 (簡体字) • 繁体字中国語 • オランダ語 • フィンランド語 • フランス語 • フランス語 (カナダ) • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • ポルトガル語 • ポルトガル語 (ブラジル) • ロシア語 • スペイン語 • スウェーデン語 • タイ語 • トルコ語

仮想エージェントのローカライズロール

ローカライズプロセスでユーザーのスコープに従ってローカライズロールをアサインします。ユーザーは、自分のロールに基づいて、翻訳の要求、翻訳要求の履行、翻訳の編集を行うことができます。

ローカライズプロセスは、次の基本的なフローに従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. トピックはソース言語 (英語など) で開発およびリリースされます。
2. トピックは、要求によって、または仮想エージェントデザイナーで直接編集して翻訳されます。

   NLU モデルを使用している場合は、モデルも翻訳する必要があります。このプロセスの詳細については、「多言語モデル管理」を参照してください。

3. 翻訳はテストされ、公開されます。

仮想エージェントのロール特権は、このプロセスにおけるユーザーの役割によって異なります。これらのロールは ローカリゼーションフレームワーク でも定義されます。詳細については、「Localization Framework ロール」を参照してください。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

仮想エージェントのローカライズロール

ロール	説明
ローカライズ要求者 [localization_requestor]	すべての仮想エージェントコンポーネントの 1 つ以上の言語への翻訳を要求します。ローカライズインサイトも表示できます。 仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin] ロールには、デフォルトでこのロールが含まれています。
ローカライズ履行者 [localization_fulfiller]	要求された仮想エージェントトピックの翻訳を提供します。フローに応じて、職務には次のものが含まれます。 • ローカリゼーションフレームワーク タスクでの翻訳の編集。 • 第三者とのやり取り。 • 翻訳のロード、検証、公開。
ローカライズエディター [localization_editor]	仮想エージェントデザイナーで翻訳を直接編集します。 NLU admin [nlu_admin]、および仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin] ロールには、デフォルトでこのロールが含まれています。
仮想エージェントの admin [virtual_agent_admin]	デフォルトでは、ローカライズ要求者とローカライズエディターのロールが含まれます。

仮想エージェントの管理者権限

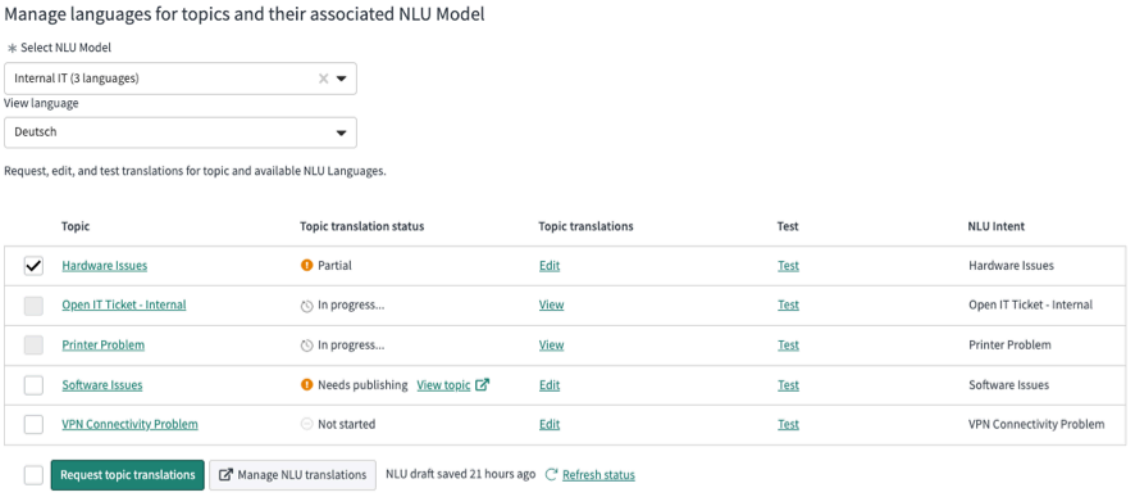
仮想エージェントの admin ロールには、デフォルトで、ローカライズ要求者とローカライズエディターのロールが含まれます。ユーザーは次の操作を実行できます。

- 翻訳の要求
- 既存の翻訳済みコンテンツの表示
- 翻訳済みコンテンツのロック解除と編集 (翻訳が処理中である場合を除く)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このユーザーはローカライズタスクを利用できません。

仮想エージェントの **admin** ロールを使用した [言語を管理] ページ

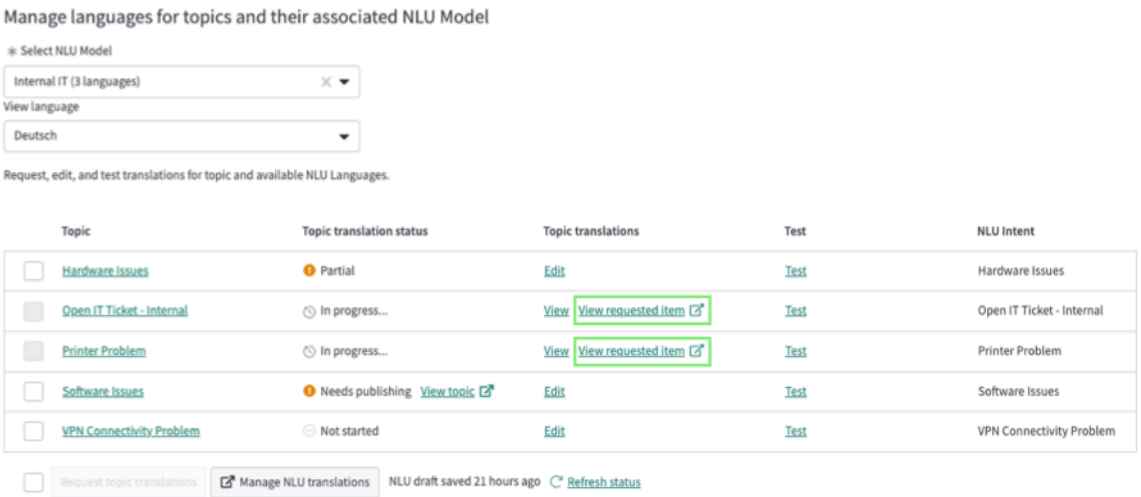


ローカライズ履行者権限

ローカライズ履行者ロールには、仮想エージェント特権がない場合があります。その場合、ユーザーはアサインされた ローカリゼーションフレームワーク タスクにのみアクセスできます。

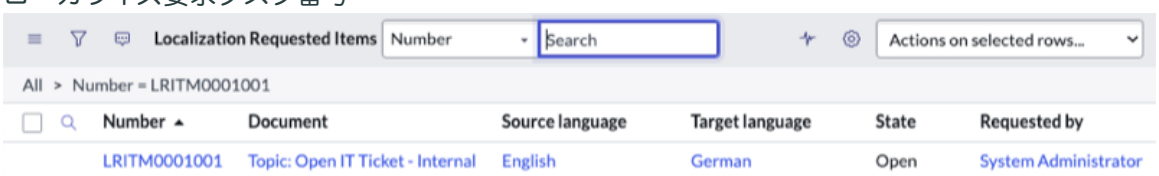
仮想エージェント管理者がローカライズ履行者ロールを持っている場合、[言語を管理] ページでは、作成されたローカライズタスクをユーザーが表示できます。

仮想エージェント管理者およびローカライズ履行者ロールを使用した [言語を管理] ページ



[要求されたアイテムを表示] をクリックして、新しいウィンドウでローカライズ履行タスクを開きます。

ローカライズ要求タスク番号



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント 翻訳テーブル

仮想エージェント は [sys_translated_text] テーブルと [sys_ui_message] テーブルを使用して、翻訳されたテキストを保存します。

仮想エージェント が使用する翻訳テーブル

テーブル	説明
翻訳されたテキスト [sys_translated_text]	フィールドタイプが translated_text または translated_html のフィールドの翻訳を格納します (辞書エントリーを参照)。 [sys_cs_topic] テーブルには、英語のキーワードとトピックタイトルが含まれています。[sys_translated_text] テーブルから翻訳をプルします。 テキストコンテンツを異なる言語に翻訳する方法の詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」および「テキストフィールドの翻訳」を参照してください。
メッセージ [sys_ui_message]	仮想エージェントトピックのメッセージの翻訳を保存します。 構築済みトピックはすでに翻訳されていますが、インスタンス用に作成したすべてのコンテンツについて翻訳を提供する必要があります。メッセージテーブルの詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

仮想エージェント と他のチャネルの統合

従業員や顧客が既にいる場所に接続して、仮想エージェントの機能を統合して拡張できます。従業員と顧客は Web ポータル、Now Mobile アプリ、およびコラボレーションツール (Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger コンシューマーアプリ、Workplace エンタープライズメッセージアプリ、よく使われる他のチャットアプリやメッセージングアプリなど) を利用しています。

会話型カスタムチャット統合

会話型カスタムチャット統合フレームワークは、ServiceNow® 仮想エージェントを任意の会話型インターフェイスに表示するためのスクリプト可能な API と構成で構成される強力なフレームワークです。

カスタムチャット統合の仕組み

仮想エージェントチャットサーバー (VACS) は、機能拡張やプラグインを使用せずに次のチャットクライアント統合をサポートします。

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect

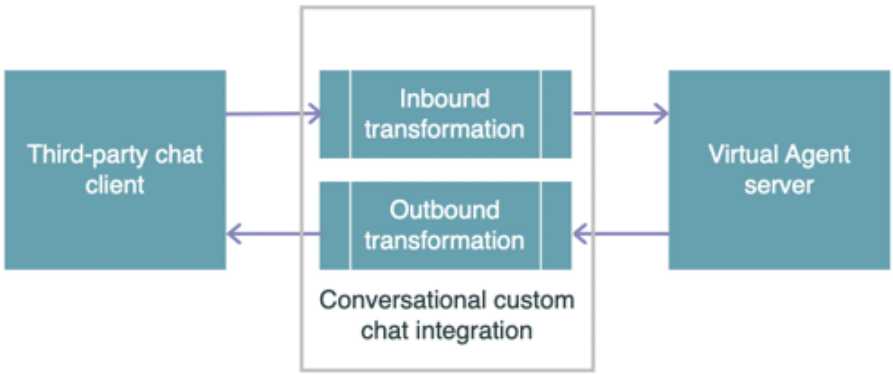
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 3CLogic
- Google Assistant
- ServiceNow® サービスポータル
- ServiceNow® Now Mobile

リストにないチャットクライアントを使用している場合は、会話型カスタムチャット統合フレームワークを使用してカスタム統合を作成できます。

会話型インターフェイスをサポートする任意のチャネル (Web ポータル、モバイルアプリ、Slack、Microsoft Teams、SMS、その他のチャネル) を使用して、これらのチャネルに ServiceNow 仮想エージェントを追加できます。

会話型カスタムチャット統合を使用すると、エンドユーザーのチャットエクスペリエンスを管理および制御できます。このフレームワークにより、チャットクライアントから VACS にメッセージを変換し、またチャットインターフェイスで適切に表示される形式で VACS からチャットクライアントに再び変換できます。



この変換は、一連の フローデザイナー スクリプトによって実行されます。フローデザイナー の使用方法の詳細については、「Flow Designer」を参照してください。

会話型カスタムチャット統合フレームワークを使用した基本的な統合

基本的なカスタムチャット統合を構成するには、次のリンクを使用できます。

Telegram Messenger を使用したカスタムチャット統合の例を確認するには、ServiceNow 開発者サイトの「Telegram のデモと統合 (Telegram demo and integration)」を参照してください。(デモにアクセスするにはログインが必要な場合があります。)

仮想エージェント会話型カスタムチャット統合構成を作成する

カスタムチャット構成統合フレームワーク (CCCIF) を使用して、サードパーティのチャットクライアントをサポートする会話型カスタムチャット統合を作成し、 仮想エージェント チャットサーバー (VACS) に接続できるようにします。

始める前に

Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がまだアクティブになっていない場合は、アクティブ化します。このプラグインは、カスタムチャット統合のために会話型カスタムチャット統合のプラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) を自動的にアクティブ化します。

必要なロール：admin

このタスクについて

チャットクライアントを と統合するには、次の構成手順に従ってアクションスクリプトを 仮想エージェントフローデザイナーに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
CCCIFは.統合ハブ トランザクションはクォータにカウントされます 統合ハブ 。

手順

1. 統合のために新しいチャネルを作成するか、既存のチャネルを更新します。
2. 統合のために新しいプロバイダーを構成します。
3. メッセージ認証を設定します。
4. チャネル識別子を作成します。
5. 着信 (ユーザー入力) 変換と送信 (ボット応答) 変換のリッチコントロールを選択します。
6. カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する。
7. アクションスクリプトを作成します。

カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する

カスタムチャット統合のために、新しいチャネルを作成するか、既存のチャネルを更新します。チャネルは、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルで定義されます。

始める前に
Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) がまだアクティブになっていない場合は、アクティブ化します。このプラグインは、カスタムチャット統合のために会話型カスタムチャット統合のプラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) を自動的にアクティブ化します。

注:
会話型カスタムチャット統合フレームワーク (CCCIF) は以下を使用します 統合ハブ。トランザクションはクォータにカウントされます 統合ハブ 。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] ページで、[新規] をクリックします。
   または、既存のチャネルを選択して開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	モバイルアプリ、SMS などのチャネルの名前。
デフォルトですべてのトピックにオプトイン	このチャネルですべてのトピックを利用可能にするオプション。
通知の有効化	このチャネルで通知をオンまたはオフにするオプション。
ライブエージェントのみ	仮想エージェント ボットをバイパスしてライブエージェントと会話を開始するためのオプション。
ストアアプリページのリンク	このフィールドは空のままにする必要があります。
タイプ	チャネルタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ チャット：標準のチャットエクスペリエンス ○ メッセージング：長時間の会話 ○ 電話：電話 (オーディオ) での会話 ○ **Walk-up**：対面での会話
会話のアイドルタイムアウト	要求者の最後の応答後、破棄 仮想エージェント されて エージェントチャット チャネルで会話が開いたままになる秒数。 このチャネル固有の値で次の設定が上書きされます。 ○ デフォルトのアイドル会話タイムアウト値 (7200 秒) ○ デフォルトのタイムアウト値を上書きするために *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* システムプロパティで設定されたアイドル会話タイムアウト値 アイドル会話タイムアウトの詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。
確保	パスワードなどの機密データの処理をサポートするためにチャネルを保護するオプション。
入力インジケーターをサポート	このチャネルの入力インジケーターを表示するオプション。フラグは、エージェントとボットインジケーターの両方に適用されます。
アイコン	このフィールドは空のままにする必要があります。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する

カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する

カスタムチャット統合のために新しいプロバイダーを作成します。プロバイダーは、接続 [sys_cs_provider] テーブルで定義されます。

始める前に
カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて
セットアップした各統合に対して新しいプロバイダーを構成します。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_provider.list」と入力します。
2. [接続] ページで、[新しいカスタム] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	プロバイダーアプリケーションの名前。例：VA SMS Twilio Adapter

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
プロバイダー属性アクション	プロバイダー属性アクションスクリプトの名前。プロバイダー属性アクションスクリプトは、プロバイダー認証トークン、ユーザー識別子、ユーザー入力、およびコンテキスト変数を返すことができます。
応答プロセッサアクション	応答プロセッサアクションスクリプトの名前。応答プロセッサアクションスクリプトは、プラットフォームアクションを実行します。たとえば、送信メッセージに対して受信した応答に基づくメッセージステータスの更新などです。
バージョン	プロバイダーのバージョン。フレームワークは、必要な入力をアクションとサブフローに送信し、必要な出力を処理できます。2 つのバージョンがあります。 ○ **1.0.0**：プロバイダーで明示的に定義されていない場合に想定されるバージョン。 ○ **1.1.0**：(プロバイダーチャネル ID からの) outbound_token 入力パラメーターが送信者サブフロー/アクションの発動に追加されました。
HTML から画像への変換が必要	HTML ボット応答を画像とリンクに変換するオプション。HTML レンダリングをサポートしていないチャットインターフェイスに使用されます。
アカウントのリンクを許可	アカウントを既存の ServiceNow® プロファイルにリンクするオプション。
チャネル	このプロバイダーがサポートしており、統合が構築されるチャネル。
送信者アクション	送信者アクションスクリプト。送信者アクションスクリプトは、要求をバンドルしてから、経由で フローデザイナー 、または 統合ハブ 非同期で応答を送信します。
送信者サブフロー	送信者サブフロースクリプト。このスクリプトは、要求をバンドルし、(FD) または統合ハブ (IH) を介してフローデザイナー非同期的に応答を送信します。
コンテキストアクション	コンテキストアクションスクリプトの名前。コンテキストアクションスクリプトは、カスタムコンテキストアクションをサポートしています。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する

カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する

ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、カスタムチャット統合用にメッセージ認証を設定できます。これは、ハッシュメッセージ検証 [hash_message_verification] テーブルで構成されます。

始める前に
カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する。

必要なロール：admin

このタスクについて
ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、メッセージ認証を設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「hash_message_verification.list」と入力します。
2. [ハッシュメッセージの検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (TwilioSMSTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「Twilio SMS Testing application Auth Token」など)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

4. [送信] をクリックします。
5. [すべて] に移動して、フィルターに message_auth.list と入力します。
6. [メッセージ認証] ページで、[新規] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (「VA Twilio SMS Test App Message Authentication」など)。
プロバイダー	Twilio などのプロバイダー。
グループ名	プロバイダーチャネルのグループまたはチームの名前。
Service Portal	アカウントのリンク時にユーザーを認証のためにサービスポータルへリダイレクトするオプション。
着信メッセージの検証	作成されたハッシュメッセージトークン。
送信メッセージの作成	作成されたハッシュメッセージトークン。
送信サービスのトークン	チャットクライアントの REST エンドポイントを呼び出すために使用される送信者サブフローに渡されるトークン。REST API を使用してメッセージを送信する場合に送信トークンを使用します。

8. [送信] をクリックします。

次のタスク

カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する

カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する

プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルにカスタムチャット統合のチャネル識別子を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
カスタムチャット構成のメッセージ認証を設定する。

ドメイン分離を使用している場合は、チャネル識別子を作成する前に、使用するドメインにスコープを変更します。ドメイン ID は [sys_cs_provider_application] テーブルに格納され、コンテキストパラメーターとして 仮想エージェント サーバーに渡されます。これにより、ユーザーのドメインが設定されます。

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。
2. [プロバイダーチャネル ID] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

名前	チャネル ID の名前。例：VA SMS Twilio Adapter
プロバイダー	前の手順で設定したプロバイダーアプリケーションの名前を選択します。例：VA SMS Twilio Adapter Pro。
デフォルトポータル	ServiceNow レコードへのチャットリンクがデフォルトで開かれるポータル。これには、仮想エージェント 通知および AI 検索 の結果に使用されるカード内のリンクが含まれます。
メッセージ認証	前のステップで設定したチャネル識別子のメッセージ認証を選択します。
受信 ID	ボットの識別子。たとえば、電話番号です。
簡単な説明	チャネル識別子の説明。

4. [送信] をクリックします。
5. オプション: 追加のチャネル識別子を作成するには、これらのステップを再度実行します。

次のタスク
カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする

カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする

カスタムアダプタ構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルに、リッチコントロールのレコードを作成します。リッチコントロールに送信トランスフォーマー実装がない場合、応答がエンドユーザーに返されず、そのユーザーのチャットエクスペリエンスが不十分になる可能性があります。

始める前に
カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する。

必要なロール：admin

このタスクについて
会話のチャネルで使用するリッチコントロールのマッピングを作成する必要があります。たとえば、ファイルのアップロードと画像の応答とともに、入力テキスト応答と出力テキスト応答をサポートする `DefaultText` のマッピングが必要な場合があります。チャネルがコントロールをサポートしていない場合は、マップする必要はありません。たとえば、SMS はビデオ応答をサポートしていませ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ん。デフォルトの各リッチコントロールの説明については、「カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「sys_cs_custom_adapter_config.list」と入力します。
2. [カスタムアダプタ構成] ページで、 [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
プロバイダー	作成したプロバイダー。
コントロールタイプ	デフォルトのリッチコントロールタイプ。 たとえば、DefaultPicker リッチコントロールタイプは、ファイルピッカー、トピックピッカー、およびブールコントロールにマップします。コントロールのタイプの詳細については、「カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール」を参照してください。
着信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの受信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前。 例：sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer
送信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの送信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前。 例：sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する

カスタムチャット統合のスクリプト化された **REST API** を作成および構成する

スクリプト化済み REST API を作成し、スクリプト化済み REST リソースを追加し、セキュリティとコンテンツネゴシエーションを設定し、REST API のレート制限を設定します。

始める前に
カスタムチャット統合のチャネルにリッチコントロールをマップする。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. REST API を作成します。

   a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト済み **Web** サービス > スクリプト済み **REST APIs**.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	API の名前。例：ACME Mobile App Chat Adapter。
API ID	API 識別子。例：acme_chat。
保護ポリシー	スクリプトの保護ポリシー。 ▪ 読み取り専用：スクリプトは表示専用です。 ▪ 保護：パスワード権限を持つユーザーはスクリプトを編集できます。
アプリケーション	スクリプトレコードが含まれるアプリケーション。デフォルトでグローバルが選択されています。
API 名空間	API が属する名前空間。この値は、現在のアプリケーションスコープによって異なります。

   d. [送信] をクリックします。

   e. オプション: 新しいレコードを開いて [関連リンク] に移動し、[バージョニングの有効化 **]** をクリックしてから **[OK]** をクリックします。
   [更新] をクリックして変更を保存します。

2. スクリプト化済み REST リソースを新しい REST API に追加します。
   スクリプト化済み REST リソースにより、作成したスクリプト化済み REST API が定義されます。

   a. 作成した REST API レコードを開き、[関連リンク] の下の [リソース] タブに移動します。

   b. [新規] をクリックします。
   要求からペイロードを取得してから、ハイブリッドキューに書き込みます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
API 定義	親 API の名前。
アプリケーション	スクリプトレコードが含まれるアプリケーション。
名前	API REST リソースの名前。例：**ACME** チャット。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
API バージョン	API バージョン。例：**v1**。 このフィールドは、REST API のバージョニングを有効にした場合にのみ表示されます。
アクティブ	REST リソースを有効にするオプション。
HTTP メソッド	POST、GET などの HTTP メソッド。
相対パス	リソースの相対パス。
スクリプト	REST リソースのスクリプト。
保護ポリシー	スクリプトの保護ポリシー。 ▪ 読み取り専用：スクリプトは表示専用です。 ▪ 保護：パスワード権限を持つユーザーはスクリプトを編集できます。

スクリプト化済み REST リソースの例：

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. スクリプト化済み REST リソースのセキュリティとコンテンツネゴシエーションを設定します。認証と要求の形式を設定することを選択します。カスタム統合が認証に依存していない場合は、次のように削除できます。
   a. スクリプト化済み REST リソースの新しいレコードで、[セキュリティ] タブに移動します。
   b. [承認が必要] をオフにします。
   c. [コンテンツネゴシエーション] タブをクリックしてから、[サポートされる要求フォーマットを上書き] を選択します。
   d. [送信] をクリックします。
4. REST API のレート制限を設定して、受信要求のレートを定義します。
   a. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > レート制限ルール.
   b. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	レート制限ルールの一意の名前。
REST API	前のステップで作成した REST API。
バージョン	REST API のバージョンです。リストされた値は選択した REST API によって異なります。
リソース	指定されたバージョンのリソース。リストされた値は選択したバージョンによって異なります。
アクティブ	レート制限ルールが有効であることを示すチェックボックス 。 レート制限ルールは、作成されるとデフォルトで直ちに有効になります。レート制限ルールを無効にしてレート制限の適用を停止したり、レート制限ルールを有効にしてレート制限の適用を再開したりすることができます。
1 時間当たりの要求制限	1 時間あたりに許可される最大要求数です。 **注:** このフィールドの値を更新すると、Now Platform により要求数が 0 にリセットされ、現在の時間内の違反がすべて削除されます。
適用先	このルールで制限を受けるユーザー。[すべてのユーザー] を選択します。

d. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムチャット統合のアクションスクリプトを作成する

カスタムチャット統合のアクションスクリプトを作成する

カスタムチャット統合でチャットプロセスを介して通信するために必要な変換を設定します。

始める前に
カスタムチャット統合のスクリプト化された REST API を作成および構成する。

注:
ライブエージェントとの会話中に、チャットクライアントに関連するすべてのアクションメッセージが要求者に対して表示されます。

必要なロール：管理者

手順

1. に移動します。 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. [アクション] タブをクリックします。
3. 会話型カスタムチャット統合を完了するために必要なアクションを作成 します。
スクリプトの例とともに、アクションスクリプトで使用される入力と出力の詳細については、「仮想エージェントのアクションスクリプト」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムチャット統合のデフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール

入力リッチコントロールと出力リッチコントロールは、カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルのカスタムチャット統合にマップされる必要があります。リッチコントロールに送信トランスフォーマー実装がない場合、応答がエンドユーザーに返されず、そのユーザーのチャットエクスペリエンスが不十分になる可能性があります。

次のデフォルトのリッチコントロールは、入力および出力リッチコントロールにマップされます。*uiType* パラメーターは、仮想エージェントデザイナー で会話を構築するために使用されるトピックコントロールを参照します。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール

リッチコントロール	説明
ActionRichControl	このコンポーネントは、会話で発生するさまざまなイベントやアクションを処理します。アクションによっては、すべてのチャネルに適用されない場合があります。たとえば、 StartSpinnerActionMsg は SMS では無視されます。 ServiceNow® 仮想エージェント は、このフレームワークを通じて次のタイプのアクションメッセージを生成します。カスタムチャットインターフェイスは、特定のアクションメッセージタイプのみを認識します。 • SeparatorActionMsg ||actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg ||actionMsg instanceof EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue ||actionMsg instanceof • SubscribeToChatPresence ||actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg instanceof ActionRichControl は、これらのメッセージを *actionMsg* 要素内で折り返します。したがって、ActionRichControl の 1 つの送信トランスフォーマーで、これらのメッセージをすべて処理できます。このコンポーネントには着信トランスフォーマーは必要ありません。
agentInfo パラメーター	リッチコントロールがライブエージェントから送信される場合、*agentInfo* 属性がリッチコントロールに追加されます。 例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	{
	uiType: "someType",
	group: "someGroup"
	agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases.
	...
	}

DefaultPicker	ファイルピッカー、トピックピッカー、およびブールコントロールにマップします。
	
	例：
	
	{
	uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean",
	group: "DefaultPicker",
	nluTextEnabled: true/false,
	promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker)
	label: "The question for the list", // always filled
	itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached
	options: [
	{
	label: "display label prompt",
	value: "the value required to satisfy the question",
	description: "a description of value_1 item"
	attachment: "www.foo",
	enabled: true/false
	},
	...
	]
	}
	
	オプションの *order* パラメーターを使用すると、昇格されたトピックを表示する順序を指定できます。例：
	
	"options": [
	{
	label: "Check IT Ticket Status",
	value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明
	order: 300, enabled: true }]

DefaultText	入力テキスト、出力テキスト、およびファイルのアップロードコントロールにマップします。
	
	例：
	
	{
	uiType:
	"InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null
	except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

DefaultDate	日付/時刻コントロールにマップします。
	
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}

DefaultOutputLink	マップ先リンク応答コントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	マップ先画像の応答コントロール。 例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

DefaultOutputCard	マップ先カード応答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	マップ先 HTML 応答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	マップ先テーブル応答コントロール。
	例：
	{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}

DefaultGroupedPartsOutputControl	マップ先複数回答コントロール。 例： { uiType: "GroupedPartsOutputControl", group: "DefaultGroupedPartsOutputControl" groupPartType: "Link", header: "header message", values: [

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの入力リッチコントロールと出力リッチコントロール (続く)

リッチコントロール	説明

	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}

DefaultMultiPartOutput	マップ先複数回答コントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

DefaultCustomControl	マップ先カスタムコントロール。
	
	例：
	
	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

仮想エージェントのアダプタカードスタイルの変更

アダプタカードは、アダプタカード [sys_cs_adapter_card] テーブルで定義されます。各カードには、サポートされている各チャネルのテンプレートがあり、正しい表示が保証されます。組織のスタイル要件に合わせてチャネルテンプレートを変更できます。

始める前に

アダプタカードテンプレートは、アダプタカードテンプレート [sys_cs_adapter_card_template] テーブルに保存されます。このテーブルは、[アダプタカード] テーブルから関連リストとして利

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用できます。たとえば、YouTube ビデオカードアダプタには、Web クライアント、iOS、および Android デバイス用の 3 つのデフォルトのテンプレートがあります。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_adapter_card.list」と入力します。[アダプタカード] ページが開きます。
2. [カード名] 列のエントリを選択します。
3. [アダプタカードテンプレート] 関連リストで、表示または変更するチャネルを選択します。たとえば、**[Web** クライアント] または **[Android** デバイス] のアクティブリンクを選択して、対応するスタイルシートを表示します。
4. [テンプレートの定義] フィールドで変更を行います。
5. [更新] を選択します。

カスタムチャット統合用にサポートされている 仮想エージェント および エージェントチャット 機能

チャット統合フレームワークでは、堅牢な会話エクスペリエンスを実現するため、多数の 仮想エージェント 機能と エージェントチャット 機能がサポートされています。

ユーザー認証、許可、および安全な接続のセットアップ

メッセージの同期認証

プロバイダー認証は同期的です。要求の成功コードと失敗コードを含む応答が即時に返されます。構成情報については、「メッセージの同期認証」を参照してください。

> **注:**
> Paris リリース以降、非同期認証はサポートされなくなりました。

アカウントの自動リンク

ユーザーのサードパーティーアカウントを ServiceNow® プロファイルに自動リンクできるようにします。この機能は、ユーザーに対しアカウントを手動でリンクするように指示するプロンプトをバイパスします。アカウントがリンクされていない場合、会話はゲストモードで行われます。構成情報については、「構築済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク」を参照してください。

仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成

仮想エージェント応答の送信先となる送信エンドポイント URL を指定し、送信認証を構成します。構成情報については、「トークンを使用した送信認証」を参照してください。

安全なデータ転送

パスワードなどの機密データをマスクし、統合フレームワークを介して安全に転送できます。

信頼できるメディアドメイン

信頼できるメディアドメインを使用して、添付ファイルをアップロードする前に添付ファイルの URL を確認します。構成情報については、「安全なファイルアップロードのための信頼できるメディアドメインの設定」を参照してください。

リッチコントロール変換

着信変換スクリプトおよび送信変換スクリプトによるリッチコントロール変換を使用して、充実した独自のチャネルの会話エクスペリエンスを設計します。すべての標準リッチコントロールがサポート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

されています。仮想エージェントのコントロールの詳細については、次のセクションを参照してください。

- 仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール
- 仮想エージェントデザイナー ボット応答
- 仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

サポートされている仮想エージェントチャット機能

カスタムチャット統合フレームワークにこの機能を実装する場合、構成またはスクリプティングは不要です。

すべての標準仮想エージェントコントロールのサポート

- コンテキスト変数、システムパラメーター、またはユーザーのタイムゾーンをユーザー入力とともに渡します。
- デフォルトでは、仮想エージェントはユーザー要求を一度に 1 つずつ処理します。最初の要求が完了する前にユーザーが 2 番目の要求を送信すると、2 番目の要求は無視されます。これは、ユーザーがライブエージェントに接続している場合には適用されません。
- クライアントからの重複する要求を無視します。

キーワードまたは 自然言語理解 (NLU) を使用するトピック検出

カスタムチャット統合では、インスタンスでの仮想エージェントの設定に応じて、キーワードまたは NLU によるトピック検出を利用できます。

標準チャットと長時間の会話

チャネルは、チャットまたはメッセージングとして設定できます。長時間の会話の詳細については、「メッセージングチャネルでの非同期チャットの使用」を参照してください。

カスタム仮想エージェントチャットエクスペリエンス

ユーザーが仮想エージェントを実行する特定のコンテキスト向けにカスタムチャットエクスペリエンスを定義します。

Dynamic Translation

Dynamic Translation が有効になっている場合、メッセージが翻訳されていることを示すメッセージがチャットクライアントに表示されます。

仮想エージェントおよびエージェントチャットのシステムメッセージをカスタマイズ

システムメッセージは、ユーザーへの挨拶やライブエージェントへの転送など、会話の一般的な状況でボット応答として使用できる、構築済みメッセージのセットです。管理者は、ビジネスニーズに合わせてメッセージテキストを上書きできます。

通知

統合フレームワークを介して簡易通知とアクション可能通知の両方を配信します。

アイドル状態のエージェントの会話の標準タイムアウト

システムプロパティ `com.glide.cs.conversation_idle_timeout` を追加することで、仮想エージェントとライブエージェントの会話を終了するためのデフォルトのタイムアウト期間を変更できます。

仮想エージェント インタラクションレコード

チャネル (sys_cs_channel.Name)、チャネルタイプ (sys_cs_channel.Type)、プロバイダー (sys_cs_provider.Name)、プロバイダー識別子名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(sy_cs_provider_application.Name)、およびプロバイダーチャネル ID (sys_cs_provider_application.InboundID) フィールドは、レポートに使用できます。

API レート制限

プラットフォームのレート制限機能を使用して、API 呼び出しの実行レートを制御する機能。

API バージョニング

プロバイダーのバージョンを指定します。フレームワークは、必要な入力をアクションとサブフローに送信し、必要な出力を処理できます。詳細については、「カスタムチャット統合のプロバイダーを構成する」を参照してください。

プロバイダーチャネル ID レベルでの URL ナビゲーションのためのデフォルトポータルを指定

プロバイダーチャネルの場合は、チャットリンク (出力カード内のリンク、仮想エージェント通知および AI Search 結果のカードのリンクなど) を開くポータルを指定します。プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルのデフォルトポータルの設定の詳細については、「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。URL ナビゲーションの詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

サポートされているエージェントチャット機能

すべての標準ライブエージェントコントロールのサポート

- 仮想エージェントからライブエージェントへの転送、またはユーザーによるライブエージェントへの直接アクセス
- ライブエージェント開始後の存続メッセージ
- ライブエージェントのインタラクション履歴 (チャットのトランスクリプト)
- 仮想エージェントをバイパスしてライブエージェントとの会話を開始するためのチャネルレベルのフラグ

エンドユーザーに対するライブエージェントステータス

- エージェントの可用性
- 次のエージェントの待ち時間
- エージェント名とアバターがエージェントチャットの設定で有効に設定されている場合に、エージェント名とアバターを表示します。

仮想エージェントをバイパスしてライブエージェントとの会話を開始するためのチャネルレベルのフラグ

メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [ライブエージェントのみ] オプションを有効にして、会話をライブエージェントに直接ルーティングし、仮想エージェントの会話挨拶をスキップします。エージェントが利用できない場合は、[対応可能なエージェントがいません] というメッセージがユーザーに対して表示されます。チャネル設定情報については、「カスタムチャット統合のために新しいチャネルを作成する」を参照してください。

エージェントチャット設定で有効になっている場合にエージェントのアバターと名前を渡す

エージェントチャット設定で [エージェント名とアバター] フィールドが有効になっている場合、カスタムチャット統合フレームワークでは、チャットでのエージェント名とアバターの表示がサポートされます。詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

チャット前およびチャット後のサーベイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の基準を満たしている場合は、エージェントがチャットを終了した後でチャット後のサーベイが自動的に実行されます。

- 仮想エージェントフィードバックセットアップトピックが有効になっている。
- ライブエージェントがサポートするキューとチャットサービスチャネルが、高度なワークアサインメントで構成されている。

メッセージの同期認証

着信メッセージ認証は、メッセージがハイブリッドキューに追加される前に実行されます。

次のコードをプロバイダー属性スクリプトに実装する必要があります。詳細については、「仮想エージェントのアクションスクリプト」を参照してください。

例：メッセージの同期認証

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
    response.setStatus(401);
    response.setContentType("test/xml")
    var writer = response.getStreamWriter();
    writer.writeString(
```

トークンを使用した送信認証

認証 API から送信者スクリプトに送信トークンを渡します。

セキュアなフィールドには、`maskType` メタデータフィールドが「SECURE」として含まれています。クライアントは次のスクリプトを適切に処理できます。

例：送信認証トークンスクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var results = inputs.result;

        var sendInputs = {
            app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
            channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
            messages: JSON.stringify(results)
        };

        sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
        //return
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
 sendInputs);


    } catch (e) {
        gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
        gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージ配信順序

プロバイダーチャネル [sys_cs_provider] テーブルで [メッセージの順序を維持] オプションを有効にして、メッセージ配信順序を制御します。カスタムアダプターメッセージ [sys_cs_ca_message] テーブルでメッセージの順序とステータスを確認できます。

プロバイダーチャネルテーブルで [メッセージの順序を維持] オプションを有効にすると、送信者サブフローは、その前の送信者サブフローの完了後にのみ発生します。これにより、メッセージが送信された順序で配信されます。

メッセージはカスタムアダプターメッセージ [sys_cs_ca_message] テーブルに保存されます。このテーブルは夜間にクリーニングされます。カスタムチャット統合フレームワーククライアントがメッセージを受信していない場合は、このテーブルでメッセージ配信ステータスを確認できます。

- 処理中
- 処理待ち：未処理
- 完了
- エラー：送信メッセージの処理に関する問題があります。送信者サブフローが呼び出されたときに発生した統合ハブの問題が原因である可能性があります

仮想エージェントのアクションスクリプト

ユーザーデータを VACS に渡し、変換を適用し、応答をチャットインターフェイスエンドポイントに戻すには、必須の フローデザイナー アクションとサブフロースクリプトのセットを作成する必要があります。

プロバイダーおよび着信/送信スクリプト

チャット機能は Twilio などのプロバイダーにより提供されます。ユーザーアクションスクリプトでは、プロバイダーアクションの実行のほかに、チャットボットまたはカスタム会話の着信/送信トランスフォーマーアクション用に会話型カスタムチャット統合が構成されます。各スクリプトの例が用意されています。これには、各スクリプトの実行内容の説明と、アクション入力およびアクション出力が含まれています。スクリプト JSON の例もあります。

フローデザイナー を使用して、サーバーメッセージとクライアントメッセージを変換するスクリプトを構築します。プロバイダー、送信者、および着信/送信トランスフォーマースクリプトが必要です。追加のスクリプトを使用して、チャットに機能を追加することができます。

スクリプト

スクリプト名	目的	必須 **(Y/N)**
プロバイダー属性	プロバイダー認証トークン、ユーザー識別子、ユーザー入力、およびコンテキスト変数が含まれています。	Y
送信者アクション	要求をバンドルし、フローデザイナー または統合ハブを介して応答を非同期に送信します。	Y
応答プロセッサ	送信メッセージに対して受信した応答に基づいて、メッセージステータス更新などのプラットフォームアクションを実行します。☒	N
コンテキストアクション	コンテキストアクションをサポートします。	N
アカウントのリンクアクション	アカウントのリンクが成功したかどうかに関するコールバックを提供します。	N

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプト (続く)

スクリプト名	目的	必須 (Y/N)
送信トランスフォーマー	チャットサーバーでサポートされているコントロールを、チャットインターフェイス固有のレンダリングに変換します。	Y
着信トランスフォーマー	オプション。デフォルトのリッチコントロールがチャットプロバイダーに適用される場合は、これらのリッチコントロールを使用できます。入力コントロールごとに個別の着信変換を指定する必要はありません。デフォルトの動作が機能しない場合は、特定の仮想エージェントサーバーコントロールに対し、独自の着信変換でデフォルトを上書きできます。	Y

プロバイダー属性アクションスクリプト

プロバイダー属性アクションスクリプトは、受信メッセージからデータを抽出します。このスクリプトは、会話型カスタムチャット統合プロトコルを認識し、着信メッセージの内容、送信者のユーザー ID、およびオプションの認証トークンを出力します。

注:
プロバイダー属性アクションスクリプトにコンテキストアクションが含まれている場合、スクリプトには request_context.contextual_action と request_context.typed_value の両方が必要です。これにより、(コンテキストアクションに一致する) ユーザー入力が転写に含まれます。request_context.typed_value を設定しないと、そのメッセージの内容は転写に含まれません。

プロバイダー属性アクションスクリプトの入力/出力

入力	出力
• ヘッダー (JSON)：要求ヘッダー • ペイロード (JSON)：要求本文	• トークン (文字列)：認証トークン • provider_user_id (文字列)：送信者の名前 (Slack メッセージのユーザー名など)。 • request_context (JSON)：実際に受信した内容。 ◦ typed_value：あらかじめ入力されている内容 (質問への回答など)。 ◦ attachment_value.url：添付ファイルの URL。 ◦ attachment_value.content_type：添付ファイルのコンテンツタイプ。 ◦ attachment_value.name：添付ファイルのファイル名。 ◦ コンテキストアクション：実行するアクション (END_CONVERSATION、START_CONVERSATION、AGENT など)。このスクリプトは、受信メッセージを調べます。認識されるキーワードがある場合は、いずれかのアクションを設定できます (outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION"; など)。フレームワーク

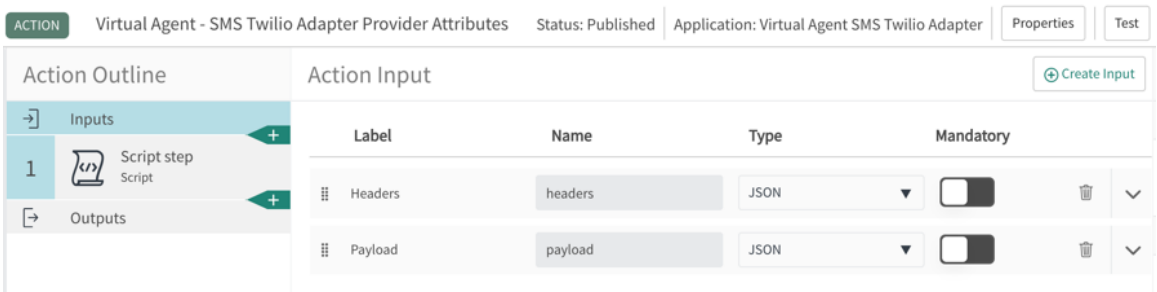
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

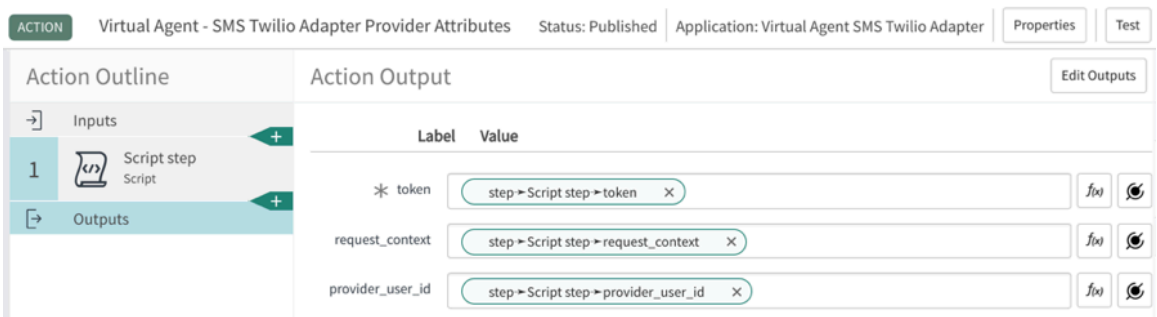
プロバイダー属性アクションスクリプトの入力/出力 (続く)

入力	出力
	はこのキーワードを認識し、コンテキストアクションスクリプトを呼び出します。 ○ context_vars：会話に渡すコンテキスト変数 (`outputs.request_context.context_vars = {language: "en"};` など)。

例：フローデザイナー のプロバイダー属性アクションスクリプトの入力 (ヘッダーとペイロードを含む)



例：フローデザイナー のプロバイダー属性アクションスクリプトの出力 (トークン、request_context、provider_user_id を含む)



例：プロバイダー属性アクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

   var data = payload.data;
   var request_context = {};
   // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
   if (data['MediaUrl0']) {
      var attachment_value = {};
      attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
      attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
      attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
      request_context.attachment_value = attachment_value;
   } else {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    request_context.typed_value = data['Body'];
  }

  // set the mandatory outputs
  outputs.request_context = request_context;
  outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

送信者アクションスクリプト (Quebec で廃止。送信者サブフローを参照)

送信者アクションスクリプトは、プロバイダーにメッセージを送信する方法を認識しています。このスクリプトは フローデザイナー または 統合ハブ サブフローを非同期に呼び出す必要があります。仮想エージェントは、外部要求の送信を試行する代わりに、メッセージの処理を続行するために解放されます。

送信者アクションスクリプトの入力

入力	出力
• 結果 (JSON)：送信するメッセージの配列。 • ペイロード (JSON)：要求者から受信した最後のペイロード。 • app_inbound_id (文字列)：送信者の識別子 (SMS の「発信元 (From)」の電話番号など)。 • channel_user_id (文字列)：受信者の識別子 (SMS の「発信先 (To)」の電話番号など)。	なし

例：送信者アクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var results = inputs.results;
  // transform the inputs to something this custom subflow knows about
  var sendInputs = {
    app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
    channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
    messages: JSON.stringify(results)
  };

  // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script
 will immediately return,
  // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the
 external request work on the
  // Flow Designer/Integration Hub
  sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

送信者サブフロースクリプト

送信者サブフロースクリプトは、プロバイダーにメッセージを送信する方法を認識しています。このスクリプトは フローデザイナー または 統合ハブサブフローを非同期に呼び出す必要があります。仮想エージェントは、外部要求の送信を試行する代わりに、メッセージの処理を続行するために解放されます。サブフローを作成するときには、サブフロー内でアクションが別のアクションを呼び出すことがないようにしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
}else{
  outputs.sendmessage = true;
  messages = inputs.results.results;
  outputs.from = from;
  outputs.to = to;
  outputs.messages = getMessages(messages);
}
```

コンテキストアクションスクリプト

コンテキストアクションスクリプトは、仮想エージェントトピック内でライブエージェントにすぐにハンドオフするために、特別なキーワードアクション (「agent」の入力など) を実行します。

コンテキストアクションスクリプトの入力

入力	出力
• conversation_id (文字列)：会話 ID。 • request_context (JSON)：実行するアクション (END_CONVERSATION、START_CONVERSATION、AGENT など) を含むプロバイダー属性スクリプトから渡される要求。	なし

例：コンテキストアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

アカウントリンクアクションスクリプト

アカウントリンクアクションスクリプトには、リンクするユーザーの識別子が含まれています。スクリプトには、リンク先のアカウントも含まれています。

アカウントリンクアクションスクリプトの入力

入力	出力
• provider_user_id (文字列)：リンクするユーザーの識別子 (SMS の場合の電話番号など)。 • status (文字列)：成功/失敗。 • user_id (文字列)：リンク先のアカウントの ServiceNow user_sys_id。	なし

例：アカウントリンクアクションスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
  var value = richControl.value;
  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

応答プロセッサアクションスクリプト

応答プロセッサアクションスクリプトは、メッセージ送信要求に対する応答に基づく特別なアクションを実行します。フレームワークは、基本的なメッセージステータストラッキングを既に実行しています。

応答プロセッサアカウントアクションスクリプトの入力

入力	出力
• message_id (文字列)：この応答に関連付けられている sys_cs_message レコードの識別子。 • headers (JSON)：受信したヘッダー。 • body (文字列)：受信した本文。 • status code (整数)：受信した HTTP ステータスコード。	なし

例：応答プロセッサアクションスクリプト。

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
 +
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
 inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

送信トランスフォーマースクリプト

送信トランスフォーマースクリプトは、仮想エージェントの送信メッセージを、会話型カスタムチャット統合に関連するプロトコルに変換します。

入力。

- rich_control (JSON): 仮想エージェント 変換する必要があるサーバーリッチコントロールコンポーネント。
- payload (JSON)：要求者から受信した最後の応答。

出力。

result (文字列)：送信するプロバイダーに適したコンポーネントメッセージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：送信トランスフォーマースクリプト

送信トランスフォーマー名	スクリプトの例

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのテキスト送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	outputs.result = rich_control['label'];
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのリンク送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var value = richControl.value;
	outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのピッカー送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var options = rich_control['options'];
	if (options && options.length > 0) {
	var optionsLength = options.length;
	var picker = rich_control['label'] || "";
	for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	}
	}
	outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのマルチリンク送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var linkResult = rich_control['header'];
	var totalValues = rich_control['values'].length;
	for (var i = 0; i < totalValues; i++) {
	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのカード送信トランスフォーマー	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：送信トランスフォーマースクリプト (続く)

送信トランスフォーマー名	スクリプトの例

	}
	message += url;
	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

着信トランスフォーマースクリプト

着信トランスフォーマースクリプトは、会話型カスタムチャット統合の着信メッセージを、仮想エージェントが認識するプロトコルに変換します。これにより、ユーザーに提示されるリッチコントロールに挿入する必要がある値が決定します。

入力。

- request_context (JSON)：プロバイダー属性スクリプトから渡された要求。
- rich_control (JSON)：元の「質問」を含む、要求者に送信された最後のリッチコントロール。

出力。

result (JSON)：仮想エージェントサーバーで想定されている結果。要求者がトピックピッカーに応答している場合は、トピックの sys_id です。要求者が入力テキストに応答している場合は、テキスト応答です。

- value：sys_id またはテキスト値。
- search_text：要求者が想定されていないものを選択した場合に使用されるテキスト。たとえば、ユーザーがトピックピッカーコンポーネントに応答して、NLU が役立つ可能性がある内容 (「どのオプションも私に必要なものに一致しません」など) を入力した場合などです。

例：着信トランスフォーマースクリプト

着信トランスフォーマー名	スクリプトの例

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのテキスト着信トランスフォーマー
 	
目的：提示される InputText の質問に対するテキスト応答を検索します。
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

例：着信トランスフォーマースクリプト (続く)

着信トランスフォーマー名	スクリプトの例

	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

仮想エージェント：SMS Twilio アダプタのデフォルトのピッカー着信トランスフォーマー
 	
目的：ユーザーがこのピッカーの質問に対して選択したオプションの sys_id を検索します。このスクリプトは、送信トランスフォーマーと同じアルゴリズムを使用します。オプションが選択されておらず、ユーザーが代わりに何かを入力した場合、このインスタンスで「search_text」が有効になっていると、「search_text」が設定され、NLU にフィードされます。
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.value;
	} else {
	result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

安全なファイルアップロードのための信頼できるメディアドメインの設定

仮想エージェントは信頼できるメディアドメインを使用して、添付ファイルをアップロードする前に添付ファイルの URL を確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタムチャット統合の場合は、プロバイダー [sys_cs_provider] テーブルまたはプロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルのいずれかに、信頼できるメディアドメインを指定します。プロバイダーチャネル ID テーブルの信頼できるメディアドメインの値によって、プロバイダーテーブルの対応する値が上書きされます。

Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook などの構築済みの統合では、プロバイダー [sys_cs_provider] テーブルに、デフォルトの信頼できるメディアドメイン値がプロバイダーレベルで設定されます。信頼できるメディアドメインのデフォルト値を変更するには、プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルで、別の信頼できるメディアドメインを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_cs_provider_application.**リスト > プロバイダーチャネル **ID** をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID**] フォーム

名前	チャネル ID の名前。例：VA SMS Twilio Adapter
プロバイダー	以前に設定したプロバイダーアプリケーションの名前を選択します。例：VA SMS Twilio Adapter Pro。
メッセージ認証	チャネル識別子のメッセージ認証。
受信 ID	ボットの識別子。たとえば、電話番号です。
信頼できるメディアドメイン	プロバイダーの 1 つ以上の信頼できるドメインをカンマで区切ったリスト。例： twilio.com, slack.com **注:** 信頼できるドメインのサブドメインも、信頼できます。このリストにサブドメインを指定する必要はありません。 このフィールドが非表示の場合は、フォームレイアウトを設定 して表示することができます。 セキュリティ上の理由から、仮想エージェントは、会話の添付ファイルの URL が、ここに指定されている信頼できるドメインのものであることを確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。 仮想エージェントがドメインを信頼しなかったために添付ファイルのアップロードが失敗した場合、仮想エージェントは、添付ファイルのアップロードが失敗した理由をエンドユーザーに通知しません。 **注:** 信頼できるドメインの場合、カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、それを上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡単な説明	チャネル識別子の説明。

3. [送信] をクリックします。
4. オプション: 同じ手順を使用して追加のチャネル識別子を作成します。

ボットメッセージの作成

チャネル固有のボットメッセージを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャネル統合 > 接続 をクリックし、接続を選択します。
2. [プロバイダーチャネル **ID]** タブで、プロバイダーチャネル ID を選択します。
3. [ボットメッセージ] テーブルで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ボットメッセージ] フォーム

フィールド	説明
名前	ボットメッセージの名前
値	ボットメッセージがトリガーされたときに表示されるテキスト
説明	ボットメッセージの説明 (ようこそメッセージや画像アップロードの説明メッセージなど)
メッセージ タイプ	デフォルトでは [ボットメッセージ] が選択されています。
プロバイダーチャネル ID	プロバイダーチャネル ID を選択します。

5. [送信] を選択します。

ボットメッセージの実装

ボットメッセージ API を使用して、チャネル固有のボットメッセージを実装します。

ボットメッセージ **API**

ボットメッセージをカスタムチャット統合に組み込むには、次の API を使用します。

例：ボットメッセージの実装

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
    // fetch the bot message using bot messages api
    var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
    if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
        var botMessage = botMessages[botMessageName];
        botMessage = botMessage.trim();
        if (botMessage) {
            return botMessage;
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    }
  }
}
```

カスタムコントロールの統合

統合で、カスタムコントロールフレームワークを使用して構築されたカスタムコントロールを実装して利用します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
カスタムコントロールをプロバイダーチャネルにマップします。

フローデザイナー で作成されたカスタムコントロールの実装

フローデザイナー で作成されたカスタムコントロールを実装するには、次のスクリプト例を使用します。

例：カスタムコントロールのサポート

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

例：カスタムコントロールスクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
   var name - rich_control['name'];

   // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
 (slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
   // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

   // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
 create a custom UI component here
   // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

カスタムコントロールのプロバイダー固有の変換の実装

カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルの [サブタイプ] フィールドを使用して、各カスタムコントロールのプロバイダー固有の変換

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を実装できます。必要に応じて、新しいバージョンのカスタムコントロールを公開するか、または構築済みの ServiceNow カスタムコントロール (デフォルトカスタムコントロールとも呼ばれます) を公開できます。この作業では、適切な着信および送信フローデザイナーアクションスクリプトの公開と、カスタムアダプター構成 [sys_cs_custom_adapter_config] テーブルの構成の更新を行います。

- ServiceNow カスタムコントロールの独自のバージョンを公開する場合は、カスタムアダプター構成テーブルのカスタムコントロールレコードを、独自の着信および送信アクションスクリプト名で上書きします。
- 同じサブタイプのレコードは 1 つだけ使用できます。同じカスタムコントロールが 2 人の異なる関係者によって実装されている場合、既存のレコードを新しい着信および送信トランスフォーマーで更新できるのは 1 人だけです。

注:
既存のカスタムコントロールレコードを上書きすると、システムでは新しいバージョンのカスタムコントロールが使用されます。たとえば変換スクリプトは、複数のカスタムコントロール (時間ピッカーや認証など) を変換できます。着信変換と送信変換が異なる時間ピッカーコントロールを追加すると、新しい時間ピッカーコントロールが使用されます。カスタムコントロールの元のバージョンに戻すことはできません。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターで「sys_cs_custom_adapter_config.list」と入力します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[カスタムアダプター構成] フォーム

フィールド	説明
プロバイダー	カスタムチャット統合のチャネル識別子の名前詳細については、「カスタムチャット統合のチャネル識別子を作成する」を参照してください。
コントロールタイプ	設計したカスタムコントロールを選択します。カスタムコントロールの場合、タイプは常に DefaultCustomControl です。 カスタムコントロールの詳細については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。
サブタイプ	カスタムコントロールの名前。
着信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの着信トランスフォーマーアクションスクリプトの名前 (sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transforme など)。
送信トランスフォーマーアクション	このリッチコントロールの送信トランスフォーマーの名前アクションスクリプトの名前 (sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transform など)。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数ステップ応答

複数ステップ応答の例には、カルーセルの一連の画像や日付コントロールがあります。

マルチパートコントロール richControl には、コントロールを変換するときに使用できる次の属性があります。

- content：現在のステップで提示する必要があるリッチコントロール。
- navigationBtnLabel：ユーザーがクリックして次のステップに移動するための [次へ] または [その他] ボタンのラベル。

例：

```
{
      uiType: "MultiPartOutput",
      group: "DefaultMultiPartOutput",
      navigationBtnLabel: "Go next",
      content: {
            uiType: "OutputHtml",
            style: "inline",
            type: "html",
            height: 100,
            width: 100,
            value: "<div>html</div>"
      }
}
```

送信変換スクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {

   try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
    var partResult = null;

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputImage":
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

})(inputs, outputs);
```

着信変換スクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

複数回答出力コントロール

ユーザー入力を取得するために複数のステップを使用するコントロールを実装します。

マルチ出力コントロールのコンテキストデータを構成するには、次の API を使用します。

一般的なユースケース

1. ピッカーのページネーションを実現する：次に進む/前に戻るためのボタンに基づいて着信時に更新された page_no、pagination_length が、送信時に読み取られます。
2. 日付ピッカーの段階的な応答 (例：年、月、日の順に選択)。

次の API は、着信トランスフォーマーと送信トランスフォーマーでのみ使用できます。

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

ピッカーコントロールの送信トランスフォーマーは、現在のページの詳細をユーザー contextData に保存できます。

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

ピッカーコントロールの着信トランスフォーマーは、現在のページの詳細をユーザー contextData から取得できます。

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

ピッカーコントロールの送信トランスフォーマーのコード例

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var control = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;
    var appId = payload.appId;
    var userId = payload.userId;

    var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
    paginationData = JSON.parse(paginationData);
    //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
    if (paginationData == null) {
        paginationData = {
            'page_index': 1,
            'pagination_length': 5
        };
        sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
 userId);
    }

    var page_index = paginationData['page_index'];
    var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
    var start = (page_index - 1) * pagination_length;
    var end = page_index * pagination_length;

    if (control['options']) {
        var options = control['options'];
        var optionsLength = options.length;
        if (end > optionsLength)
            end = optionsLength;
        var picker = control["label"] + ":";
        if (start > 0)
            picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
        for (var x = start; x < end; x++) {
            gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
            picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }
    if (end < optionsLength)
      picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
  }
  outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
```

Example Picker Control Inbound Tranformer

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var request_context = inputs.request_context;
  var rich_control = inputs.rich_control;
  var appId = request_context.appId;
  var userId = request_context.userId;

  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
    case 'prev': {
      --paginationData["page_index"];
      result["send_prev_control"] = true;
    }
    break;
  case 'next': {
    ++paginationData["page_index"];
    result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
    var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
    if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
      var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
      if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
      }
    } else {
      var selectedOption = options[selectedIndex];
      result["value"] = selectedOption.value;
      result["search_text"] = "";
    }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

以前のコントロールをクライアントに送信する

以前のコントロールをクライアントに送信する機能を提供します。

クライアントから要求されたときに以前のコントロールをサーバーから送信するには、2 つの方法があります。

- 着信変換で、結果に validation_message を設定します。以前のコントロールは、validation_message に指定されたメッセージとともに再度送信されます。
- 着信トランスフォーマーで、結果の send_prev_control を true に設定すると、以前のコントロールが再送信されます。この方法は複数ステップコントロールに使用します。

スクリプト例：

```
(function execute (inputs, outputs) {
  var result = {};
  var request_context = inputs.request_context;
  var typed_value = request_context ['typed_value'];
  if (typed_value.index0f("#") > -1)
    result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
  result["value"] = typed_value;
  result["search_text"] = "";
  outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

スキップオプションの実装

リッチコントロールを使用して、ユーザーが質問をスキップするオプションを提供します。

リッチコントロール \nType SKIP to skip question を使用して、ユーザーが質問をスキップするオプションを提供します。スキップオプションを設定するには、2 つの方法があります。

- プロバイダー属性スクリプトで、_skip_internal を使用してコンテキストアクションサービスをトリガーし、質問をスキップします。
- プロバイダーのコンテキストアクションをマップし、//request_context.contextual_action = "SKIP" を使用して質問をスキップします。ユーザー入力をコンテキストアクションにマッピングする方法の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

スクリプト例：

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    outputs.result = richControl['label'];
    if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
      outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
    } // new
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  try {
     var headers = (inputs.headers);
     var payload = (inputs.payload);
     var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
     outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
     var data = payload.data;
     var request_context = {};
     if (data['MediaUrl0']) {
        var attachment_value = {};
        attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
        attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
        attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
        request_context.attachment_value = attachment_value;
     } else {
       var b = data['Body']; // new
       request_context.typed_value = b; // new
       if (b === "SKIP") { // new
         request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
         //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
       } // new
     }
     outputs.request_context = request_context;
     outputs.provider_user_id = data.From;
  } catch (e) {
     gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
  }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
 var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
 if (contextual_action === "SKIP") {
    sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
 }
})(inputs, outputs);
```

ブランディングをチャットクライアントに渡す

カスタムブランディングをカスタムチャット統合に渡します。

ブランディングの詳細については、「ボットのブランディングを設定」を参照してください。sn_cs.VASystemObject.getSettings を使用して、ブランディングを適用します。

スクリプト例：

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
   var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
   outputs.result = header; // new
   outputs.result += richControl['label'];
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムチャット統合のコンテキストアクション

動作が事前定義されているコマンドを、ユーザーにわかりやすい特定のキーワードにマップして、ユーザー入力として渡すことができます。この入力は、チャットで最も適切な応答のために、サポートされているコンテキストアクションにマッピングされます。

コンテキストアクションの概要

ユーザー入力をコンテキストアクションにマップするには、2 つの方法があります。

- カンマ区切りのキーワードから利用可能なコンテキストアクションへの UI ベースのマッピング。例：Hi, Hola - 会話を開始
- ユーザーアクションから利用可能なコンテキストアクションへのスクリプトベースのマッピング。例：ユーザーが [開始] メニューをクリックする - 会話を開始

利用可能なコンテキストアクション

構築済みコンテキストアクション

名前	説明
エージェント	ライブエージェントへの転送を要求するコマンド
さようなら	ライブエージェントまたは仮想エージェントとの会話を終了するコマンド
ヘルプ	ボットの使い方に関するヘルプを要求するコマンド
こんにちは。	会話を開始または終了するコマンド
ログアウト	ServiceNow からユーザーメッセージングアカウントのリンクを解除するコマンド
Notifications	通知の受信を登録または登録解除するコマンド
再起動	進行中またはエラーが発生したボットの会話を終了し、新しい会話を開始するコマンド
スキップ	オプションの質問をスキップするコマンド
通知	通知オプトイン設定にアクセス
登録	現在のチャネルの通知を登録
登録解除	現在のチャネルの通知を登録解除

コンテキストアクションのマッピング

ユーザー入力をベースシステムコンテキストアクションにマップします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテキストアクション [sys_cs_contextual_action] テーブルを使用して、チャット統合で使用されるコマンドを確認します。コマンドのキーワードを追加できます。構築済みコマンドの各レコードには、次の情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストアクションのフィールド

フィールド	説明
名前	コマンドの名前。
コマンド	コマンドのキーワード。複数のキーワードをカンマで区切って追加できます。
説明	コマンドの説明
適用	コマンドが使用されるアプリケーション： • 仮想エージェントのみ • エージェントチャットのみ • 仮想エージェント および エージェントチャット

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_contextual_action.list」と入力します。
2. リストからコンテキストアクションを選択します。
3. [コマンド] フィールドにキーワードをカンマで区切って追加します。
   例： エージェント, ライブエージェント, エージェントに転送。
4. オプション: 特定のメッセージングチャネルをコンテキストアクションから除外します。
   a. [新規行を挿入...] テキストを選択します。
   b. 虫眼鏡を選択します。
   c. コンテキストアクションから除外するメッセージングチャネルを選択します。
   d. 緑色のチェックマークを選択して保存します。
5. [更新] を選択します。

次のタスク
各チャネルに固有のボットメッセージの作成。

入力インジケーター

ボットまたは ライブエージェントが要求者への応答を準備しているときに、入力インジケーターを表示します。

仮想エージェントが要求を処理すると、[入力インジケーター開始 (Start typing indicator)] アクションが呼び出されます。仮想エージェントが要求処理を完了すると 仮想エージェントが出力コントロールまたは入力コントロールを処理する前に、[入力インジケーター終了 (End typing indicator)] アクションが呼び出されます。

これらのアクションは、defaultText コントロールの送信変換を呼び出します。次の例は、defaultText コントロールの送信変換で入力インジケーターがどのように処理されるかを示しています。

例：入力インジケータースクリプト

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var richControl = inputs.rich_control;
        var actionType = richControl.type;
        if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
        }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
            outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
        }
       /* Handle other type of control */
    } catch (e) {
        gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
        throw e;
    }
})
```

メッセージアプリとの仮想エージェント統合

ユーザーが、サポートされているサードパーティのメッセージアプリで仮想エージェントボットの会話を実行できるようにします。ServiceNow Store から入手可能な Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration アプリを使用して、ServiceNow インスタンスでこれらのメッセージアプリを構成します。

注:
Slack、Microsoft Teams、および Workplace の Conversational Integration アプリ、その他のコンシューマーアプリおよび音声アプリは、オンプレミスインスタンスではサポートされていません。

管理者のセットアップ

仮想エージェント Conversational Integration アプリを使用して、インスタンスに対してメッセージアプリを構成します。以下の基本的なインストール手順を実行して、仮想エージェントボットをセットアップします。

1. ServiceNow Store から、Conversational Integration メッセージアプリをインストールします。これは ServiceNow 仮想エージェントに構築済みです。このアプリを独自の ServiceNow インスタンスに関連付けます。

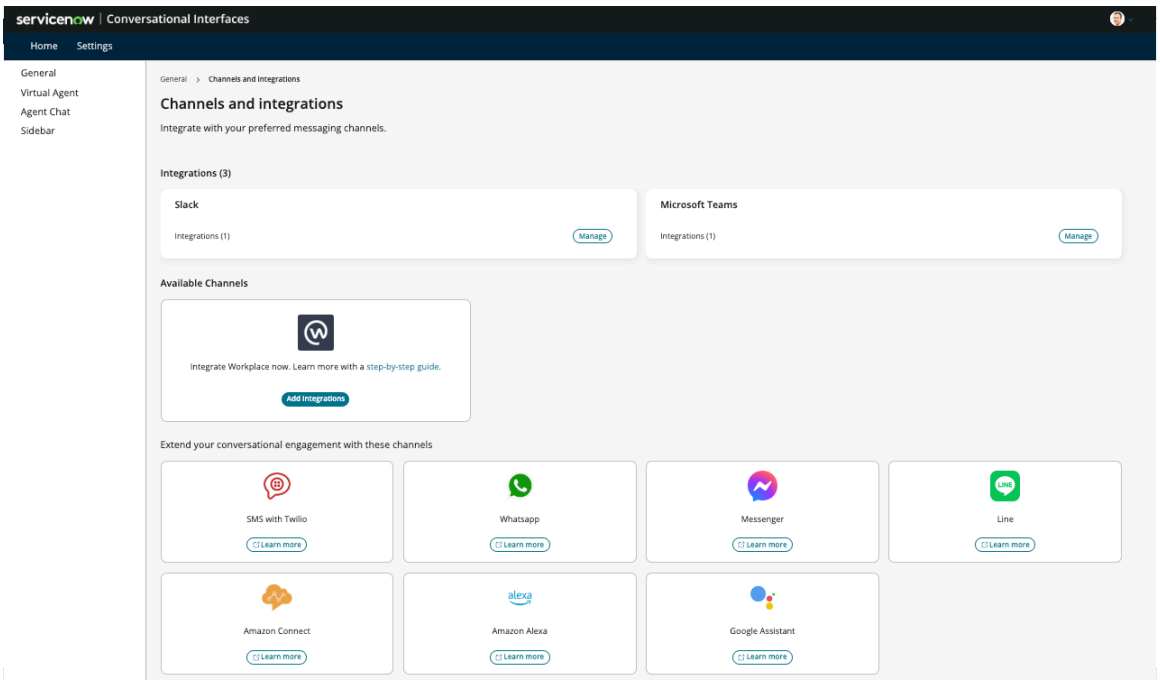
   詳細については、「仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合」を参照してください。

2. ServiceNow Store からのインストール後に、ServiceNow インスタンス上の Slack、Microsoft Teams、Workplace、LINE、Twilio、WhatsApp、Facebook Messenger、Alexa、Google Assistant、Google Business Messages、Amazon Connect 向けの Conversational Integration アプリがインストール可能になったら、これらのアプリをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルと統合



3. 必要に応じて、仮想エージェントの会話でユーザーに対して表示されるシステムメッセージを構成します。これらのメッセージ統合で使用される一般的なコマンドをカスタマイズすることもできます。

メッセージ統合における会話型インターフェイス

Conversational Integration アプリ (Slack、Microsoft Teams、および Workplace) の仮想エージェントインターフェイスは、Web ベースのインターフェイスに似ています。ただし、サードパーティのメッセージアプリでは、使用されるコマンドや、特定のインターフェイスコントロールの表示方法などに違いがあります。

メッセージ統合の一般的なコマンド

コマンド	説明
Hi	新しい会話を開始するか、または会話を終了します。
agent	新しい会話を開始するか、またはライブエージェントへの転送を要求します。
さようなら	ライブエージェントとやり取りする前、ライブチャット中、またはライブチャットの終了直前など、任意の時点でライブチャットの会話を終了します。
help	役立つコマンドの簡単なリストを表示します。
logout	メッセージ統合から、ServiceNow アカウントのリンクを解除します。
notification または notifications	通知登録または通知登録解除を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コマンド	説明
restart	現在の会話を終了し、新しい会話を開始します。

メッセージ統合のインストール後に、これらのコマンドをカスタマイズできます。このためには、チャネル固有ページでインストールされているチーム/コミュニティの [構成] ボタンを使用します。

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページでは、統合チャネルとインスタンスへのインストールに利用可能なチャネルの数を確認できます。
4. 特定のチャネルの [管理] ボタンをクリックし、 [設定] タブに移動します。
5. [コンテキストアクション] の [ビューの設定] ボタンをクリックします。
6. 変更するコマンドレコードを選択して、必要に応じて更新します。

Conversational Integration アプリでの仮想エージェントのシステムメッセージングの構成

仮想エージェントとエージェントチャットの会話でユーザーに対して表示されるデフォルトのメッセージを変更できます。メッセージのカスタマイズの詳細については、「仮想エージェント および エージェントチャット システムメッセージを変更」を参照してください。

会話における入力コントロールとボット応答のレンダリング

仮想エージェントデザイナーの入力コントロール (カルーセルなど) は、メッセージアプリのボットの会話において Web ベースのインターフェイスとはレンダリングの方法が異なります。たとえば、Workplace の日時ピッカーコントロールは、ユーザーが日付と時刻を選択するためのボタンを表示します。同様に、画像の応答や複数回答コントロールなどの特定のボット応答コントロールも、サードパーティのメッセージアプリではレンダリングの方法が異なります。これらの相違点の詳細については、仮想エージェントデザイナー 入力コントロール、ボット応答、およびユーティリティの説明を参照してください。

添付ファイル

ライブエージェントの会話では、ユーザーおよびエージェントは、プロンプトが表示されたときに任意のタイプの添付ファイルをアップロードして交換できます。

サービスポータルへのユーザー認証のリダイレクト

構築済みの Conversational Integration (メッセージアプリ、コンシューマーアプリ、および音声アプリ) のインストール後に、ServiceNow インスタンスの代わりに、未認証のエンドユーザーがユーザー認証ステップ (ユーザーアカウントのリンク) を実行する サービスポータル を指定できます。リンクされたアカウントがないユーザーは、メッセージアプリケーションで仮想エージェントを続行する前に、認証を完了します。

始める前に

インスタンスとの仮想エージェントメッセージ統合をインストールします。インストールする統合 (Slack、Microsoft Teams、Workplace、LINE、Twilio、WhatsApp、Facebook Messenger、Alexa、Google Assistant、Amazon Connect) ごとに、システムによってプロバイダー認証 [provider_auth] テーブルにレコードが作成されます。プロバイダー認証テーブルを使用して、ユーザー認証を行うサービスポータルを指定します。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「provider_auth.list」と入力します。
2. [プロバイダー認証] テーブルで、インストールしたメッセージ統合のレコードを開きます。
3. [**Service Portal**] フィールドで、ユーザー認証が実行される Service Portal を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
未認証ユーザーは、メッセージ統合で初めて仮想エージェントとの会話を開始するときに、[プロバイダー認証] テーブルでプロバイダーに対して指定されているサービスポータルにリダイレクトされます。にログイン サービスポータルすると、次のように求められます。 それらをリンクする ServiceNow アカウントから.

IBM Watson Assistant チャット統合を構成する

Web ベースのチャットクライアントでダイアログスキル (IBM Watson Assistant で作成された会話) を実行するように、IBM Watson Assistant トピックをセットアップします。このトピックは、仮想エージェント の会話中に交換された情報を IBM Watson Assistant に返します。

始める前に

- IBM Watson Assistant では次の操作を行います。
  - IBM Watson Assistant ワークスペースでダイアログスキル (会話) を作成します。スキルには、ダイアログと、定義したすべてのインテントおよびエンティティが含まれます。
  - [スキル] タイルに移動し、[タイル] メニューから [**View API Details (API** の詳細を表示)] を選択します。スキルの詳細とサービス資格情報を表示します。次のアイテムをコピーします：スキル **ID**、ワークスペース **ID**、ユーザー名、およびパスワード。これらのアイテムは、この統合を設定するために必要です。
- IBM Watson Assistant 統合プラグイン (com.glide.cs.ibm.watson.assistant) をアクティブ化します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
このトピックでは、仮想エージェントで IBM Watson Assistant ダイアログを実行します。自然言語理解 (NLU) (NLU) を有効にしたり、IBM Watson Assistant NLU を 仮想エージェント の NLU サービスプロバイダーとして設定したりする必要はありません。

手順

1. ServiceNow インスタンスで watson_assistant.workspaceID システムプロパティを更新します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   b. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、watson_assistant.workspaceID プロパティを探します。
   c. 既存の [値] をスキルの [ワークスペース **ID**] に置き換え、[更新] を選択します。
2. IBM Watson Assistant の REST メッセージが IBM スキルの正しい認証エンドポイントを提供していることを確認します。

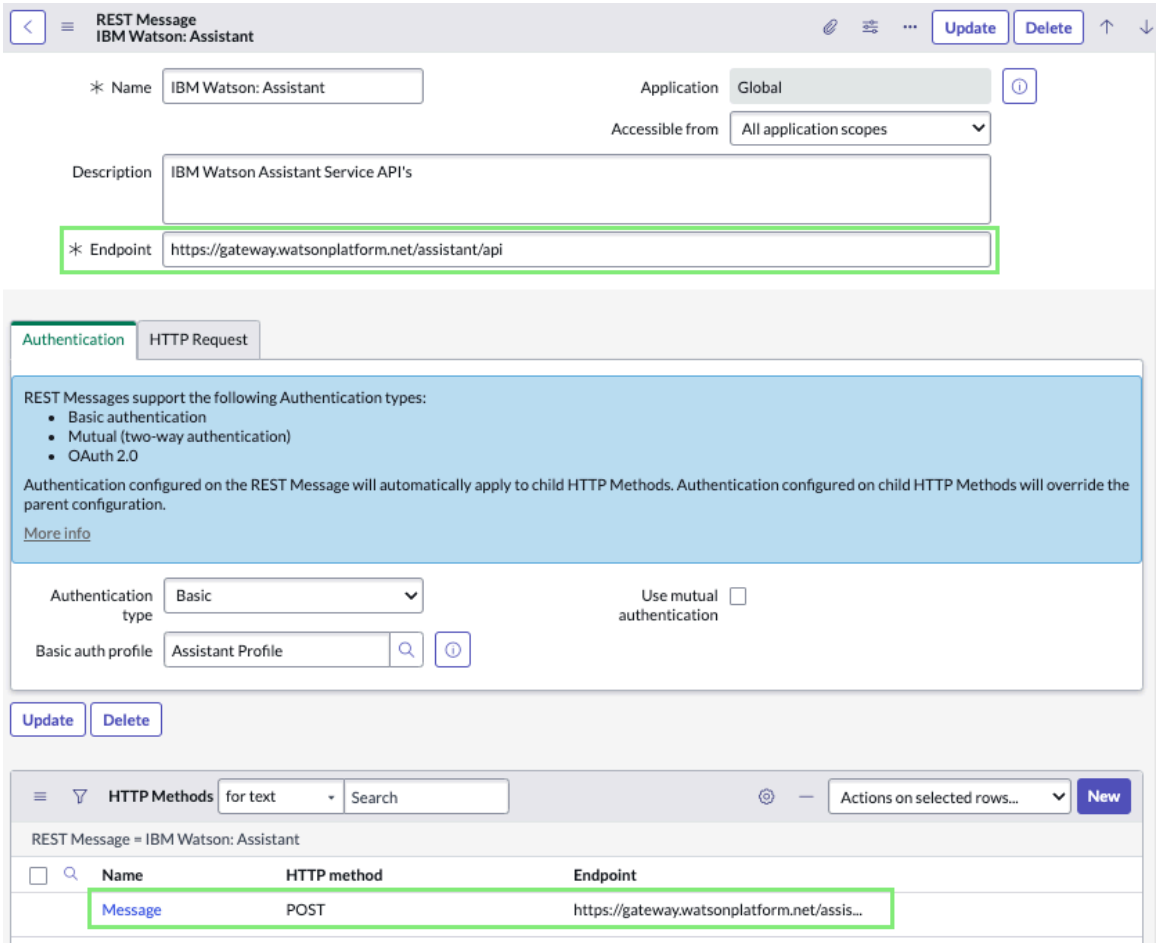
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 システム **Web** サービス > 送信 > **REST** メッセージ.

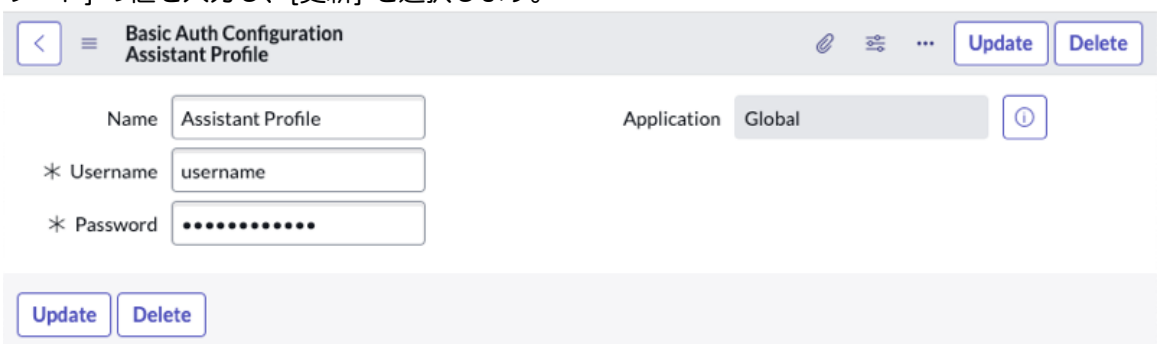
b. IBM Watson Assistant のレコードを選択して、[REST メッセージ IBM Watson Assistant] フォームを開きます。

c. [エンドポイント] フィールドと [認証] タブに表示される [エンドポイント] 列に、IBM WATSON アカウントの正しいエンドポイント URL が設定されていることを確認します。



3. [認証] タブの [基本認証プロファイル] フィールドで、Assistant プロファイルレコードを開きます。

4. [基本認証構成] フォームに、IBM Watson Assistant サービス資格情報の [ユーザー名] と [パスワード] の値を入力し、[更新] を選択します。



5. IBM スキルのトピックを公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 対話型インターフェース > 仮想エージェント > 見ています

b. [トピック] ページで、IBM Watson Assistant トピックを選択して [トピックのプロパティ] ページを開きます。
このトピックの [キーワード] が IBM Watson Assistant で、[カテゴリ] が IBM であることに注意してください。

c. [トピックのプロパティ] ページで [公開] を選択して、仮想エージェント Web クライアントにトピックを展開します。

6. 次のいずれかの方法で、仮想エージェント Web クライアントのデフォルトトピックを設定します。
   - サービスポータル クライアントでその IBM Watson Assistant トピックがデフォルトのトピックとして開かれるように指定する URL を、次のように指定します。

     例：https://<使用するインスタンスの URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> (<*sys_id*> は、公開された IBM Watson Assistant トピックの sys_id)。sysparm_skip_load_history パラメーターでは、Web クライアントの会話履歴がロードされません。

   - 仮想エージェント ウィジェットの右上隅にある編集 (鉛筆) アイコンをクリックして、サービスポータル ウィジェットを構成します。

     ウィジェットインスタンスのパラメーターを使用してデフォルトのトピックを設定するには、[仮想エージェント クライアントの **URL** パラメーター] フィールドに「sysparm_topic = sys_id」 (<*sys_id*> は公開された IBM Watson Assistant トピックの sys_id) と入力し、[保存] を選択します。

     注:
     トピックの sys_id は、トピック [sys_cs_topic] テーブルにあります。

重要:

sysparm_topic パラメーターは、サービスポータルのチャットクライアントに指定されたトピックをロードするか、IBM Watson Assistant のチャット統合 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic および com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 プラグイン) を使用する場合にのみ使用してください。このパラメーターでは、ユーザーは新しい会話を開始したり、ライブエージェントに転送したりできません。また、コンテキストメニューも無効になり、他のサードパーティチャットクライアントはサポートされません。

Assistant V2 API の **IBM Watson Assistant** チャット統合の構成

IBM Watson Assistant の Assistant V2 API を使用して作成されたダイアログスキル (会話) を実行できるように、IBM Watson Assistant チャット統合を構成します。V2 API により、仮想エージェント Web チャットクライアントがトピックを実行できるようになります。このチャットクライアントは、Watson Assistant のインテント曖昧性除去機能を使用してトピック検出を改善します。

始める前に
IBM Watson Assistant v2 API チャット統合では、Web チャットクライアントはワークスペースではなくアシスタントと通信します。ワークスペースはダイアログスキルと呼ばれます。IBM Watson Assistant の詳細については、IBM Watson Assistant ドキュメントの「v2 API への移行」を参照してください。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
この統合は、Web チャットクライアントで IBM Watson Assistant ダイアログを仮想エージェントトピックとして実行します。自然言語理解 (NLU) (NLU) を有効にしたり、IBM Watson Assistant NLU を 仮想エージェント の NLU サービスプロバイダーとして設定したりする必要はありません。

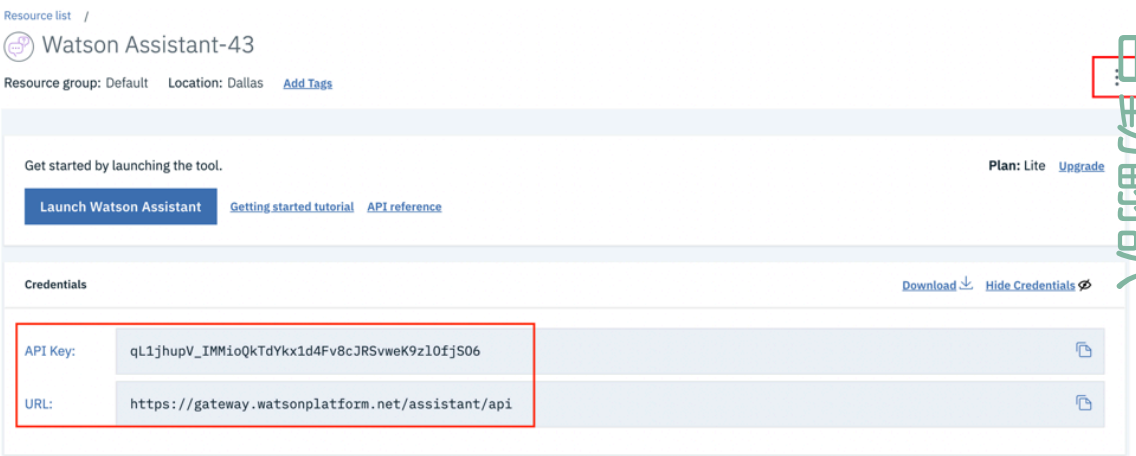
IBM Watson Assistant V2 API により、Web チャットクライアントが Watson Assistant のインテント曖昧性除去機能を使用できるようになります。これにより、インテント予測の誤判定を削減できる可能性があります。ユーザーの発言が曖昧な場合、IBM Watson Assistant はユーザーが意図する内容に一致する可能性が高い追加のインテントを提示します。たとえば、ユーザーの発言が「レストラン」の場合、IBM Watson Assistant は 「レストランの予約」や「レストランのレビュー」など、考えられる他のインテントを提示できます。

手順

1. IBM Watson Assistant を構成します。

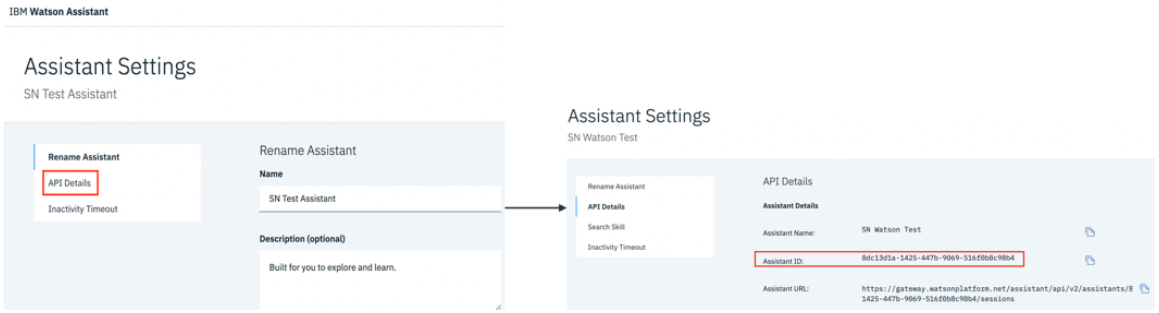
   a. 自分のアシスタントを作成して、ダイアログのスキルを追加します。
   詳細については、IBM Watson Assistant ドキュメントの「アシスタントの作成」を 参照してください。

   b. [リソースリスト (Resource list)] ページで、チャット統合を設定するために必要な API キーと URL を見つけて記録します。



   c. 縦に並んだ 3 つのドットアイコン を選択し、[設定]を選択します。
      - **[API** の詳細] タブを選択します。
      - [Assistant の設定 (Assistant Settings)] ページで、**[Assistant ID]** キーを見つけます。

      使用するダイアログスキルの

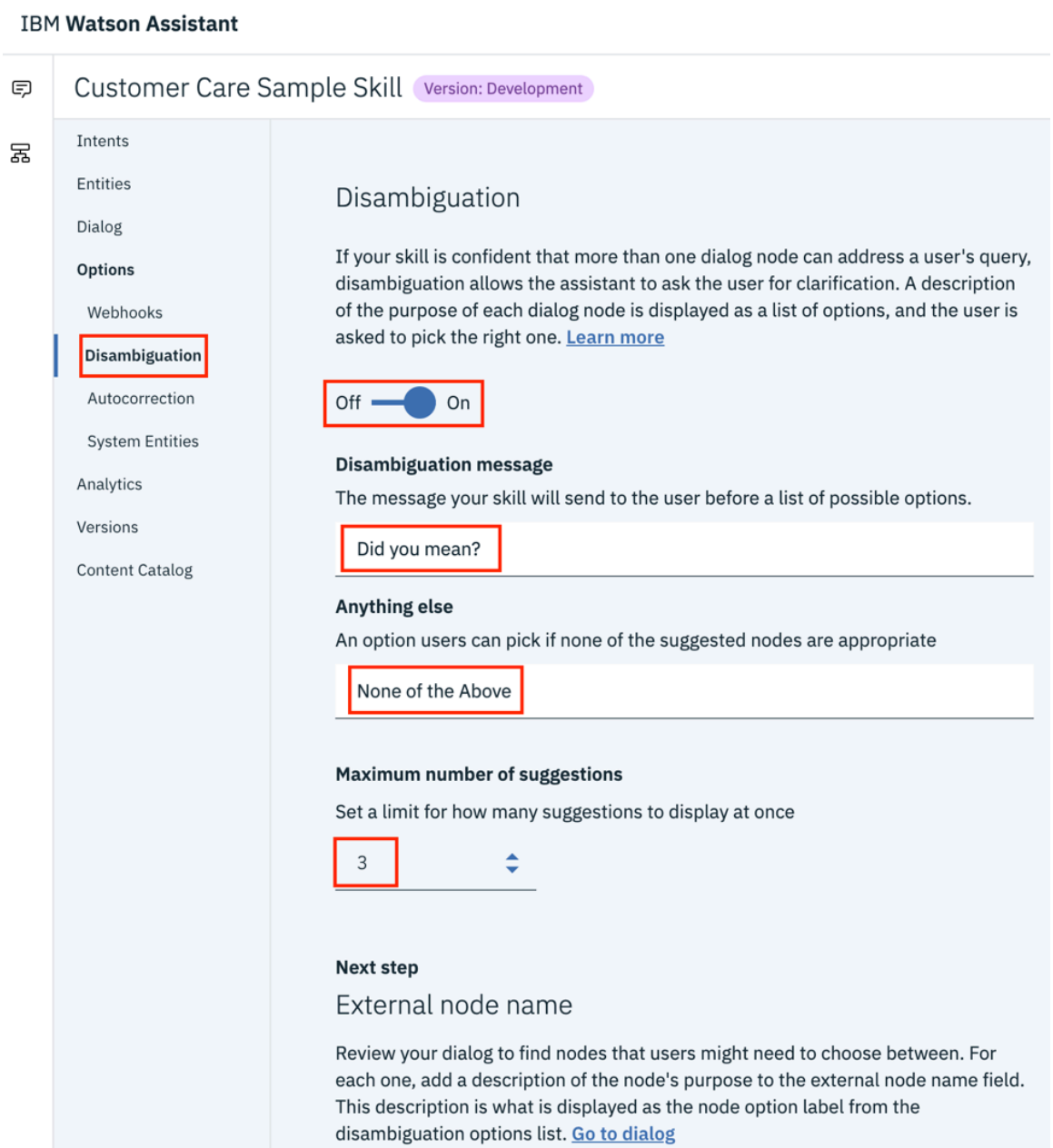


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. IBM Watson Assistant で曖昧性除去機能を有効にします (Premium および Plus のユーザーのみ)。
スキルごとに曖昧性除去機能を有効 (または無効) にできます。また、曖昧性除去メッセージと、エンドユーザーに対して表示する提案の数を指定することもできます。

   a. パネルのスキルツリーアイコン を選択して、スキルにアクセスします。

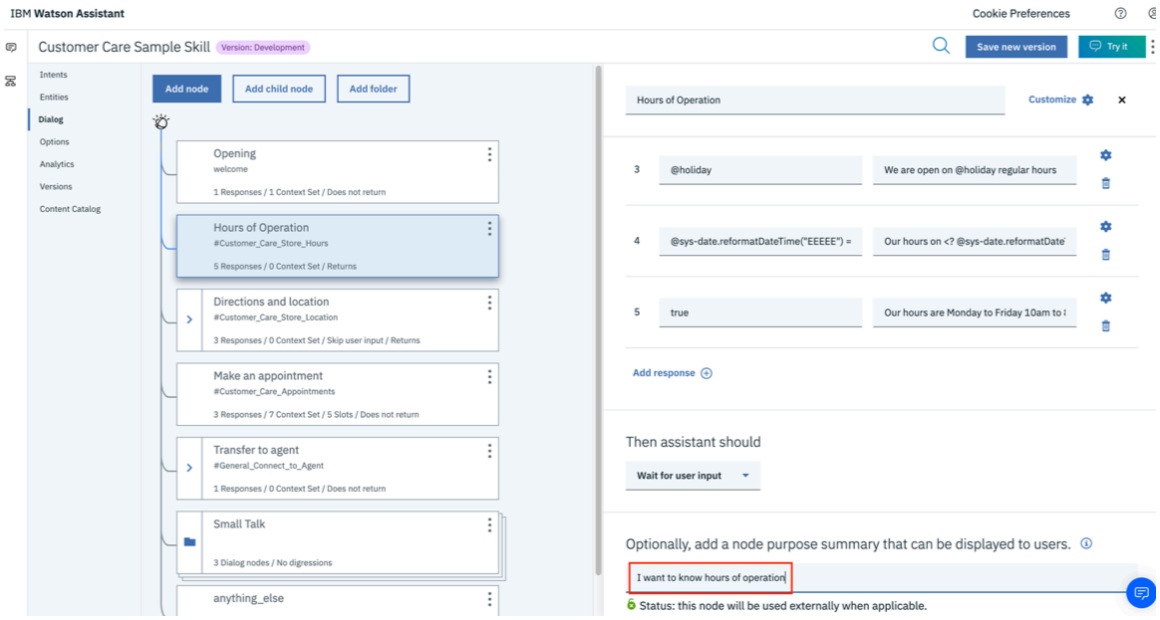
   b. 移動先 オプション > 曖昧 性 解消 で曖昧性除去機能を有効にし、曖昧性除去機能を設定します。
   次の例は、設定できる曖昧性除去機能 (曖昧性除去メッセージ、エンドユーザーに対して表示される提案の数など) 示しています。



3. [ダイアログ] に移動し、曖昧性除去機能を適用するノードを選択し、そのノードがインテント提案の 1 つである場合にユーザーに対して表示されるノードの概要を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. 使用する ServiceNow インスタンスで、次のプラグインを有効にします。
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) (まだ有効化されていない場合 (サブスクリプションが必要))
   - IBM Watson Assistant 統合 V2 プラグイン (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. 仮想エージェントデザイナーで、 IBM Watson Assistant V2 トピックを公開します。

   a. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

   b. [トピック] ページで、IBM Watson Assistant V2 トピックを選択して [トピックのプロパティ] ページを開きます。
   このトピックの [キーワード] が IBM Watson Assistant V2 であることに注意してください。

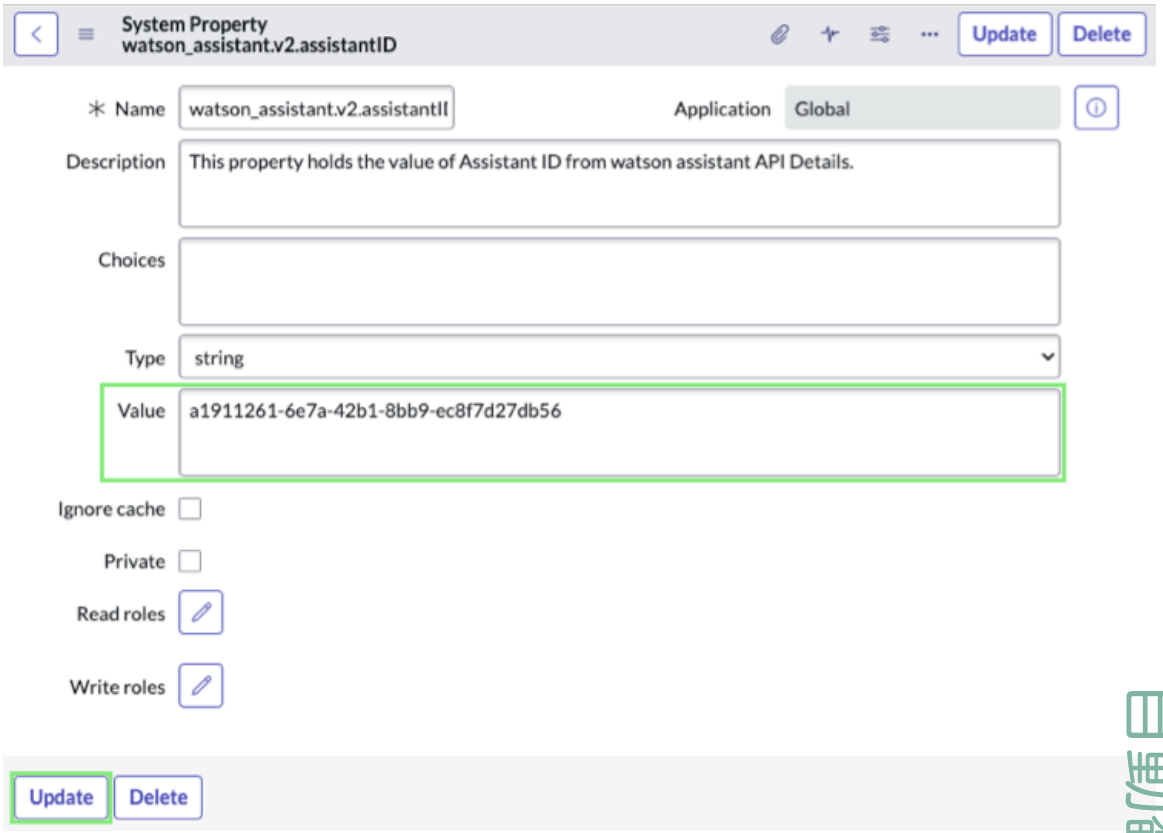
   c. [トピックのプロパティ] ページで [公開] を選択して、仮想エージェント Web クライアントにトピックを展開します。

6. [すべて] に移動してから、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
7. 次のプロパティを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

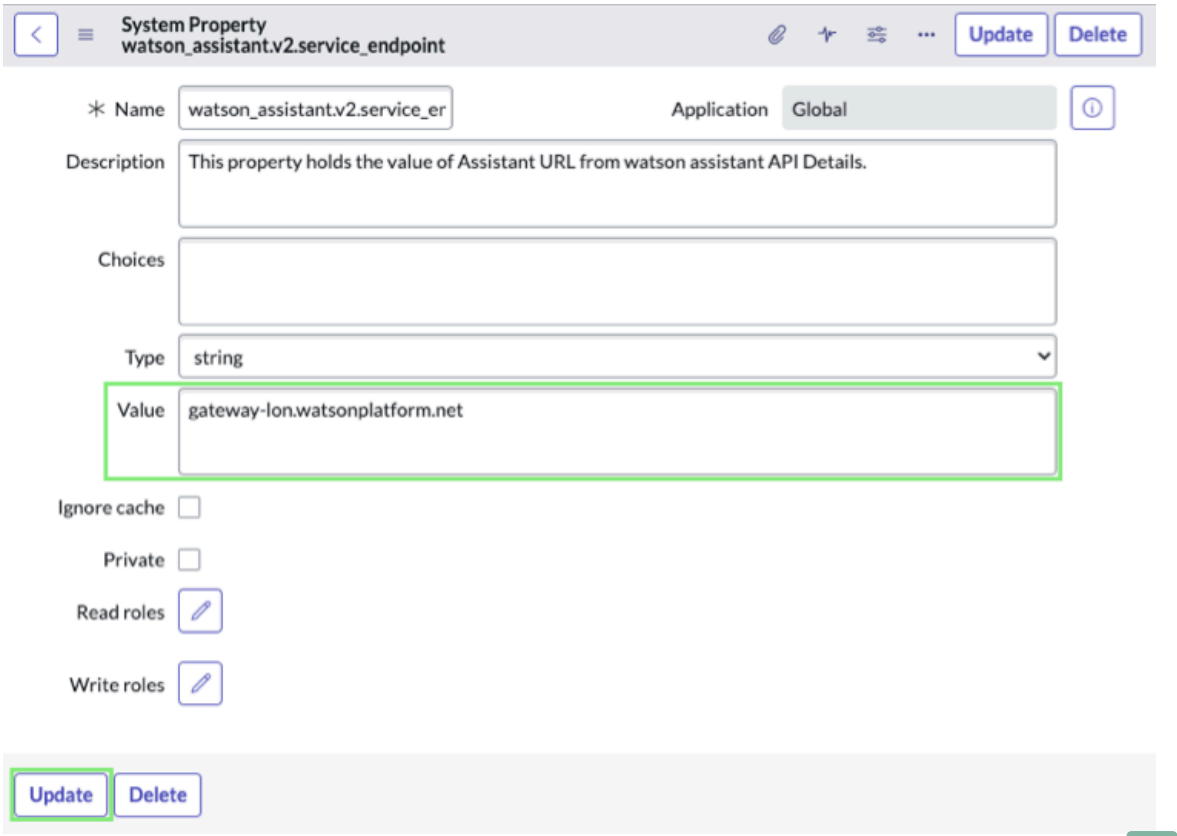
- *watson_assistant.v2.assistantID*— [値] フィールドに、アシスタントの Watson Assistant ID を入力し、[更新] をクリックします。



- *watson_assistant.v2.service_endpoint*— [値] フィールドで、既存の値を Watson Assistant URL に置き換え、[更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
[値] フィールドに、サービスインスタンスの URL のロケーション部分のみを指定できます。たとえば、IBM Watson サービスエンドポイントのベース URL が https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api の場合、[値] フィールドにはサービスインスタンスのロケーション (gateway.watsonplatform.net) のみを入力できます。

Watson Assistant が Dallas 以外のデータセンター (Washington DC など) でホストされている場合、ベース URL は https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api です。[値] フィールドに「gateway-wdc.watston.platform.net」と入力します。

8. Watson Assistant API キーを IBM Watson Assistant プロファイルのパスワードとして設定します。

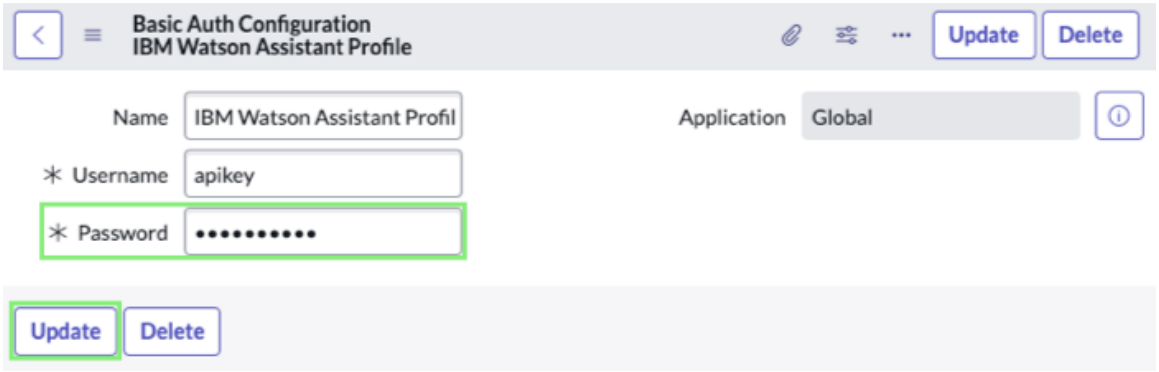
   a. [すべて] に移動し、フィルターに sys_auth_profile_basic.list と入力します。

   b. IBM Watson Assistant プロファイルレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [基本認証構成] フォームの [パスワード] フィールドに Watson Assistant API キーを入力して、[更新] を選択します。

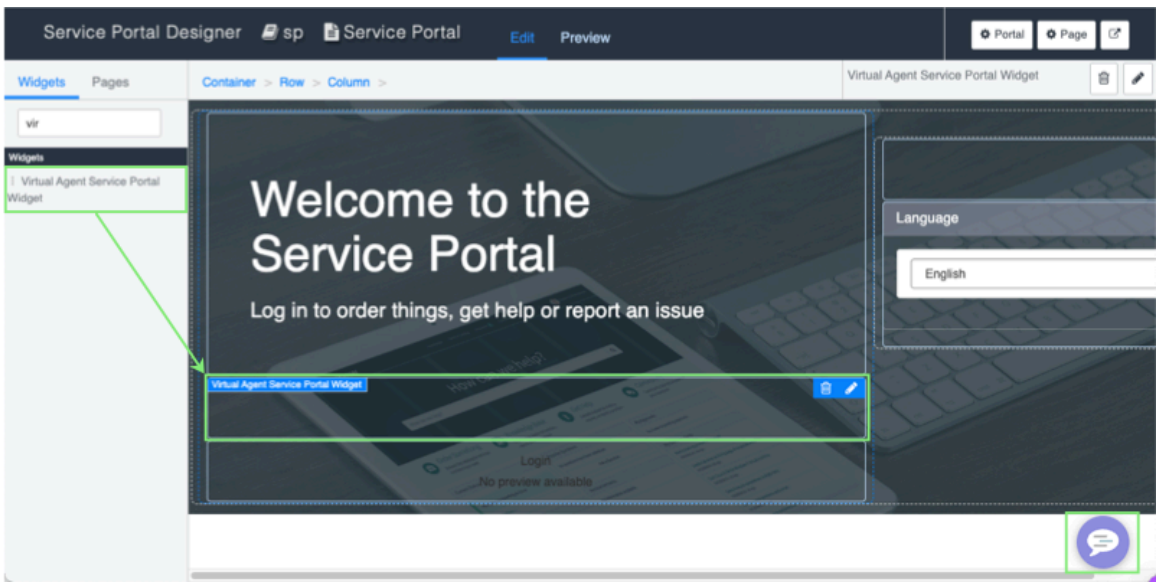


9. 仮想エージェント (Web チャット) クライアントを サービスポータル に追加します。

a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** 設定.

b. [デザイナー] を選択し、サービスポータルのランディングページを選択します。

c. 仮想エージェントウィジェットを検索し、ウィジェットを枠で囲まれている領域にドラッグします。
紫色のチャットアイコンが右下隅に表示されます。



10. 右上隅の編集 アイコンを選択して仮想エージェントウィジェットを構成します。チャットクライアントに渡される URL パラメーターを設定し、フローティングチャットボタンの色を変更します。

a. [仮想エージェントクライアントの **URL** パラメーター] フィールドに *sysparm_skip_load_history=true* パラメーター (これにより、チャットクライアントにトピック履歴が表示されなくなります) と、実行する公開済みの IBM Watson Assistant V2 トピックの sys_id を指定した *sysparm_topic* パラメーターを入力します。
トピックの sys_id は、トピック [sys_cs_topic] テーブルにあります。

自動翻訳

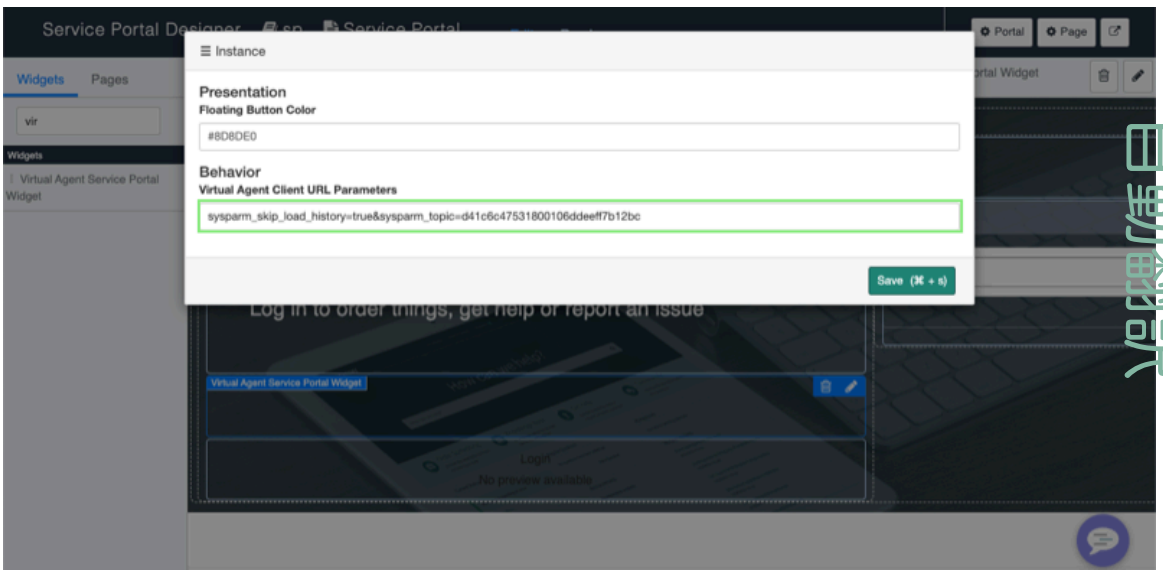
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルでのインスタンスの動作を構成しない場合は、チャット Web クライアントを開くときに *sysparm_topic*および *sysparm_skip_load_history* パラメーターを含むインスタンス URL を指定できます。例：https://<使用するインスタンスの URL>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> (<*sys_id*> は、公開された、実行対象の IBM Watson Assistant V2トピックの sys_id)。

> **重要:**
>
> sysparm_topic パラメーターは、サービスポータルのチャットクライアントに指定されたトピックをロードするか、IBM Watson Assistant のチャット統合 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic および com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2 プラグイン) を使用する場合にのみ使用してください。このパラメーターでは、ユーザーは新しい会話を開始したり、ライブエージェントに転送したりできません。また、コンテキストメニューも無効になり、他のサードパーティチャットクライアントはサポートされません。

b. フローティングボタンの色を変更するには、[フローティングボタンの色] フィールドに新しい色 (RGB 16 進数形式) を入力します。

c. [保存] を選択します。

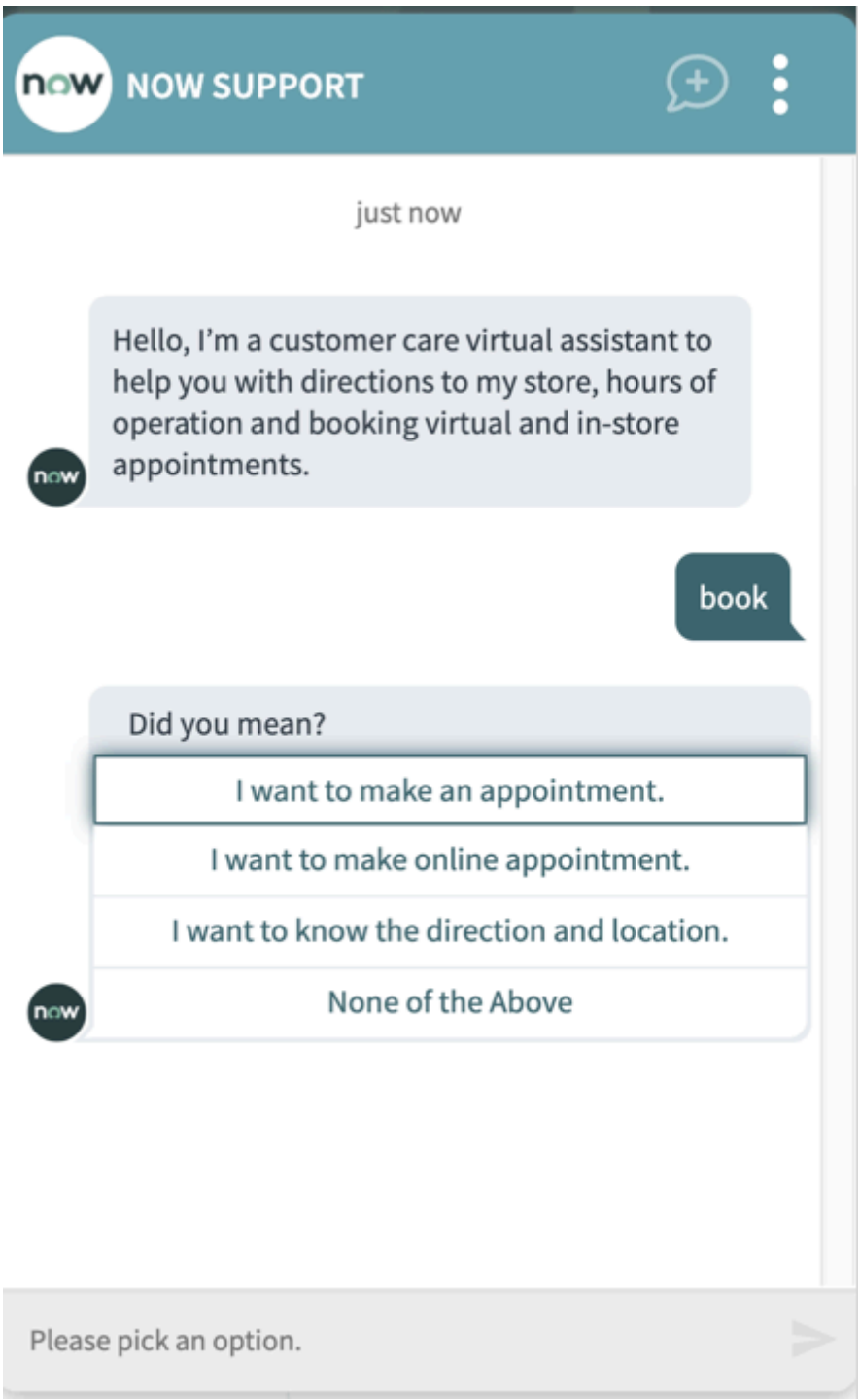


11. 曖昧性除去機能がトピックに対して機能することをテストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Watson Assistant スキルと少なくとも 2 つのダイアログノードで曖昧性除去が有効になっていることを確認してください。次の例で、仮想エージェントは、ユーザーが選択できる 4 つの追加インテントを提供します。

曖昧性除去機能が設定されているトピックの例



構築済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク

仮想エージェントでは、アカウントのリンクによって、サポートされているチャットまたはメッセージアプリケーションのユーザーが ServiceNow ユーザープロファイルにマップされます。アカウントの自動リンクではメッセージングユーザーが認証されます。これにより、ユーザーは ServiceNow レコードが含まれる 仮想エージェント トピックに自動的にアクセスできるようになります。必要に応じて、ユーザーは ServiceNow アカウントとのリンクまたはリンク解除を手動で実行することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アカウントの自動リンクの仕組み

Slack、Microsoft Teams、および Workplace from Facebook 向けの Conversational Integration では、メッセージングユーザーを各自の ServiceNow アカウントに自動的にリンクするアカウントの自動リンクを有効にするオプションがあります。[メッセージアプリの統合] ページでアカウントの自動リンク機能を有効にすると、ユーザーが仮想エージェントとやり取りするときに ServiceNow アカウントにリンクするように求められることがありません。

以前のリリースでは、メッセージングユーザーは ServiceNow アカウントにリンクするか、またはゲストとして続行するように求められていました。ただし、Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration では、アカウントの自動リンクを有効にした場合に、ユーザーがメッセージングアカウントと ServiceNow アカウントに同じメールアカウントを使用していれば、ユーザーがメッセージングアカウントを ServiceNow アカウントに手動でリンクすることはありません。自動リンク中に、仮想エージェントはメッセージングユーザーのメールアカウントを、ユーザー [sys_user] テーブルで各自のプロファイルに定義されているメールアカウントにマップします。メールアカウントが一致すると、ユーザーは自動的にリンク (認証) され、ボットとの会話を開始するときに **[ServiceNow** へのリンク] ボタンは表示されません。

メッセージング統合では、ユーザーは引き続き、ボットとの会話中に **logout** コマンドを使用して ServiceNow アカウントとのリンクを解除できます。ただし、リンク解除後のすべての会話では、仮想エージェントからアカウントをリンクするように求められます。仮想エージェントとやり取りするときに、ServiceNow アカウントにリンクするか、ゲストユーザーとして続行するように求められます。

アカウントの自動リンク

ユーザーのサードパーティアカウントを ServiceNow® プロファイルに自動リンクできるようにします。

sys_cs_provider.list でアカウントの自動リンクを有効にできます。この機能は、ユーザーに対しアカウントを手動でリンクするように指示するプロンプトをバイパスします。

> **注:**
> アカウントのリンクは、インスタンスへの Microsoft Teams のインストールに使用されたものと同じドメインに属するユーザーのみが可能です。他のドメインのユーザーを自動リンクするには、グローバルドメインを使用して Microsoft Teams インストールが行われるようにします。

ナビゲーションフィルターで、「sys_cs_provider.list」と入力します。リンクする接続レコードを選択します。[アカウントのリンクを許可] ボックスをオンにしてから、表示される [ユーザーの **ServiceNow** プロファイルの自動リンク] ボックスをオンにします。[アカウントアクションをリンク] フィールドに、対応するアカウントリンクスクリプトを入力します。

例：アカウント自動リンクスクリプト

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
    email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
    var gr = new GlideRecord("sys_user");
    gr.addQuery("email",email_id);
    gr.query();
    while(gr.next()){
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        sysUserId = gr.getUniqueValue();
    }
}
if(sysUserId){
    outputs['status'} = 'Success';
    outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
    outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

仮想エージェントの会話用の **ServiceNow** ユーザーアカウントとメッセージアプリケーションのリンクを解除する

必要な場合、ServiceNow ユーザーアカウントを、Now 仮想エージェント用に使用されているメッセージアプリからリンク解除できます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
選択した Slack、Microsoft Teams、または Workplace 向けの Conversational Integration からアカウントのリンクを解除すると、ServiceNow アカウントとメッセージアプリの関連付けが解除されます。アカウントをリンク解除した後は、ServiceNow データベース内のレコードを照会または変更する仮想エージェントの会話に参加できなくなります。

手順

1. メッセージアプリ内から、「logout」と入力します。
2. アプリケーションナビゲーターから、次の場所に移動します。 セルフサービス > プロファイル.
3. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
4. [リンクされたアカウント] ページで、メッセージ統合をリンク解除するチェックボックスをオンにします。
5. [選択した行のアクション] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。
   ServiceNow アカウントと仮想エージェントメッセージ統合の間のリンクが無効になります。

   > **注:**
   > 自分のアカウントのリンクを解除した場合でも、仮想エージェントの公開会話は実行できます。

6. アカウントをもう一度リンクするには、関連するメッセージ統合についてステップ 1 ～ 3 を繰り返し、[選択した行のアクション...] で [アカウントをリンク] をクリックします。

ServiceNowの会話用に 仮想エージェント ユーザーアカウントをメッセージ アプリケーションにリンクする

ServiceNow アカウントをサードパーティのメッセージアプリケーションへリンクして、ServiceNow レコードを使用する非公開の仮想エージェントトピックにアクセスします。

始める前に
必要なロール：ユーザー

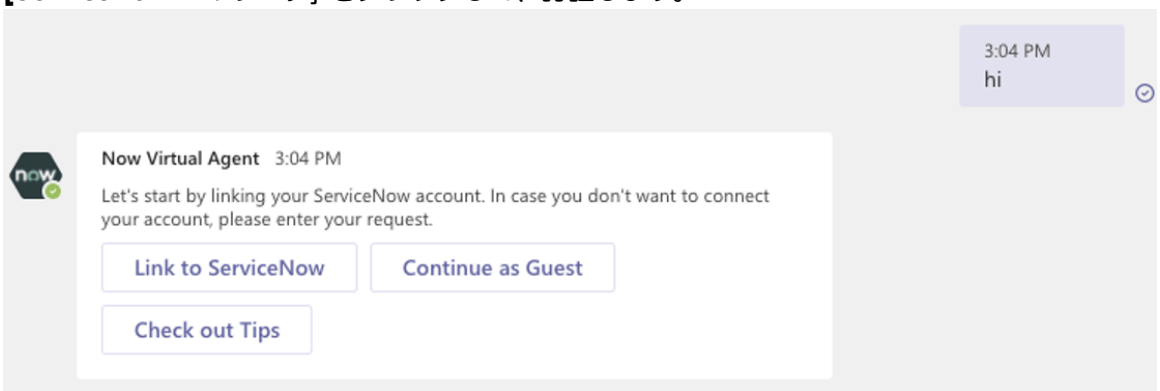
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
仮想エージェントボットを初めて使用する場合、メッセージングアカウントと ServiceNow アカウントの両方に同じメールアカウントが定義されていれば、メッセージングアカウントは ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。ただし、(**logout** コマンドを使用して) メッセージングアカウントを ServiceNow アカウントからリンク解除した場合、それ以降は仮想エージェントセッションを開始するたびに、ボットでは ServiceNow アカウントにリンクするか、ゲストとして続行するかを選択するオプションが表示されます。認証ステップ (リンク) は、インスタンスまたは特定のサービスポータル (管理者によって設定されている場合) で行われます。

手順

1. メッセージ アプリケーションを開きます。
2. 仮想エージェントボットを検索します。
3. 仮想エージェントボットとの会話を開始します。
   その後、ボットは、認証する ([**ServiceNow** へのリンク])、ゲストユーザーとして続行する、またはヘルプメニューを表示する ([チェックアウトのヒント]) からオプションを選択するように求めるメッセージを表示します。
4. **[ServiceNow** へのリンク] をクリックして、認証します。



   認証では、インスタンス、または管理者が設定した特定のサービスポータルに誘導されます。まだインスタンスまたはサービスポータルにログインしていない場合は、ログイン資格情報を入力するように求められます。

   注:
   ユーザーがリンク解除されているか、ゲストとして続行している場合、通知は無効になります。また、公開されているトピックのみが検出可能です。

5. アカウント間のリンクの [確認] または [拒否] を求めるメッセージが表示されたら、[確認] を選択してアカウントのリンクを許可します。
6. 確認後、インスタンスユーザーレコードに移動します。

   画面上部に確認メッセージが表示されます。

関連情報

サービスポータルへユーザー認証をリダイレクトする

仮想エージェントメッセージチャネルにおけるトピックの可視性を制御する

チャネルからトピックを除外する条件スクリプトを使用して、仮想エージェントメッセージチャネル内のトピックの表示を抑制します。

始める前に
必要なロール：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

このタスクについて

トピックの条件スクリプトでは、コンテキスト変数を使用して、このトピックを除外するメッセージチャネルを特定します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [トピック] ページで、更新するトピックを選択するか、新しいトピックを作成します。
3. [トピックのプロパティ] ページの [条件] フィールドで、このトピックを除外するメッセージチャネル (Slack、Microsoft Teams、Workplace from Facebook、または Facebook Messenger) を特定する条件スクリプトを入力します。

   次のスクリプト例を使用できます。このスクリプトには、トピックを除外するメッセージチャネル (Slack、Microsoft Teams、Workplace、および Facebook Messenger) を指定する *vaContext.deviceType* 変数が含まれています。

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

4. トピックのプロパティを保存するには、[保存] をクリックします。

タスクの結果

トピックを公開すると、トピックは、トピック条件スクリプトで指定した仮想エージェントチャネルを除き、仮想エージェントメッセージチャネルに展開されます。キーワードまたはインテント (NLU を使用している場合) はトピックをトリガーしません。

仮想エージェントとエンタープライズメッセージングアプリの統合

Slack、Microsoft Teams、Workplace などのエンタープライズメッセージングアプリを ServiceNow 仮想エージェント と統合すると、アプリが ServiceNow インスタンスに関連付けられ、企業全体で会話が促進されます。

Slack、Microsoft Teams、および Workplace 向けの Conversational Integration を ServiceNow Store から入手できます。

Conversational Integration with Microsoft Teams

要求者が Microsoft Teams アプリケーションを使用してMicrosoft Teamsまたはライブエージェントとチャットできるようにします。ServiceNow Store から入手できる Conversational Integration with Microsoft Teams アプリを使用して、インスタンスを Microsoft Teams に関連付けます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

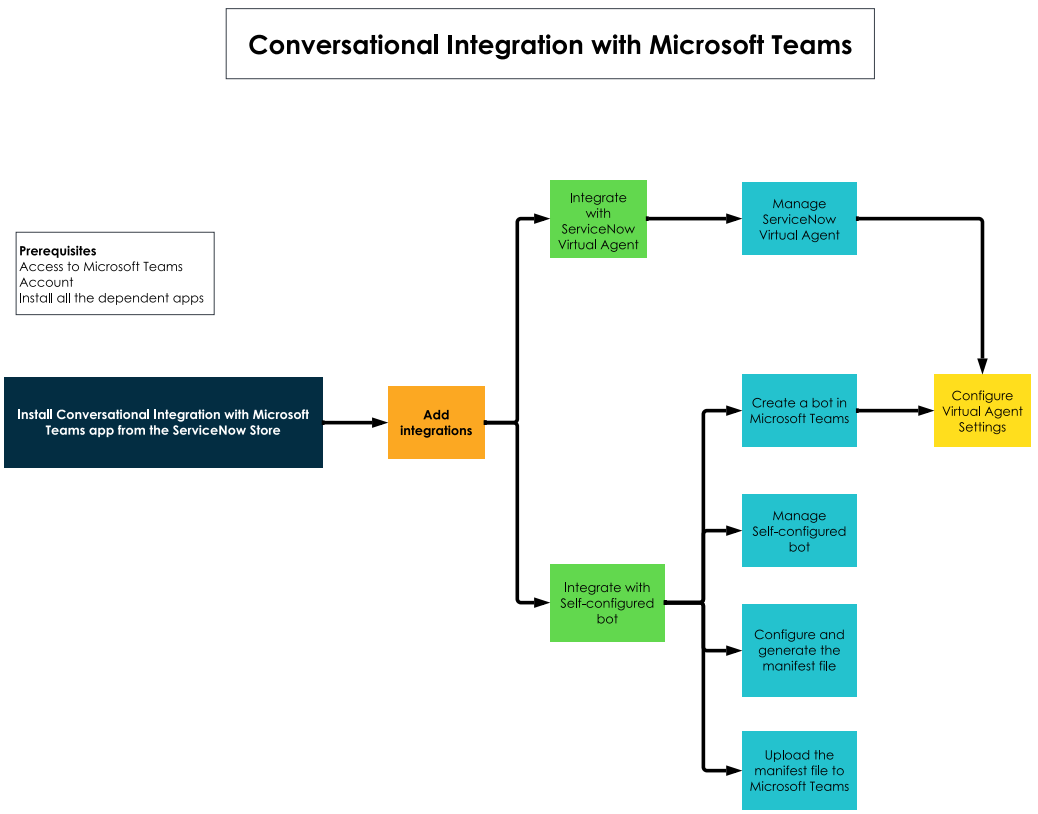
概要

会社の Microsoft Teams アカウントを使用してエンドユーザーを仮想エージェントまたはライブエージェントに接続するには、Conversational Integration with Microsoft Teams アプリケーションを使用します。開始するには、「Conversational Integration with Microsoft Teams のインストール」を参照してください。

重要:

- インスタンスが GovtCommunityCloud (GCC) 環境にある場合、詳細については「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- インスタンスがオーストラリアの SPP (ServiceNow Protected Platform) 環境にある場合、詳細については「ServiceNow Protected Platform (SPP) で Microsoft Teams 統合を有効にする」を参照してください。
- Microsoft Teams Graph スポークは 統合ハブ トランザクションを消費するため、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用すると、統合ハブ トランザクションのカウントに影響します。Microsoft は Microsoft Teams API の使用も収益化しているため、そのような使用は Microsoft 365 サブスクリプションのカウントにも影響します。詳細については、「サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

Conversational Integration with Microsoft Teams のワークフロー



ServiceNow 仮想エージェント と **Microsoft Teams** の統合

ServiceNow 仮想エージェント は Microsoft Teams アプリケーションと統合できます。

Conversational Integration with Microsoft Teams のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Microsoft Teams (sn_va_teams) アプリケーションをインストールして Now 仮想エージェント と統合できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

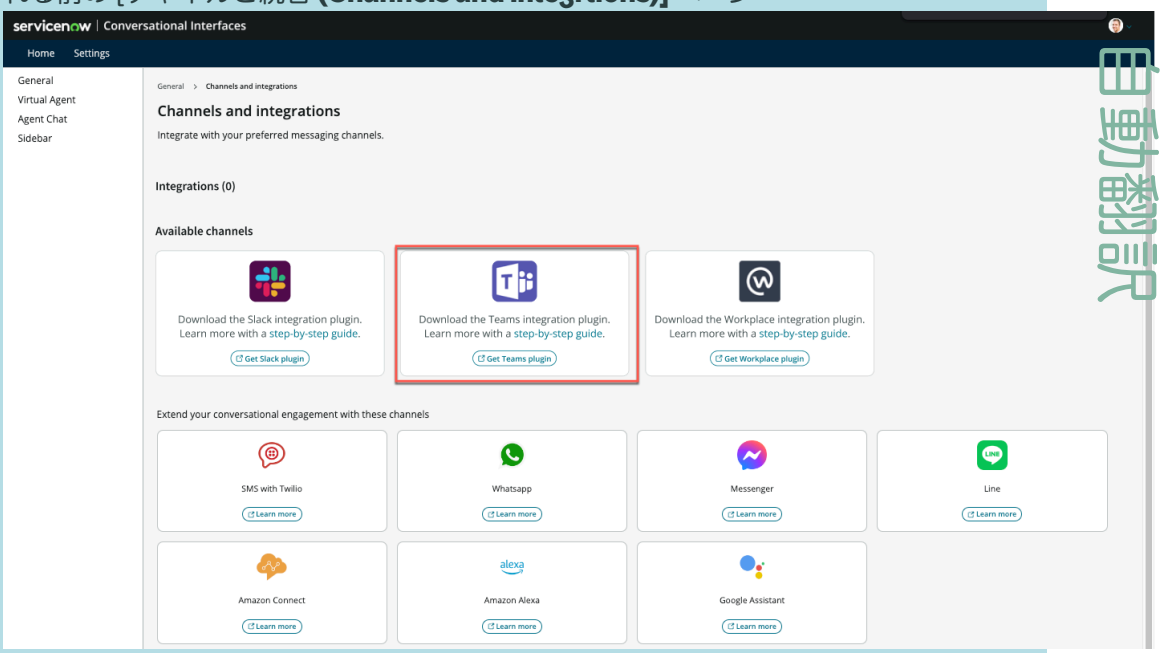
自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このチャネル統合でサポートされている機能を使用するには、2023 年 2 月のストアリリースにアップグレードする必要があります。
- Conversational Integration with Microsoft Teams を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して 仮想エージェント のすべての機能をアクティブ化するか、または 仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して 仮想エージェント の制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。
- ServiceNow Store から Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをインストールします。

重要:
ServiceNow Store から Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをインストールすると、ServiceNow インスタンスで統合用のアプリが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Microsoft Teams アプリがリストされます。

Conversational Integration with Microsoft Teams アプリがインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrtions)**] ページ



Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをインストールすると、[統合] セクションに Microsoft Teams が表示され、構成を続行できます。

- 必要なロール：
  - virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
  - Microsoft Teams 管理者 (次のいずれか)：グローバル管理者、アプリケーション管理者、またはクラウドアプリケーション管理者

このタスクについて
仮想エージェントを Microsoft Teams とともに使用する際の次のガイドラインを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

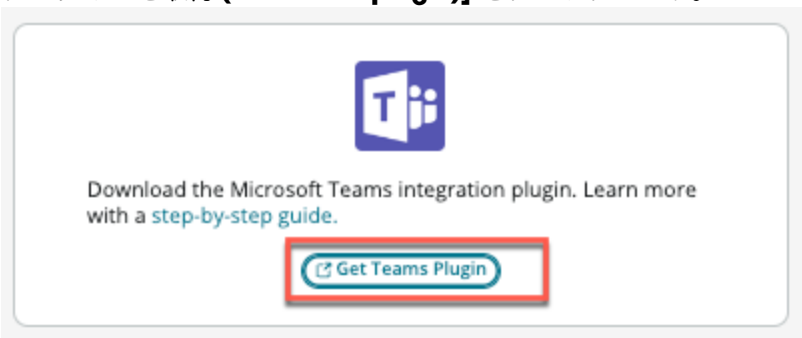
- Microsoft Teams アプリにより、インストール元の ServiceNow インスタンスと、統合が実行される Microsoft Teams テナントとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。

  統合をインストールする予定のインスタンスごとに、別々の Microsoft Teams テナントを使用します。非本番インスタンスでテストしてインスタンスをクローンする予定の場合は、クローンターゲットで再度構成手順を実行して、ボットを新しいインスタンスに関連付けるようにしてください。これらの手順を再度実行すると、元の非本番インスタンスとテナントの統合が解除されます。

- Microsoft Teams アプリでは、Microsoft Office 365 アカウント以外のユーザーメールアカウントを許可する Microsoft Teams プレミアムアカウントをサポートしません。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams カードで、**[Teams プラグインを取得 (Get Teams plugin)]** をクリックします。



   Conversational Integration with Microsoft Teams ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。
4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

   注:
   プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Conversational Integration with Microsoft Teams ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

次のタスク

ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合。

ServiceNow 仮想エージェントと **Microsoft Teams** の統合

Now 仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Microsoft Teams と統合します。

始める前に

統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams プラグイン (sn_va_teams) がインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

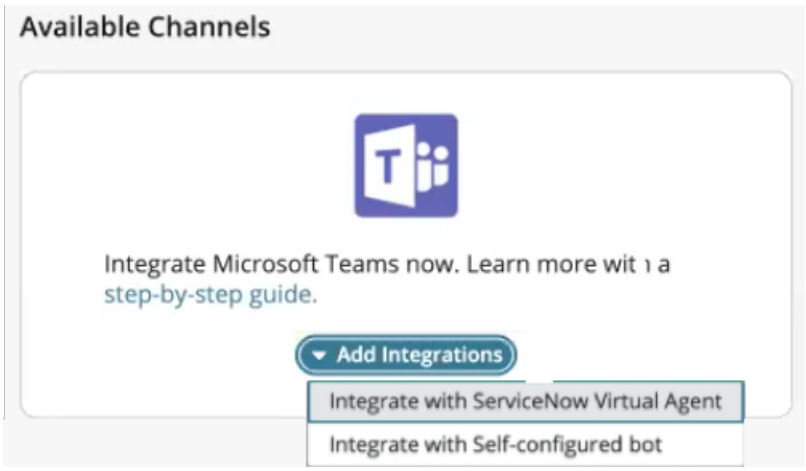
自動翻訳

必要なロール：管理者

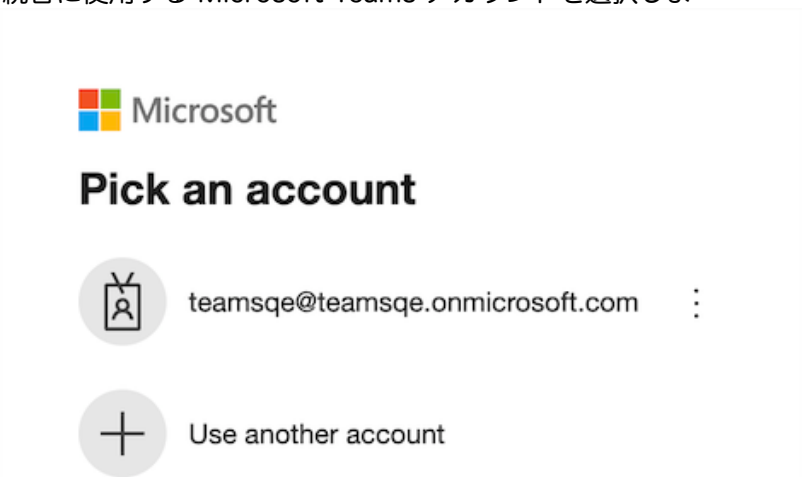
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

   注:
   [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



4. [統合を追加 **(Add Integrations)]** ドロップダウンから、**[ServiceNow** 仮想エージェントとの統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。
5. Microsoft の [アカウントを選択する (Pick an account)] 画面で、統合に使用する Microsoft Teams アカウントを選択します。

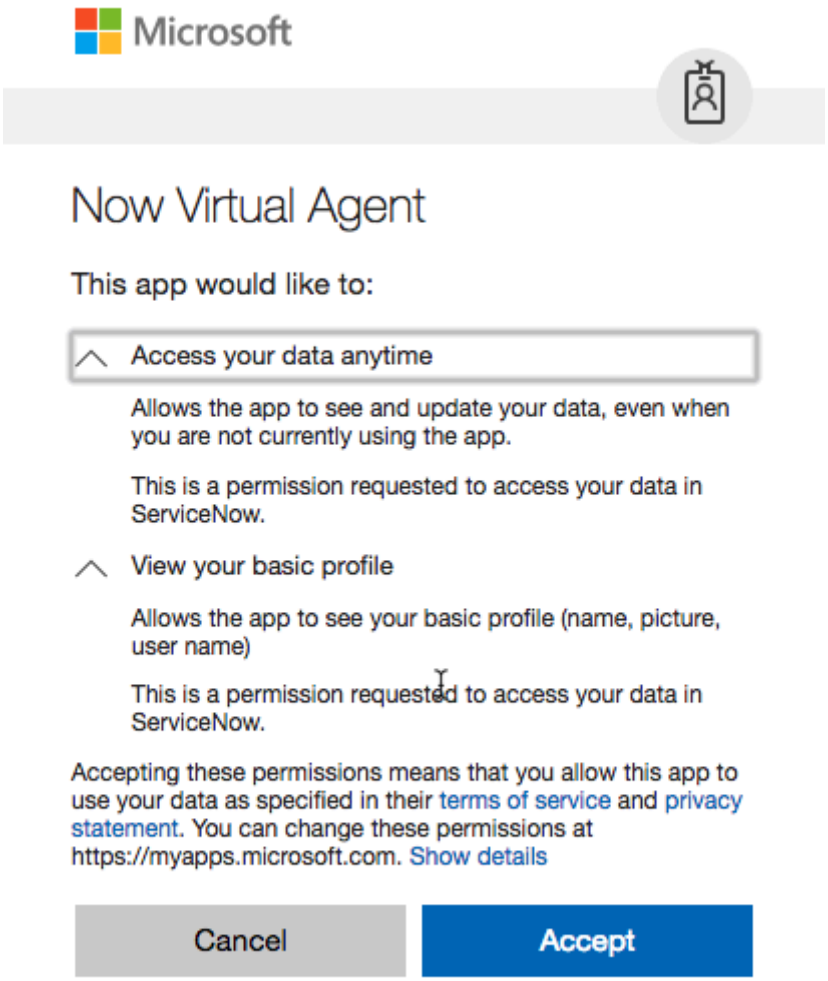


6. 選択した Microsoft Teams アカウントにログインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ServiceNow[仮想エージェント] 画面で、[承認] を選択してアプリの権限を承認しま



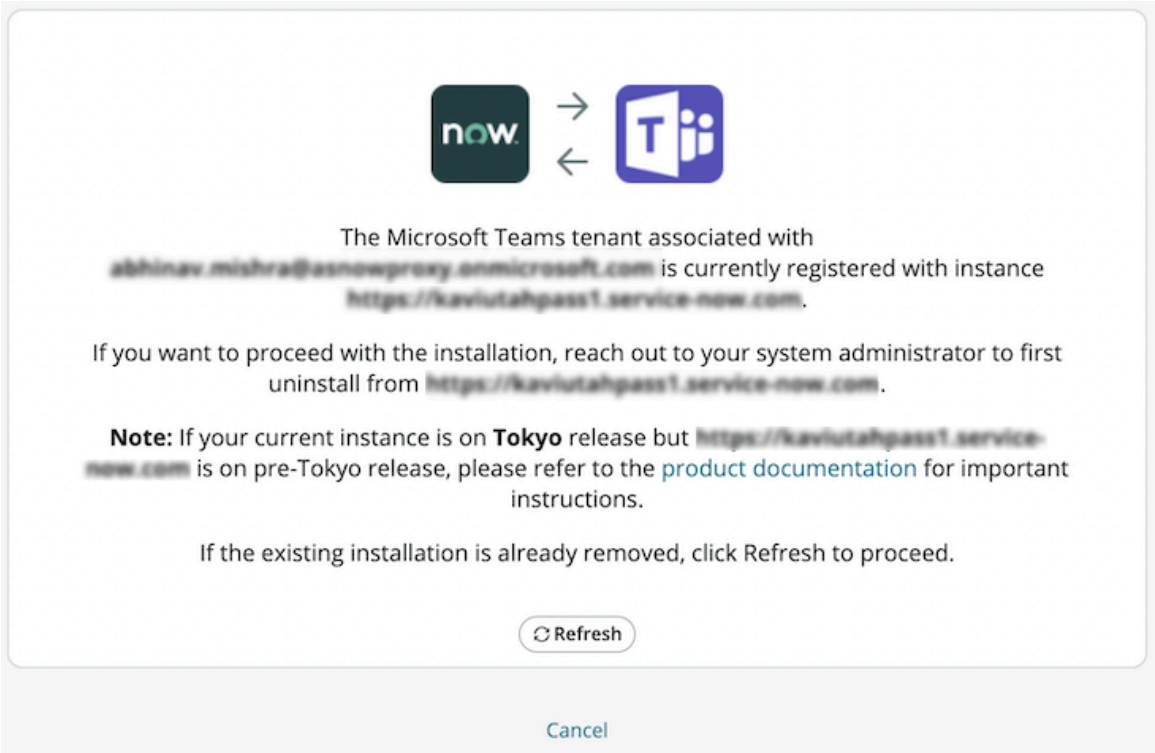
す。

8. 選択したテナントがすでに仮想エージェントに割り当てられている場合は、まず以前に関連付けられたインスタンスからアンインストールする必要があります。

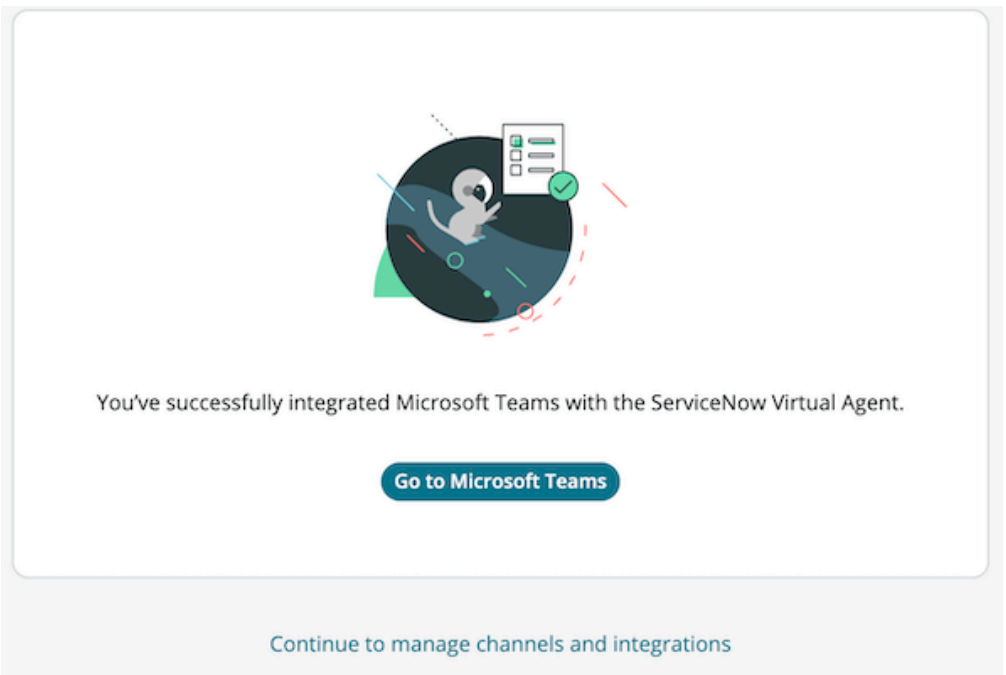
> **注:**
> Tokyo リリース以降、Microsoft Teams テナントが既に別の ServiceNow インスタンスに関連付けられている場合。新しいインスタンスに関連付ける場合は、管理者に連絡して、以前に関連付けたインスタンスをアンインストールすることが求められます。詳細については、「Microsoft Teams 統合の上書き」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



バックグラウンドでインストールが開始します。インストールが完了すると、Microsoft Teams の Now 仮想エージェント統合が正常にインストールされたことを示すメッセージが表示されます。



9. **[Microsoft Teams** に移動する] を選択して、Microsoft Teams アプリを管理します。
10. [チャネルと統合の管理を継続 **(Continue to manage channels and integrations)]** を選択して、ServiceNow インスタンスの統合を管理します。

    Microsoft Teams アプリケーションが統合のリストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、ServiceNow 仮想エージェント ボットに対して [ServiceNow 仮想エージェント] アイコンの [統合を追加 (Add Integrations)] を選択するか、[Microsoft Teams チャネル管理] ページで [統合を追加 **(Add Integrations)]**ドロップダウンを選択します。

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

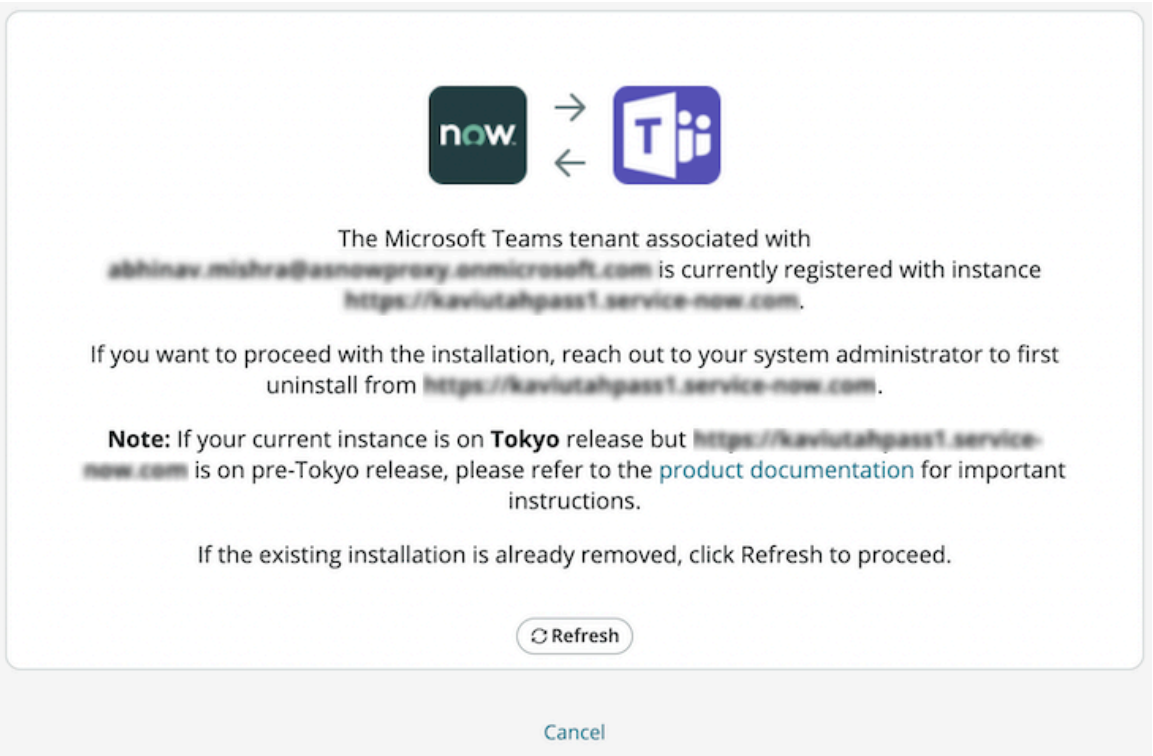
Microsoft Teams 統合の上書き

Microsoft Teams との仮想エージェント統合を上書きします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Tokyo リリースの前には、管理者は、インスタンスに関連付けられている Microsoft Teams インストールを、別の ServiceNow インスタンスで上書きできました。

Tokyo リリース以降は、Microsoft Teams テナントを新しい ServiceNow インスタンスに関連付ける場合は、管理者に連絡して、以前に関連付けたインスタンスからテナントをアンインストールします。



重要:
Conversational Integration with Microsoft Teams の削除 の説明は、両方のインスタンスが Tokyo 以降のリリースと互換性がある場合にのみ適用されます。ServiceNow のいずれかのインスタンスが Tokyo リリースにあり、別のインスタンスが Tokyo より前のリリースにある場合は、以下のステップに従います。

手順

1. ServiceNow インスタンスの左側のナビゲーションフィルターに、「sys_properties_list」と入力します。
2. システムプロパティ *sn_va_teams.enable_va_override* を検索して開きます。

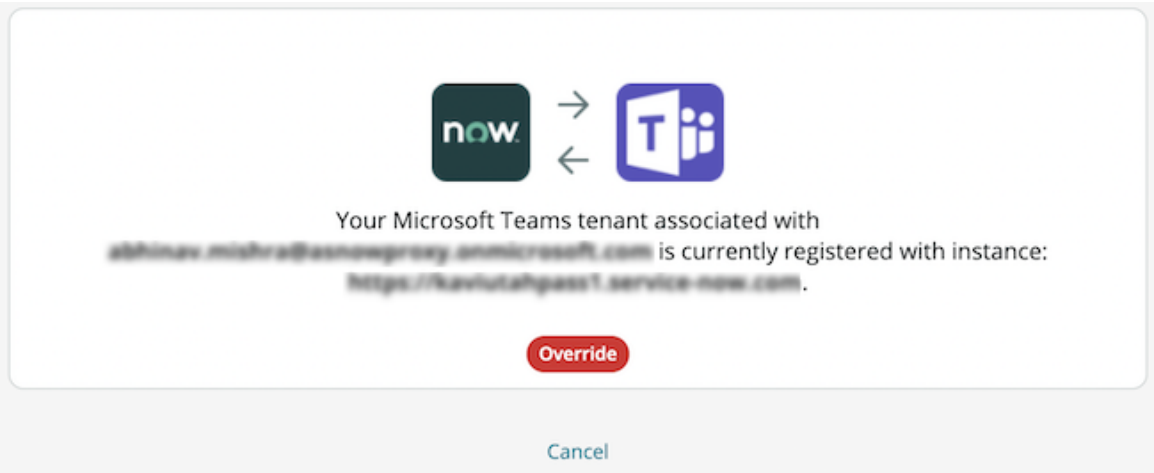
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このシステムプロパティが見つからない場合は、(管理者として) 作成する必要があります。

3. システムプロパティ値を **true** に設定して、[上書き] ボタンを有効にします。

> **注:**
> デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は **false** に設定されています。

4. インスタンスを新しいテナントに関連付けるには、[上書き] を選択しま



す。

ServiceNow® 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理

ServiceNow 仮想エージェント ボットのブランディングを管理し、Microsoft Teams との統合後に ServiceNow インスタンスのボットメッセージをカスタマイズします。

始める前に

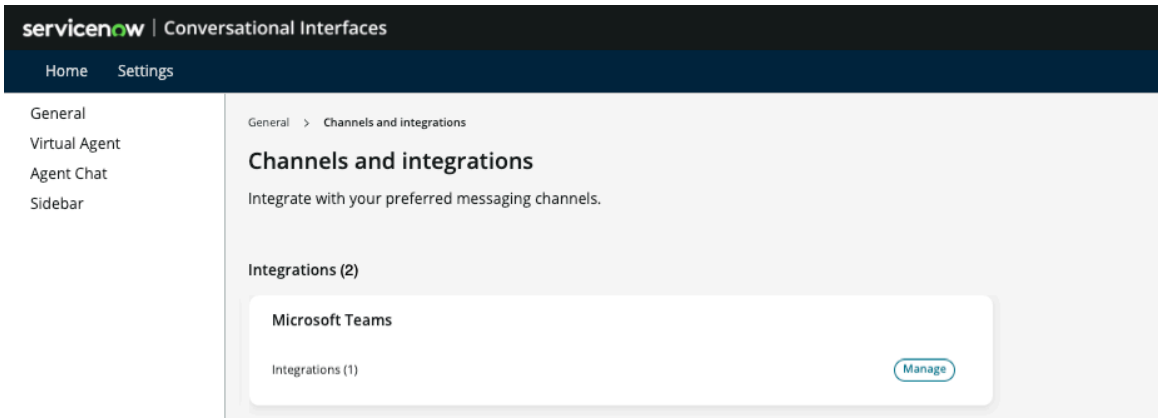
- 必要なロール：
  - virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
  - Microsoft Teams 管理者 (次のいずれか)：グローバル管理者、アプリケーション管理者、またはクラウドアプリケーション管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[管理] を選択すると、ボットを管理できる [Microsoft Teams チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、ServiceNow 仮想エージェントボットに対して ServiceNow 仮想エージェントの統合を追加アイコンをクリックするか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの右上で [統合を追加] ドロップダウンをクリックするか、**[ServiceNow** 仮想エージェントと統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。
5. ボットを管理アイコン をクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択します。
選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。
6. Now 仮想エージェント ボットをブランディングするには、[ブランディング] タブを選択します。
ボットのブランディングの詳細については、「Microsoft Teams での ServiceNow 仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。
7. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Microsoft Teams での ServiceNow 仮想エージェントボットのブランディングの構成

公開済みの Microsoft Teams ボットアプリである ServiceNow 仮想エージェントのブランディングを構成できます。ユーザーは、Microsoft Teams 本番ボットの名前とアイコンのデフォルトの ServiceNow ブランディングを柔軟にカスタマイズできます。

始める前に

- Microsoft Teams テナントと Microsoft Teams 管理センターへの管理者アクセス権があることを確認します。
- 仮想エージェントがインスタンスにインストールされていることを確認します。
- Conversational Integration with Microsoft Teams ストアアプリがインストールされていることを確認します。

必要なロール：管理者

手順

1. へのログイン Microsoft Teams 管理センター。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
3. アプリのリストで、検索バーを使用して Now 仮想エージェント アプリを検索し、開きます。
4. [鉛筆] アイコン をクリックし、[カスタマイズ可能] を選択してアプリをカスタマイズします。
5. [カスタマイズ] パネルでは、アプリ名、簡単な説明、カラーアイコン、アウトラインアイコン、およびアクセントカラーを編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 各フィールドのファイルサイズと形式の制限については、ツールヒントに従ってください。アプリのカスタマイズ機能の詳細については、Microsoft のドキュメント も参照できます。

6. [適用] をクリックします。
   [アプリケーションを公開] ポップアップが表示されます。
7. [公開] をクリックします。

> **注:**
> アプリに加えた変更が反映されるまでには、最大 24 時間かかる場合があります。

複数の ServiceNow インスタンスと単一の Microsoft Teams テナントの統合

ServiceNow 仮想エージェントで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できるようにします。

Microsoft Teamsと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Microsoft Teams テナントとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、仮想エージェントは 1 つの Microsoft Teams テナントと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。この統合を有効にすると、仮想エージェントでは複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できます。Microsoft Teams テナントのインスタンスごとにボットを作成することで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合できます。

次に行うこと

1. プラグイン Conversational Integration with Microsoft Teams Microsoft Teams でのボットの作成
2. 単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合
3. Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成
4. マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

Microsoft Teams でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Microsoft Teams でボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Teams にログインして、Developer Portal に移動します。
2. [開発者ポータル] ページで、 ツール > ボット管理.
3. [新規ボットの作成] をクリックし、任意のボット名を入力して、[追加] をクリックします。
4. 作成したボットを開き、[構成] タブをクリックします。
5. [エンドポイントアドレス] で、[ボットエンドポイントアドレス] フィールドにインスタンスの URL を入力し、[保存] をクリックします。
   例：https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> <instancename> を、Microsoft Teams と統合している ServiceNow インスタンスの名前と置き換えます。 マルチインスタンスのシングルテナント統合の場合は、Microsoft Teams テナントでのボットとの統合にセカンダリ ServiceNow インスタンスを使用します。

6. [クライアントシークレット] に移動し、[ボットのクライアントシークレットを追加] をクリックします。
7. このステップでのみ表示されるため、[生成された新しいクライアントシークレット] ポップアップからクライアントシークレットの値をコピーし、**[OK]** をクリックします。
8. 移動先 **Developer Portal** > ツール > ボット管理 を作成し、作成したボットのボット ID をコピーします。
9. Microsoft Teams でボットに関する次の詳細情報を取得し、仮想エージェントと統合します。
   - テナント ID: の指示に従います。 Microsoft Teams ドキュメント、テナント ID をフェッチします。
   - クライアント ID (アプリ ID)：クライアント ID は、ステップ 8 で説明したとおりにコピーしたボット ID。
   - クライアントシークレット：ステップ 7 で説明したとおりにコピーしたシークレット。
   - ボット名：ステップ 3 で入力したボットの名前。
10. **Enter** キーを押して保存します。

次のタスク
単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合。

単一の **Microsoft Teams** テナントと自己設定ボットとの統合

複数の ServiceNow インスタンスを単一の Microsoft Teams テナントと統合するには、Microsoft Teams テナントで複数のインスタンスを作成します。単一の Microsoft Teams テナントで複数のボットをサポートする ServiceNow 仮想エージェント アプリケーションを使用して、Conversational Integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin と Microsoft Teams テナント管理者

このインストールでは、単一の Microsoft Teams テナントの (複数のボットのうちの) 1 つのボットと統合するために、本番ボットと統合されたインスタンス以外の ServiceNow インスタンスが必要です。

> **注:**
> 単一の Microsoft Teams テナントとの統合に使用する ServiceNow インスタンスは、1 つの ServiceNow インスタンスのみを 1 つのテナントと統合する主要な方法で Conversational Integration with Microsoft Teams をインストールするために使用したインスタンスであってはなりません。

Microsoft Teams テナントで、統合する ServiceNow インスタンスごとにボットが作成されていることを確認します。詳細については、「Microsoft Teams でのボットの作成」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリ ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「ボットの詳細を取得」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この情報は、ServiceNow インスタンスでボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow 管理者として、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスでボットを設定します。

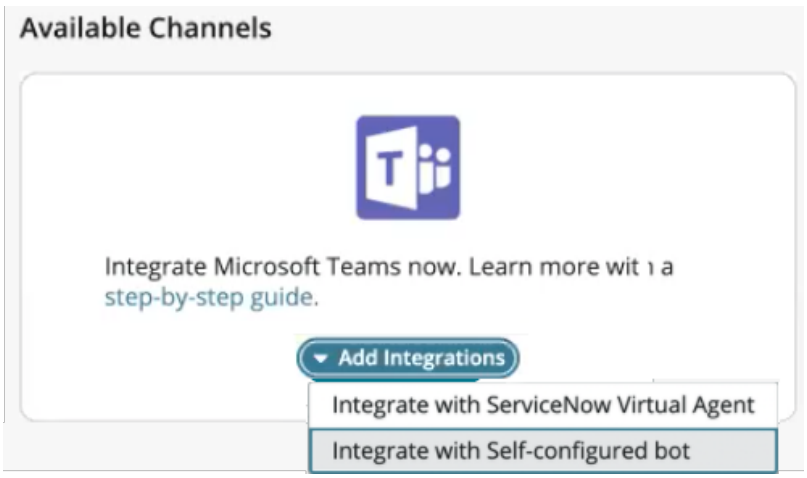
注:
virtual_agent_admin により、複数のインスタンスを持つボットまたは ServiceNow インスタンスの本番以外のボットをインストールし、仮想エージェント のすべての機能を利用可能にし、複数の ServiceNow インスタンスの 1 つを単一の Microsoft Teams テナントと統合できる柔軟性が実現します。

a. インスタンス (シングルMicrosoft Teamsテナントのボットと統合するためのセカンダリインスタンス) にログインServiceNowし、次に移動します。 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] をクリックします。

注:
[統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



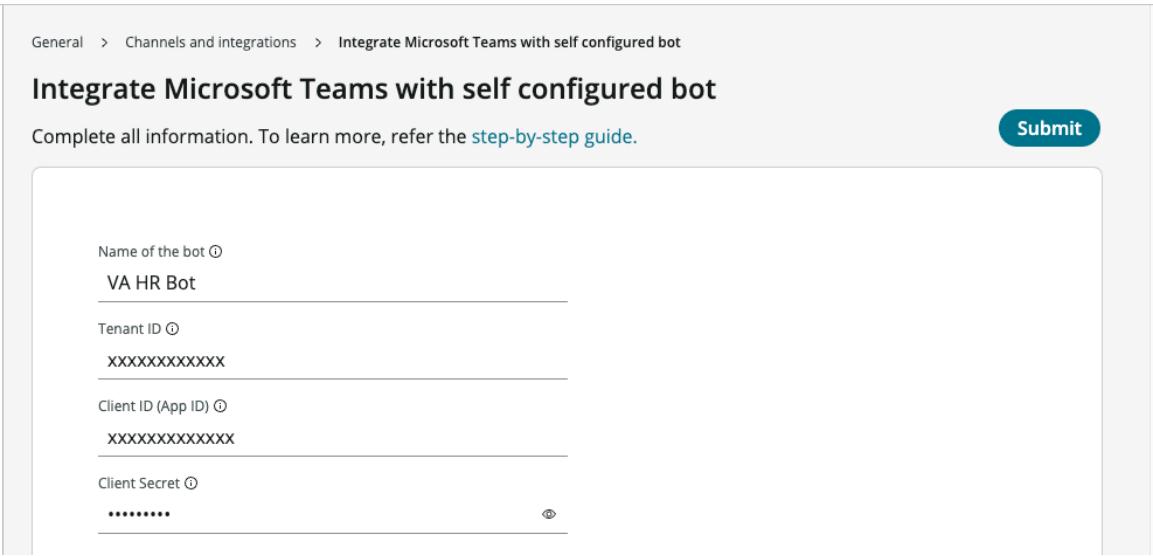
d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

e. [Microsoft Teams を自己設定ボットと統合] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] をクリックします。

自動翻訳

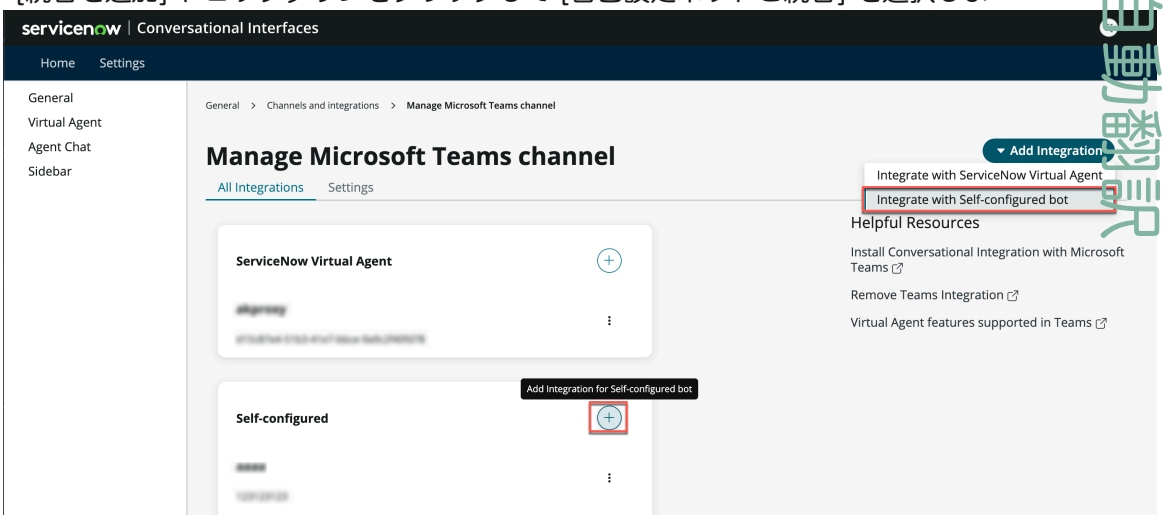
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合



注:
統合する追加のボットごとに、ステップ 1 と 2 を繰り返します。

ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対して [自己設定ボットの統合を追加 (Add integration for Self-configured bot)] アイコンをクリックするか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンをクリックして [自己設定ボットと統合] を選択します。



ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク

- Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成。
- マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

Microsoft Teams メッセージ拡張の構成

Microsoft Teams メッセージ拡張を構成して、ユーザーが AI Search を使用してコンテンツ (ナレッジ記事やカタログアイテム) を検索し、1 対 1 またはグループチャットで情報を共有できるようにします。Microsoft Teams とのベースシステム仮想エージェント統合の場合、この機能はデフォルトで有効になっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
管理者には、メッセージ拡張に表示される検索結果の数を構成し、ゲストユーザーのアクセスレベルを制御するオプションがあります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション をクリックして、メッセージ拡張機能に表示される検索結果の数を構成します。
2. [検索結果の制限] フィールドで、メッセージ拡張に表示する検索結果の数を調整し、[更新] を選択します。
   メッセージ拡張は、ユーザーが検索を実行したとき、AI Search がその数の結果を見つけることができれば、制限と同じ数の新しい結果を生成します。たとえば、制限を 8 に設定していても、AI Search で 6 件の結果しか見つからない場合は、6 件のアイテムが表示されます。
3. ゲストユーザーのアクセスを制御するには、[すべて] > [システムのプロパティ] > [すべてのプロパティ] に移動し、*message_extension_guest_access_only* を選択します。
   フラグが true に設定されている場合、メッセージ拡張はゲストユーザーに表示される結果のみを返します。プロパティが true に設定されている場合は、公開されているアイテムのみが返されます。デフォルトでは、この値は false に設定されています。つまり、ユーザーはアクセスできるすべての検索結果を表示できます。一方、システムプロパティ値を true に設定すると、ユーザーは公開されている検索結果にのみアクセスできます。このシステムプロパティは、共有すべきでない内容をユーザーが誤って共有しないようにする場合に便利です。通常、値を変更する必要はありません。自己設定ボットの場合、詳細については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」の手順を参照してください。

自己設定ボットを使用した仮想エージェントと **Microsoft Teams** の統合

独自のボットを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams と統合できます。自己設定方法では、Microsoft ストアで公開されているデフォルトの Now 仮想エージェントアプリをインストールせずに統合を有効する別の方法を顧客に提供します。事前公開されたアプリとは異なり、自己設定ボットはコラボレーションプロキシアーキテクチャをバイパスします。

自己設定方法では、次の場合にソリューションが提供されます。

- コラボレーションプロキシの使用で問題が発生している可能性がある、米国から遠く離れた場所で ServiceNow インスタンスを実行している法人顧客。
- ServiceNow Government Community Cloud (GCC) の顧客。

> **注:**
> Microsoft Azure は、GCCHIGH および DOD (米国国防総省) のボットフレームワークをサポートしています。ボットフレームワークのサポートの詳細については、「仮想エージェント の Microsoft Teams for GCC-H または DoD との統合」を参照してください。

事前に公開されたボットを既にインストールしている法人顧客で、単一の Microsoft Teams テナント内で複数の ServiceNow インスタンスを統合する場合は、「単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合」を参照してください。

必須条件

仮想エージェントを Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが San Diego リリースにアップグレードされたことを確認します。
- 商用ユーザーの場合は、Microsoft 365 が商用環境にあることを確認します。規制された市場ユーザーの場合、Microsoft 365 が GCC 環境にあることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- インスタンスで以前に Conversational Integration with Microsoft Teams のインストールを試みていません。

  以前に Quebec および上記のリリースで統合のインストールを試みたことがある場合は、この ナレッジベース 記事を参照して残りのインストールアイテムを削除してください。

  以前に Quebec より前のリリースで統合のインストールを試みた場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡して手動クリーンアップを依頼してください。

- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対する管理者権限があることを確認します。

次に行うこと

1. プラグイン Conversational Integration with Microsoft Teams
2. Microsoft Teams でのボットの作成
3. 自己設定ボットと Microsoft Teams for GCC との統合。
4. Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成
5. マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

プラグイン **Conversational Integration with Microsoft Teams**

Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインである Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] プラグインを有効にし、その追加プラグインを確認して会話デザインの他の機能を有効にします。

これらの追加のプラグインをアクティブ化するには、virtual_agent_admin または admin ロールと external_app_install_admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する 」を参照してください。

注:
Microsoft Teams に必要な追加のプラグインの有効化を確認する前に、次の手順を実行していることを確認します。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot] プラグインのインストール。

  Glide 仮想エージェントプラグインの有効化の詳細については、「仮想エージェント のアクティブ化」を参照してください。

- ServiceNow® Store から Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをダウンロードしています。

  アプリのダウンロードの詳細については、ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。 を参照してください。

- Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] プラグインを ServiceNow インスタンスにインストールしています。

  Conversational Integration with Microsoft Teams のインストールの詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams のインストール」を参照してください。

Conversational Integration with Microsoft Teams の次のプラグインを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Microsoft Teams Graph Spoke [sn_msteams_ahv2]：プラグインは [sn_va_teams] の一部として自動的にインストールされます。ServiceNowインスタンスで、次の場所に移動します。 システム定義 > プラグインのインストール履歴 をクリックし、[sn_msteams_ahv2] を検索してプラグインを見つけます。インストールされていない場合は、最初に ServiceNow Store から要求して、ServiceNow インスタンスにプラグインをインストールする必要があります。
- MS Teams - App Core [com.snc.msteams.app.core]：プラグインは [sn_va_teams] の一部として自動的にインストールされます。ServiceNowインスタンスで、次の場所に移動します。 システム定義 > プラグインのインストール履歴 をクリックし、[com.snc.msteams.app.core] を検索してプラグインを見つけます。プラグインがインストールされている場合は、先に進むことができます。インストールされていない場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡します。

自己設定ボットと **Microsoft Teams for GCC** との統合

Microsoft Teams テナントで作成したボットを ServiceNow インスタンスにインストールして、仮想エージェントと統合する必要があります。ServiceNow 仮想エージェントアプリケーションを使用して、Conversational Integration with Microsoft Teams をインストールして構成します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または Microsoft Azure admin。

このインストールでは、Microsoft Teams テナントの自己設定ボットと統合するために ServiceNow インスタンスが必要です。

ServiceNow インスタンスと統合する Microsoft Teams テナントでボットが作成されていることを確認してください。詳細については、「Microsoft Teams でのボットの作成」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリ ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「ボットの詳細を取得」を参照してください。

   注:
   この情報は、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow 管理者として、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定します。

   a. インスタンスにログイン ServiceNow し、次の場所に移動します。 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

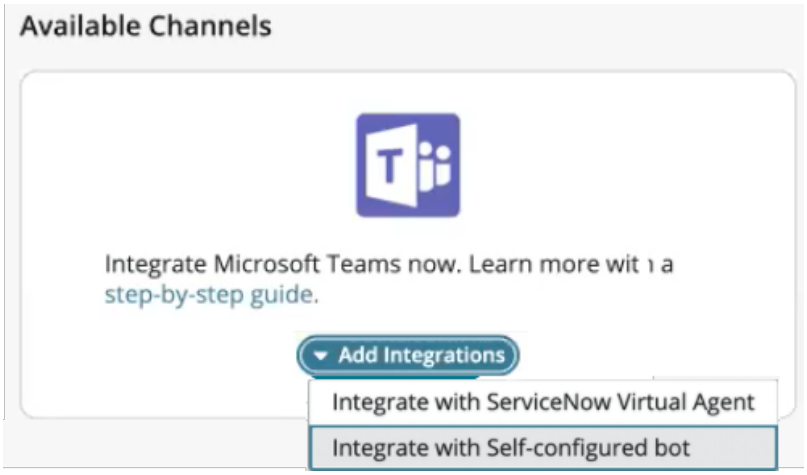
   b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

   c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

      注:
      [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。

自動翻訳

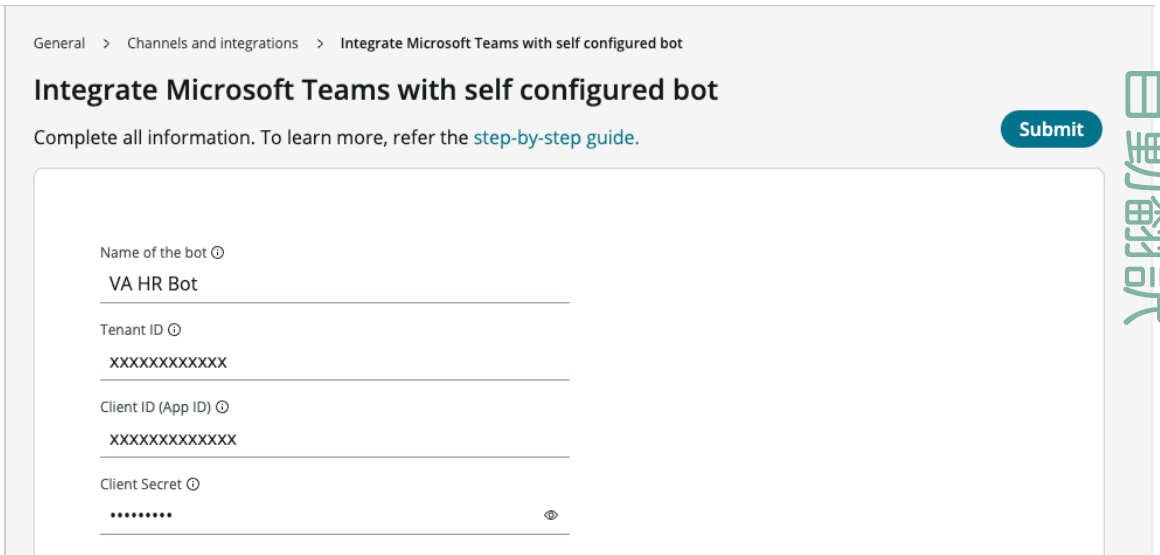
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

e. [Microsoft Teams を自己設定ボットと統合] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合



自動翻訳

注:
複数の ServiceNow インスタンスを所有していて、追加のインスタンスに追加のボットを統合する場合は、上記のステップを繰り返してボットを追加および統合します。

ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対して [自己設定ボットの統合を追加 (Add integration for self-configured bot)] アイコンを選択するか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンを選択して [自己設定ボットと統合] を選択します。

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

次のタスク
Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成

マニフェストファイルを自動生成し、Microsoft Teams アプリのブランディングをカスタマイズして、仮想エージェントを組織で利用できるようにします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

新しい Microsoft Teams UI の自動マニフェストファイルジェネレーターは、管理者の入力に基づいてボット ID を自動的に入力し、他の設定 (ブランディングなど) を更新します。マニフェストファイルジェネレーターはさらに、マニフェストパッケージをワンクリックでダウンロードすることもできます。

- マニフェストファイルを生成する前に、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを作成する (または作成済みであることを確認する) 必要があります。その後、作成した自己設定ボットごとにマニフェストパッケージを生成できます。
- マニフェストフォームが保存されると、管理者は次の 3 つのファイルを含むマニフェスト zip パッケージをダウンロードできます。
  - manifest.json
  - color.png
  - outline.png

  マニフェストフォームは何度でも編集し、再ダウンロードすることができます。

注:
この機能は、Microsoft Teams との仮想エージェント統合を設定する場合にのみ適用されます。ITSM または HR 機能を備えた ServiceNow for Microsoft Teams を使用する場合は、[ボットの構成] ページの [追加の **ITSM** および **HR** 統合を有効にする計画] の横にある [詳細] リンクを選択します。これにより、ここでマニフェストの構成を続行する代わりに、別のモジュールでマニフェストを構成できます。詳細については、「マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルとルーティング] セクションの [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [自己設定ボット] セクションで、ボット管理アイコン (⋮) を選択します。
   メッセージ拡張を有効にしておらず、初めてアクセスする場合は、Microsoft Teams 統合のメッセージ拡張機能をオンにできるようになったことを通知する、[新機能アラートをオンにする (Turn on new feature alert)] メッセージが表示されます。
5. [構成] タブで [構成を編集] を選択し、フォームのフィールドに入力します。

ボットの構成 - **VA Microsoft Teams** マニフェスト

フィールド	説明
短い名前	アプリの短い表示名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 名前が 30 文字を超えないようにしてください。
フルネーム	アプリのフルネーム。アプリの短い名前が 30 文字を超える場合に使用されます。 **注:** フルネームが 100 文字を超えないようにしてください。
ボット (クライアント) ID	一意の Microsoft で生成された識別子。 このフィールドは自動的にボット作成手順に関連付けられ、変更できません。
簡単な説明	アプリエクスペリエンスの簡単な説明。スペースが限られている場合は、簡単な説明を使用します。 **注:** 簡単な説明は 80 文字を超えないようにしてください。
完全な説明	アプリの詳細な説明。 **注:** 詳細な説明は 4000 文字を超えないようにしてください。
有効なドメイン	アプリが Microsoft Teams にロードすることが想定される Web サイトの有効なドメインのリスト。 **注:** 現在、ServiceNow ドメインのみがサポートされています
バージョン	Microsoft Teams への増分マニフェスト送信を追跡するアプリの特定のバージョン。 例：1.0.0 (各小数点以下最大 2 桁を使用)。 **注:** 新しいバージョンごとに大きい番号を入力してください。
アクセントカラー	アウトラインアイコンの背景として使用する色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 値はハッシュタグ (#) で始まる有効な HTML カラーコードである必要があります。例：#293E40。
カラーアイコン	ほとんどの Microsoft Teams シナリオで表示するアプリのアイコン。 次のオプションを選択できます。 ○ [デフォルトのアイコンを使用 **(Use Default icon)]**：このオプションを使用して、カラーアイコンをデフォルトのカラーアイコンに戻します。 ○ [カスタムアイコンを使用]：選択したアイコンのカラーにカラーアイコンを変更します。 注: アイコンのカラーを変更するには、必ず 192 x 192 ピクセル未満の .png 画像ファイルのみをアップロードします。
アウトラインアイコン	アプリの使用中にアプリバーに表示されるアイコン。 次のオプションを選択できます。 ○ [デフォルトのアイコンを使用 **(Use Default icon)]**：アウトラインアイコンをデフォルトのアウトラインアイコンに戻します。 ○ [カスタムアイコンを使用]：選択したアイコンでアウトラインアイコンを置き換えます。 注: アウトラインアイコンを変更するには、必ず 32 x 32 ピクセル未満の .png 画像ファイルのみをアップロードします。
メッセージ拡張	ユーザーが Microsoft Teams クライアントのメッセージ作成領域から結果を検索して共有できるようにするメッセージ拡張。

各フィールドの詳細については、Microsoft Teams のドキュメント を参照してください。

6. [保存] を選択します。
マニフェストファイルが保存されているボット構成ページにリダイレクトされ、ダウンロードできるようになります。

注:

ダウンロードページで [構成を編集] をクリックしてマニフェストファイルを編集し、必要なだけ何度でも再ダウンロードすることもできます。更新されたフォームを正常に保存するためには、新しいマニフェストごとに [バージョン] フィールドに前より大きい数字のバージョン番号を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [ボットの構成] ページの該当のパッケージで、[ダウンロード] ボタンを選択してパッケージファイルをダウンロードします。

   注:

   ダウンロードページで [構成を編集] をクリックしてマニフェストファイルを編集し、必要なだけ何度でも再ダウンロードすることもできます。ただし、更新されたフォームを正常に保存するためには、新しいマニフェストごとに [バージョン] フィールドに前より大きい数字のバージョン番号を入力します。

次のタスク
マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開。

マニフェストパッケージファイルをアップロードしてボットを公開

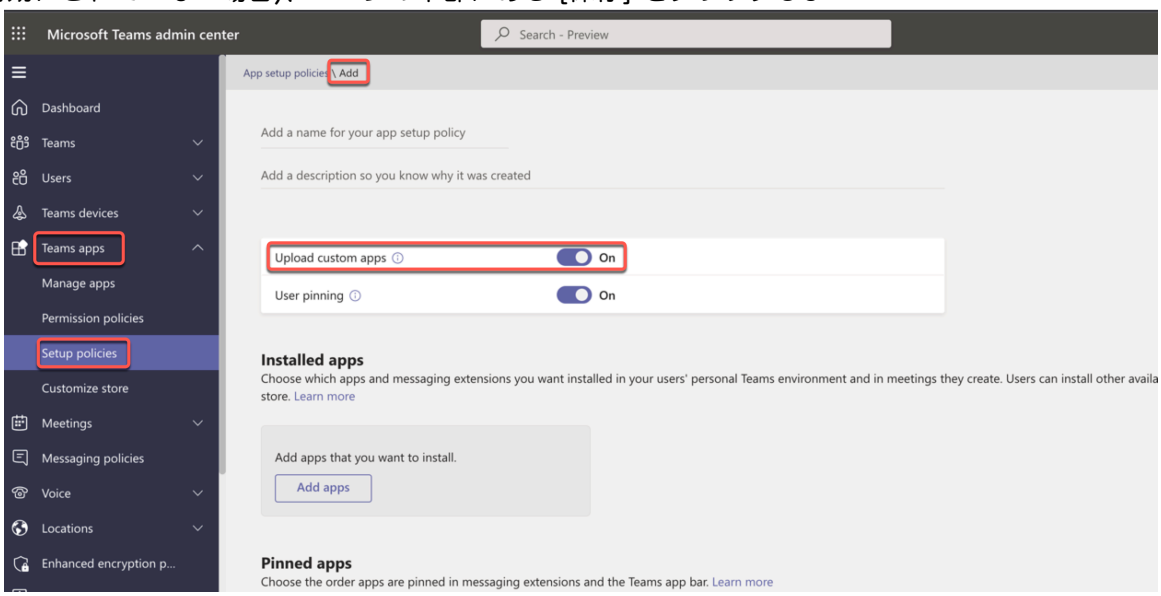
生成したマニフェストファイルを Microsoft Teams にアップロードし、アプリエクスペリエンスをテストして、Microsoft グローバルアプリストアで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

作成した自己設定ボットは、ServiceNow 事前公開済みアプリである ServiceNow仮想エージェントとは異なり、Microsoft グローバルアプリストアでは利用できません。Microsoft Teams 内でアプリエクスペリエンスをテストするには、アプリを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。アップロードすると、選択したチームにアプリが追加され、チームはボットとのエンドツーエンドの会話に参加できるようになります。

手順

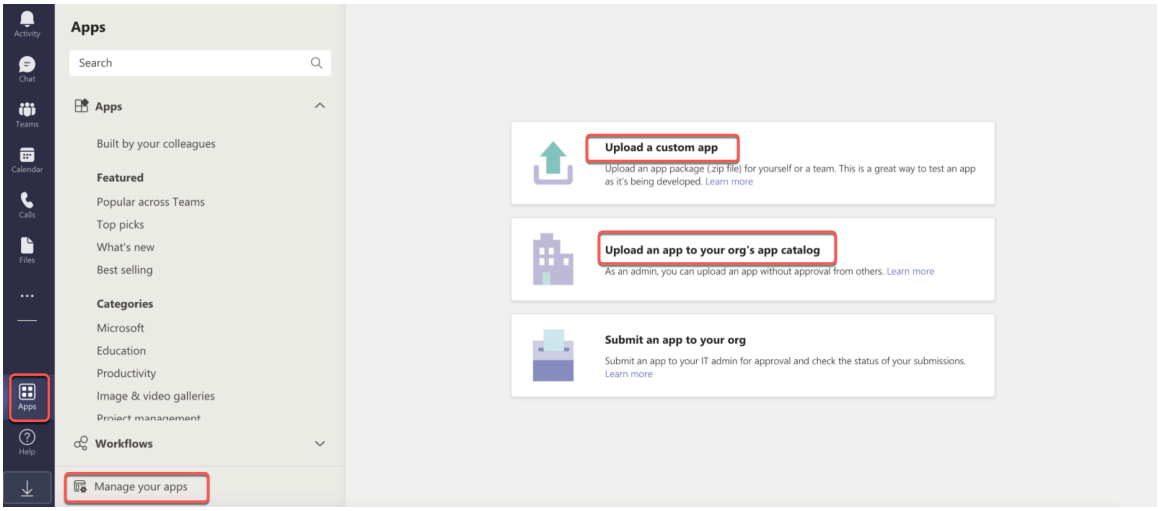
1. 管理者資格情報を使用して Microsoft Teams 管理センター にログインし、次の場所に移動します。 **Teams** アプリ > ポリシーのセットアップ.
2. [追加] をクリックして [カスタムアプリをアップロード] をオンにし (まだ有効にされていない場合)、ページの下部にある [保存] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリを開き Microsoft Teams 、次に移動します。 アプリケーション > アプリの管理で



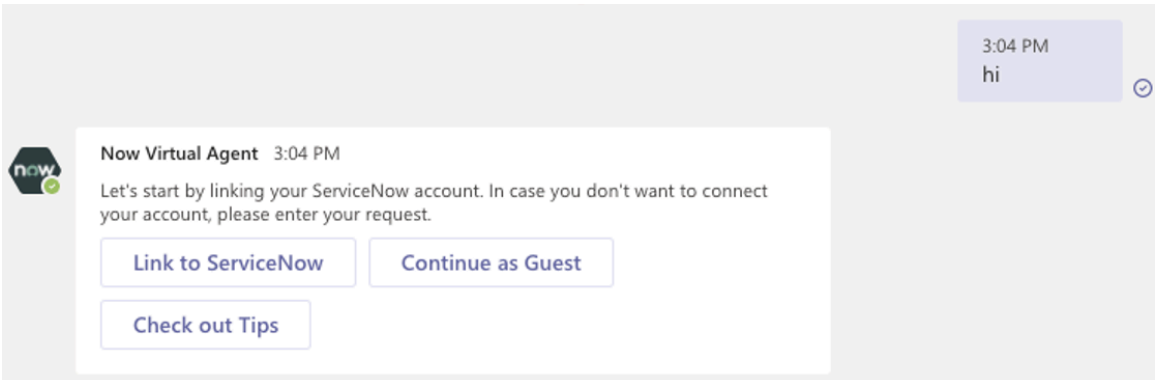
す。

4. テストのために [カスタムアプリのアップロード **(Upload a custom app)]** を選択してから、[組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択して自己設定ボットを組織全体にリリースします。
5. zip ファイルをアップロードし、[追加]/[インストール] をクリックします。
6. ボットを正常に公開した後、左ペインにある 3 ドットメニューをクリックしてアプリを見つけます ([アプリを検索 (Find an app)] バーで検索します)。
Microsoft Teams でボットが正常に公開されました。これで組織でボットを利用できるようになり、ボットとのやり取りを開始できます。
7. Microsoft Teams 管理センターで次の手順を実行します。

> **注:**
> [メッセージアプリ統合 UI (Messaging App Integration UI)] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] をオンにして事前リンクを有効にした場合、ユーザーは「hi」と入力しなくても事前リンクされます。アカウントの事前リンクの詳細については、「Microsoft Teams との統合に仮想エージェント要求者を事前にリンクする」を参照してください。このチェックボックスをオフにした場合は、次の手動アカウントのリンクプロセスを使用します。

a. 「hi」と入力して、ボットとのやり取りを開始します。
ボットは、認証のためのオプション (**[ServiceNow** へのリンク]、[ゲストとして続行]、[チェックアウトのヒント] など) を示すプロンプトを表示します。

Microsoft Teams ボット応答

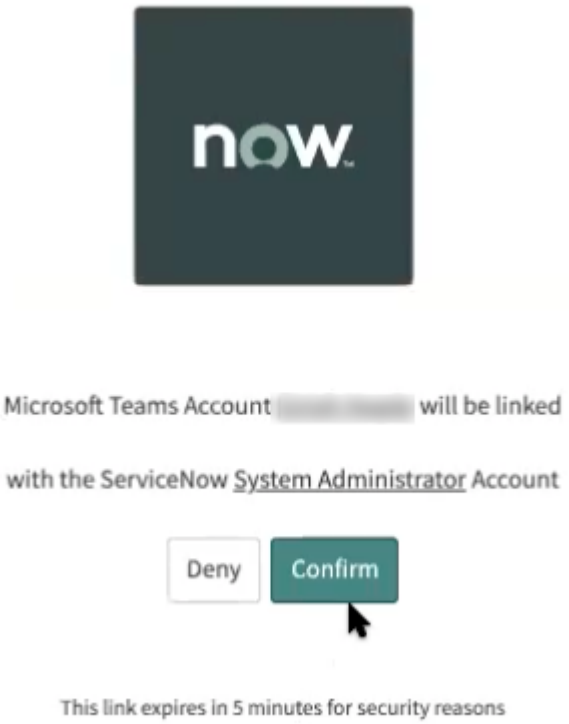


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

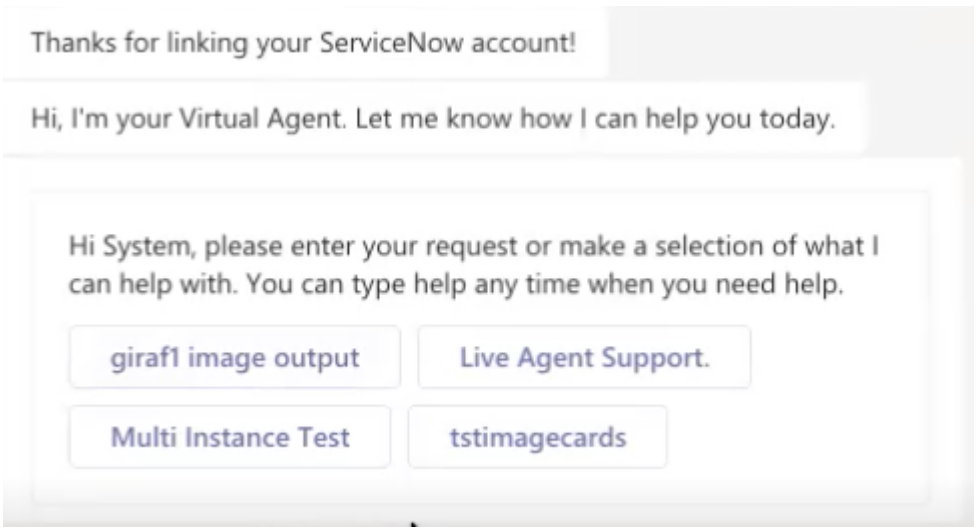
[ServiceNow へのリンク] オプションを選択する場合、ユーザーが ServiceNow インスタンスの資格情報を入力する必要があります。ServiceNow アカウントへリンクすることを選択すると、アカウントのリンクを確認するように求める次の画面が表示されます。

ServiceNow アカウントへの **Microsoft Teams** アカウントへのリンク



アカウントのリンクにより、Microsoft Teams アカウントが、Conversational Integration with Microsoft Teams と統合された ServiceNow インスタンスの ServiceNow アカウントに関連付けられます。リンクされたアカウントを持つユーザーは、ServiceNow の情報とレコードを使用する仮想エージェントトピックを実行できます。

Microsoft Teams テナントにリンクされた **ServiceNow** アカウント



ServiceNow アカウントをリンクしない場合は、公開トピックのみにアクセスして実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ServiceNow インスタンスでボットを構成します。
詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

次のタスク

自己設定の方法を使用して Microsoft Teams を仮想エージェントと正常に統合しました。追加の ITSM と HR の機能を Microsoft Teams で取得することに関心がある場合は、ServiceNow for Microsoft Teams で自己設定ボットを使用する方法 を参照してください。

仮想エージェント の **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** との統合

独自のボットを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams for GCC-H (Government Community Cloud- High) または DoD (国防総省) のお客様と統合できます。自己設定方法では、Microsoft ストアで公開されているデフォルトの Now 仮想エージェントアプリをインストールせずに統合を有効する別の方法を顧客に提供します。自己設定ボットは、コラボレーションプロキシアーキテクチャをバイパスします。

事前に公開されたボットを既にインストールしている法人顧客で、単一の Microsoft Teams テナント内で複数の ServiceNow インスタンスを統合する場合は、「単一の Microsoft Teams テナントと自己設定ボットとの統合」を参照してください。

Microsoft GCC (GovtCommunityCloud) のお客様は、この手順を実行しないでください。代わりに、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

必須条件

仮想エージェントを Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが San Diego リリースにアップグレードされたことを確認します。
- 以前、インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams アプリのインストールを試みたことがないことを確認します。

  以前に Quebec および上記のリリースで統合のインストールを試みたことがある場合は、この ナレッジベース 記事を参照して残りのインストールアイテムを削除してください。

  以前に Quebec より前のリリースで統合のインストールを試みた場合は、カスタマーサービス & サポート に連絡して手動クリーンアップを依頼してください。

- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対する管理者権限があることを確認します。

次に行うこと

1. プラグイン Conversational Integration with Microsoft Teams。
2. Microsoft Teams for GCC-H ,または DoD でのボットの作成。
3. 自己設定ボットと Microsoft Teams for GCC-H または DoD との統合。
4. マニフェストファイルの自動生成および Microsoft Teams for GCC-H または DoD へのアップロード。

Microsoft Teams for GCC-H ,または **DoD** でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Microsoft Teams for GCC-H または DoD カスタマー で自己設定ボットを作成する必要があります。

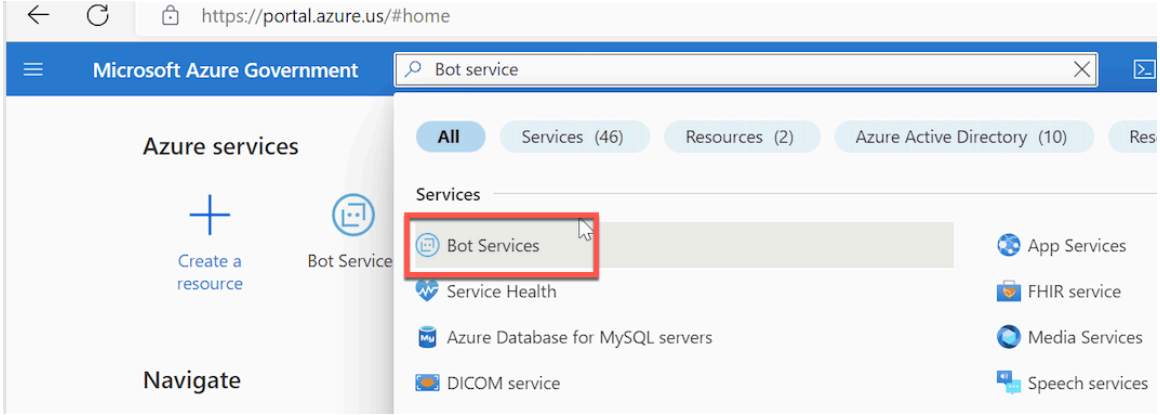
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

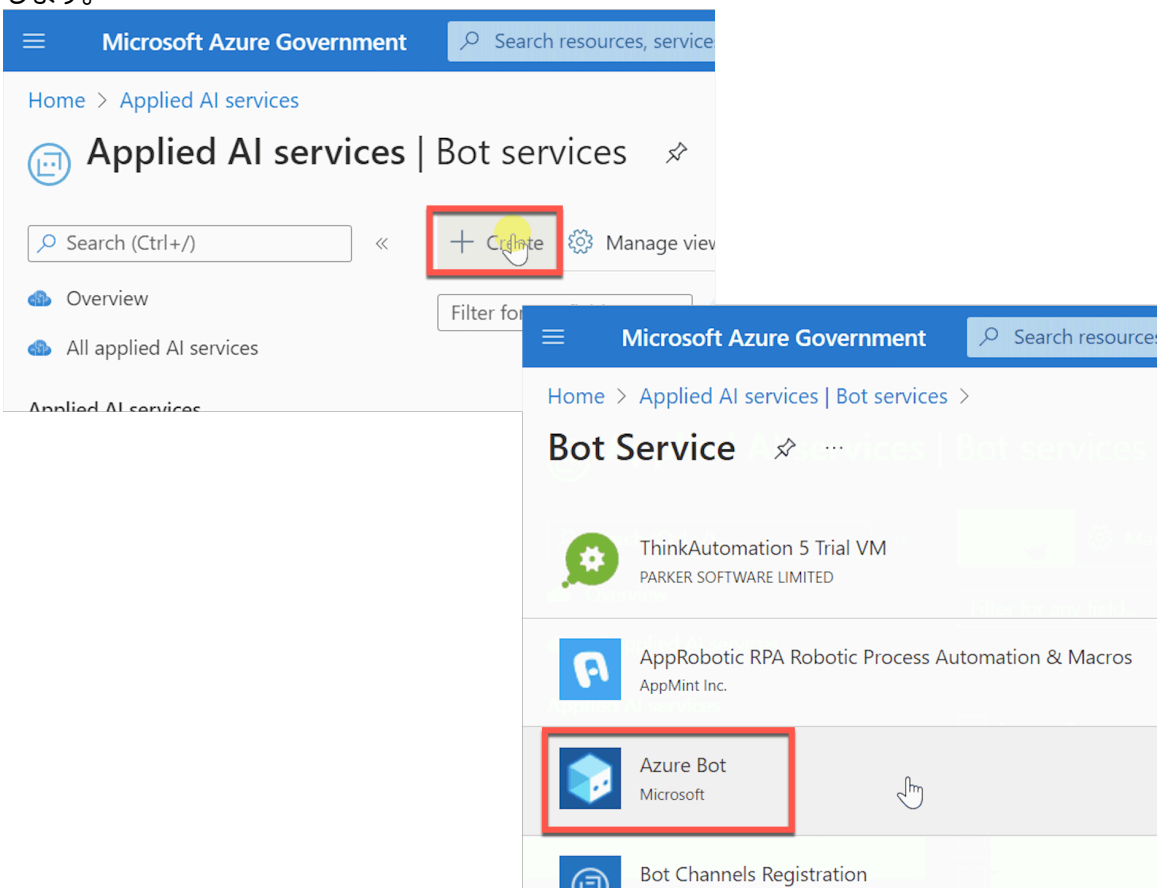
始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Azure ポータルホームページ にログインし、上部の検索バーで [ボットサービス (Bot services)] を検索します。



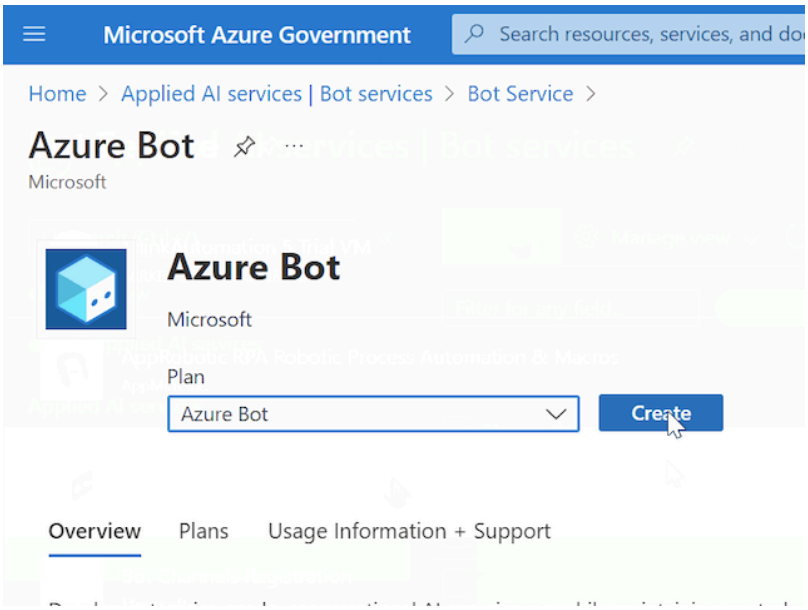
2. [ボットサービス (Bot services)] ページで、[作成] を選択し、**[Azure ボット (Azure Bot)]** を選択します。



3. [Azure ボット] ページで、[計画] メニューの横にある [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームで、[ボットハンドル **(Bot Handle)**]、[サブスクリプション]、[リソースグループ]、[新しいリソースグループの場所 **(New resource group location)**]、および [価格設定 **(Pricing)**]の詳細を入力します。

Create an Azure Bot

Bot handle *

Subscription * — Azure Government Enterprise

Resource group *

Create new

Pricing

Select a pricing tier for your Azure Bot resource. You can change your selection later in the Azure portal's resource management. Learn more about available options, or request a pricing quote, by visiting the Azure Bot Services pricing

Pricing tier — **Standard**
Change plan

Microsoft App ID

A Microsoft App ID is required to create an Azure Bot resource. If your bot app doesn't need to access resources outside of its home tenant and if your bot app will be hosted on an Azure resource that supports Managed Identities, then choose option User-Assigned Managed Identity so that Azure takes care of managing the App credentials for you. Otherwise, depending on whether your bot will be accessing resources only in it's home tenant or not, choose either Single tenant or Multi tenant option respectively.

Type of App — Multi Tenant

An App ID can be automatically created below or you can manually create your own, then return to input your new App ID and secret in the open fields.
Manually create App ID

Creation type
- (●) Create new Microsoft App ID
- ( ) Use existing app registration

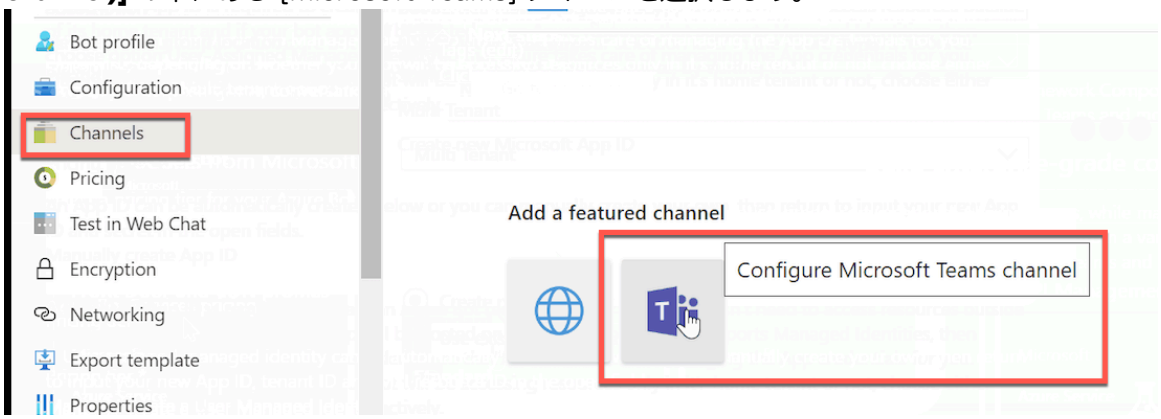
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

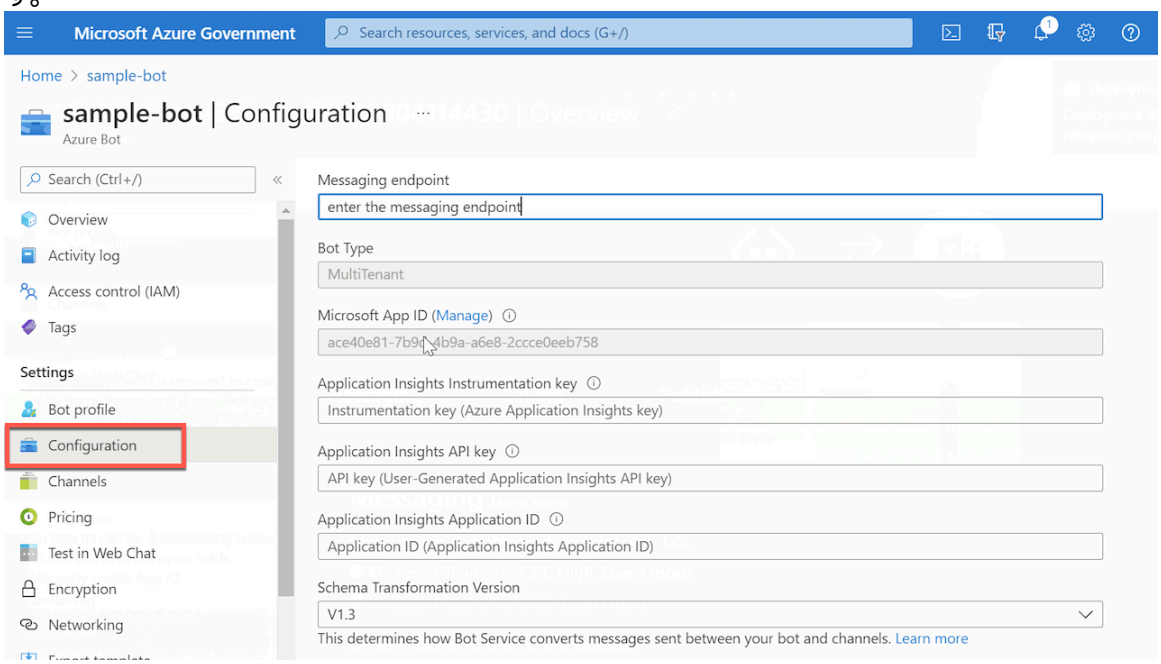
5. **[Microsoft アプリ ID]**で、[アプリのタイプ] リストからアプリケーションのタイプを選択します。マルチテナントアプリまたはシングルテナントアプリを作成できます。
6. [作成タイプ] ラジオボタンを選択します。

   注:
   既存のアプリを使用している場合は、アプリのタイプが作成しているボットのタイプと同じであることを確認してください。マルチテナントアプリはマルチテナント Microsoft Teams ボットと連携し、その逆も同様であるため、この検証は重要です。

7. [レビュー + 作成] を選択します。
8. 表示された基本ボットの詳細を確認し、[作成] を選択します。
   ボットが正常に作成されると、[展開に成功しました (Deployment succeeded)] というメッセージが表示されます。
9. 左側のナビゲーションで [チャネル] を選択し、[お勧めのチャネルを追加 **(Add a featured channel)]** の下にある [Microsoft Teams] アイコンを選択します。



10. [Terms of Service] ポップアップで、[保存] を選択し、[同意]を選択します。
    チャネルが保存されます。
11. 左側のナビゲーションで [構成] をクリックし、構成フォームに入力し、[適用] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [メッセージングエンドポイント **(Messaging endpoint)**] フィールドに、インスタンスの URL アドレスを入力します。
>
> 例：https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events。
>
> また、ドメインは service-now.com ではなく、異なる場合があります。たとえば、GCC のドメインは servicenowservices.com です。
>
> <instancename> を、Microsoft Teams と統合している ServiceNow インスタンスの名前と置き換えます。

12. 左側のナビゲーションで、[概要] をクリックします。
    次の場所に移動して [概要] ページにアクセスすることもできます。 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録 をクリックし、リストからアプリケーションを見つけて、次の詳細を取得します。
13. シークレット値コードを取得するには、次の手順を実行します。

    a. アプリケーションのアプリケーション (クライアント) **ID** とディレクトリ (テナント) **ID** をコピーしてメモします。

    b. 左側のナビゲーションバーの [管理] で [証明書とシークレット **(Certificates & Secrets)**] をクリックします。

    c. **[+** 新しいクライアントシークレット **(+ New client secret)]** をクリックし、[説明] と [有効期限] を追加し、[追加] をクリックします。

    d. [値] フィールドのシークレット値コードをコピーしてメモします。

    > **注:**
    > シークレット値コードは 1 回のみ表示されます。

自己設定ボットと **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** との統合

登録済み Microsoft Teams ボットを ServiceNow インスタンスにリンクして、それを 仮想エージェント と統合します。ServiceNow 仮想エージェントアプリケーションを使用して、Conversational Integration with Microsoft Teams をインストールして構成します。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または Microsoft Azure admin。

手順

1. Microsoft Teams で作成したボットのテナント ID、クライアント ID (アプリケーション ID)、クライアントシークレット、およびボット名の詳細情報を取得します。
   詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。

   > **注:**
   > この情報は、ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定するときに使用します。

2. ServiceNow 管理者として、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

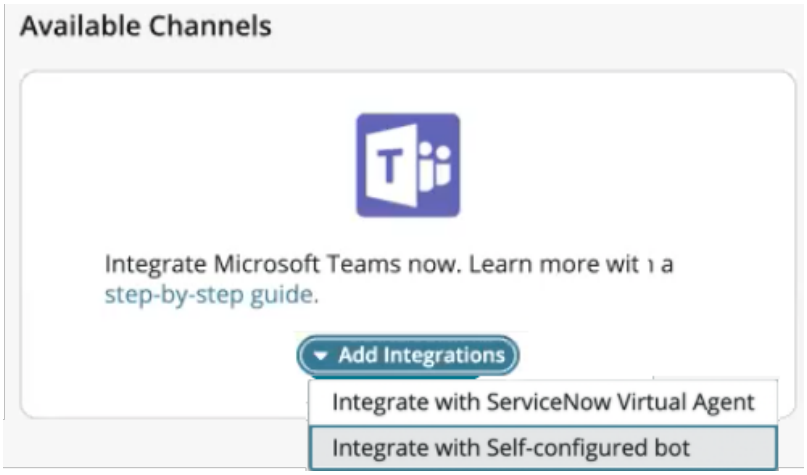
自動翻訳

a. インスタンスにログイン ServiceNow し、次の場所に移動します。 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

b. [チャネル] の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

c. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] を選択します。

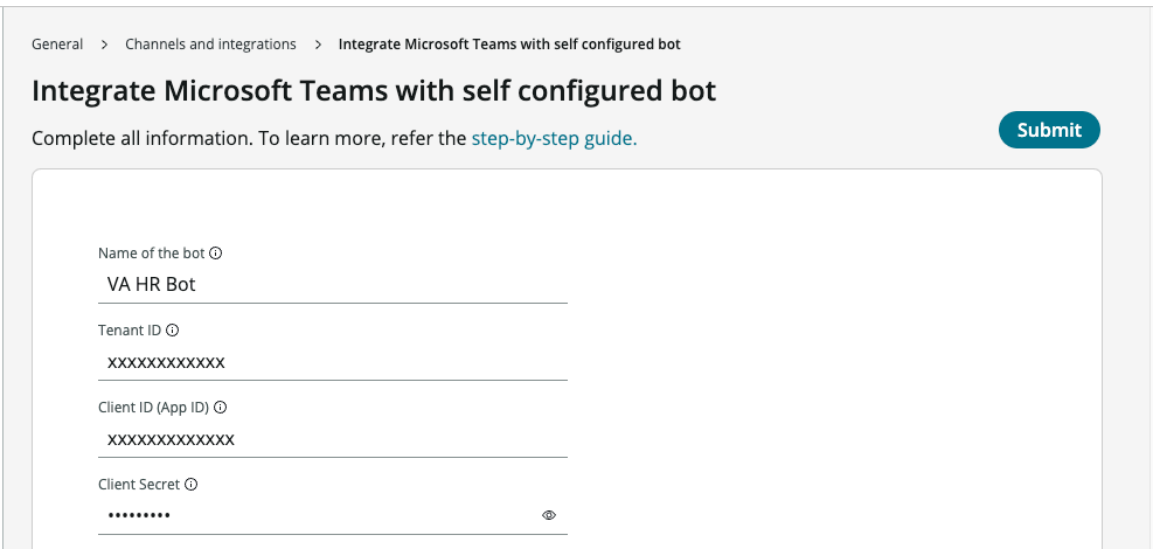
> 注:
> [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。



d. [統合を追加] ドロップダウンから、[自己設定ボットと統合] を選択します。

e. [Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合 (Integrate Microsoft Teams with self configured bot)] ページで、[ボットの名前]、[テナント **ID]**、[クライアント **ID** (アプリ **ID)]**、[クライアントシークレット] を Microsoft Teams ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] を選択します。

Microsoft Teams と自己設定ボットとの統合

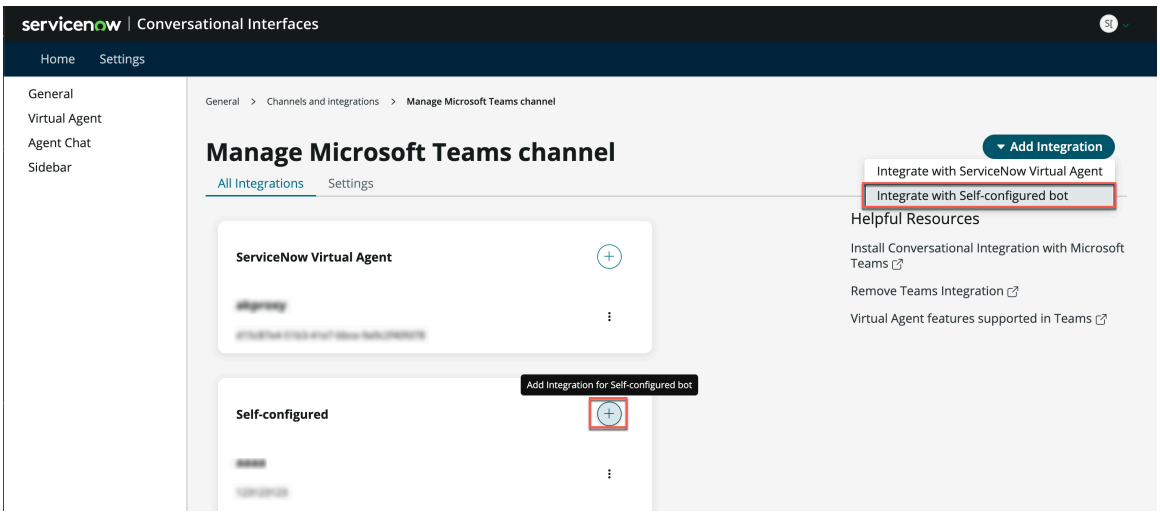


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
複数の ServiceNow インスタンスを所有していて、追加のインスタンスに追加のボットを統合する場合は、上記のステップを繰り返してボットを追加および統合します。

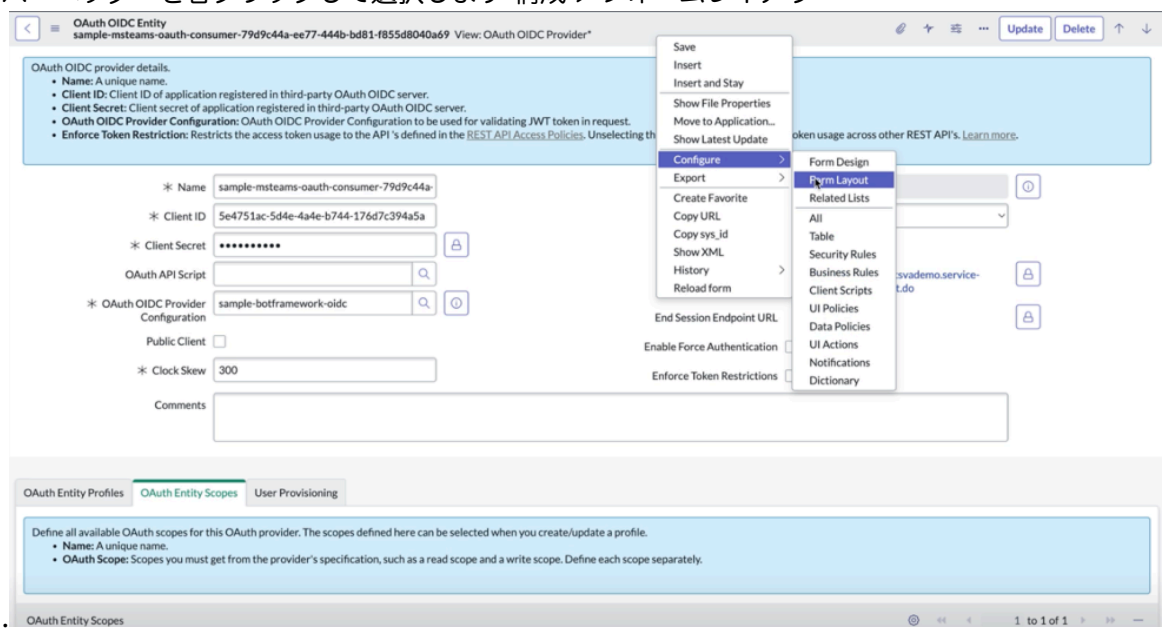
ServiceNow インスタンスを別の Microsoft Teams ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンを選択するか、[Microsoft Teams チャネルを管理] ページの [統合を追加] ドロップダウンを選択して、[自己設定ボットと統合] を選択します。



詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams との統合の管理」を参照してください。

ユーザーに対し、インストールが成功したことを示すメッセージが表示されます。

3. ServiceNowインスタンスで、次の場所に移動します。 システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー そして、 **sample-msteams-oauth-consumer** を含むレコードを開きます。
4. ページ上部にある **[OAuth OIDC** エンティティ] というタイトルの灰色のバーヘッダーを右クリックして選択します 構成 > フォームレイアウト.

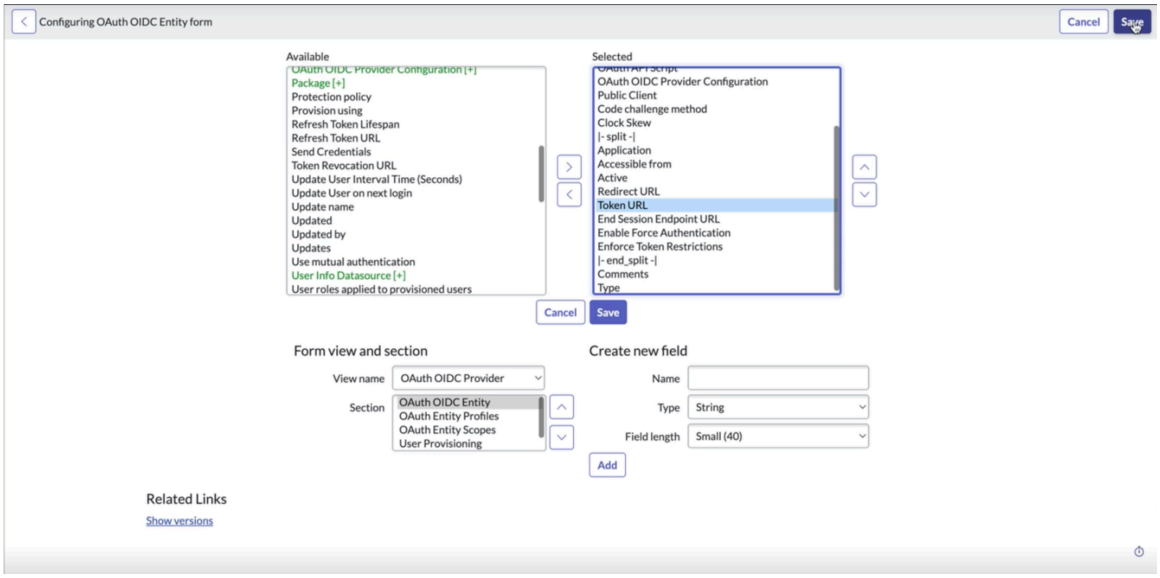


5. [利用可能 **(Available)]**フィールドで [トークン **URL]** を検索し、それを[選択済み **(Selected)]**フィールドに追加してから、[リダイレクト **URL]** の下に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [保存] を選択して、レイアウトを保存しま



す。
OAuth OIDC エンティティレコードにリダイレクトされます。

7. OAuth OIDC エンティティフォームで、ロックアイコンを選択して [トークン **URL**] フィールドのロックを解除し、デフォルト値を更新します。
   - マルチテナントアプリケーションの場合：https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - シングルテナントアプリケーションの場合：https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
8. OAuth OIDC エンティティフォームを下にスクロールして、**[OAuth** エンティティスコープ] タブを選択し、OAuth スコープのデフォルト値を https://api.botframework.us/.default に更新します。
9. OAuth OIDC エンティティフォームで、**[OAuth OIDC** プロバイダー構成] フィールドの横にある情報アイコンを選択してから、[レコードを開く] を選択します。
10. OIDC プロバイダー構成フォームで、**OIDC** メタデータ **URL** を https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration に更新し、[更新] を選択します。

マニフェストファイルの自動生成および **Microsoft Teams for GCC-H** または **DoD** へのアップロード

ServiceNow インスタンスでのボットの統合が完了したら、マニフェストファイルを構成して自動生成し、パッケージファイルを Microsoft Teams にアップロードして仮想エージェントとの会話を開始します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
作成した自己設定ボットは、ServiceNow 事前公開アプリである ServiceNow 仮想エージェントとは異なり、Microsoft グローバルアプリストアでは利用できません。アプリを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。アップロードすると、選択したチームにアプリが追加され、自分とチームがボットとのエンドツーエンドの会話に参加できます。

注:

Microsoft Teams にカスタムアプリをアップロードする権限が必要です。有効にする方法については、「Microsoft」ドキュメントを参照してください。

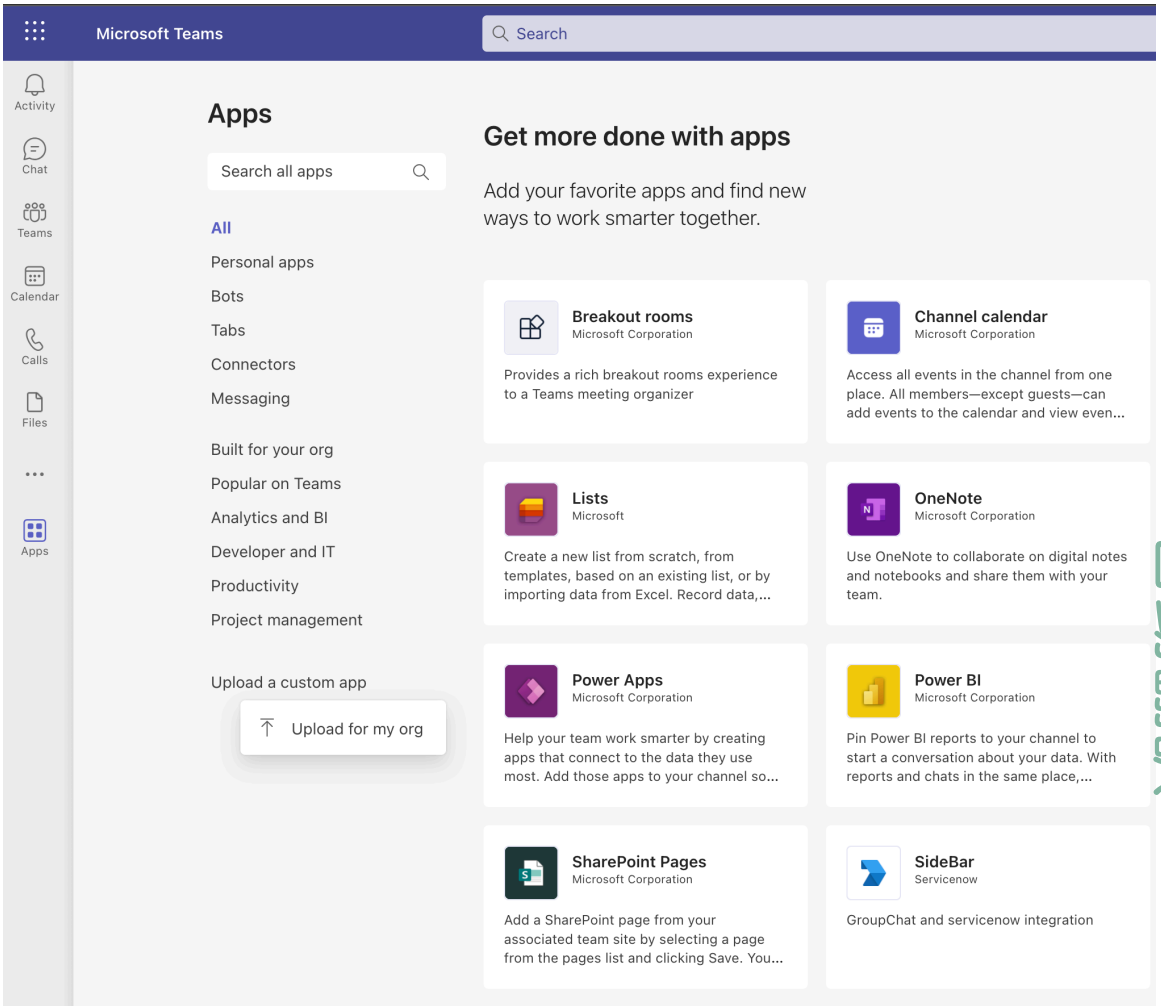
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ボットを構成し、マニフェストファイルを自動生成し、ServiceNow インスタンスでマニフェスト構成済みファイルをダウンロードする方法については、「Microsoft Teams でのアップロード用のマニフェストファイルの自動生成」を参照してください。
2. マニフェストファイルを Microsoft Teams から公開するには、次の手順を実行します。

   a. アプリを開き Microsoft Teams 、次に移動します。 アプリケーション > アプリの管理で



   す。

   b. [組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択して、自己設定ボットを組織全体にリリースします。

   c. zip ファイルをアップロードし、[追加]/[インストール] をクリックします。

   d. ボットを正常に公開した後、左ペインにある 3 ドットメニューをクリックしてアプリを見つけます ([アプリを検索 (Find an app)] バーで検索します)。
   Microsoft Teams でボットが正常に公開されました。これで組織でボットを利用できるようになり、ボットとのやり取りを開始できます。

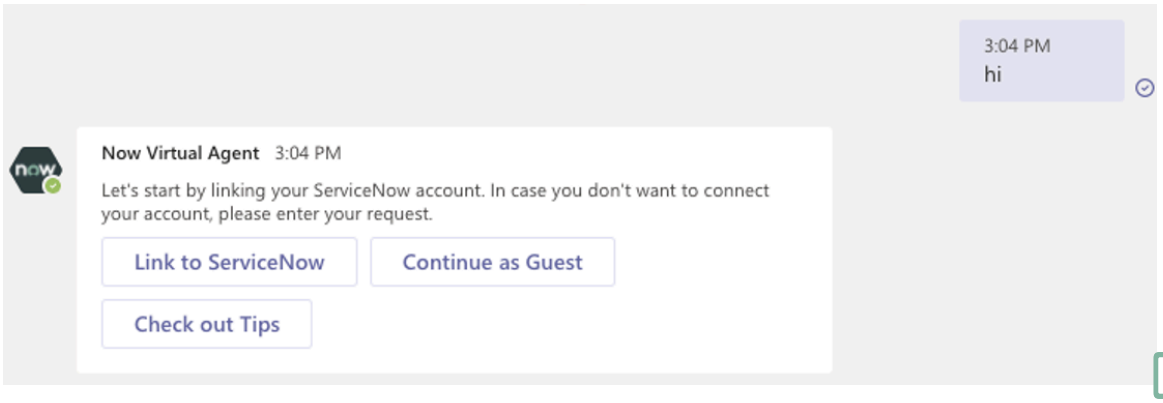
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 注:
   [メッセージアプリ統合 UI (Messaging App Integration UI)] ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] をオンにして事前リンクを有効にした場合、ユーザーは「hi」と入力しなくても事前リンクされます。アカウントの事前リンクの詳細については、「Microsoft Teams との統合に仮想エージェント要求者を事前にリンクする」を参照してください。このチェックボックスをオフにした場合は、次の手動アカウントのリンクプロセスを使用します。

「hi」と入力して、ボットとのやり取りを開始します。
ボットは、認証のためのオプション (**[ServiceNow** へのリンク]、[ゲストとして続行]、[チェックアウトのヒント] など) を示すプロンプトを表示します。

Microsoft Teams ボット応答

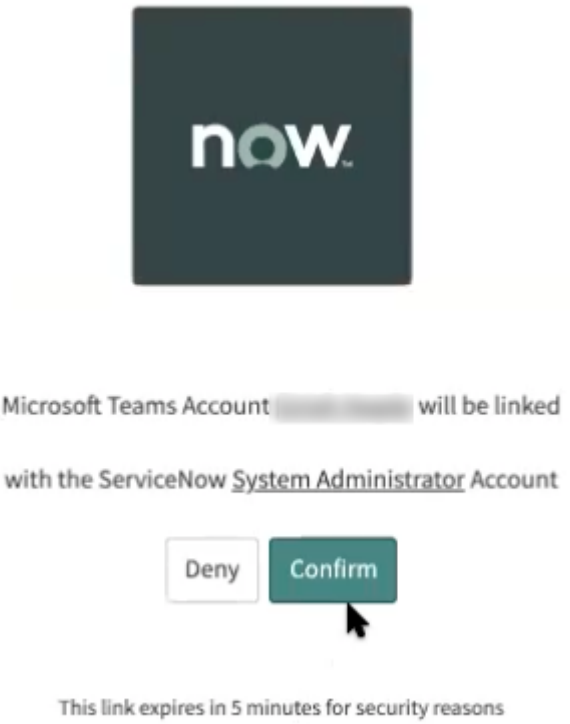


[ServiceNow へのリンク] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンスの資格情報を入力する必要があります。ServiceNow アカウントへリンクすることを選択すると、アカウントのリンクを確認するように求める次の画面が表示されます。

自動翻訳

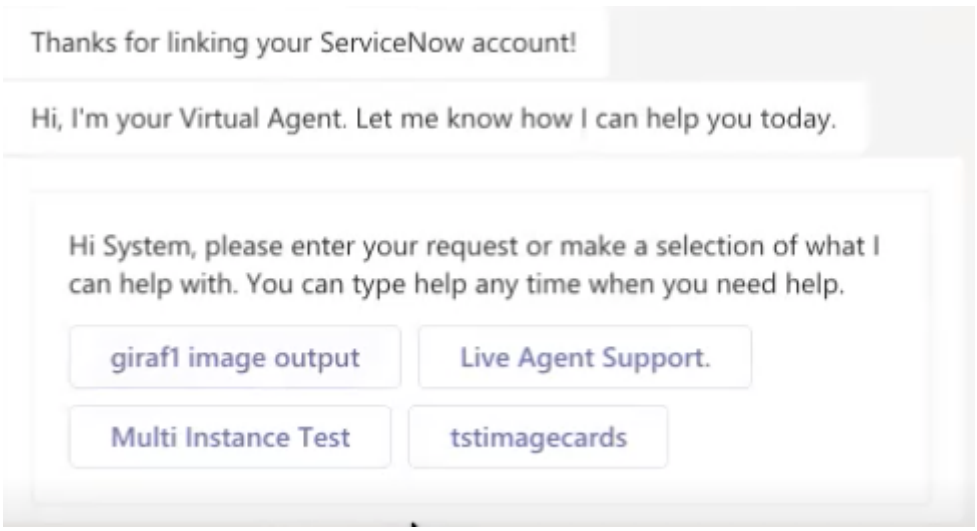
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow アカウントへの **MS Teams** アカウントのリンク



アカウントのリンクにより、Microsoft Teams アカウントが、Conversational Integration with Microsoft Teams と統合された ServiceNow インスタンスの ServiceNow アカウントに関連付けられます。アカウントがリンクされている場合、ServiceNow の情報とレコードを使用する仮想エージェントトピックを実行できます。

Microsoft Teams テナントにリンクされた **ServiceNow** アカウント



ServiceNow アカウントをリンクしない場合は、公開トピックのみにアクセスして実行できます。

4. ServiceNow インスタンスでボットを構成します。
詳細については、「メッセージアプリとの仮想エージェント統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
自己設定の方法を使用して Microsoft Teams を仮想エージェントと正常に統合しました。追加の ITSM と HR の機能を Microsoft Teams で取得することに関心がある場合は、ServiceNow for Microsoft Teams で自己設定ボットを使用する方法 を参照してください。

Microsoft Teams と仮想エージェントの統合における GCC-H または DoD の制限事項

Microsoft Teams 政府機関向けコミュニティクラウド - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD)Microsoft Teams と仮想エージェントとの統合における制限について説明します。

制限事項

1. マニフェストバージョン：v1.10 以前。作成するテンプレートがバージョン 1.10 以前のバージョンであることを確認してください。
2. アダプティブカード：*sn_va_teams.send_image_as_data* システムプロパティを有効にして、GCC-High と統合されている Microsoft Teams の会話に画像をアップロードします。このシステムプロパティを、画像コントロールとカードコントロールに適用します。画像 URL を使用している場合は、そのソースが ServiceNow インスタンスであることを確認してください。

Microsoft Teams の仮想エージェントの構成

仮想エージェントと統合された Microsoft Teams ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] をクリックします。
4. [設定] タブを選択します。
5. [リンク認証の有効化 (Enable Link Authentication)] セクションで、スマートリンクを使用してさまざまなリンクオープンエクスペリエンスを構成します。

   Microsoft Teams ボットのリンク認証を有効にする方法の詳細については、「Microsoft Teams でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成」を参照してください。

6. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンを左にスワイプすると、リンクされたユーザーの通知が無効になります。

   注:
   [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンは、デフォルトではオンになっています。

   [ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク] トグルボタンはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Microsoft Teams ボットに自動的にリンクします。

7. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

- システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

  システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

- コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

  コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

次のタスク
これで、仮想エージェントボットと Microsoft Teams テナントが統合され、ServiceNow インスタンスで使用できるようになりました。メッセージングユーザーは、ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。

- Microsoft Teams の仮想エージェント ボットが利用可能であることをユーザーに通知します。
- ユーザーのライブエージェントエクスペリエンスを改善するために、ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示をアクティブ化できます。ユーザーがライブエージェントとのチャットを要求すると、カードにエージェントとの会話までのおおよその待ち時間が表示され、チャットをキャンセルするオプションがユーザーに対して表示されます。この機能をアクティブ化する方法についての詳細は、「エージェントチャットの構成」を参照してください。

Microsoft Teams でのリンク認証とオープンエクスペリエンスの構成

Microsoft Teams のリンク認証とオープンエクスペリエンスは、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用するときに、エンドユーザーが ServiceNow リンクを操作するためのシームレスなエクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

リンク認証を有効にする前に、[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの [すべての統合 (All Integrations)] タブで Microsoft Teams 統合が利用可能であることを確認します。

Microsoft Teams メール ID がシステムユーザーのいずれかのメールと一致していることを確認します。

この手順を実施する際は、(グローバルスコープではなく) Conversational Integration with Microsoft Teams スコープ内にいることを確認します。

このタスクについて
ポップアップまたは [Microsoft Teams] タブで開くようにスマートリンクを設定するには、管理者はスマートリンクの設定に移行する前に、以下のリンク認証ステップを完了する必要があります。

注:
リンク認証のステータスが非アクティブの場合、管理者がリンクをポップアップまたは Microsoft Teams タブで開くように設定しても、リンクオープン動作は新しいブラウザタブに戻ります。したがって、リンク認証をアクティブ化することは、ポップアップと Microsoft Teams タブを使用するための前提条件です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

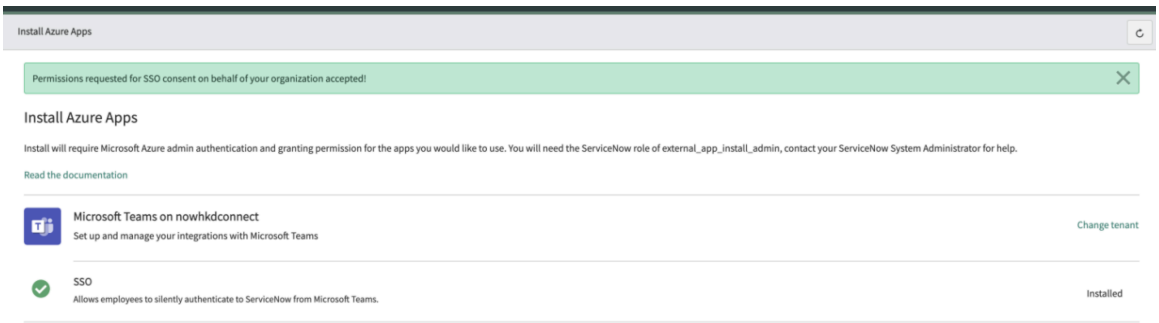
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルとルーティング **(Channels and routing)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] をクリックします。
4. [Microsoft Teams チャネルを管理] ページで、[設定] タブを選択します。
5. [リンク認証の有効化 (Enable Link Authentication)] セクションの [ステップ 1：テナントの **SSO** を設定] で、**[SSO** を設定 **(Configure SSO)]** ボタンをクリックします。
   [Single Sign-On (SSO) の構成] ポップアップが開き、リンクをクリックするとテナントをインストールして SSO に許可するためのページに移動することが通知されます。[開く] をクリックします。

   Single Sign-on の構成に関する詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

   注:

   - SSO は、一度に 1 つの Microsoft Teams テナントでのみ有効にできます。SSO が別のテナントですでに有効になっている場合は、新しいテナントで SSO を有効にできるようにテナントを切り替えます。
   - すでにテナントを構成していて、それを別のテナントに変更する場合は、[テナントを変更] をクリックすると実行できます。テナントを変更することを確認すると、テナントを変更するための Microsoft Teams ログインページが表示されます。

   テナント情報を入力したら、[SSO] セクションの [認証] ボタンをクリックしたことを確認しま

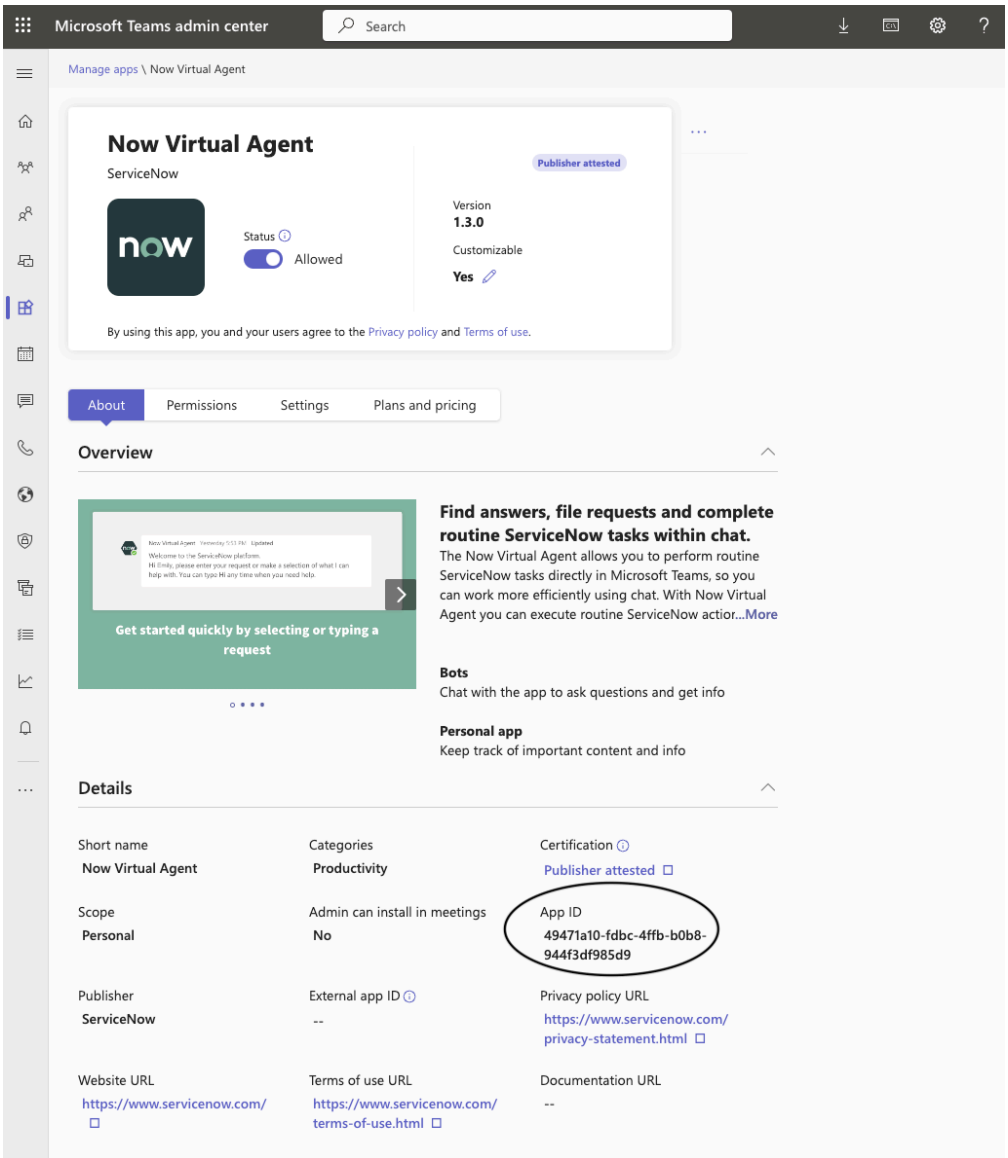


   す。

6. SSO を設定した後、アプリ ID を入力する必要があります。
   アプリ ID を見つけるには、Microsoft Teams Admin Center にログインし、 [アプリケーションを管理]に移動して、構成するアプリを選択し、アプリ ID を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
ServiceNow for Teams アプリを使用している場合は、ServiceNow for Teams のアプリ ID を検索し、外部アプリ ID を使用しないようにします。

7. [リンク認証] セクションの [ステップ 2：アプリ **ID** を入力] で、Microsoft Teams 管理センターから取得したアプリ ID を入力し、[保存] をクリックします。
アプリ ID が正常に保存されたという確認を受け取ります。SSO に対するステータスが緑色であることがわかります。

次のタスク
Microsoft Teams でのスマートリンクの構成。

Microsoft Teams でのスマートリンクの構成

Microsoft Teams で仮想エージェントアプリのスマートリンクを構成して、さまざまなリンクオープンエクスペリエンスを有効にします。

管理コンソールのスマートリンク設定により、管理者は の 3 つのリンクオープンオプション Microsoft Teamsのいずれかを定義できます。

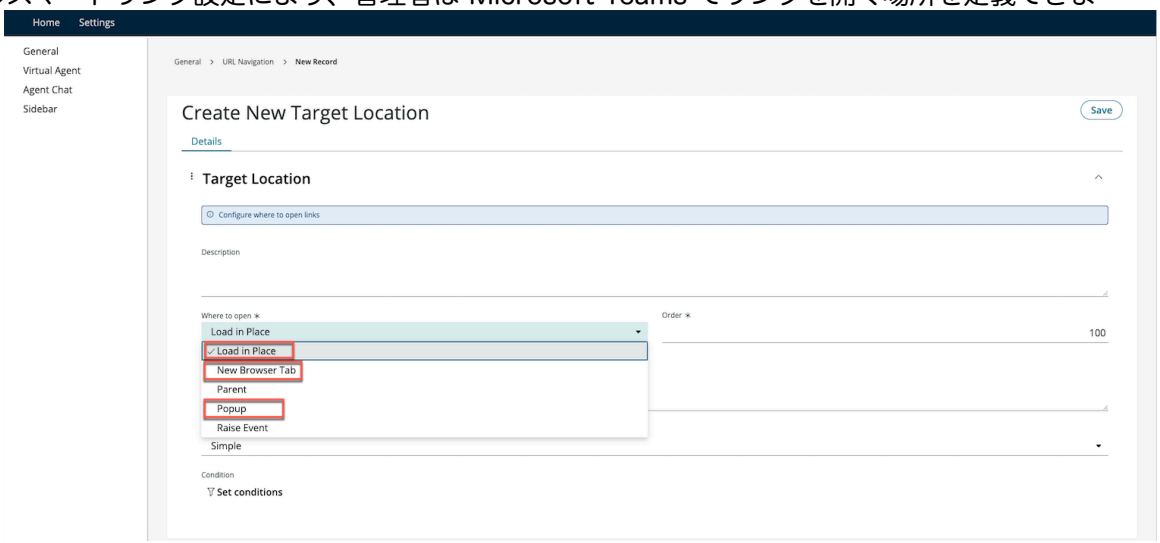
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Microsoft Teams タスクモジュール/ポップアップ
2. Microsoft Teams タブ
3. 新しいブラウザタブ

リンク認証とシングルサインオン (SSO) のサポートにより、リンクのコンテンツをポップアップ、Microsoft Teams タブ、または新しいブラウザタブに表示できます。

Microsoft Teams のスマートリンクは、[ターゲットの場所] の URL ナビゲーションシステムアクションから設定できます。スマートリンクの構成の詳細については、「スマートリンク設定を作成する」を参照してください。

Microsoft Teams に適用できる 3 つの有効なリンクオープンオプションがあります。管理コンソールのスマートリンク設定により、管理者は Microsoft Teams でリンクを開く場所を定義できます。



1. [ロード中]：Microsoft Teams タブ内でリンクが開きます。

   注:

   - 現在、ServiceNow リンクのみがサポートされています。
   - [ロード中] は常に管理者が選択できるオプションですが、この機能は、管理者が Microsoft Teams 内に追加のタブをすでにインストールしている場合にのみサポートされます (たとえば、ITSM/HR プラグインの一部としての [Employee Center] タブ)。
   - 管理者は、次の手順が完了していることを確認する必要があります。
     - MS Teams - App Core (com.snc.msteams.app.core) プラグインが ITSM/HR プラグインの一部としてインストールされ、追加のタブがすでに有効になっている。
     - *sn_va_teams.view_msft_tab* システムプロパティが [true] に設定されている。
     - ServiceNow インスタンスのリンク認証ステータスが緑である。

2. 新しいブラウザタブ：新しいブラウザタブ (Google Chrome、Safari などの新しいタブ) でリンクが開きます。
3. ポップアップ：Microsoft Teams のポップアップ/タスクモジュールでリンクが開きます。ポップアップが選択されている場合、管理者はポップアップのサイズを [小]、 [中]、[大] から選択できます。デフォルトのサイズは [大] です。

   [ターゲットの場所] を使用してポップアップの設定を開始する前に、*sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* システムプロパティの値が **true** であることを再確認します。前のステップでリンク認証ステータスがアクティブの場合、値は自動的

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に **true** に設定されます。このシステムプロパティの値が true の場合、ポップアップを使用できます。Microsoft Teams でポップアップを無効にする場合は、このプロパティの値を手動で **false** に設定できます。

> **注:**
> 現在、ServiceNow リンクのみがサポートされています。

ターゲットの場所レコードで条件が指定されていない場合、有効なリンクオープンメカニズムは、ホストアプリケーションに適した方法で Web クライアントと Microsoft Teams の両方に適用されます。たとえば、管理者が条件なしで [ロード中] を使用して開くように URL パターンを指定した場合、Web クライアントのリンクは、最上位のブラウザフレームを更新して開きます (Web クライアントの一意の動作)。ただし、同じリンクは Microsoft Teams タブで開きます。

Web クライアントと Microsoft Teams の両方が顧客にとって有効なチャネルである場合、管理者は条件フィールドでデバイスタイプ (Teams や mweb など) を指定することで、チャネルごとに異なるターゲットの場所を定義できます。デバイスタイプが [Teams] として指定され、他のデバイスタイプが指定されていない場合、その特定のターゲットの場所レコードは Microsoft Teams にのみ適用されます。

ServiceNow Protected Platform (SPP) で **Microsoft Teams** 統合を有効にする

Conversational Integration with Microsoft Teams をインストールすると、Now Platform® は Tokyo リリースから商用環境および SPP (ServiceNow Protected Platform) 環境のボットタイプを動的に決定することで、インスタンス構成を簡素化します。

SPP 環境で Microsoft Teams と 仮想エージェント との統合をインストールして構成するプロセスは、商用環境で事前に公開されたボットをインストールして構成するプロセスと似ています。ただし、インストールする環境によって違いが生じるため、インストール環境に基づいてボットは利用可能になります。

SPP 環境のインスタンスで Microsoft Teams と 仮想エージェント との統合を完了すると、オーストラリアの Govt のお客様が **Now VirtualAgent** オーストラリア **SPP** ボットを使用できるようになります。

インストールと構成の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams のインストール」を参照してください。

Microsoft Teams の会話での仮想エージェント機能のサポート

このMicrosoft Teamsアプリは、会話、通知AI 検索、仮想エージェントデザイナー結果などを作成するためのコントロールなどの機能をサポートしています仮想エージェント。

> **注:**
> Conversational Integration with Microsoft Teams はオンプレミスインスタンスではサポートされていません。

絵文字とテキスト

バージョン 4.0.1 以降では、ユーザーがライブエージェントとチャットして、絵文字を含むメッセージを送信すると、テキストが配信され、絵文字がエージェントワークスペースに表示されます。

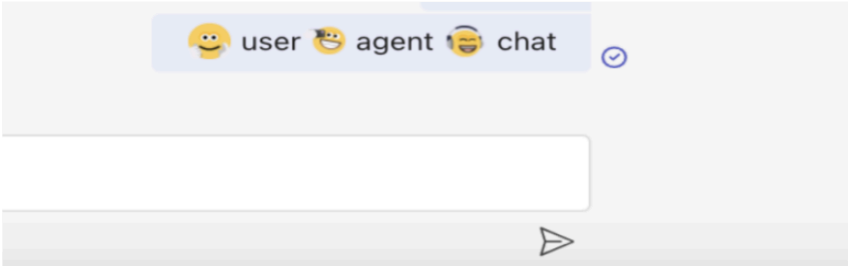
> **注:**
> エンドユーザーとライブエージェントが使用するプラットフォーム (アプリまたは Web ブラウザー) が異なるため、エンドユーザーが送信する絵文字とライブエージェントが受信する絵文字に違いがあります。

ユーザーは、次の例から、チャットの会話とで エージェントワークスペース 絵文字がどのように見えるかを理解できます。

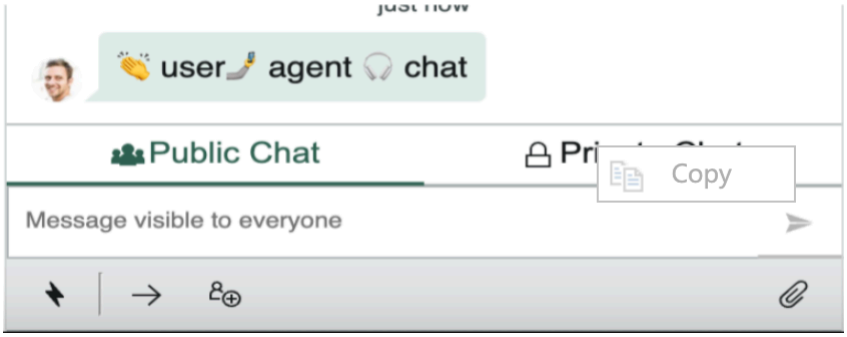
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャット会話の絵文字



絵文字 エージェントワークスペース



AI 検索 結果

Now Assist 会話 仮想エージェント で Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として表示される結果を生成 AI 検索 できます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。の仮想エージェントデフォルト設定AI 検索では、Q&A (ナレッジベースおよびカタログアイテム) の検索結果を有効にします。ユーザーは、カードに提示された情報を好きか嫌いかを選択できます。詳細については、「Genius Results」を参照してください。

チャットリンクの URL ナビゲーション

仮想エージェントアプリの とライブエージェント会話Microsoft Teamsでは、出力カード、通知、仮想エージェントAI 検索および結果に表示されるリンクを含め、ベースシステムポータルのレコードへのリンクServiceNowが自動的に開きます。必要に応じて、管理者はこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

機密ユーザーデータのマスク

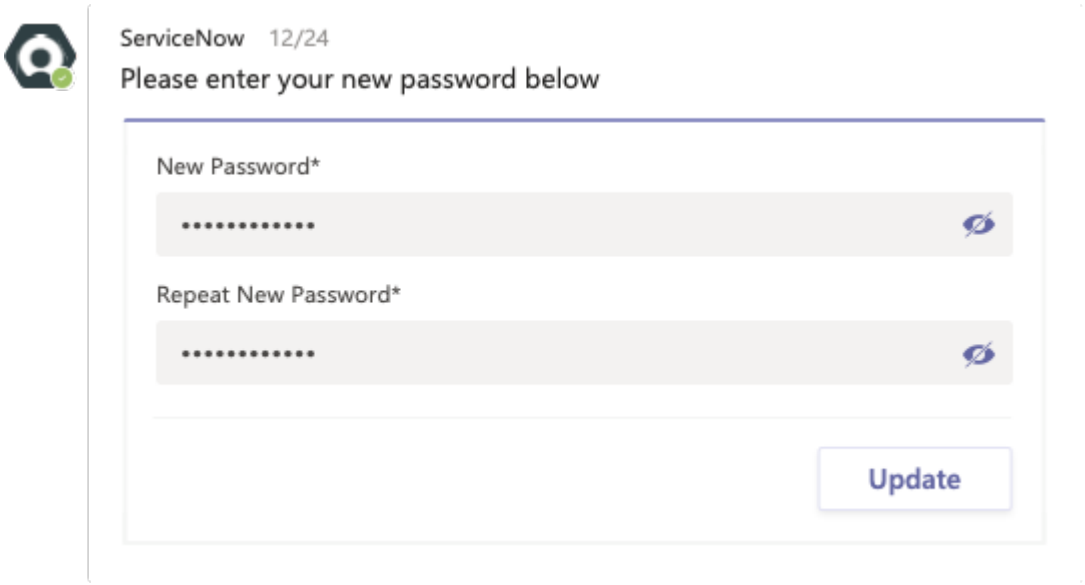
バージョン 2.0.0 以降、ユーザーが入力し、ボット応答で確認されたパスワードは、アプリでのパスワードリセットの会話 Microsoft Teams 中にマスクされます。

ユーザーは、次の例からパスワードがどのようにマスクされるか Microsoft Teams を理解できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードのマスクの例



ファイルアップロードのサポート

バージョン 2.0.0 以降、ユーザーはペーパークリップを使用して添付ファイルをアップロードできます アイコン。 アイコン Microsoft Teams 。

ユーザーは、次の例から、チャットウィンドウに Microsoft Teams アイコンを添付する方法を学習できます。

ファイル添付のサポート

信頼できるドメイン

プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値は、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、その値が上書きされます。

Microsoft Teams 会話のカタログオープンエクスペリエンス

バージョン 4.1.0 以降、ユーザーは会話中に Microsoft Teams アプリからカタログアイテムを要求できます。

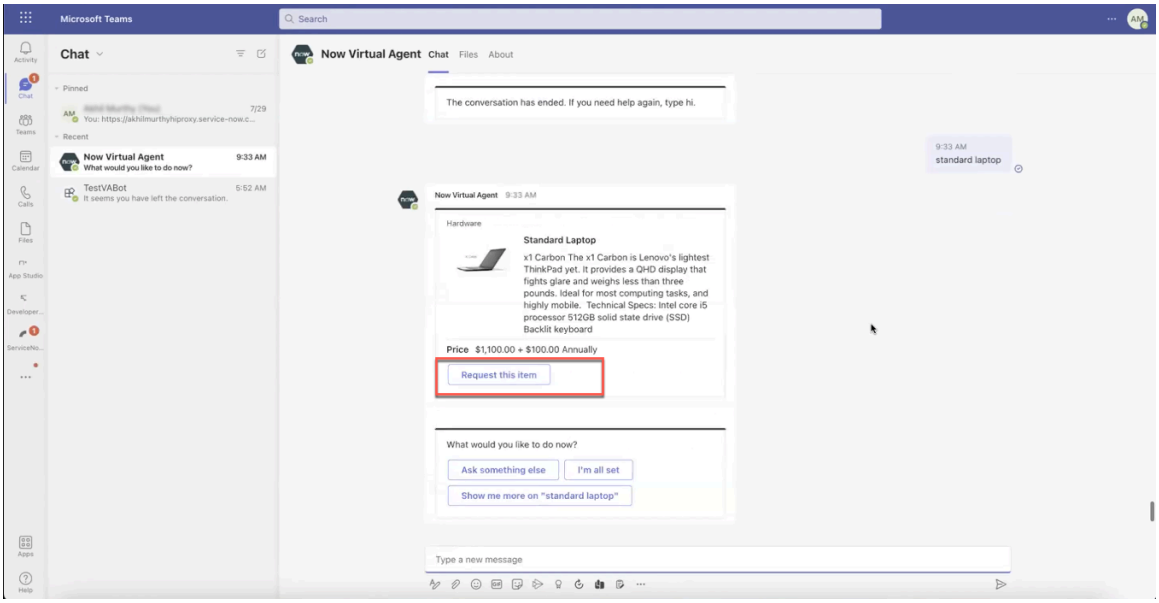
ユーザーは、会話で Microsoft Teams [このアイテムを要求] ボタンを選択すると、ポップアップウィンドウ (タスクモジュール) でカタログアイテムが開きます。ユーザーは、アイテムの情報を表示し、その中でMicrosoft Teams要求を送信できます。

次の例は、ユーザーがカタログアイテムを要求して表示する方法を示しています。

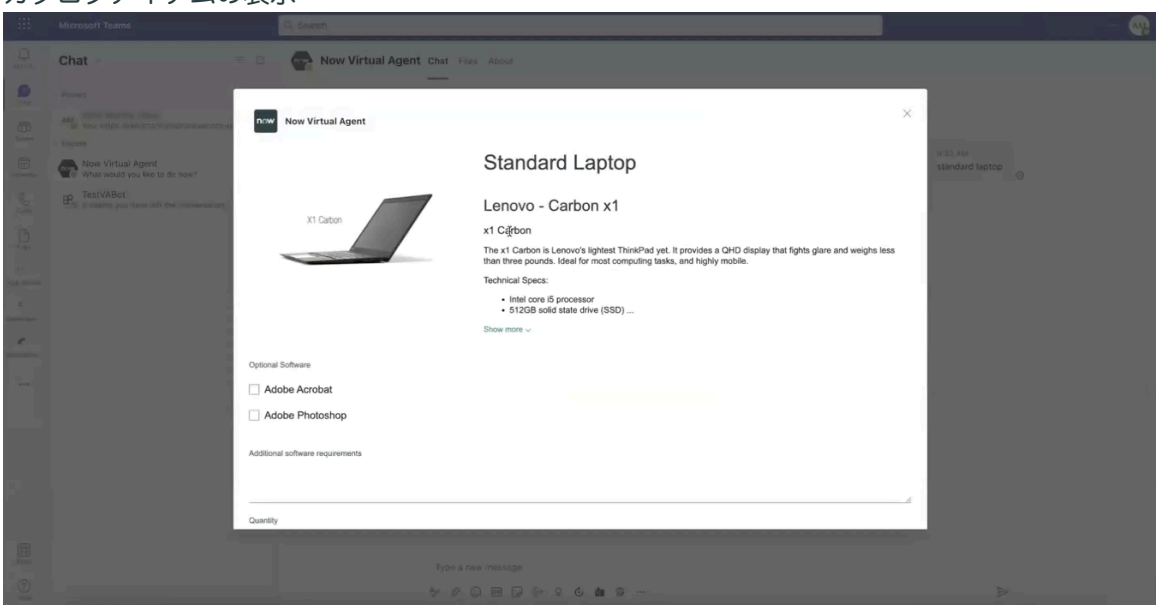
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの要求



カタログアイテムの表示



Microsoft Teams アプリケーションでのカスタムブランディング

Microsoft Teams ではアプリのカスタマイズがサポートされています。このため、管理者は で Now 仮想エージェント ボット Conversational Integration with Microsoft Teamsのブランディングをカスタマイズできます。アプリのカスタマイズの詳細については、次のリソースを参照してください。

- Microsoft Teams ドキュメントの Microsoft Teams でのアプリケーションのカスタマイズ に関する項目。
- ServiceNow Community の「MS Teams branding for the conversational integration (会話統合の MS Teams ブランディング)」。

Microsoft Teams の 仮想エージェントデザイナーユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答コントロールは、Microsoft Teams の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロール、画像ボット応答コントロールなどがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

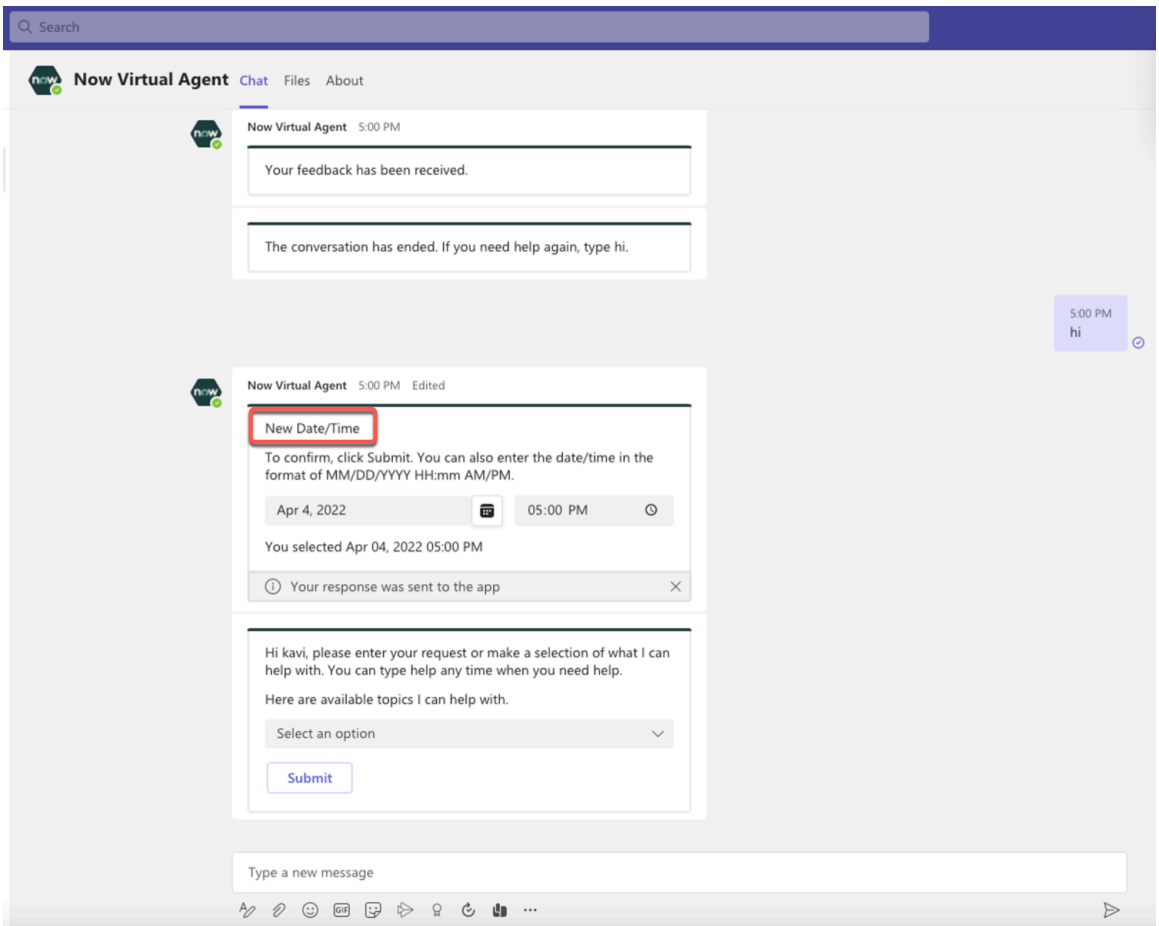
バージョン 2.0.0 以降では、更新されたカードと新しいビデオボット応答コントロールが Microsoft Teams の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

バージョン 3.0.10 以降では、Microsoft Teams で仮想エージェントを使用して、ボットパフォーマンスを向上させ、より良い会話エクスペリエンスを実現するために、テキスト、リンク、日付カードなどの非カードボット応答コントロールがアダプティブカードに変換されます。

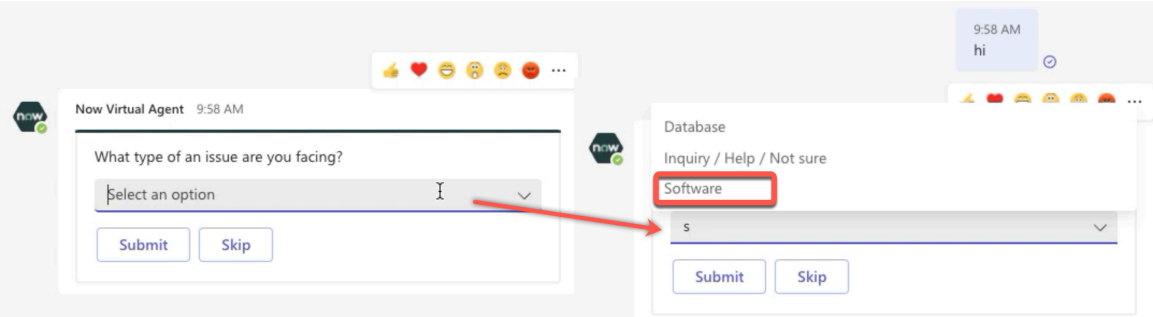
すべてのコントロールをアダプティブカードに変換するプロセスの一環として、ボット応答で受信した通知に表示されるコンテンツがカスタマイズされます。Microsoft Teams ボットは、該当する場合、メッセージコンテンツ、カードのタイトル、説明など、カードの通知コンテンツのプレビューを表示します。

タイトル付きの通知



バージョン 3.0.10 以降では、Microsoft Teams ボットとの会話中に、ドロップダウンピッカーコントロールを使用して、リストから特定の選択肢を検索できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



バージョン 4.1.0 以降、Microsoft Teams の会話で仮想エージェントに応答を送信するときに表示される確認バナーをオフにするオプションがあります。

確認バナーをオフにするには、*sn_va_teams.hide_teams_response_message* システムプロパティの値を **true** に設定します (システムプロパティの値はデフォルトでは **false** に設定されています)。

Microsoft Teams でサポートされている仮想エージェント通知

Microsoft Teams アプリは、会話中の仮想エージェント通知をサポートしています。

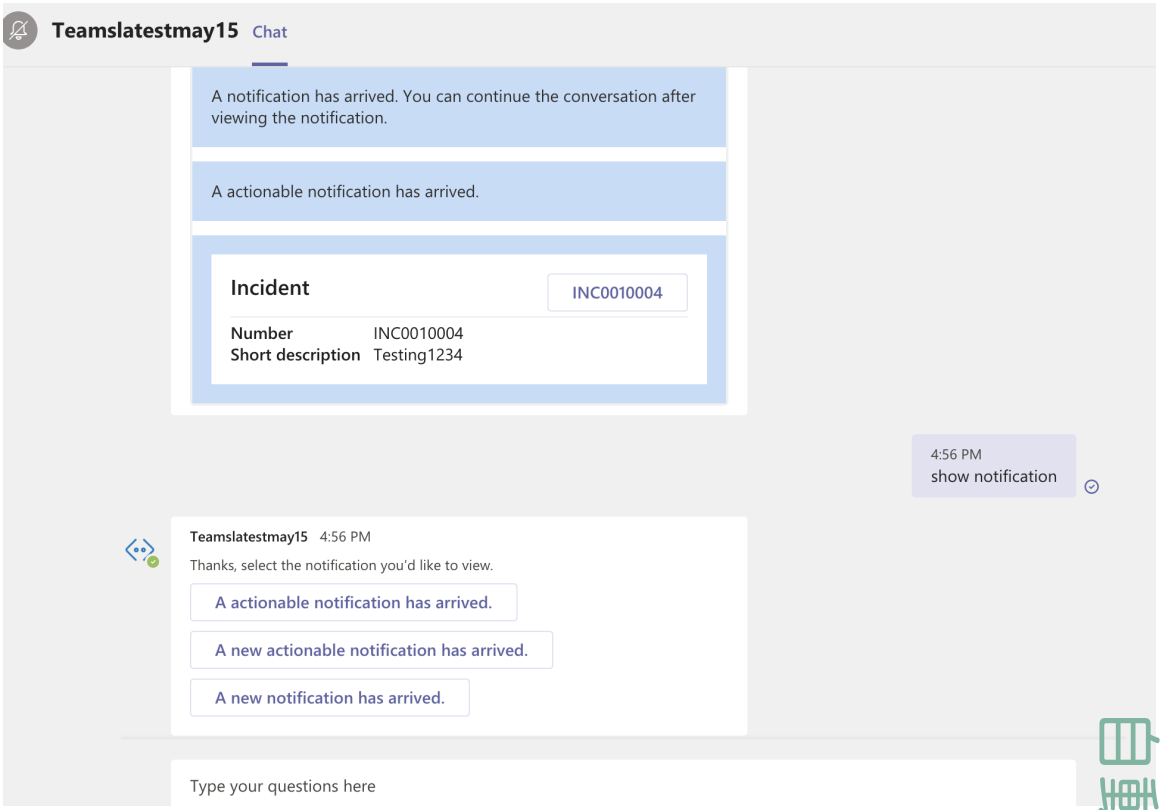
- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - 管理者：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次の操作を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

Microsoft Teams での通知の表示



- 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

Microsoft Teams でサポートされていない仮想エージェント機能

Conversational Integration with Microsoft Teams で仮想エージェントのサポートされていない機能を参照してください。

サポートされていない機能

仮想エージェントは、Microsoft Teams での会話中に次の機能をサポートしていません。

- コネクトサポート
- 位置情報管理トピックブロック

Microsoft Teams との統合に仮想エージェント要求者を事前にリンクする

Conversational Integration with Microsoft Teams を実行する前に、仮想エージェント要求者を ServiceNow インスタンスに事前にリンクします。一括事前リンク機能を使用すると、仮想エージェントユーザーは、初期認証リンクプロセスを実行せずに、仮想エージェントとすぐにチャットを開始し、通知を受け取ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- Conversational Integration with Microsoft Teams のインストール。このとき **[ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク]** オプションを有効にします。
- Microsoft Teams Graph スポークの設定
- Set up Microsoft Active Directory spoke 。

必要なロール：

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 次の Microsoft Teams 管理者ロールのいずれか：
  - グローバル管理者
  - アプリケーション管理者
  - クラウドアプリケーション管理者
- admin または schedule_admin (スケジュール済みジョブスクリプトを変更するため)

このタスクについて

[Microsoft Teams チャネルを管理] の [設定] ページで **[ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク]** オプションが有効になっている場合、最大 10,000 ユーザーが一括で ServiceNow インスタンスに自動的に事前リンクされます。既存のユーザーは、初回実行時に事前リンクされます。新しく追加されたユーザーは、その後の毎日の実行時に事前リンクされます。

一括事前リンクを自動的に実行しないようにするには、[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク]** を無効にします。

Microsoft Teams と統合する前に仮想エージェントユーザーを ServiceNow インスタンスに一括で事前リンクすることには、次のメリットがあります。

- Microsoft Teams でのユーザーの ID が ServiceNow インスタンスのユーザーの ID に関連付けられている場合、仮想エージェントによって通知がユーザーに事前に送信されます。これは、ユーザーがすでに ServiceNow 仮想エージェントにリンクされている場合にも該当します。
- ユーザーが事前リンクされている場合、アプリで Microsoft Teams 通知が有効になっていると、ユーザーが Microsoft Teams アカウントにログインしていなくても通知がアプリにプッシュされます。

一括事前リンクは、**[MS Teams の日次プレインストールジョブ (MS Teams Daily Pre Install Job)]** ジョブスケジュールにより自動的に実行されます。このジョブは、デフォルトでは毎日午前 1:00 に実行されますが、必要に応じてこの時刻を変更できます。デフォルトのジョブスケジュールの実行時刻またはタイムゾーンを変更するには、**[MS Teams の日次プレインストールジョブ (MS Teams Daily Pre Install Job)]** の [スクリプトの実行を予定] フォームにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[MS Teams の日次プレインストールジョブ (MS Teams Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブを検索してクリックし、選択したレコードの [スクリプトの実行を予定] フォームを開きます。
3. [実行] フィールドで、実行時刻を希望する時刻に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [タイムゾーン] など、このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

次のタスク
Conversational Integration with Microsoft Teams の自動リンクプロセスをカスタマイズすることもできます。詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams の自動リンクのカスタマイズ」を参照してください。

Conversational Integration with Microsoft Teams の自動リンクのカスタマイズ

ユーザー [sys_user] テーブルではなく、任意のカスタムテーブルでユーザーのメール ID を定義して、ユーザープロファイルの自動リンクをカスタマイズします。

始める前に

- ユーザー [sys_user] テーブルを拡張可能にします。
- ユーザー [sys_user] テーブルを拡張するカスタムメールフィールドがあるカスタムテーブルを作成します。
- カスタムテーブルのスコープが Microsoft Teamsであることを確認するか、それ以外の場合はクロススコープ権限を作成します。
- システムプロパティを *table_name.column_name* 形式で設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
自動リンクプロセスでは、ユーザーテーブルでメール ID を検索し、見つかった場合はユーザーをプロファイルに自動的にリンクします。現在のユーザー [sys_user] テーブルではなく、任意のカスタムテーブルで自動リンク/事前リンク用のメール ID を定義することで、自動リンクプロセスをカスタマイズすることもできます。自動リンクのためにユーザーのメール ID を読み取る必要がある列を定義する *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* システムプロパティを使用することで、ユーザープロファイルの自動リンク処理をカスタマイズできます。

注:

- デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は empty に設定されています。<empty> に設定されている場合、ユーザーのメール ID が [sys_user] テーブルから取得されます。
- システムプロパティの値が *table_name.column_name* の形式で指定されている場合 (table_name と column_name はどちらもそれぞれの名前フィールドの物理名である必要があります)、値は指定された列名から読み取られます。
  例：**sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。

   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. システムプロパティ *sn_va_teams.auto_link_email_attribute* を検索して開きます。
3. *table_name.column_name* の形式で値を入力し、レコードを保存します。
   レコードが保存されると、ボットとの会話を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams テナントの Microsoft Azure 条件付きアクセスを構成する

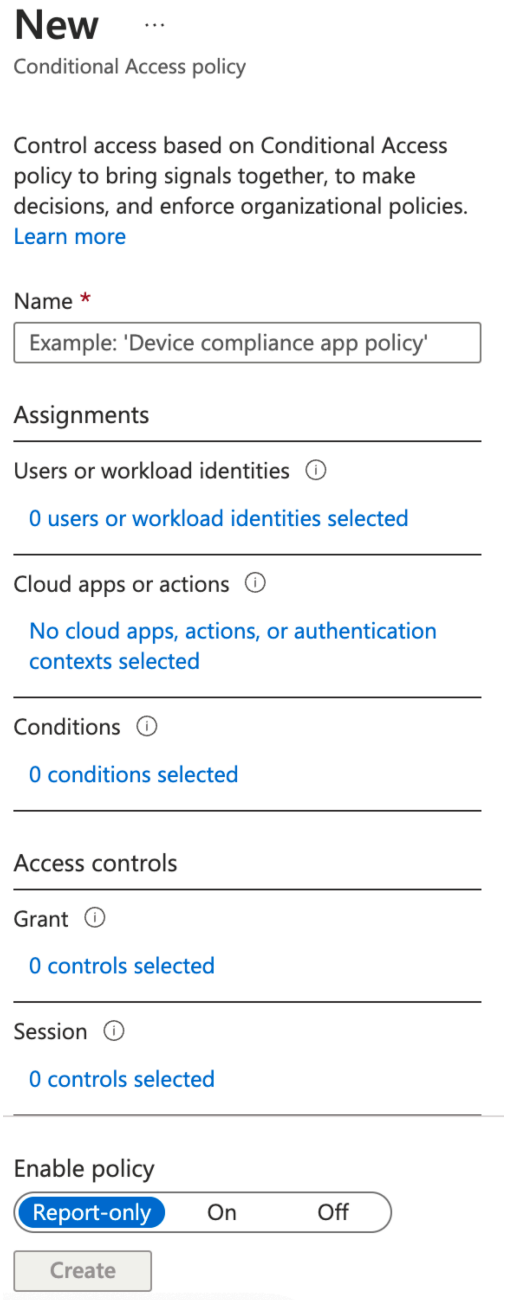
Microsoft Azure で条件付きアクセスを構成して、ユーザーが本番アプリケーションにアクセスできないようにする必要があります。条件付きアクセスにより、カスタム統合または個人インスタンス統合で本番統合が誤って上書きされないようにすることができます。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin および Azure 管理者アクセス権を持つユーザー。

手順

1. へのログイン Microsoft Azure portal .
2. **Azure AD** 条件付きアクセスを検索します。
3. 移動先 新しいポリシー > 新しいポリシーを作成 をクリックし、ポリシーに名前を付けます。



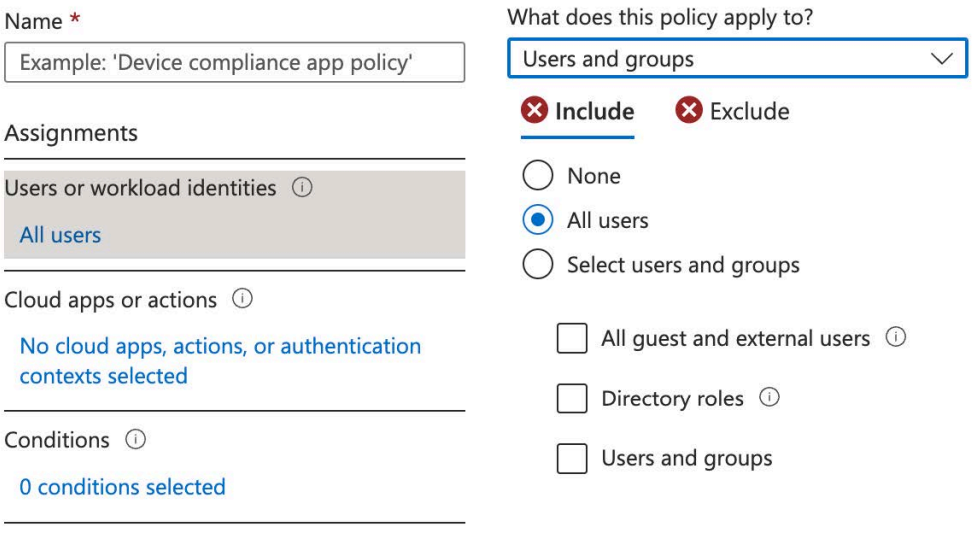
4. [ユーザー] または [作業負荷 ID (Workload identities)] で、**[0** ユーザーまたは作業負荷 **ID** を選択済み **(0 users or workload identities selected)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[このポリシーは何に適用されますか？ **(What does this policy apply to?)]** というポップアップが表示されます。

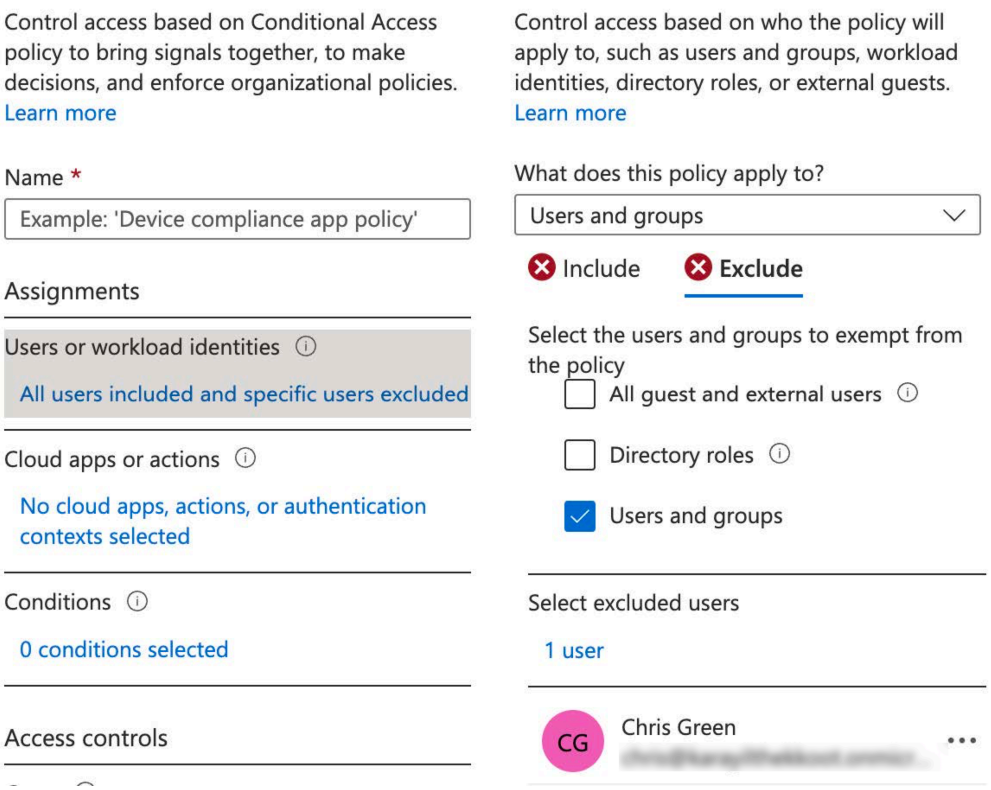
5. [インクルード] で [すべてのユーザー] を選択しま



す。

注:
[すべてのユーザー] を選択すると、ユーザーが制限ポリシーに含まれます。

6. [除外] で [ユーザーとグループ] を選択して、テナントを上書きするアクセス権を持つ管理者ユーザーを除外します。



7. [除外されたユーザーを選択] で、**[0** ユーザーおよびグループを選択済み **(0 users and groups selected)]** をクリックして管理者ユーザーを選択し、[選択] をクリックします。

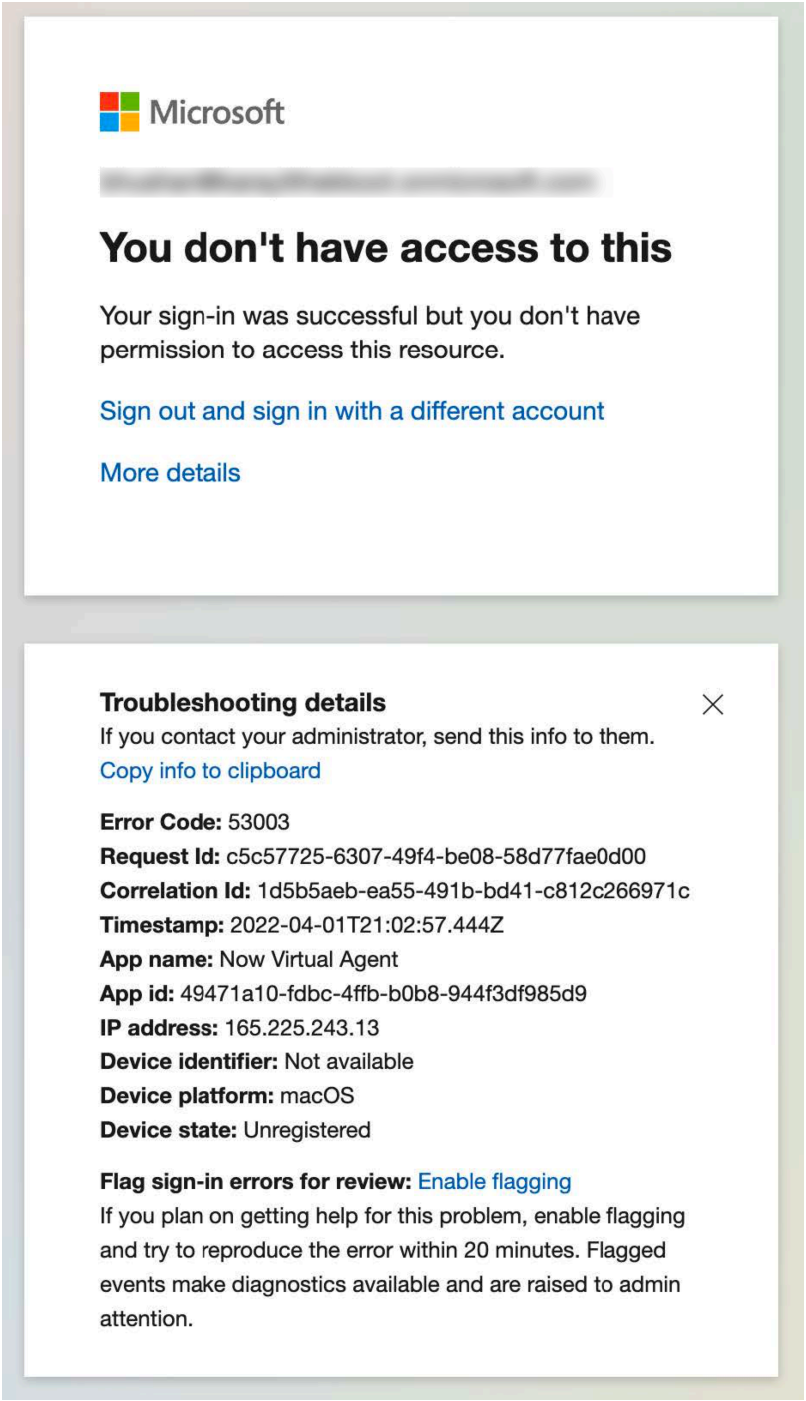
8. [クラウドアプリまたはアクション (Cloud apps or actions)] で、保護する資産を選択します。たとえば、NowBot、または Azure の ServiceNow ボットの名前は何でもかまいません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [権限許可] で **[0 コントロールを選択済み (0 controls selected)]** をクリックし、[アクセスをブロック **(Block access)]** を選択します。
10. [ポリシーの有効化 (Enable policy)] セクションで、[オン] を選択して [レポートのみ] 機能をオンにします。
11. [作成] をクリックします。
    ACL (アクセス制御リスト) を設定してから同期するまでに約 15 分かかります。

タスクの結果
ポリシーが作成されて同期が完了すると、管理者以外のユーザーが誤ってテナントを上書きするのを



制限します。

注:
この制限は、制限付きユーザーによる Microsoft Teams または Now 仮想エージェントの使用には影響しません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Conversational Integration with Microsoft Teams の昇格されたトピックを構成する

Microsoft Teams ボットとの会話中にユーザーがすばやく使用できるように、昇格されたトピックを構成します。 Microsoft Teams チャネルの挨拶メッセージに表示する昇格されたトピックを最大 6 つ設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または va_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] の [挨拶のカスタム対応とセットアップ] で、[すべて表示] をクリックします。
   以前に構成した昇格されたトピックは、デフォルトのチャットエクスペリエンスに存在します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。デフォルトのチャットエクスペリエンスがインスタンスに存在する唯一の行である場合、昇格されたトピックは Web クライアント、 Microsoft Teams、および Slack に適用されます (以下で説明するように Microsoft Teams に一意の何かを設定しない限り)。

   Microsoft Teams に対して Web クライアントとは異なる一意の昇格されたトピックを設定する場合は、以下の手順に従います。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] ページで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい [挨拶のカスタム対応とセットアップ] を作成する

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。 例：Microsoft Teams チャットエクスペリエンス。
説明	チャットエクスペリエンスの説明。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または無効にします。
順番	昇格したトピックをチャットに表示する順序。
ドメイン	チャットエクスペリエンスのアプリケーションスコープ。
条件モード	ユーザーがこのチャットエクスペリエンスを取得する状況。 利用可能な条件モード： ○ 詳細 ○ シンプル
条件	チャットエクスペリエンスの条件モードを定義する条件。 **[devicetype] [is] [teams]** で簡単な条件を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [条件] ポップアップで **[devicetype] [is] [teams]** をデフォルトのチャットエクスペリエンスよりも高い順序で設定すると、 Microsoft Teams はこのエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを選択します。 この変更は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを引き続き継承する Web クライアントには影響しません。

5. [カスタムエクスペリエンスを作成] をクリックします。
6. 作成した [Microsoft Teams チャットエクスペリエンス] フォームに昇格されたトピックを追加します。

   a. [Microsoft Teams] フォームで、[昇格されたトピック **(Prompted Topics)]** タブをクリックしてから [トピックを追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   新しい昇格されたトピックを作成する

フィールド	説明
トピック	選択されているトピックの名前。 検索アイコンを使用してトピックを選択します。
順番	選択したトピックの順番を入力します。

   注:
   Web クライアントと同様に、Microsoft Teams チャネルに最大 6 つの昇格されたトピックを設定できます。

   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
Microsoft Teams ボットとの会話を開始します。 Microsoft Teams チャネル用にセットアップした挨拶メッセージの後に、昇格されたトピックを表示できます。

Microsoft Teamsの昇格されたトピックを構成していない場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスの昇格されたトピックが表示されます。

Microsoft Teams と仮想エージェントの統合のための言語設定

仮想エージェントがユーザーの優先 Microsoft Teams 言語と同じ言語になるように、言語設定を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Teams クライアントで Microsoft Teams 言語設定を行います。ServiceNow 言語は、ServiceNow インスタンスで通常使用される言語です。デフォルトでは、ユーザーの Microsoft Teams 言語設定は、両方の言語が異なる場合、ベースシステムのユーザー設定言語よりも優先されます。詳細については、「Microsoft Teams の設定を変更する」を参照してください。

一貫性を確保するには、同じ言語を使用します。Microsoft Teams のユーザー初期設定言語が ServiceNow インスタンスで利用可能な言語でない場合、インスタンスの言語がデフォルトの言語になります。

手順

ユーザーの以下のシステムプロパティ *sn_va_teams.use_teams_language* を設定して、優先する言語を変更します。

ボットメッセージのローカライズ

ボットメッセージをローカライズして、ボットと会話するときに、選択した言語でメッセージを受信できるようにします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin

手順

1. ボットのプロバイダーチャネル ID レコードに移動し、[ボットメッセージ] タブを選択します。

   これらのボットメッセージの値が正確であることを確認します。

2. メッセージ [sys_ui_message.list] テーブルに移動し、[新規] をクリックします。

   注:
   新しいメッセージを作成する前に、作成するメッセージがまだ作成されていないことを確認してください。

3. フォームで、詳細を入力します。

   新しいメッセージレコード

フィールド名	説明
キー	レコードのメッセージ。これがステップ 1 のボットメッセージ値と一致していることを確認してください。同じメッセージに対して異なる言語で複数の翻訳を作成する場合は、翻訳された各メッセージを個別に追加します。
言語	会話/メッセージの優先言語。
メッセージ	優先言語に翻訳された重要なメッセージに相当します。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ボットとの新しい会話を開始します。ユーザーの優先言語の翻訳が提供済みであれば、翻訳されたメッセージがボットによってユーザーの優先 Microsoft Teams 言語で表示されます。

Conversational Interfaces 診断ツールを使用した **Microsoft Teams** の一般的なエラーと解決手順のキャプチャ

Conversational Interfaces 診断ツールは、Conversational Integration with Microsoft Teams アプリのさまざまなカテゴリの情報 (プラグインの詳細、構成設定、システムプロパティ、統合の失敗など) を定義してキャプチャするための健全性レポートを実行し、ボットの会話を開始するために、ユーザーがこれらの設定の検証とレビューを行えるようにします。

ユーザーが健全性チェックスキャンを実行し、レポートに問題が表示されている場合、ユーザーは CI 診断ツールでボットが提供する推奨事項に基づいて問題を解決するためのアクションを実行できます。

一般的なエラーのグループ化

Conversational Integration with Microsoft Teams アプリケーションのさまざまな側面の健全性レポートを提供するために、最も一般的な問題は次のカテゴリにグループ化されています。

- Microsoft Teams が応答しない
- 通知
- 自動リンク
- 画像/HTML
- パフォーマンス
- インストール
- ライブエージェント

解決

Conversational Interfaces 診断ツールは、ユーザーが Microsoft Teams アプリで発生するエラーを解決するために使用されます。ナレッジベースの記事に問題の解決策が記載されており、これらの KB 記事のレコードは CI 診断ツールで作成されます。

> **注:**
> Microsoft Teams では、診断トピックを利用するには、バージョン 1.1.0 の CI 診断ツールが必要です。

CI 診断ツールを使用してエラーを解決するには、次の手順を実行します。

1. Web クライアントにログインし、CI 診断ツールを開始します。

   CI 診断ツールには、選択肢として次のグループが表示されます。

   - エラーメッセージ
   - システムプロパティのルックアップ
   - プラグイン/機能の問題
   - 一般的な質問

2. [プラグイン/機能の問題] を選択し、「Conversational Integration with Microsoft Teams」と入力するか、または関連するキーワードを入力して、検索用語に関連する利用可能なプラグインのオプションを取得します。

   Microsoft Teams アプリケーションのロゴが応答として表示されます。

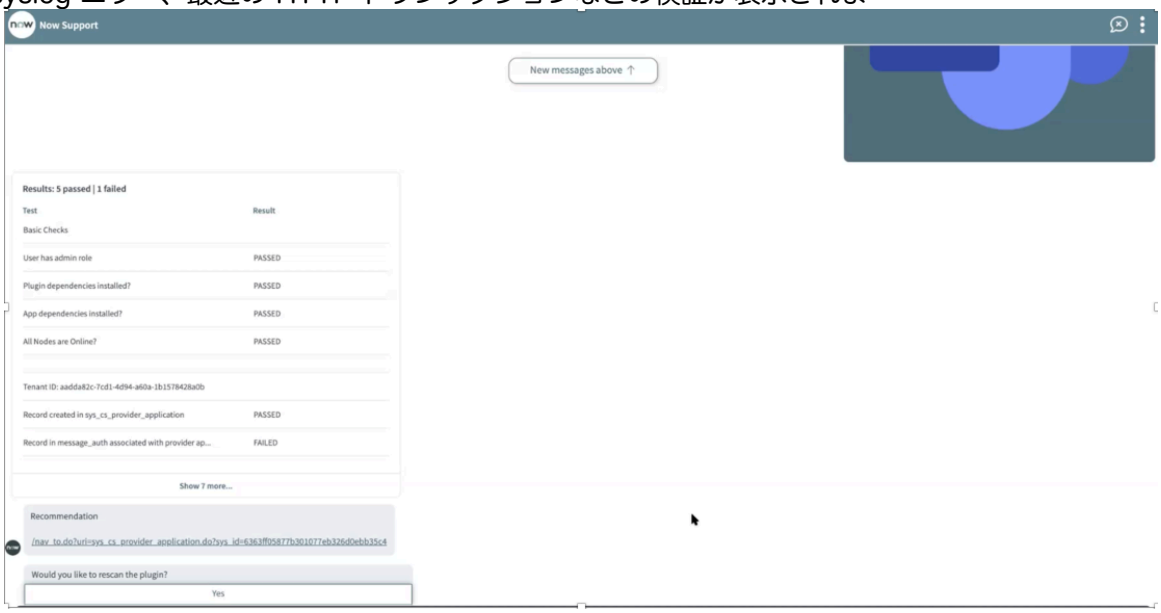
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. が CI 診断ツールへの入力として提供されると Microsoft Teams 、アプリの基本的な健全性チェックが実行され、ユーザーのレポートが生成されます。

   健全性チェックを実行して、次のことを確認します。

   - Microsoft Teams アプリプラグインがインストールされている。
   - プロバイダーアプリケーションレコードの検証。
   - メッセージ認証テーブルにすべてのレコードがある。
   - 依存プラグインを利用できる。
   - OIDC トークン検証レコードを利用できる。
   - [sys_cs_provider_application] テーブルにプロバイダー参照がない。

   健全性チェックスキャンが成功すると、最近のインストールエラー、最近の syslog エラー、最近の HTTP トランザクションなどの検証が表示されます。



4. 健全性チェックレポートには、問題に関連する可能性のある既存のナレッジベース記事を表示するオプションもあります。「はい」と入力して、問題の簡単な説明を入力します。

   たとえば、問題の説明として「画像」と入力すると、CI 診断ツールで画像に関連するナレッジベース記事が表示されます。リンクをクリックして、ナレッジベースの記事を表示します。

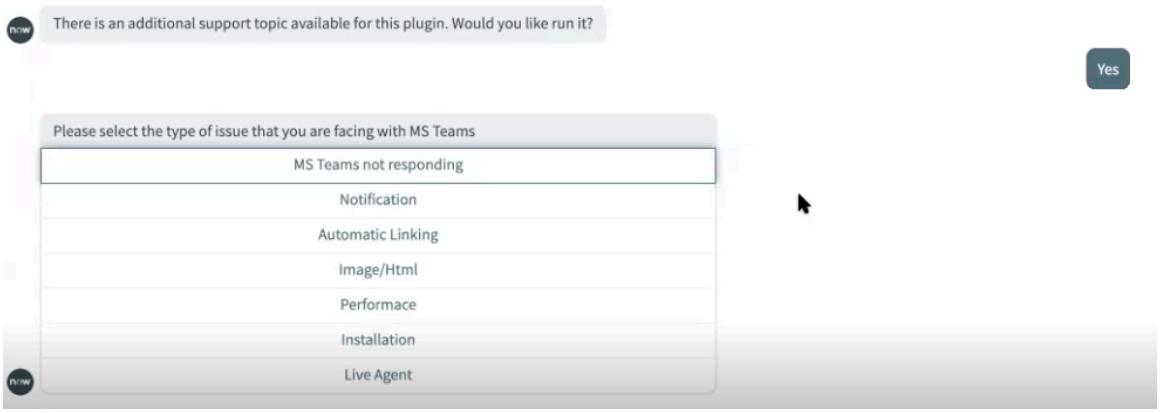
   追加のサポートに進むには、[いいえ] をクリックします。

5. CI 診断ツールは、Microsoft Teams プラグインで利用可能な追加のサポートトピックを提供します。[はい] をクリックして続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の問題タイプの選択肢が表示されま



す。

たとえば、問題タイプのいずれかを選択すると、CI 診断ツールは、問題の原因を特定して解決するために、その問題タイプに関連する解決ステップを提供します。問題の詳細を確認するための関連するナレッジベース記事も表示されます。

最後に、CI 診断ツールで問題が解決したかどうかを確認するように求められます。問題が解決した場合は、[はい] をクリックします。

Conversational Integration with Microsoft Teams の削除

ServiceNow 仮想エージェントボットまたは自己設定ボットと Microsoft Teams との統合を削除して、アプリと ServiceNow インスタンスとの関連付けを解除します。

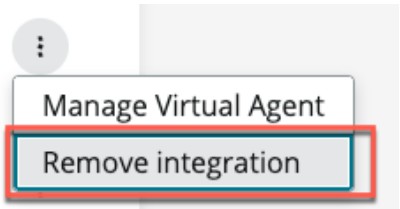
始める前に
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、[管理] を選択します。
4. [Microsoft Teams チャネルを管理] ページで、削除する統合 (Now 仮想エージェント ボットまたは自己設定ボット) を見つけて、ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[統合を削除] を選択します。

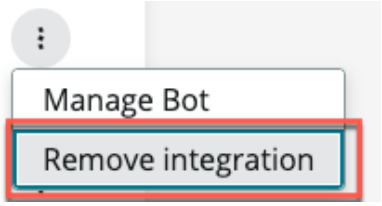
ServiceNow 仮想エージェントとの統合の削除



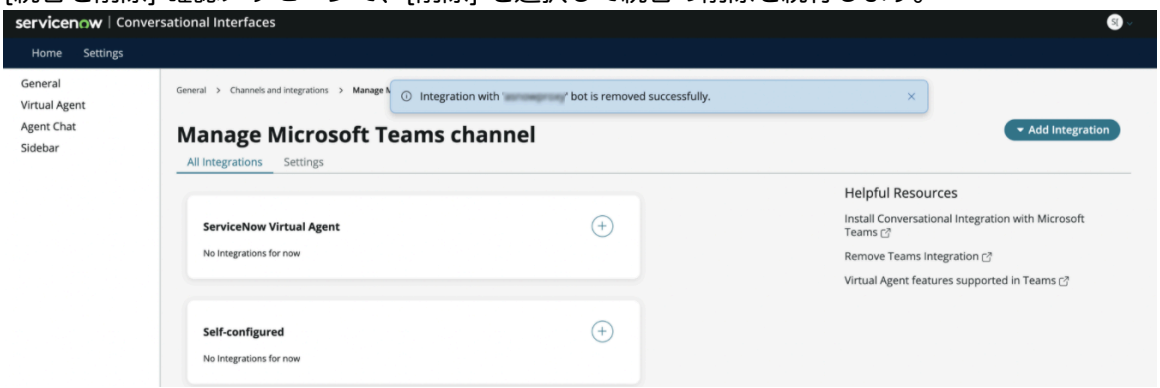
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己設定ボットとの統合の削除



5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] を選択して統合の削除を続行します。



選択された Microsoft Teams ボットと仮想エージェントの統合が削除されました。

Conversational Integration with Slack

要求者が Slack アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットできるようにします。

> **注:**
> 以前のリリースでは、Slack 向けの構築済み仮想エージェントメッセージング統合は、仮想エージェントプラットフォームの一部でした。この統合はアプリになり Conversational Integration with Slack 、 ServiceNow Store .

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

会社の Slack ワークスペースを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続するには、Conversational Integration with Slack アプリケーションを使用します。開始するには、こちらを参照してください。

ServiceNow 仮想エージェントと Slack の統合

ServiceNow 仮想エージェント は Slack アプリケーションと統合できます。

Conversational Integration with Slack をインストールする

admin ロールをお持ちであれば、Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) アプリケーションをインストールできます。

自動翻訳

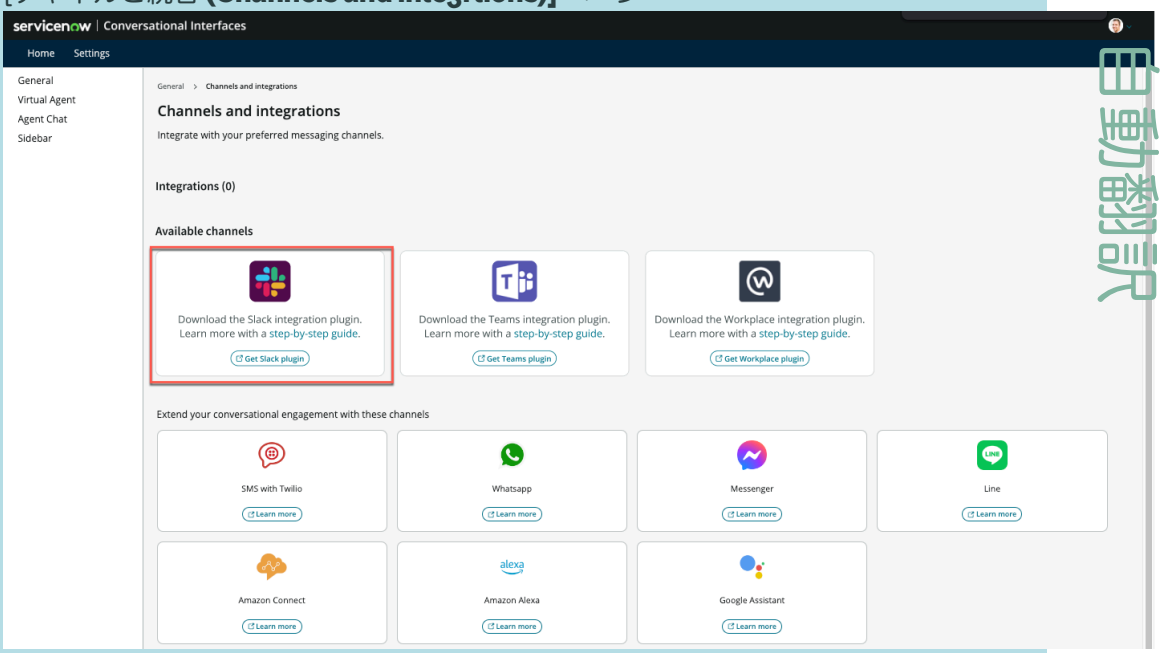
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このチャネル統合でサポートされている機能を使用するには、Washington DC リリースにアップグレードする必要があります。
- Conversational Integration with Slack を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して仮想エージェントのすべての機能をアクティブ化するか、または仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して仮想エージェントの制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。
- ServiceNow® Store から Conversational Integration with Slack アプリをインストールします。

重要:
ServiceNow Store から Conversational Integration with Slack アプリをインストールすると、ServiceNow インスタンスで統合用のアプリが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Slack アプリがリストされます。

Conversational Integration with Slack アプリがインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrtions)**] ページ



Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_slack) をインストールすると、[統合] セクションに Slack が表示され、構成を続行できます。

必要なロール：virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェントを Slack または Slack Enterprise Grid とともに使用するには、以下のガイドラインを確認してください。

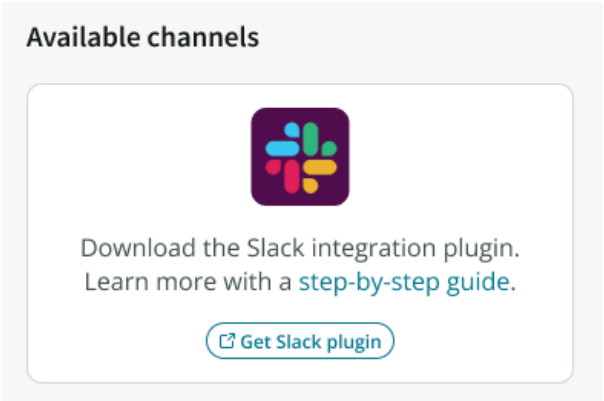
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Slack アプリにより、インストール元の ServiceNow インスタンスと、統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。
  - 統合をインストールする予定のインスタンスごとに、個別の Slack ワークスペースを使用します。
  - テスト用に非本番インスタンスを使用する場合は、自己設定ボットを使用します。

    詳細については、「ServiceNow インスタンスと自己設定ボットとの統合」を参照してください。
- Slack Enterprise Grid：Slack Enterprise Grid のワークスペースがある場合、エンドユーザーはワークスペース間を移動して、任意のワークスペースから仮想エージェントボットを使用できます。
  - テスト用に非本番インスタンスを使用する場合は、別のグリッドのワークスペースを使用するか、または非グリッドのワークスペースを使用します。
  - このストアリリースをインストールした後は次のようになります。
    - メッセージングユーザーは、ServiceNow アカウントに自動的にリンクされます。
    - 非本番環境でのテスト用にインスタンスのクローンを作成する場合、クローンされたターゲットでインストールをもう一度実行してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合] ページの Slack タイルで、**[Slack** プラグインを取得 **(Get Slack plugin)]** をクリックします。[チャネルと統合] の Conversational Integration with Slack ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。



4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

   注:
   プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Conversational Integration with Slack ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェント と Slack のデータ連携。

ServiceNow 仮想エージェント と **Slack**® のデータ連携

仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Slack と統合します。

始める前に

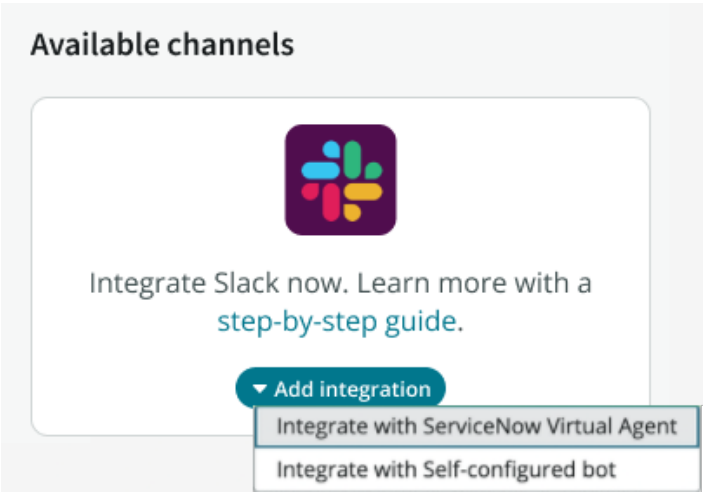
統合を追加する前に、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_slack) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Slack タイルの [利用可能なチャネル (Available Channels)] セクションで、[統合を追加 **(Add Integrations)]** を選択し、**[ServiceNow** 仮想エージェントとの統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択します。

   注:
   [統合を追加] ドロップダウンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_slack) をインストールした後にのみ使用できます。



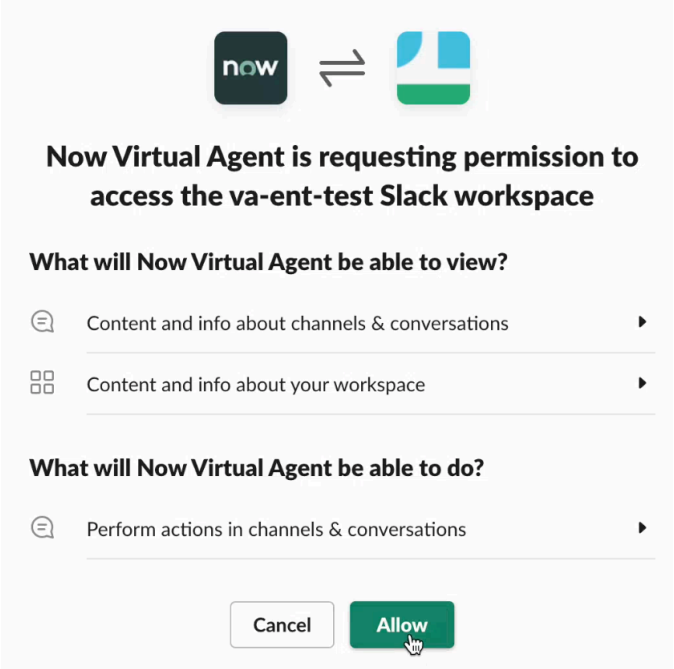
4. Slack ワークスペースの URL を入力して Slack ワークスペースにサインインし、[続行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アクセス権がある Slack ワークスペースの名前を入力していることを確認してください。

5. ServiceNow® インスタンスにサインインします。
6. Slack がワークスペースへのアクセスを要求した場合は、[許可] を選択します。



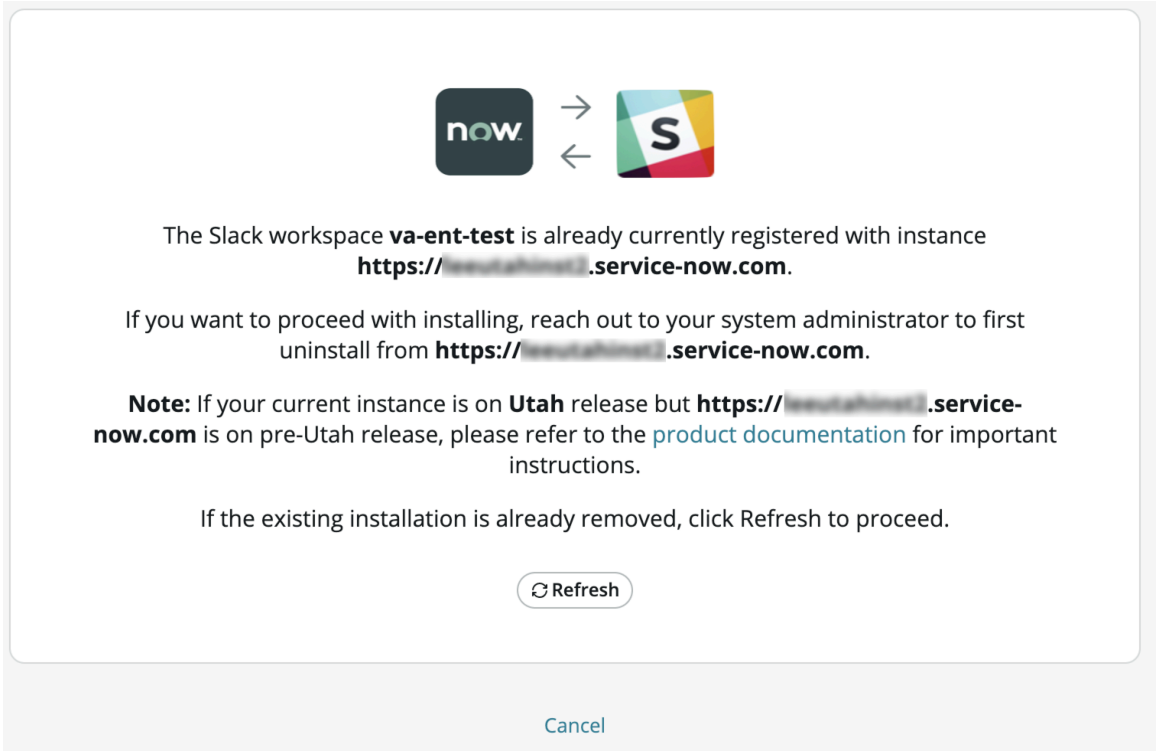
7. 選択したワークスペースがすでに仮想エージェントに割り当てられている場合は、まず以前に関連付けられたインスタンスからアンインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

Utah リリース以降、すでに別の ServiceNow インスタンスに関連付けられた Slack ワークスペースを新しいインスタンスに関連付ける場合は、管理者に連絡して、まず以前に関連付けたインスタンスをアンインストールすることが求められます。詳細については、「Slack 統合の上書き」を参照してください。

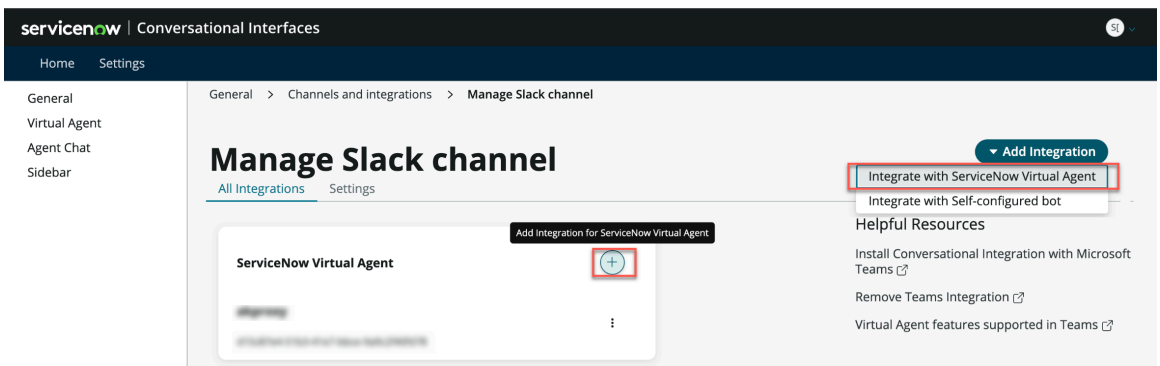


仮想エージェントが Slack ワークスペースに正常にインストールされると、完了メッセージが表示されます。

8. **[Slack** に移動] を選択して Slack アプリを管理します。
9. [チャネルと統合の管理を継続 **(Continue to manage channels and integrations)]** を選択して、ServiceNow インスタンスの統合を管理します。

   Slack アプリケーションが統合のリストに表示されます。

次のタスク
ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、[ServiceNow 仮想エージェント] タイルでプラスアイコンを選択するか、[Slack チャネルを管理] ページで [統合を追加 **(Add integration)]** リストを選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理」を参照してください。

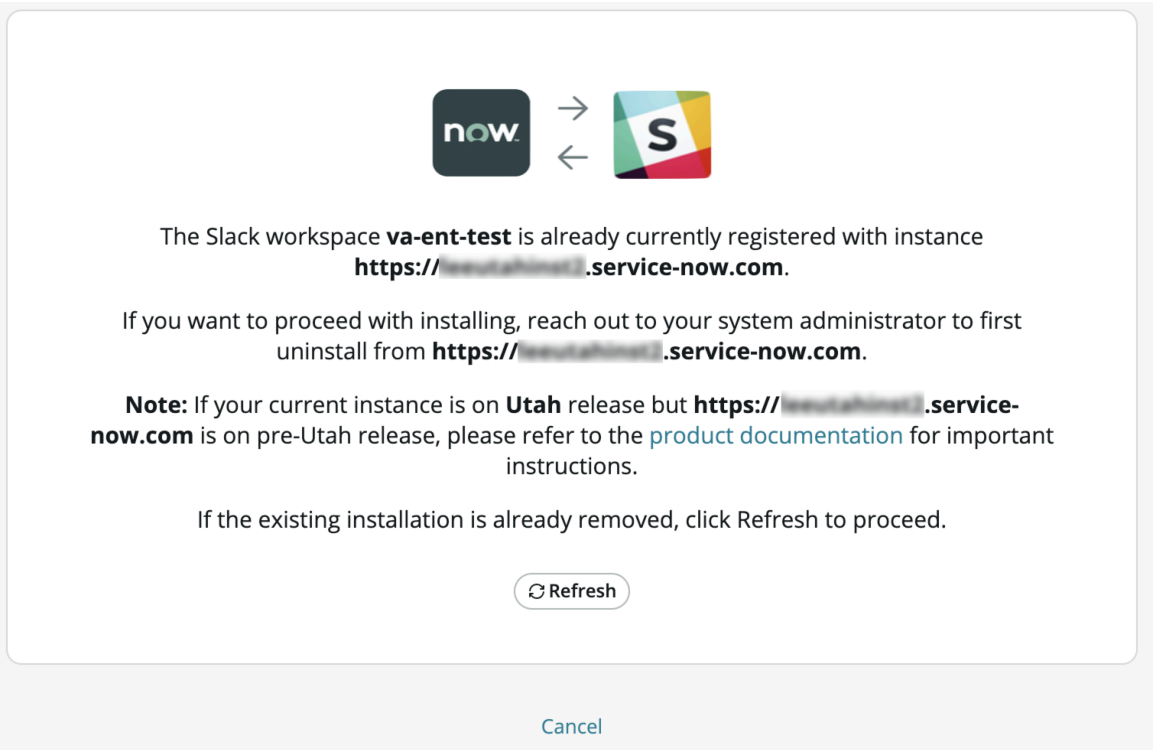
Slack 統合の上書き

Slack との仮想エージェント統合を上書きします。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
Utah リリースの前には、管理者は、特定のインスタンスに関連付けられている Slack インストールを、別の ServiceNow インスタンスで上書きできました。

Utah リリース以降、すでに別の ServiceNow インスタンスに関連付けられた Slack ワークスペースを新しいインスタンスに関連付ける場合は、管理者に連絡して、まず以前に関連付けたインスタンスからアンインストールする必要があります。



重要:
Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合の削除 の説明は、両方のインスタンスが Utah 以降のリリースと互換性がある場合にのみ適用されます。ServiceNow のいずれかのインスタンスが Utah リリースにあり、別のインスタンスが Utah より前のリリースにある場合は、以下のステップに従います。

手順

1. ServiceNow インスタンスの左側のナビゲーションフィルターに、「sys_properties_list」と入力します。
2. システムプロパティ *sn_va_slack.enable_slack_override* を検索して開きます。

   注:
   このシステムプロパティが見つからない場合は、(管理者として) 作成する必要があります。

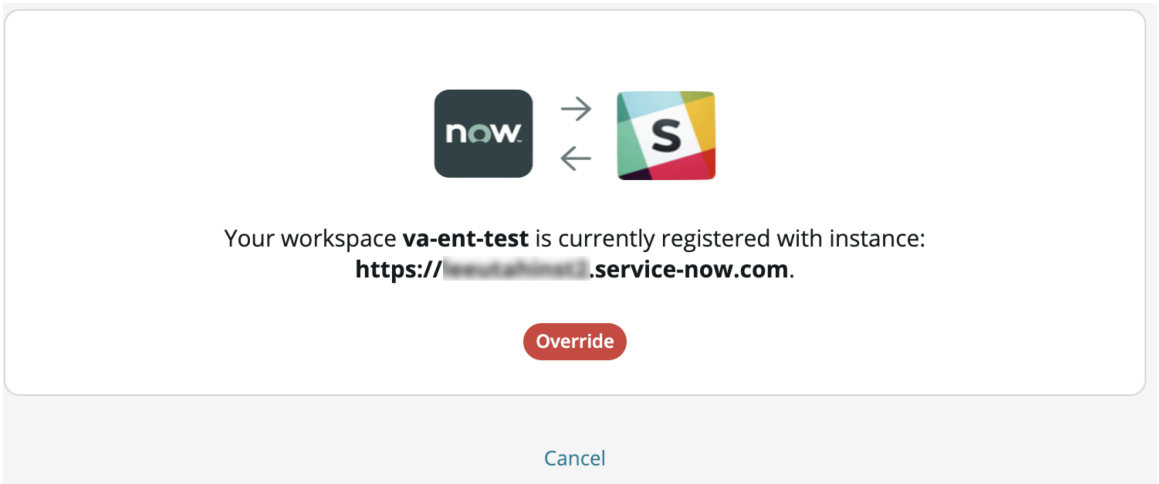
3. システムプロパティ値を **true** に設定して、[上書き] ボタンを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、このシステムのプロパティの値は **false** に設定されています。

4. インスタンスを新しいテナントに関連付けるには、[上書き] を選択します。



ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理

Conversational Integration with Slack アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスのボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

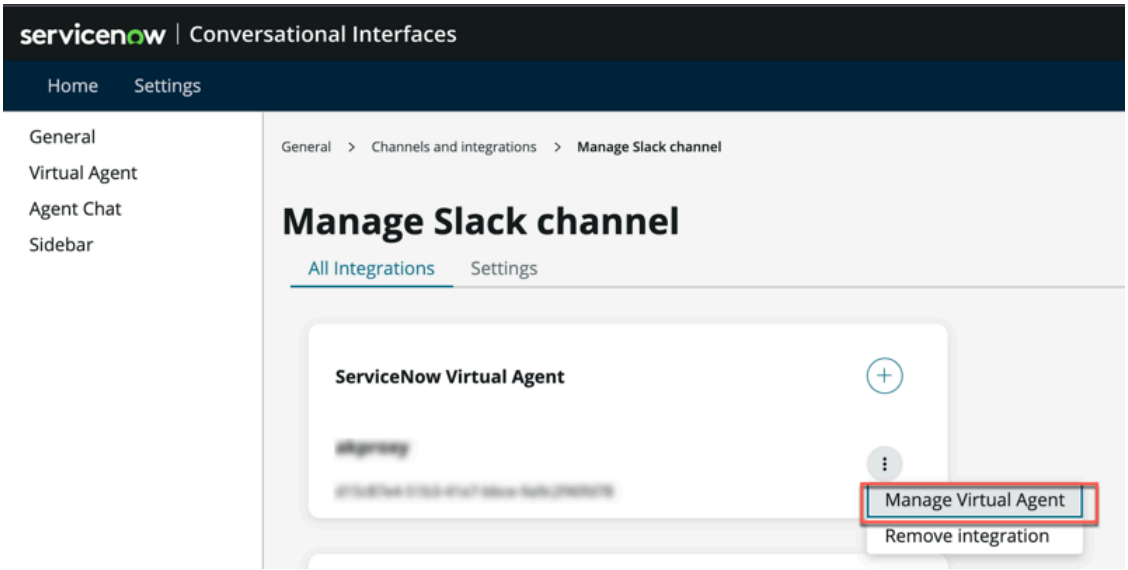
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] を選択します。
3. Slack タイルの [管理] をクリックします。
   [管理] を選択すると、ボットを管理できる [Slack チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。
4. ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合するには、ServiceNow 仮想エージェントに対して [ServiceNow 仮想エージェントの統合を追加します (Add integration for ServiceNow Virtual Agent)] を選択します。
   また、[Slack チャネルを管理] ページの右上にある [統合を追加] ドロップダウンを選択し、**[ServiceNow** 仮想エージェントと統合 **(Integrate with ServiceNow Virtual Agent)]** を選択することもできます。[redacted]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ボットを管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択します。



選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。

6. ServiceNow 仮想エージェントボットをブランディングするには、[ブランディング] タブを選択します。
ボットのブランディングの詳細については、「Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成」を参照してください。

7. [ボットメッセージ] タブを選択して、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Slack での仮想エージェントボットのブランディングの構成

Slack 仮想エージェント のデフォルトの ServiceNow ブランディングは、柔軟にカスタマイズできます。本番ボットの名前とアイコンを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

> **注:**
> Slack のブランディング機能は、2022 年 8 月のストアリリースから利用可能で、Tokyo リリース以降と互換性があります。ユーザーがこの機能を使用するには、Tokyo ファミリーリリースを使用しており、Conversational Integration with Slack アプリの 8 月のストアリリースをダウンロードしている必要があります。

ボットのブランディング設定を構成する前に、*com.glide.cs.enable_slack_branding* システムプロパティが true に設定されていることを確認してください。

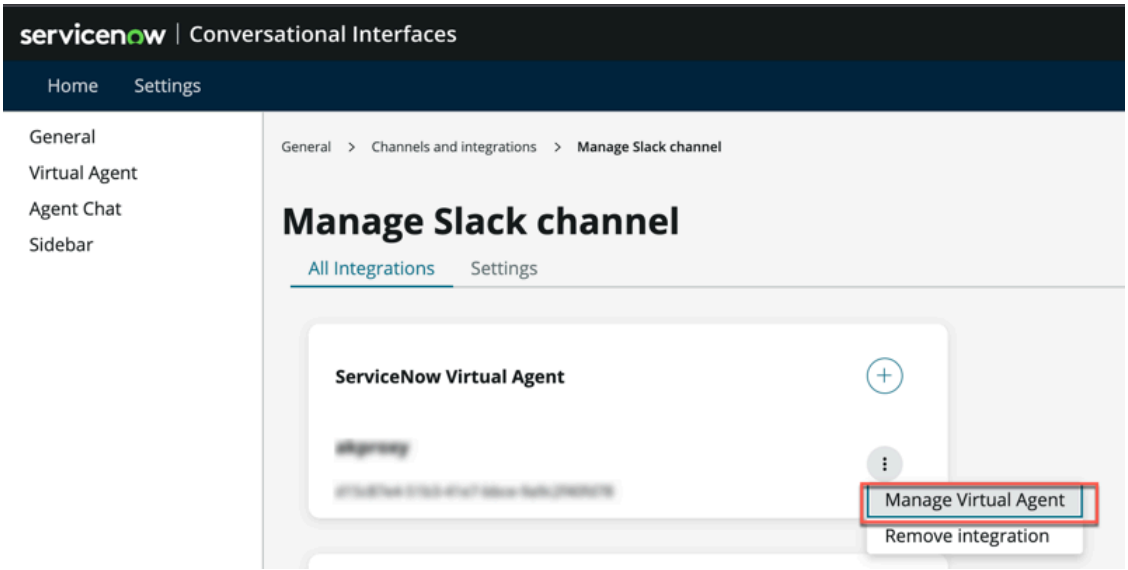
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** ページの [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ボット管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択しま



す。

5. [ブランディング] タブで、次の詳細を入力します。
   - ボット名：Slack 会話本文に表示される名前。

     [Slack でボット統合を構成] ページで、デフォルトのボット名を任意のボット名に変更し、[保存] をクリックします。

     注:
     - ボット名をデフォルトのボット名に戻す場合は、指定したボット名を削除し、[保存] をクリックします。ボット名は、Slack 管理センターで利用可能なボット名から取得されます。
     - ボット名をヘッダーや左ペインとは異なる名前にする場合は、別の名前を指定します。

   - アプリ名：Slack ヘッダーと左パネルに表示される名前。

     Slack ヘッダーと左パネルのアプリ名を変更するには、次のステップを実行します。

     - Slack 管理センター にログインします。
     - **Slack App Directory** に移動し、Slack 事前公開済みアプリを見つけます。
     - Slack アプリページで [構成] タブをクリックし、 [ボットユーザー] セクションに移動します。
     - [編集] をクリックしてボット名を編集します。
     - [ボット名を編集 (Edit bot name)] ポップアップで、ボット名を任意の名前に変更し、[変更内容を保存] をクリックします。

       注:
       ボット名を会話本文のボット名と一致させる場合は、同じボット名を指定します。

   - スラックボットアイコン：Slack の会話本文に表示されるアイコン。
     - デフォルトのアイコンを使用 **(Use default icon)**：[デフォルトのアイコンを使用 **(Use default icon)]** ラジオボタンを選択して、[保存] をクリックし、ボットアイコンをデフォルトのボットアイコンに戻します。
     - カスタムアイコンを使用：

自動翻訳

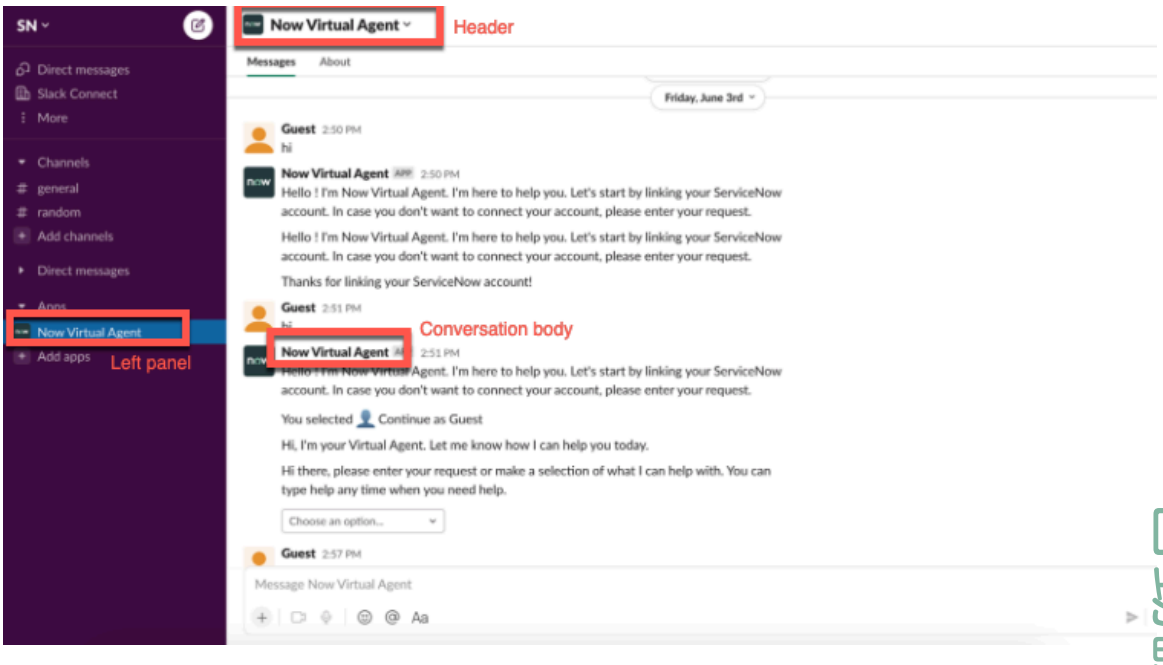
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カスタムアイコンを使用] ラジオボタンを選択して Slack ボットアイコンを変更し、[保存] をクリックします。

画像アイコンをアップロードする方法は 2 つあります。

- [イメージを添付] をクリックして画像アイコンを参照し、[保存] をクリックします。
- [代わりに画像 **URL** を使用] をクリックして画像アイコンの URL を入力し、[保存] をクリックします。

ブランド化された **Slack** 会話の本文



次のタスク
Slack ボットインターフェイスを開き、新しい会話を開始します。Slack の会話本文、ヘッダー、および左ペインでボット名が更新され、ボットアイコンが会話本文でのみ更新されているのがわかります。

Slack との **ServiceNow** 仮想エージェントの統合の削除

ServiceNow インスタンスから ServiceNow 仮想エージェント統合を削除して、Slack アプリの関連付けを解除します。

始める前に
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

手順

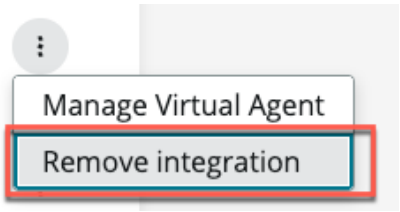
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integration)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。

自動翻訳

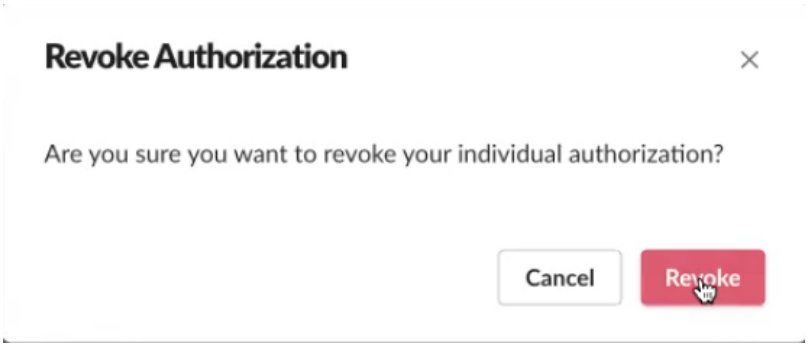
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [Slack チャネルを管理] ページで、ServiceNow インスタンスから削除する ServiceNow 仮想エージェント統合を見つけて、ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[統合を削除] を選択します。

ServiceNow 仮想エージェントとの統合の削除



5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] をクリックします。
Slack App Directory にリダイレクトされます。
6. Slack App Directory で、[構成] タブに移動し、**[1** 人の認定メンバー **(1 Authorized member)]** に対して [すべて表示] をクリックします。
7. [1 人の認定メンバー (1 Authorized member)] ポップアップで [取り消し] をクリックします。
8. 確認メッセージで [取り消し] をクリックしま



す。
Now 仮想エージェントの認証が正常に削除されたことを示すメッセージが表示されます。
Slack との ServiceNow 仮想エージェントの統合が ServiceNow インスタンスから削除されます。

Slack ワークスペースと自己設定ボットとの統合

ServiceNow® 仮想エージェントで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できるようにします。

Slackと仮想エージェントの統合により、インストール元の ServiceNow インスタンスと統合が実行される Slack ワークスペースとの間に 1 対 1 の関連付けが作成されます。デフォルトでは、仮想エージェントは 1 つの Slack ワークスペースと 1 つの ServiceNow インスタンスを統合するワンクリックインストールをサポートしています。この統合を有効にすると、仮想エージェントでは複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できます。ターゲットの Slack ワークスペースのインスタンスごとにボットを作成することで、複数の ServiceNow インスタンスを単一の Slack ワークスペースと統合できます。

Slack でのボットの作成

仮想エージェントと統合できるようにするには、Slack のターゲットのワークスペースで自己設定ボットを作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

注:
ユーザーには、ターゲットのワークスペースでボットを作成するための権限が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Slack API にログインします。
2. [自分のアプリ **(Your Apps)]** に移動し、[新規アプリを作成 **(Create new app)]** をクリックします。
3. アプリ名を入力し、**[Slack** ワークスペース] を選択して [アプリを作成] をクリックします。
4. インタラクティブコンポーネントを構成します。

   a. 移動先 双方向性 > ショートカット をクリックして、[インタラクティブ機能] をオンにします。

   b. 要求 **URL** を更新します。
   ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定する場合、要求 URL は https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions でなければなりません。

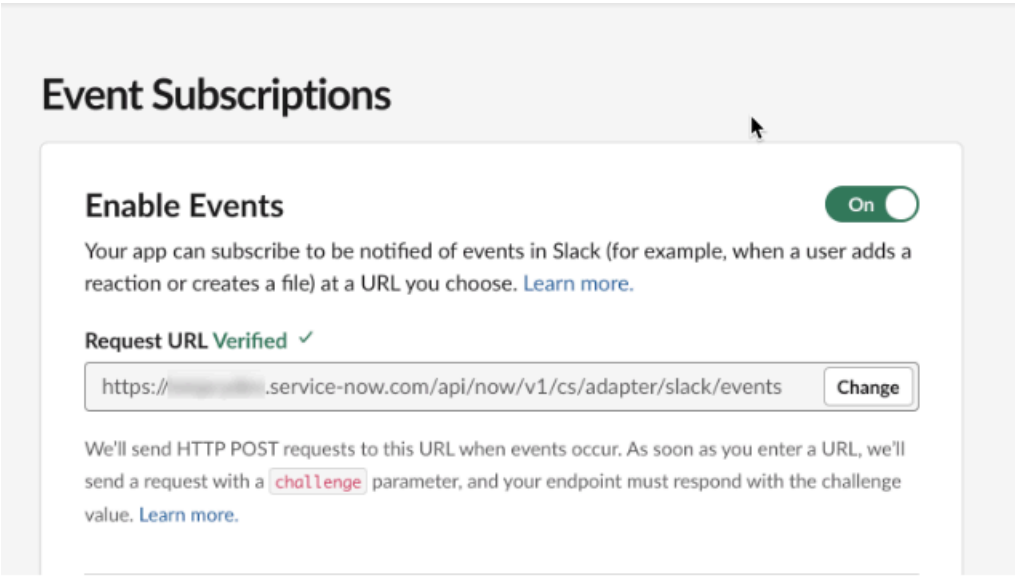
   c. [保存] をクリックします。

5. イベントサブスクリプションを構成します。

   a. 左側のメニューで [イベントサブスクリプション] をクリックし、[イベントの有効化 **(Enable Events)]** をオンにします。

   b. 要求 **URL** を更新します。
   ServiceNow インスタンスで自己設定ボットを設定する場合、要求 URL は https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events でなければなりません。

   c. 要求 URL が検証されるまで待ちま



   す。

   d. [ボットイベントに登録 (Subscribe to bot events)] で、[ボットユーザーイベントを追加 **(Add Bot User Event)]** をクリックし、message.im を追加します。

   e. [保存] をクリックします。

自動翻訳

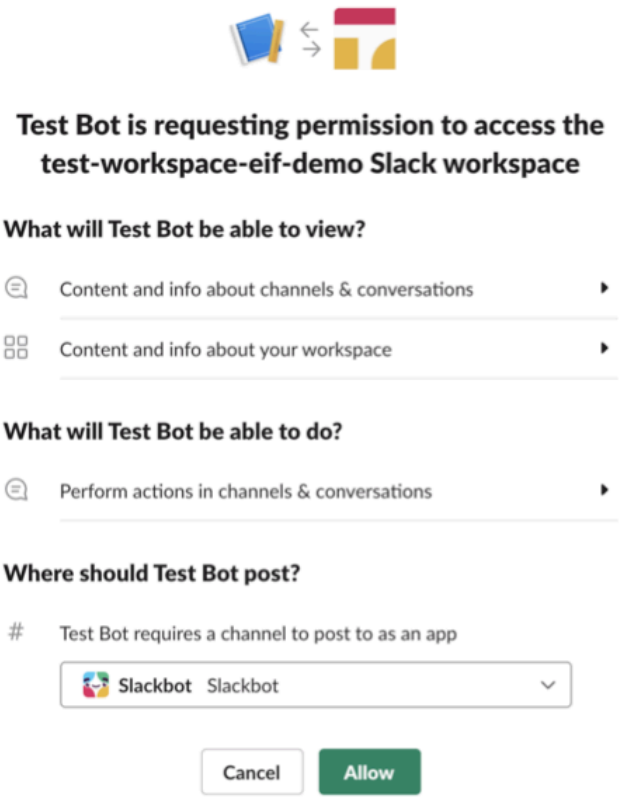
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [受信 **Webhook (Incoming Webhook)]** タブに移動し、[受信 **Webhook** を有効化 **(Activate Incoming Webhooks)]** トグルスイッチをスライドして有効にします。
7. OAuth と権限を設定します。

   a. 左側のメニューから [OAuth & Permissions] をクリックし、 スコープ > ボットスコープ.

   b. **[OAuth** スコープを追加 **(Add an OAuth Scope)]** を選択し、次のスコープを追加します。
      - chat:write
      - files:read
      - files:write
      - im.history
      - incoming-webhook
      - team:read
      - users:read
      - users:read.email

8. **[OAuth** と権限 **(OAuth & Permissions)]** に移動し、[ワークスペースにインストール **(Install to Workspace)]** をクリックし、[許可] をクリックします。



自動翻訳

自己設定ボットの詳細の取得

Slack ワークスペースで作成したボットの詳細を取得して ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に

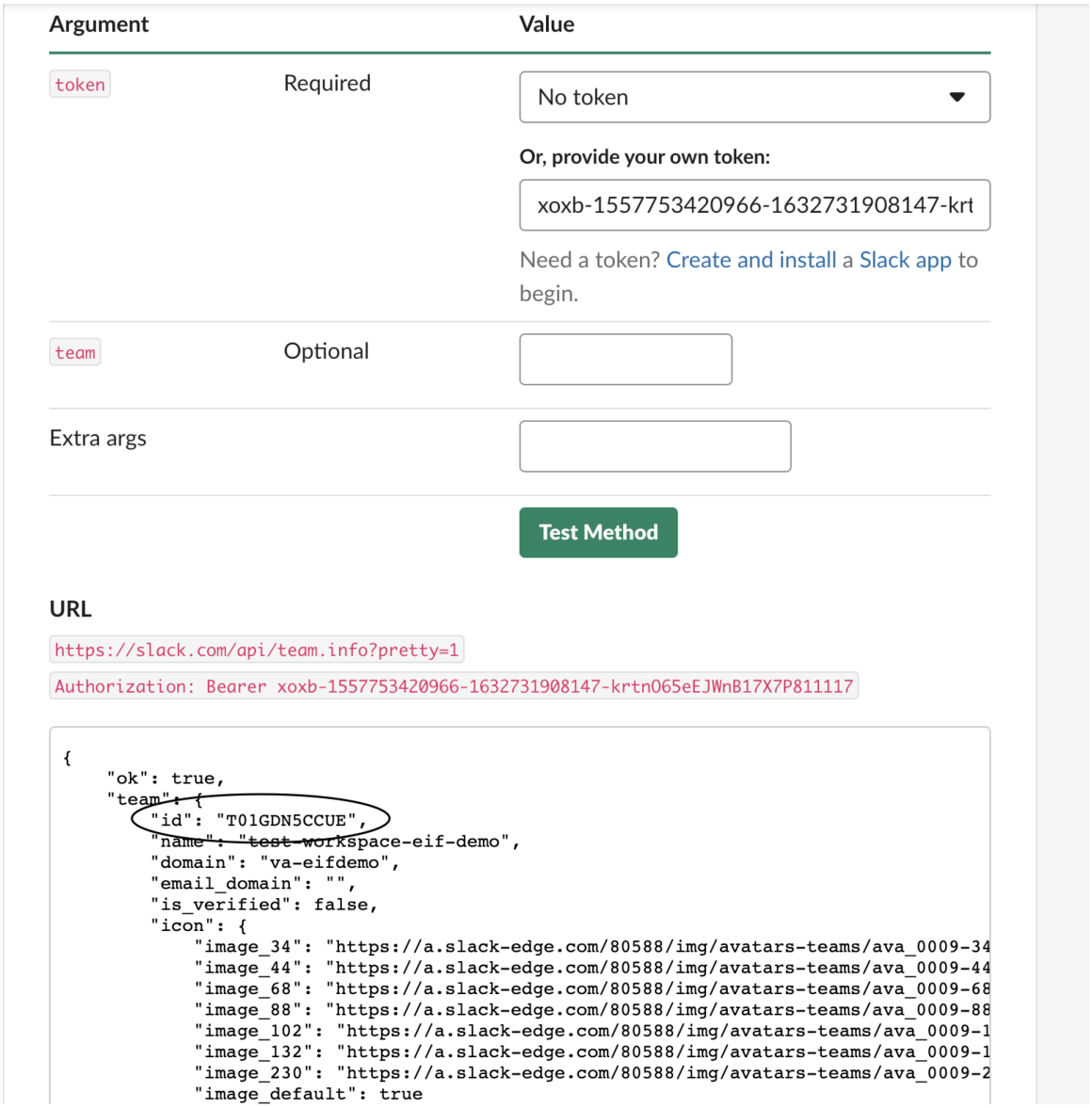
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Slack API にログインします。
2. アプリをクリックし、ボットを選択して、 設定 > 基本情報 > 情報を表示 アプリ名 (ボット 名) をコピーします。
3. トークン引数にボットユーザー **OAuth** アクセストークンを入力し、[テストメソッド **(Test Method)]** をクリックして、チーム **ID** をコピーします。

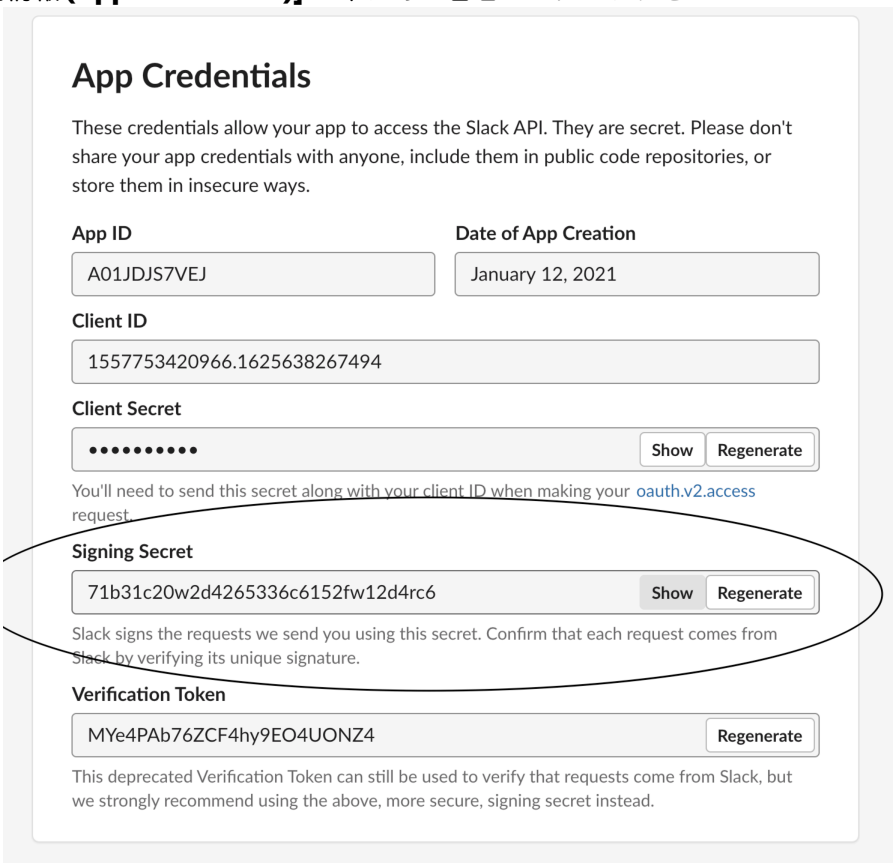
> **注:**
> アクセストークンは Slack アプリの **[OAuth** と権限 **(OAuth & Permissions)]** にあります。



自動翻訳

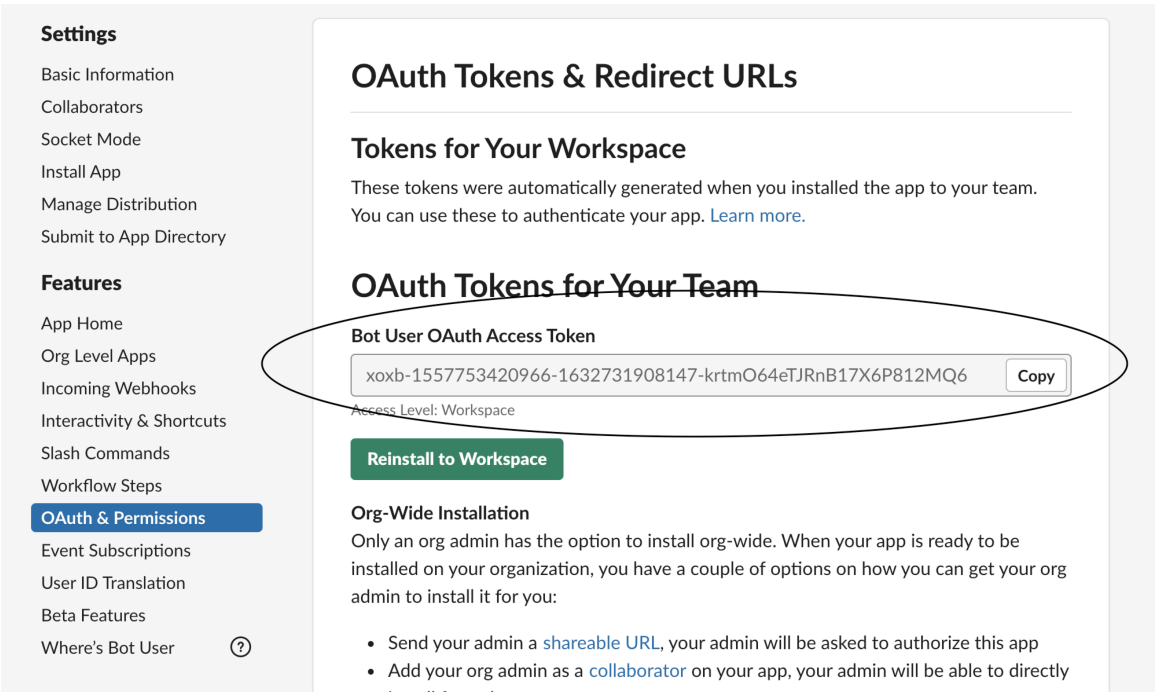
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. Slack ワークスペース (api.slack.com) の [基本情報] に移動し、[アプリ資格情報 **(App Credentials)]** の下にある署名シークレットをコピーします。



す。

5. Slack ワークスペースの [OAuth と権限 (OAuth & Permissions)] に移動し、ボットユーザー **OAuth** アクセストークンをコピーします。



タスクの結果
これで、自己設定ボットとやり取りできるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アプリ] セクションにボットが表示されない場合は、[アプリを追加 **(Add Apps)]** をクリックし、ボットを検索して選択します。「**hi**」と入力すると、応答を受信できます。

ServiceNow インスタンスと自己設定ボットとの統合

自己設定ボットを ServiceNow インスタンスに追加して、Slack との統合を完了します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin および Slack ワークスペースの admin

このインストールでは、(複数のボットのうちの) 1 つのボットと単一の Slack ワークスペースを統合するために、本番ボットと統合されたもの以外の ServiceNow インスタンスが必要です。

> **注:**
> 自己設定ボットを単一の Slack ワークスペースと統合するために使用する ServiceNow インスタンスは、ServiceNow 仮想エージェントを統合するために使用したインスタンスであってはなりません。

Slack ワークスペースでボットを作成し、ボットの詳細を取得して統合を完了していることを確認します。詳細については、「Slack でのボットの作成」を参照してください。

Slack で作成されたボットの名前、チーム ID、署名シークレット、およびアクセストークンの詳細を取得します。詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。この情報は、ServiceNow インスタンスでボットを設定するときに使用します。

手順

ServiceNow 管理者として、グローバルスコープの ServiceNow インスタンスでボットを設定します。

> **注:**
> virtual_agent_admin により、複数のインスタンスを持つボットまたは ServiceNow インスタンスの本番ボット以外のボットをインストールし、仮想エージェント のすべての機能を利用可能にし、複数の ServiceNow インスタンスの 1 つを単一の Slack ワークスペースと統合できる柔軟性も実現します。

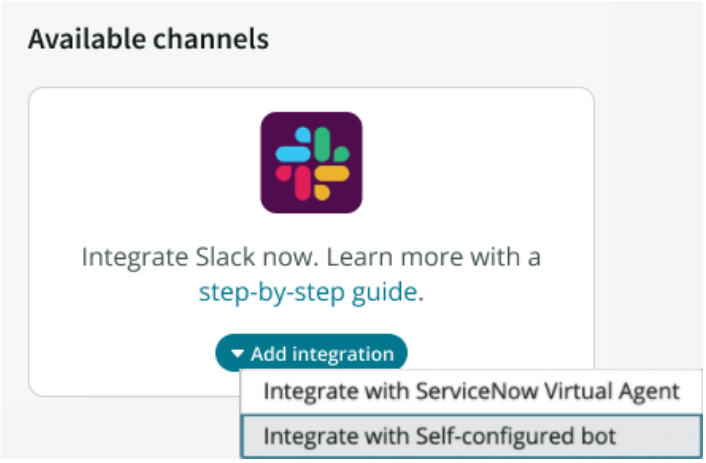
a. インスタンスにログイン ServiceNow し、次の場所に移動します。 すべて > 対話型インターフェース > 設定.

b. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。

c. Slack タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] をクリックし、[自己設定ボットと統合 **(Integrate with Self-configured bot)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



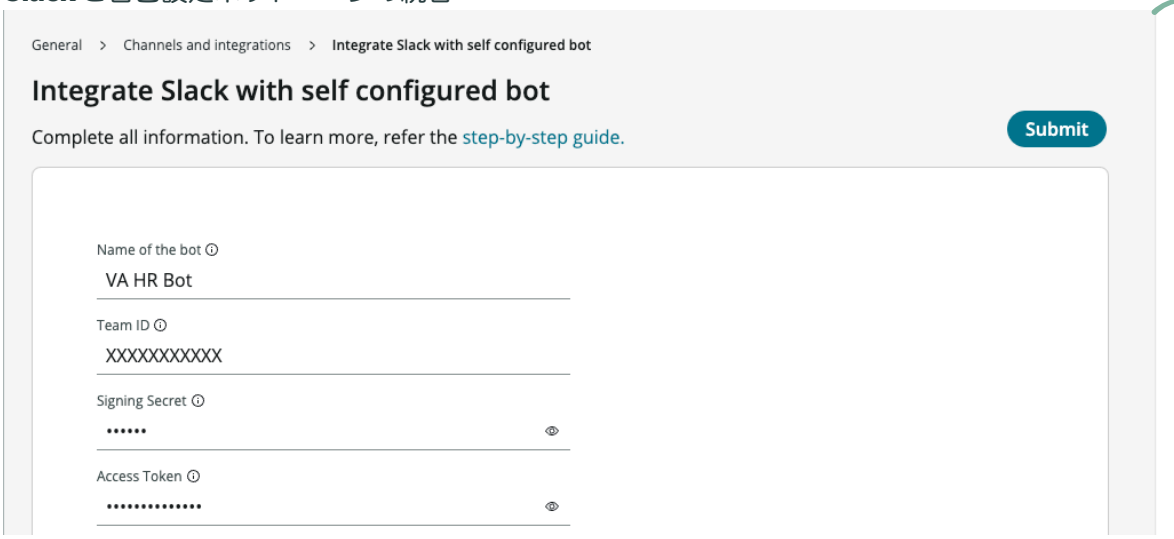
注:
[統合を追加] ボタンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Slack プラグイン (sn_va_teams) をインストールした後にのみ使用できます。インストールされているプラグインの取得の詳細については、「Conversational Integration with Slack をインストールする」を参照してください。

d. [Slack を自己設定ボットと統合] ページで、以下の詳細情報を Slack ボットの作成時のメモに基づいて入力し、[送信] をクリックします。

- ボットの名前
- **Team ID**
- 署名シークレット
- アクセストークン

詳細については、「Retrieve bot details (ボットの詳細を取得)」を参照してください。

Slack と自己設定ボットページの統合

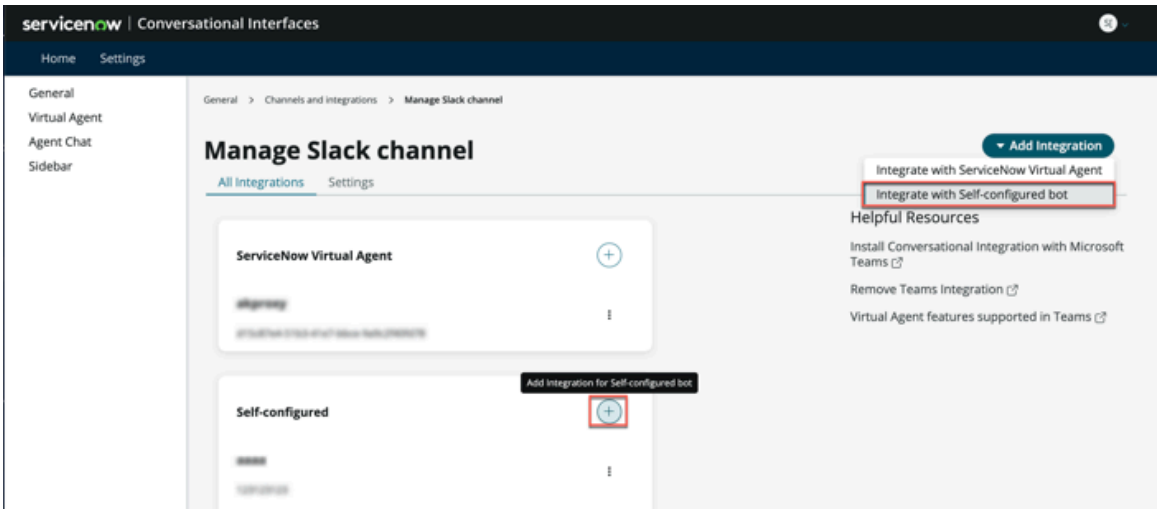


注:
統合する追加の ServiceNow インスタンスごとに、ステップ 1 と 2 を繰り返します。

ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンをクリックするか、[Slack チャネルを管理] ページの [統合を追加] ボタンをクリックして [自己設定ボットと統合] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インストールが成功したことを示すメッセージを受け取ります。

Slack との自己設定ボットの統合の管理

Conversational Integration with Slack アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスで自己設定ボット固有メッセージをカスタマイズします。

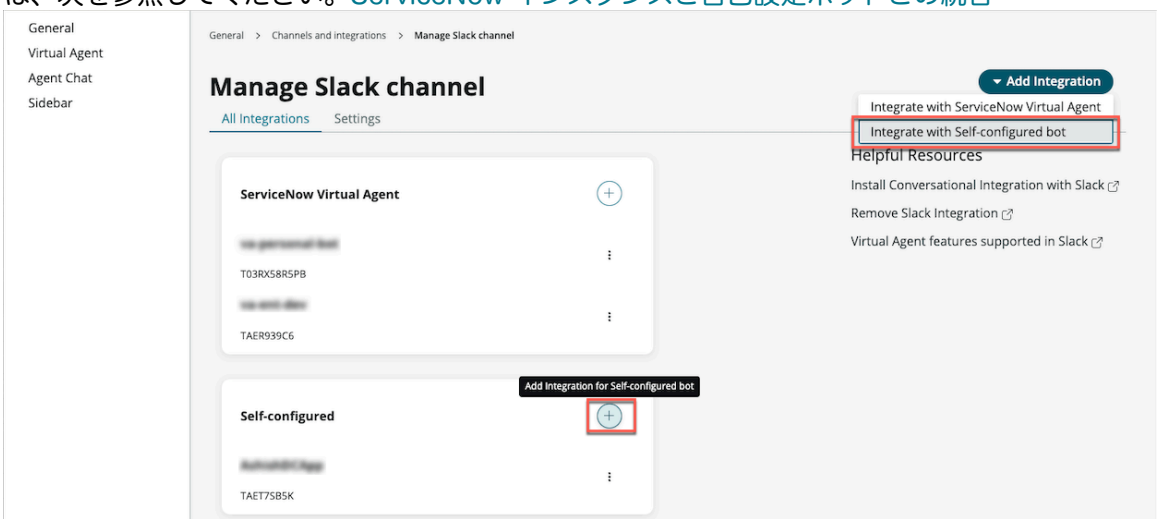
始める前に
必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーション (Slack) の管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. Slack タイルの [管理] をクリックします。

   ServiceNow インスタンスを別の Slack ボットと統合する場合は、自己設定ボットに対してプラスアイコンをクリックするか、[Slack チャネルを管理] ページの [統合を追加] ボタンをクリックして [自己設定ボットと統合] を選択します。詳細については、次を参照してください。ServiceNow インスタンスと自己設定ボットとの統合



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[管理] をクリックすると、ボットを管理できる [Slack チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[ボットを管理] を選択します。
選択したボットの [ボットの構成] ページにリダイレクトされます。
5. [構成] タブをクリックして、自己設定ボットをブランディングします。
自己設定ボットのブランディングの詳細については、「自己設定ボットのブランディングの構成」を参照してください。
6. [ボットメッセージ] タブをクリックして、ボットメッセージを作成および編集します。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

自己設定ボットのブランディングの構成

自己設定 Slack アプリのブランディングを構成します。Slack 自己設定ボットの名前とアイコンのデフォルトの ServiceNow ブランディングは、柔軟にカスタマイズできます。

始める前に

ブランディングオプションをカスタマイズする前に、Slack で仮想エージェントと自己設定ボットの統合が完了していることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. Slack 管理センター にログインします。
2. [自分のアプリ **(Your apps)**] をクリックし、ブランディング設定を変更するボットを選択します。
3. 移動先 設定 > 基本情報 > 情報を表示.
4. [情報を表示 (Display Information)] セクションでは、次の詳細を更新できます。
   a. アプリ名：自己設定ボットの名前。
   b. 簡単な説明：自己設定ボットを説明する短い文。
   c. アプリアイコンとプレビュー：会話本文の自己設定ボットを表す画像。

      注:
      アプリアイコンとしてアップロードする画像が 512 x 512 ピクセルから 2000 x 2000 ピクセルの正方形であることを確認します。

   d. 背景色：会話本文の [ボット] アイコンの背景色。
   e. 長い説明：[アプリの詳細 (App Detail)] ページに表示する自己設定ボットの説明。
5. [変更内容を保存] をクリックします。

自己設定ボットと **Slack** との統合の削除

ServiceNow インスタンスから自己設定ボットの統合を削除して、Slack アプリとの関連付けを解除します。

始める前に

必要なロール：

自動翻訳

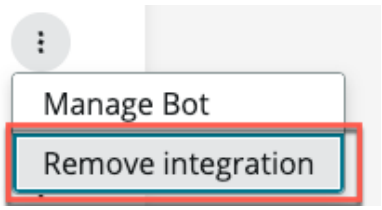
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

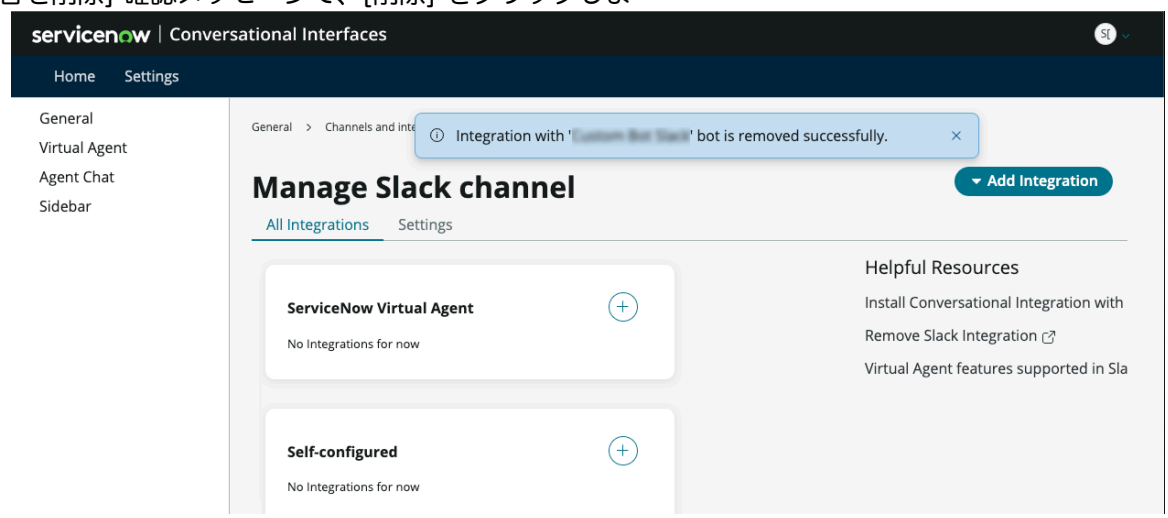
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integration)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。
4. [Slack チャネルを管理] ページで、ServiceNow インスタンスから削除する 自己設定ボットの統合を見つけて、ボット管理アイコン (⋮) をクリックし、[統合を削除] を選択します。

自己設定ボットとの統合の削除



5. [統合を削除] 確認メッセージで、[削除] をクリックします。



Slack と自己設定ボットの統合が正常に削除されました。

Slack の仮想エージェントの構成

仮想エージェントと統合された Slack ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Slack タイルで、[管理] をクリックします。
4. [設定] タブを選択します。
5. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルスイッチをスライドすると、リンクされたユーザーの通知が無効になります。

   注:
   - [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルスイッチは、デフォルトではオンになっています。
   - **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] トグルスイッチはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Microsoft Teams ボットに自動的にリンクします。

6. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注:
   これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

   - システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

     システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

   - コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

     コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

Slack の会話でサポートされている仮想エージェントの機能

仮想エージェントの機能 (AI 検索 結果、仮想エージェント通知、仮想エージェント会話の作成のための仮想エージェントデザイナーコントロールなど) は、Slack ボットの会話でサポートされています。

注:
Conversational Integration for Slack は、オンプレミスインスタンスではサポートされていません。

このセクションでは、Conversational Integration with Slack アプリでサポートされている仮想エージェントの主な機能について説明します。

AI 検索 結果

仮想エージェントは AI 検索 結果を生成できます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索 構成では、Q&A (ナレッジベース) とカタログアイテムの検索結果が有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Slack アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索 結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、管理者はこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

信頼できるドメイン

カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

会話言語へのチャットのローカライズ

バージョン 5.0.1 以降、チャットは Slack UI で設定された顧客指定の会話言語にローカライズされますが、セッション言語は異なります。

会話言語への応答の翻訳は、関数 gs::getMessageLang(str, lang) を使用して行われます。ここで、Slack から取得された言語がこの関数を介してパラメーターとして渡されます。翻訳プロセスは、次の 3 つのユースケースで機能します。

- 要求された言語プラグインは ServiceNow インスタンスで利用できます。

  要求された言語プラグインが ServiceNow インスタンスで利用可能な場合、セッション言語はユーザーによって設定された会話言語に従います。

- 要求された言語のプラグインが存在しないとしても、代替が設定され、有効になります。

  要求された言語のプラグインがない場合は、[sys_language] テーブルで指定された代替言語が翻訳プロセスに使用されます。ただし、代替メカニズムを機能させるには、*glide_i18n.language_fallback_enabled* システムプロパティを有効にする必要があります。デフォルトでは、このプロパティの値は **false** に設定されています。代替メカニズムを有効にするには、**true** に設定します。詳細については、「Set a fallback language」を参照してください。

- 要求された言語のプラグインが存在しないとしても、代替は未設定であり有効になっていません。

  要求された言語のプラグインが存在せず、代替も未設定であり有効になってい場合、デフォルトの翻訳言語は英語になります。

Slack の仮想エージェントデザイナーユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答は、Slack の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロールなどがあります。

仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答

バージョン 2.0.0 以降では、カードとビデオボット応答コントロールが Slack の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のファイルタイプのアップロード

バージョン 5.0.2 以降では、デスクトップから、または 仮想エージェントでイメージピッカートピックの有効なリンクを提供することで、複数の画像ファイル (最大 10 個のファイル) をアップロードできます。リンクを介して、またはデスクトップからアップロードして、複数のファイル (最大 10 個のファイル) を 仮想エージェント トピックで共有することもできます。

ボットとの会話中に複数の画像ファイルまたはその他の添付ファイルをアップロードするには、それぞれ [画像ファイルタイプ **(Image file types)**] または [すべてのファイルタイプ **(All file types)**] を選択します。

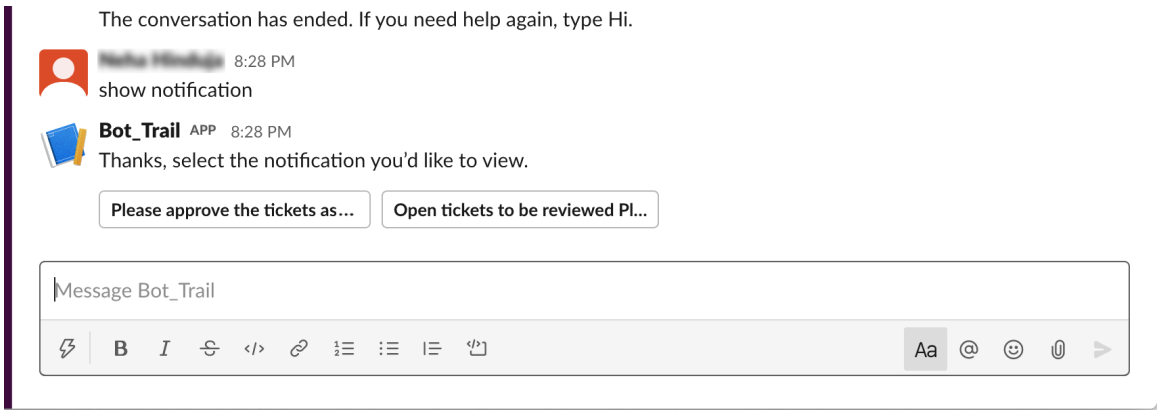
> **注:**
> Slack からライブエージェントを使用して複数のファイルを共有することもできます。

Slack でサポートされている仮想エージェント通知

Slack アプリは、会話中の仮想エージェント通知をサポートしています。

- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - 管理者：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次のことを選択できます。
    - 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

      たとえば、ユーザーは **show notification** コマンドを使用して、表示する通知を選択できます。



    - 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Slack でサポートされていない仮想エージェント機能

Conversational Integration with Slack で仮想エージェントのサポートされていない機能を参照してください。

サポートされていない機能

仮想エージェントは、Slack での会話中に次の機能をサポートしていません。

- コネクトサポート
- 位置情報管理トピックブロック

Slack との統合の前に仮想エージェント要求者を事前にリンクする

Conversational Integration with Slack を実行する前に、仮想エージェント要求者を ServiceNow インスタンスに事前にリンクします。一括事前リンク機能を使用すると、仮想エージェント ユーザーは、初期認証リンクプロセスを実行せずに、仮想エージェントとすぐにチャットを開始し、通知を受け取ることができます。

始める前に

- ServiceNow 仮想エージェントと Slack との統合の管理。このとき **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションを有効にします。
- Slack スポークを設定します。

必要なロール：

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- 次の Slack 管理者ロールのいずれか：
  - グローバル管理者
  - アプリケーション管理者
  - クラウドアプリケーション管理者
- admin または schedule_admin (スケジュール済みジョブスクリプトを変更するため)

このタスクについて

[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] オプションが有効になっている場合、最大 10,000 ユーザーが一括で ServiceNow インスタンスに自動的に事前リンクされます。既存のユーザーは、初回実行時に事前リンクされます。新しく追加されたユーザーは、その後の毎日の実行時に事前リンクされます。

一括事前リンクを自動的に実行しないようにするには、[メッセージアプリの統合] UI ページで **[ServiceNow** ユーザープロファイルの自動リンク] を無効にします。

Slack と統合する前に仮想エージェントユーザーを ServiceNow インスタンスに一括で事前リンクすることには、次のメリットがあります。

- Slack でのユーザーの ID が ServiceNow インスタンスのユーザーの ID に関連付けられている場合、仮想エージェントによって通知がユーザーに事前に送信されます。これは、ユーザーがすでにServiceNow 仮想エージェントにリンクされている場合にも該当します。
- ユーザーが事前リンクされている場合、アプリで Slack 通知が有効になっていると、ユーザーが Slack アカウントにログインしていなくても通知がアプリにプッシュされます。

一括事前リンクは、**[Slack** の日次プレインストールジョブ **(Slack Daily Pre Install Job)]** スケジュール済みジョブにより自動的に実行されます。このジョブは、デフォルトではスケジュールされ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

た時刻に実行されますが (時間はシステム管理者のタイムゾーンで表示されます)、必要に応じて時間を変更できます。デフォルトのスケジュール済みジョブの実行時刻またはタイムゾーンを変更するには、 **[Slack** の日次事前リンクジョブ **(Slack Daily Pre-Link Job)]** の [スクリプトの実行を予定] フォームにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. **[Slack** の日次事前リンクジョブ **(Slack Daily Pre-Link Job)]** スケジュール済みジョブを検索してクリックし、選択したレコードの [スクリプトの実行を予定] フォームを開きます。
3. [実行] フィールドで、実行時刻を希望する時刻に変更します。
4. [タイムゾーン] など、このフォームで変更できる他のフィールドの説明については、「選択したスクリプトの自動実行」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

Conversational Integration with Slack の昇格されたトピックを構成する

Slack ボットとの会話中にユーザーがすばやく使用できるように、昇格されたトピックを構成します。 Slack チャネルの挨拶メッセージに表示する昇格されたトピックを最大 6 つ設定できます。

始める前に
必要なロール：admin または va_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [仮想エージェント設定] ページで、 [挨拶のカスタム対応とセットアップ] に移動し、[すべて表示] をクリックします。
   以前に構成した昇格されたトピックは、デフォルトのチャットエクスペリエンスに存在します。詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。デフォルトのチャットエクスペリエンスがインスタンスに存在する唯一の行である場合、昇格されたトピックは Web クライアント、 Microsoft Teams、および Slack に適用されます (以下で説明するように Slack に一意の何かを設定しない限り)。

   Slack に対して Web クライアントとは異なる一意の昇格されたトピックを設定する場合は、以下の手順に従います。
3. [挨拶のカスタム対応とセットアップ] ページで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

新しい [挨拶のカスタム対応とセットアップ] を作成する

フィールド	説明
名前	チャットエクスペリエンスの名前。例：Slack チャットエクスペリエンス。
説明	チャットエクスペリエンスの説明。
アクティブ	チャットエクスペリエンスを有効または無効にします。
順番	昇格したトピックをチャットに表示する順序。
ドメイン	チャットエクスペリエンスのアプリケーションスコープ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
条件モード	ユーザーがこのチャットエクスペリエンスを取得する状況。 利用可能な条件モード： ○ 詳細 ○ シンプル
条件	チャットエクスペリエンスの条件モードを定義する条件。 **[devicetype] [is] [slack]** で簡単な条件を設定します。 注: [条件] ポップアップで **[devicetype] [is] [teams]** をデフォルトのチャットエクスペリエンスよりも高い順序で設定すると、 Slack はこのエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを選択します。 この変更は、デフォルトのチャットエクスペリエンスで定義されたセットアップトピックと昇格されたトピックを引き続き継承する Web クライアントには影響しません。

5. [カスタムエクスペリエンスを作成] をクリックします。
6. 作成した [Slack チャットエクスペリエンス] フォームに昇格されたトピックを追加します。 Slack に追加する前に、昇格されたトピックの文字数を確認します。トピック内のテキストが 30 文字に近いと、テキストが切り捨てられる場合があります。詳細については、次を参照してください： Slack ドキュメント.

   a. [Slack チャットエクスペリエンス] フォームで、[昇格されたトピック] タブをクリックしてから [トピックを追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

新しい昇格されたトピックを作成する

フィールド	説明
トピック	選択されているトピックの名前。 検索アイコンを使用してトピックを選択します。
順番	選択したトピックの順番を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Web クライアントと同様に、Slack チャネルに最大 6 つの昇格されたトピックを設定できます。

c. [保存] をクリックします。

次のタスク

Slack ボットとの会話を開始します。 Slack チャネル用にセットアップした挨拶メッセージの後に、昇格されたトピックを表示できます。

Slackの昇格されたトピックを構成していない場合は、デフォルトのチャットエクスペリエンスの昇格されたトピックが表示されます。

Conversational Integration with Workplace from Facebook

要求者が Workplace from Facebook アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットできるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

会社の Workplace from Facebook アプリケーションを使用して要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続するには、Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリケーションを使用します。開始するには、こちらを参照してください。

Conversational Integration with Workplace from Facebook をインストールする

admin ロールで Conversational Integration with Workplace from Facebook (sn_va_fb_workplace) アプリケーションをインストールできます。

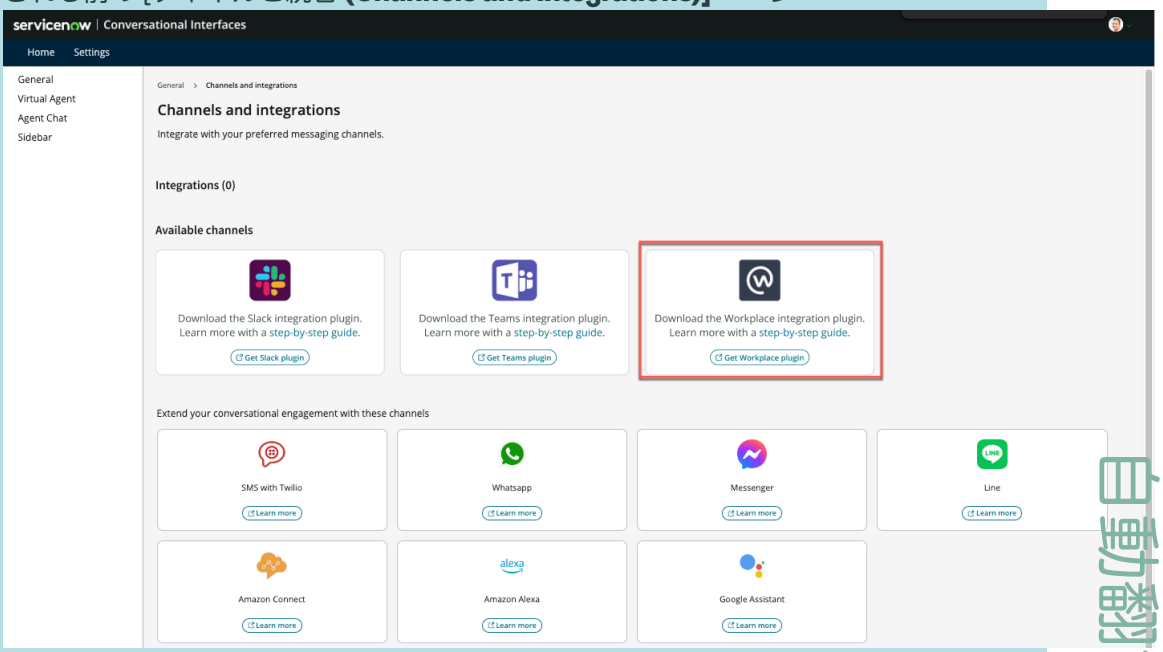
始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 以前のリリースの仮想エージェントを使用している場合、このメッセージング統合でサポートされている機能を使用するには、Washington DC リリースにアップグレードする必要があります。
- Conversational Integration with Workplace from Facebook を使用するには、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を使用して仮想エージェントのすべての機能をアクティブ化するか、または仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite) を使用して仮想エージェントの制限付きバージョンをアクティブ化する必要があります。統合をインストールする前に、適切なプラグインを有効にしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

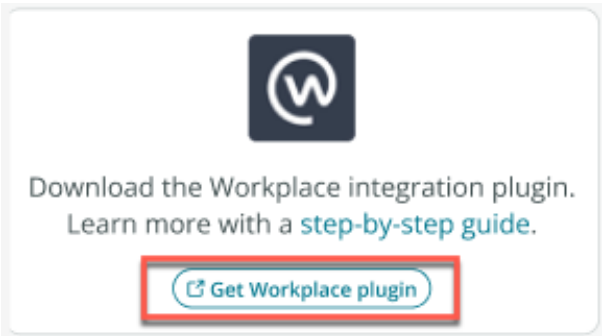
- ServiceNow® Store から Conversational Integration with Workplace from Facebook をインストールします。

> **重要:**
> ServiceNow Store から Conversational Integration アプリをインストールすると、[チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページで対応する [インストール] ボタンが有効になります。統合アプリをインストールしていない場合は、 [利用可能なチャネル] セクションに Workplace from Facebook アプリがリストされます。
>
> **Conversational Integration with Workplace from Facebook** がインストールされる前の [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] ページ
>
> 
>
>
> Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリをインストールすると、[統合] セクションに Workplace from Facebook が表示され、構成を続行できます。

必要なロール：virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)**] の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Microsoft Teams タイルで、**[Workplace** プラグインを取得 **(Get Workplace plugin)]** をクリックします。



Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store ページにリダイレクトされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. 画面の右上隅にある [取得] をクリックします。

   注:
   プラグインを取得するには、ServiceNow Store ポータルにログインする必要があります。

5. Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store ページで、[インストールを要求] をクリックします。
6. [インストールを要求] 画面で、[インスタンス名] と [要求の理由] を入力します。
   [インスタンスを検証] をクリックして、指定したインスタンスを検証することもできます。
7. [要求] をクリックします。
   [インストールを要求] 画面に、要求が自動承認されたというメッセージが表示されます。

次のタスク
ServiceNow 仮想エージェントと Workplace from Facebook との統合。

ServiceNow 仮想エージェントと **Workplace from Facebook** との統合

Now 仮想エージェントボットを ServiceNow インスタンスに追加して Workplace from Facebook と統合します。

始める前に
必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

手順

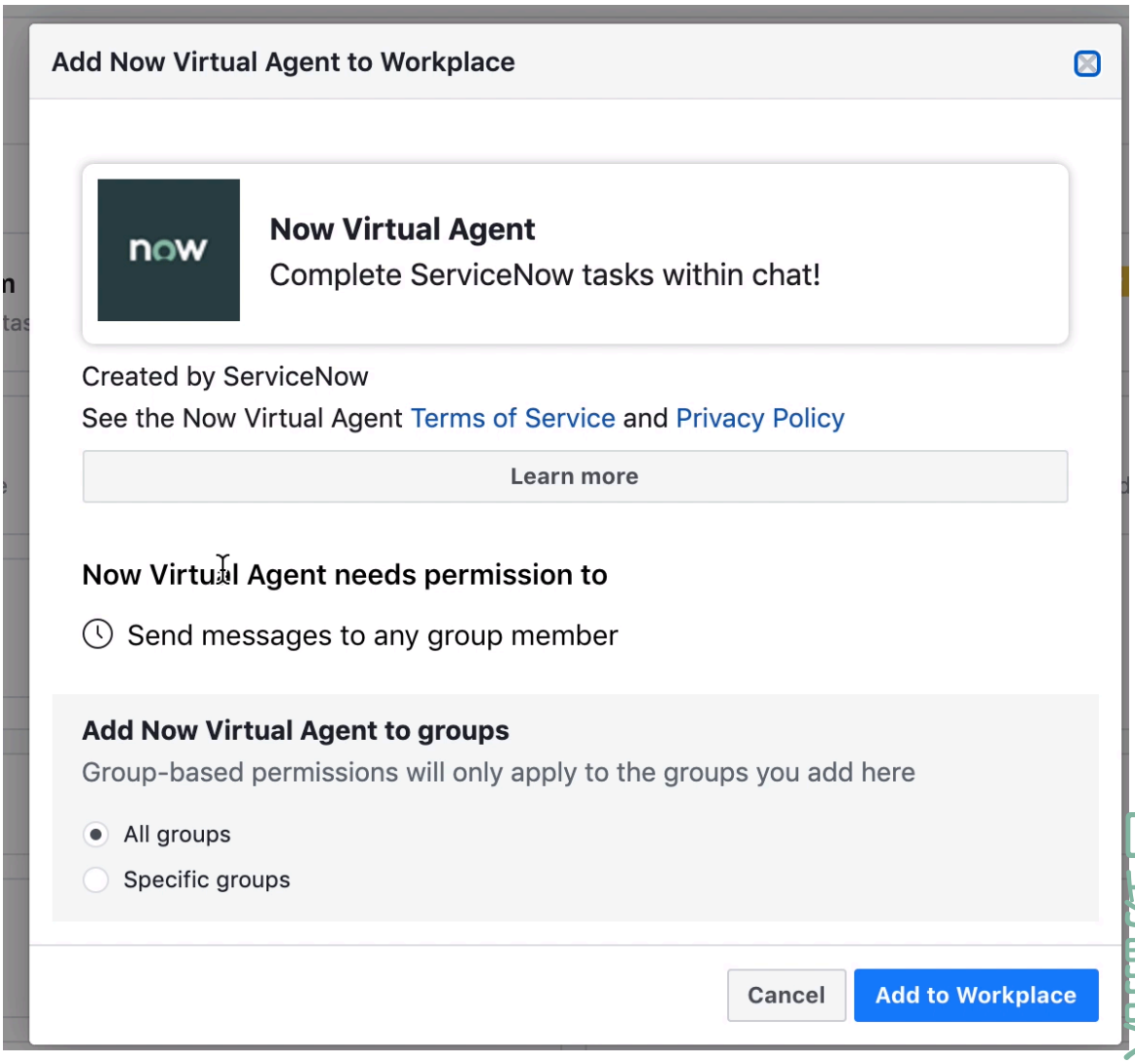
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
   [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページが開きます。
3. Microsoft Teams タイルの [利用可能なチャネル] セクションで、[統合を追加] をクリックします。

   注:
   [統合を追加] ボタンは、ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with Workplace from Facebook プラグイン (sn_va_fb_workplace) をインストールした後にのみ使用できます。

   ボットを追加するための Workplace 管理者ページが表示されます。
4. Workplace のログイン画面で、ログイン資格情報を入力します。
   Workplace の複数のアカウントがある場合、ログイン可能なアカウントがメニューに表示されます。アプリをインストールするアカウントを選択します。
5. 統合をインストールするための認証を必要とするウィンドウで、[ワークスペースに追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



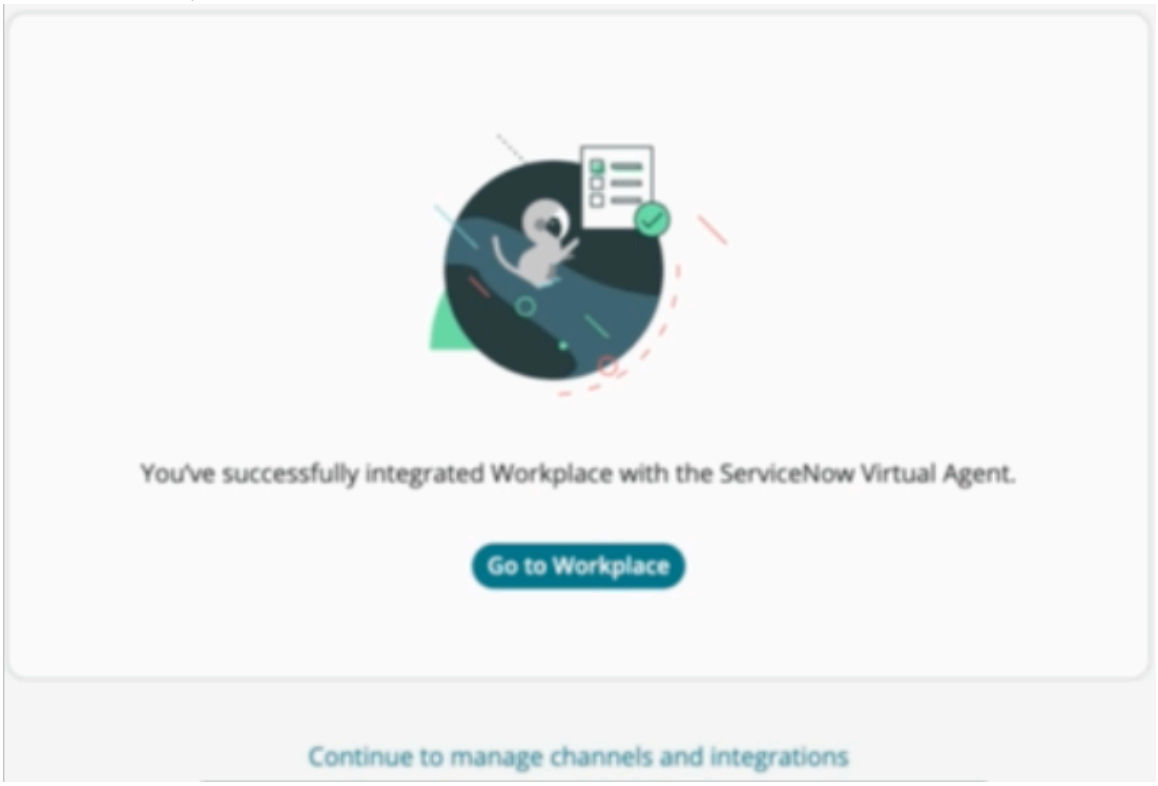
自動翻訳

選択したワークスペースがすでにWorkplaceと統合されている場合、[保存] または [キャンセル] をクリックして、現在の割り当てをそのまま残します。

Conversational Integration with Workplace from Facebook を削除するには、「Conversational Integration with Workplace from Facebook のアンインストール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. インストールに関する確認メッセージが表示されたら、インストールを確認します。



タスクの結果
これで、仮想エージェントボットと Workplace from Facebook が統合され、ServiceNow インスタンスで使用できるようになりました。

ServiceNow 仮想エージェントと **Workplace from Facebook** との統合の管理

Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリケーションのブランディングを管理し、統合後に ServiceNow インスタンスのボット固有メッセージをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：

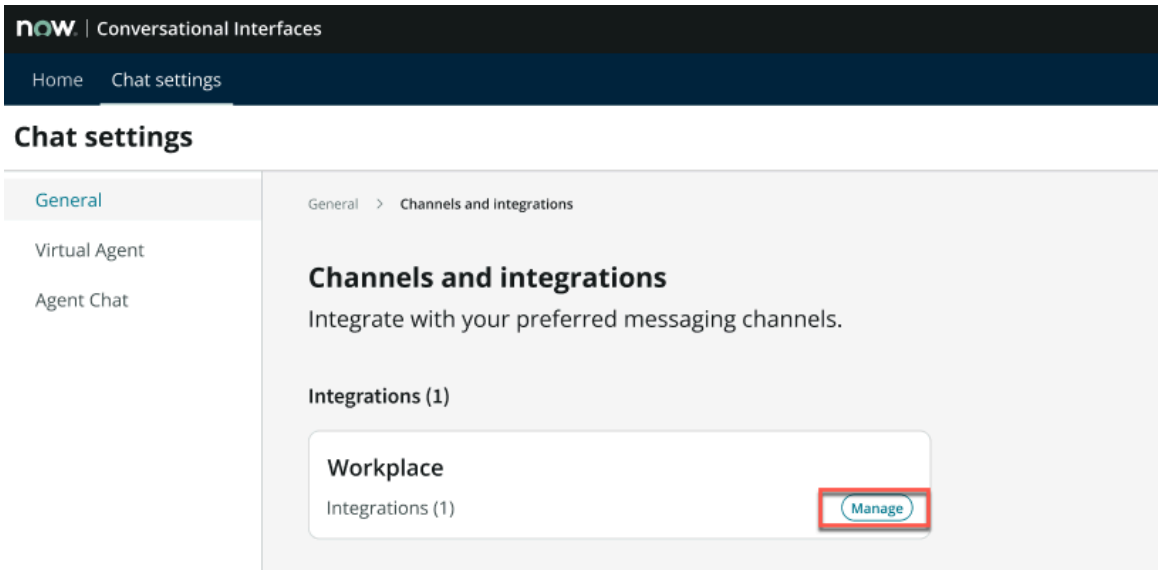
- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] 画面の Workplace タイルで、[管理] をクリックします。

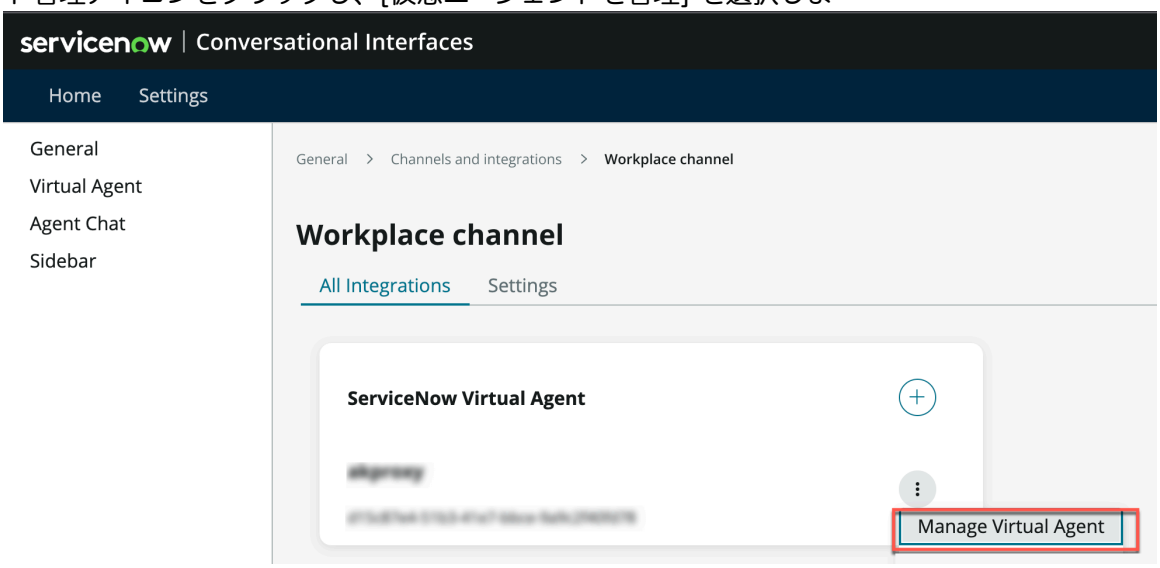
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[管理] をクリックすると、ボットを管理できる [Workplace チャネルを管理] ページにリダイレクトされます。

4. ボット管理アイコンをクリックし、[仮想エージェントを管理] を選択します。



ボットメッセージを作成および編集できる [ボットメッセージ] ページにリダイレクトされます。
詳細については、「ボットメッセージの作成」を参照してください。

Workplace from Facebook の仮想エージェントの構成

仮想エージェントと統合された Workplace from Facebook ボットを構成して、通知を有効にし、ServiceNow ユーザープロファイルをリンクし、システムメッセージとコンテキストアクションを設定します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [チャネルと統合 **(Channels and integrations)]** の [全般設定]で、[すべて表示] をクリックします。
3. [チャネルと統合 (Channels and integrations)] ページの Workplace タイルで、[管理] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [設定] タブを選択します。
5. [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンを右にスワイプすると、リンクされたユーザーの通知が有効になります。

   注:
   [すべてのユーザーに対して通知を有効化] トグルボタンは、デフォルトではオンになっています。

   [ServiceNow ユーザープロファイルの自動リンク] トグルボタンはデフォルトでオンになっており、後から変更することはできません。このオプションは、すべてのアクティブな ServiceNow アカウントを関連する Workplace from Facebook ボットに自動的にリンクします。

6. [グローバルメッセージング設定] を設定します。

   注:
   これらの設定に加えられた変更は、すべてのチャネルに反映されます。

   - システムメッセージ：仮想エージェントの会話中に表示されるデフォルトのシステムメッセージをカスタマイズします。

     システムメッセージの変更または更新の詳細については、「Change system messages (システムメッセージの変更)」を参照してください。

   - コンテキストアクション：ユーザーコマンド入力ごとにサポートされているアクションをカスタマイズします。

     コンテキストアクションの更新の詳細については、「カスタムチャット統合のコンテキストアクション」を参照してください。

Conversational Integration with Workplace from Facebook でサポートされている仮想エージェント機能

Conversational Integration with Workplace from Facebook アプリでは、会話、通知、AI 検索結果などを作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント機能がサポートされます。

注:
Conversational Integration with Workplace from Facebook はオンプレミスインスタンスではサポートされていません。

このセクションでは、Workplace from Facebook アプリでサポートされている仮想エージェントの関連機能について説明します。

仮想エージェントデザイナーのユーザー入力とボット応答コントロール

会話トピックを作成するための仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロールとボット応答コントロールは、Workplace の会話でサポートされています。これには、テーブルボット応答、画像を表示できるカードコントロールなどがあります。

バージョン 2.0.0 以降では、カードとビデオボット応答コントロールが Workplace の会話でサポートされています。ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオを開くことができます。

ユーザー入力コントロールの詳細については「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を、ボット応答の詳細については「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索 結果

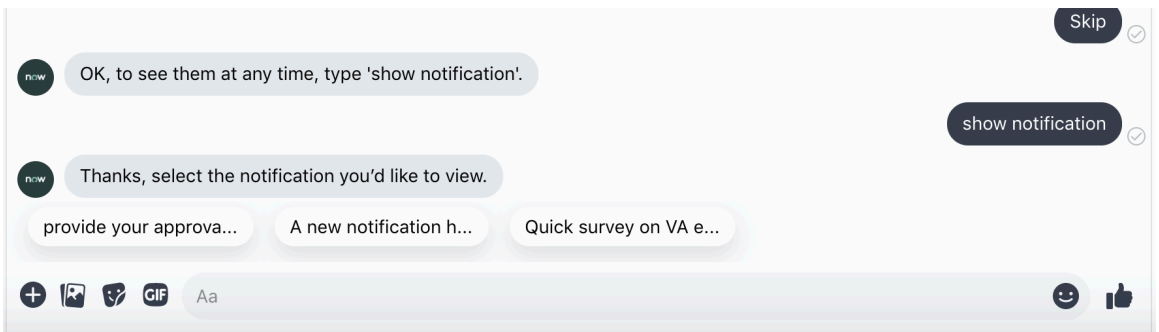
仮想エージェント は AI 検索 結果を生成できます。この結果は、Genius 結果カードおよびマルチリンク出力として会話に表示されます。仮想エージェント による AI 検索 結果の生成の仕組みの詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。仮想エージェントのデフォルトの AI 検索 構成では、Q&A (ナレッジベース) とカタログアイテムの検索結果が有効になります。

仮想エージェント通知

仮想エージェント通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

- サブスクリプション管理
  - 要求者： **notification** (または **notifications**) コマンドを使用して、通知の登録または登録解除を行います。
  - 管理者：[メッセージアプリの統合] ページでメッセージングユーザーの通知を有効にします。
- 通知コンテンツ：リッチコンテンツ、画像、およびアクションボタンを使用して通知を作成します。アクション可能通知では、受信者が特定のアクションを実行し、通知に応答できます (コメントの追加、ライブエージェントの要求など)。
- 通知配信
  - メッセージ通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとチャット中でも、エンドユーザーにすぐに配信されます。
  - アクション可能通知は、ユーザーが仮想エージェントまたはライブエージェントとアクティブな会話中でない場合にのみ配信されます。ユーザーは次のことができます。
    - 後で **show notification** コマンドを使用して通知を確認します。

      たとえば、ユーザーは **show notification** コマンドを使用して、通知を表示できます。

    - 通知のアクションを実行またはスキップします。ユーザーがアクションをスキップする場合には後で **show notification** コマンドを使用して通知に戻ることができます。

チャットリンクの URL ナビゲーション

Workplace アプリの仮想エージェントおよびライブエージェントの会話では、ServiceNow レコードへのリンクがベースシステムポータルで自動的に開きます。これには、出力カード、仮想エージェント通知、および AI 検索 結果に表示されるリンクが含まれます。必要に応じて、管理者はこれらのリンクが開かれるポータルを変更できます。構成の詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

信頼できるドメイン

カスタムチャット統合では、プロバイダーチャネル ID テーブル [sys_cs_provider_application] の [信頼できるメディアドメイン] フィールドで指定された値が、接続テーブル [sys_cs_provider] よりも優先され、上書きします。

サポートされていない機能

- 昇格済みトピックとコネクトサポートはサポートされていません。
- 位置情報管理トピックブロックはサポートされていません。
- アカウントの事前リンクは Workplace from Facebook ではサポートされていません。

Conversational Integration with Workplace from Facebook のアンインストール

Conversational Integration with Workplace from Facebook をアンインストールし、アプリとインスタンスの関連付けを解除します。

始める前に
必要なロール：

- Virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

手順

1. Workplace from Facebook にログインします。
2. [管理] パネルをクリックします。
3. [統合] をクリックします。
4. Workplace from Facebook 統合のリストで、[**Now** 仮想エージェント] をクリックします。
5. Now 仮想エージェントの設定が表示されているウィンドウで、[アンインストール] をクリックします。
6. アプリをアンインストールするために認証が必要なウィンドウで、[アンインストール] をクリックします。

タスクの結果
Now 仮想エージェント は Workplace from Facebook の統合のリストに表示されなくなります。インスタンスは、Workplace from Facebook からアンインストール情報を受け取り、アプリ構成とユーザー情報が 15 日以内に削除されます。

仮想エージェントとコンシューマーメッセージングアプリの統合

LINE、Twilio、WhatsApp、Google Business Messages、Facebook Messenger などのエンタープライズメッセージングアプリを ServiceNow 仮想エージェント と統合すると、アプリが ServiceNow インスタンスに関連付けられ、エンドツーエンドの会話が促進されます。

コンシューマーメッセーグアプリに対する仮想エージェント統合のセットアップ

顧客が各自のメッセージアプリを使用して会社のアカウントにいつでもメッセージを送信できるようにすることで、顧客がどこにいても有益な会話図行えるようにします。

Conversational Integrations は、SMS Twilio、WhatsApp (Powered by Twilio)、ServiceNow ストアの LINE、Facebook Messenger、および Google Business Messages のコンシューマーメッセージアプリで利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Twilio の対話型 SMS 統合

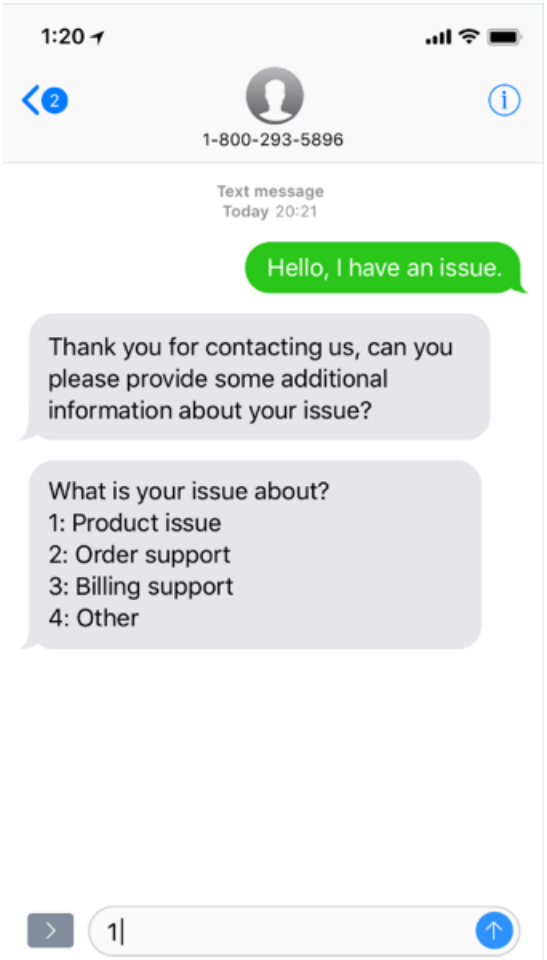
Twilio SMS で仮想エージェントの会話をホストし、仮想エージェントまたはライブエージェントとチャットします。ServiceNow Store から入手できる Twilio の対話型 SMS 統合 アプリを使用して、インスタンスを SMS Twilio に関連付けます。

SMS チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

Conversational SMS Integration with Twilio を使用すると、ユーザーが Twilio の電話番号にメッセージを送信することで仮想エージェントとの会話を開始できます。

注:
Twilio の対話型 SMS 統合 には ServiceNow TwilioDirect または Twilio Notify と同じ電話番号を使用しないでください。代わりに、Twilio の対話型 SMS 統合 と ServiceNowTwilioDirect に別々の Twilio 番号を使用します。

仮想エージェントとの SMS 会話の例



ボットが会話をライブエージェントに転送する場合、エージェントは エージェントワークスペースで SMS メッセージに応答できます。

Twilio の対話型 SMS 統合 を設定した後、仮想エージェントデザイナー で SMS 会話トピックを作成できます。ツールの使用方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

サポートされているコントロール

Conversational SMS Integration with Twilio では、仮想エージェントデザイナーで利用可能なすべてのコントロールがサポートされているわけではありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Twilio SMS の会話では、次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

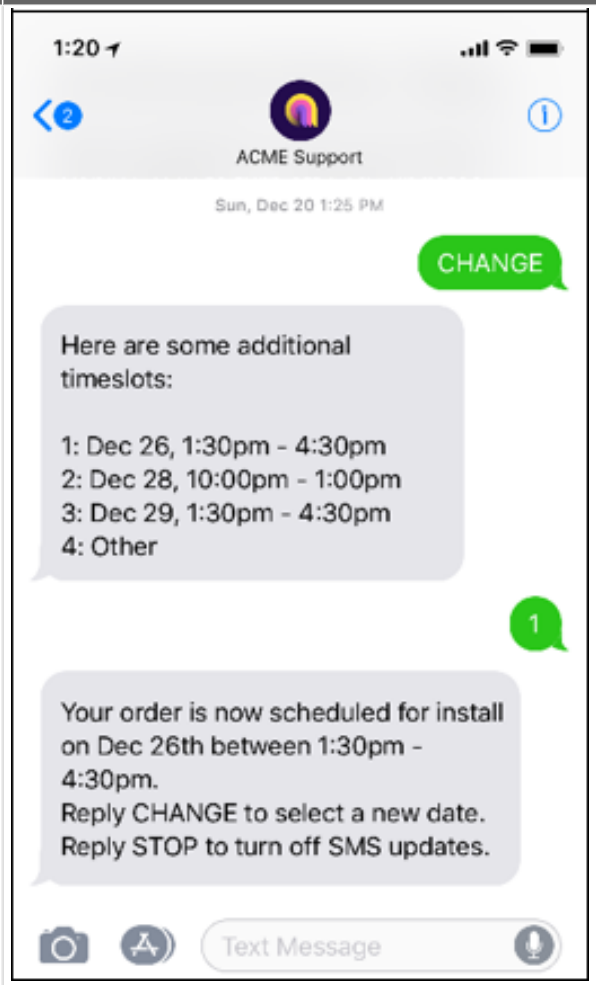
サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

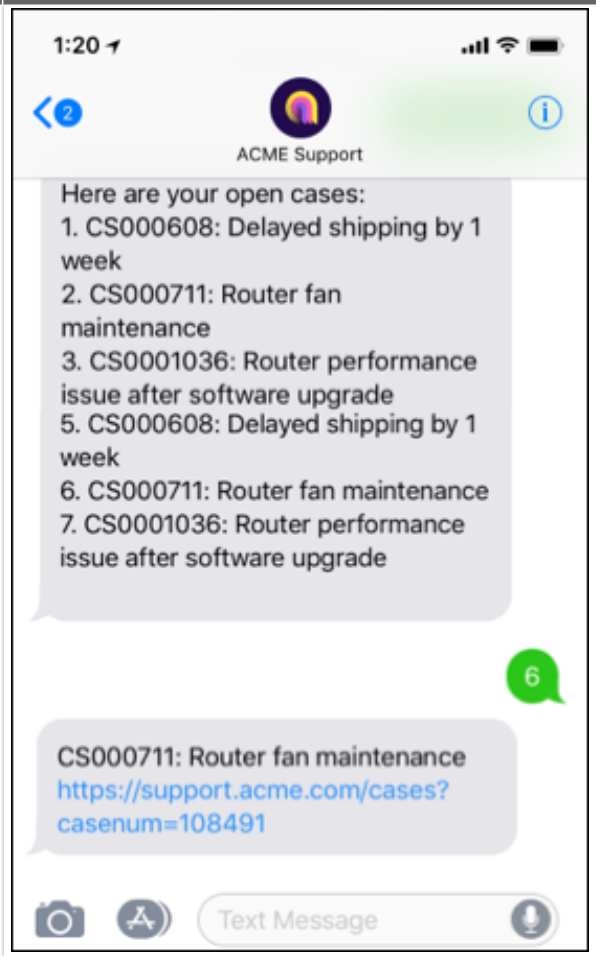
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

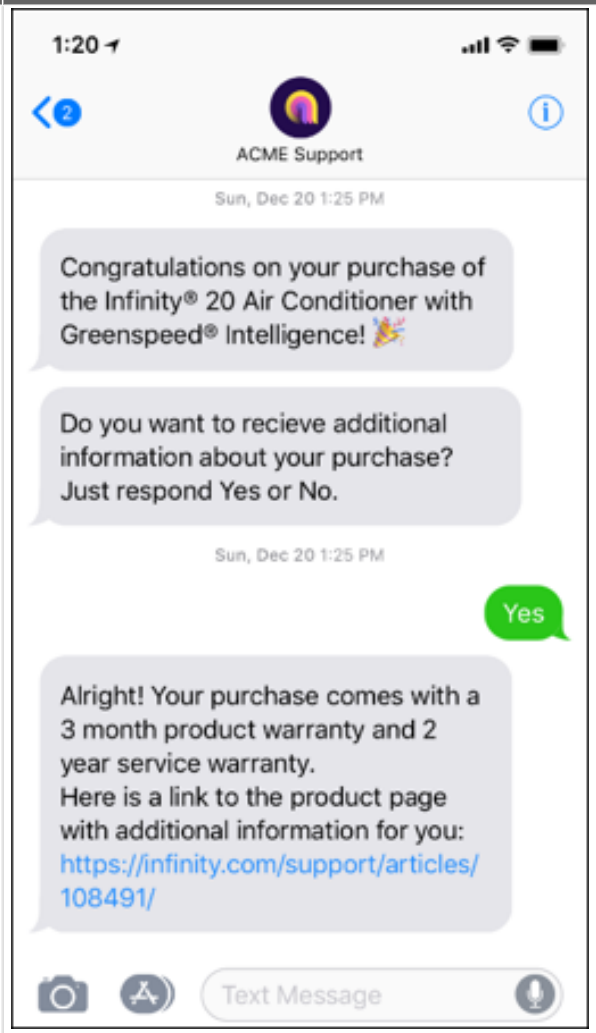
サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
	
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 **注:** Twilio の対話型 SMS 統合 はすべてのファイルタイプをサポートしているわけではありません。SMS 会話では、画像のみの送信が可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのユーザー入力コントロール」を参照してください。

Twilio SMS の会話では、次のボット応答がサポートされています。

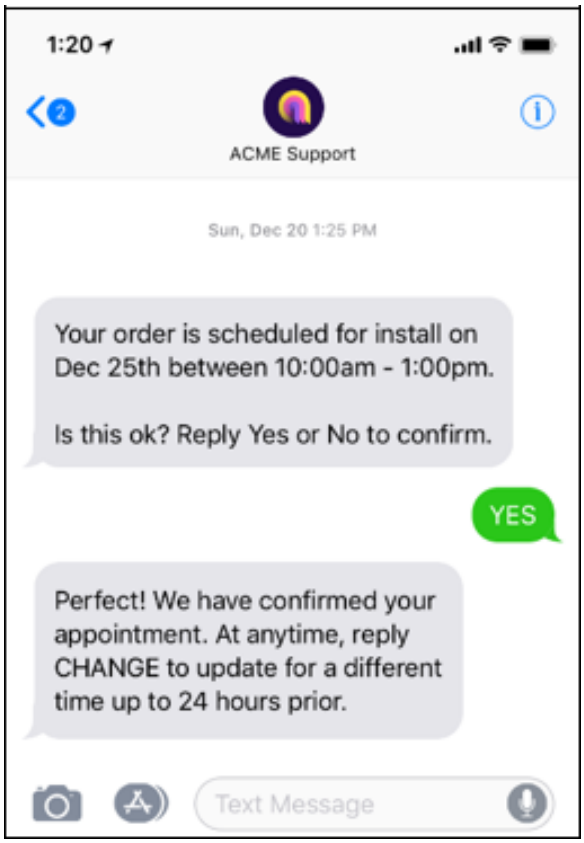
サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

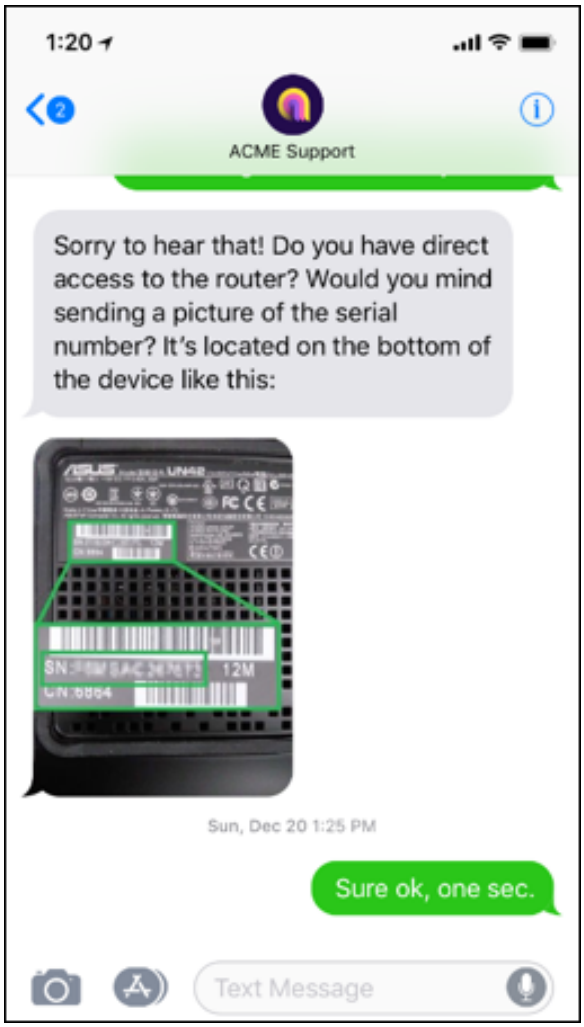
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
イメージ	ボットが画像をユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

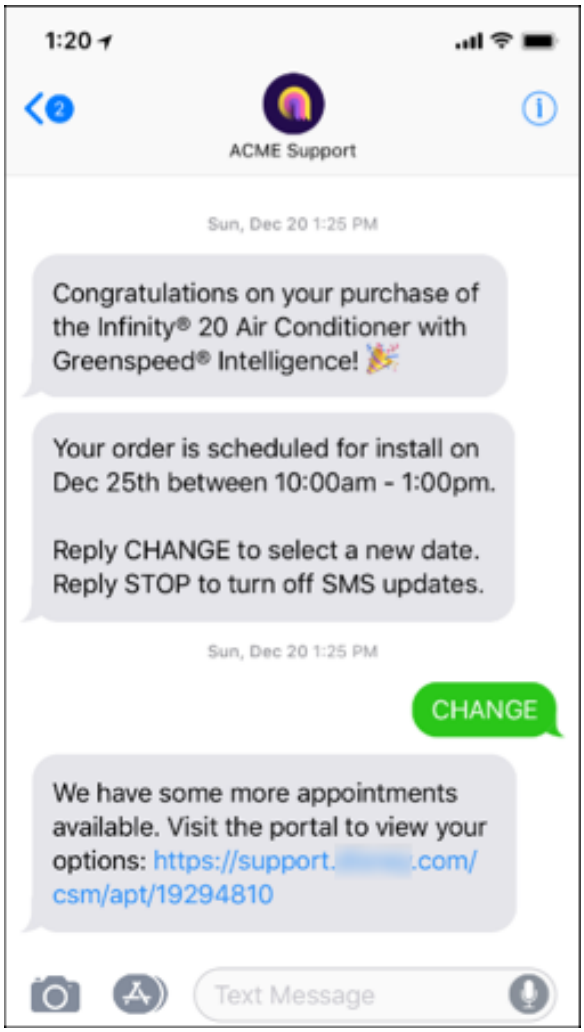
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

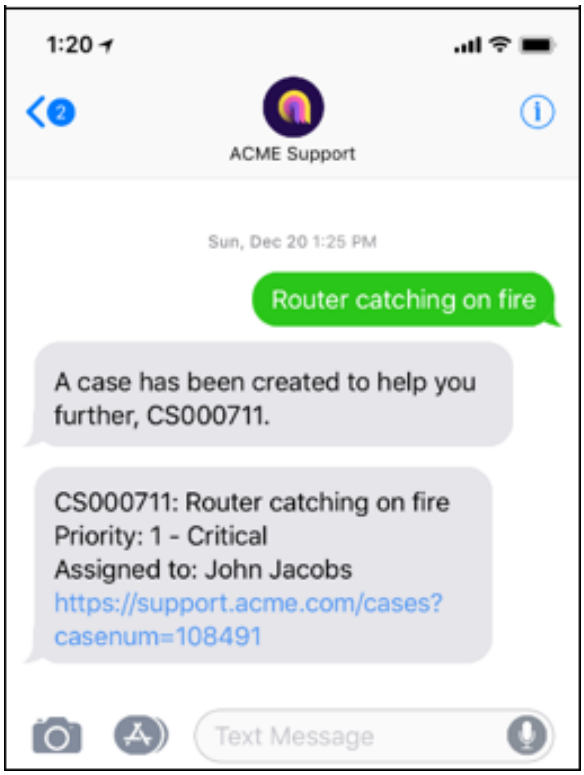
サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	
カード	ボットが、インスタンスのレコードから一部の情報を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのボット応答」を参照してください。

ライブエージェントは、SMS の会話でユーザーに応答するときに、テキスト、カード、および画像の応答コントロールを使用できます。

SMS 更新通知のユーザーサブスクリプション

バージョン 1.1.1 以降、ServiceNow アカウントを持つユーザー (sys_user プロファイル) は、会話で SMS 更新の受信の開始または停止を選択できます。

注:
メッセージングチャネルの通知を、ServiceNow アカウントを持つユーザーに送信できます。顧客や顧客の連絡先などのその他の受信者はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。

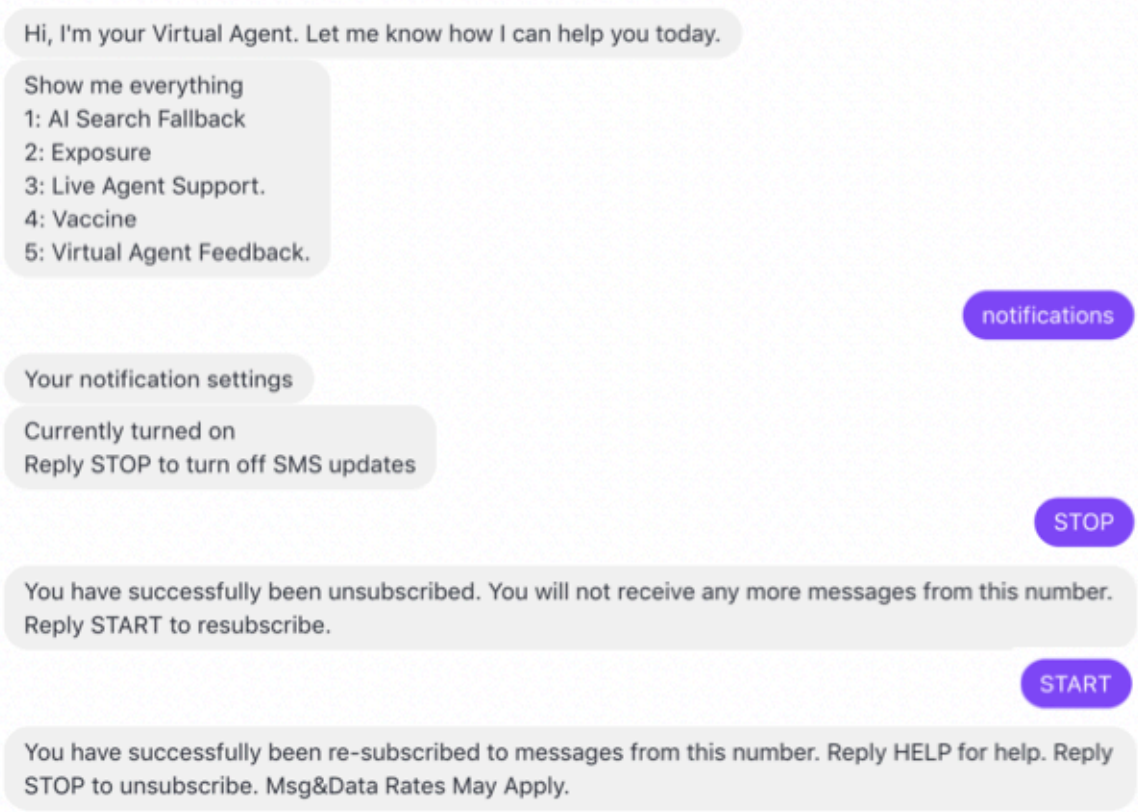
プライバシー規制に準拠するため、ユーザー通知はデフォルトでオフになっています。ユーザーは、次の方法でオプトインまたは設定を変更できます。

- アカウントの SMS 通知設定を確認するには、テキスト `Notification` を送信します。
- SMS 通知を受信するには、テキスト `START` を送信します。
- SMS 通知の受信を停止するには、テキスト `STOP` を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS 通知設定の変更



仮想エージェントの通知の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

メッセージング通知のコンテンツの作成の詳細については、「仮想エージェント通知コンテンツの定義」を参照してください 。

Twilio の対話型 **SMS** 統合 のインストール

Twilio の対話型 SMS 統合 (sn_va_sms_twilio) アプリケーションをインストールして、SMS Twilio アプリケーションで仮想エージェントの会話をホストできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Conversational SMS Integration with Twilio アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin または virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。

   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

次のタスク
Conversational SMS Integration with Twilio の設定。

Conversational SMS Integration with Twilio の設定

Twilio と仮想エージェントを統合して、SMS ボットの会話に参加できるようにします。

始める前に
Conversational SMS Integration with Twilio を設定する前に、次のタスクを完了しておいてください。

1. 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントが付与されていることを確認してください。
   - 統合ハブ
   - Twilio スポーク
   - Conversational SMS Service Channel
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

2. インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
   - 統合ハブ
   - Twilio スポーク
   - Conversational SMS Service Channel
   - Conversational SMS Integration with Twilio
3. Twilio スポークのセットアップ
4. Conversational Custom Chat Integration プラグイン (com.glide.cs.custom.adapter) がインスタンスでアクティブになっていることを確認します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. ハッシュメッセージの検証レコードを作成します。

   a. ナビゲーションフィルターに「Hash_message_verification.list」と入力し、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (TwilioSMSTestAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「Twilio SMS Testing application Auth Token」など)
シークレット	Twilio 電話番号に関連付けられている認証トークン。

c. [送信] をクリックします。

2. メッセージ認証レコードを作成します。

a. ナビゲーションフィルターに「message_auth.list」と入力し、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (「VA Twilio SMS Test App Message Auth」など)。
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「Twilio」と入力します。
グループ名	受信者グループの名前。このフィールドは空白のままにします。
Service Portal	メッセージ認証に関連付けられているサービスポータル。このフィールドは空白のままにします。
着信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信メッセージの検証	作成したハッシュメッセージトークン。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。このフィールドは空白のままにします。

c. [送信] をクリックします。

3. メッセージングプロバイダーアプリケーションレコードを作成します。

a. 移動先 対話型インターフェース > **Twilio** との **SMS** 統合 をクリックし、「 新規」をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージングプロバイダーアプリケーション] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーが連絡するエンティティの名前 (「IT Service Desk」など)。
電話番号	ユーザーが連絡する Twilio 電話番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 電話番号の前には必ず「+」記号と国コードを追加してください。例：+1818555485
メッセージ認証	作成したメッセージ認証。

c. [送信] をクリックします。

4. Twilio Console で、ステップ 3 で指定した電話番号の SMS 受信 Webhook を更新します。Webhook を更新するには、コンソールで Twilio 電話番号に移動します。 電話番号 > マネージャー > アクティブな番号. 電話番号をクリックし、[メッセージング Webhook (Messaging web-hook)] フィールドに次のアドレスを入力します。

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

次のタスク
Conversational SMS Integration with Twilio を設定した後、仮想エージェントデザイナー で SMS 会話トピックを作成できます。ツールの使用に関する詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

関連情報

Twilio の対話型 SMS 統合 のインストール

ServiceNow Store アプリケーションのインストール

プラグインをアクティブ化する

Conversational SMS Integration with Twilio の使用

要求者が SMS 会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

管理者は、Conversational SMS Integration with Twilio アプリケーションを構成して、SMS メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの SMS 会話を開始できます。

ライブエージェントは次のことができます。

- Agent Workspace の受信ボックスから作業アイテムとして SMS 会話を受け入れ、要求者と会話します。
- Agent Workspace の受信ボックスから、[チャット] タイプのインタラクションで SMS チャット会話を開始し、要求者と会話します。
- ログインしている顧客の場合、システムは電話番号を顧客の連絡先と照合することで顧客を自動的に識別します。

SMS 会話の受け入れ

SMS サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- URL をリンクとして共有します。
- 画像を添付ファイルとして共有します。

注:
管理者がチャット会話を転送できるように SMS サービスチャネルを構成している場合、Agent Workspace の受信ボックスの SMS 会話から作業アイテムを受け入れます。詳細については、「Conversational SMS service channel」を参照してください。

SMS 会話の立ち上げ

エージェント発信用メッセージングインターフェイスアプリケーションが SMS メッセージングチャネルに対して構成されている場合、ライブエージェントは要求者との SMS 会話を開始できます。デフォルトでは、このアプリケーションは、エージェントがコンシューマーおよび顧客の連絡先担当者との SMS 会話を開始できるように構成されています。詳細については、「Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace (CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始)」および「Initiate SMS conversations from CSM Agent Workspace (CSM Agent Workspace からの SMS 会話の開始)」を参照してください。

SMS 認証の構成

アカウントリンクの 2 ファクター認証メカニズムとして Twilio の対話型 SMS 統合 をソフト PIN (SN) および Google Authenticator とともに使用して、すべてのユーザーを認証します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. ServiceNow インスタンスで、sys_cs_provider.list と入力し、**VA SMS Twilio** アダプターのプロバイダーレコードを開きます。
2. VA SMS Twilio アダプターのプロバイダーレコードで、 [アカウントのリンクを許可] チェックボックスをオンにします。
   [アカウントのリンクを許可] チェックボックスをオンにすると、[アカウントのリンクアクション] と [アカウントのリンク付けタイプ] オプションが設定されます。
3. [アカウントのリンクを許可] ドロップダウンから [検証の質問と **MFA]** を選択します。

   [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、[自動リンクアクション] フィールドに値 **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account** が入力されます。

   [検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、エンドユーザーは、MFA (マルチファクター認証) OTP (ワンタイムパスワード) とともにソフト PIN を入力するように求められます。Google Authenticator は、セキュリティを強化するための SMS Twilio のデフォルトの MFA メソッドです。

   無効な入力/エラーが発生した場合は、ゲストユーザーとして会話を続行できます。成功すると、セッションは認証済みユーザーセッションに昇格します。

   また、 フローデザイナー から自動リンクフローアクションを検索することもできます。
4. SMS Twilio プロバイダーのチャネルレコードの [この接続の **ID** とメッセージを定義します] セクションに移動し、[プロバイダープロパティ] タブをクリックして、次の必須の MFA プロバイダープロパティを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *verification_question_id*：SoftPIN 検証のデフォルトの sys_id。デフォルト値はカスタマイズできます。
- *two_factor_methods*：[検証の質問と **MFA]** が選択されている場合、Google Authenticator はデフォルトで 2 要素メソッドです。

  サポートされている値は **google_autheticator** または **sms** です。

  > **注:**
  > このプロパティ値を更新した場合、*mfa_question_id* プロパティ値を、対応する検証 ID の sys_id に更新する必要があります。

- *mfa_question_id*：2 要素メソッドに対応します。値は、Google Authenticator の検証タイプのデフォルトの sys_id です。

  > **注:**
  > two_factor_methods プロパティの値を **sms** に設定する場合は、このプロパティの sys_id を SMS 検証タイプに更新する必要があります。
  >
  > SMS 検証タイプ sys_id を取得するには、[検証タイプ] に移動し、 **SMS** コード検証タイプ sys_id レコードをコピーします。

5. SMS Twilioでアカウントのリンクを使用するには、「sys_user.list」と入力してユーザー [sys_user] テーブルに移動し、ユーザーを選択して、ユーザーの携帯電話番号を有効な着信携帯電話番号で更新します。
   着信電話番号が認証されると、システムはユーザーを認証し、電話番号をそれぞれのユーザー [sys_user] ID にリンクします。
6. ソフト PIN を登録するには、次の手順を実行します。
   ソフト PIN を設定すると、SMS を介して会話しようとするときに、この PIN を使用して本人確認ができます。
   a. ステップ 5 で選択したユーザーの代理操作を行い、次に移動します。 **Password Reset** > 登録.
   b. パスワードリセット登録レコードの [ソフト PIN 検証] タブで、[ソフト **PIN** を入力 **(Enter the Soft PIN)]** フィールドにソフト PIN を入力します。
   c. **[Authenticator** アプリ検証] タブで、[新しい **QR** コードを生成] をクリックして、Google Authenticator の QR コードを生成します (ダウンロードしている場合)。
   d. [送信] をクリックします。

   SMS に対して認証が有効になっている場合、SMS 会話でアクション可能な通知がトリガーされた場合でも、ユーザーはソフト PIN と MFA を入力してアクションを実行することを求められます。たとえば、インシデントが更新されると、SMS アプリでアクション可能な通知がトリガーされ、認証コード (ソフト PIN または MFA コード) を入力するように求められます。

SMS 認証のレート制限ポリシー

レート制限ポリシーは、無効または誤ったソフト PIN が 24 時間の間に 3 回連続して入力された場合にユーザーをロックアウトします。

レート制限ポリシー

SMS では、セキュリティ強化のために、レート制限ポリシーがデフォルトで有効になっています。構成するには、[すべて] に移動し、フィルターに「sys_cs_provider.list」と入力します。SMS レコードを開き、[プロバイダープロパティ] タブで次のプロパティを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

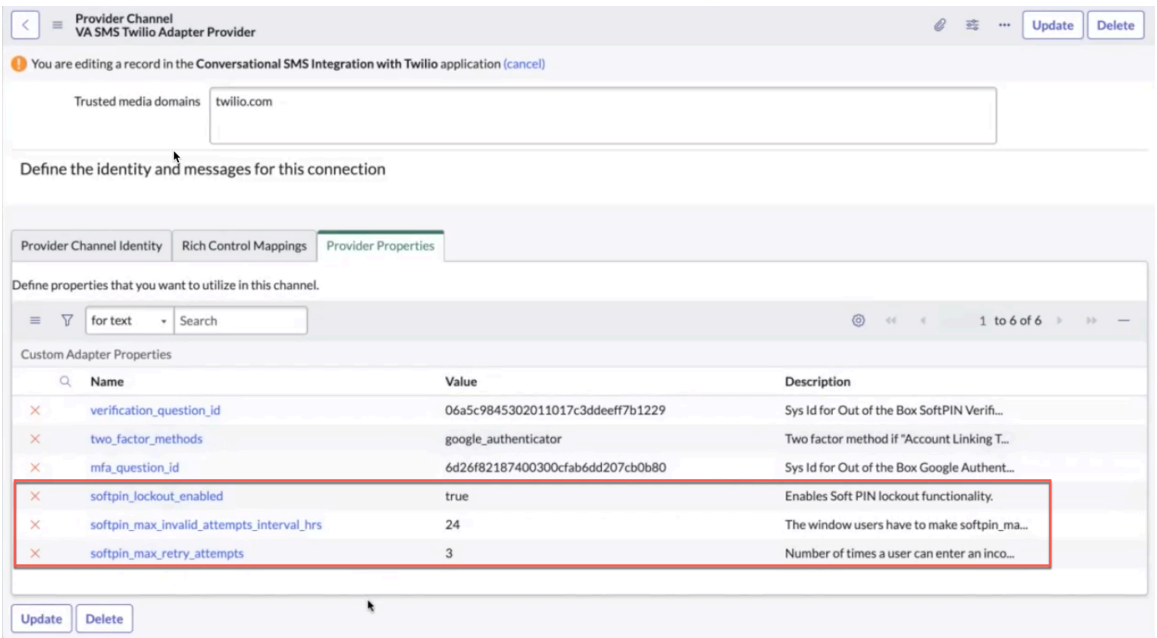
- *softpin_lockout_enabled*：ソフト PIN ロックアウト機能を有効にします。デフォルト値は **true** です。
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*：ユーザーがソフト PIN を最大限に試行できる期間。

  注:
  最大期間は **24** 時間です。

- *softpin_max_retry_attempts*：ユーザーアカウントがロックアウトされる前にユーザーが誤ったソフト PIN を試行できる回数。

  注:
  最大試行回数は **3** です。

  アカウントがロックされている場合、新しい会話を開始するとゲストユーザーとして扱われます。ボットは、アカウントがロックされていることを確認します。公開トピックが提供されます。[検証プロファイルのセットアップ/リセット] 仮想エージェントトピックを使用してアカウントのロックを解除し、ソフト PIN と Google Authenticator をリセットすることもできます。



Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

ビジネスとのやり取りに WhatsApp メッセージアプリを使用する要求者とやり取りします。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

要求者が ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントと WhatsApp チャットでやり取

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

りできるようにします。このアプリケーションは、会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号を使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。アプリケーションの使用 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) を開始するには、次を参照してください 構成 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) の構成

要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用して WhatsApp メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール。
2. Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)のセットアップ.
3. から情報を取得するための仮想エージェントトピックを設計する WhatsApp チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態を閉じる WhatsApp チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの WhatsApp 会話の転送。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール

ビジネスが WhatsApp アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)とともにインストールされます。

Twilio Spoke (sn_twilio_spoke)

Twilio アプリでレコードを作成、更新、削除、および検索するために使用できる統合ハブのアクションを提供します。

このアプリケーションのアクティブ化の詳細については、「Twilio スポーク」を参照してください。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

複合オブジェクト (com.glide.cobject)

複合オブジェクトを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーション (sn_va_whatsapp_twi) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)のセットアップ

要求者をボットとの会話に参加させることができるように、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを設定します。ServiceNow 仮想エージェントと統合すると、 WhatsApp チャットで仮想エージェントまたはライブエージェントとやり取りできます。

始める前に
開始する前に、次の作業を行います。

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Twilio スポーク
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Twilio スポーク
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Twilio 番号を WhatsApp Business Profile に接続します。
- Twilio スポークをセットアップします。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. 会社の Twilio アカウントを ServiceNow インスタンスに接続します。

   a. Twilio Console にログインします。

   b. [コンソールダッシュボード (Console Dashboard)] ページの [プロジェクト情報 (Project Info)] ペインで、認証トークンをメモします。
   このトークンは、後で ServiceNow インスタンスで Twilio アカウントを認証するときに使用します。詳細については、Twilio のドキュメント を参照してください。

   c. ウェブフックの URL を指定するには、コンソールで Twilio 次の場所に移動します プログラム可能なメッセージング > 送信者 > **WhatsApp** 送信者.
   Twilio アカウントで ServiceNow インスタンスにメッセージを送信できるようにするには、Webhook URL を次の形式で入力します：https://<インスタンス名>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message。

   d. 有効な WhatsApp 対応の Twilio の電話番号をクリックします。

   e. [Configure WhatsApp Number] ダイアログボックスの **[A MESSAGE COMES IN]** フィールドに、ServiceNow インスタンスの Webhook URL を入力し、**[Configure]** をクリックします。

2. Twilio アカウントからの受信ハッシュメッセージを認証するには、Twilio 認証トークンが保存されているハッシュメッセージ検証レコードを作成します。

   a. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「hash_message_verification.list」と入力します。

   b. [ハッシュメッセージの検証] リストで、[新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	ハッシュメッセージの検証 [hash_message_verification] テーブルで、会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けられている認証トークンが保存されているレコードの名前。例：TwilioWhatsappTestAppAuthToken 。
説明	レコードの説明です。例：Twilio Whatsapp Testing application Auth Token。
シークレット	会社の WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けられている Twilio 認証トークン。

d. ハッシュメッセージの検証レコードの名前をメモしておきます。

e. [送信] をクリックします。

3. 着信メッセージレコードをメッセージ認証レコードに関連付けます。

a. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「message_auth.list」と入力し、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証 [message auth] テーブル内のレコードの名前。例：VA Twilio WhatsApp Test App Message Auth。
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「Twilio」と入力します。
グループ名	作成したグループの名前。
Service Portal	作成したカスタマーサービスポータル。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。
着信メッセージの検証	ステップ 2 で着信ハッシュメッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードの名前。
送信メッセージの検証	ステップ 2 で着信ハッシュメッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードの名前。 **注:** [着信メッセージの検証] フィールドと [着信メッセージの検証] フィールドの値は同一です。

c. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. メッセージ認証レコードを WhatsApp 対応の Twilio の電話番号に関連付けます。

   a. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider.list」と入力します。

   b. [プロバイダーチャネル] リストで、**WhatsApp** チャネルに対応する [名前] 列で **[Twilio]** をクリックします。
   Twilio エントリがない場合は、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力してリストを作成します。

   c. [プロバイダーチャネル ID] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   d. フォームのフィールドに入力します。

   [プロバイダーチャネル **ID]** フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーが連絡するエンティティの名前 (「IT Service Desk」など)。
受信 ID	ユーザーが連絡する Twilio 電話番号。 **注:** 電話番号の前には必ず「+」記号と国コードを追加してください。例：+1818555485
メッセージ認証	ステップ 3 で作成したメッセージ認証。

   e. [送信] をクリックします。

WhatsApp チャットの **URL** ナビゲーションの設定

エージェントが WhatsApp チャット会話でリンクを共有する場合は、共有するリンクが指すポータルをカスタマイズします。たとえば、ブランドのポータルや ServiceNow ポータルを指すようにリンクを設定できます。

始める前に
ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションをインストールします。

Customer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブにします。

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application_list.do」と入力し、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロバイダーチャネル **ID**] フォーム

フィールド	説明
名前	使用しているチャネルの名前。「WhatsApp」と入力します。
プロバイダー	プロバイダーの名前。「WhatsApp」と入力します。
デフォルトポータル	マッピングで使用されるポータル。ポータルのリストからポータルを選択します。
メッセージ認証	作成したメッセージ認証。
受信 ID	WhatsApp 電話 ID。例：+1415XXXXXXX

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
URL ナビゲーションのセットアップの詳細については、「チャットリンクの URL ナビゲーションを構成」を参照してください。

WhatsApp チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、WhatsApp チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのWhatsAppチャットで「Notification」と入力できます。ユーザーが、WhatsApp でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- 管理者は、ユーザーがポータルからの通知を登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「システム設定を構成する」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
Web UI 画像カード出力	ボットは、レコードのコンテンツ (テキスト付きの画像を含む) をコンパクトな形式で送信します。
テーブル	ボット応答はテーブルとして表示されます。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の **WhatsApp** チャットの終了

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、アイドル状態の会話を自動的に終了させることで、エージェントがアクティブな WhatsApp チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は WhatsApp メッセージアプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

管理者は WhatsApp メッセージアプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout* システムプロパティに、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントへの **WhatsApp** 会話の転送

要求者が開始した WhatsApp チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度なワークアサインメント アプリケーションを構成します。

始める前に
管理者が次のタスクを完了している必要があります。

- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) のインストール。
- Advanced Work Assignment をアクティブ化します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. WhatsApp サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、WhatsApp を探します。
   c. **[WhatsApp]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. WhatsApp サービスチャネルのキューを構成して、WhatsApp チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、エージェント WhatsApp キュー (Agent WhatsApp Queue) を検索します。
   c. [エージェント **WhatsApp** キュー **(Agent WhatsApp Queue)]**をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注:
   デフォルトでは、*WhatsApp - Most Capacity* アサインルールはエージェント WhatsApp キュー (Agent WhatsApp Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. WhatsApp サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [在席状況]フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、[エージェント **WhatsApp** グループ **(Agent WhatsApp Group)]** グループを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

> **注:**
> [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

d. [更新] をクリックします。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) の使用

要求者が、仮想エージェントを通じて、WhatsApp のチャット会話を使用して、都合のよい方法でエージェントと会話できるようにします。

管理者は、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを構成して、WhatsApp メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「WhatsApp メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- ライブエージェントは、要求者との WhatsApp チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するために Agent Workspace の受信ボックスから作業アイテムとして WhatsApp チャット会話を受け入れます。
- ログインしている顧客の場合、システムは電話番号を顧客の連絡先と照合することで顧客を自動的に識別します。

WhatsApp チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との WhatsApp チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマー連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。「」を参照してください。 の設定 エージェントチャット は次の値のいずれか 従来のワークスペース.
- ビジネスイベントが発生した場合またはレコードが更新された場合に要求者に送信される通知をセットアップします。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

> **注:**
> 要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

WhatsApp チャット会話の受け入れ

WhatsApp サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

注:
管理者がチャット会話を転送できるように WhatsApp サービスチャネルを構成している場合、Agent Workspace の受信ボックスで WhatsApp チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの WhatsApp 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

プロバイダー通知の作成

次の手順を実行して、仮想エージェントおよびワークスペースプロバイダーのプロバイダー通知を作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > プロバイダー > 通知 をクリックし、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー	
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
テーブル	通知を受信するテーブル。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 -** 重要] に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 **注:** メッセージングチャネルの通知は、ServiceNow アカウント (sys_user プロファイル) を持つユーザーにのみ送信されます。コンシューマーと顧客の連絡先はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。
フィールド内の受信者	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 **注:** このフィールドは、テーブルを選択した場合にのみ表示されます。
送信元ユーザーは含まれていますか？	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。
イベント Parm 1 に受信者は含まれますか？	Parm 1 にカンマ区切りの [sys_ids] リストが含まれているかどうかを選択するオプション
イベント Parm 2 に受信者は含まれますか？	Parm 2 にカンマ区切りの [sys_id] リストが含まれているかどうかを選択するオプション
テーブルから Parm 1 受信者を解決	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル **注:** このフィールドは、[イベント Parm 1] を選択した場合にのみ表示されます。
テーブルから Parm 2 受信者を解決	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル **注:** このフィールドは、[イベント Parm 2] を選択した場合にのみ表示されます。
高度なイベント条件	受信者が 2 つを超えるテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらは動的条件です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] を選択します。

> **注:**
> 仮想エージェント通知には [送信] ボタンを使用します。[共通コンテンツを送信して追加] ボタンは他のユースケース用です。
>
> 異なるプロバイダーから提供されたすべての検証メッセージは保持されます。1 つのプロバイダーの警告メッセージは、別のプロバイダーの警告メッセージで上書きされることはありません。

WhatsApp メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、WhatsApp サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの WhatsApp チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、WhatsApp のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「WhatsApp と Customer Service Management を Twilio で統合する」を参照してください。

Conversational Integration with Google Business Messages

ビジネスとのやり取りに Google Business Messagesアプリを使用する要求者とやり取りします。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

要求者が ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントと Google Business Messages チャットでやり取りできるようにします。このアプリケーションは、会社の Google Business Messages アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションで開始するには、「Conversational Integration with Google Business Messages のインストール」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Conversational Integration with Google Business Messages のインストール

ビジネスが Google Business Messages アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Conversational Integration with Google Business Messages をインストールします。このアプリケーションは、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with Google Business Messagesとともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーション (com.sn.gbm.adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with Google Business Messages をインストールする前にインストールする必要があります。
4. [インストール] を選択します。

Google Business Communications での統合の設定

Google Business Messages を ServiceNow インスタンスと統合するには、Google パートナーアカウントを ServiceNow インスタンスにリンクする必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- エージェントが作成された Google ビジネスコミュニケーションアカウント。
- プロバイダーチャネル ID。inbound_id は `<brand_id><agent_id>` です

手順

1. 送信認証を設定します。
   a. Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成
   b. Java KeyStore 証明書をGoogle Business Messagesに添付
   c. Google Business Messagesの JWT 署名キーを作成
   d. Google Business Messagesの JWT プロバイダーを作成
   e. Google Business Messages OAuth エンティティプロファイルへの JWT プロバイダーの追加
   f. Google Business Messages の送信メッセージ認証セットアップの作成
2. Google Business Messages の受信認証セットアップの作成
3. Google Business Messages のプロバイダー ID メッセージ認証の設定
4. Google Business Messages Webhook の統合

Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成

Java KeyStore (JKS) ファイルを作成して、Google から取得したセキュリティ証明書を暗号化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- サービスアカウントキーを含む JSON ファイルをGoogleからダウンロードします。JSON ファイルのダウンロードの詳細については、Google ドキュメントを参照してください。次に、サンプルの JSON ファイルを示します。


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "project_id_thryf",
  "private_key_id": "8076192357512f2b4e5e2ad4525657546ef02",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvgIBADANBgkqhkiG9w0BAQBHAASCBKgwggSkAgEAAoIBAQCvvMULbWfJ3
rUv\nUYo00jzwOAdNpdg60BjBqWIstrugCI9zVY+AwKcnhuyZ7pq+Fqlff+kBe+SLumO7\nHJtF
kemUnGrn0parppfpK7J03r6x49U/FSxUuf9S4aFu7f5JsnpySaQDV7E9SHX9\nN2CzD3D/lId802
9hY+rRY5KJVTI53PHL4vnhnhv3Fpc+1Cl+6i0EgwRgkUWa2s67\nLlS84Q7MmgNbFi50ryt5gN
mnbEbfqZdt0wzSezFPVBYCRQ1ABN6C6nf5OL/PRBEn\ncUwSpjEiGyGaQwwGavsSks6FkNw
wPZevbCN2FUWZTNOHOOh/BAZSndlIDGgQDDx4\nsWlHO0HtAgMBAAECggEABgkCUuwbQ
mIC+yC1WsE/vZMx3nFAuSt8SQYL+Ap/x7Cm\n/6qYBZQcvghgE0Fk4SEcLS72+Smb43NGaX
WDgXK9nzmaGLWqC8X8njZjNbrHS0GX\nm4fRp1GqoXWlSpgT2KfdJyZqxxMJpDxkNl0Zm8
3H/P1Y81GE2Ab9qqO4mAy5pj2C\nMBy3JFfTliMfurMGioxHdeuNAHFdvVA19Z3EmOj85MMC
NMTX9XDueCVrB569Zi2p\n1DPotN+5assPE4PjTaXzSzmZSWRKvWEpPC4MsV0V+KetkSqH
TmnJu+9ciLpBur6N\n1dYap43gGO41xzLE1xn9tGgVsU2r57TYI7kZJlfk0QKBgQD2Qg9K0KA/X
wr5kkjE\naaH3bWj/gnMk2jAOhmxKL44RNtrXMR2iBtKvM58lUbd6JpuRLOF6EzFpOcVLm
FyY\nK62UsK+3grpgV2tTACSqXs+3f4IUH5uS82Quj0VKOxUw7Em+XQ6QS+4qzn/5gNYt\n5
Z9BRy/XbPiQ3yL14sy2d3hxvQKBgQC2sIXZsGxHLw54eswk99fLEjk9AT0jjB59\nhfkvwzE9P
JU/3//
eAwMCjfeauuQaRMcIC0tuydE9xz1wNfSqL3fnG8XWo82oUENU\n7jI4mN6EUvLBNzGFIS9dOe
H4xThG3ct+UKdxtMD/o0BmQKyA33RVf5HK7BoHMD2z\n/a+HnbJb8QKBgQCNqMqrOwAz9
DSYBLKfajSl5OZ1tVEPbgQfFuzMcDbFaEzTZYmq\nX0prRsLR8QQe3H65MJw0YT4XTghUyDz
bvKSJ2Gn8otMcAK3YfUiaSRgscskdUmFo\nU2LZ9cjiPsKd9g8l1to937AOJ+QuXxLWLDVEk/L
Ndf43OGUgFWu1u1wp8QKBgH/k
\n5E+ZqrPKxZ6imPfoajHH+Do0+9A+77mAaQp+46GzH+kvr7iE8z5+lLDF1ZpuO8ft\n4EkXEF
zndqNvonDh+IbYoo+47OjAB+MVPiNRIbYRO9D4CrrgmH/zXbcCmntCGou7\nev2nRNWyPAtZ
i2pNBOw1+qLM1wvhQdEX8CJIy+yBAoGBAOugCmI28tIuiD/JBCrb\nSbnqgNm1O7E2wk6pck2
SCLbqRzzvznWcuI6o/s/KICUimniLX7WNEjwEWmH4Txu8\nlJSYcGFLBrbSWzfIsMlihPBjK3i7
mdmg0wHixgDZZ06mK/ihdzT12rysAeSks5yI\nzpv4goFLhK7ZekHXzeWBwstk\n-----END
 PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-gbm-adapterv1@gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.com",
  "client_id": "112140475477899507405",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/solution-provider%40gbc-project_id
_thryf.iam.gserviceaccount.com"
}
```


手順

1. JSON ファイルで、`private_key` 値に対して次のステップを実行します。
   a. `\n` 文字のエスケープを解除し、新しい行に置き換えます。
   b. 秘密キーを拡張子 .pem のファイルに保存します。
2. JSON ファイルで、`client_x509_cert_url` 値に対して次のステップを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. client_x509_cert_url に指定されたリンクを開きます。

b. JSON ファイルに記載されている private_key_id に関連付けられている証明書の \n 文字のエスケープを解除します。

c. 証明書の値を拡張子 .pem のファイルに保存します。

3. openssl コマンドを使用して、最近作成された秘密キーと証明書ファイルを使用して PKCS 12 ファイルを作成します。

```
openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key]
```

たとえば、gbm_cert.pem が証明書で、private_key.pem が秘密キーである場合、次のようになります。

```
openssl pkcs12 -export -in gbm_cert.pem -inkey private_key.pem -certfile gbm_cert.pem -out gbmkeystore.p12
```

PKCS 12 ファイル、gbmkeystore.p12 が作成されます。

4. エクスポートパスワードまたはソースキーストアパスワードを指定します。

> **注:**
> パスワードは、JWT キーを作成するときに必要になるので、必ずメモしてください。

5. keytool コマンドを使用して、PKCS 12 ファイルから JKS ファイルを作成します。

```
keytool -importkeystore -srckeystore gbmkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore gbm.jks -deststoretype JKS
```

> **注:**
> gbmkeystore.p12 は PKCS 12 ファイルで、gbm.jks は JKS ファイルです。

6. 宛先キーストアのパスワードを指定します。

> **注:**
> Google Business Messages に JKS 証明書を添付する場合は、このパスワードを指定する必要があります。

Java KeyStore 証明書を Google Business Messages に添付

有効な Java KeyStore (JKS) 証明書を Google Business Messages に添付して、JWT クライアント認証を有効にします。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 有効な Java KeyStore 証明書

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 証明書.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

X.509 証明書フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	証明書の識別子
期限切れ時に通知	証明書の有効期限が切れたときに通知を受信するユーザー。
有効期限切れ前に警告	証明書の有効期限が切れる前に通知を送信する日数。
アクティブ	証明書をアクティブ化するオプションです。
タイプ	証明書のタイプ**[Java** キーストア] を選択します。
数日中に期限切れ	証明書の有効期限が切れるまでの日数。
キーストアパスワード	証明書にアクセスするためのパスワードです。JKS 証明書の作成時に指定した宛先キーストアのパスワードを使用します。このパスワードの詳細については、Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成を参照してください。
簡単な説明	証明書のサマリー。

4. 添付ファイルの管理アイコンをクリックし、JKS 証明書を添付します。
5. JKS 証明書を検証するには、[ストア/証明書を検証] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

Google Business Messagesの JWT 署名キーを作成

Java KeyStore 証明書に JSON Web トークン (JWT) 署名キーを割り当てます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > **JWT** キー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT キーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT 署名キーの識別子です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
署名キーストア	キーを割り当てる有効な JKS 証明書です。
キー ID	キー ID は、複数のキーを使ってトークンに署名する際に、どのキーを使用するかを識別します。
署名アルゴリズム	キーで署名するためのアルゴリズムです。
署名キーパスワード	キーに関連するパスワードです。JKS 証明書の作成時に指定したエクスポートパスワードまたはソースキーストアパスワードを使用します。このパスワードの詳細については、Google Business Messages の Java KeyStore 証明書の作成を参照してください。
アクティブ	キーをアクティブ化するオプションです。

4. [送信] をクリックします。

Google Business Messagesの JWT プロバイダーを作成

Google Business Messagesに JSON Web トークン (JWT) プロバイダーを追加します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > **JWT** プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

JWT プロバイダーフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	JWT プロバイダーの識別子です。
有効期限の間隔 (秒)	JWT プロバイダートークンの有効期間 (秒単位) です。3600を指定します。
署名構成	JWT 署名キーです。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. 標準要求の関連リストで、これらの要求の値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

請求

要求名	要求値
aud	https://oauth2.googleapis.com/token
iss	JSON ファイルの *service_account_key.json* からの *client_email* 値です。

6. [カスタム要求] 関連リストで、文字列タイプのスコープ要求を作成し、その値を https://www.googleapis.com/auth/businesscommunications https://www.googleapis.com/auth/businessmessages として入力します。
7. [更新] をクリックします。

Google Business Messages OAuth エンティティプロファイルへの JWT プロバイダーの追加

JWT プロバイダーをアプリケーションレジストリに追加して、コンシューマーまたは顧客との会話中に Google Business Messages 呼び出しを許可します。このプロセスは、Google Business Messages のメッセージを検証するために使用されるベアラートークンを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
最初の統合を実行する場合は、この手順を使用します。2 番目の統合の場合は、タイトルバーを右クリックして [挿入と維持] を選択し、新しいレコードを作成しますが、入力した情報を保持します。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Google Business Messages]** レコードを開きます。
3. **[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストに移動し、**[Google Business Messages** 初期プロファイル **(Google Business Messages initial profile)]** に移動します。
4. ここで作成した **JWT** プロバイダーをレコードに追加します。
5. [更新] をクリックします。

Google Business Messages の送信メッセージ認証セットアップの作成

Google OAuth 2.0 資格情報を構成して、Google Business Messagesのアクションを許可します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「oauth_entity_profile_verification.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. OAuth エンティティプロファイル検証フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ここで作成した名前と **oAuth** エンティティプロファイルを入力します。
5. [更新] をクリックします。

Google Business Messages の受信認証セットアップの作成

ハッシュメッセージの検証レコードとメッセージ認証レコードを作成して、Conversational Integration with Google Business Messages のメッセージ認証を設定できます。これは、ハッシュメッセージ検証 [hash_message_verification] テーブルで構成されます。

始める前に
Google Business Communications での統合の設定

必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「hash_message_verification.list」と入力します。
2. [ハッシュメッセージの検証] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (GBMAppAuthToken など)。
説明	認証トークンの説明 (「アプリケーション認証トークン」など)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

> **注:**
> Webhook を設定するときに使用するため、シークレットを必ずメモしてください。

4. [送信] をクリックします。

Google Business Messages のプロバイダー **ID** メッセージ認証の設定

Google Business Messages アカウントに接続するプロバイダーチャネル ID レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動して、フィルターに「message_auth.list」と入力します。
2. レコードの名前を入力します。
   a. 受信検証の場合は、hash_message_verification レコードを入力します。
   b. 送信検証の場合は、oauth_entity_profile_verification レコードを入力します。
3. この message_auth レコードを sys_cs_provider_application テーブルの対応する provider_identity レコードに関連付けます。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google Business Messages Webhook の統合

Google Business Messages アカウントに Webhook を設定します。ユーザーがエージェントにメッセージを送信すると、そのメッセージは Webhook によって受信され、ServiceNow インスタンスにルーティングされます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. https://business-communications.cloud.google.com/console に移動します。
2. 構成するエージェントタイルをクリックします。
3. Webhook を開き、次の URL を追加します。https://<sn_instance>/api/sn_gbm_adapter/google_business_messages_callback
4. [クライアントトークン] で、インスタンスでの [hash_message_verification] レコードの作成中に入力されたシークレットを追加します。
5. [検証] をクリックします。

Google Business Messages チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Google Business Messages チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのGoogle Business Messagesチャットで「Notification」と入力できます。ユーザーが、Google Business Messages でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- 管理者は、ユーザーがポータルからの通知を登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「システム設定を構成する」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール (続く)

ユーザー入力コントロール	説明
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
テーブル	ボットは情報をテーブル形式で送信するため、ユーザーは情報をより体系的に確認できます。 たとえば、次のような情報を整理して表示できます。 • 予定サービスの変更 • 休業日 • 連絡先情報 • テストサイト
カード	ボットは、インスタンス上のレコードから選択した情報と、動画や画像などのリッチコンテンツをアップロードして表示します。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

ライブエージェントへの **Google Business Messages** 会話の転送

要求者が開始した Google Business Messages チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度なワークアサインメント アプリケーションを構成します。

始める前に
管理者が次のタスクを完了している必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Advanced Work Assignment をアクティブ化します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with Google Business Messages に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Google Business Messages サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Google Business Messages を検索します。
   c. **[Google Business Messages]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Google Business Messages サービスチャネルのキューを構成して、Google Business Messages チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Agent Google Business Messages Queue を検索します。
   c. **[Agent Google Business Messages Queue]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注:
   デフォルトでは、*Google Business Messages - Most Capacity* アサインルールは Agent Google Business Messages Queue に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. Google Business Messages サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。
   c. [在席状況] フォームの [グループに適用 (Apply to groups)] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Agent Google Business Messages Group]** グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

d. [更新] をクリックします。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Conversational Integration with Google Business Messages の使用

要求者が Google Business Messages のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。管理者は、Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを構成して、Google Business Messages メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

- ライブエージェントは、要求者との Google Business Messages チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Google Business Messages チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するために Agent Workspace の受信ボックスから作業アイテムとして Google Business Messages チャット会話を受け入れます。
- ライブエージェントは、Google Business Messages で最大 30 日間、顧客との会話を続けることができます。

詳細については、「Conversational Integration with Google Business Messages アプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

Google Business Messages チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との Google Business Messages チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマー連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。「」を参照してください。 の設定 エージェントチャット は次の値のいずれか 従来のワークスペース.
- ビジネスイベントが発生した場合またはレコードが更新された場合に要求者に送信される通知をセットアップします。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

注:
要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

Google Business Messages チャット会話の受け入れ

Google Business Messages サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
管理者がチャット会話を転送できるように Google Business Messages サービスチャネルを構成している場合、Agent Workspace の受信ボックスで Google Business Messages チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの Google Business Messages 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

Conversational Integration with Google Business Messages アプリと他のアプリケーションの統合

Google Business Messages アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、Google Business Messages サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Google Business Messages チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、Google Business Messages のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「Integrating Google Business Messages with Customer Service Managemen (Google Business Messages と Customer Service Management の統合)」を参照してください。

Conversational Integration with LINE

ビジネスとのやり取りに LINE メッセージアプリを使用する要求者とやり取りします。要求者には、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用して、ユーザー、システム、またはエージェントが開始した会話を進めます。このアプリケーションは、会社の LINE アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Conversational Integration with LINE アプリケーションで開始するには、「構成：Conversational Integration with LINE」を参照してください。

構成：**Conversational Integration with LINE**

ユーザーが仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with LINE アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用して LINE メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Conversational Integration with LINE のインストール。
2. Conversational Integration with LINE のセットアップ.
3. から情報を取得するための仮想エージェントトピックを設計する LINE チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態を閉じる LINE チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの LINE 会話の転送。

Conversational Integration with LINE のインストール

ビジネスが LINE アプリで要求者とやり取りできるようにするため、Conversational Integration with LINE をインストールします。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 既存のお客様の場合は、必ず Rome リリース以上にアップグレードされている ServiceNow インスタンスに Conversational Integration with LINE アプリケーションをインストールしてください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with LINEとともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

エージェントが開始したメッセージングインターフェイス (sn_agent_initiated)

エージェントが開始したメッセージング機能の構成を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational Integration with LINE アプリケーション (sn_va_line) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with LINE をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Conversational Integration with LINE のセットアップ

顧客をボットとの会話に参加させることができるように、Conversational Integration with LINE アプリケーションを設定します。

始める前に

開始する前に、次の作業を行います。

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with LINE

  詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with LINE
- IHUB スポークユーティリティパックプラグイン (com.snc.ihub_spoke_util_pack) をアクティブ化します。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。
- LINE Developers コンソール で開発者アカウントを取得します。

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

このタスクについて

LINE メッセージアプリでは、ServiceNow インスタンスで 1 つの LINE チャネルのみがサポートされています。ServiceNow インスタンスに別の LINE チャネルを設定する場合は、前に設定した LINE チャネルを削除してから、新しいチャネルを設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 会社の LINE アカウントを ServiceNow インスタンスに接続します。

   a. LINE Developers コンソール にログインします。

   b. LINE Developers コンソールでチャネルを作成します。

   c. チャネルシークレットとチャネルアクセストークンをメモしておきます。
   この情報は、後で ServiceNow インスタンスで LINE アカウントを認証するときに使用します。

   d. LINE アカウントが ServiceNow インスタンスにデータを送信できるようにするには、Webhook URL を入力して [検証] をクリックします
   LINE Developers コンソールの [Messaging API] タブの **[Webhook URL]** フィールドに Webhook URL を指定します。URL には https://<インスタンス名>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line という形式を使用します。

2. インスタンス ServiceNow® で、次の場所に移動します。 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
3. LINE 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Line チャネル統合 (Line Channel integration)] ページが開きます。
4. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を編集 **(Edit Integration)]** を選択します。
5. 必要に応じて、フォームでボットの名前を更新します。
6. LINE アカウントのチャネルシークレットとアクセストークンを入力します。
7. [送信] をクリックします。
   LINE アプリとの統合を確認する成功メッセージが表示されます。

LINE チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、LINE チャット会話中にプロンプトを表示し、ユーザーから情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、次を参照してください： 使用中 仮想エージェントデザイナー.

ユーザー通知の同意

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーが、ビジネスとのLINEチャットで「Notification」と入力できます。ユーザーが、LINE でビジネスの通知の受信を登録または登録解除するためのオプションが表示されるボット応答を受信します。
- 管理者は、ユーザーがポータルからの通知を登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「システム設定を構成する 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザー入力コントロール

Conversational Integration with LINE アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。 最大文字数は 5,000 文字です。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。 クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。ユーザーに対して一度に表示されるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.picker.choices* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。ファイルタイプに応じたファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。 カルーセルでは、画像のタイトルの文字数上限は 40 文字、画像のテキストの文字数上限は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.carousel.cards* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with LINE アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。
Web UI 画像カード出力	ボットは、レコードのコンテンツ (テキスト付きの画像を含む) をコンパクトな形式で送信します。
テーブル	ボット応答はテーブルとして表示されます。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の **LINE** チャットの終結

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、エージェントがアクティブな LINE チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は LINE メッセージアプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

管理者は LINE メッセージアプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.line_idle_timeout* システムプロパティに、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.line_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

ライブエージェントへの **LINE** 会話の転送

要求者 (顧客の連絡先担当者またはコンシューマー) が開始した LINE チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度なワークアサインメント アプリケーションを設定します。

始める前に
管理者が次のタスクを完了している必要があります。

- Advanced Work Assignment をアクティブ化します。
- Conversational Integration with LINE のインストール。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with LINE に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. Line サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Lineを検索します。
   c. **[Line]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Line サービスチャネルのキューを構成して、LINE チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、エージェント Line キュー (Agent Line Queue) を検索します。
   c. [エージェント **Line** キュー **(Agent Line Queue)]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注:
   デフォルトでは、*Line - Most Capacity* アサインルールはエージェント Line キュー (Agent Line Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。
3. Line サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。
   c. [在席状況]フォームの [サービスチャネル] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Line]** サービスチャネルを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。
   d. [在席状況]フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、[エージェント **Line** グループ **(Agent Line Group)]** グループを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

      注:
      [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。
   e. [更新] をクリックします。

   詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Conversational Integration with LINE の使用

要求者が LINE のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

管理者は、Conversational Integration with LINE アプリケーションを構成して、LINE メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

次のオプションが使用可能です。

- 管理者は、システムが開始したメッセージを LINE チャット会話として配信するように設定できます。
- ライブエージェントは、要求者との LINE チャット会話を開始できます。
- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの LINE チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するために Agent Workspace の受信ボックスから作業アイテムとして LINE チャット会話を受け入れます。

LINE チャット会話の立ち上げ

ライブエージェントが要求者との LINE チャット会話を開始するには、2 つの方法があります。

- アクティブなインタラクションレコード、連絡先レコード、またはコンシューマ連絡先レコードのいずれかからメッセージを送信します。「」を参照してください。
- セットアップ通知に送信する要求者次の場合ビジネスイベント発生した場合、またはレコードが更新されます。「プロバイダー通知の作成」を参照してください。

> **注:**
> 要求者は、通知を受信するには登録してオプトインする必要があります。

LINE チャット会話の受け入れ

LINE サービスチャネルをで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

> **注:**
> 管理者がチャット会話を転送できるように Line サービスチャネルを構成している場合、Agent Workspace の受信ボックスで LINE チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの LINE 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

管理者は、Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用して LINE メッセージアプリと他の ServiceNow アプリケーションを統合できます。要求者とエージェントが LINE メッセージアプリを使用してエージェントと会話できるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Conversational Integration with LINE アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの LINE チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、会話を開始するか、LINE のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「LINE と Customer Service Management の統合」を参照してください。

Conversational Integration with LINE の削除

Conversational Integration with LINE アプリケーションは、不要になった場合は削除できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 検索項目 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
2. LINE 統合セクションで、[管理] をクリックします。
   [Line チャネル統合 (Line Channel integration)] ページが開きます。
3. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を削除] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリケーションとそのすべてのデータが削除されます。

Conversational Integration with Facebook Messenger

エージェントとのチャットに Facebook Messenger アプリを使用する要求者 (顧客の連絡先担当者やコンシューマーなど) とやり取りします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して、ユーザーが仮想エージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できるようにします。このアプリケーションは、会社の Facebook Messenger アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションで開始するには、「構成：Conversational Integration with Facebook Messenger」を参照してください。

お客様による使用に関する通知

お客様は、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを実装する責任を単独で担います。このアプリケーションを Facebook アプリで使用するには、Facebook 開発者サポートチームによるアプリのレビューが必要です。お客様は、このアプリレビュープロセスを完了する責任を担います。次に示す Facebook サイトのリンク先に、アプリレビュープロセス完了に関するガイダンスがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Facebook プラットフォームポリシーの概要： https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook公開前のチェックリスト： https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook によるアプリケーションのレビューと送信のプロセス：https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

構成：**Conversational Integration with Facebook Messenger**

ユーザーが仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して Facebook Messenger メッセージアプリを ServiceNow アプリケーションと統合するための一般的な手順を示します。

手順

1. Conversational Integration with Facebook Messenger のインストール。
2. Conversational Integration with Facebook Messenger のセットアップ.
3. から情報を取得するための仮想エージェントトピックを設計する Facebook Messenger チャットの会話.
4. オプション: アイドル状態を閉じる Facebook Messenger チャットの会話.
5. オプション: ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送。

Conversational Integration with Facebook Messenger のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーション (sn_va_fb_messenger) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアプリケーションまたはプラグインが Conversational Integration with Facebook Messengerとともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーション (sn_va_fb_messenger) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with Facebook Messenger をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

Conversational Integration with Facebook Messenger のセットアップ

Facebook Messenger と ServiceNow インスタンスを Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して統合します。このアプリケーションを使用して、顧客をボットとの会話に参加させます。

始める前に

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Facebook Messenger

  詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Facebook Messenger
- Facebook Messenger の設定を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. を設定 Facebook 開発者アカウント.
2. 作成 Facebook app.
3. 送信する前に、「Messenger プラットフォームポリシー」と「公開前のチェックリスト」を確認してください。
4. レビューのためにアプリを申請します。
5. 作成 Facebook ページ内の Facebook 以前に作成したアプリ.
6. 有効化 Facebook Messenger.

必要なロール：external_app_install_admin または va_admin

手順

1. 会社の Facebook Messenger サービスを ServiceNow インスタンスに接続します。

   a. へのログイン Facebook 開発者アカウント をクリックし、 Facebook 作成したアプリを開きます。

   b. Webhook URL を入力して、Facebook アプリで ServiceNow インスタンスにデータを送信できるようにします。

      i. アプリの [Webhooks] セクションで [コールバック **URL** を追加 **(Add Callback URL)]** をクリックします。

      ii. [コールバック URL の編集 (Edit Callback URL)] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
コールバック URL	Webhook の公開 URL。 Webhook URL を次の形式で入力します。 https://<インスタンス名>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
トークン	Webhook のトークン。 デフォルトでは、ServiceNow Webhook のトークンは `nowbot` です。admin ロールを持つユーザーは、*`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* システムプロパティを目的の値に設定してから、その値をこのフィールドに入力できます。*`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを文字列に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

      iii. [確認して保存] をクリックします。

   c. Facebook ページ ID とアクセストークンをメモしておきます。

      i. [ページの追加または削除 **(Add or Remove Pages)]** をクリックし、Facebook ページを選択します。

      ii. ページ名の下に表示されるページ ID をメモしておきます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ ID をクリックすると、ID がクリップボードにコピーされます。

iii. [アクセストークン (Access Tokens)]セクションで、作成した Facebook ページの [トークンを生成 **(Generate Token)]** クリックします。

> **注:**
> 後で ServiceNow インスタンスでの Facebook Messenger の認証に使用するページアクセストークンをメモしておきます。

d. Facebook アプリを Facebook ページに登録します。

i. [Webhooks] セクションで、[サブスクリプションの追加 **(Add Subscriptions)]** をクリックします。

承認された各ページの [Webhook] セクションには、アプリが登録できるフィールドが含まれています。

ii. [ページサブスクリプションの編集 (Edit Page Subscriptions)]ダイアログボックスで、**[messages]** と **[messages_postbacks]** を選択します。

iii. [保存] をクリックします。

e. [基本設定 (Basic Settings)] のアプリシークレットをメモしておきます。

f. オプション: 次に移動して、顧客のタイムゾーンのタイムスタンプ付きメッセージを送信します。 ページ設定 > 高度なメッセージングをクリックし、[要求された機能] セクションで [タイム ゾーン] オプションを選択し、選択したオプションの横にある [要求] をクリックします。

2. インスタンス ServiceNow® で、次の場所に移動します。 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.
3. Facebook Messenger 統合セクションで、[追加] をクリックします。
[Facebook Messenger チャネル統合] ページが開きます。
4. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を編集 **(Edit Integration)]** を選択します。
5. 必要に応じて、フォームでボットの名前を更新します。
6. Facebook Messenger アカウントのコールバック URL とトークンを入力します。
7. [送信] をクリックします。
Facebook Messenger アプリとの統合を確認する成功メッセージが表示されます。

Facebook Messenger チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、Facebook Messenger チャット会話中にプロンプトを表示し、ユーザーから情報を取得します。

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。 最大文字数は 5,000 文字です。
静的選択	ユーザーは、事前定義の選択リストから項目を選択します。 クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。ユーザーに対して一度に表示されるクイック返信の数は 13 件です。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* システムプロパティ (場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル) で設定されます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。 サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプのサイズ上限について、次の点に注意してください。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。 **注:** 管理者が顧客のタイムゾーンを要求するオプションを設定している場合、選択された日時には顧客のタイムゾーンが反映されます。それ以外の場合は、UTC タイムゾーンで表示されます。タイムゾーン設定の詳細については、「1.f」を参照してください。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。 カルーセルでは、画像のタイトルの文字数上限は 40 文字、画像のテキストの文字数上限は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* システムプロパティ (場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル) で設定されます。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。 **注:** Web リンクは会話の URL ボタン として表示されます。
カード	ボットが、インスタンスのレコードから一部の情報を送信します。

注:
エンドユーザーに対して表示する関連トピックがない場合、Facebook Messenger チャット会話で検索結果をボット応答として返すこともできます。詳細については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

ボット応答の構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

アイドル状態の **Facebook Messenger** チャットの終結

事前に設定された期間を超えてエージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、エージェントがアクティブな Facebook Messenger チャット会話を効果的に管理できるようにします。

仮想エージェントの会話は Facebook Messenger アプリ向けに構成されています。デフォルトでは、要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、オープンまたはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

管理者は Facebook Messenger アプリに対して構成されているアイドル状態の 仮想エージェント 会話のデフォルトタイムアウト期間を変更できます。このためには、*com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout* システムプロパティを、要求者の最後の応答の後に破棄された会話を開いたままの状態にする秒数を設定します。このシステムプロパティ値は、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブに設定されている時間間隔よりも小さくする必要があります。デフォルトでは 2 時間 (7200 秒) に設定されています。*com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout* システムプロパティはデフォルトでは使用できないため、データタイプを整数に設定して追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する 」を参照してください。

ライブエージェントへの **Facebook Messenger** 会話の転送

要求者 (顧客の連絡先担当者またはコンシューマー) が開始した Facebook Messenger チャット会話をライブエージェントに転送するように 高度なワークアサインメント アプリケーションを設定します。

始める前に

管理者が次のタスクを完了している必要があります。

- Advanced Work Assignment をアクティブ化します。
- Conversational Integration with Facebook Messenger のインストール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Conversational Integration with Facebook Messenger に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. Facebook Messenger サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Lineを検索します。
   c. **[Facebook Messenger]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. Facebook Messenger サービスチャネルのキューを構成して、Facebook Messenger チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、エージェント Facebook Messenger キュー (Agent Facebook Messenger Queue) を検索します。
   c. [エージェント **Facebook Messenger** キュー **(Agent Facebook Messenger Queue)]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注:
   デフォルトでは、*Facebook Messenger - Most Capacity* アサインルールはエージェント Facebook Messenger キュー (Agent Facebook Messenger Queue) に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。

3. Facebook Messenger サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。
   c. [在席状況]フォームの [サービスチャネル] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Facebook Messenger]** サービスチャネルを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [在席状況]フォームの [グループに適用] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、[エージェント **Facebook Messenger** キュー **(Agent Facebook Messenger Queue)]** グループを [利用可能] 列から **[** 選択済み **(Selected)]** 列に移動します。

> **注:**
> [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。

e. [更新] をクリックします。

詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

Conversational Integration with Facebook Messenger の使用

要求者が Facebook Messenger のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。

管理者は、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを構成して、Facebook Messenger アプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。詳細については、「LINE メッセージアプリと他のアプリケーションの統合」を参照してください。

要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できます。

ライブエージェントは、要求者と会話するために Agent Workspace の受信ボックスから作業アイテムとして Facebook Messenger チャット会話を受け入れます。

Facebook Messenger チャット会話の受け入れ

Facebook Messenger サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージを使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- カスタマーサービスケースなどのレコードを共有します。
- URL をリンクとして共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

> **注:**
> 管理者がチャット会話を転送できるように Facebook Messenger サービスチャネルを構成している場合、Agent Workspace の受信ボックスの Facebook Messenger チャット会話から作業アイテムを受け入れます。詳細については、「ライブエージェントへの Facebook Messenger 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

Facebook Messenger メッセージアプリと他のアプリケーションの統合

このトピックを読み、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能を確認してください。

管理者は Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用して、Facebook Messenger メッセージアプリと他の ServiceNow アプリケーションと統合し、要求者が Facebook Messenger メッセージアプリを使用してエージェントと会話できるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの Facebook Messenger チャット会話を開始できるようにします。詳細については、次を参照してください： 統合 Facebook Messenger Customer Service Management との連携.

Facebook Messenger との仮想エージェント統合の設定 (レガシー)

Facebook Messenger との仮想エージェント統合を構成し、アプリをインスタンスに関連付けます。

始める前に

すでに以下の要素があるはずです。

- Facebook ページ (詳細については https://www.facebook.com/pages/creation/ を参照)
- Facebook デベロッパーアカウント (詳細については https://developers.facebook.com/ を参照)
- Facebook アプリ (詳細については https://developers.facebook.com/quickstarts を参照し、生成されるアプリシークレットをメモしてください)

必要なロール：

- virtual_agent_admin および external_app_install_admin または admin
- サードパーティアプリケーションの管理者

手順

1. Facebook デベロッパーで、次の場所に移動します。 メッセンジャー > 設定.
   a. [トークン生成] セクションを探します。
   b. ページリストから、作成した Facebook ページを選択し、生成されたページアクセストークンをメモします。
   c. [Webhook] セクションを探し、[**Webhook** をセットアップ] をクリックします。
   d. 表示される [新しいページサブスクリプション] ポップアップウィンドウの以下のフィールドに入力します。

フィールド	値
コールバック URL	ServiceNow インスタンス URL の後に /api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
トークンの検証	今すぐ
サブスクリプションフィールド	[メッセージ] と [**messaging_postbacks**] を選択します

   e. [確認して保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「hash_message_verification.list」と入力します。

   a. [ハッシュメッセージの検証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

   b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-inbound-app-token に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
説明	レコードの説明
シークレット	Facebook Messenger アプリのアプリシークレット (シークレットはアプリの作成時に生成されています)

   c. [送信] をクリックします。

3. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「token_verification.list」と入力します。

   a. [トークン検証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

   b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-outbound-app-token に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
説明	レコードの説明
トークン	Facebook Messenger アプリのページアクセストークン (この手順のステップ 1b から)

   c. [送信] をクリックします。

4. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「message_auth.list」と入力します。

   a. [メッセージ認証] フォームで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

   b. 次のフィールドを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-app に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
プロバイダー	プロバイダーの名前
着信メッセージの検証	[ハッシュメッセージの検証] フォームで指定された名前 (このトークンは、要求が実際にプロバイダーからのものであるかどうかを検証します)
送信メッセージの作成	[トークン検証] フォームで指定された名前 (このトークンでユーザーの代わりにプロバイダーとやり取りします)

c. [送信] をクリックします。

5. ServiceNow インスタンスで、フィルターナビゲーターに「sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list」と入力します。

a. [Facebook Messenger アダプダー設定] ページで、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。

b. 次のフィールドを入力します。

フィールド	値
アプリタイプ	デフォルトは Facebook Messenger であり、変更できません
Messenger ページ ID	ページ ID (ページ ID は Facebook ページの URL にあります)
名前	このレコードを識別するのに役立つ名前。このフィールドは、デフォルトで sample-fb-messenger-app に設定されていることがありますが、このデフォルトは変更できます。
プロバイダー認証	[メッセージ認証] ページで指定された名前

6. [送信] をクリックします。

7. ユーザーがプロファイルを ServiceNow プロファイルにリンクするように要求するかどうかを設定します。

a. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

b. 移動して、[*va.messenger.account.auth*] をクリックします。

c. [値] フィールドに「**true**」または「**false**」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

true	ユーザーに自分のアカウントを自分の ServiceNow プロファイルにリンクするように指示します。ユーザーは、アカウントを ServiceNow プロファイルにリンクすると、すべてのトピックにアクセスでき、ライブエージェントとチャットすることもできます。アカウントをリンクしていない場合、ユーザーがアクセスできるのはゲストトピックに限られます。
false	アカウントを ServiceNow プロファイルにリンクするようにユーザーに指示しません。ユーザーは、ゲストトピックにのみアクセスできますが、ライブエージェントと引き続きチャットできます。

d. [更新] をクリックします。

仮想エージェント **Facebook Messenger** 統合のヘルプリンクの構成 (レガシー)

va.messenger.help.url システムプロパティを使用して、要求者が 仮想エージェント Facebook Messenger 統合で [ヘルプ] コマンドを使用するときに Web ヘルプページを開くリンクを作成します。

始める前に

- Facebook Messenger のユーザーに必要なヘルプコンテンツを提供する Web ページを決定します。
- 必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. アプリケーションスコープを [グローバル] に設定します。

2. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

3. [新規] をクリックします。

4. 次の手順を実行します。

a. [名前] フィールドにシステムプロパティ名「*va.messenger.help.url*」を入力します。

b. [説明] フィールドに、このプロパティの簡単な説明を入力します。

c. [値] フィールドに、リンクを開く Web サイトページの URL を入力します。

d. [送信] をクリックします。

タスクの結果

Facebook Messengerユーザーが「ヘルプ」と入力すると、プロパティで指定された *va.messenger.help.url* Web サイトの URL に誘導されます。

Conversational Integration with Facebook Messenger の削除

Conversational Integration with Facebook Messenger アプリは、不要になった場合は削除できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 検索項目 すべて > 対話型インターフェース > チャネルと統合.

2. Facebook Messenger 統合セクションで、[管理] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[Facebook Messenger チャネル統合] ページが開きます。

3. 右側の 3 つのドットをクリックし、[統合を削除] を選択します。
   確認メッセージが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   Facebook Messenger アプリケーションとそのすべてのデータが削除されます。

Conversational Integration with Apple Messages for Business

業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションにより、顧客は Apple デバイスを使用してあなたのビジネスに関与できます。業務用 Apple Messages の対話型統合 は、Apple Pay、フォーム、タイムピッカー、認証などの豊富なメッセージング機能を提供します。

概要

要求者が ServiceNow® 業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを使用して仮想エージェントまたはライブエージェントと 業務用 Apple Messages チャットでやり取りできるようにします。このアプリケーションは、会社の 業務用 Apple Messages アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントまたはライブエージェントに接続します。業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションの使用を開始する方法については、「業務用 Apple Messages の対話型統合のインストール」を参照してください。

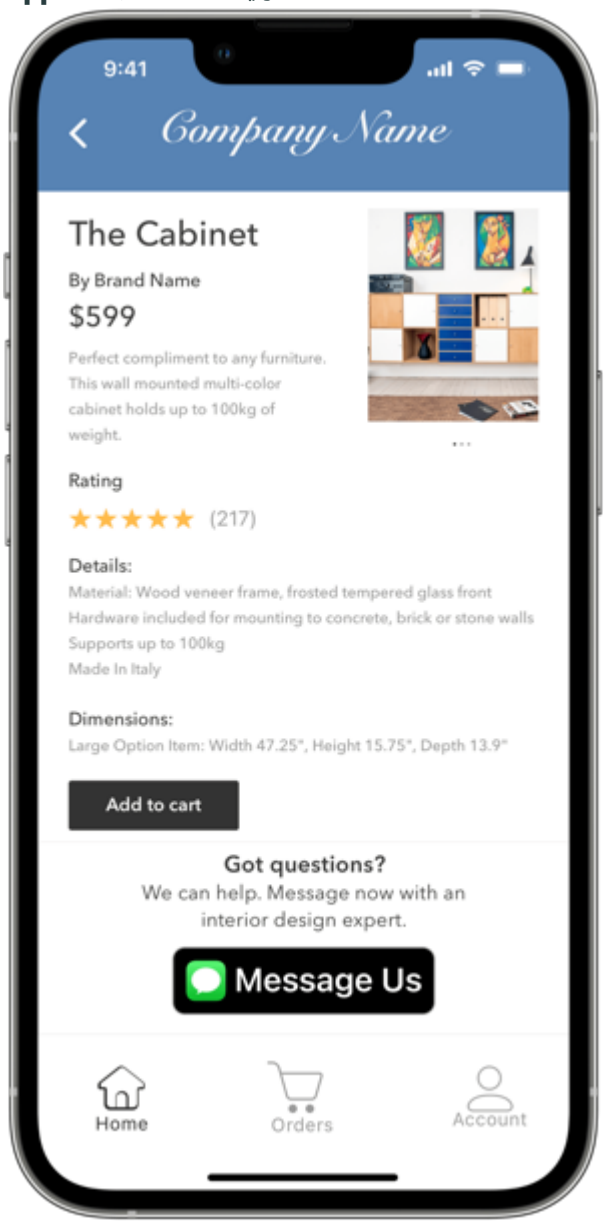
業務用 **Apple Messages** エントリーポイント

顧客は、さまざまなエントリーポイントからエージェントとの会話を開始できます。これらの各エントリーポイントから、顧客は Apple メッセージアプリを起動してメッセージを作成できます。Web サイト、アプリ、またはソーシャルメディアページにカスタムボタンを追加すると、顧客は仮想エージェントまたはライブエージェントとの会話を開始できるようになります。利用可能なオプションの概要については、 Apple ドキュメント .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple メッセージの例



- iMessage
- Apple Maps
- Apple Pay
- 検索
- Apple アプリ
- QR コード
- ソーシャルメディア

業務用 **Apple Messages** インタラクティブ機能

業務用 Apple Messages には、リストピッカー、タイムピッカー、認証、 Apple Pay などの一連のインタラクティブ機能が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクティブ機能

機能	説明
リッチリンク	画像またはビデオのプレビューを URL に追加します
クイック返信	ユーザーは 1 回のタップでインライン選択を行うことができます。これには、星による評価や、賛成/反対などの応答が含まれます。
リストピッカー	選択できるオプションのリストをユーザーに提供します。たとえば、旅行サイトでは、フライト、宿泊施設、レンタカー、予約などを表示できます。
タイムピッカー	ユーザーが予約、配送、サービスを選択できるタイムスロットを示します。 タイムピッカーを使用するには、Conversational Appointment Booking がインストールされている必要があります。
Apple Pay	メッセージ経由で Apple Pay 要求を送信します。 Pay の設定 Apple の詳細については、 Apple ドキュメント .
認証	業務用 Apple Messages は、サインイン認証をメッセージアプリに統合するための OAuth2 プロトコルをサポートしています。
iMessage アプリ	ユーザーは、連絡先にメッセージを送信するために使い慣れている iPhone のメッセージアプリから直接、あなたの組織とやり取りできます。
イメージ共有	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中に写真を送信できます。
ビデオ共有	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中にビデオを送信できます。
ドキュメント添付ファイル	ユーザー、ライブエージェント、または仮想エージェントは、チャット中に PDF ドキュメントを送信できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

業務用 **Apple Messages** の対話型統合 の構成

要求者が仮想エージェントおよびライブエージェントとやり取りできるようにするため、業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションをインストールして設定します。

このタスクでは、業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを使用して 業務用 Apple Messages を ServiceNow インスタンスと統合するための一般的な手順を示します。

1. 業務用 Apple Messages の対話型統合 のインストール。
2. 業務用 Apple Messages 統合のセットアップ。
3. 業務用 Apple Messages チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. Apple Messages for Business の OAuth セットアップ を設定して、ID プロバイダー (IdP) による認証を有効にします。
5. 業務用 Apple Messages インタラクションで Apple Pay を有効にします。
   - Apple マーチャントアカウントの設定方法の詳細については、 Apple ドキュメント を参照してください。
   - 支払プロバイダー情報を ServiceNow® インスタンスに接続するには、「支払プロバイダー構成の完了」を参照してください。

業務用 **Apple Messages** の対話型統合 のインストール

ビジネスが 業務用 Apple Messages アプリで要求者とやり取りできるようにするため、業務用 Apple Messages の対話型統合 をインストールします。このアプリケーションは、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- のレビュー 業務用 Apple Messages の対話型統合 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。
- 業務用 Apple Messagesでアカウントを作成 Apple 事業者登記 .

必要なロール：管理者

このタスクについて

次のアプリケーションまたはプラグインが 業務用 Apple Messages の対話型統合とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

プラグインの詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

統合ハブのアクションとフローの実行を有効にします。

IHUB スポークユーティリティパック (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

統合スポークから呼び出すことができるユーティリティまたはグローバルスクリプトを有効にします。

Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

次のアプリケーションとプラグインは、業務用 Apple Messages の対話型統合 と一緒にインストールされませんが、特定の機能を使用するために必要です。

Conversational Appointment Booking

仮想エージェントの会話から予約、再スケジュール、キャンセルを行います。このアプリケーションは、業務用 Apple Messages の時間ピッカー機能を使用するために必要です。

会話チャネルの支払い方法フレームワーク (sn_va_payment_ctrl)

業務用 Apple Messages のライブエージェントと仮想エージェントの会話に対して支払いフレームワークのカスタムコントロールを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 業務用 Apple Messages アカウントが設定され、アクティブであることを確認します。を参照してください。 Apple ドキュメント 詳細。
2. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. フィルター基準と検索バーを使用して、業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーション (sn.va.abc.adapter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
4. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
5. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
6. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
7. [インストール] を選択します。

業務用 Apple Messages® 統合のセットアップ

業務用 Apple Messages を ServiceNow® インスタンスと統合するには、業務用 Apple Messages アカウントを設定し、業務用 Apple Messages メッセージングサービスプロバイダーアカウントを ServiceNow® インスタンスにリンクする必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 事業部門に Apple ID がまだない場合は作成します。必ず ServiceNow® Messaging Service Provider (MSP) を使用してください。

  注:
  ビジネス Apple ID の作成の詳細については、 Apple ドキュメント.

- 業務用 Apple Messages アカウントを作成します。

手順

1. 検索項目 業務用 Apple Messages (register.apple.com)。
2. **[Messages for Business** アカウント **(Messages for Business Accounts)]**をクリックして、ビジネスアカウントに移動します。
3. **[Messaging Service Provider** 接続のテスト **(Test your Messaging Service Provider connection)]** をクリックし、[接続] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Support ポータルにリダイレクトされます。必要に応じてログインします。

4. Now Support ポータルで、業務用 Apple Messages アカウントと ServiceNow インスタンスの接続を完了します。

   a. ドロップダウンを使用して、業務用 Apple Messages アカウントに接続するインスタンスを選択します。
   インスタンスに 業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

   b. 接続に成功すると「インスタンス <インスタンス名> に関する要求が正常に送信されました (Your request on the instance <instance name> is successfully submitted)」というメッセージが表示されます。
   接続に失敗した場合は、Now Support のランディングページにリダイレクトされます。接続手順を繰り返して、もう一度お試しください。

5. 接続が完了したら、[インスタンスに移動 **(Go to instance)]** をクリックして顧客インスタンスに移動し、必要に応じてログインします。
6. 業務用 Apple Messages アカウントページで、プロバイダーアプリケーション名を入力します。これは、インスタンスでこの接続を識別するのに役立つ名前にする必要があります。
7. [インストールを完了 **(Complete installation)]** をクリックします。
   インストールが成功した場合は、インスタンスのホームページにリダイレクトされ、次のメッセージが表示されます：「ボットの登録に成功しました。ここにプロバイダーレコードを表示します。(Bot registration successful. View the provider record here.)」。

次のタスク
ID プロバイダー (IdP) を統合する場合は、Apple Messages for Business の OAuth セットアップに移動します。

Apple Messages for Business の OAuth セットアップ

OAuth2 認証を使用して、ID プロバイダー (IdP) を 業務用 Apple Messages と統合します。

業務用 Apple Messages を ServiceNow® インスタンスに接続する

業務用 Apple® Messages サイトで次の手順を実行して、業務用 Apple Messages アカウントを ServiceNow インスタンスに接続します。

1. 業務用 Apple Messages ページ (register.apple.com) に移動し、Messages for Business アカウントにログインします。
2. [統合 **OAUTH2** 認証 **(Integrated OAuth2 Authentication)]** セクションに移動します。
3. ID プロバイダー (IdP) からの認証 URL を **[OAuth URL]** フィールドに追加します。
4. IdP のトークン URL を [トークン **URL]** フィールドに追加します。
5. IdP のクライアント ID を [クライアント識別子 **(Client Identifier)]** フィールドに追加します。
6. 次を参照してください。 Apple ドキュメント アカウントで OAuth2 認証 業務用 Apple Messages を構成する詳細な手順については、こちらをご覧ください。

ServiceNow® インスタンスで OAuth を設定する

1. ServiceNow インスタンスに移動して、OAuth を設定します。
2. 次の手順を使用して、アプリケーションレジストリー (oauth_entity) テーブルに新しいレコードを作成します：「Use a third-party OAuth provider 」。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 権限許可タイプ [認証コード] を使用します。
- トークン **URL** を追加します。

3. 次の手順を使用して、[OAuth エンティティスコープ] (oauth_entity_scope) テーブルに新しいレコードを作成します：「Specify an OAuth scope」。複数のスコープがある場合は、スコープごとに新しいレコードを追加し、スコープごとに対応するエンティティプロファイルスコープレコードを作成します。
4. 次の手順を使用して、接続および資格情報エイリアス (sys_alias) テーブルに新しいレコードを作成します：「Create a Connection & Credential alias」。この接続エイリアスは、次のステップで作成する http 接続レコードを取得するために使用されます。
5. 次の手順を使用して、HTTP(s) 接続 (http_connection) テーブルに新しいレコードを作成します：「Create an HTTP(s) connection」。
   - 接続のタイプ - [HTTP(S) 接続] を選択
   - のステップで作成した sys_alias レコードに設定します。
   - 接続 URL を設定し、IdP に従って、ユーザー情報 API を取得します。(例： https://<your-idp-app>.com/api/v1/users)
6. アクションデザイナーを使用してプロファイルパーサーアクションを作成します。例については、次に示すコードスニペットを参照してください：「業務用 Apple Messagesのプロファイルパーサーアクションの作成」。詳細については、「Building actions」を参照してください。
7. 次の手順を使用して、[プロバイダーアプリケーション認証] (sys_cs_provider_app_authentication) テーブルに新しいレコードを作成します。
   - プロバイダーチャネル ID をプロバイダーアプリ (sys_cs_provider_application) に設定します。
   - OAuth エンティティプロファイルを OAuth プロバイダー (oauth_entity) レコードで作成された oauth_entity_profile レコードに設定します。
   - プロファイル API 接続を、前に作成した http_connection レコードに設定します。
   - プロファイル応答パーサーアクションを、定義した sys_hub_action_type_definition レコードに設定します。

業務用 **Apple Messages**のプロファイルパーサーアクションの作成

ここに指定された情報を使用して、ユーザー情報応答を解析し、業務用 Apple Messages の対話型統合 の ServiceNow　インスタンスで対応するユーザーを検索するアクションを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

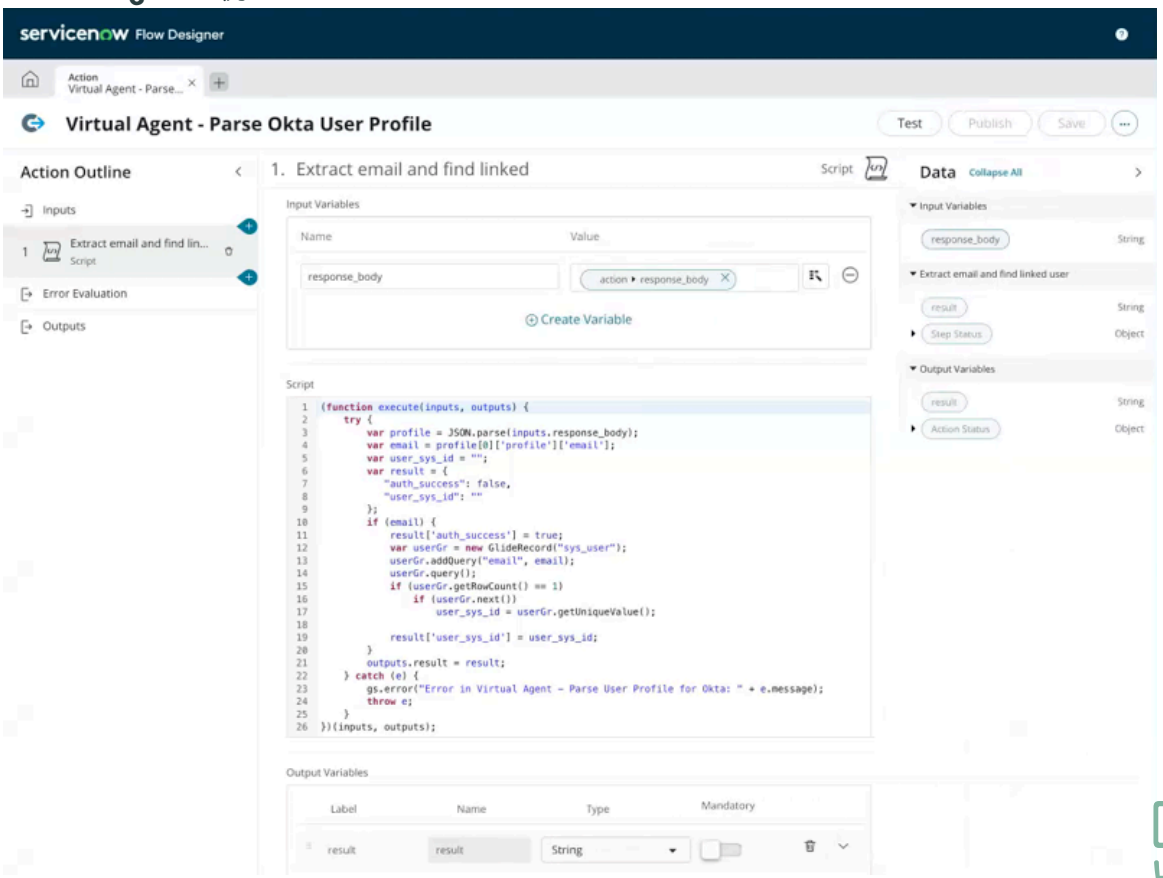
手順

1. 新しいアクションを作成するには、次の手順を参照してください。 Create an action。
2. フローデザイナー統合ハブ で、[入力 フィールド] を response_body（文字列）に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Flow Designer の例



3. 次のサンプルスクリプトを使用して、アクションのスクリプトを作成できます。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
        var email = profile[0]['profile']['email'];
        var user_sys_id = "";
        var result = {
            "auth_success": false,
            "user_sys_id": ""
        };
        if (email) {
            result['auth_success'] = true;
            var userGr = new GlideRecord("sys_user");
            userGr.addQuery("email", email);
            userGr.query();
            if (userGr.getRowCount() == 1)
                if (userGr.next())
                    user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

            result['user_sys_id'] = user_sys_id;
        }
        outputs.result = result;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
        throw e;
    }
})(inputs, outputs);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [出力] フィールドを次のように設定します。

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

支払プロバイダー構成の完了

[支払プロバイダー構成] テーブルに情報を入力して、支払プロバイダー情報を ServiceNow® インスタンスに接続します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
各支払プロバイダーには、認定用の独自の手順、またはマーチャントプロファイルの構成があります。詳細については、支払プロバイダーのドキュメントを参照してください。

手順

1. sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list に移動します。
2. フォームのフィールドに入力します。

   すべての情報は、支払プロバイダーに入力した情報と一致する必要があります。

   支払プロバイダー構成フォーム

フィールド	説明
名前	支払プロバイダーの名前。 例：Apple Pay、Google Pay、Strape
マーチャント名	支払プロバイダーからのマーチャント名。
マーチャント識別子	支払プロバイダーからのマーチャント ID。
支払ゲートウェイ URL	顧客のクレジットカードの詳細を処理する、ホストしている支払ゲートウェイの URL。
マーチャント機能	受け入れることができる支払いのタイプ。 例：デビット、クレジット、3DS
サポート対象ネットワーク	支払プロバイダーでサポートされているクレジットカードのタイプ。 例：Mastercard、Visa、American Express
プロトコルプロファイル	支払いを処理するために構成したプロファイルの名前。
注文追跡 URL	ユーザーが注文を追跡するためにアクセスできる URL。
出荷連絡先更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは出荷連絡先情報を更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
代替 URL	ユーザーが注文情報にアクセスできるようにするための代替 URL。
支払方法更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは支払方法の設定を更新できます。
サポート対象国	販売先の国。
出荷方法更新 URL	この URL を使用すると、ユーザーは出荷方法の設定を更新できます。

3. [更新] をクリックします。

業務用 **Apple Messages** 統合の削除

業務用 Apple Messages と ServiceNow® インスタンスの統合を削除するには、業務用 Apple Messages アカウントにログインし、 ServiceNow® インスタンスから 業務用 Apple Messages パートナーアカウントのリンクを解除する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：管理者

手順

1. 検索項目 業務用 Apple Messages (register.apple.com)。
2. **[Messages for Business** アカウント **(Messages for Business Accounts)]**をクリックして、ビジネスアカウントに移動します。
3. ServiceNow® インスタンスからリンクを解除するビジネスアカウントを選択します。
4. **[Messaging Service Provider** 接続のテスト **(Test your Messaging Service Provider connection)]** をクリックし、[接続] をクリックします。
   Now Support ポータルにリダイレクトされます。必要に応じてログインします。
5. **[Apple Messages for Business**アカウントの接続を削除 **(Remove Apple Messages for Business Account connection)]** ページで、[接続を削除] をクリックします。
   新しいタブが開き、接続を削除することを確認します。
6. [接続を削除] をクリックします。
7. 削除に成功すると、インスタンスのホームページにリダイレクトされ、「ビジネスアカウントの登録が正常に削除されました」というメッセージが表示されます。

業務用 **Apple Messages** チャット会話でのユーザーからの情報のキャプチャ

仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロールを使用して、業務用 Apple Messages チャット会話中にプロンプトを表示し、要求者から情報を取得します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

外部リンクとともに画像を表示する方法の詳細については、「仮想エージェントでのリンク展開の使用」を参照してください。

業務用 Apple Messages には、アプリにネイティブな一連のインタラクティブな機能があります。これらのインタラクティブな機能の詳細については、「Conversational Integration with Apple Messages for Business」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザー通知の同意

注:

業務用 Apple Messages チャネルの通知はデフォルトでオフになっています。通知は必ずチャネルレベルで有効にしてください。

ユーザーは、通知を受信するためにはオプトインする必要があります。ユーザーが同意するまでは、通知を配信できません。

ユーザーが通知の受信を同意する方法は 2 つあります。

- ユーザーは 業務用 Apple Messages のチャットに「Notification」と入力して、業務用 Apple Messages でビジネスに関する通知の受信に登録または登録解除するためのオプションが表示されたボット応答を受信できます。
- 管理者は、ユーザーがポータルからの通知に登録または登録解除するためのオプションを設定できます。詳細については、「システム設定を構成する」を参照してください。

ユーザー入力コントロール

業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

サポートされているユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明
テキスト	ユーザーが会話でプレーンテキストの文字列を入力します。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成されたリストから項目を選択します。たとえば、ユーザーは自分が開いたケースのリストから選択できます。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。

ユーザー入力コントロールの構成の詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。

業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーの次のボット応答がサポートされています。

サポートされているボット応答

ボット応答	説明
テキスト	ボットがプレーンテキストの文字列をユーザーに送信します。
画像	ボットが画像をユーザーに送信します。
リンク	ボットが Web リンクをユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているボット応答 (続く)

ボット応答	説明
	注: すべての URL は許可されたドメインリスト (sys_cs_hostname_allow_list) テーブルに追加される必要があります。
テーブル	ボットは情報をテーブル形式で送信するため、ユーザーは情報をより体系的に確認できます。 たとえば、次のような情報を整理して表示できます。 • 予定サービスの変更 • 休業日 • 連絡先情報 • テストサイト
カード	ボットが、選択した情報をインスタンスのレコードからアップロードして表示します。レコードカード、ビデオカード、または大小の画像カードを選択できます。

ボット応答の構成方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

ライブエージェントへの 業務用 **Apple Messages** 会話の転送

要求者が開始した 業務用 Apple Messages チャット会話をライブエージェントに転送するように高度なワークアサインメント アプリケーションを構成します。

始める前に
管理者が次のタスクを完了している必要があります。

- Advanced Work Assignment をアクティブ化します。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを 業務用 Apple Messages の対話型統合 に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。詳細については、「Conversational Messaging のアクティブ化」を参照してください。

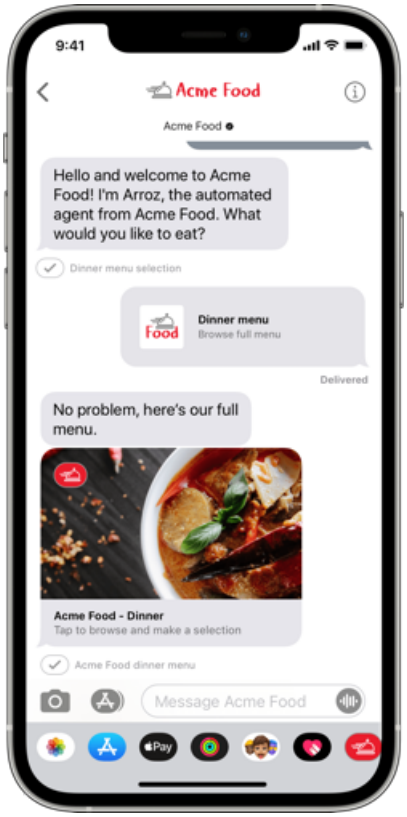
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

仮想エージェントを使用したメッセージング



ライブエージェントを使用したメッセージング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 業務用 Apple Messages サービスチャネルを有効にします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > サービスチャネル.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Apple Messages for Business を検索します。
   c. **[Apple Messages for Business]** をクリックします。
   d. [サービスチャネル] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。
   f. [Agent Apple Messages for Business Queue] にエージェントを追加します。
   詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。
2. 業務用 Apple Messages サービスチャネルのキューを構成して、業務用 Apple Messages チャット会話の作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
   b. [キュー] リストの [名前] 列で、Apple Messages for Business Queue を検索します。
   c. **[Agent Apple Messages for Business Queue]** をクリックします。
   d. [キュー] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   e. [更新] をクリックします。

   注:
   デフォルトでは、*Apple Messages for Business - Most Capacity* アサインルールは Agent Apple Messages for Business Queue に関連付けられています。別のアサインルールを作成してキューに関連付けることができます。詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」と「作業アイテムキュー」を参照してください。
3. 業務用 Apple Messages サービスチャネルのエージェントの在席状況を設定します。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
   b. [在席状況] リストの[名前] 列で、既存の状態をクリックします。
   c. [在席状況] フォームの [グループに適用 (Apply to groups)] セクションで、追加アイコン (>) をクリックして、**[Agent Apple Messages for Business Group]** グループを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。

      注:
      [すべてのグループに適用] チェックボックスをオンにしている場合は、このステップを無視できます。
   d. [更新] をクリックします。

   詳細については、「エージェントの在席状況の設定」を参照してください。

業務用 **Apple Messages** の対話型統合 の使用

要求者が 業務用 Apple Messages のチャット会話を使用してエージェントと会話できるようにします。管理者は、業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを構成して、業務用 Apple Messages メッセージアプリと ServiceNow アプリケーションを統合できます。

エージェントと要求者は、次の操作を実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 要求者は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの 業務用 Apple Messages チャット会話を開始できます。
- ライブエージェントは、要求者と会話するために Agent Workspace の受信ボックスから作業アイテムとして 業務用 Apple Messages チャット会話を受け入れます。
- ライブエージェントは、業務用 Apple Messages で顧客が望む限り、顧客との会話を続けることができます。

詳細については、「Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management」を参照してください。

業務用 **Apple Messages** チャット会話の受け入れ

業務用 Apple Messages サービスチャネルで要求者とやり取りするライブエージェントは、次の操作を実行できます。

- テキストメッセージまたは iMessages を使用して要求者と会話します。
- 要求者に対してリンクとして表示されるナレッジ記事を共有します。
- レコードを共有します。例：カスタマーサービスケースなど。
- 任意の URL を写真またはビデオのプレビューへのリンクとして共有します。
- 写真やビデオを共有します。
- ファイルを添付ファイルとして共有します。

注:
管理者がチャット会話を転送できるように 業務用 Apple Messages サービスチャネルを構成している場合、Agent Workspace の受信ボックスで 業務用 Apple Messages チャット会話から作業アイテムを受け入れることができます。詳細については、「ライブエージェントへの業務用 Apple Messages 会話の転送」と「サービスチャネル」を参照してください。

業務用 **Apple Messages** の対話型統合 アプリと他のアプリケーションの統合

業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを使用できる ServiceNow アプリケーションと機能が他にもあります。

ライブエージェントは、業務用 Apple Messages サービスチャネルからの要求を承認すると、同じチャネル内で要求者と会話できます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** との統合

業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと統合して、顧客の連絡先担当者とコンシューマーが、仮想エージェントまたはライブエージェントとの 業務用 Apple Messages チャット会話を開始できるようにします。エージェントは、業務用 Apple Messages のチャット会話から開始された会話を承認できます。

仮想エージェントと 音声アシスト機能 チャネルの統合

サポートされているサードパーティの Contact Center アプリケーションおよび音声アシスタントベースのアプリケーションと統合することで、ユーザーが音声ベースの仮想エージェントボットの会話を実行できるようにします。ServiceNow Store から入手可能な Conversational Integration アプリを使用して、これらの音声ベースのアプリを ServiceNow インスタンス用に構成します。

Conversational IVR (音声自動応答) は、サードパーティの Contact Center アプリケーションを ServiceNow インスタンスと統合します。これにより、ユーザーは仮想エージェントと音声ベースの会話を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

音声アシスタントアプリケーションとの仮想エージェントの統合により、タッチコマンドまたは読み上げコマンドでのインタラクションが可能になります。詳細については、「Conversational Integration with Alexa」を参照してください。

Amazon Connect 連携の対話型 IVR

ServiceNow のAmazon Connect 連携の対話型 IVR を使用すると、インスタンスで会話型音声自動応答 (IVR) を実行できます。ユーザーは、ServiceNow 仮想エージェントを使用して、電話チャネルを介してボットと会話できます。Amazon Connect 連携の対話型 IVR は、Amazon Connect 連携の対話型 IVR (com.sn.va.amz.connect) プラグインのインストールで利用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

ユーザーが、Amazon Connect との統合を構築することで、仮想エージェントとの IVR (音声自動応答) 会話を開始できるようにします。Amazon Connect 連携の対話型 IVR を使用すると、Amazon Connect を使用してユーザーが仮想エージェントと音声ベースの会話を行うことにより、この機能を提供できるようになります。この統合により、ユーザーはソフトフォンで ServiceNow AWA 高度なワークアサインメント (AWA) を使用してエージェントに柔軟に接続することもできます。

会話型 IVR のハイライト

- 仮想エージェントトピックを会話型 IVR として使用し、電話チャネルでの転送を有効にして、一貫したエンドユーザーエクスペリエンスを提供します。
- 会話型 VA-IVR への電話のルーティングを含む、真のオムニチャネルフローを有効にします。
- エスカレーションの場合、会話型インフラストラクチャを介して、AWA を使用してライブエージェントにスムーズにルーティングします。

Conversational Integration with Amazon Connect アプリケーションで開始するには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール」を参照してください。

Conversational Integration with Amazon Connect の設定

ユーザーが仮想エージェントと会話型音声自動応答を行えるようにするために、Conversational Integration with Amazon Connect アプリケーションをインストールして設定します。

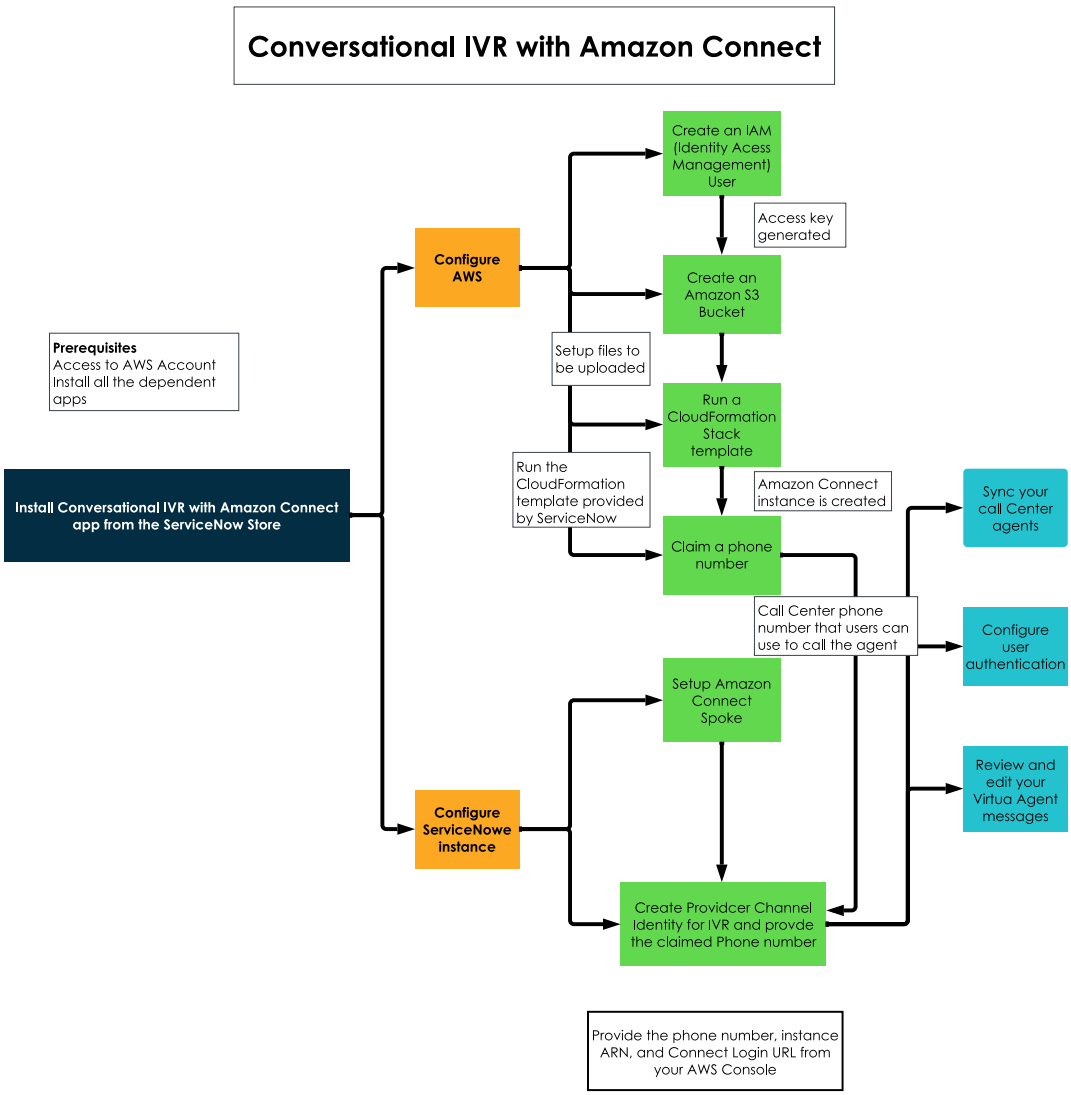
1. Conversational Integration with Amazon Connect の構築済みアダプタをインストールするには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR のインストール」を参照してください。
2. まだ構成されていない Amazon Connect アカウントを設定するには、「Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定」を参照してください。
3. Conversational Integration with Amazon Connect を設定するには、「Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成」を参照してください。
4. 会話型 IVR 用のライブエージェント転送を設定するには、「エージェントの同期およびライブエージェント転送の設定」を参照して ください。
5. ユーザー認証を設定するには、「会話型 IVR のユーザー認証の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 最適な音声自動応答の Conversational Integration with Amazon Connect 設定を変更するには、「会話型 IVR のボットメッセージを管理する」を参照してください。
7. コールバック機能を設定するには、「チャネルのコールバック動作の構成」を参照して ください。

Conversational IVR with Amazon Connect のワークフロー



Amazon Connect 連携の対話型 **IVR** のインストール

仮想エージェントで音声自動応答 (IVR) を使用するために Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

注:
Amazon Connect 連携の対話型 IVR をインストールする前に、ServiceNow インスタンスに Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.custom.adapter) プラグインがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. 左ペインで [仮想エージェント] を選択し、[コンタクトセンターへの仮想エージェントの追加] に移動します。
3. [インストール] をクリックします。
   ServiceNow Store に移動し、IVR を使用する Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを検索して取得します。

次のタスク
会話型 IVR を有効にするために AWS アカウントを設定する方法については、「Conversational IVR で使用するための AWS アカウントの設定」を参照してください。

Amazon Connect 連携の対話型 **IVR** とともにインストールされるコンポーネント

ServiceNow Store から Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションをインストールすると、追加の依存プラグインとスポークが自動インストールされ、音声自動応答の他の機能が有効になります。

プラグイン	説明
OpenFrame - (com.sn_openframe)	外部コミュニケーションシステムと ServiceNow インスタンスを統合させるためのインターフェイス。このプラグインは、ServiceNow 画面内のどこからでもアクセス可能で利用可能な UI フレームを提供します。
仮想エージェント API - (sn_va_as_service)	会社の Amazon Connect アカウントを使用して、ユーザーを仮想エージェントに接続します。
Advanced Work Assignment - (com.glide.awa)	対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいて作業アイテムを自動的にエージェントにアサインします。
Amazon Connect スポーク - (sn_amzn_connect_spk)(ih-amazon-connect-actions)	Amazon Connect との統合を簡素化します。
Amazon S3 スポーク - (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Amazon S3 との統合を簡素化します。
Omnichannel Callback -：(sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	要求元がデジタルチャネルか電話かにかかわらず、一貫したオムニチャネルエクスペリエンスを提供します。

Conversational IVR で使用するための **AWS** アカウントの設定

ServiceNow インスタンスで会話型 IVR 機能を有効にするには、サードパーティのコンタクトセンターアプリケーションを使用する必要があります。そのようなオプションの 1 つに、Amazon Web Services (AWS) プラットフォームの一部である Amazon Connect があります。 組織の AWS アカウントは、会話型 IVR 機能で使用できるようになる前に設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS アカウントの設定

1. AWS コンソールで Conversational Integration with Amazon Connect を実行するために必要な権限を ServiceNow ユーザーに付与するには、「IAM (ID およびアクセス管理) ロールにアクセス権を付与する」を参照してください。
2. Amazon S3 バケットを作成してオブジェクトを AWS アカウント内に格納するには、「Amazon S3 バケットの作成」を参照してください。

   これにより、構成を完了するために必要なファイルがホストされます。
3. AWS CloudFormation Stack を作成して、環境内で会話型 IVR 機能を安全かつ反復可能な方法で有効化するのに必要なすべてのインフラストラクチャリソースを記述およびプロビジョニングするために共通言語を提供するには、「Amazon CloudFormation スタックを作成する」を参照してください。

   ServiceNow によって提供されたテンプレートを入力すると、必要な構成が生成されます。
4. 会話型 IVR を設定するための電話番号を要求するには、「電話番号の要求」を参照してください。
5. ソフトフォンを介したエージェントとユーザー間の会話をトランスクリプトとして保存するように ServiceNow インスタンスで Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを構成するには、「Amazon Connect のトランスクリプトのセットアップ」を参照してください。

IAM (ID およびアクセス管理) ロールにアクセス権を付与する

AWS コンソールで Conversational Integration with Amazon Connect を完了するために必要な権限を ServiceNow ユーザーに付与します。

始める前に
必要なロール：admin

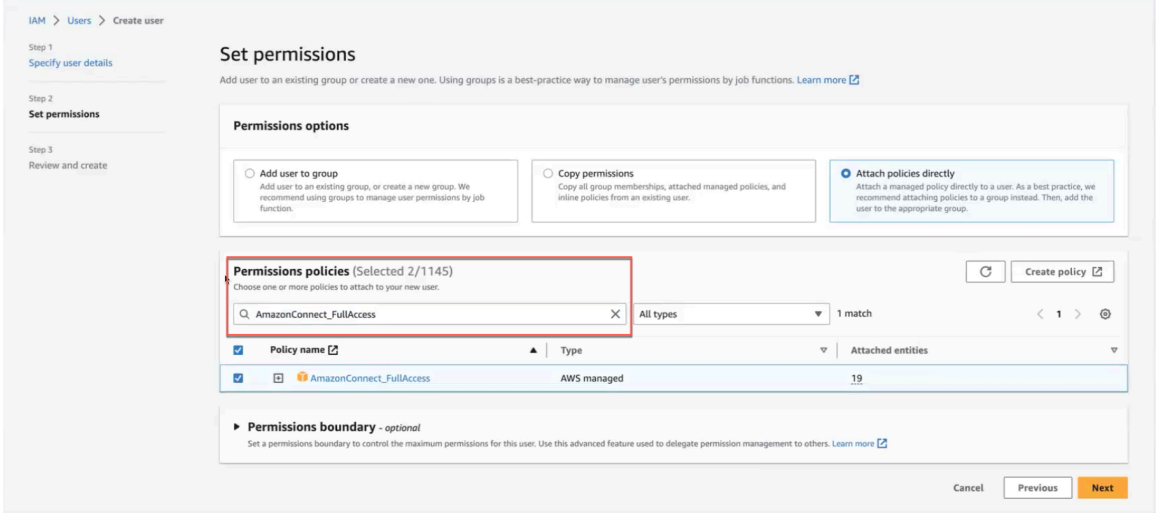
手順

1. AWS (Amazon Web サービス) アカウントにログインし、**IAM** を検索します。
2. [ユーザー] に移動します。
3. [ユーザーを追加] をクリックし、[ユーザー名] を入力して、[次へ] をクリックします。
4. [権限の設定] ページの [権限オプション] で、[ポリシーを直接添付 **(Attach policies directly)**] を選択し、次の権限を選択します。
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[権限ポリシー **(Permissions policies)]** 検索バーで添付ファイルを検索して選択できま



す。

5. 必要なロールを選択したら、[次へ] をクリックします。
6. [ユーザーを作成] をクリックします。

Amazon S3 バケットの作成

AWS アカウント内で会話型 IVR を構成するために必要なファイルを保存する Amazon S3 バケットを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

注:
Amazon S3 バケットを作成する前に、ナレッジベース記事 から Lambda 関数、Lex ボット、HelperLambdaの zip ファイルがダウンロードされていることを確認してください。

Amazon S3 バケットの詳細については、Amazon S3 のドキュメント を参照してください。

手順

1. AWS 管理コンソールにログインします。
2. **[Amazon S3]** に移動し、[バケットを作成] をクリックします。
3. バケット名 (例：sn-ci-cc-amazon-connect-setup) を入力し、メモしておきます。
   このバケット名は、後のステージで CloudFormation スタックを作成する際に使用されます。
4. ドロップダウンで **[AWS** リージョン] を選択し、セットアッププロセス全体でこのリージョンが一貫性を維持するようにします。
5. [バケットを作成] をクリックします。
   インスタンスにある Amazon S3 バケットのリストにリダイレクトされます。
6. 作成したバケットを検索し、バケット名をクリックして開きます。
   バケット名をクリックすると、バケットの [オブジェクト] タブが表示されます。
7. [オブジェクト] タブで、[アップロード] をクリックします。
8. [ファイルを追加] をクリックし、ダウンロードした次のファイルを参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Lambda 関数
- Lex ボット
- HelperLambda
- プロンプト

  注:

  - プロンプトファイルは ServiceNowによって提供されていません。独自のプロンプトファイルを作成し、その名前をメモして、CloudFormation スタックの作成時に名前を指定する必要があります。プロンプト作成の詳細については、「https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html」を参照してください。
  - また、アップロード中にファイルの名前を変更しないようにしてください。

9. アップロードしたすべてのファイルを選択し、[アップロード] を選択します。
   ファイルがアップロードされると、

   「アップロードに成功しました」

   というメッセージが表示されます。

Amazon CloudFormation スタックを作成する

会話型 IVR 機能を有効にするために必要なすべてのインフラストラクチャリソースをプロビジョニングする AWS CloudFormation スタックを作成します。ServiceNow によって提供されたテンプレートを入力すると、必要な構成が生成されます。

始める前に
必要なロール：admin

Amazon CloudFormation スタックを作成する前に、この ナレッジ記事 から Cloud Formation テンプレート (CFT) YAML ファイルをダウンロードし、S3 バケットリージョンと同じリージョンを選択していることを確認してください。

Amazon CloudFormation スタックの作成の詳細については、Amazon CloudFormation のドキュメント を参照してください。

手順

1. Amazon Web Services Console にログインします。
2. 移動先 **CloudFormation** > スタック.
3. [スタックを作成] ドロップダウンをクリックして、[新しいリソースを使用 (標準) **(With new resources (standard))]** を選択します。
4. [スタックを作成 (Create stack form)] フォームの [テンプレートの準備 (Prepare template)] セクションで [テンプレートの準備完了 **(Template is Ready)]** を選択します。
5. [テンプレートリソース] セクションで、[テンプレートファイルのアップロード **(Upload a template file)]** を選択し、ダウンロードした CFT テンプレートを選択し、**[** 次へ] をクリックします。
   [スタックの詳細を指定 (Specify stack details)] ページが表示されます。
6. [スタックの詳細を指定 (Specify stack details)] ページで、スタック名 (例：sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack) を入力し、[パラメーター] セクションで次の詳細を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター

パラメーター	説明	値の例
AWS 構成		
S3 バケット名	IVR セットアッププロセス中に作成した S3 バケットの名前。 S3 バケットには、アップロードする必要があるファイルが含まれている必要があります。このパラメーターにそのバケット名を入力します。	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNowインスタンス構成		
ServiceNow インスタンス	この構成で使用されている ServiceNow インスタンスの URL。必ず https:// を含めてください。	https://[instance-name].service-now.com
ユーザー名	ServiceNow インスタンスで基本認証構成を確立するために使用される ServiceNow ユーザーの名前。 このユーザー名を持つユーザーには、「sn_va_as_service.contact_center_api」ロールが必要です。	該当なし
パスワード	ServiceNow インスタンスで基本認証構成を確立するために使用される ServiceNow ユーザーのパスワード。	該当なし
トークンタイプ	この接続で使用されるトークンのタイプ。 トークンタイプがわからない場合は、[静的] を使用します。	静的/ハッシュ
トークン値	Amazon Connect と ServiceNow の間の接続のセキュアなトークン値。 **注:** 指定したトークンに英数字以外の値が含まれていないことを確認し、後で使用するためにトークン値を保存してください。	rLRU5tyNHVj39MdA
Amazon Connect インスタンス構成 -(既存の Amazon Connect インスタンスがある場合は無視)		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	値の例
Amazon Connect インスタンスのエイリアス	作成される Amazon Connect インスタンスの名前。	該当なし
プロンプトオーディオ S3 ファイルキー	Amazon S3 バケットの作成にアップロードしたプロンプトファイルの名前を入力します。 プロンプトファイルは、顧客がエージェントに接続したときの着信音を含むオーディオファイルです。	該当なし
Amazon Connect インスタンスの管理構成 (オプション)		
ユーザー名	新しく作成された Amazon Connect インスタンスの管理者を作成するための Amazon Connect ユーザー名を指定します。	該当なし
メール	Amazon Connect インスタンスの管理者のメール。	該当なし
名	Amazon Connect インスタンスの管理者であるユーザーの名。	該当なし
姓	Amazon Connect インスタンスの管理者であるユーザーの姓。	該当なし
パスワード	管理者として Amazon Connect インスタンスにログインするためのパスワード。	該当なし

7. [次へ] をクリックします。
8. スタックに指定したパラメーターを確認し、**[AWS CloudFormation** がカスタム名で **IAM** リソースを作成する可能性があることを承認します **(I acknowledge that AWS CloudFormation might create IAM resources with custom names)]**チェックボックスをオンにし、送信します
スタックは、Amazon Connect IVR のセットアップに必要なリソースを作成します。
9. CloudFormation スタックの進捗状況を確認し、プロセスが [CREATE_COMPLETE] ステータスで完了していることを確認します。
Cloud Formation スタックが作成されると、Amazon Connect インスタンスが表示されます。

次のタスク
電話番号の要求。

Amazon Connect 連携の対話型 **IVR** でのローカリゼーションの設定

サポートされている他の言語の仮想エージェントでローカライズを使用するには、会話 IVR でローカライズを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

AWS コンソールと ServiceNow インスタンスの両方で IVR セットアップが完了していることを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. AWS マネジメントコンソールにログインし、 **SN_CI_CC_LexBot** という名前の **Amazon Lex**ボットを開きます。
2. Amazon IVR 連絡先の言語を変更します。

   a. AWS コンソールから Amazon Connect に移動します。

   b. インスタンスページで、Connect インスタンスを開きます。

   c. 左側のナビゲーションバーでルーティングアイコン にカーソルを合わせ、[問い合わせフロー **(Contact flows)]** を選択します。

   d. **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow** を選択します。
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow は、会話 IVR に使用するためにユーザーに出荷されるデフォルトの連絡先です。

   e. 連絡先フローで、[音声を設定 **(Set voice)]** フローをクリックします。

   f. [音声を設定 (Set voice)] ポップアップで、[言語] ドロップダウンから追加した言語を選択し、[言語属性を設定 **(Set language attribute)]** チェックボックスをオンにします。
   英語 (米国) がデフォルトの音声言語であり、英語 (米国) の言語コードが LexBot に送信されます。その後、LexBot は英語 (米国) 言語からインテントを収集します。

      注:
      言語にはさまざまな方言があります。したがって、以前に追加したことのある方言を含む正しい言語を選択していることを確認してください。

   g. [保存] をクリックします。

   h. [公開] をクリックして、新しい言語で連絡先フローを公開します。

[音声を設定] ブロックで言語属性を設定するプロセス全体は、仮想エージェント統合を 1 つの言語で使用する場合にのみ機能します。

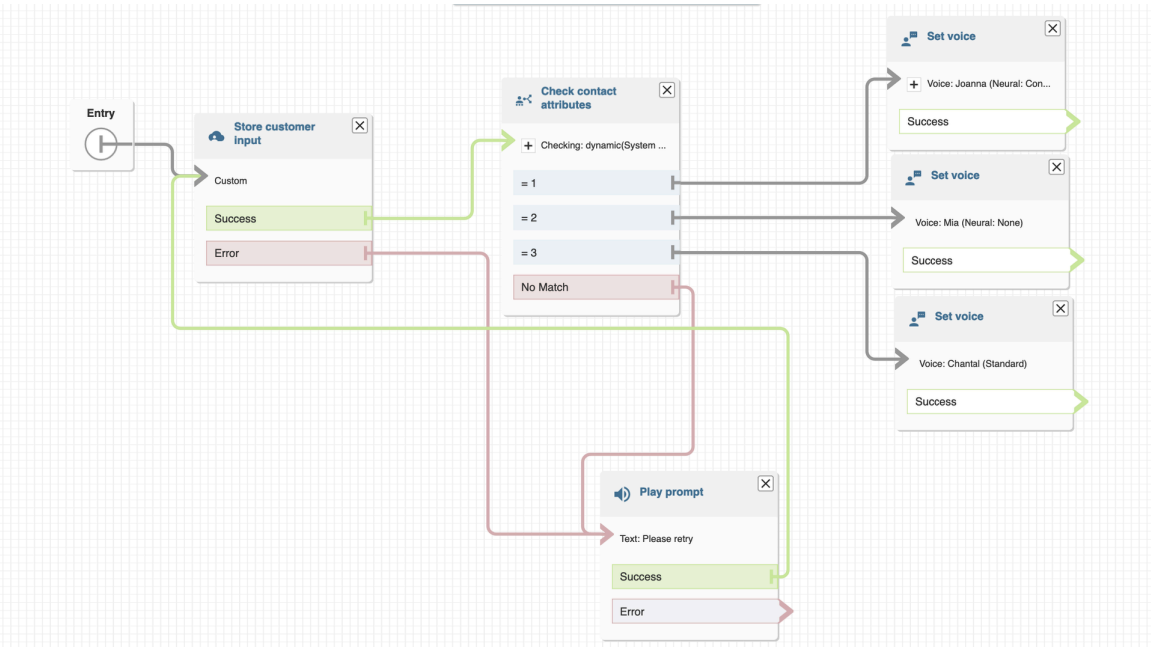
すべての会話で言語を動的に選択する場合は、言語選択肢のリストを手動で追加してユーザーからの入力を取得し、[音声を設定] ブロックを使用して適切な言語コードを設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の画像はフローを示しています。

言語属性を設定するワークフロー



Conversational IVR のキーワードのカスタマイズ

仮想エージェントとの別の言語での会話を向上させるために、デフォルトで提供される IVR 統合固有のキーワードをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

AWS コンソールと ServiceNow インスタンスの両方で IVR セットアップが完了していることを確認してください。

手順

1. AWS 管理コンソールにログインし、**SN_CI_CC_LexBot** という名前の **Amazon Lex**ボットを開きます。
2. デフォルトのキーワードをカスタマイズする場合は、**amz_ivr_keywords** スロットタイプを編集して優先値を指定できます。その方法は次のとおりです。

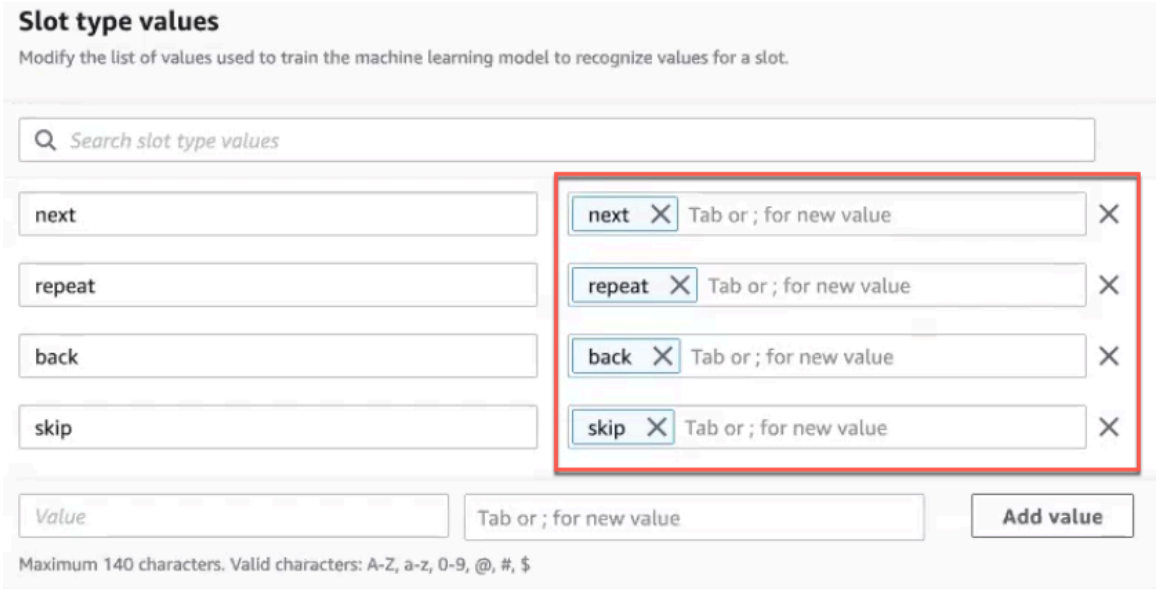
   a. [スロットタイプ] の [会話の構造 (Conversation structure)] セクションで、[スロットタイプを表示 **(View slot types)**] を選択します。

   b. [スロットタイプ] ページで、**[AMZ_IVR_KEYWORDS]** スロットタイプを選択します。
   スロットタイプは、IVR 統合固有のキーワード (**next**、**repeat**、**back**、**skip**) をカスタマイズするために使用されます。これらのキーワードは、仮想エージェントに話しかけて、ページネーションされたオプション/選択肢のリストを移動して、コントロールをスキップするときに使用できます。

> **重要:**
> 右側の列の値のみを編集してください。左側の列の値は、言語に関係なく変更すべきでないため、編集しないでください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、スロットタイプの値 (右側の列) は英語です。右側の値が他方に適していない場合は、それらを同等の適切な値に変更します。この値は、仮想エージェントと会話するときに読み上げられます。



右側の列でスロットタイプの値を編集した場合は、インスタンスで対応するボットメッセージも必ず編集し、それらの変更を反映するようにしてください。詳細については、「会話型 IVR のボットメッセージを管理する」を参照してください。

c. [スロットタイプを保存 **(Save Slot type)]** をクリックし、ページの右上にある [構築] をクリックします。

> **注:**
> 新しい変更を加えるたびに、スロットタイプを構築する必要があります。

言語が正常に構築され、[すべての言語] ページに、カスタマイズした言語に対して [正常に構築されました **(Successfully built)]** ステータスが表示されます。

3. 新しいバージョンのボットを作成して、両方の言語を含めます。

a. 左側のナビゲーションで、[ボットバージョン **(Bot Version)]** を選択します。

b. [バージョン] ページで、右上の [バージョンを作成 **(Create version)]** を選択します。

> **注:**
> 構築された言語のみがバージョンに含まれるため、バージョンを作成する前に、このボットで必要なすべての言語が [正常に構築されました **(Successfully built)]** ステータスであることを確認してください。

c. [バージョンを作成 (Create version)] ページで、バージョンの [説明] を入力し、[作成] をクリックします。
1 つ上の番号を付けたバージョンが自動的に作成されます。たとえば、AWS インスタンスにデフォルトのバージョン 1 しかない場合は、バージョン 2 です。

4. 作成したバージョンを本番エイリアス 1 に関連付けます。

自動翻訳

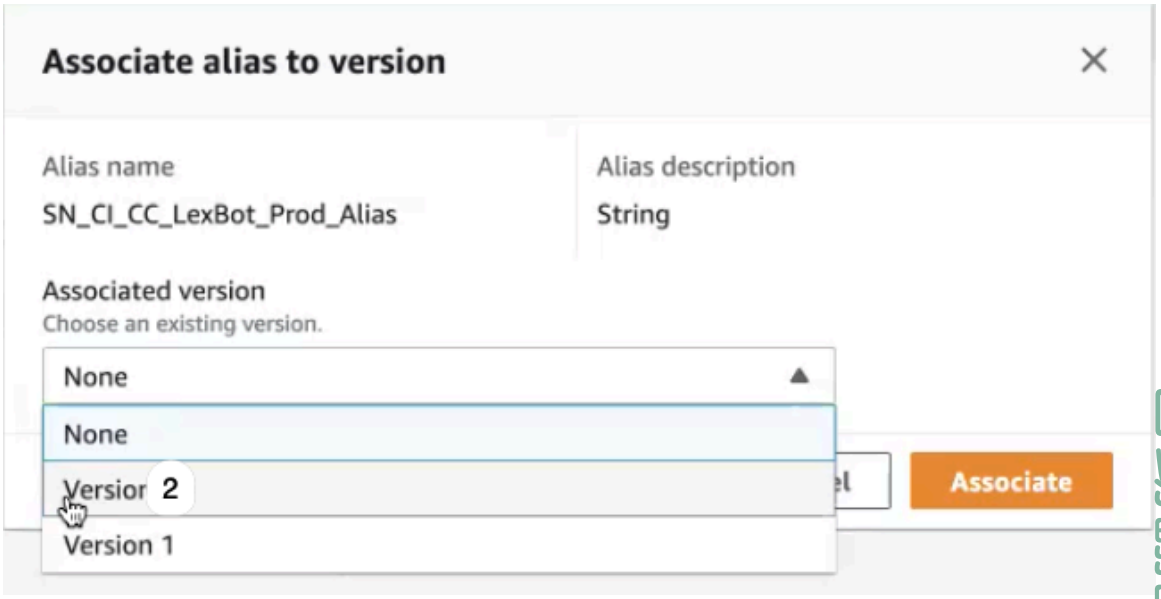
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左ペインで、次に移動します。 展開 > エイリアス をクリックし、新たにセットアップする統合用にバージョン 1 に関連付けられたデフォルトの本番エイリアスである **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** を選択します。

b. [エイリアス] ページで、[バージョンをエイリアスに関連付ける **(Associate version with alias)**] を選択し、カスタマイズする言語用に作成したバージョンを選択します。

> **注:**
> 本番エイリアスが常に最新のバージョン番号を指すようにします。

c. [エイリアスをバージョンに関連付ける (Associate alias to version)] ポップアップで、バージョンを選択し、[関連付け] を選択します。



この時点で、カスタマイズした言語でボットを使用できるようになります。

自動翻訳

電話番号の要求

電話番号を要求して、IVR (音声自動応答) を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. AWS コンソールにログインし、作成した Amazon Connect インスタンスを探します。
2. 管理者として Amazon Connect インスタンスにログインします。
3. 移動先 チャネル > 電話番号 をクリックし 、[番号を要求] をクリックします。
4. [電話番号を要求 (Claim Phone number)] フォームで、フリーダイヤル の国または **DID** (直通社内通話) プリフィックスを選択し、番号を選択します。
5. ナビゲーターの [電話番号] セクションから SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow に電話番号を要求します。
6. [説明] フィールドに任意の説明を入力し、[問い合わせフロー/IVR **(Contact flow / IVR)**] ドロップダウンで [SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow] を選択して、[保存] をクリックします。
   番号が公開されると、顧客が電話をかけて、仮想エージェントとの会話を開始することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 移動先 ルーティング > キュー [**BasicQueue]**を選択します
8. [BasicQueue の編集 (Edit BasicQueue)] ページの [設定] で、[デフォルトの発信者 **ID** 名] の名前を指定します。
9. [発信者 **ID** 番号 **(Outbound caller ID number)]** で、ステップ 4 で要求した電話番号を選択します。
10. [送信ウィスパーフロー **(Outbound whisper flow)]** で **[SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow]** を選択します。
11. [保存] をクリックします。

次のタスク
ServiceNow インスタンス内の発信者の要求を遂行するために、ボットとの自動発信者インタラクションを呼び出します。詳細については、「発信者との自動インタラクション用の連絡先フローの構成」を参照してください。

Amazon Connect のトランスクリプトのセットアップ

ソフトフォンを介したエージェントとユーザー間の会話をトランスクリプトとして保存するように Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

- 音声トランスクリプトは、サードパーティプロバイダーである Amazon Connect によって [sys_cs_message] テーブルに保存されます。
- ユーザーとエージェント間のメッセージは、トランスクリプト API によって取得され、会話に添付されます。また、各メッセージの Amazon からの感情スコアは、ユーザーとエージェントの会話の全体的な感情を推論するために考慮されます。
- Utah から、進行中の電話のテキスト化されたメッセージをリアルタイムで保持する API を使用して、音声のトランスクリプトをリアルタイムで使用できます。メッセージは、以前の会話履歴 (有効な場合) とともに Agent Workspace のチャットパネルに表示され、エージェントが発信者と積極的に会話しているときにエージェントの支援や検索などの機能を活用できるようにします。リアルタイムトランスクリプトにトランスクリプト API を使用する方法の詳細については、「Voice Interaction Resource API」を参照してください。

  現在まで、トランザクションの量、約 500 万の発言/日/顧客に対応できるパフォーマンスを確保しています。

  また、音声通話に関連するすべての詳細を sn_openframe_phone_log テーブルの代わりに標準 CI テーブル (会話テーブルやインタラクションテーブルなど) に保存するようにシステムも更新しました。

手順

1. AWS コンソールで Amazon Connect インスタンスページを開きます。
2. [分析ツール **(Analytics tools)]** ページに移動して、**[Contact Lens** を有効化 **(Enable contact lens)]** をクリックします。
3. [保存] をクリックします。
4. 移動先 データストレージ > 通話録音 をクリックし 、[編集] をクリックします。
5. [通話記録 (Call recordings)] ページで、[通話記録を有効にする **(Enable call recording)]** を選択します。

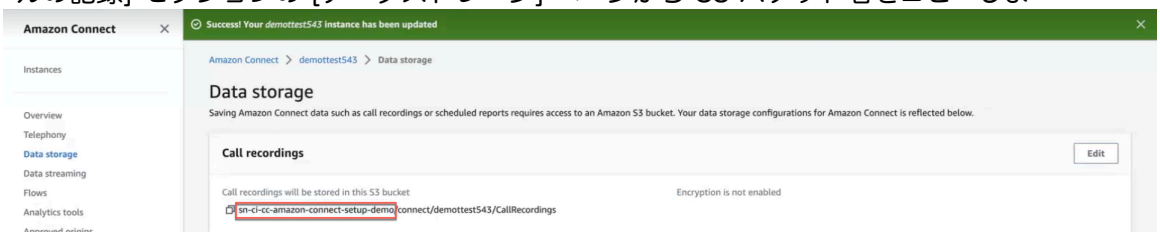
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

通話記録を有効にするには、[新しい **S3** バケットを作成 (推奨)] を選択して新しい S3 バケットを作成するか、 [既存の **S3** バケットを選択] を選択して既存の s3 バケットを使用します。

> **注:**
> この手順では、既存の S3 バケットを使用してトランスクリプトを作成する方法について説明します。

6. ドロップダウンから既存の S3 バケットの [名前] を選択し、[保存] をクリックします。
7. [コールの記録] セクションの [データストレージ] ページから S3 バケット名をコピーします。

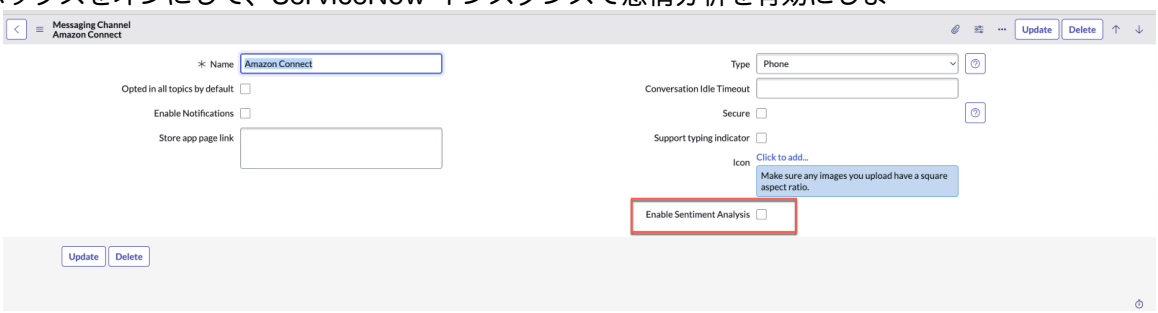


8. 移動先 **AWS Lambda** > 関数 をクリックし、SN_CI_CC_ProcessRequest 関数名を選択します。
9. [トリガーを追加] をクリックし、[ソースを選択] ドロップダウンで **[S3]** を選択します。
10. [バケット] ドロップダウンで、コピーしたバケット名を貼り付けます。
11. 確認チェックボックスをオンにして、[追加] をクリックします。
12. Google 感情分析を設定します。

    a. インスタンスにログイン ServiceNow し、次の場所に移動します。 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.

    b. フィルター基準と検索バーを使用して Sentiment Analysis (com.glide.cs.sentiment) アプリケーションを検索し、[インストール] をクリックします。

    c. Amazon Connect のメッセージングチャネルレコードで [感情分析の有効化] チェックボックスをオンにして、ServiceNow インスタンスで感情分析を有効にします。



    d. Google 感情分析 API の接続を作成します。

    - Google Cloud および Cloud Natural Language API でサービスアカウントを作成します。詳細については、「https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud」を参照してください。
    - JSON ファイルをダウンロードし、JAVA キーストア証明書を作成します。詳細については、「Java KeyStore 証明書の作成」を参照してください。
    - 移動先 フローデザイナー > 接続 > **Google** 感情分析.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- JSON および生成された .jks ファイルを使用して、次のフィールドを設定します。
- [認証トークンを取得 **(Get Auth Token)**] をクリックします。

注:
以前に共有された接続の詳細は、個人の Google サービスアカウントに関連付けられています。新しいアカウントを設定して JSON キーファイルを取得するには、Google ドキュメント を参照してください。

この JSON キーファイルを取得すると、次のコードを使用して .jks ファイルを生成できます。

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成

Amazon Connect サービスプロバイダーを構成して、仮想エージェントと統合し、音声自動応答を使用します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェントの設定] ページで、[音声自動応答 **(IVR)** を構成 **(Configure your interactive voice response (IVR))**] タイルに移動します。

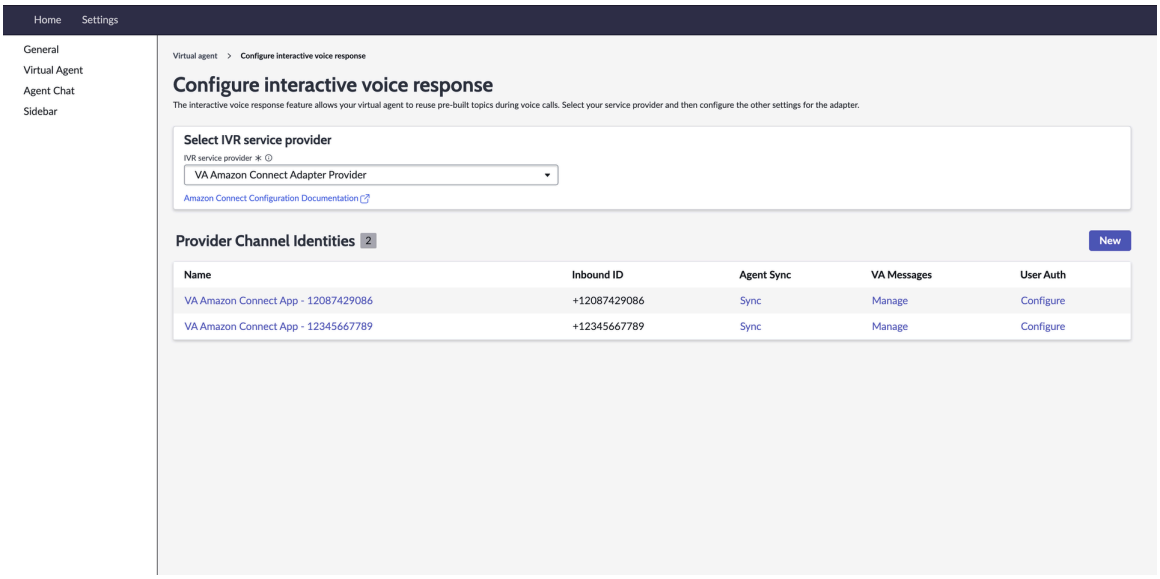
注:
[仮想エージェントの設定] ページの [音声自動応答 **(IVR)** の構成] タイルを表示するには、Omni-Experience Standard Feature Set プラグイン (sn_oe_sfs) が更新されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [構築済みアダプターを構成 (Configure pre-built adapter)] セクションで、**[IVR の設定]** をクリックします。
4. [IVR サービスプロバイダーを選択] ページで、ドロップダウンで IVR サービスプロバイダーとして **[VA Amazon Connect アダプタープロバイダー (VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。

   注:
   VA Amazon Connect アダプタープロバイダーは、Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションのインストール時にデフォルトで使用できます。Amazon Connect アダプターを使用するには、ServiceNow Store から Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリを取得します。

   Conversational IVR with Amazon Connect は複数のサービスプロバイダーアプリケーションをサポートしており、必要に応じて新しいアプリケーションを作成できます。



5. Amazon Connect の設定を完了するには、[プロバイダーチャネル ID] セクションからアプリケーション名を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   AWS コンソールから、以下の Amazon Connect の認証情報をコピーして貼り付けます。

Amazon Connect 情報フォーム

フィールド	説明
識別子タイプ	このプロバイダーチャネル ID の識別子のタイプを示します たとえば、電話番号または ARN を使用して ServiceNow インスタンスで Amazon Connect を設定できます。
電話番号	このプロバイダーチャネル ID に構成されている電話番号

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ [電話番号] フィールドは、[識別子タイプ] ドロップダウンで [電話番号] を選択した場合にのみ使用できます。 ○ Vancouver リリース以降、AWS アカウントから複数の電話番号を使用し、構成ごとにプロバイダー ID チャネルを作成して、複数の連絡先に対応できるようになりました。
インスタンス ARN	AWS コンソールからのインスタンス ARN。
静的/ハッシュトークン	AWS コンソールからの静的トークンまたはハッシュトークン。
トークンタイプ	[静的/ハッシュトークン] フィールドに指定されたトークンの確認。
Connect ログイン URL	AWS コンソールからのログイン URL。

7. [保存] をクリックします。

次のタスク

- エージェントの同期およびライブエージェント転送の設定
- 会話型 IVR のユーザー認証の構成
- 会話型 IVR のボットメッセージを管理する

ServiceNow インスタンスにユーザーのソフト **PIN** とデバイスを登録する

ServiceNow インスタンスにユーザーのソフト PIN とデバイスを登録して、コールバック認証を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。

2. ソフト PIN とデバイスを認証する必要があるユーザーの代理操作を行います。

3. 移動先 **Password Reset** > 登録.

4. [Amazon Connect の SoftPIN 検証] タブで、**[SoftPIN** を入力] フィールドに SoftPIN を入力し、[送信] をクリックします。

5. [Amazon Connect の SMS 検証 (SMS Verification for Amazon Connect)] タブで、ユーザーデバイスを許可します。

a. [デバイスを選択] を選択します。

b. フォームで、詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SMS デバイスポップアップを追加する

フィールド	説明
デバイス名	認証するデバイスの名前。
電話番号	認証するユーザーの電話番号。
サービス プロバイダー	デバイスを認証するサービスプロバイダーの名前。

c. [送信] をクリックします。

次のタスク
電話番号を追加した後、デバイスを検証します。OTP がユーザーの電話番号に送信されます。

VA IVR 用 **Amazon Connect** スポークのセットアップ

会話型 IVR 用 Amazon Connect スポークを設定して、ServiceNow インスタンスを Amazon Connect と統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

Amazon Connect 連携の対話型 IVR 用 Amazon Connect スポークを設定するには、「Amazon Connect スポークのセットアップ」を参照してください。

エージェントの同期およびライブエージェント転送の設定

Amazon Connect のインストールと設定が完了したら、エージェントを同期してライブ転送を有効にする必要があります。Amazon Connect に保存されているエージェントを ServiceNow エージェントと同期できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[構築済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR** を設定 **(Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] ドロップダウンで **[VA Amazon Connect** アダプタプロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、エージェントを同期する ID プロバイダーを選択します。
5. [Amazon Connect 情報 (Amazon Connect information)] フォームの [コールセンターエージェントを同期 (Sync your call center agents)] タイルで、[エージェントを同期] をクリックします。
6. 次のロールをエージェントに追加して、ServiceNow インスタンスと Amazon Connect アカウントと同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_va_as_service.contact_center_api
- awa_agent
- interaction_agent
- agent_workspace_user
- sn_openframe_user
- awa_integration_user

次に移動して、ライブエージェント転送を処理する必要がある各ユーザーをエージェント電話グループに追加します。 システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.

7. ServiceNow インスタンスのフィルターナビゲーションバーで、「awa_presence_state.list」と入力して在席状況テーブルを検索します。
8. [利用可能 **(Available)]** ステータスを開き、電話サービスチャネルを [利用可能] フィールドから選択したフィールドに移し、[更新] をクリックします。
同期されたユーザーとしてログインして、エージェントが Agent Workspace で利用可能であることを確認し、同じ ServiceNow ユーザーで Amazon Connect インスタンスにログインして検証します。

会話型 **IVR** のユーザー認証の構成

音声アシスト機能 を使用して、エンドユーザーがログインしている ServiceNow ユーザーであることを認証する方法の認証レベルを設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 仮想エージェント.
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[構築済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR** を設定 **(Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] セクションで **[VA Amazon Connect** アダプタプロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、ユーザー認証を編集する ID プロバイダーを選択します。
5. [Amazon Connect 情報 (Amazon Connect information)] フォームの [ユーザー認証を構成 (Configure user authentication)] タイルで、[認証を構成 **(Configure authentication)]** をクリックします。
6. [ユーザー認証方法のセットアップ (User authentication method setup)] フォームで、[認証の有効化 **(Enable authentication)]** トグルスイッチを右にスワイプします。

   注:
   ServiceNow インスタンスのアプリケーションスコープが Amazon Connect 連携の対話型 IVR アプリケーションに設定されていることを確認してから、[ユーザー認証方法のセットアップ (User authentication method setup)] フォームを編集します。

7. [認証スタイル **(Authentication style)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 電話：顧客の電話番号。

  注:
  ユーザーがログインするには、[sys_user] プロファイルの [勤務先電話] フィールドのレコードと一致する着信電話番号のみが必要です。

- 電話 + ソフト **PIN**：認証のために事前設定されたソフト PIN が必要な顧客の電話番号。

  注:
  電話番号が一致するだけでなく、エンドユーザーが顧客の ServiceNow レコードに登録されている個人のソフト PIN を識別する必要もあります。

- 電話 + ソフト **PIN** + **MFA**：顧客の電話番号。ソフト PIN が必要であり、MFA (マルチファクター認証) によりセキュリティが強化されます。

  注:
  MFA を使用してエンドユーザー認証を持ち、電話番号が一致するだけでなく、エンドユーザーが顧客の ServiceNow レコードに登録されているユーザーの個人のソフト PIN を識別する必要もあります。

ソフト PIN または MFA を使用してエンドユーザーを設定するには、「ユーザーを自動登録する Password Reset プロセスを構成する」を参照してください。

8. 選択した認証スタイルに従って認証の詳細を入力します。
   - 検証の質問：任意の検証の質問を追加します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN でのみ使用できます。

   - 検証 **PIN** の長さ：ソフト PIN の長さを設定します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN でのみ使用できます。

   - ワンタイムパスワードの長さ：ワンタイムパスワードの長さを設定します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN および 電話 + ソフト PIN + MFA でのみ使用できます。

   - ワンタイムパスワードの有効期限：パスワードの有効期限を設定します。

     注:
     このオプションは、電話 + ソフト PIN および 電話 + ソフト PIN + MFA でのみ使用できます。

   値またはメッセージを変更すると、Password Reset 検証レコードのレコードが更新されます。詳細については、「ユーザーを自動登録する Password Reset プロセスを構成する」を参照してください。

9. [保存] をクリックします。

会話型 **IVR** のボットメッセージを管理する

カスタムメッセージを編集して、会話が Conversational IVR 用に最適化されるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

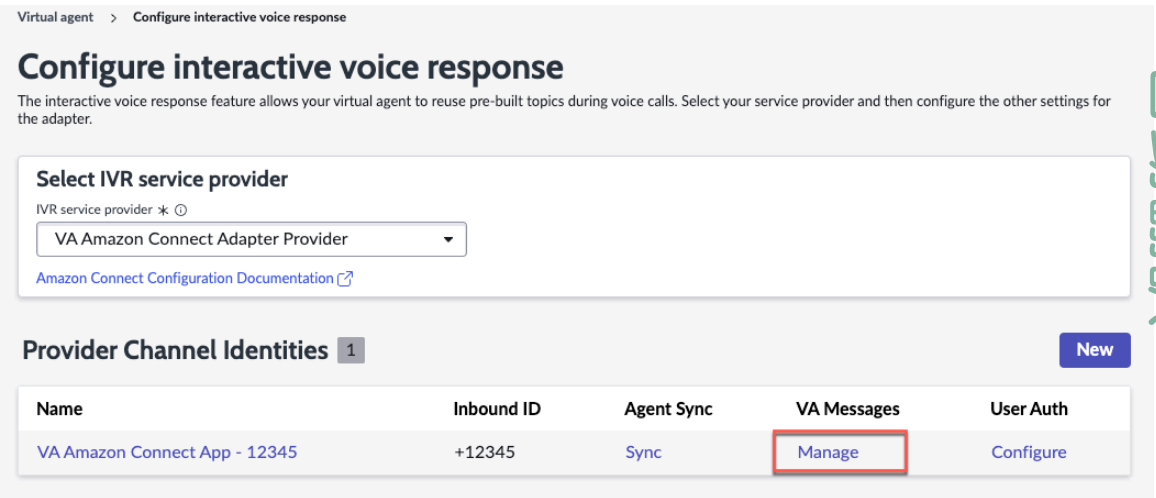
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 をクリックし、[チャット設定] タブから [仮想エージェント] を選択します。
2. [仮想エージェント設定] ページで、[音声自動応答 (IVR) を設定 (Configure your interactive voice response (IVR))] セクションに移動し、[構築済みアダプタを構成 (Configure pre-built adapter)] で **[IVR を設定 (Configure IVR)]** をクリックします。
3. [音声自動応答を設定 (Configure interactive voice response)] ページで、[IVR サービスプロバイダーを選択 (Select IVR service provider)] セクションで **[VA Amazon Connect** アダプタープロバイダー **(VA Amazon Connect Adapter Provider)]** を選択します。
4. [プロバイダーチャネル ID] で、カスタムメッセージを編集する ID プロバイダーを選択します。
5. [仮想エージェントメッセージのレビューと編集] セクションで、**[VA** メッセージのレビュー] をクリックします。

   さらに、ID プロバイダーに対して [VA メッセージ] 列の [管理] ボタンを選択することもできます。

Conversational IVR のカスタムメッセージを管理する



6. [カスタム仮想エージェントメッセージ] ページで、更新するカスタムメッセージを選択します。
7. メッセージの [値] を編集し、[更新] をクリックします。

会話型 **IVR** でサポートされていない仮想エージェント機能

Amazon Connect 連携の対話型 IVR でサポートされていない仮想エージェント機能を参照してください。

サポートされていない機能

チャットサーベイ：Amazon Connect 連携の対話型 IVR はサーベイをサポートしていますが、サーベイサマリーカードのコンテンツを読み込むことはできません。これは、IVR が現在サポートしていないカードタイプコントロールです。

Conversational IVR でサーベイを効果的に使用するには、IVR 会話に適用可能なサーベイを作成または設定するときに、[サマリーを表示] チェックボックスをオフにする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational Integration with Alexa

ServiceNow® Conversational Integration with Alexa により、ServiceNow® 仮想エージェントが仮想エージェントトピックを使用して Amazon Alexa 音声インターフェイスで要求者とやり取りできます。Conversational Integration with Alexa は仮想エージェントチャットボットとのやりとりにカスタム会話型チャット統合フレームワークを使用します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

ユーザーが、Conversational Integration with Alexa アプリケーションを使用して仮想エージェントとの Alexa 音声チャット会話を開始できるようにします。このアプリケーションは、会社の Alexa アカウントを使用して、要求者を仮想エージェントに接続します。会社の Amazon アカウントを使用して、Alexa スキルに名前を付けて管理できます。またエンドユーザーが各自のアカウントを ServiceNow インスタンスにリンクできるようにします。トピックを変更せずに、仮想エージェントが音声で話しかける方法をカスタマイズすることもできます。

> **注:**
> Conversational Integration with Alexa では、Alexa 対応のスクリーンベースのデバイスとスクリーンのないデバイスの両方がサポートされています。

Conversational Integration with Alexa アプリケーションで開始するには、「Conversational Integration with Alexa の構成」を参照してください。

Conversational Integration with Alexa の構成

ユーザーが仮想エージェントとやり取りできるようにするため、Conversational Integration with Alexa アプリケーションをインストールして設定します。

Conversational Integration with Alexa を構成して、Alexa 音声インターフェイスを介して仮想エージェントとやり取りできるようにします。

1. Conversational Integration with Alexa をインストールするには、「Conversational Integration with Alexa のインストール」を参照してください。
2. Conversational Integration with Alexa を設定するには、「Conversational Integration with Alexa のセットアップ」を参照してください。
3. Alexa での最適な音声チャットエクスペリエンスを実現するために仮想エージェントの設定を変更するには、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

Conversational Integration with Alexa のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Conversational Integration with Alexa アプリケーション® (sn.va.alexa) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 必要なロール：external_app_install_admin、va_admin、または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
次のアプリケーションが Conversational Integration with Alexa とともにインストールされます。

会話型カスタムチャット統合 (com.glide.cs.custom.adapter)

会話型インターフェイスで 仮想エージェント アプリケーションを有効にするためのカスタムチャット統合フレームワークとスクリプト可能な API を提供します。

詳細については、「会話型カスタムチャット統合」を参照してください。

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

ServiceNow 統合ハブ のアクションとフローの実行を有効にします。

手順

1. すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Conversational Integration with Alexa アプリケーション (sn_va_alexa) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされる予定である場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Conversational Integration with Alexa をインストールする前にインストールする必要があります。
4. [インストール] をクリックします。

Conversational Integration with Alexa のセットアップ

顧客をボットとの会話に参加させることができるように、Conversational Integration with Alexa アプリケーションを設定します。

始める前に

- 次の製品およびアプリケーションの有効な ServiceNow エンタイトルメントを取得します。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Alexa

  詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- ServiceNow インスタンスに次のアプリケーションをインストールします。
  - 統合ハブ
  - Conversational Integration with Alexa
- Alexa の設定を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Amazon 開発者アカウントを作成します。

   詳細については、 Alexa ドキュメント .

2. Alexa スキルの作成.

   詳細については、 Alexa ドキュメント .

3. Alexa スキルモデルの構築.

   詳細については、 Alexa ドキュメント .

4. Alexa スキルを構成します。

   詳細については、「Alexa スキルの構成」を参照してください。

   。

5. 開発者コンソールでの Alexa スキルのテスト.

   詳細については、 Alexa ドキュメント .

6. Alexa とのアカウントのリンク.

   詳細については、 Alexa ドキュメント .

必要なロール：external_app_install_admin、va_admin、または admin

手順

1. プロバイダーチャネル ID レコードを Alexa アカウントに関連付けます。
   詳細については、「Alexa のプロバイダーチャネル ID レコードの作成」を参照してください。
2. 着信メッセージレコードをメッセージ認証レコードに関連付けます。
   詳細については、「Alexa のメッセージ認証の設定」を参照してください。

Alexa スキルの作成

Alexa 開発者コンソールを使用して、Alexa でホストされるスキルを作成します。Alexa スキルを作成すると、Alexa アプリの使用に向けて準備する際に役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [スキルを作成 **(Create Skill)]** をクリックします。
3. [スキル名 **(Skill name)]** フィールドにスキル名を入力します。
4. [デフォルト言語 (Default language)] リストから、スキルを追加するデフォルト言語を選択します。
5. [スキルを追加するモデルを選択 (Choose a model to add your skill)] で、[カスタム] を選択します。
6. [スキルのバックエンドリソースをホスティングする方法を選択 (Choose a method to host your skill's backend resources)] で、**[Alexa-Hosted (Node.js)]** を選択します。
7. [スキルを作成 **(Create skill)]** をクリックします。
8. スキルを追加するため、[新規作成 **(Start from Scratch)]** テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [テンプレートで続ける **(Continue with Template)**] をクリックします。

   注:
   Alexa でホストされるスキルの作成には数分かかります。

10. スキルで、次に移動します。 インタラクションモデル > インテント > **JSON** エディター.
11. **JSON** エディターを次の JSON スクリプトに置き換えます。

```
{
   "interactionModel": {
      "languageModel": {
         "invocationName": "now agent",
         "intents": [
            {
               "name": "AMAZON.CancelIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "AMAZON.HelpIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "AMAZON.StopIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
               "samples": []
            },
            {
               "name": "EverythingIntent",
               "slots": [
                  {
                     "name": "EverythingSlot",
                     "type": "Bag_of_words"
                  }
               ],
               "samples": [
                  "{EverythingSlot}"
               ]
            }
         ],
         "types": [
            {
               "name": "Bag_of_words",
               "values": [
                  {
                     "name": {
                        "value": "value: Hello world"
                     }
                  },
                  {
                     "name": {
                        "value": "name: bag_of_words"
                     }
                  }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            ]
          }
        ]
      }
    }
}
```

12. [モデルを保存 **(Save Model)]**をクリックします。
13. 移動先 発動 > スキル発動名.
14. [スキルの呼び出し名 **(Skill Invocation Name)]** フィールドに、スキルの発動名を入力します。

    注:
    スキル名は、Alexa デバイスでスキルを呼び出すために使用する名前です。

    例：`<ask <スキル名>.`

15. [インターフェイス **(Interfaces)]** に移動し、**[Alexa Presentation Language]** を有効にします。

    注:
    このオプションでは、Alexa で使用するすべてのスクリーンデバイスが有効になります。

16. [インターフェイスを保存 **(Save Interfaces)]** をクリックします。

Alexa スキルの構成

ServiceNow インスタンスに話しかけるように Alexa スキルを構成します。

始める前に

注:
Alexa アカウントと ServiceNow インスタンスのリンクはオプションであり、public ロールが付与されている 仮想エージェント トピックのみにゲストユーザーアクセス権でアクセスできます。

必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [コード **(Code)]** タブをクリックします。
3. [コードをインポート **(Import Code)]** をクリックします。

   注:
   ServiceNow Store の Conversational Integration with Alexa アプリケーションの [サポートドキュメント (Supporting Documents)] セクションからダウンロードした lambda_buntion_sn_va_alexa.zip ファイルを見つけ、[インポート] をクリックします。

4. [*endpoint*] フィールドで、ホスト名を、Alexa ストアアプリがインストールされている ServiceNow インスタンス URL のホスト名に置き換えます。

   エンドポイントの例：`xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message`。

5. *secretkey* フィールドで、`<Provide secret key>` をトークン (静的またはハッシュベース) に置き換えます。

   認証タイプに応じて次のトークンを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ハッシュベースのトークン

  ハッシュベースの認証を使用している場合は、ServiceNow インスタンスの設定時に指定したハッシュトークンを入力します。

```
`"var security = <Token>
        "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
        'X-Voice-Type': 'hash',
        'X-Voice-Token': genratedHash,"
```

  注:
  デフォルトではハッシュベースの認証が指定されます。

- 静的トークン

  静的認証を使用している場合は、静的トークンを指定します。

```
`"var security = <Token>
        'X-Voice-Type': 'static',
        `'X-Voice-Token': <Token>,`
```

6. [展開] をクリックします。

Alexa スキルモデルの構築

Alexa 開発者コンソールで、Alexa でホストされるスキルを構築します。保存された Alexa スキルモデルを構築すると、テストのためにスキルを準備する上で役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. 構築するスキルを選択します。

   注:
   スキルを選択すると、Alexa 開発者コンソールが表示されます。

3. [構築 **(Build)**] タブをクリックします。
4. スキルビルダーのチェックリストで、[モデルの構築 **(Build Model)**] をクリックします。

   注:
   モデルの構築には数分かかります。

   構築成功のメッセージが表示されます。構築のトレーニング中にサンプル発話をテストできます。

Alexa スキル ID の取得

スキルを構成したら、Alexa 開発者コンソールから Alexa スキル ID を取得します。スキル ID は、アプリケーションの Alexa 識別子です。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
   スキル ID を取得するには 2 つの方法があります。
   a. Alexa 開発者コンソール：
      i. [スキル **(Your Skill)]** タブをクリックします。
      ii. コピーするスキル ID のスキル名に移動します。
      iii. スキル名の下にある [スキル **ID** をコピー **(Copy Skill ID)]** をクリックします。
   b. Alexa 開発者コンソールの左側の [カスタム (Custom)] ナビゲーターペイン：
      i. [スキル **(Your Skills)]** タブからスキルを選択します。
      ii. 移動先 資産 > エンドポイント カスタムナビゲーターペインにあります
      iii. [AWS Lambda の ARN (AWS Lambda ARN)] セクションで、[クリップボードにコピー **(Copy to Clipboard)]** をクリックします。
2. ServiceNow インスタンスのプロバイダーチャネル ID レコードで、コピーしたスキル ID を [受信 **ID (Inbound ID)]**フィールドに貼り付けます。
3. [更新] をクリックします。

開発者コンソールでの **Alexa** スキルのテスト

インストールが完了し、スキルがビルドされたら、Alexa Simulator と開発者アカウントを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> Conversational Integration with Alexa アプリケーションはゲストユーザーに対して機能します。アカウントのリンクが行われていない場合でも、すべての公開済み仮想エージェントトピック (セットアップトピックまたはトピックブロック) が表示されます。通常のトピックの場合は、[トピックのプロパティ] ページの [追加チャネルサポート] フィールドで Alexa チャネルを指定する必要があります。仮想エージェントトピックにチャネルサポートを追加する方法の詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Amazon 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. [テスト **(Test)]** タブをクリックします。
3. Alexa Simulator で、スキルの発動名を入力または読み上げます。

   例：`仮想エージェントに今すぐ質問。`

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

Alexa モバイルアプリでのスキルのテスト

Alexa モバイルアプリを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 開発者コンソールへのログインに使用したメールアドレスを使用して、Alexa モバイルアプリケーションにログインします。
2. スキルの発動名を読み上げます。

   例： alexa now virtual agent。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

Alexa Echo または **Echo Show** スクリーンデバイスでのスキルのテスト

Alexa Echo または Echo Show スクリーンデバイスを使用して Alexa スキルをテストします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Alexa Echo または Echo Show へのログインに使用したメールアドレスを使用して、モバイルアプリケーションにログインします。
2. スキルの発動名を読み上げるか、タッチスクリーンオプションを使用してリストオプションを選択します。

   例： alexa now virtual agent。

   Alexa は仮想エージェントに応答し、挨拶メッセージを返します。

サポートされている **Alexa** インテント

Alexa とのカスタムチャット統合で適切な応答を得るには、Conversational Integration with Alexa でサポートされている Alexa インテントを使用します。

サポートされているカスタムインテント

カスタムインテント

インテント	発言	言語理解
AMAZON.YesIntent	はい、ええ	「はい」というメッセージを送信します
AMAZON.NoIntent	いいえ、いいや	「いいえ」というメッセージを送信します
AMAZON.HelpIntent	ヘルプ、どうすればいいの、使い方を教えて	ヘルプメッセージが表示されます。
AMAZON.PauseIntent	一時停止	会話の終了、Alexa セッションの終了
AMAZON.StopIntent	とめて、ストップ、中止して	会話の終了、Alexa セッションの終了
AMAZON.CancelIntent	キャンセル、取り消し、やめて	会話の終了、Alexa セッションの終了

Alexa のプロバイダーチャネル **ID** レコードの作成

Alexa アカウントに接続するプロバイダーチャネル ID レコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：va_admin または admin

手順

1. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[プロバイダーチャネル **ID]** フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダーの名前。
プロバイダー	作成したプロバイダーチャネル。 プロバイダーチャネルとして **[VA Alexa アダプタープロバイダー (VA Alexa Adapter Provider)]** を選択します。 **注:** このプロバイダーは、Conversational Integration with Alexa プラグイン (sn_va_alexa) がインストールされている場合に利用できます。
デフォルトポータル	マッピングで使用されるデフォルトポータル。
簡単な説明	チャネル識別子の簡単な説明。 セキュリティ上の理由から、仮想エージェントは、会話の添付ファイルの URL が、ここに指定されている信頼できるドメインのものであることを確認します。信頼できるドメインの URL ではない場合、仮想エージェントは添付ファイルをアップロードしません。 仮想エージェントがドメインを信頼しなかったために添付ファイルのアップロードが失敗した場合、仮想エージェントは、添付ファイルのアップロードの失敗をエンドユーザーに通知しません。
メッセージ認証	チャネル識別子のメッセージ認証。 次のオプションからメッセージ認証タイプを選択します。 ○ ServiceNow 仮想エージェント Alexa アプリ - 静的 (ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static) ○ ServiceNow 仮想エージェント Alexa アプリ - ハッシュ (ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)
受信 ID	ボットの識別子。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドには、Amazon 開発者コンソールからコピーした Alexa スキル ID を入力します。 例：amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX。

4. [送信] をクリックします。

Alexa のメッセージ認証の設定

ServiceNow インスタンスでトークンを定義して、Alexa アカウントでメッセージ認証を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのナビゲーションフィルターに「message_auth.list」と入力し、[新規] をクリックします。
2. Alexa のメッセージ認証タイプを選択し、レコードを開きます。

   ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証タイプが提供されます。

   - **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** 静的 **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static)**
   - **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** ハッシュ **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)**
3. フォームのフィールドに入力します。

   [メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証 [message auth] テーブル内のレコードの名前。 例：**[ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** ハッシュ **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Hash)]** または **[ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリ **-** 静的 **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App - Static)]**
プロバイダー	認証トークンのプロバイダー。「Alexa」と入力します。
着信メッセージの検証	着信ハッシュメッセージまたは静的メッセージ用に作成したハッシュメッセージの検証レコードまたは静的メッセージの検証レコードの名前。 選択した認証タイプに基づいて、着信メッセージの検証オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証トークンが提供されます。 ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリの静的トークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Static Token)** ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリのハッシュトークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Hash Token)**
送信メッセージの作成	[トークン検証] フォームで指定された名前 (このトークンでユーザーの代わりにプロバイダーとやり取りします)。 選択した認証タイプに基づいて、送信メッセージオプションを選択します。 ServiceNow インスタンスでは、デフォルトで次の認証トークンが提供されます。 ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリの静的トークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Static Token)** ○ **ServiceNow** 仮想エージェント **Alexa** アプリのハッシュトークン **(ServiceNow Virtual Agent Alexa App Hash Token)** **注:** Alexa では送信メッセージの検証は必要ありません。ただしこれは必須フィールドであるため、着信メッセージの検証に指定されているものと同じオプションを選択してください。
送信サービスのトークン	認定送信サービスのトークン。 着信メッセージの検証レコードに移動し、Alexa セットアップから送信サービストークンを取得し、それを [送信サービストークン **(Outbound service token)]** フィールドに入力します。

4. [更新] をクリックします。

Alexa とのアカウントのリンク

カスタムスキルから情報を取得するには、Alexa アカウントを ServiceNow インスタンスにリンクします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Alexa アカウントと ServiceNow® インスタンスのリンク

1. Alexa アカウントにリンクするように ServiceNow インスタンスを構成します。

   詳細については、「Create an OAuth API endpoint for external clients (外部クライアント用の OAuth API エンドポイントの作成)」を参照してください。

2. Alexa アカウントでアカウントのリンクを構成するには、「Alexa アカウントの構成」を参照してください。
3. macOS ターミナルを使用して Alexa イベントを ServiceNow インスタンスにリンクするには、「macOS ターミナルを使用した Alexa イベントのリンク」を参照してください。
4. Alexa アプリを使用して ServiceNow インスタンスを Alexa アカウントにリンクするには、「Alexa アプリを使用したアカウントのリンク」を参照してください。

Alexa アカウントの構成

ServiceNow インスタンスにリンクするように Alexa アカウントを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Alexa 開発者アカウントで Alexa 開発者コンソールにログインします。
2. に移動します。 ビルド > モデル > アカウントのリンク.
3. [アカウントリンク (Account Linking)] フォームで、[ユーザーがアカウントや既存アカウントへのリンクを作成することを許可しますか？ **(Do you allow users to create an account or link to an existing account with you?)]** トグルスイッチを右にスワイプします。
4. フォームの [設定 (Settings)] セクションで、[ユーザーに対してモバイルアプリケーションを使用した認証を許可する **(Allow users to authenticate using your mobile application)]** トグルスイッチを右にスワイプします。
5. フォームの [セキュリティプロバイダー情報 (Security Provider Information)] セクションで、**[Auth Code Grant]** をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[Auth Code Grant] フォーム

フィールド	説明
ユーザーの Web 認証 URI (Your Web Authorization URI)	Web アクセスを許可する URI。 例：https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_auth.do。 **注:** Alexa のインスタンス名は voice です。
iOS アプリ認証 URI (Your iOS App Authorization URI)	iOS アプリを許可する URI。 値として `許可` を指定します。
Android アプリ認証 URI (Your Android App Authorization URI)	Android アプリを許可する URI。 値として `許可` を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アクセストークンの URI (Access Token URI)	API 要求へのアクセスを許可する URI。 例 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_token.do **注:** Alexa のインスタンス名は voice です。
ユーザーのクライアント ID (Your Client ID)	アクセストークンを要求するクライアントアプリケーションに対して自動的に生成される一意の ID。 **注:** 外部クライアントの OAuth API エンドポイントの作成時に生成されたクライアント ID を指定します。
ユーザーのシークレット (Your Secret)	インスタンスと OAuth アプリケーションが互いに通信を許可するために使用する共有シークレット文字列。

7. [保存] をクリックします。
8. [Auth Code Grant] セクションの **[Alexa のリダイレクト先の URL (Alexa Redirect URLs)]** フィールドから、いずれかの URL をコピーします。

   注:
   コピーした URL を、ServiceNow インスタンスで作成された OAuth API レコードの [リダイレクト URL (Redirect URL)] フィールドに挿入します。

   1 つの URL で問題が発生した場合は、次に利用可能な URL を試し、有効な URL を選択してください。

9. [保存] をクリックします。

macOS ターミナルを使用した Alexa イベントのリンク

macOS ターミナルを使用して Alexa イベントをリンクし、ServiceNow インスタンスと Alexa アカウントのリンクプロセスを完了します。

始める前に

注:
Alexa 開発者コンソールからスキルのスキル ID をコピーします。スキル ID は、sys_cs_provider_application レコードで使用されている受信 ID と同じものです。

必要なロール：admin

手順

1. macOS でターミナルを開きます。
2. `npm install -g ask-cli` コマンドを実行します。
   このコマンドを実行すると、Alexa コマンドラインインターフェイスがまだインストールされていない場合に、このインターフェイスがマシンにインストールされます。
3. `ask configure` コマンドを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. プロンプトが表示されたら、Amazon 開発者アカウントの資格情報を使用してログインします。

   注:
   [Alexa スキルをホストするために **AWS** アカウントをリンクしますか？ **(Do you want to link your AWS account in order to host your Alexa skills?)]** という質問が表示されたら、[いいえ **(No)]** を選択します。

5. マニフェストファイルをダウンロードするには、*ask smapi get-skill-manifest -s {<スキル ID を指定>} > skill.json* コマンドを実行します。
6. *skill.json* ファイルを編集するには、マニフェストオブジェクト内に次の JSON スクリプトを追加します。

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
      }
    ]
  },
```

   注:
   必ず Lambda ID を使用して URL エンドポイントを編集してください。*skill.json* ファイルからエンドポイントの 1 つをコピーして、Lambda ID で置き換えることができます。コンソールから Alexa フェッチすることもできます ビルド > エンドポイント.

7. 更新後のマニフェストファイルをアップロードするには、*ask smapi update-skill-manifest -s {<スキル ID を指定>} --manifest "$(cat skill.json)* コマンドを実行します。

タスクの結果
Alexa アカウントが ServiceNow インスタンスにリンクされました。

Alexa アカウントが ServiceNow インスタンスにリンクされました。

Alexa アプリを使用したアカウントのリンク

Alexa モバイルアプリケーションを使用して ServiceNow アカウントをリンクします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Android または iOS デバイスに Alexa アプリをダウンロードします。
2. Amazon 開発者アカウントに使用したものと同じメールアドレスでログインします。
3. アプリの右下の領域で、[その他 **(More)**] をクリックします。
4. [スキルとゲーム **(Skills & Games)**] を選択します。
5. [スキル **(Your Skills)**] タブを選択します。
6. [開発 **(Dev)**] をクリックします。
7. 作成したスキルを選択します。
8. [スキルを有効にする **(enable skill)**] ボタンが表示されない場合は、[スキルを無効にする **(Disable Skill)**] をクリックします。
9. [有効化] をクリックします。
10. インスタンスのいずれかのユーザーの ServiceNow® インスタンス資格情報でログインします。アカウントがリンクされていることがわかります。

> **注:**
> provider_user_map レコードにユーザーレコードを挿入して、アカウントのリンクを完了します。

最適な **Alexa** 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整

Alexaとの最適な音声チャットエクスペリエンスを実現するため、仮想エージェントデザイナーでの仮想エージェントの設定とトピックを調整します。

- 仮想エージェントデザイナーは、仮想エージェントとユーザー間の会話の詳細計画であるトピックを作成および管理するためのダイアグラムツールです。詳細については、「仮想エージェントデザイナーを始めましょう」を参照してください。

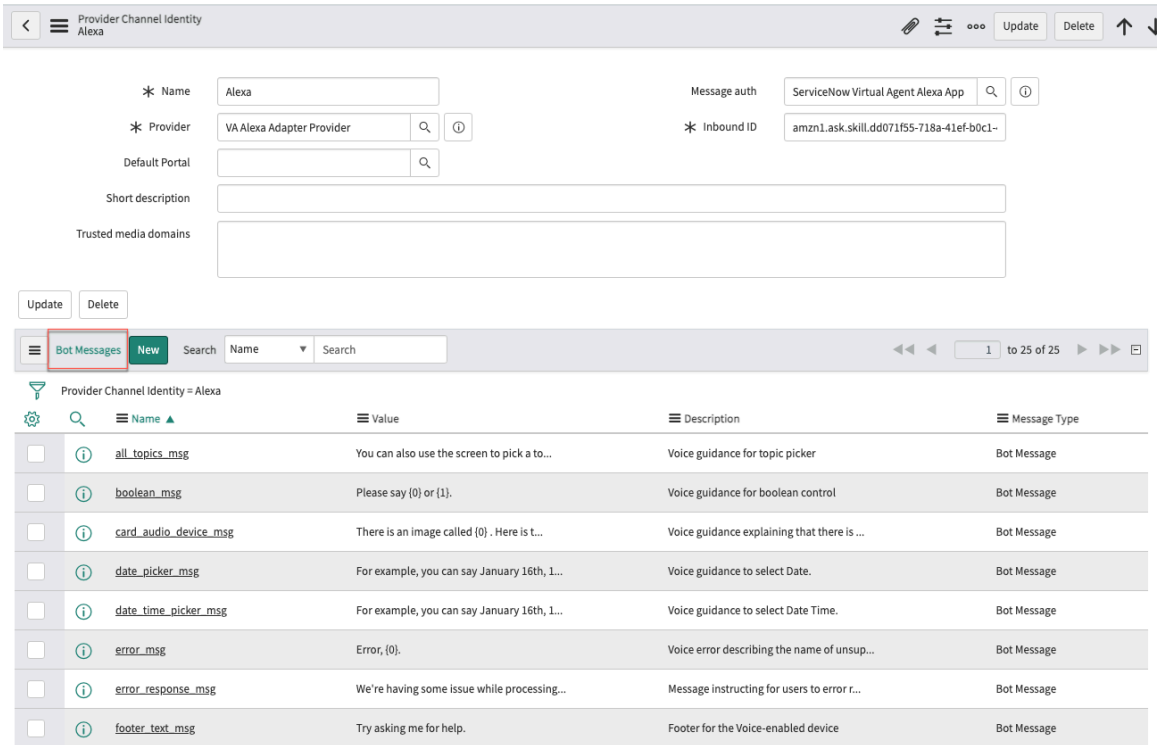
  > **注:**
  > 仮想エージェントデザイナーを使用して設計したトピックを Alexa で機能させたい場合は、[追加チャネルサポート] フィールドで、該当するチャネルとして Alexa を指定してください。チャネルの選択の詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。

- ボットメッセージは、Alexa とやり取りするときに役立ちます。ボイスチャット会話でのやり取りのためにボットメッセージを変更できます。ボットメッセージにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力し、Alexa アプリケーションプロファイルに移動してボットメッセージを見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Alexa のボットメッセージ



- [カスタムの挨拶と設定 (Custom Greeting and Setup)] ページでは、音声チャネルのみの挨拶メッセージとその他のメッセージを変更できます。たとえば、カスタムトピックを作成して編集し、エンドユーザーが音声チャネルを使用している場合に使用するように割り当てることができます。カスタムチャットへのアクセスとメッセージの挨拶セクションの変更の詳細については、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスを構成する」を参照してください。

- また、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力してシステム生成メッセージを変更し、条件として com.glide.cs を使用してメッセージをフィルタリングして、これらのメッセージが音声チャネルで機能することを確認できます。次の主要なメッセージを確認できます。
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg
  - com.glide.cs.topic_choice_list_message
  - com.glide.cs.topic_confirmation_message

  注:
  音声チャネル固有のメッセージのほとんどは、プロバイダーチャネル ID レコードの [ボットメッセージ] セクションにリストされます。

  詳細については、「挨拶セットアップトピックの仮想エージェント挨拶メッセージを変更する」を参照してください。

- ほとんどのコンポーネントは、Alexaでアクセスするスクリーンベースのデバイスとスクリーンのないデバイスで動作します。ただし一部のコンポーネントには、特にスクリーンのないデバイスとの互換性がありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スクリーンベースの Alexa 対応デバイスでは、Alexa スキルキットの仕様に基づくカードと画像の表示の制限があります。

Conversational Integration with Alexa アプリケーションでは、仮想エージェントデザイナーでの次のユーザー入力コントロールがサポートされています。

注:
Conversational Integration with Alexa では、スクリーンベースのデバイスのタッチ入力もサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー入力コントロール

ユーザー入力コントロール	説明	スクリーン	スクリーンなし
テキスト入力/出力	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。	あり。	あり。
静的選択	ユーザーは、事前定義のリストから項目を選択します。	あり (タッチスクロール)。	あり (音声ページネーション)。
ダイナミック選択肢	ユーザーは、動的に作成された選択項目のリストから項目を選択します。	あり (リンククリックなし)。	あり (音声ページネーション)。
ブーリアン	ユーザーがボットにブーリアンの応答を入力します。たとえば、ユーザーは会話で「はい」または「いいえ」で応答できます。	あり。	あり。
日時	ユーザーは、カレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはこの両方を選択します。	あり (ノードでは NLU を推奨)。	あり (ノードでは NLU を推奨)。
ファイルピッカー	ユーザーがボットにファイルを送信します。	なし。	なし。
一時停止	Alexa との会話を中断します。	なし。	なし。
カルーセル	ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択します。	あり (タッチスクロール)。	あり (ラベルの読み取り)。
画像/リンク/HTML 出力	ボットが画像、リンク、または HTML をユーザーに送信します。	あり (リンククリックなし)。	error_msg
ビデオ	ユーザーはヘッダーカードからビデオカードを選択できます。	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
カード	ヘッダーカードのタイプ。コンテンツを選択します。	あり (クリックなし)。	あり (ラベルの読み取り)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力コントロール	説明	スクリーン	スクリーンなし
	○ テキスト付きの大きな画像 ○ テキスト付きの小さな画像 ○ YouTube ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容によって変わります。		
テーブル	レコードを参照タイプとして選択した場合 、検索するテーブルを選択します。	あり テーブルヘッダー、列ヘッダー：値のペアの行、Speak (テーブルヘッダー) をこの順序で表示します。続行するには「完了」と言ってください。	なし (ラベルの読み取り) 申し訳ございません。このデバイスにコンテンツを表示できません。続行するには「完了」と言ってください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注:
  次のボットメッセージを編集または変更するには、インスタンスの ServiceNow ナビゲーションフィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力し、 **Alexa** > ボットメッセージをクリックし、編集するボットメッセージの名前をクリックします。
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  メッセージ名 <EMPTY> が見つかり、エンドユーザーに対して表示するブーリアンの確認メッセージを追加する場合は、ボットメッセージに値 [0] または [1] を設定できます。
- Conversational Integration with Alexa では、ユーザー入力がマップされている場合に、カスタムチャット統合からの適切な応答を提示するコンテキストアクションがサポートされています。詳細については、「Alexa のコンテキストアクション」を参照してください。

Alexa のコンテキストアクション

Alexa とのカスタムチャット統合で適切な応答が返されるようにするには、Conversational Integration with Alexa でサポートされているコンテキストアクションを使用します。

こんにちは。

hi コマンドを入力または読み上げると、会話の途中や、特定のトピック内でも、会話を開始できます。

トピックの途中で「hi」を入力するか読み上げると、会話を終了するか、またはキャンセルするためのオプションが表示されます。会話を終了すると、Alexa スキルがリセットされます。スキルを再開するには、発動名を読み上げます。会話をキャンセルすると、最後に位置していたトピックにリダイレクトされます。

さようなら

Bye コマンドは、会話を終了するときに使用します。

会話の途中で「bye」と入力するか、このコマンドを読み上げると、会話を終了できます。

ヘルプ

help コマンドは、ボットを使用してヘルプを要求するときに使用します。

「help」と入力するか、このコマンドを読み上げると、Alexa スキルに質問できます。会話を再開する場合は、「hi」と読み上げるか、または会話を再開します。

再起動

restart コマンドは、進行中のボット会話またはエラーが発生したボット会話を終了して新しい会話を開始するときに使用します。

会話の途中で「restart」と入力するか、このコマンドを読み上げることができます。

アイドル状態の **Alexa** チャットの終結

事前に設定された期間を超えて仮想エージェントが非アクティブな状態である場合に、会話を自動的に終結させることで、仮想エージェントがアクティブな Alexa チャット会話を効果的に管理できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの会話は Alexa アプリケーション向けに構成されています。デフォルトでは、Alexa とのセッションがクローズすると、すべての会話が終了します。要求者が破棄した会話はすべて、*Time Out Abandoned VA Conversations* スケジュール済みジョブによって毎日自動的に終了されるまで、開いた状態またはアイドル状態のままになります。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

Conversational Integration with Google Assistant

ServiceNow® Conversational Integration with Google Assistant により、ServiceNow® 仮想エージェント が仮想エージェントトピックを使用して Google 音声インターフェイスで要求者とやり取りできます。Conversational Integration with Google Assistant は仮想エージェントチャットボットとのやりとりにカスタム会話型チャット統合フレームワークを使用します。

重要:
Conversational Integration with Google Assistant の展開、機能拡張、サポートはもはや行われず、新たに有効化することもできません。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

仮想エージェント に関する参照情報

参照トピックでは、仮想エージェントデザイナー インターフェイスコンポーネントの概要および技術的な詳細を提供し、スクリプティングメソッド、自然言語理解 (NLU) システムエンティティ、および 仮想エージェント インタラクションテーブルについて詳しく説明します。

仮想エージェントデザイナーインターフェイスリファレンス

仮想エージェントデザイナーインターフェイスでは、トピック、トピックブロック、およびカスタムコントロールを作成、変更、テスト、公開、およびローカライズできます。

仮想エージェントデザイナーには、次のビューがあります。インスタンスの構成方法や、操作しているトピックのタイプによっては、一部のタブが使用できない場合があります。

- 仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ
- トピック作成フォーム
- [トピックのプロパティ] タブ
- トピックの [フロー] タブ

  [トピックフロー] タブには、次の要素が含まれています。
  - 仮想エージェントデザイナーのコントロール
  - 仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール
  - 仮想エージェントデザイナー ボット応答
  - 仮想エージェントデザイナーのユーティリティ
  - 仮想エージェントデザイナー機能
- トピックの [NLU インテント] タブ (トピックタイプがの場合 NLUに表示)
- トピックの [言語] タブ

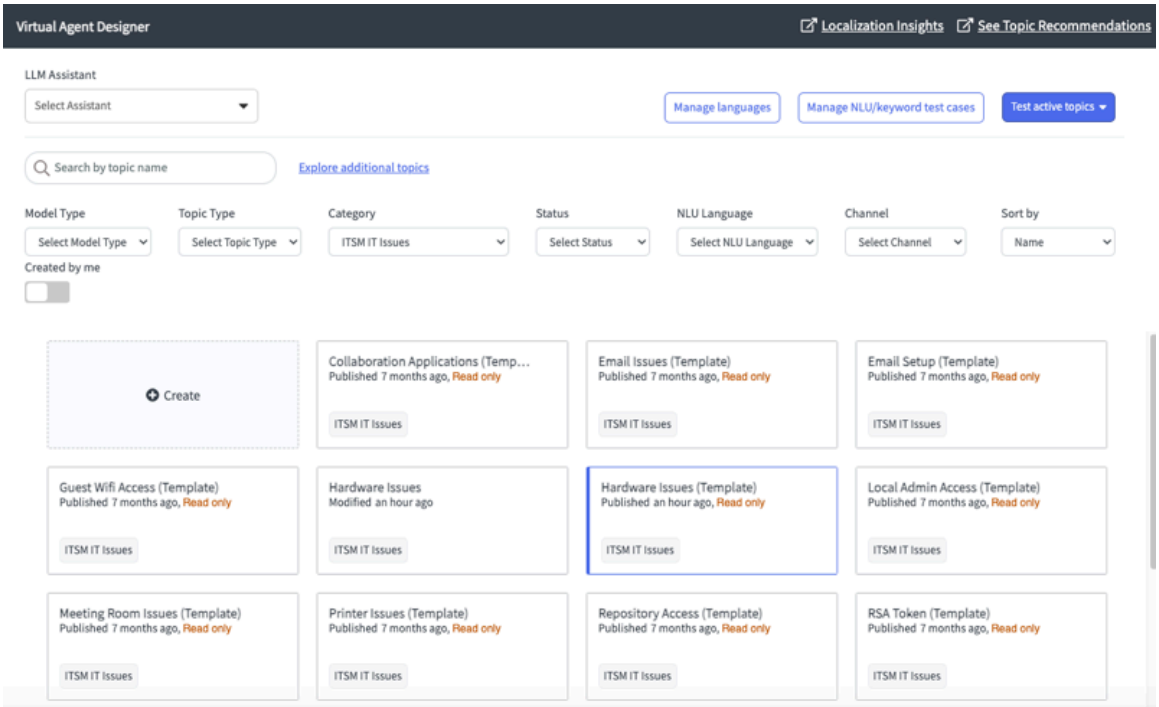
仮想エージェントデザイナーの [トピック] ページ

[トピック] ページには、 仮想エージェントデザイナー インスタンス内のすべてのオブジェクトが一覧表示されます。これらのオブジェクトには、トピック、トピックブロック、カスタムコントロール、セットアップトピック、および雑談トピックが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページ



[トピック] ページのフィルターとオプション

フィールド	説明
ローカリゼーションインサイト	ローカライズインサイトダッシュボードを開くボタン。トピックのレポートとその翻訳ステータスが表示されます。詳細については、「ローカライズインサイトダッシュボード」を参照してください。
トピックの推奨事項を参照	トピックの推奨事項を開くボタン (インストールされている場合)。推奨事項をレビューし、ジョブを管理します。詳細については、「仮想エージェント トピックの推奨事項 の使用」を参照してください。
LLM アシスタント	LLM Assistant 定義に関連付けられたトピックを表示できるフィルター。LLM アシスタントを選択すると、[言語 の管理] オプションと **[NLU/**キーワード テスト ケースの管理] オプションが [トピック] ページに表示されなくなります。 このオプションは、for 仮想エージェント がインストールされている場合にのみNow Assist表示されます。詳細については、「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。
言語を管理	[言語を管理] ページを開くボタン。NLU モデルのローカライズステータスを表示し、モデルと関連トピックの翻訳を要求できます。 このフィールドは、インスタンスで NLU 検出が有効になっている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
NLU/キーワードテストケースを管理	トピックの自動テストを管理できる [テスト 仮想エージェント ケースの管理] ページを開くボタン。詳細については、「トピック検出を使用するNLUトピックの自動仮想エージェントテスト」を参照してください。
アクティブなトピックのテスト	仮想エージェント Web クライアントでアクティブなトピックを実行するチャットテストウィンドウを開くボタン。このオプションは、for 仮想エージェント がインストールされている場合にのみNow Assistドロップダウンメニューになります。ドロップダウンメニューオプションでは、テストするトピックのタイプを指定します。 • **NLU/**キーワードトピックのテスト • **LLM** トピックのテスト 注: [トピック] ページからテストする前に、トピックを LLM アシスタントに関連付けるNow Assist仮想エージェント必要があります。このアシスタントの詳細については、次のリンクを参照してください LLM アシスタント。 この機能を使用して、アクティブなトピックが想定どおりに機能することをテストして確認します。
トピック名で検索	入力した名前または検索文字列に一致するトピックを検索するためのオプション。
その他のトピックを探索	[すべての構築済みトピック] ページを開くリンク。ここには、依存するスポークまたはプラグインをインストールするときに利用可能な構築済みトピックが表示されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナー 構築済みのすべてのトピックページ」を参照してください。
モデルタイプ	/Keyword または大規模言語モデル (LLM) トピックを表示する NLUフィルター。選択しない場合は、両方のトピックタイプが表示されます。 このオプションは、for 仮想エージェント がインストールされている場合にのみNow Assist表示されます。詳細については、「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。
トピックタイプ	仮想エージェントオブジェクトを表示するためのフィルター：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
	• トピック:構築済みトピックを含むトピックのみを一覧表示します (ブロックやカスタムコントロールは一覧表示しません)。 • トピックブロック:構築済みおよびカスタムのトピックブロックを一覧表示します • セットアップトピック：会話の挨拶や終結など、基本的な会話要素であるトピックを一覧表示します。 • 雑談トピック：ボットとエンドユーザーの間の気軽な会話として機能するトピックを一覧表示します。気軽な会話では、ボットは通常、元のタスクや問題とは関係のない質問に答えます。 • カスタムコントロール：会話で使用されるカスタムコンポーネントを表すカスタムコントロールを一覧表示します。 デフォルトでは、フィルターを使用して特定のタイプのオブジェクトのみを一覧表示する場合を除き、[トピック] ページにはすべてのアクティブな (公開済み) オブジェクトと非アクティブな (開発中の) オブジェクトが一覧表示されます。
カテゴリ	指定したカテゴリに属するトピックのリストを表示するフィルター。カテゴリは、特定のビジネスアプリケーションのセットアップトピックや構築済みトピックなど、オブジェクトのグループを識別するラベルです。 独自のカスタムカテゴリを定義することもできます。詳細については、「カスタムカテゴリの作成または変更」を参照してください。
ステータス	オブジェクトのリストをステータス別に表示するフィルター： • アクティブ：公開されたオブジェクトのみを表示します。 • 非アクティブ：開発中のオブジェクトのみを表示します。
NLU 言語	多言語の NLU モデルを使用している場合にのみ表示されるフィルター。選択した言語別に Natural Language Understanding (NLU) 対応トピックを一覧表示します。 NLU 設定で NLU サービスの言語を有効にします。 このフィールドは、インスタンスで NLU 検出が有効になっている場合にのみ使用できます。
チャネル	インスタンスに他のチャネルが構成されている場合は、選択したチャネル (チャットクライアント) でトピックを一覧表示するフィルターを実行します。仮想エージェントのデフォルトチャネルは Web チャットクライアント、および Slack、Microsoft Teams、Workplace、Facebook Messenger 向けのメッセージング統合です。インスタンスには、カスタムチャット統合を使用して作成された他のチャネル (SMS など) がある場合があります。
自分が作成したレ	有効にすると、自分が作成したトピックのみが表示されるオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページのフィルターとオプション (続く)

フィールド	説明
コード	
ソート基準	選択したソートフィルターでトピックを表示するフィルター： • 名前：指定されたトピックまたはオブジェクト • 更新時間：最近更新されたトピック
+ 作成	トピックまたはトピック要素を作成し、トピックのプロパティを定義するための [プロパティ] ページを開くオプション。

仮想エージェントデザイナー 構築済みのすべてのトピックページ

などの構築済みの会話をインストールする場合、依存プラグインをインストールしない限り、 ITSM 仮想エージェント一部のトピックが [トピック] ページに表示されないことがあります。このページには、利用可能なその他のトピックが表示されます。

ITSM 構築済みトピックの詳細については、「」を参照してください ITSM Virtual Agent 。

構築済みトピックページをすべて探索

フィールド	説明
トピック	トピックの名前。[ステータス] が [利用可能] の場合は、トピックを選択して会話ビルダーで開きます。
ドキュメント	トピックの関連 ServiceNow ドキュメントへのリンク (利用可能な場合)。
依存関係	トピックを使用するために必要なプラグイン。依存関係を選択すると、そのドキュメントに移動し、インストール方法を確認できます。 **注:** 一部のプラグインでは、インストールに管理者ロールが必要な場合があります。
ステータス	スポークまたはプラグインをインストールする必要があるかどうか、または要件が満たされてトピックを使用できるかどうかを示す値。

トピック作成フォーム

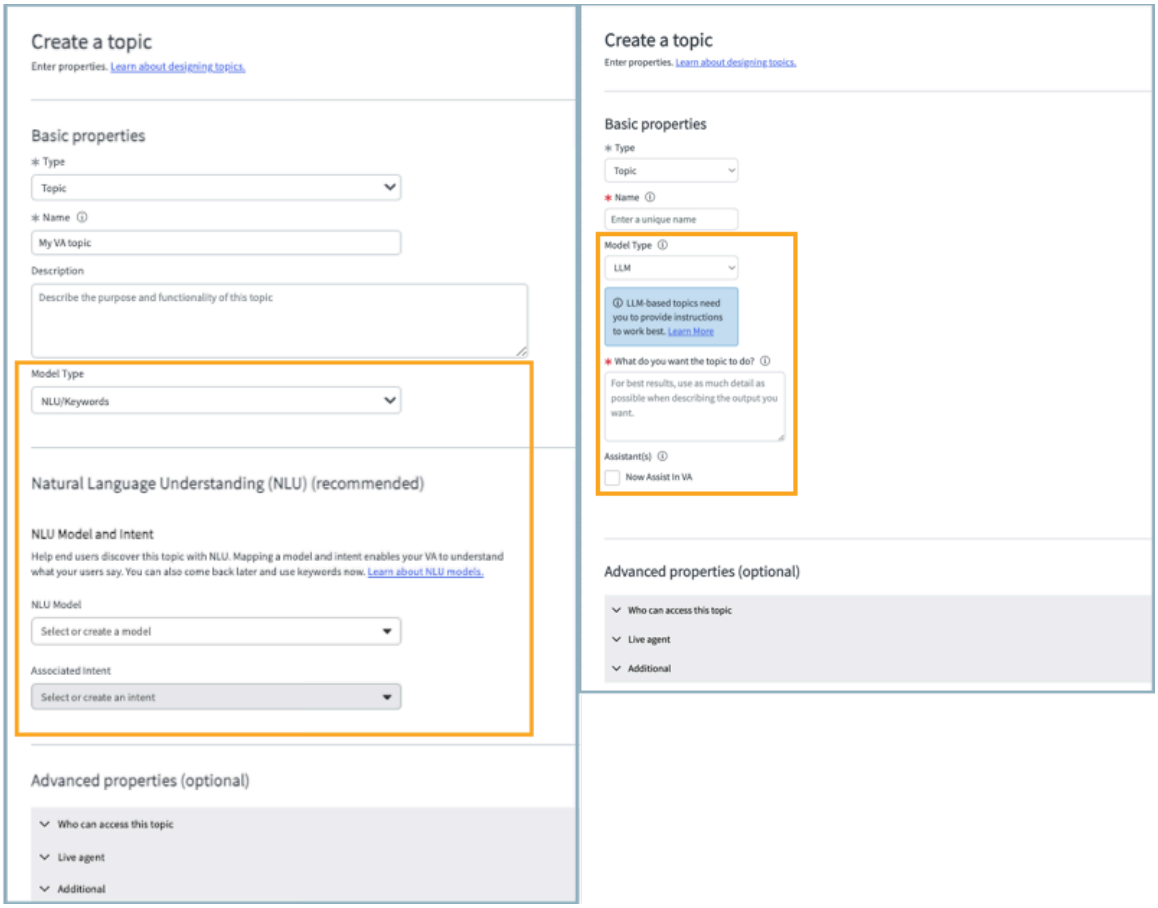
このフォームは、 の新しい 仮想エージェント会話トピックのプロパティを設定するために使用されます。

新しいトピックを開始するために使用されるフォームのレイアウトは、[トピックのプロパティ] タブとほぼ同じです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
LLM トピックは、NLU トピックと比較して、セットアップと構成が迅速かつ簡単です。LLM モデルタイプでは、モデルまたはインテントを選択、構成、またはトレーニングする必要はありません。詳細については、「の LLM トピック検出 仮想エージェント」を参照してください。



フィールド	説明
タイプ	作成できるオブジェクトのリスト。[トピック] を選択します。
名前	ビジネス上の目的を反映したトピックの一意の名前です。
モデルタイプ	LLM でトピック検出を使用する場合は **[LLM**] を選択し、キーワードまたは NLU 検出を使用する場合は **[NLU/**キーワード] を選択します。詳細については、「の LLM トピック検出 仮想エージェント」を参照してください。 **注:** このフィールドが表示されない場合は、パネルとNow Assistパネルの両方仮想エージェントがオンになっていることを確認してくださいNow Assist。詳細については、「Turn on the Now Assist panel 」と「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。
LLM トピック [LLM トピック検出のみ]	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トピックに何をさせたいですか？	他のトピックと区別するための LLM トピックの目的に関する詳細な説明。例: ユーザーが残りの休暇日数を確認できるようにします。
アシスタント	より正確なトピック検出のために LLM トピックまたは雑談トピックが関連付けられている Now Assist in 仮想エージェントアシスタント。詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。
自然言語理解 (NLU) (NLU) トピック [NLU/キーワードトピック検出のみ]	
説明	トピックの目的と機能についての簡単な説明です。 説明に一重引用符 (「」) を使用する場合は、会話の問題を回避するために次の操作を行います。 **1.** [すべて] に移動し、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **2.** glide.ui.escape_all_scriptを検索して選択し、値を **True**に設定します。
NLU モデル	トピックにマップされる Natural Language Understanding モデル。モデルには、トレーニングされたインテントとエンティティに関連付けられたユーザーの発言が含まれます。この組み合わせにより、ボットはユーザーの発言を理解できます。次のいずれかの操作を行います。 • 既存のモデルを選択します。 • [モデルを作成] を選択して、新しいモデルグループを作成します。 **1.** [モデル名] フィールドに、新しいモデルグループの名前を入力します。 **2.** [インテント名 **(Intent name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。 **注:** 新しいモデルは [ドラフト] ステータスで作成されます。 **ヒント:** モデルが使用される方法と場所 NLU を確認するには、次の場所に移動します。 **NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、[作成対象 **(Created for**)] 列でソートします。
関連するインテント	仮想エージェントによって認識された場合に、このトピックを起動するインテント。モデルを指定または作成した場合は、インテントが必要です。次のいずれかの操作を行います。 • 既存のインテントを選択します。 • [インテントを作成] を選択して、新しいインテントを作成します。 [インテント名 **(Intent Name)]** フィールドで、デフォルト値を受け入れるか、新しいインテントの名前を入力します。 **注:** このオプションは、読み取り専用モデルでは使用できません。
DialogActs を有効にす	トグルスイッチ (新しいトピックではデフォルトでアクティブ) をオンにすると、仮想エージェントはユーザーが NLU モデルで発言を変更または更新した場合に検出

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
る (Enable DialogActs)	し、予期しない発言や変更に動的に対応できます。このトグルをオフの位置にスライドして、ユーザーがトピックで利用可能なオプションの代わりにキーボードを使用できないようにします。詳細については、「のためのダイアログアクション 仮想エージェント」を参照してください。 **注:** このトグルは、グループ化された選択肢とファイルピッカーを除くすべてのユーザー入力にあるトピック切り替えオプションから切り離されています。トピックブロックを除くすべてのトピックタイプで使用できます。現在、この機能は英語でのみ使用できます。
変更された値をユーザーに確認 (Confirm modified values with users)	スイッチを切り替えると、値の変更が検出されたときに仮想エージェントユーザーに確認メッセージを送信できます仮想エージェント。この値はデフォルトでアクティブです。 **注:** このトグルは、**[DialogActs** を有効にする **(Enable DialogActs)]** が有効になっている場合に表示されます。
高度なプロパティ (オプション)	
このトピックにアクセスできるユーザー	
システムロール	ユーザーがトピックを表示して実行するために必要とするロール。トピックが公開されている場合 (ServiceNow で認証されていないユーザーであるゲストユーザーを含むユーザーが利用可能)、公開ロールのみを選択します。
チャネル	トピックまたはトピックブロックが実行されるチャットクライアント。 これらのチャネルは、仮想エージェントでネイティブにサポートされているデフォルトのチャネルとは異なります。インスタンスには、カスタムチャット統合用に作成された追加のチャネルがある場合があります。チャネルの詳細については、「他のチャネルへの仮想エージェントトピックの展開」を参照してください。 キーワードまたは NLU トピックの検出にのみ適用されます。
コンテキスト	会話でこのノードを表示するための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 • 条件：条件ビルダーを使用して、条件を追加または編集します。 • スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。
ライブエージェント	
ライブエージェントのコンテキスト変数	[一般的なチャット設定] で定義されているライブエージェントコンテキスト変数。 動的コンテキスト (仮想エージェントチャットからの情報) を提供する変数を選択します。この情報は、ボットの会話からライブエージェントに転送されます。 ライブエージェント変数のデフォルトリストの詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エージェントオートパイロットで利用可能	トピックをライブエージェントで利用できるかどうかを決定する切り替えスイッチ。 有効にすると、エージェントはトピックを検索して呼び出すことができます。詳細については、「会話オートパイロット」を参照してください。 キーワードまたは NLU トピックの検出にのみ適用されます。
追加	
トピックの切り替え後にフローを再開	会話中にトピックを変更した後に、ユーザーが元の会話に戻れるようにする切り替えスイッチです。 キーワードまたは NLU トピックの検出にのみ適用されます。雑談トピックには適用されません。
カテゴリ	関連するトピック、トピックブロック、またはカスタムコントロールを識別してグループ化するために使用されるラベル。
キーワード [NLU/キーワードトピック検出のみ]	ユーザーが仮想エージェントとの会話を開始するために入力するキーフレーズまたは用語のリストです。各フレーズの後に **Enter** キーを押します。キーワードは、現在 NLU で利用できない言語にも使用されます。

[トピックのプロパティ] タブ

[トピックのプロパティ] タブを使用して、トピックとその使用方法を識別します。トピックを使用するユーザーと、トピックを実行できるチャネルを制御できます。

指定できるプロパティは、トピック検出の方法によって異なります。

では、 仮想エージェントデザイナー大規模言語モデル (LLM) または 自然言語理解 (NLU) ()NLU の 2 つの方法があります。

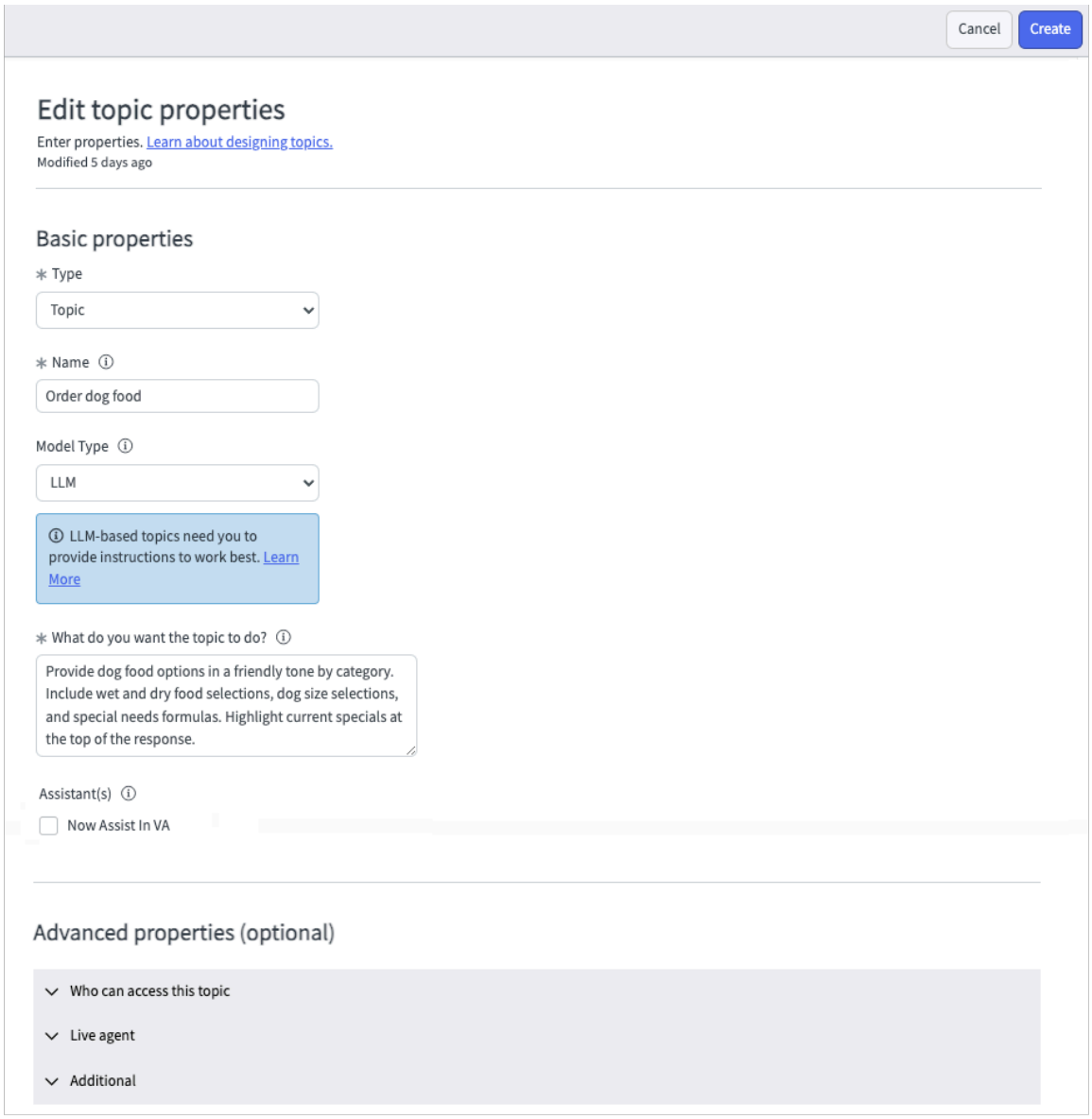
たとえば、仮想エージェント設定で NLU を有効にした場合、トピックの [プロパティ] タブには、このトピックの NLU モデルとインテントを識別するためのフィールドが含まれます。

トピックのプロパティの詳細については、「仮想エージェント トピックを作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

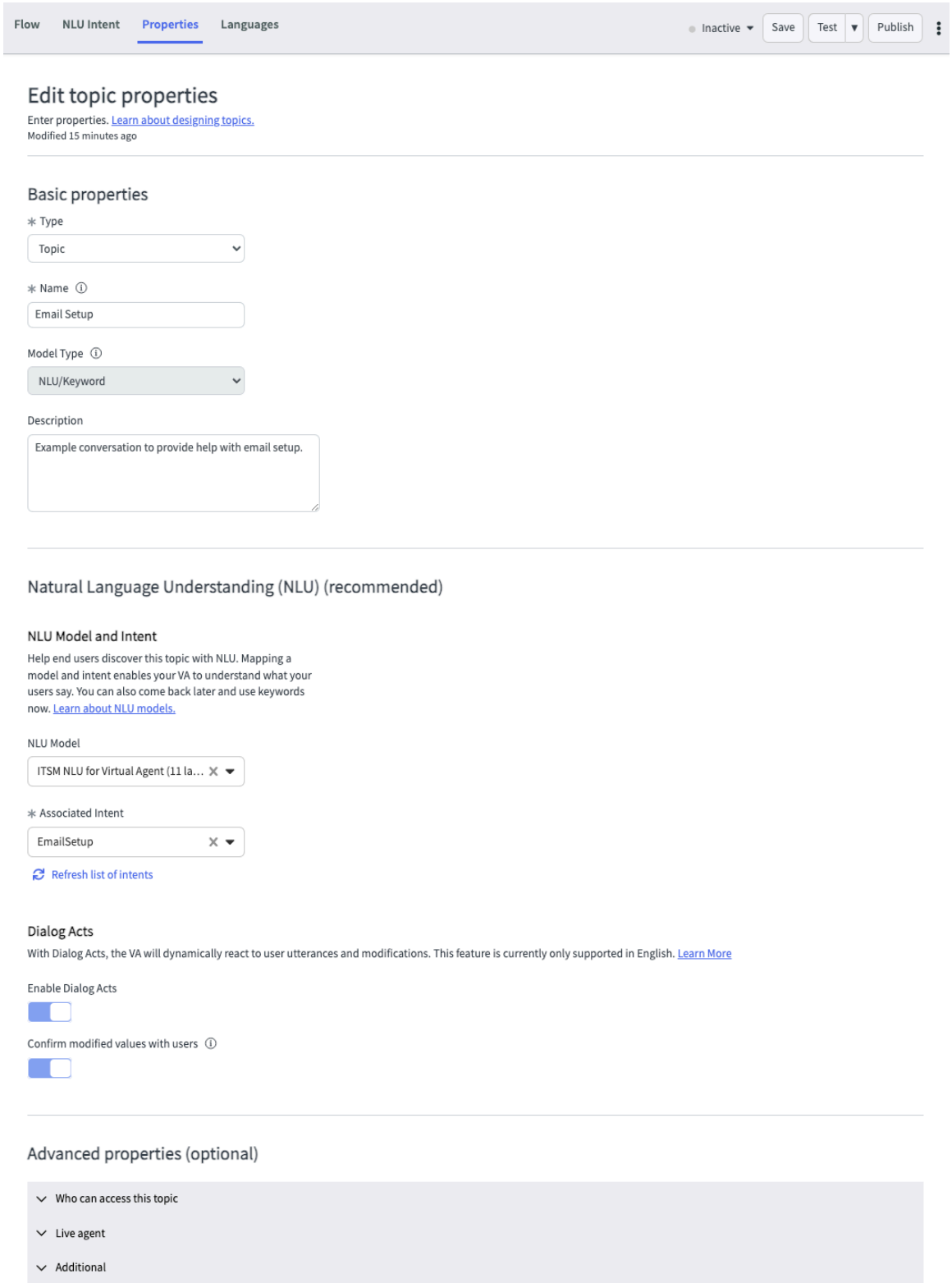
LLM トピック検出を含む [トピックのプロパティ] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピック検出を含む [トピックのプロパティ] タブ



トピックの [フロー] タブ

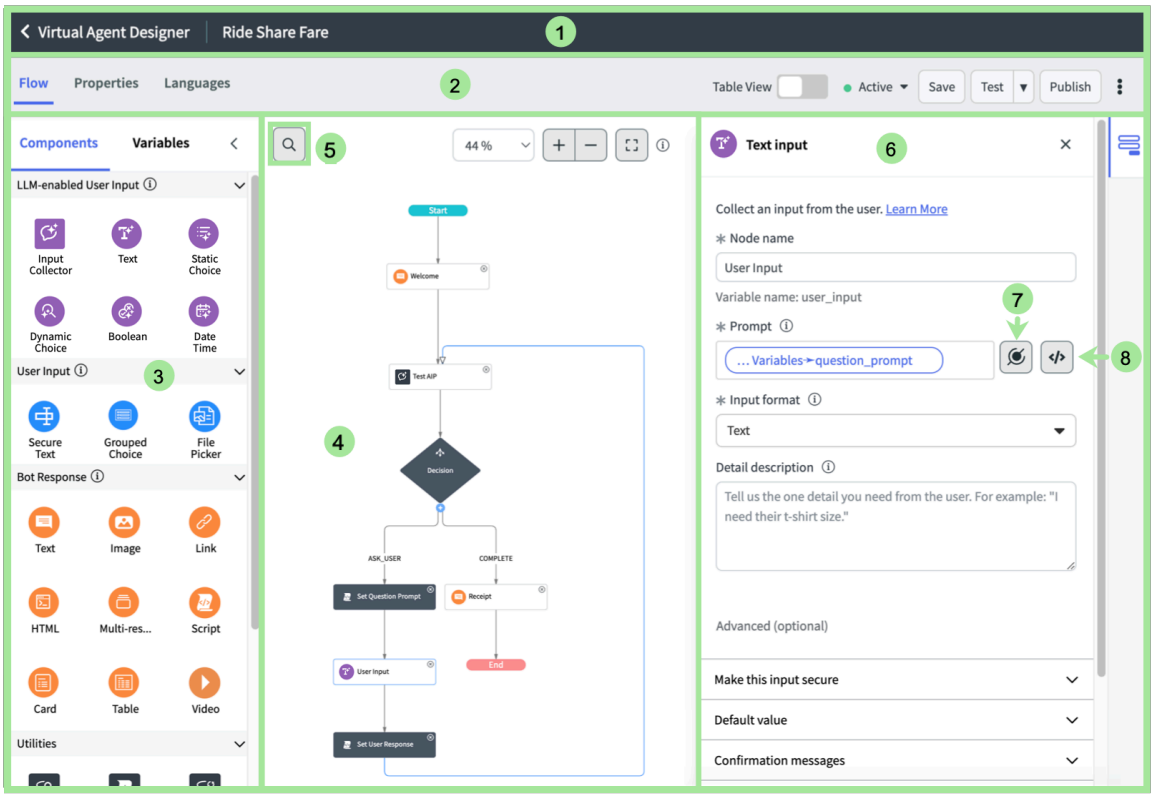
トピックの [フロー] タブを使用して、会話フローを構築します。ユーザー入力、ボット応答、およびユーティリティのコントロールを使用してフローを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フロー] タブ (デフォルトビュー)

デフォルトビューの [フロー] タブの例



凡例 (デフォルトビュー)

機能	説明
1. ナビゲーションバー	デザインから [トピック] ページに戻るためのブレッドクラム。デザインを更新すると、デザインのステータスを示すメッセージが右側隅に表示されます。たとえば、トピックまたは 自然言語理解 (NLU) (NLU) 言語マッピングに未公開の変更があることを示すメッセージが表示される場合があります。

2. トピックヘッダーバー	トピックのタブとデザインのオプション：
	
	• タブ:各タブには、会話を操作するための各種のビューがあります。
	  ○ [フロー]：会話フローを構築するためのキャンバスを表示します。
	  ○ トピックの [NLU インテント] タブ (NLU トピックのみ)
	  ○ [トピックのプロパティ] タブ
	  ○ トピックの [言語] タブ (に 仮想エージェント複数の言語が構成されている場合に使用できます。
	
	  詳細については、「仮想エージェントの会話のローカライズ」を参照してください。
	
	• [テーブルビュー]：会話フロー内のノードのテーブルビューを表示するオプション。このオプションを使用して、会話を設計しな

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	がら、テーブルビューとダイアグラムビューを切り替えることができます。 • [アクティブ] - デザインステータスを変更して、アクティブ (ユーザーが利用可能) または非アクティブ (開発中でユーザーが利用不可) にするオプション。これを選択すると、次のオプションが表示されます。 ◦ トピック検出に含まれる:キーワード、、NLUまたはNow LLMを使用してトピックを検出可能にするオプション。非アクティブの場合、検索フォールバックの実行時にトピックが含まれます。 ◦ [トピックのリストに含める]：トピックの [すべて表示] リストの下にトピックを表示するオプション。 • [保存]：現在のデザインを保存します。 • テスト：チャットテストウィンドウでデザインを開き、会話をプレビューしてテストできるようにします。 Now Assistパネル、 またはSlackアプリケーションが環境に合わせて構成されている場合、Microsoft Teamsそれらのチャネルのプレビューオプションがテストボタンリストに表示されます。リストから [**Now Assist** パネルでプレビュー]、**[Microsoft Teams** でプレビュー]、または **[Slack** でプレビュー] を選択して、その環境でトピックをテストします。 • [公開]：デザインをアクティブ化し、チャットクライアントで使用できるようにします。言語固有の NLU モデルを使用している場合は、[公開] リストから [レビューおよび公開] を選択して言語を指定します。 • [トピックに対するその他のアクション] アイコン ⋮ ◦ [複製]：現在のデザインをコピーして、未公開バージョンのデザインを作成します。 ◦ [削除]：デザインの現在の公開済みバージョンを削除します。
3.パレット	[コンポーネント] タブと [変数] タブを含む折りたたみ可能なサイドバー。 [コンポーネント] タブには、キャンバスにドラッグして会話を構築できるコントロールのリストが表示されます。次のタイプのコントロールを使用できます。 • [ユーザー入力]：会話中のユーザーからの情報を促しキャプチャするために使用されるコントロールです。が有効で LLM トピックを操作している場合 Now Assist 、[LLM 対応のユーザー入力] セクションに LLM 互換のコントロールが示されます。 • [ボット応答]：会話中の仮想エージェントの応答を表示するためのコントロールです。 • [ユーティリティ]：トピックの中でスクリプトを実行する、異なる会話パス (分岐) を追加するというアクションをトピック内で実行したり、トピックブロックを追加したりするためのコントロールです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

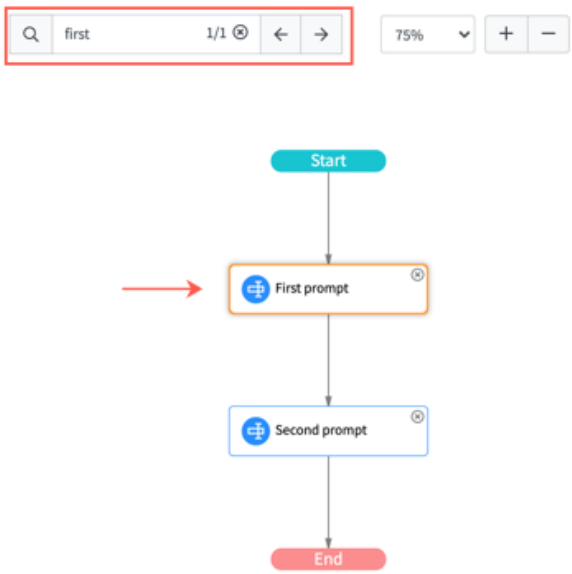
凡例 (デフォルトビュー) (続く)

機能	説明
	[変数] タブには、入力とスクリプトが含まれています。 入力セクション • トピックの [プロパティ] タブで指定されたライブエージェント変数。仮想エージェントセッションからライブエージェントにコンテキスト情報を提供します。 • ユーザー入力コントロールとユーティリティにより定義され、キャンバス上のフローに追加される入力変数。 • トピック作成者によって追加され、トピックのスロット入力の入力変数として使用される「ノードレス」NLU エンティティ。 スクリプトセクション [スクリプト] セクションには、キャンバス上のノードにあるスクリプトが含まれています。トピック作成者は、さらにスクリプト変数を追加して、コントロール変数の外部に値を格納することができます。スクリプティング変数により、より複雑なスクリプティングシナリオが可能になります。
4.キャンバス	会話フローをグラフィカルに表示するエリアです。コントロールをキャンバスにドラッグすると、そのコントロールは会話フローのノードになります。右側のペインに開く、 関連のプロパティシートを含みます。各フローには、開始ノードと終了ノードがあります。コントロールを追加または削除すると、キャンバス上のコントロールのレイアウトが自動的に調整されます。
5. ノード検索	会話フロー内の特定のノードをすばやく見つけるためのオプション。ノード検索アイコン を選択して検索フィールドを展開し、検索するノードの名前を入力します。一致するノードが見つかると、そのノードがフローでハイライト表示されます。左矢印または右矢印を使用して、検索ノード名に一致する前または次のノードを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

凡例 (デフォルトビュー) (続く)

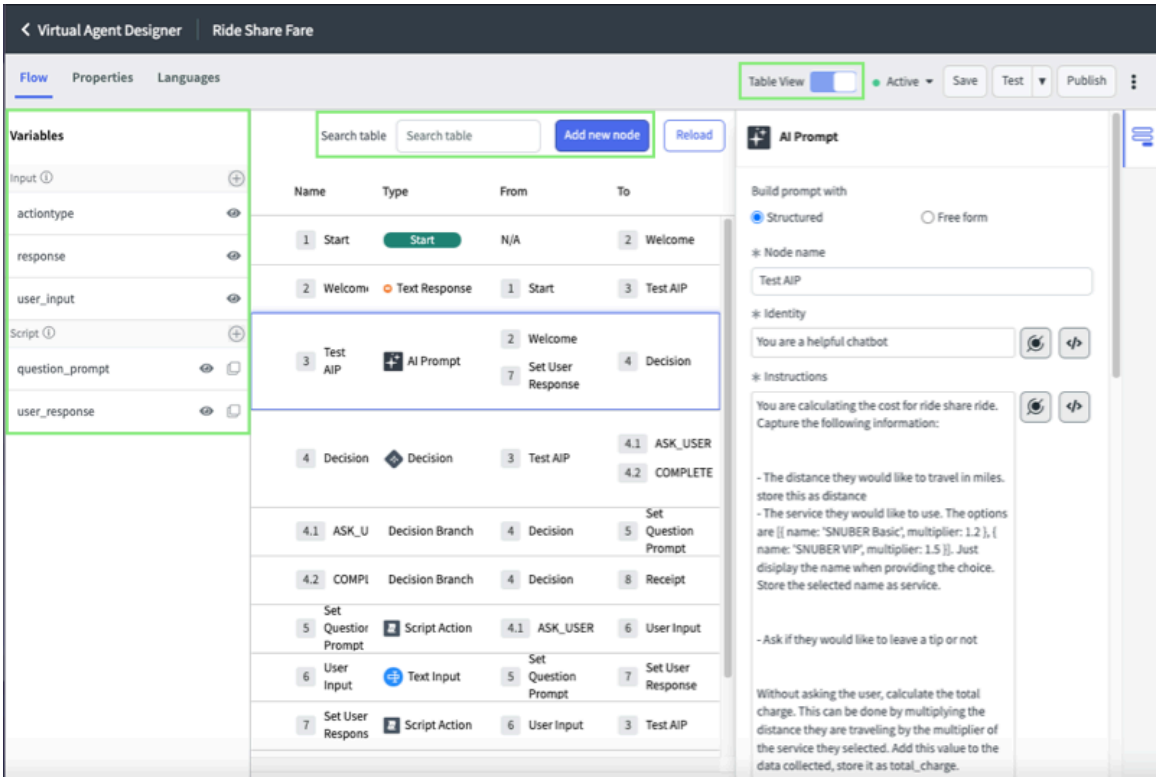
機能	説明
	ハイライト表示されたノードを示すノード検索 
6. プロパティシート	キャンバス上で選択されたノードに固有のプロパティです。各ノードには、ノードで実行される動作や処理を制御するスクリプトを含めることができる、独自のプロパティセットがあります。NLU を有効にすると、入力コントロールのプロパティシートに NLU フィールドが追加されます。
7. データピルピッカー	プロパティフィールドで使用する入力変数またはスクリプト変数からデータピルを選択するためのツールです。データピルピッカーを選択して、トピック内のアクセス可能な既存の変数から選択します。また、データピルをプロパティフィールドに直接ドラッグすることもできます。
8.スクリプトエディタ	プロパティで使用される JavaScript スクリプトを追加または編集するためのツールです。挿入ポイントの有効な要素のリストを含む、スクリプト支援機能を提供します。要素には、トピックで利用可能な関数名、オブジェクト名、および変数名が含まれます。詳細については、「JavaScript シンタックスエディター」を参照してください。

テーブルビューが有効になっている [フロー] タブ

[フロー] タブのほとんどの機能は、テーブル ビューで同じです。次の図と表は、違いを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルビューの [フロー] タブの例



凡例 (テーブルビュー)

機能	説明
パレット:変数サイドバー	[コンポーネント] タブは表示されません。[変数] サイドバーのみが表示されます。
テーブルビュー	各行が会話フロー内のノードに対応するテーブル行のリスト。このセクションでは、ノードを追加できます。ノードを追加または削除すると、テーブルの行が自動的に調整されます。ノードは、開始ノードと終了ノード以外に、次のいずれかのコントロールにすることができます。 • [ユーザー入力]：会話中のユーザーからの情報を促しキャプチャするために使用されるコントロールです。 • [ボット応答]：会話中の 仮想エージェント の応答を表示するためのコントロールです。 • [ユーティリティ]：トピックの中でスクリプトを実行する、異なる会話パス (分岐) を追加するというアクションをトピック内で実行したり、トピックブロックを追加したりするためのコントロールです。 [新しいノードの追加] を選択してノードを追加します。ダイアログ ボックスでコントロールの種類を指定できます。
テーブルを検索	会話 (テーブル) 内のノードを検索するためのオプション。

自動翻訳

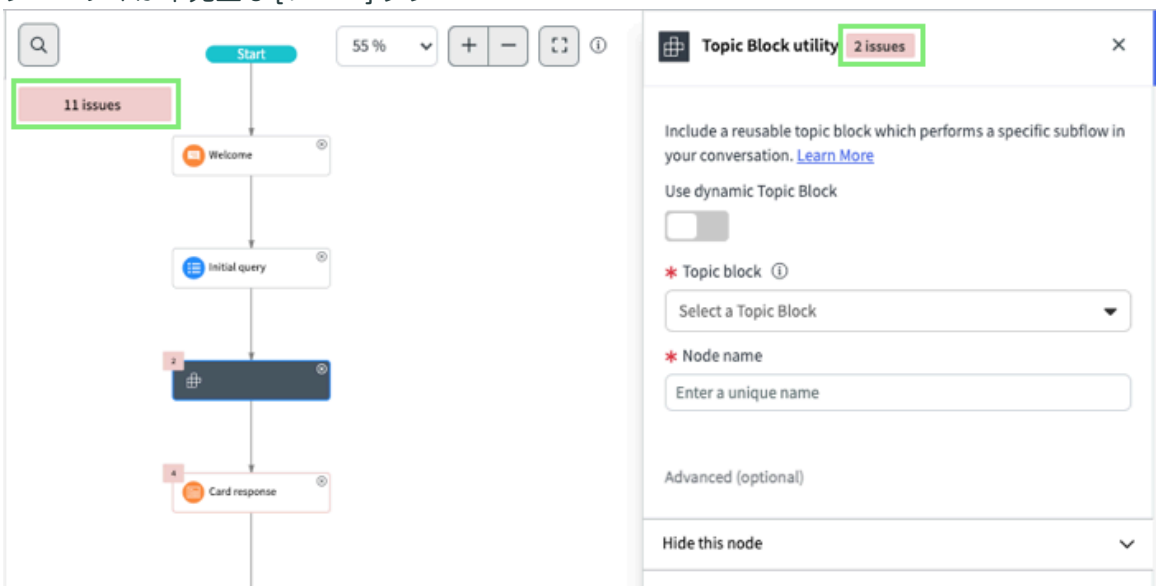
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

不完全なプロパティの警告

キャンバス上のコントロールには、必要なプロパティがあります。必須プロパティがない場合、仮想エージェントデザイナー には、欠落している必須プロパティと必須プロパティが欠落しているコントロールの合計数が表示されます。トピックをテストまたは公開するには、すべての不完全な警告に対処する必要があります。

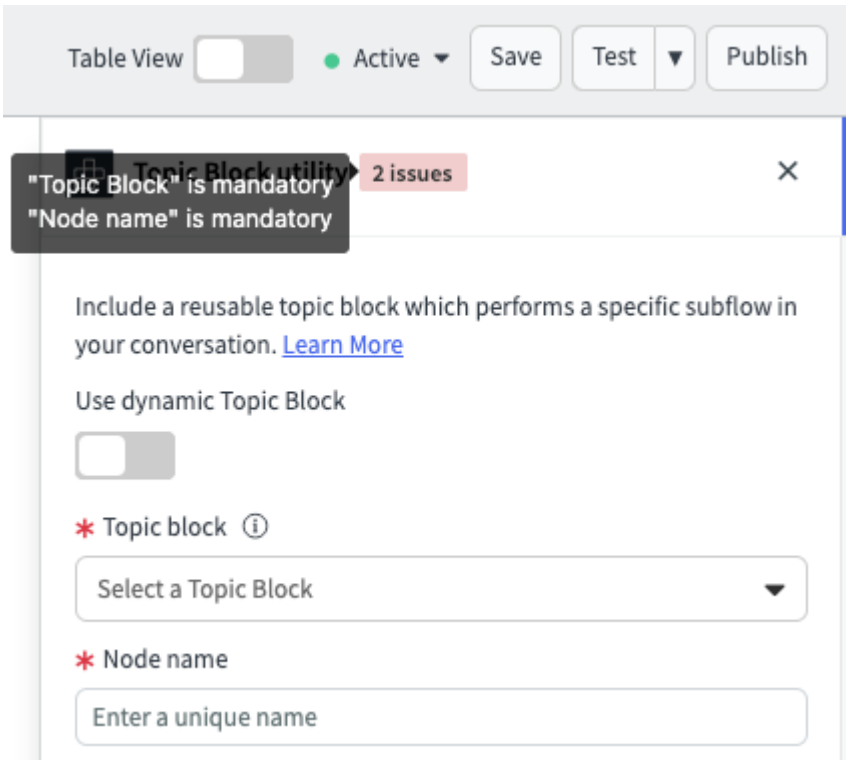
次の例では、トピックに 2 つの必須プロパティがありません。2 つのノードが影響を受け、それぞれのノードでプロパティが 1 つ欠落しています。テキスト応答ノードにメッセージ応答がありません。

プロパティが不完全な [フロー] タブ



不完全なメッセージにカーソルを合わせると、不足しているものを説明するツールヒントが表示されます。

詳細情報を取得するには、メッセージを選択します



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの **[NLU** インテント] タブ

仮想エージェントデザイナー内から、ServiceNow NLU モデルを編集および改良できます。会話トピックが関連する NLU モデルとインテントにバインドされている場合は、**[NLU** インテント] タブを使用して、発言と関連エンティティを確認および編集します。

トピックで検出を使用する場合は NLU 、トピックの **[NLU** インテント] タブが 仮想エージェントデザイナー インターフェイスに表示されます。トピックをテストして、トピック検出の予測結果と、結果の対応する信頼スコアを確認します。結果に応じて、トピックインテントの NLU モデルで関連する発言とエンティティを変更できます。

[発言] タブ

[発言] タブを使用して、次のタスクを実行します。

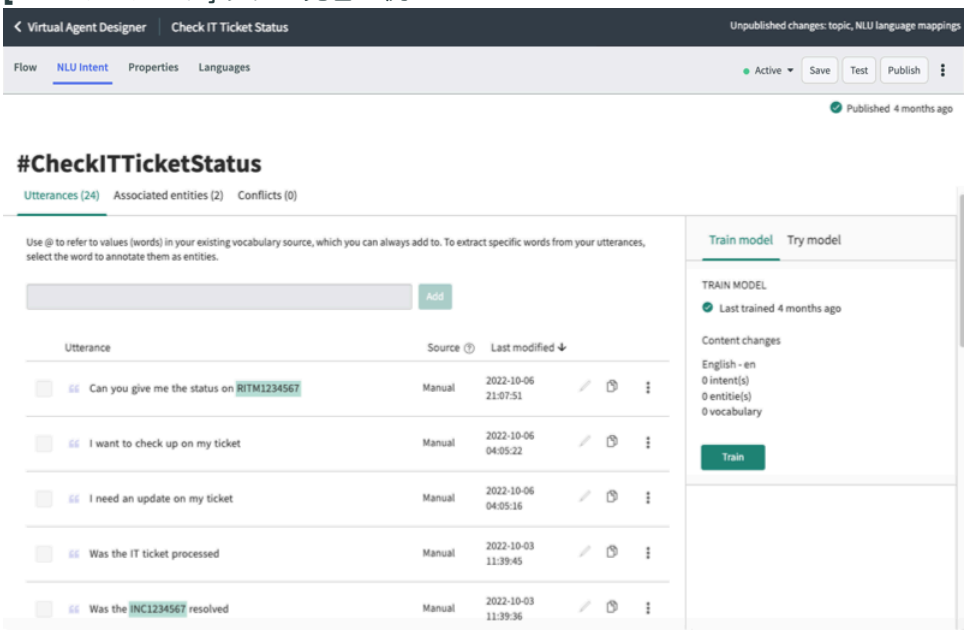
[発言] タブの使用

次を行うには...	操作
発言を追加	[追加] フィールドを使用して、インテントの発言を入力します。各発言は一意で、200 文字未満である必要があります。
発言を編集	発言の横にある [編集] アイコン を選択します。
発言の重複	発言の横にある [コピー] アイコン を選択します。
発言を別のインテントに移動する	メニュー アイコン を選択し、 [この発言を別の意図に移動] を選択します。
発言を削除する	メニュー アイコン を選択し、[この発言を削除] を選択します。
新しいエンティティを定義	**1.** エンティティとして使用する発言の単語を選択します。 **2.** [新しいエンティティを作成] ピッカーで、単純なエンティティやシステムから派生したエンティティなど、作成するエンティティのタイプを選択します。 定義できるエンティティのタイプについては、「NLU エンティティ」を参照してください。システムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。エンティティを追加すると、[関連エンティティ] タブにも表示されます。

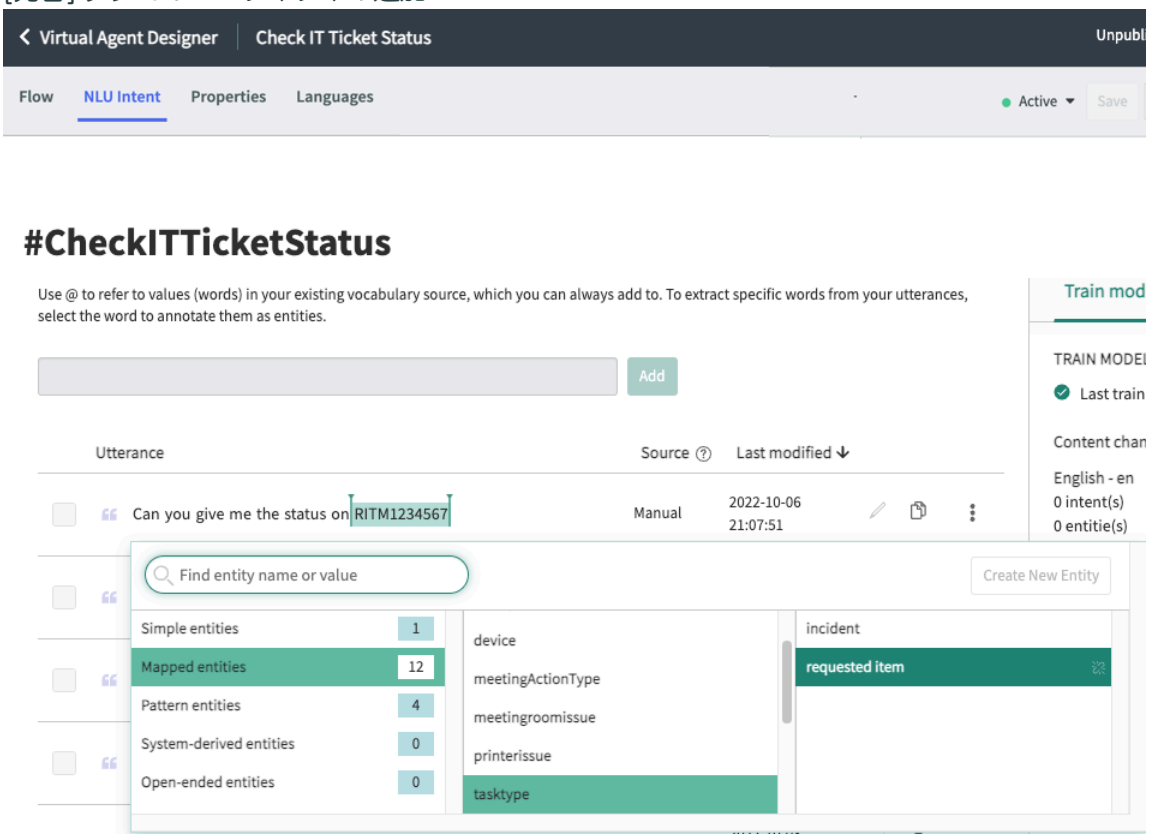
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[NLU インテント] タブの発言の例



[発言] タブでのエンティティの追加



[関連エンティティ] タブ

[関連エンティティ] タブを使用して、インテントに対して定義されたエンティティを表示します。名前を選択して、エンティティが関連付けられている発言を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

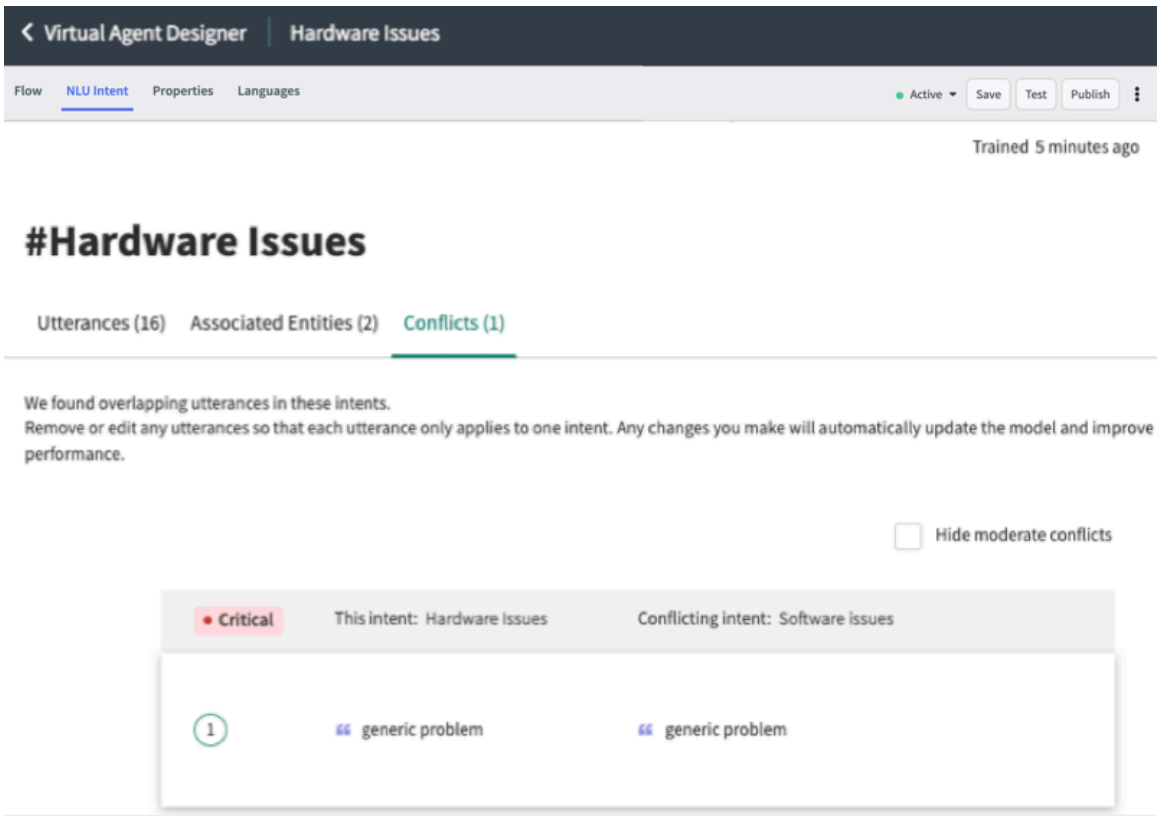
UpdatePhoneNumber というインテントに定義されたエンティティ

日付や時刻などのシステムエンティティをインテントに関連付けることもできます。サポートされているシステムエンティティの詳細については、「NLU システムエンティティ」を参照してください。

[競合] タブ

[競合] タブを使用して、インテント間の競合を表示します。たとえば、2 つの異なるインテントが同じ発言を使用している場合、仮想エージェントデザイナーと NLU ワークベンチ の両方に競合として表示されます。競合を特定して解決すると、NLU トピック検出の有効性が高まります。

2 つのインテント間の発言の競合



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

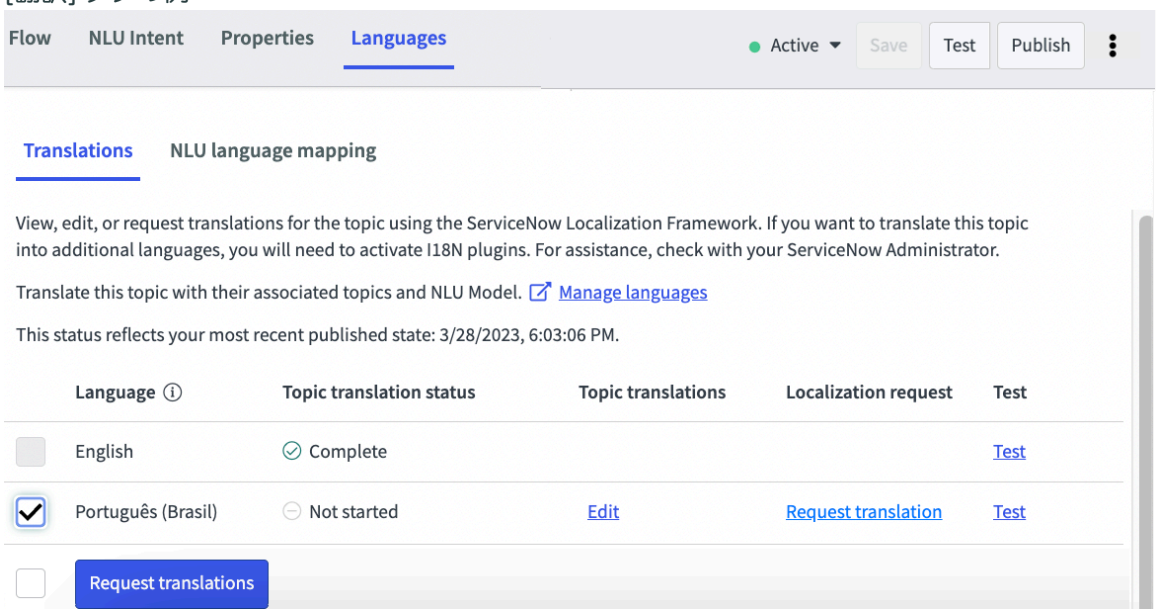
トピックの [言語] タブ

[言語] タブを使用して、仮想エージェントでアクティブ化された言語のトピックの翻訳ステータスを表示します。インスタンスで NLU が有効になっている場合は、各言語のモデルマッピングを表示することもできます。

[言語] タブには、一部適切なローカライズロールが必要な機能があります。詳細については、「仮想エージェントのローカライズロール」を参照してください。

[翻訳] タブ

[翻訳] タブの例



[翻訳] タブの列

列	説明
言語	仮想エージェントで利用可能な言語のリスト。 インストールされている言語のみが表示されます (言語プラグインがアクティブになっている)。言語が利用不可と表示される場合は、言語プラグインはインストールされているが、仮想エージェントの設定または ローカリゼーションフレームワーク でアクティブ化されていないことを意味します。詳細については、「仮想エージェント での 自然言語理解 (NLU) の構成」および「言語テーブル」を参照してください。
トピックの翻訳ステータス	次の翻訳ステータスを示します。 • 完了 **(Complete)**：トピックが完全に翻訳されました。 • 部分的：トピックは部分的に翻訳されています。 • 処理中 **(In progress)**：翻訳が進行中です。 • 未開始：翻訳が開始されていません。 • 公開が必要：トピックは未公開であるか、[ドラフト] ステータスです。 ServiceNow プラットフォームでは、インターフェイス機能と構築済みトピックの翻訳が提供されるため、言語は部分的に翻訳された状態で表示される場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[翻訳] タブの列 (続く)

列	説明
トピックの翻訳	ローカライズプロセスのステータスとロールに応じて、言語の現在のコンテンツを表示するか、または言語コンテンツを編集することができます。 ローカライズエディター [localization_editor] ロールを持つユーザーのみが、翻訳されたコンテンツを編集できます。
ローカライズ要求	[翻訳を要求] をクリックして、ローカリゼーションフレームワーク タスクを作成します。ローカリゼーションフレームワーク でフローがどのように設定されたかに応じて、翻訳が開始されます。 翻訳が既に開始されていて、ローカライズ履行者 [localization_fulfiller] ロールを持っている場合は、[要求アイテムを表示] をクリックしてタスクを表示します。
テスト	リンクをクリックして、特定の言語でトピックをテストします。

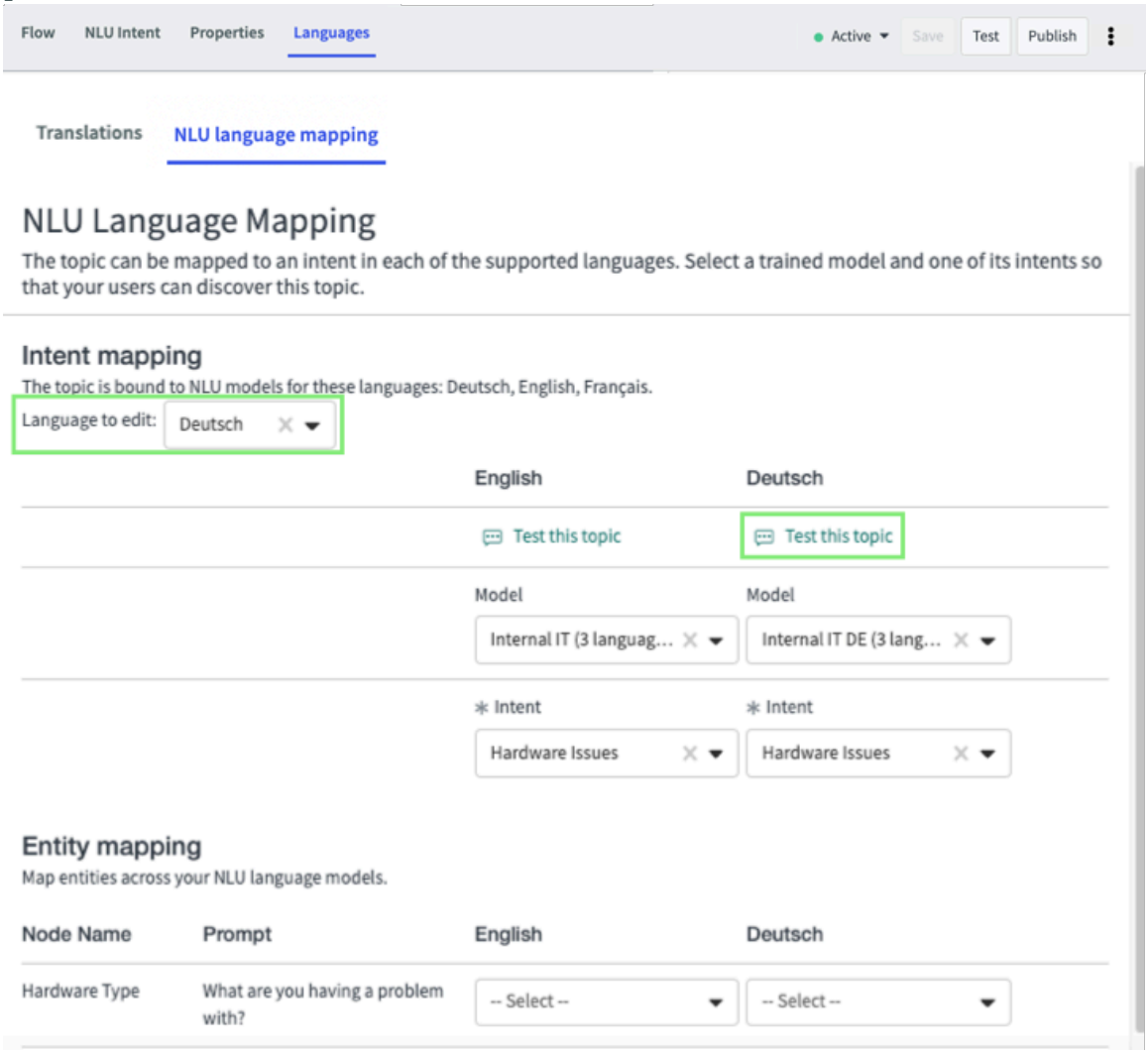
[NLU 言語マッピング] タブ

インスタンスで NLU を有効にしている場合は、このタブでトピックマッピングを表示または変更できます。ここでエンティティをマップし、翻訳されたトピックをテストすることもできます。

注:
従来の単一言語モデルを使用している場合を除き、トピック内のすべてのセカンダリ言語を同じモデルグループにマップする必要があります。ほとんどの場合、1 つのセカンダリ言語のマッピングを変更すると、トピック内のすべてのセカンダリ言語のマッピングが変更されます。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルマッピング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[NLU 言語マッピング] タブの例



自動翻訳

仮想エージェントデザイナーのコントロール

仮想エージェントトピックは、トピックフロー内のコントロールのコレクションで構成されます。これらのコントロールを使用して、ユーザーに情報を収集、処理、提供します。コントロールは、インスタンス上のレコードを読み取り、作成し、更新することもできます。

コントロールの各セットは、会話フロー内の特定の機能を実行します。

コントロールタイプ

カテゴリ	説明
開始セグメント	トピックフローに自動的に表示され、会話に追加することも会話から削除することもできません。このコントロールは、会話の開始時に表示される挨拶の応答で構成できます。
終了セグメント	トピックフローに自動的に表示され、会話に追加することも会話から削除することもできません。このコントロールは、会話が終了する前の最終確認メッセージで構成できます。トピックのすべての分岐が最終的にこのコントロールに接続されるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロールタイプ (続く)

カテゴリ	説明
ユーザー入力	会話中のユーザーからの情報のプロンプトとキャプチャを行います。
ボット応答	会話でボット応答を表示します。
ユーティリティ	トピックの中でスクリプトを実行したり、異なる会話パス (分岐) を追加したりするなど、トピック内でアクションおよびロジックを処理します。自動化された フローデザイナー ワークフローを呼び出すこともできます。

プロンプト、メッセージ、デフォルト値、または確認メッセージを持つコントロールについては、次の入力値のどれでも入力できます。

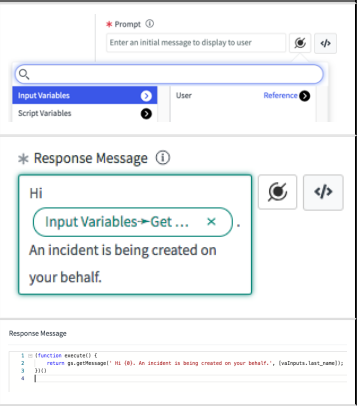
- テキスト文字列
- データピル
- データピルが埋め込まれた文字列
- 文字列を返すスクリプト

データピル

データピルを使用すると、スクリプトを使用せずに動的な情報をコントロールにすばやく簡単に追加できます。データピルアイコン ( ) をクリックして、データピルピッカーインターフェイスを開きます。このインターフェイスでは、ユーザー入力コントロールによって設定されたスクリプト変数および入力変数からデータを選択できます。

データピルを使用すると、変数内のデータにすばやく簡単にアクセスできます。対照的に、スクリプティングでは、翻訳の処理など、より複雑なオプションが提供されます。次の例では、データピルとスクリプトの両方として処理して、顧客の名前を含むテキストボット応答を使用する方法を示します。

データピルとスクリプト化された応答

手法	結果
データピル	
スクリプト	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データピルとスクリプト化された応答 (続く)

手法	結果
	* Response Message ⓘ (function execute() { return gs.getMessa ⊗ </>

最初の例では、データピルセレクターを使用して、顧客の名前を含む入力変数である [名前を取得 **(Get Name)]** を選択します。2 番目の例では、スクリプトを使用して同じことを行います。スクリプトの例でも gs.getMessage を使用して、メッセージの翻訳を処理しています。

このノードを非表示またはスキップする (条件プロパティ)

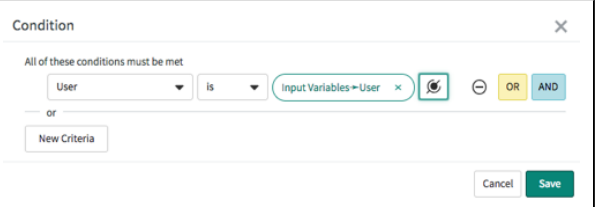
ほとんどすべてのコントロールに条件プロパティがあります。例外は、意思決定ユーティリティ、開始ノード、および終了ノードです。

ユーザー入力コントロールでは、条件プロパティによって、コントロールが会話で使用されるかスキップされるかが決まります。常にコントロールを使用するには、条件フィールドを空のままにします。コントロールが使用される条件を決定するには、次のいずれかを実行します。

- 条件ビルダーインターフェイスを使用して条件を作成します。これにより、データピルを追加し、このインターフェイスを使用して作成された条件を指定できます。
- true または false の値を返す条件プロパティのスクリプトを提供します。戻り値が false の場合、コントロールは使用されず、会話はトピックのその分岐に沿って次のコントロールに続きます。

条件を使用して、コンテキスト、データ、スクリプト化されたロジックに基づいて会話をより動的なものにします。

スクリプト化された条件	**Condition Builder** の条件

ノードを条件付きで表示するためのサンプルスクリプト：
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

この例では、条件スクリプトは、現行のユーザーがインシデントレコードを作成できる場合は true を返します。この状態では、ユーザーが権限を持っていない場合に、ユーティリティ制御によってインシデントが作成されなくなります。

仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール

仮想エージェントデザイナーに用意されている一連の入力コントロール使用して、会話中のユーザーからの情報を求めてキャプチャします。

一般的な入力コントロールプロパティ

データピルと条件コントロールに加えて、各入力コントロールには次の共通プロパティがあります。

ユーザー応答の入力変数

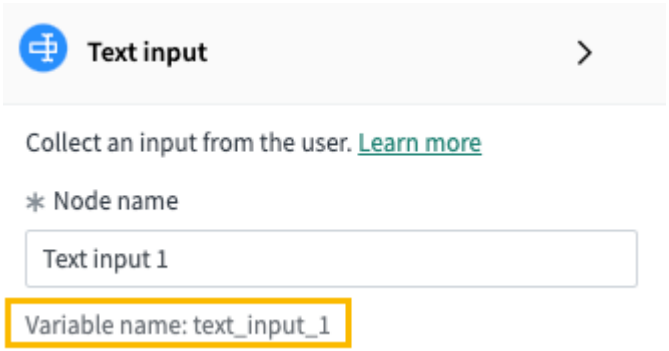
各コントロールは、getValue メソッドおよび getDisplayValue メソッドを使用して、ユーザーの応答を、同じトピック内の他のコントロールからアクセス可能な入力変数に格納します。変数名は、入力コントロールに割り当てた名前に基づいています。た

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とえば、入力コントロールに First prompt という名前を割り当てた場合、変数名は first_prompt になります。変数名は小文字で、スペースの代わりにアンダースコア文字を使用します。これらのメソッドの詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

自動的に入力される [変数名] フィールド

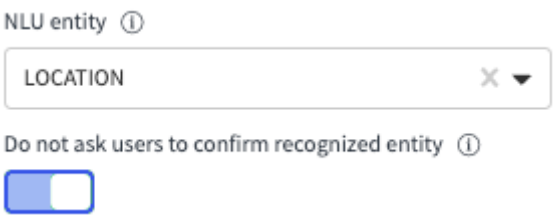


自然言語理解 (NLU) (NLU) エンティティプロパティ

NLU を有効にすると、テキスト、静的選択、ダイナミック選択、ブール値、日時、およびカルーセルの入力コントロールに対する以下のプロパティがプロパティシートに表示されます。これらのプロパティを表示または有効にするには、 [詳細オプション] セクションに移動します。

- **NLU** エンティティ：コントロールの入力変数に対応するエンティティです。トピックに使用している NLU モデルでの定義に従って、トピックインテントに関連付けられたエンティティのリストからエンティティを選択します。仮想エージェント がユーザーの発言におけるエンティティ値を認識し、その値がエンティティ予測の信頼性しきい値内に収まっている場合、仮想エージェント はその値を抽出します。この値は、ノードの入力変数に保存されます。この格納アクションは、スロット入力と呼ばれます。スロット入力では、会話で同じ NLU エンティティに対して複数の値が発生した時点を認識します。複数のノードが同じ NLU エンティティに関連付けられている場合、選択するノード値を確認するためにリストが表示されます。このプロパティは、NLU トピック検出でのみ使用できます。

NLU エンティティのプロパティ



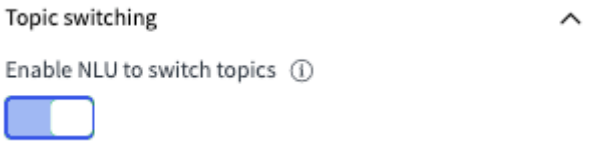
- **NLU** を有効にしてトピックを切り替える：ノードの NLU 予測を有効にします。有効にすると、使用している入力コントロールのタイプに関係なく、ユーザーはテキストを入力して質問に回答できます。仮想エージェント はこの発言を使用して別の既存のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。ノード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でこのプロパティを有効にするには、次の場所に移動します。 詳細オプション > トピックの切り替え.

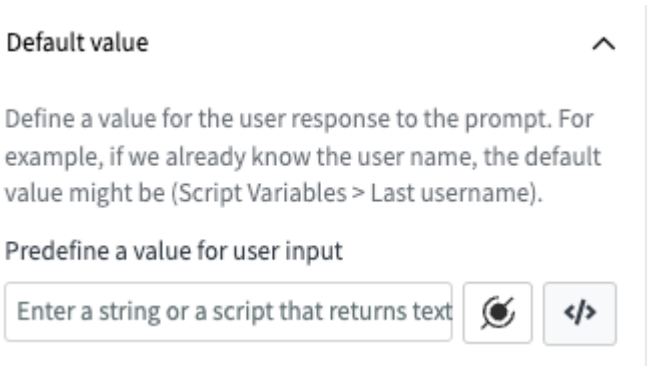
NLU を有効にしてトピックを切り替えるプロパティ



デフォルト値

入力プロンプトには、定義したプリセット値を含めることができます。この値は、文字列か、文字列を返すスクリプトのいずれかです。このプロパティは [詳細オプション] セクションにあります。

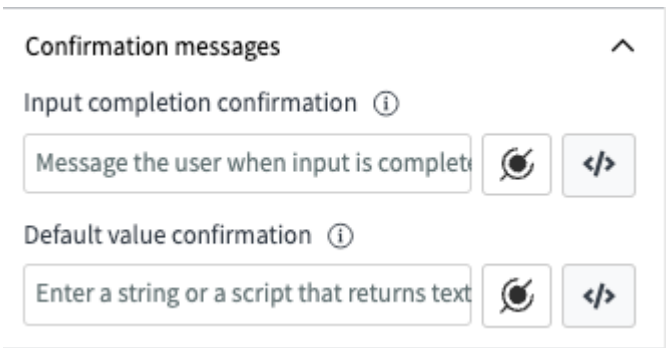
デフォルト値のプロパティ



確認メッセージ

これらのボット応答メッセージは、ノードインタラクションの終了を示し、ユーザーに応答を確認するように求めます。このプロパティは [詳細オプション] セクションにあります。

確認メッセージのプロパティ



入力コレクターのユーザー入力コントロール

入力コレクターコントロールを使用して、または他の AI チャットシステムで使用する Now Assist データを収集します。

入力コレクターのプロパティ

入力コレクターは、大規模言語モデル (LLM) ディスカバリーを使用するトピックでのみ使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数言語をサポートする 仮想エージェント LLM を構成した場合、入力コレクターは会話の要求者セッション言語を使用して、ユーザーの入力コレクターからの応答を翻訳するように LLM に求めます。詳細については、「Set a provider for a generative AI capability」を参照してください。

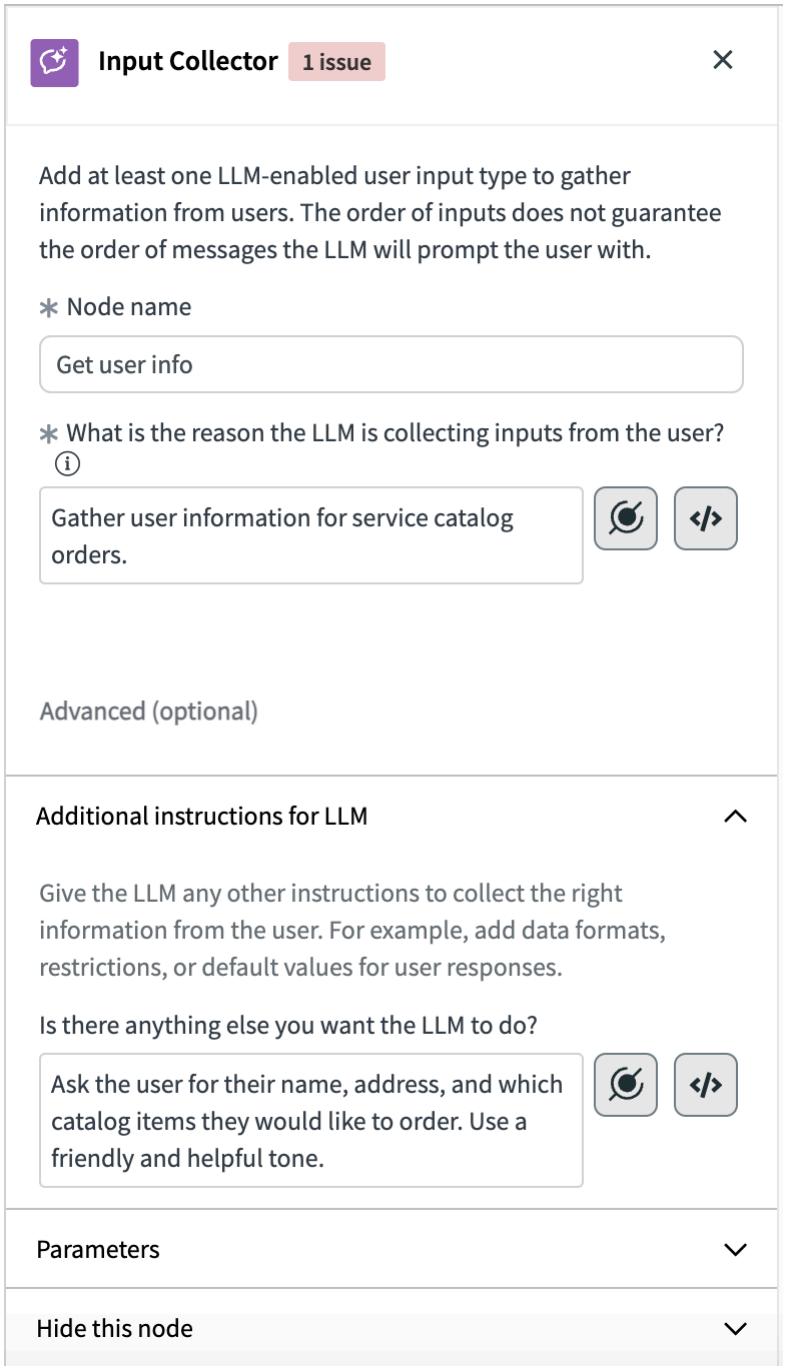
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	ノードの名前。
AIがユーザーからの入力を収集する理由は何ですか?	テキストを返すテキスト文字列またはスクリプト。この値は、デフォルト値が指定されていない場合に使用されます。たとえば、 サービスカタログ注文のユーザー情報を収集します。
詳細	
LLM に対する追加指示	システムがデータを処理して返すための追加の指示のテキスト文字列、コンテキスト変数、またはスクリプト。LLM の説明を自然言語で入力できます。たとえば、 ユーザーの名前、住所、注文するカタログアイテムを親しみやすく役立つ口調で尋ねます。
パラメーター	さらにデータ収集パラメーターを追加するためのスクリプトフィールド。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力コレクター機能の例



チャネルサポート

入力コレクターコントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力コレクターコントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Slack	サポート対象外	適用外
Workplace	サポート対象外	適用外
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

テキストユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピック内のテキストユーザー入力コントロールは、ユーザーにテキスト文字列の入力を求めます。

LLM トピック検出のテキストユーザー入力コントロールプロパティ

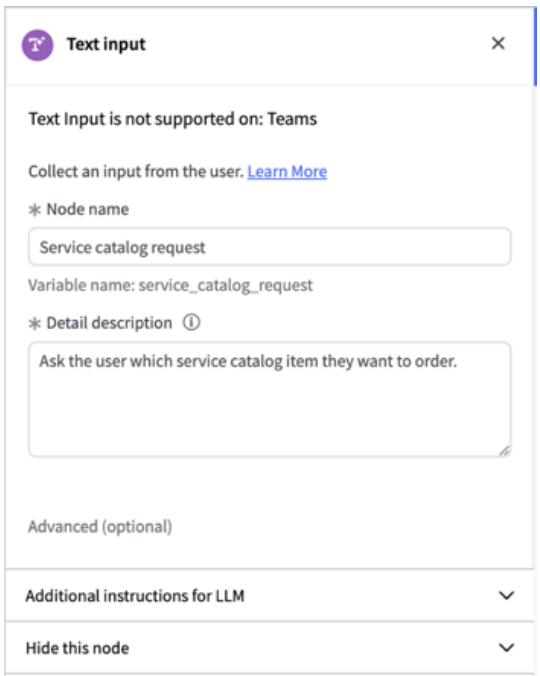
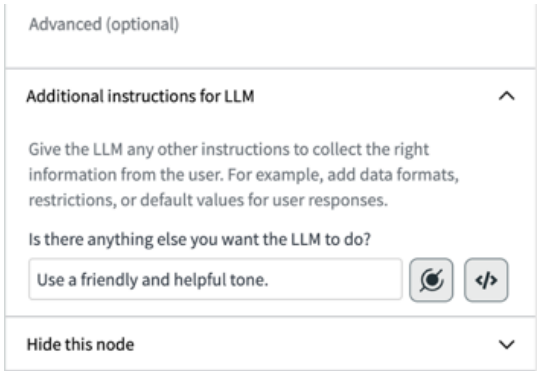
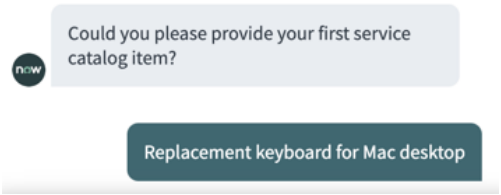
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前です。
詳細な説明	ユーザーが必要とする 1 つの情報。たとえば、 必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。
詳細	
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。データピルピッカーを使用して、分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピック検出のテキストユーザー入力コントロールの例

LLM トピック入力コントロールのプロパティ

入力プロパティ	入力プロンプト
テキスト入力コントロールの基本プロパティ  **LLM** に対する追加指示 	**Web UI** テキストユーザー入力プロンプト 

自動翻訳

NLU トピック検出のテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前です。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。ユーザーが予期した形式を入力しなかった場合、形式が無効であることを示すエラーメッセージが表示され、テキストを再入力するようにユーザーに求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6)：インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。 • URL：Web アドレス形式 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェントはユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに依頼しない *(Do not ask users to confirm recognized entity)*] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
詳細	
この入力の安全性を確保	
有効化	テキストボットユーザーの入力を暗号化する切り替えスイッチ。有効にすると、ユーザー入力がマスクされ、チャットウィンドウに一連のドットとして表示されます。
ハッシュ関数 [[この入力の安全性を確保]が有効になっている場合に表示]	標準の WS-Security 標準に基づくメソッドダイジェストアルゴリズム。次のいずれかを選択します。 • **SHA-256** (小文字) • **SHA-1** (小文字) WS-Security 標準の詳細については、「WS-Security プロパティ」を参照してください。
暗号化ソルト [[この入力の安全性を確保]が有効になっ	データをハッシュする一方向関数への追加入力として使用されるランダムデータ。

自動翻訳

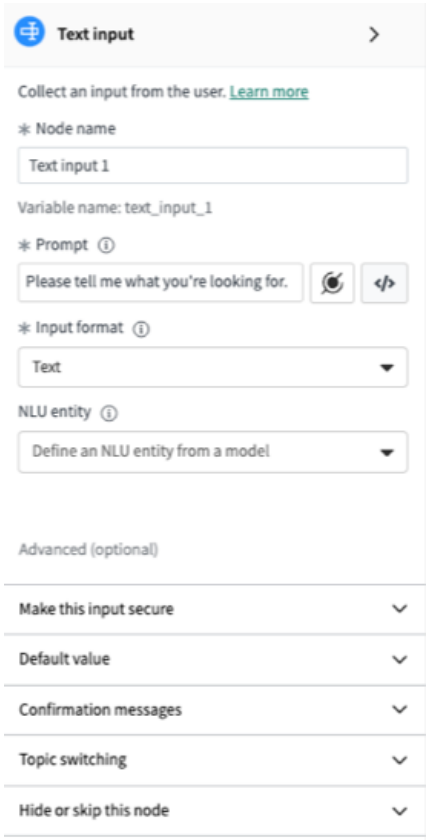
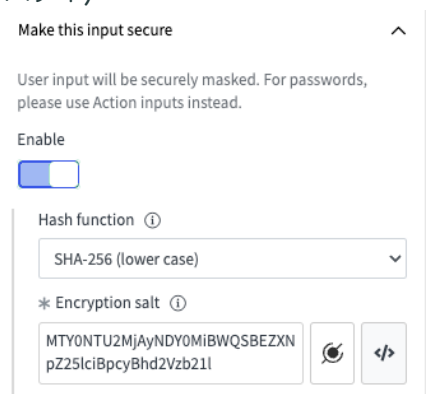
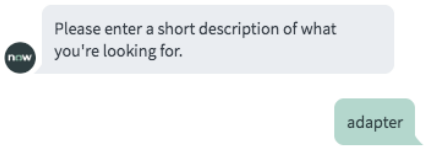
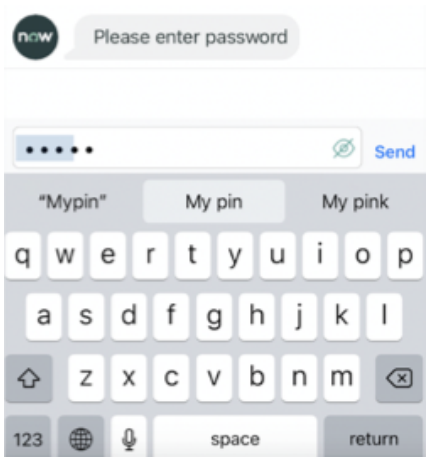
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ている場合に表示]	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
トピックの切り替え	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、ユーザーは、使用されている入力コントロールのタイプに関係なく、質問に回答するテキストを入力できます。仮想エージェントは、この発言を使用して既存の別のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピック検出のテキストユーザー入力コントロールの例

入力プロパティ	入力プロンプト
テキスト入力コントロールの基本プロパティ  この入力の安全性を確保 (詳細プロパティ)  	**Web UI** テキストユーザー入力プロンプト  [この入力の安全性を確保 **(Make this input secure)**] 切り替えスイッチが有効になっている、モバイルアプリのユーザー入力プロンプト 

チャネルサポート

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	Slack ユーザーは以前会話に入力されたテキストを編集できます。ただし、仮想エージェント は最初に入力されたメッセージを処理します。Slack ユーザーが、ケースを更新するコメントなどのテキスト入力を編集した場合、仮想エージェント は編集された更新を評価しません。
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合、文字数制限が適用される場合があります。詳細については、「Alexa 開発者ドキュメント」を参照してください。

静的選択ユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックの静的選択ユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーが使用できる事前定義された選択肢を一覧表示します。選択リストから選択できる項目は 1 つだけです。

選択肢表示

選択リストには、ページあたり最大 10 個のアイテムが含まれます。10 個を超えるアイテムが存在する場合は、追加のアイテムを表示して検索結果をフィルタリングすることができます。選択リストのプロンプトには、ユーザーが結果をフィルタするために選択できる検索アイコン (🔍) が含まれています。

静的選択コントロールには、選択リストの上に表示されるヘッダーカードを追加するオプションがあります。ヘッダーカードは、Web およびモバイルチャネルでサポートされています。

- ヘッダーカードには、大小の画像または YouTube ビデオカードを、説明テキストとともに含めることができます。選択リストにはデフォルトで最大 5 個のアイテムが含まれますが、検索機能は非表示になります。アイテムが 5 個より多くある場合、ユーザーは追加のアイテムを表示することを選択できます。

- ヘッダーカードの下に表示されるアイテムの数を制御するには、*com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* システムプロパティを追加します。[値] を使用して、選択リストに表示されるアイテムの数を指定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

LLM トピック検出のための静的選択ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
名前	トピックフローでこの静的選択ユーザーコントロールノードを識別する名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
詳細な説明	ユーザーが必要とする 1 つの情報。たとえば、 必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。
選択肢	
表示名	各選択について、その選択用にユーザーに表示されるテキストです。選択リスト内では短いフレーズを使用してください。 • Slack では、選択リストのラベルに 30 文字の制限があります。 • Workplace では、選択リストのラベルに 20 文字の制限があります。
値	各選択について、対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。
詳細	
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。データピルピッカーを使用して、分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

LLM トピック検出のための静的選択ユーザー入力コントロールの例

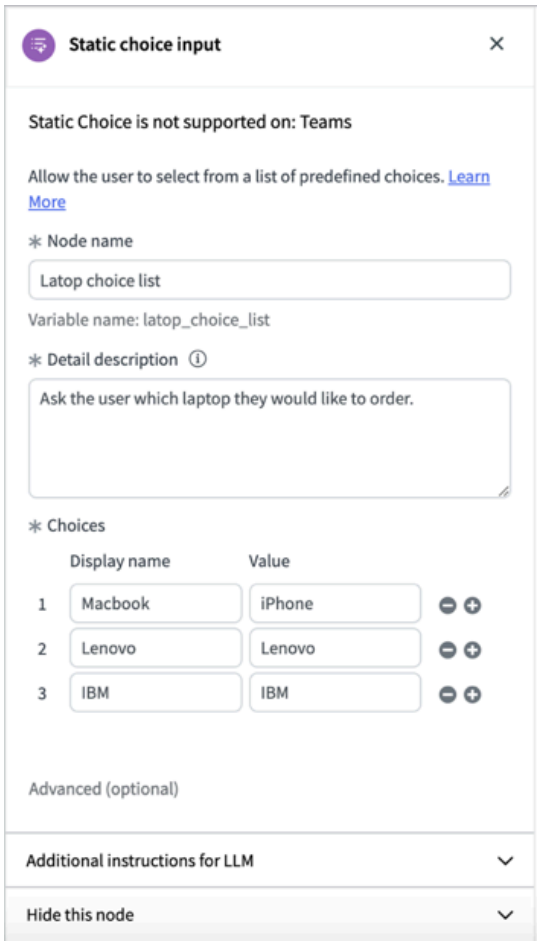
注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

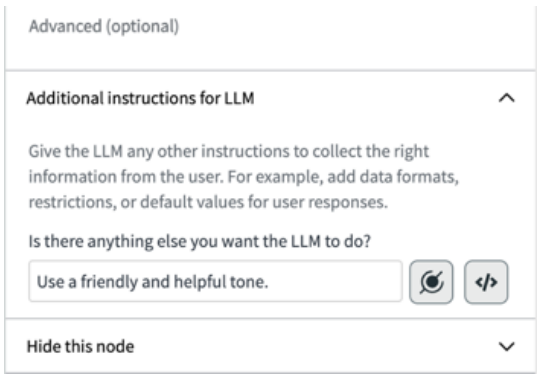
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト

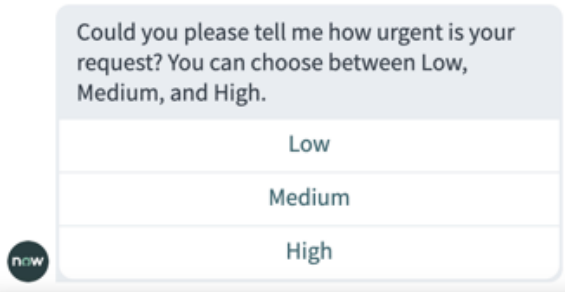
静的選択入力コントロールの基本プロパティ



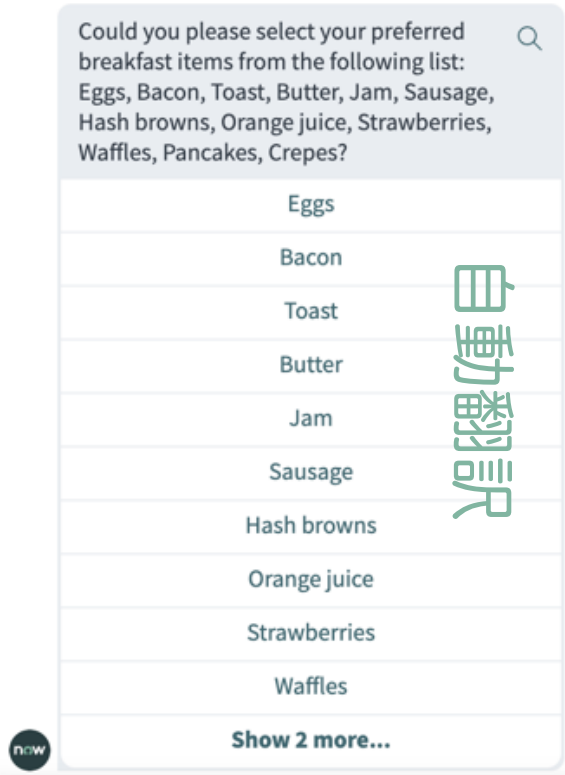
LLM に対する追加指示



Web UI 静的選択リストプロンプト



10 個を超えるアイテムを含む **Web UI** 静的選択リストプロンプト



自動翻訳

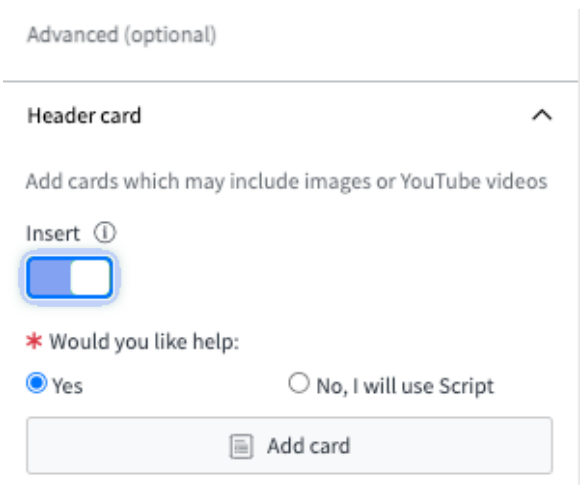
選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合、以下が発生します。

- リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。
- 検索結果をフィルタリングするための検索アイコンがプロンプトに表示されます。アイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。

NLU トピック検出のための静的選択ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの静的選択ユーザーコントロールノードを識別する名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
詳細な説明	ユーザーが必要とする 1 つの情報。たとえば、 必要なサービスカタログアイテムをユーザーに尋ねます。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェントはユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに依頼しない *(Do not ask users to confirm recognized entity)]* トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU 検出が有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
表示名	各選択について、その選択用にユーザーに表示されるテキストです。選択リスト内では短いフレーズを使用してください。 • Slack では、選択リストのラベルに 30 文字の制限があります。 • Workplace では、選択リストのラベルに 20 文字の制限があります。
値	各選択について、対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。
詳細	
ヘッダーカード	
挿入	選択リストの上にヘッダーカードを挿入するための切り替えスイッチ。[カードを追加] ダイアログボックスまたはスクリプトを使用できます。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
ヘルプが必要ですか	仮想エージェントデザイナーインターフェイスを使用するか、スクリプトを提供するのかを指定するオプション。次のいずれかのオプションを選択します。 • はい: スクリプトなしでヘッダー カードを作成するには、[カードの追加] を選択します。 • いいえ、スクリプトを使用します: スクリプト ダイアログ ボックスを開くには、[スクリプトの追加] を選択します。 このフィールドは、[ヘッダーカード] オプションが有効になっている場合にのみ使用できます。
[カードを追加] ダイアログボックス	
このセクションは、ヘッダーカードが有効な場合にのみ使用できます。	
カードタイプ	ヘッダーカードのタイプ。次のいずれかを選択します。 • テキスト付きの大きな画像 • テキスト付きの小さな画像 • **YouTube** ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容によって変わります。
タイトル	画像またはビデオのタイトル。タイトルテキストを入力するか、データピルまたはスクリプトを使用してタイトルを指定します。
タイトルリンク	ビデオタイトルのハイパーリンクの URL。リンクテキストを入力するか、データ ピルを使用するか、スクリプトを使用してリンクを指定します。このフィールドが空の場合、タイトルはプレーンテキストとして表示されます。 このフィールドは、**[YouTube** ビデオカード] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
説明	画像またはビデオの簡単な説明。
YouTube ビデオ ID	YouTube URL の末尾にある英数字の文字列。たとえば、URL「https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I」の YouTube ビデオ ID は AacDp2mUQ1I です。 このフィールドは、**[YouTube** ビデオカード] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
画像 URL リンク	画像または画像ファイルの URL リンク。このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	このフィールドは、 [テキスト付きの大きな画像] または [テキスト付きの小さな画像] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
画像の代替テキスト	アクセシビリティプログラム用に画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。 このフィールドは、 [テキスト付きの大きな画像] または [テキスト付きの小さな画像] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
トピックの切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU 検出が有効な場合にのみ使用できます。	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、ユーザーは、使用されている入力コントロールのタイプに関係なく、質問に回答するテキストを入力できます。仮想エージェントは、この発言を使用して既存の別のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

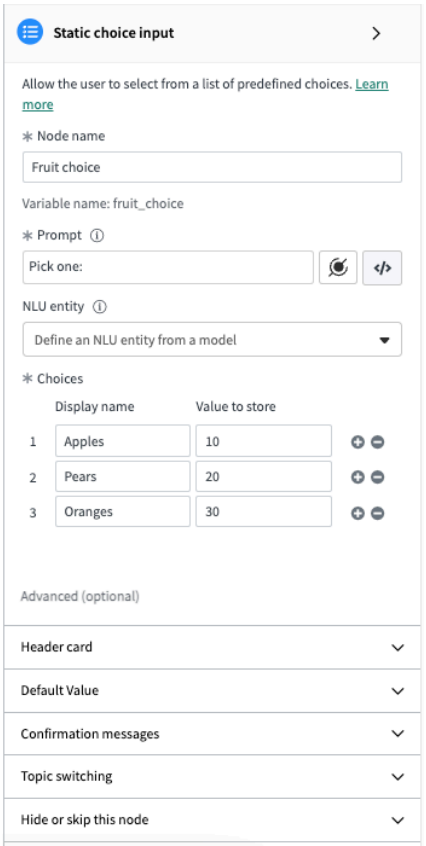
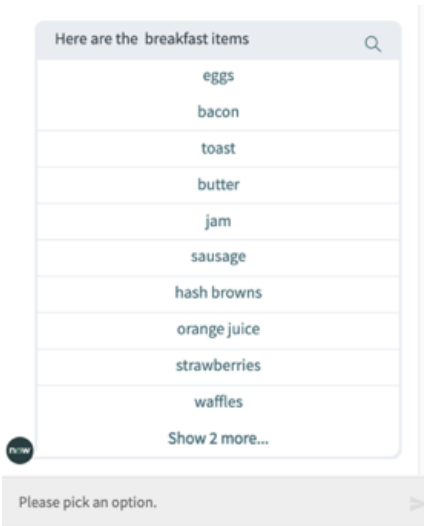
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

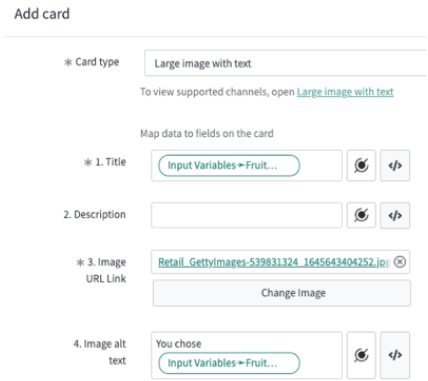
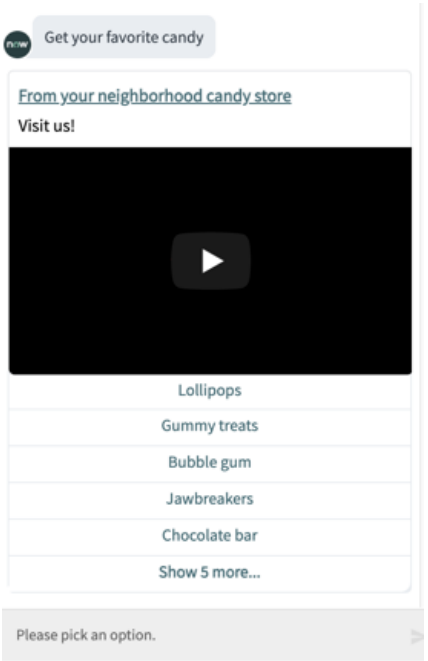
NLU トピック検出のための静的選択ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
静的選択入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** 静的選択リストプロンプト **10** 個を超えるアイテムを含む **Web UI** 静的選択リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合、以下が発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
[カードを追加] ダイアログボックス (ヘッダーカードの詳細オプション) 	• リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコンがプロンプトに表示されます。アイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。 ヘッダーカードを含む **Web UI** 静的選択リスト  選択リストには、ページあたり 5 個のアイテムが含まれます。5 個以上の結果が返された場合、リストにはさらに多くの結果を表示するオプションが表示されます。 **注:** ヘッダーカードを使用すると、検索機能は非表示になります。

チャネルサポート

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	対象	
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。 選択リストに選択肢が 3 つ以下の場合、Slack ではそのリストがボタンとして表示されます。
Workplace	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Facebook Messenger	サポート対象	クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。一度に表示できるクイック返信は 13 件のみです。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
SMS Twilio	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
LINE	サポート対象	クイック返信でのラベルの最大文字数は 20 文字です。一度に表示できるクイック返信は 13 件のみです。クイック返信の数が 13 を超える場合は、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりの返信の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.picker.choices* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

静的選択ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロール

仮想エージェント トピックの [グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールを使用して、1 つのメッセージに複数の選択肢のグループをリストします。

[グループ化された選択肢] リストの表示

[グループ化された選択肢] リストでは、デフォルトの [選択肢を選択] ボタンを使用して、1 つのメッセージ内で関連する選択肢を選ぶように求められます。各選択肢のグループに対して複数選択を有効にし、また画像と簡単な説明を提供して、より豊かなユーザーエクスペリエンスを実現することもできます。ユーザーには、仮想エージェント トピックに戻る前に 1 つの選択肢を送信する必要がある選択肢のグループが表示されます。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの [グループ化された選択肢] ユーザーコントロールノードを識別する名前です。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。例： お好みの食事を選択してください。
グループ名	プロパティシートでグループ化された選択肢のリストを識別する名前です。関連する選択肢の 1 つ (必須) または複数のグループを追加します。ユーザーはすべてのグループから 1 つの選択肢を選ぶ必要があります。 選択リスト内では短いフレーズを使用してください。
選択肢	各グループに追加された選択肢の数です。
[選択肢のグループを追加] ダイアログボックス	
このダイアログボックスは、[追加] を選択した後にのみ表示されます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
グループ名	プロパティシートでグループ化された選択肢のリストを識別する名前です。選択リストのラベルには 40 文字の制限があります。 [変数名] フィールドはグループ名から自動的に生成されます。この読み取り専用の変数名は、すべて小文字のテキストで表示され、グループ名のスペースをアンダースコアに置き換えます。同じ名前のリストが複数存在する場合は、変数名に、_1、_2、_3 などが追加されます。会話フローでこの変数を使用して、グループ化された選択ノード内の各グループのユーザー応答を取得します。
表示タイトル	レンダリングされたクライアントに表示されるグループの見出しタイトルです。
表示名	ユーザーに表示される選択肢名です。少なくとも 2 つの一意の選択肢が必要です。
値	対応する選択肢が選択されたときに変数に格納される文字列です。この値は、表示名から自動的に生成されますが、必要に応じてフィールドを編集できます。
画像	選択肢の画像を追加するオプション。 [詳細を追加する] を選択すると、個々の選択肢の画像が入力されます。 このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。
説明	選択肢に関する追加情報を提供するオプション。 [詳細を追加する] を選択すると、個々の選択肢の説明が入力されます。 例：グループ化された選択肢のリストで、乗客がヘッドホンなどの飛行機内のアメニティを選択する場合は、ヘッドホンのタイプについての説明を含めることができます (例：有線ヘッドホンなど)。
ユーザーに複数の選択を許可しますか？	ユーザーが [はい] を選択すると選択リストから複数のオプションを選択できるオプション。
詳細	
グループ選択をカスタマイズ	
タイトルを更新	グループ化された選択肢のプロンプトボタンのタイトルをカスタマイズするオプション。選択リストのラベルには 40 文字の制限があります。このフィールドが空の場合、ユーザーに表示されるデフォルトのタイトルは、[選択肢を選択] です。
画像	グループ化された選択肢のプロンプトボタンの画像を追加するオプション。 このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。
確認メッセージ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}! 。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールの例

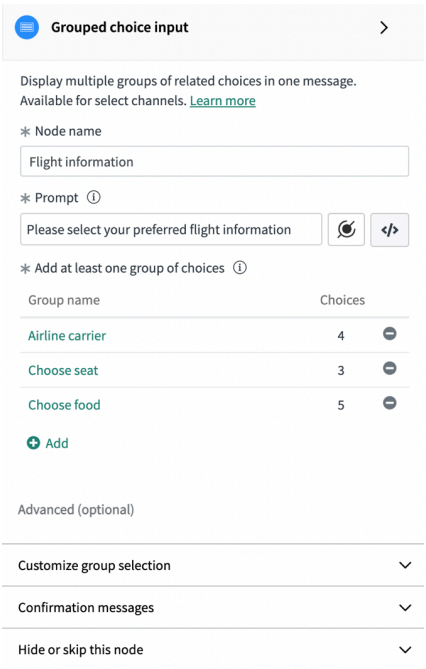
注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

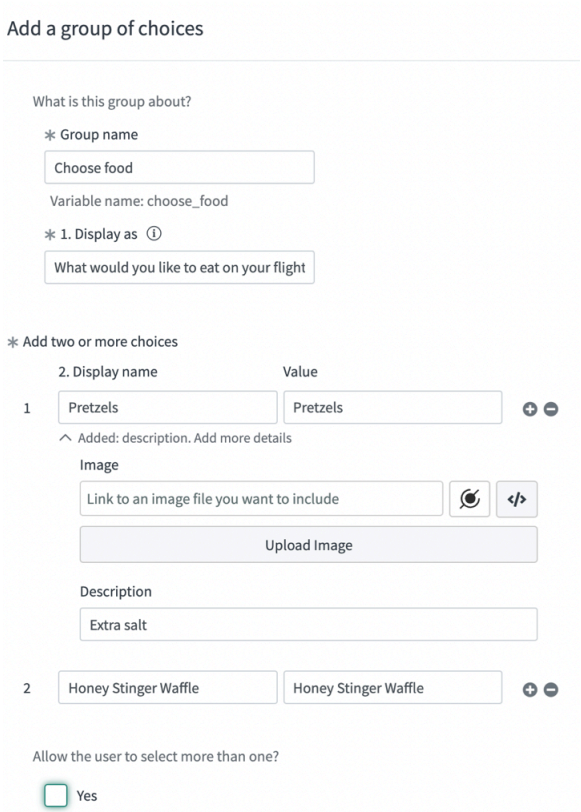
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト

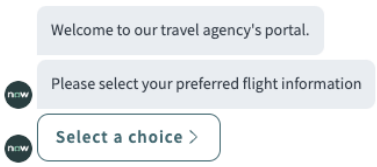
[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールの基本プロパティ



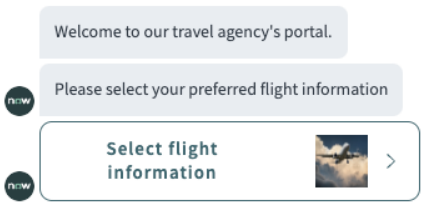
[選択肢のグループを追加] ダイアログボックス



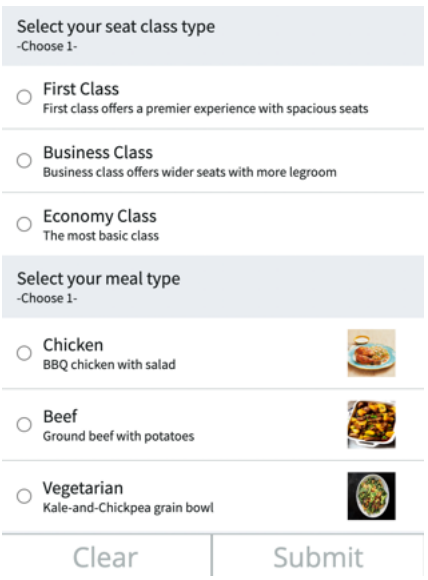
Web UI グループ化された選択肢リストのデフォルトプロンプト



Web UI グループ化された選択肢リストとカスタマイズされたタイトルと画像



Web UI グループ化された選択肢リスト



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

[グループ化された選択肢] ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象外	適用外
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象外	適用外
Slack	サポート対象外	適用外
Workplace	サポート対象外	適用外
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロール

仮想エージェント トピックでダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに使用可能な選択肢のリストを動的に作成します。これらの選択肢は、表を照会するか、動的に作成されるようスクリプトを使用して作成します。

選択リストの表示

ダイナミック選択肢リストには、ページあたり最大 10 個のアイテムが含まれます。10 個を超えるアイテムが存在する場合、ユーザーは追加のアイテムを表示して、検索結果をフィルタすることもできます。 選択リストのプロンプトには、ユーザーが結果をフィルタするために選択できる検索アイコンが含まれています。

ヒント:
1 ページに表示されるデフォルトのアイテム数を変更するには、*com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを変更します。デフォルト値は 10 です。

ダイナミック選択肢コントロールには、選択リストの上に表示されるヘッダーカードを追加するオプションもあります。ヘッダーカードは、Web およびモバイルチャネルでサポートされています。

- ヘッダーカードには、大小の画像または YouTube ビデオカードを、説明テキストとともに含めることができます。選択リストにはデフォルトで最大 5 個のアイテムが含まれますが、検索機能は非表示になります。アイテムが 5 個より多くある場合、ユーザーは追加のアイテムを表示することを選択できます。

- ヘッダーカードの下に表示されるアイテムの数を制御するには、*com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* システムプロパティを追加します。[値] を使用して、選択リストのアイテムの数を指定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピック検出のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

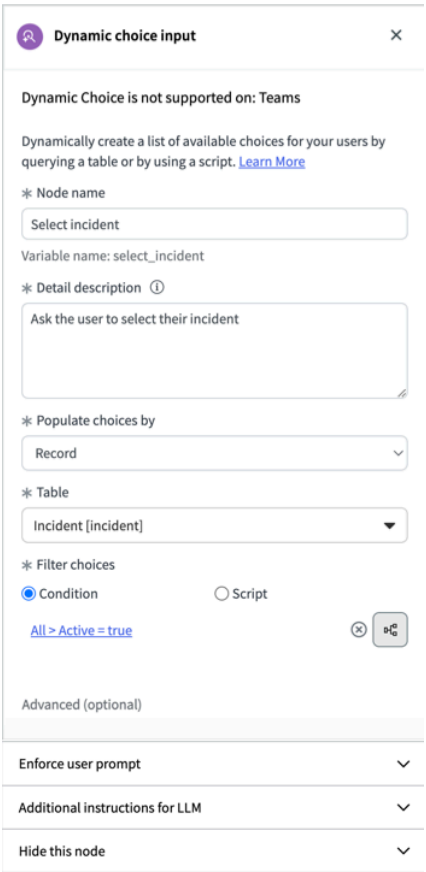
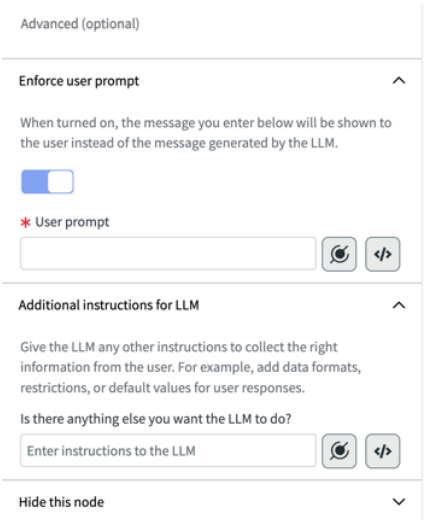
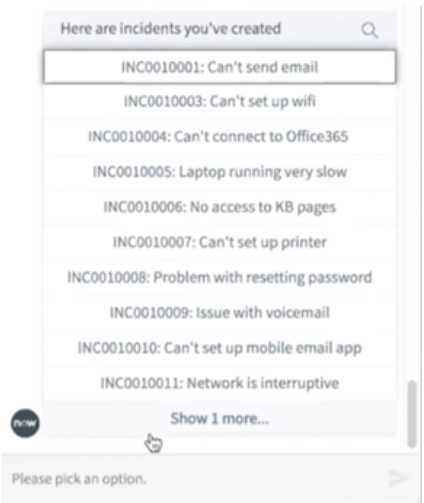
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのダイナミック選択肢ユーザーコントロールノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーが必要とする 1 つの情報。たとえば、 `ユーザーにインシデントを選択するように依頼します。`
選択肢	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 • レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。 • スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
テーブル	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
フィルターの選択肢	仮想エージェントデザイナー 条件ビルダーを使用するか、スクリプトを提供するオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件ビルダー **(Condition Builder)**：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 • スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前と値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
詳細	
ユーザープロンプトを強制	切り替えて、LLM によって生成されたメッセージの代わりにユーザーに表示されるカスタムメッセージのフィールドを開きます。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。データピルピッカーを使用して、分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

LLM トピック検出のためのダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力プロパティ	リストプロンプト
ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの基本プロパティ  **LLM** トピック検出のための詳細ダイナミック選択肢ユーザー入力オプション 	**Web UI** のダイナミック選択肢リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合： • リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコン (🔍) がプロンプトに表示されます。ユーザーはこのアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。

自動翻訳

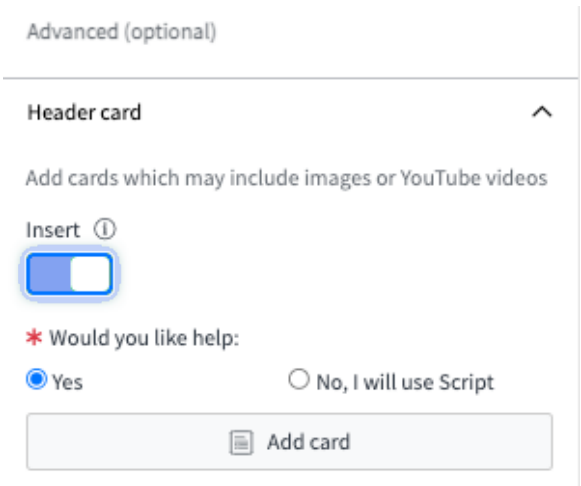
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピック検出のダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのダイナミック選択肢ユーザーコントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェントはユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに依頼しない *(Do not ask users to confirm recognized entity)*] トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU 検出が有効になっている場合にのみ使用できます。
選択肢	
選択肢の入力方法	使用するダイナミック変数のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 • レコード：選択したテーブルのレコードを返します。これらのオプションの値は、GlideRecord オブジェクトです。 • スクリプト：オプションのアレイを返す式です。
テーブル	[レコード] を選択肢の入力方法として選択した場合、検索するテーブルを選択します。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
フィルターの選択肢	仮想エージェントデザイナー 条件ビルダーを使用するか、スクリプトを提供するオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件ビルダー **(Condition Builder)**：テーブルからレコードのサブセットを選択するために使用するフィルターを作成します。 • スクリプト：表示するオプションの列挙リスト (選択リスト) を定義します。名前と値のペアは文字列オブジェクトとして格納されます。 この [レコード] オプションを選択した場合にのみ、このフィールドを使用できます。
レコード応答メッセージなし	テーブル検索でレコードが返されなかった場合に表示されるメッセージ。メッセージは、文字列か、文字列を返すスクリプトのいずれかです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
ヘッダーカード	
挿入	選択リストの上にヘッダーカードを挿入するための切り替えスイッチ。[カードを追加] ダイアログボックスまたはスクリプトを使用できます。  詳細については、「静的選択肢またはダイナミック選択肢コントロールにヘッダーカードを挿入する」を参照してください。
ヘルプが必要ですか	仮想エージェントデザイナーインターフェイスを使用するか、スクリプトを提供するのかを指定するオプション。次のいずれかのオプションを選択します。 • はい: スクリプトなしでヘッダー カードを作成するには、[カードの追加] を選択します。 • いいえ、スクリプトを使用します: スクリプト ダイアログ ボックスを開くには、[スクリプトの追加] を選択します。 このフィールドは、[ヘッダーカード] オプションが有効になっている場合にのみ使用できます。
[カードを追加] ダイアログボックス	
このセクションは、ヘッダーカードが有効な場合にのみ使用できます。	
カードタイプ	ヘッダーカードのタイプ。次のいずれかを選択します。 • テキスト付きの大きな画像 • テキスト付きの小さな画像 • **YouTube** ビデオカード ダイアログボックス内のフィールドは選択した内容によって変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
タイトル	画像またはビデオのタイトル。タイトルテキストを入力するか、データピルまたはスクリプトを使用してタイトルを指定します。
タイトルリンク	ビデオタイトルのハイパーリンクの URL。リンクテキストを入力するか、データピルまたはスクリプトを使用してリンクを指定します。このフィールドが空の場合、タイトルはプレーンテキストとして表示されます。 このフィールドは、**[YouTube** ビデオカード] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
説明	画像またはビデオの簡単な説明。
YouTube ビデオ ID	YouTube URL の末尾にある英数字の文字列。たとえば、URL「https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I」の YouTube ビデオ ID は AacDp2mUQ1I です。 このフィールドは、**[YouTube** ビデオカード] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
画像 URL リンク	画像または画像ファイルの URL リンク。このフィールドを設定するには、次のいずれかを実行します。 • リンクテキストを入力する、データピルを使用する、またはスクリプトを使用して、URL リンクを指定します。 • [画像をアップロード] を選択して画像ファイルをアップロードします。 このフィールドは、 [テキスト付きの大きな画像] または [テキスト付きの小さな画像] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
画像の代替テキスト	アクセシビリティプログラム用に画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。 このフィールドは、 [テキスト付きの大きな画像] または [テキスト付きの小さな画像] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。
デフォルト値	
デフォルト値	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

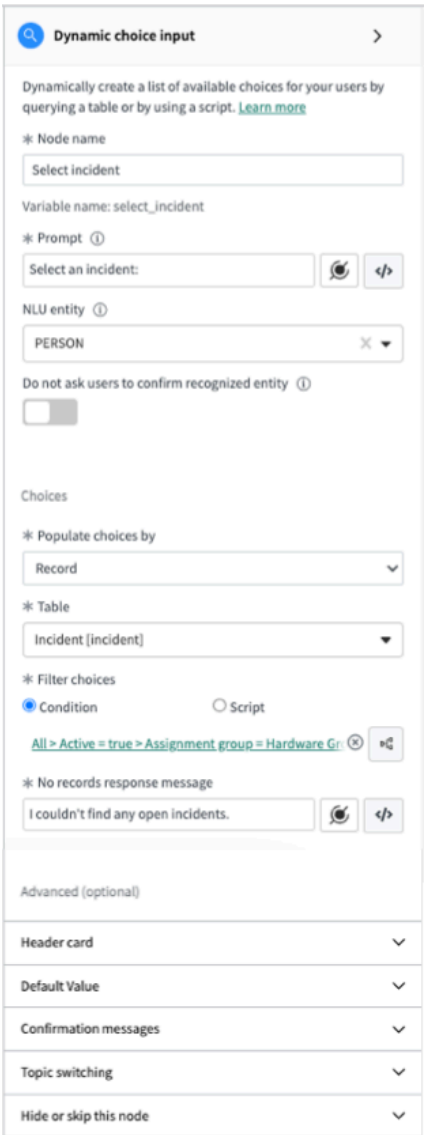
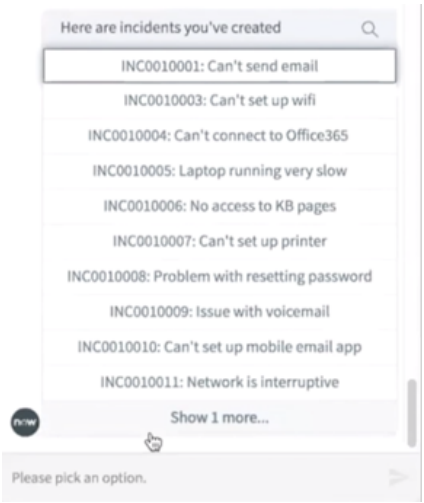
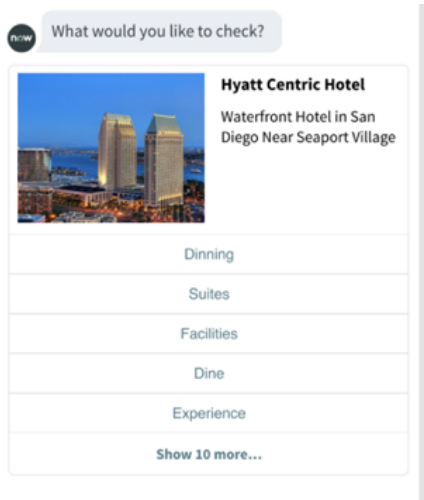
プロパティ	説明
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
トピックの切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU 検出が有効な場合にのみ使用できます。	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、ユーザーは、使用されている入力コントロールのタイプに関係なく、質問に回答するテキストを入力できます。仮想エージェントは、この発言を使用して既存の別のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

NLU トピック検出のためのダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** のダイナミック選択肢リストプロンプト  選択リストには、ページあたり 10 個のアイテムが表示されます。10 件以上の結果が返された場合： • リストの最後に、さらに多くの結果を表示するためのリンクがあります。 • 検索結果をフィルタリングするための検索アイコン (🔍) がプロンプトに表示されます。ユーザーはこのアイコンを選択して検索ボックスを開き、フィルターを入力します。
	ヘッダーカードを含む **Web UI** ダイナミック選択肢リストのプロンプト  選択リストには、ページあたり 5 個のアイテムが含まれます。5 個以上の結果が返された場合、リストにはさらに多くの結果を表示するオプションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	リストプロンプト
	注: ヘッダーカードを使用すると、検索機能は非表示になります。

ダイナミック選択肢リスト値の式の例

```
(function execute(table) {
	var options = [];
	var gr = new GlideRecordSecure(table);
	gr.addEncodedQuery('active=true');
	gr.setLimit(5);
	gr.query();
	while(gr.next()) {
	   options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
	}
	return options;
})(table)
```

[選択値の式] プロパティのスクリプトは、選択肢のアレイを定義して返します。この例では、スクリプトは、 `オプション`と呼ばれる配列を作成し、GlideRecord クエリで見つかった各レコードをこの配列に追加します。配列の各要素には、その GlideRecord からのデータを使用して`値`および`ラベル`キーに値が与えられます。コントロールの [テーブル] プロパティは、スクリプトによって使用されるテーブルを定義します。このスクリプト例では、 `gr.setLimit(5)` を使用して、返されるレコードの数を 5 に制限しています。このメソッドを使用すると、返されるレコードで過度に大きな選択リストが作成されないようにすることができます。

ダイナミック選択肢コントロール値の式のキー

キー	説明
value	選択の値です。ユーザーがコントロールから選択すると、この値は変数名プロパティで名前付けされた変数内に格納されます。
label	この選択のために選択リストに表示されるラベルです。

チャネルサポート

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダイナミック選択肢ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Workplace	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象	ヘッダーカードはサポートされていません。
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。リンクのクリックはサポートされていません。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

ブールユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでブールユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに「はい / いいえ」プロンプトを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

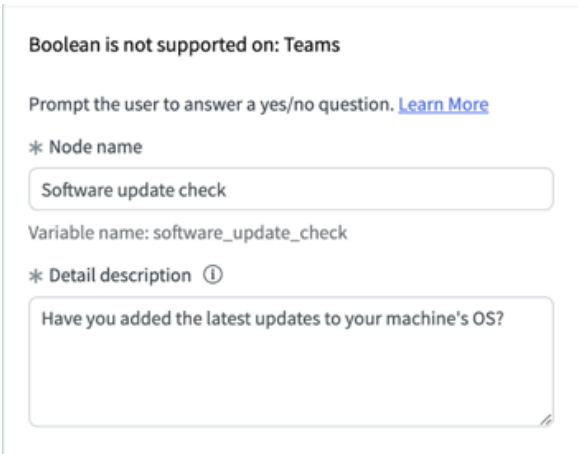
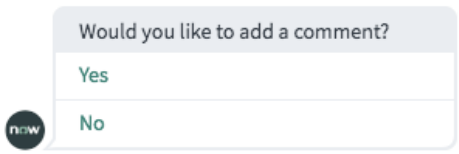
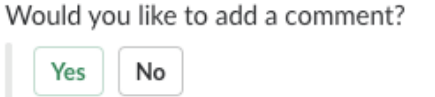
ブールユーザー入力コントールでは、ユーザーに「はい / いいえ」の質問に答えさせ、応答を *true* または *false* の値とともに文字列として格納します。 表示された意思決定ユーティリティなどのトピックユーティリティでこの値を使用して、回答に基づいてトピックフローを分岐させます。

LLM トピック検出のブールユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのブール値のユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーが必要とする 1 つの情報は、バイナリ選択として表示されます。たとえば、 マシンに対して最新のソフトウェア更新プログラムを実行したかどうかをユーザーに確認します。
詳細	
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。データピルピッカーを使用して、分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

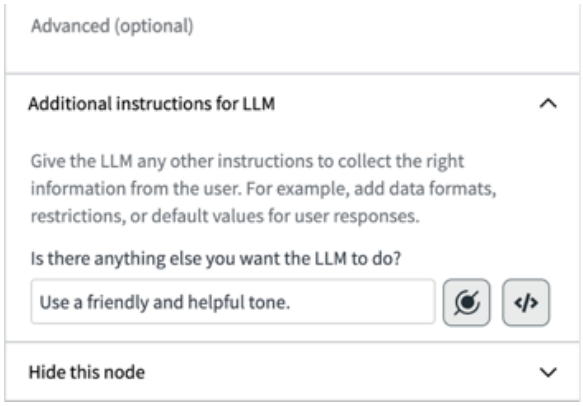
LLM トピック検出のブールユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	入力プロンプト
ブールユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** ブールユーザー入力プロンプト  **Slack** ブールユーザー入力プロンプト 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	入力プロンプト
LLM に対する追加指示 	

NLU トピック検出のブールユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのブール値のユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	ユーザーが選択した選択肢を格納する変数。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ [NLU トピック検出のみ]	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェントはユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに依頼しない *(Do not ask users to confirm recognized entity)]* トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

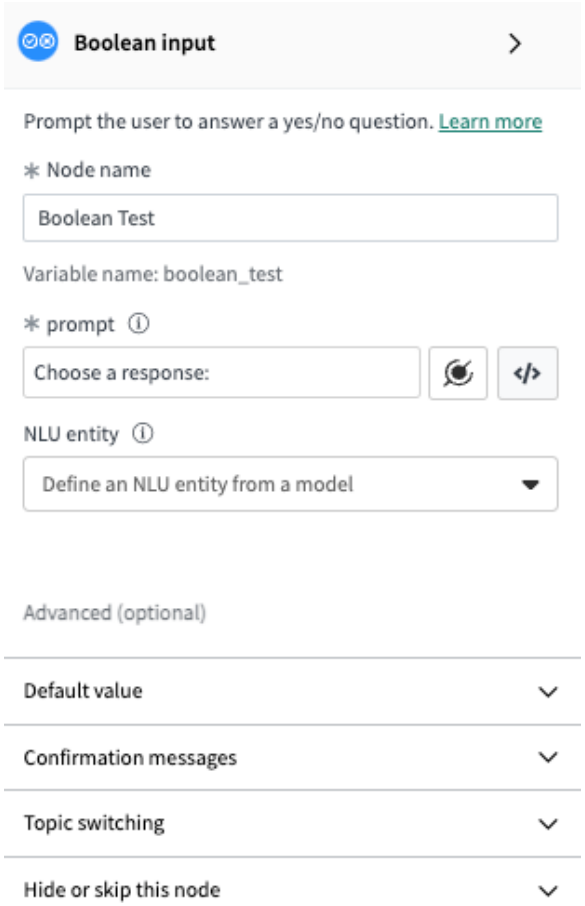
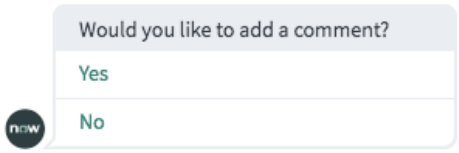
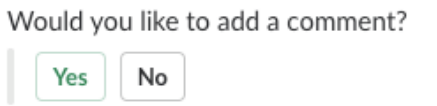
プロパティ	説明
	Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
トピックの切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU 検出が有効な場合にのみ使用できます。	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、ユーザーは、使用されている入力コントロールのタイプに関係なく、質問に回答するテキストを入力できます。仮想エージェントは、この発言を使用して既存の別のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

NLU トピック検出のためのブールユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	入力プロンプト
ブールユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** ブールユーザー入力プロンプト  **Slack** ブールユーザー入力プロンプト 

チャネルサポート

ブールユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	なし
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブールユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	なし

日時ユーザー入力コントロール

日時ユーザー入力コントロールを仮想エージェントトピックで使用し、ユーザーがカレンダーの日付、時刻 (時および分)、またはその両方を選択できるようにします。

LLM トピック検出の日時ユーザー入力コントロールのプロパティ

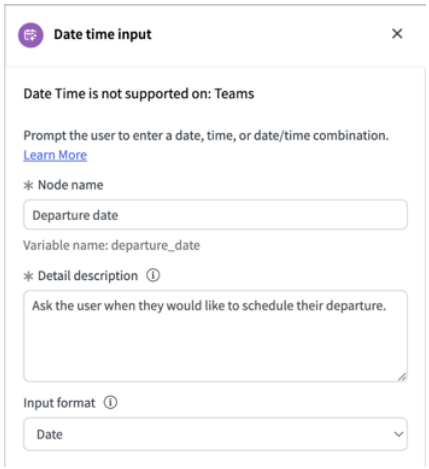
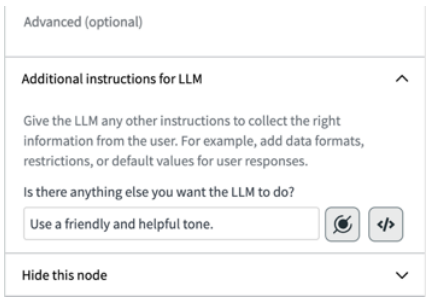
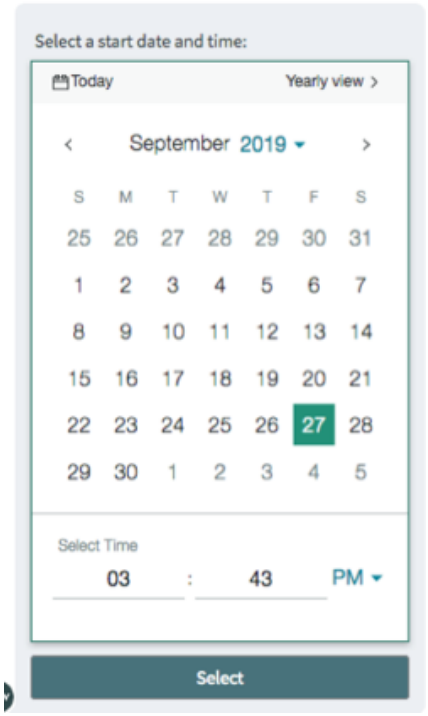
日時プロパティ	説明
名前	トピックフローで、この日時ユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
詳細な説明	ユーザーから要求された 1 つの情報。たとえば、 出発のスケジュールをいつユーザーに尋ねるかなどです。
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。 • [日付] : ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 • [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 • [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
詳細	
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。データピルピッカーを使用して、分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

LLM トピック検出の日時ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力プロパティ	日時プロンプト
日時ユーザー入力コントロールの基本プロパティ  **LLM** に対する追加指示  	**Web UI** 日時プロンプト 

NLU トピック検出の日時ユーザー入力コントロールのプロパティ

日時プロパティ	説明
名前	トピックフローで、この日時ユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、名前プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ [NLU トピック検出のみ]	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェントはユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに依頼しない *(Do not ask users to confirm recognized entity)]* トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。
入力形式	表示される日時コントロールのタイプ。次のいずれかの形式を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時プロパティ	説明
	• [日付]：ユーザーが日付を選択するための月ごとのカレンダーのみが表示されます。 • [日付と時刻] - 月ごとのカレンダーと時間ピッカーを表示します。 • [時刻] - ユーザーが時刻 (時および分) を選択するための時間ピッカーのみを表示します。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
トピックの切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU 検出が有効な場合にのみ使用できます。	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、ユーザーは、使用されている入力コントロールのタイプに関係なく、質問に回答するテキストを入力できます。仮想エージェントは、この発言を使用して既存の別のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

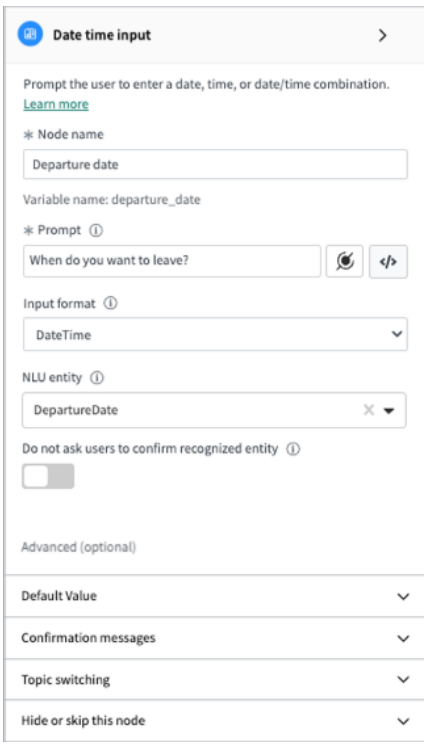
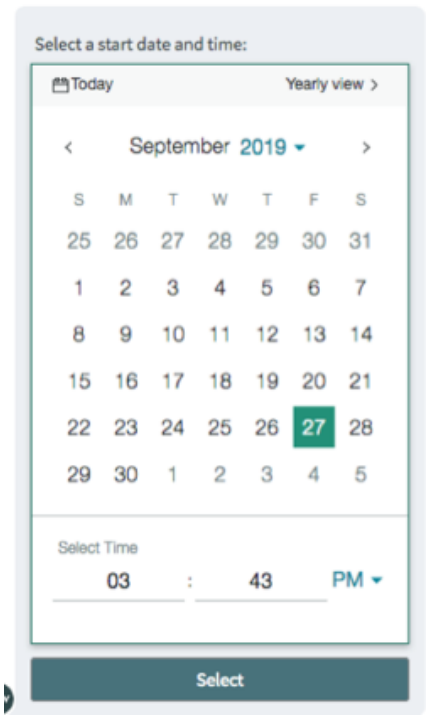
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時プロパティ	説明
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

NLU トピック検出の日時ユーザー入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

入力プロパティ	日時プロンプト
日時ユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** 日時プロンプト 

チャネルサポート

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	対象	
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	Workplace のインターフェイスは、ネイティブで日付選択ウィジェットをサポートしていません。代わりに、これらのインターフェイスでサポートされているボタンを使用して、日付と時刻の選択が行われます。 日時ユーザー入力コントロールは、現在の日付と時刻を示す日付の入力をユーザーに促します。ユーザーは、月、日、年、または時刻のボタンをクリックして、その値を変更します。時間フィールドと日付フィールドがユーザーに新しい値を入力するよう促します。月と年のフィールドには、現在または将来の月または年のボタンが表示されます。これらのボタンの 1 つを選択するか、時刻または年を設定する値を入力します。
Facebook Messenger	サポート対象	管理者が顧客のタイムゾーンを要求するオプションを設定している場合、選択された日時には顧客のタイムゾーンが反映されます。それ以外の場合は、UTC タイムゾーンで表示されます。タイムゾーン設定の詳細については、「Conversational Integration with Facebook Messenger のセットアップ」を参照してください。
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時ユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	ト対象	
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	最良の結果を得るには、ノードで NLU を有効にします。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロール

仮想エージェントトピックでファイルピッカーのユーザー入力コントロールを使用して、ユーザーに画像または任意タイプのファイルをアップロードするよう求めます。ユーザーが画像ファイルをアップロードすると、画像はすぐに仮想エージェントクライアントに表示されます。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのプロパティ

ファイルピッカーでは、画像ファイルの SVG 形式を除くすべてのファイルタイプがサポートされています。画像は高解像度にすることができますが、仮想エージェントクライアントに表示される画像はアスペクト比に基づいて拡大縮小されます。画像はチャットウィンドウ内に収まるように拡大縮小されます。

Microsoft Teams では、ペーパークリップ (添付ファイル) アイコンを使用するか、ドラッグアンドドロップを使用してファイルをアップロードできます。コピーと貼り付けは、画像ファイルに対してのみ機能します。ユーザーは、Microsoft Teams で仮想エージェントのファイルピッカーのユーザー入力コントロールを使用して、ライブエージェントとのチャット中に添付ファイルを送信することで、添付ファイルを共有できます。マルチ添付ファイルは、ライブエージェントとファイルピッカーの両方のシナリオでサポートされています。

ライブエージェントピッカーのシナリオでサポートされているものとサポートされていないものについて説明します。

- 複数のファイルをサポートします。
- 画像ファイルの SVG 形式はサポートしていません。
- テキスト、ファイル、絵文字の組み合わせをサポートします。ただし、ユーザーがこれらのアイテムを送信する方法と、エージェントがこれらのアイテムを表示する方法では、注文の表示が異なる場合があります。
- 書式設定されたテキストはサポートされていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ファイルのアップロードの進行中は、ライブエージェントピッカーのシナリオでは、テキストをアップロードまたは入力することはできません。アップロードされたファイルには、ウイルススキャンと検証が実行されます。

ファイルピッカーコントロールでサポートされているものとサポートされていないものについて説明します。

- 複数のファイルをサポートします。
- 画像ファイルの SVG 形式はサポートしていません。

ファイルのアップロードの進行中は、ファイルピッカーコントロールでは、テキストをアップロードまたは入力することはできません。アップロードされたファイルには、ウイルススキャンと検証が実行されます。

次の表に、ファイルピッカーのプロパティの詳細をリストします。

ファイルピッカーのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローで、ファイルピッカーのユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
変数名	このプロンプトに対するユーザー応答を格納する変数の名前です。変数名は、*Node name* プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーにアイテムをアップロードするように求めるプロンプトまたは質問。プロンプトには、変数を含むテキスト文字列またはテキストを返すスクリプトを使用できます。
ユーザーにアップロードを許可	アップロードするファイルのタイプ。画像ファイルの SVG 形式を除くすべてのファイルタイプがサポートされています。
詳細	
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロールの使用

画像を選択する処理は、仮想エージェントクライアントインターフェイスによって異なります。次の手順を使用して、選択したクライアントインターフェイスで画像を選択します。

以下の表では、さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロールの詳細について説明します。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロール

プラットフォーム	画像またはファイルを選択する手順
Web UI	**1.** [画像をアップロードするには、ここをクリックしてください。] または [ファイルをアップロードするにはここをクリックしてください。] を選択します。 **2.** ローカルコンピュータからファイルを選択します。すべてのファイルタイプがサポートされています。
Slack	**1.** 緑色の **[+]** アイコンを選択します。 **2.** [自分のコンピュータ] を選択します。 **3.** ローカルコンピュータから画像ファイルを選択します。 すべてのファイルタイプがサポートされています。
Microsoft Teams	**1.** ローカル コンピュータで、画像ファイルをコピーします。 **2.** Microsoft Teams のテキスト入力フィールドに画像ファイルを貼り付けます。
Workplace	**1.** 職場の画像アイコン ( ) を選択します。 **2.** ローカルコンピュータから画像ファイルを選択します。 すべてのファイルタイプがサポートされています。

自動翻訳

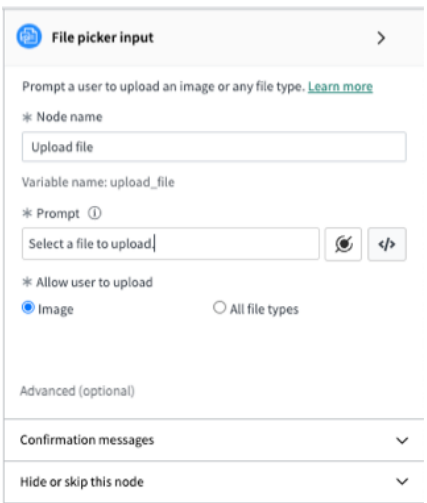
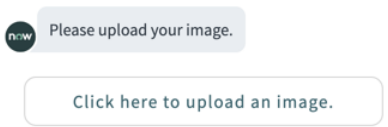
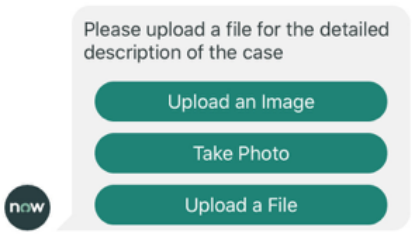
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなクライアントインターフェイスでのファイルピッカーコントロール (続く)

プラットフォーム	画像またはファイルを選択する手順
ServiceNow Mobile	**1.** [画像をアップロード] をタッチします。 **2.** モバイルデバイスの写真ライブラリーから画像ファイルを選択します。 **注:** [ファイルをアップロード] ボタンは、[すべてのファイルタイプ] ファイルピッカーのプロパティを有効にした場合にのみ使用できます。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールの例

注: 仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

ファイルピッカーのプロパティ	ファイルピッカーのプロンプト
ファイルピッカーのユーザー入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** ファイルピッカーのプロンプト (画像)  **ServiceNow Mobile** ファイルピッカープロンプト 

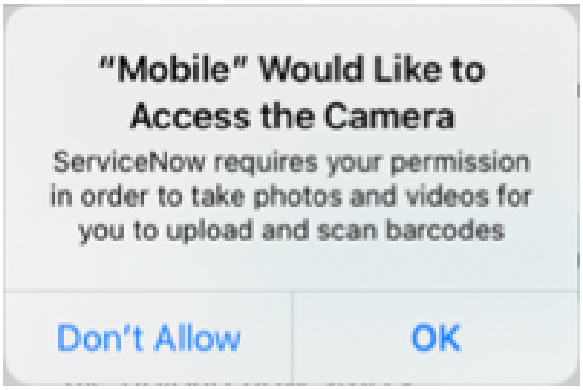
チャネルサポート

次の表に、ファイルピッカーユーザー入力コントロールのチャネルサポートの詳細を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	ユーザーに表示される、アプリがカメラまたはファイルシステムにアクセスするための許可を求めるプロンプト (まだ許可していない場合)。 
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプに応じた次のようなファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
SMS Twilio	部分サポート	画像ファイルのみ
LINE	サポート対象	サポートされているファイル形式は、JPG、PNG、BMP、MP4 です。 ファイルタイプに応じた次のようなファイルサイズの上限があります。 • 画像の場合、サイズ上限は 10 MB です。 • ビデオの場合、サイズ上限は 200 MB です。
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルピッカーのユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

カルーセルユーザー入力コントロール

トピックで仮想エージェントカルーセルユーザー入力コントロールを使用して、(NLU/キーワード) トピックのラベル付き画像の自然言語理解 (NLU)水平方向のシーケンスを表示します。ユーザーは、カルーセルから単一のアイテムを選択することができます。

ヒント:
1 ページに表示されるデフォルトのアイテム数を変更するには、*com.glide.cs.picker_page_limit* システムプロパティを変更します。デフォルト値は 10 です。

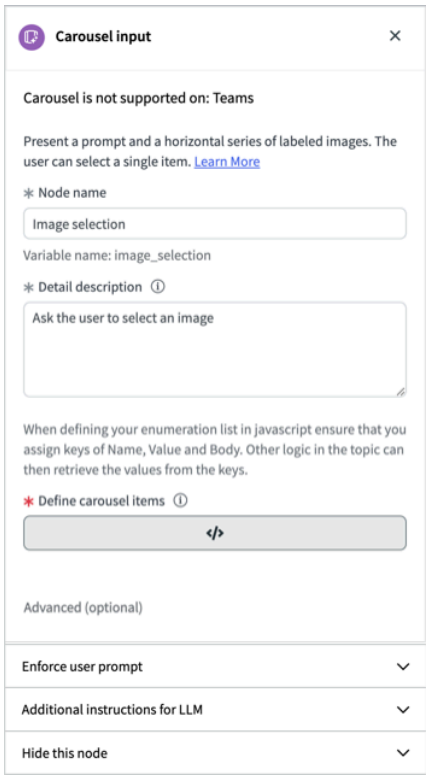
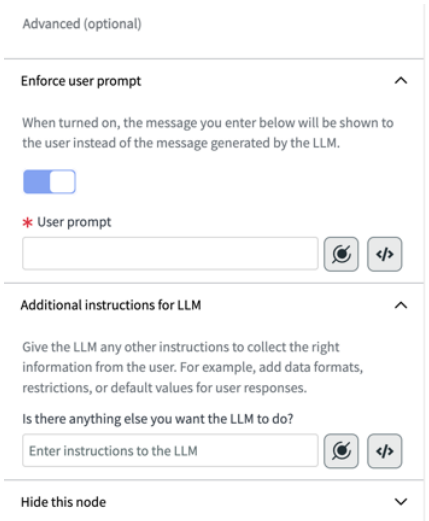
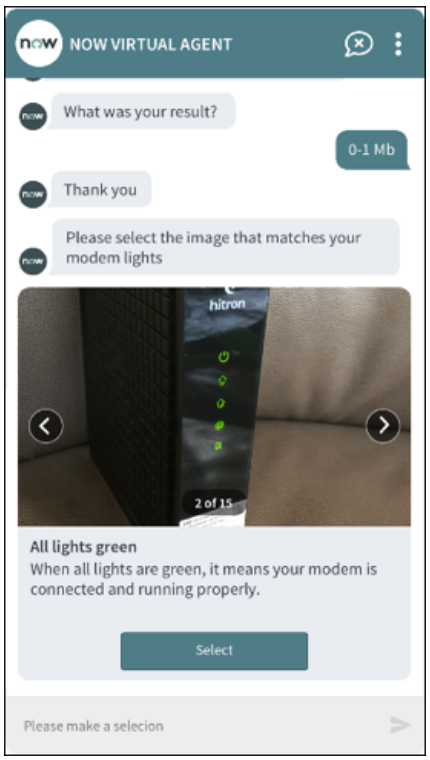
LLM トピック検出のカルーセル入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのカルーセルユーザー入力コントロールノードを識別する名前です。
詳細な説明	ユーザーが行った選択を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
カルーセルアイテムを定義	カルーセルで選択する項目を作成するためにスクリプトを使用します。スクリプトは、1 つ以上の項目を含む配列を返す必要があります。後述するカルーセル項目の式の例を参照してください。
詳細	
ユーザープロンプトを強制	切り替えて、LLM によって生成されたメッセージの代わりにユーザーに表示されるカスタムメッセージのフィールドを開きます。
LLM に対する追加指示	データ形式、制限、またはユーザー応答のデフォルト値の追加など、LLM への詳細な指示。データピルピッカーを使用して、分かりやすい言葉で追加の指示を作成したり、スクリプトを入力したり、条件を定義したりすることができます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

LLM トピック検出のカルーセル入力コントロールの例

カルーセルのプロパティ	カルーセルプロンプト
カルーセルユーザー入力コントロールの基本プロパティ  **LLM** トピック検出のための詳細なカルーセルユーザー入力オプション 	**Web UI** カルーセルプロンプト 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU トピック検出のカルーセル入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのカルーセルユーザー入力コントロールノードを識別する名前です。
変数名	ユーザーが行った選択を格納する変数の名前です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
プロンプト	ユーザーへのプロンプトまたは質問。プロンプトは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。この値は、デフォルト値が指定されていない場合にのみ使用されます。例：[名前は何ですか (What's your name?)]
NLU エンティティ	NLU エンティティをノードに関連付けるオプション。NLU エンティティがこのノードの入力変数に関連付けられている場合、仮想エージェントはユーザーの発言に基づいて指定された値をスロットに入力できます。トピックインテントに関連付けられているエンティティのリストからエンティティを選択します。 ノードのエンティティを指定すると、[認識されたエンティティの確認をユーザーに依頼しない *(Do not ask users to confirm recognized entity)]* トグルスイッチが表示されます。有効にすると、ユーザーは抽出されたエンティティの確認を求められません。 このフィールドは、インスタンスで NLU 検出が有効になっている場合にのみ使用できます。
カルーセルアイテムを定義	カルーセルで選択する項目を作成するためにスクリプトを使用します。スクリプトは、1 つ以上の項目を含む配列を返す必要があります。後述するカルーセル項目の式の例を参照してください。
レコード応答メッセージなし	レコードが見つからなかったことを示すユーザーへのメッセージ。メッセージは、文字列か、文字列を返すスクリプトのいずれかです。
詳細	
デフォルト値	
ユーザー入力の値を事前定義	質問またはプロンプトに対するユーザー応答の事前定義済みの値です。[デフォルト値の確認] フィールドで定義された応答では、ユーザーにデフォルト値の確認を求めます。ユーザーが「 no」で応答した場合、値は null になります。デフォルト値は、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合、デフォルト値は Script Variables > Last username になります。または、スクリプトを使用している場合、デフォルト値は {{vaScripts.lastUsername}} になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

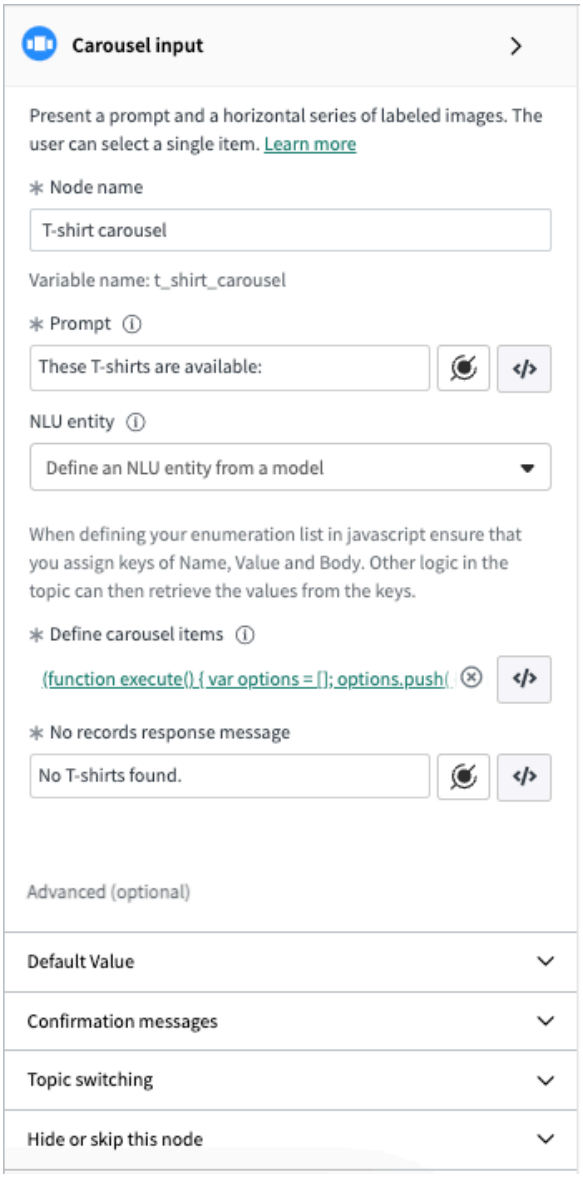
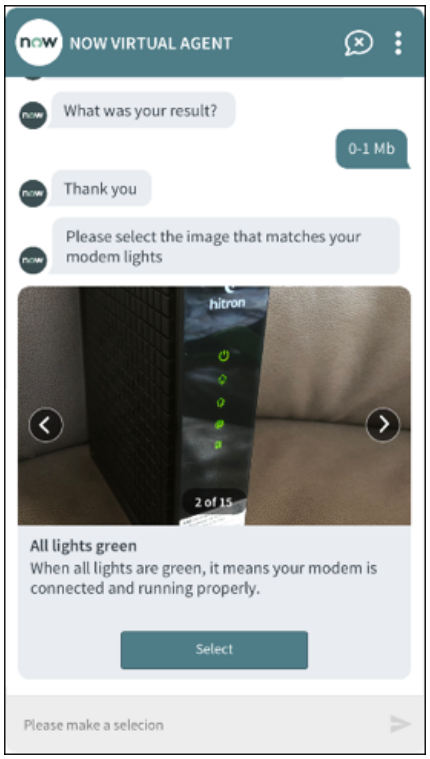
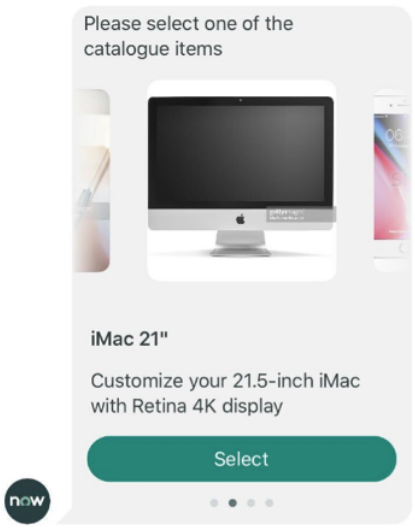
プロパティ	説明
デフォルト値の確認	[デフォルト値 **(Default value)**]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト **(Prompt)**] フィールドの値の代わりに使用されます。テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかが含まれる可能性があります。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Are you (Input Variables > Username)? またはスクリプトを使用している場合、確認メッセージは次のようになり ます。Are you {{vaScripts.lastUsername}}?
トピックの切り替え	
このセクションは、インスタンスで NLU 検出が有効な場合にのみ使用できます。	
NLU を有効にしてトピックを切り替える	このノードの NLU 予測を有効にするオプション。有効にすると、ユーザーは、使用されている入力コントロールのタイプに関係なく、質問に回答するテキストを入力できます。仮想エージェントは、この発言を使用して既存の別のインテントを照合し、ユーザーがトピックを切り替えられるようにします。
このノードを非表示またはスキップ	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
次の場合、ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。

NLU トピック検出のカルーセル入力コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセルのプロパティ	カルーセルプロンプト
	**Web UI** カルーセルプロンプト  **ServiceNow Mobile** カルーセルプロンプト 

カルーセル項目の式の例

```
(function execute() {
   var options = [];
      options.push(
         {
            'Name': 'Item 1',
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
        }
    );
    return options;

})()
```

カルーセル項目の式プロパティのスクリプトは、カルーセルに表示される項目を含む配列を定義して返します。この配列の要素には、名前、値、および本文キーが含まれる必要があります。この例では、スクリプトは options というアレイを作成し、それぞれが必要なキーを持つ 2 つの要素を追加しています。ここで、画像は例としてハードコードされています。

コードキーの例

キー	説明
名前	カルーセル項目の名前です。この名前はカルーセルの画像の下に表示されます。
値	アイテムの値です。ユーザーがカルーセル項目を選択すると、この値は変数名プロパティで名前付けされた変数内に格納されます。
説明	カルーセル項目を説明するテキスト文字列です。説明は画像名の下に表示されます。アイテムが 3 個を超えるカルーセルには、画像をスクロールするための左右の矢印と、各アイテムの下に [選択] ボタンが表示されます。説明が 140 文字を超える場合、ユーザーはコンテンツを展開できます。
本文	カルーセル項目で使用される画像です。値は画像ファイルの URL です。

チャネルサポート

カルーセルユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセルユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Now Assist パネル	サポート対象外 サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし。カルーセルに 10 個を超えるアイテムが含まれている場合、ユーザーは [次へ] を選択して残りのアイテムを確認する必要があります。
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	画像のタイトルの最大文字数は 40 文字です。画像のテキストの最大文字数は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* システムプロパティで設定されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象	画像のタイトルの最大文字数は 40 文字です。画像のテキストの最大文字数は 60 文字です。ユーザーに対して一度に表示される画像の数は 10 個です。画像が 10 個を超える場合、その他のオプションを表示するためにページネーション形式が使用されます。1 ページあたりのカルーセルの画像の最大数のデフォルト値は、*sn_va_line.max.carousel.cards* システムプロパティで設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセルユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
		されます。このプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、タッチスクロールを使用します。画面以外のデバイスの場合は、音声ページネーションを使用します。

セキュアテキストユーザー入力コントロール

Secure Text コントロールは、単純なテキストまたはその他の形式として提供される機密情報を暗号化する手段を提供します。

このコントロールを使用して、LLM (ラージ言語モデル) トピック検出を使用してトピックのユーザー情報を収集および暗号化します。また、セキュアテキスト入力は、機密情報が LLM を介して送信されるのを回避します。

セキュアテキストユーザー入力コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのセキュアテキストユーザー入力コントロールノードを識別する名前。
プロンプト	テキストを返すテキスト文字列またはスクリプト。この値は、既定値が指定されていない場合にのみ使用されます。例: `パスワードは何ですか?`
入力形式	ユーザーが特定のテキストアイテムを入力したときに検証されるテキスト形式。入力が有効でない場合、ボットはユーザーにテキストの再入力を求めます。 検証するテキストアイテムの形式を選択します。 • テキスト：任意のテキスト文字列 (検証なし) • メール：メールプレフィックス (ユーザー名)、@ 記号、およびドメインで構成される形式。 • IP アドレス (IPV4、IPV6):インターネットプロトコルバージョン 4 またはバージョン 6 のデータ通信配信形式。 • 電話番号 (E.164)：国際的に認められた標準電話番号形式。

自動翻訳

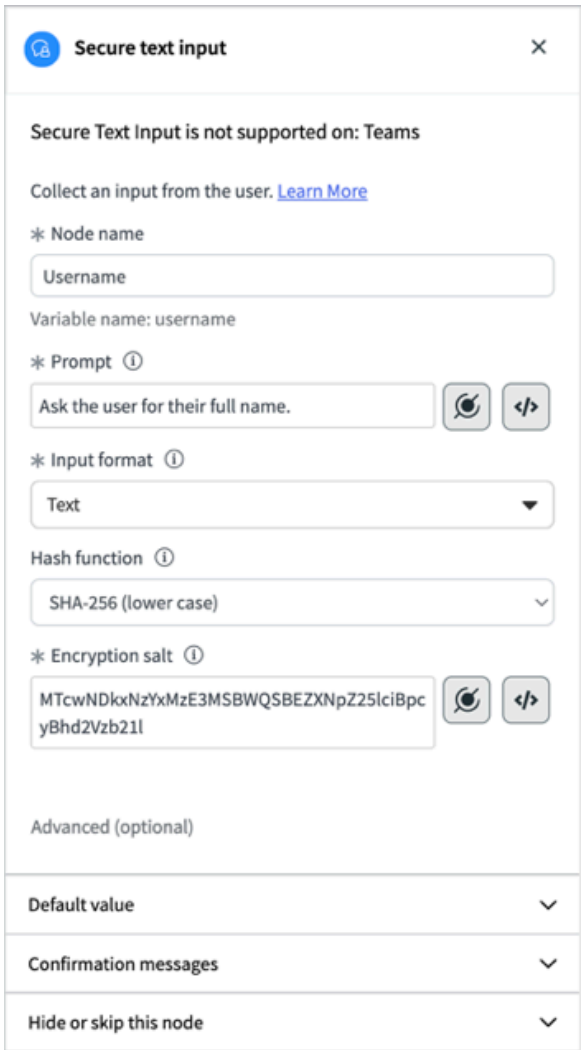
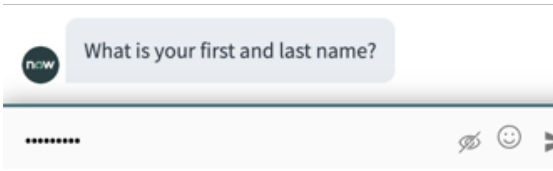
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• URL：Web アドレス形式 • カスタム：カスタムテキスト形式の検証ルールを提供するスクリプト。スクリプトには、想定される形式が入力されない場合に表示される関連エラーメッセージを含める必要があります。 電話と IP アドレスの形式の例については、「E.164 電話番号形式」および「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。
ハッシュ関数	標準の WS-Security 仕様に基づくメソッドダイジェストアルゴリズム。
暗号化ソルト	データをハッシュする一方向関数への追加入力として使用されるランダムデータ。
詳細	
デフォルト値	プロンプトに対するユーザー応答の値。たとえば、ユーザー名がすでにわかっている場合、デフォルト値は (スクリプト変数 > 最後のユーザー名) になります。
確認メッセージ	
入力完了確認	ノードのインタラクションが完了したときにユーザーに表示されるボット応答。メッセージは、テキスト文字列またはテキストを返すスクリプトのいずれかです。たとえば、ドット連結を使用している場合は、次のようになります。Thanks, (Input Variables > Username)! または、スクリプトを使用している場合、確認応答は次のようになります。Thanks, {{vaInputs.username}}!
デフォルト値の確認	[デフォルト値 (Default value)]フィールドの値が正しいことを検証するようにユーザーに求めるメッセージ。このメッセージは、 [プロンプト (Prompt)] フィールドの値の代わりに使用されます。例: あなたは (ユーザー名>スクリプト変数) ですか?
このノードを非表示またはスキップ	
このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
ユーザーにこのノードのスキップを許可	会話でユーザーにこのノードをスキップさせるための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。
再プロンプトをスキップ	ユーザーが会話で再プロンプトをスキップできるようにする条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。トピックループバックまたは ダイアログアクションによって先行するノードに再度アクセスすると、仮想エージェントはこのノードをバイパスし、元の値を自動的に保持します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セキュアテキストユーザー入力コントロールの例

入力プロパティ	入力プロンプト
セキュアテキスト入力コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** セキュアテキストユーザー入力プロンプト 

自動翻訳

チャネルサポート

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート対象	制約
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	Slack ユーザーは以前会話に入力されたテキストを編集できます。ただし、仮想エージェント は最初に入力されたときにメッセージを処理します。Slack ユーザーが、ケースを更新するコメントなどのテキスト入力を編集した場合、仮想エージェント 編集された更新を評価しません。
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	最大文字数は 5,000 文字です。
WhatsApp	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストユーザー入力コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	対象	
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合、文字数制限が適用される場合があります。詳細については、「Alexa 開発者ドキュメント」を参照してください。

仮想エージェントデザイナー ボット応答

仮想エージェントデザイナーには、ボット応答を会話に表示するためのさまざまなコントロールが用意されています。ボット応答は、サードパーティープラットフォームで行われるため、各出力の形式は異なる場合があります。

仮想エージェント トピック内で使用できるボット応答コントロールは次のとおりです。

テキストボット応答コントロール

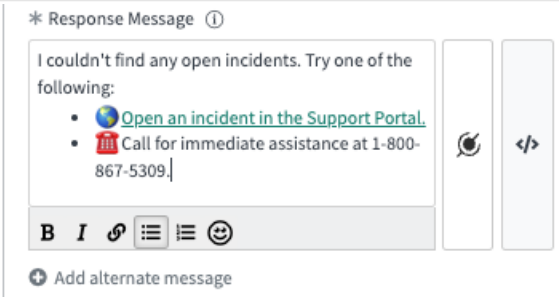
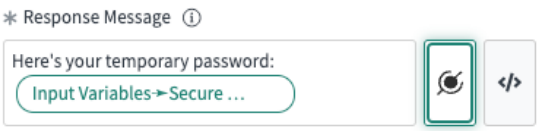
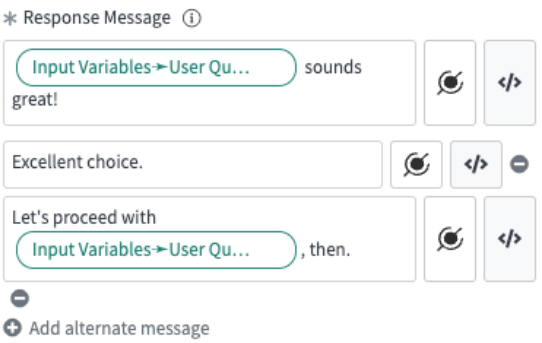
仮想エージェントトピックでテキストボット応答コントロールを使用して、ボット応答をテキストとして表示します。テキストエディターコントロールを使用して、テキストボット応答の書式を設定できます。たとえば、テキストを太字または斜体にしたり、リンク、箇条書き、絵文字を含めたりすることができます。

テキストボット応答のプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテキストボット応答ノードを識別する名前。
応答メッセージ	ユーザーに対するテキストボットの応答。応答は次のいずれかになります。 • リッチテキストメッセージ。 • スクリプト。Glide レコード変数またはスクリプト変数を含めることができます。 **注:** スクリプトには、エンドユーザーの一時パスワードを含めることもできます。 テキストエディターコントロールを使用して、テキストメッセージの書式を設定できます。たとえば、[応答メッセージ] フィールドのアイコンを使用して、テキストを太字または斜体にしたり、リンク、箇条書き、番号付きリスト、絵文字を含めたりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 応答メッセージに一時パスワードなどの入力変数を含めることもできます。  リンクを含めるには、次のいずれかを実行します。 • リンクアイコン ( ) をクリックします。 • 応答メッセージを追加します。リンクとして使用するテキストを選択し、リンクアイコンをクリックします。 [確認] ウィンドウのフィールドに入力します。リンクとして使用するテキストを入力し、[リンク] フィールドに URL を入力します。 リンクの表示ラベルと静的 URL を入力するか、またはデータピルピッカーを使用して動的 URL を作成します。
代替メッセージを追加	ユーザーへの 1 つ以上の代替応答メッセージを追加します。仮想エージェント は、会話ごとに 1 つの応答をランダムに選択します。 
詳細	
この応答の安全性を確保	
有効化	有効にされると、ボット応答はユーザーに表示されますが、その後は安全にマスクされ、他のユーザーは表示できません。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

テキストボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	プレーンテキスト文字列のみ
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象	画面デバイスの場合は、完全にサポートされています。非画面デバイスの場合は、ヘッダーが読み取られます。

テキストボット応答スクリプトの例

この例では、スクリプトはユーザーに挨拶する文字列を返します。*`gs.getUser().getFirstName()`* プロパティは、現在のユーザー名を追加するために使用されます。

```
(function execute() {
    return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

この例では、スクリプトは応答の 3 つのインスタンスへのリンクを返します。[マークダウン] を使用して、スクリプトに複数のリンクを含めます。

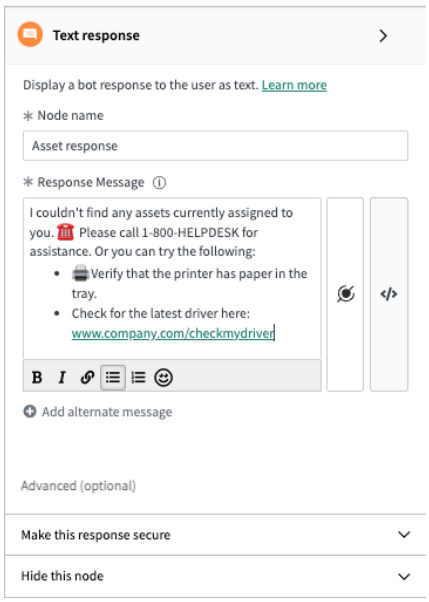
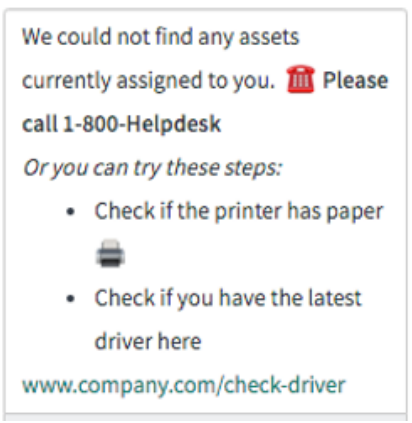
```
(function execute() {
    var output = 'Hello\n';
    output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
    output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
    output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
    return output;
})()
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

応答プロパティ	テキストボット応答出力
テキストボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** テキストボット応答出力 

画像ボット応答コントロール

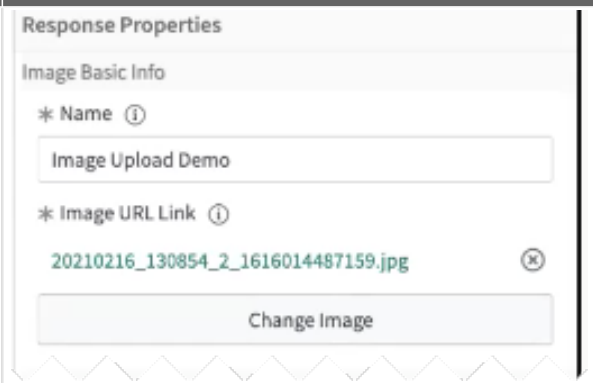
仮想エージェント トピックで画像ボット応答コントロールを使用して、URL リンクから画像をアップロードして表示します。イメージのアスペクト比によって、ボット チャット バブルで画像のサイズがどのようになるかが決まります。

画像ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローで画像ボット応答コントロールノードを識別する名前。
画像 URL リンク	会話に含める画像ファイルへの URL リンク。値を設定するには、次のいずれかの操作を実行します。 • テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用して、画像の URL を指定します。 • [画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードします。 画像をアップロードすると、選択した画像がサーバーにアップロードされ、イメージ [sys_db_image] テーブルと更新セットに保存されます。画像がイメージテーブルと更新セットに保存されている場合は、本番インスタンスまたは非本番インスタンスで必要に応じて画像を使用できます。 画像がアップロードされると、次のように URL リンクが [応答プロパティ] シート内に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 リンクをクリックして画像を表示します。 URL は動的に生成されます。インスタンスの名前は、URL パスの先頭に挿入されます。 画像へのリンクを変更または削除できます。このプロパティシートのリンクを削除すると、URL への参照のみが削除されます。画像は将来使用するためにサーバー上に残ります。
画像の代替テキスト	アクセシビリティ用に含まれる、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。データピルまたはスクリプトの使用の詳細については、「仮想エージェントデザイナーのコントロール」を参照してください。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

チャネルサポート

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	最大画像サイズは システムプロパティによって決まります。com.glide.attachment.max_size デフォルト値は 1024 MB です。
モバイル UI	サポート対象	最大画像サイズは システムプロパティによって決まります。com.glide.attachment.max_size デフォルト値は 1024 MB です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Slack のドキュメントを参照してください。
Workplace	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Workplace のドキュメントを参照してください。
Facebook Messenger	サポート対象	許容最大画像サイズの詳細については、Facebook Messenger のドキュメントを参照してください。
SMS Twilio	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。Twilio の制限については、メディアの承認済みコンテンツタイプ をチェックしてください。
LINE	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。詳細については、LINE のドキュメントを参照してください。
WhatsApp	サポート対象	ファイルサイズの制限は異なる場合があります。詳細については、WhatsApp のドキュメントを参照してください。
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし

自動翻訳

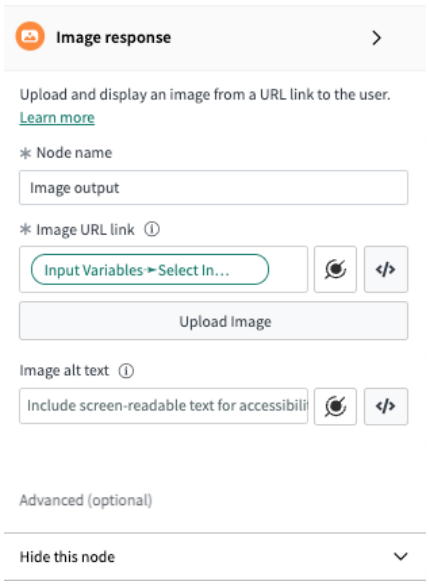
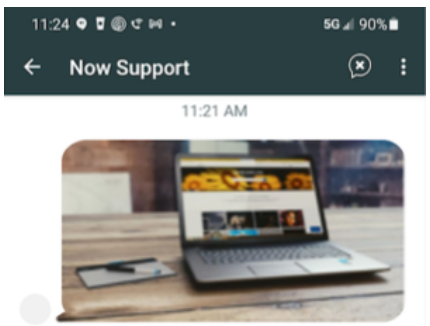
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「画像が見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

画像ボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

応答プロパティ	画像ボット応答出力
画像ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の画像ボット応答出力 **ServiceNow Mobile** 画像ボット応答出力 

リンクボット応答コントロール

仮想エージェント トピックでリンクボット応答コントロールを使用して、ボット応答を表示します。応答には、アイテムへの単一の URL リンクまたは最大 3 つのアイテムへの複数の URL リンクのいずれかを含むヘッダープロンプトを含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Now Mobile アプリでの会話にリンク 仮想エージェント ボット応答コントロールを使用している場合は、モバイルブラウザーで Web リンクが開きます。モバイルアプリ内のネイティブモバイル画面でリンクを開くには、会話トピック内のアイテムに対して詳細なリンクを作成します。モバイルアプリでの詳細リンク作成の詳細については、MobileDeepLinkGenerator - Global API を参照してください。

リンクボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのリンクボット応答コントロールノードを識別する名前。
リンクリスト	出力結果で返されるリンクのタイプ。 • [単一リンク] を選択すると、出力結果にはアイテムが 1 件返されます。 • [複数のリンク] を選択すると、出力結果には最大 3 件のアイテムが返されます。
単一リンクのプロパティ	
ヘッダー	URL リンクの上に表示されるメッセージ。メッセージには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
ラベル	ボットバブル内の単一リンクを識別するテキスト文字列。テキストには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
リンク	Web サイトのページや特定のレコードなどのアイテムへの URL リンク。リンクには、変数を含む文字列、または文字列として有効な URL を返すスクリプトを指定できます。たとえば、完全な URL (https://servicenow.com など) を入力できます。
複数のリンクのプロパティ	
ヘッダーメッセージ	テキストプロンプトは、リンクのリストの上に表示されます。プロンプトには、変数またはスクリプトを含む文字列を指定できます。
リンクリストの値式	表示するリンクのリストを作成するスクリプト。スクリプトには、リンクの URL、リンク表示ラベル、リンクの説明、およびリンクコンテキストといったパラメーターを含めることができます。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象	Web リンクは会話の URL ボタン として表示されます。
SMS Twilio	サポート対象	なし
LINE	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンクボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

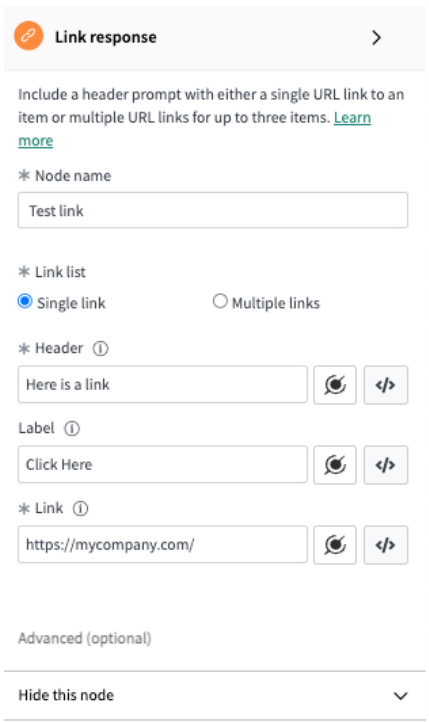
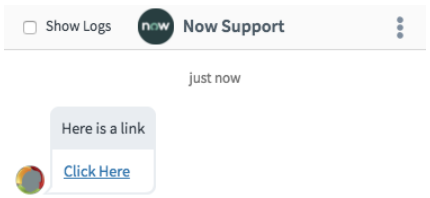
チャネル	サポート	制約
	対象	
WhatsApp	サポート対象	なし
業務用 Apple Messages	サポート対象	すべての URL は許可されたドメインリスト [sys_cs_hostname_allow_list] テーブルに追加される必要があります。
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「リンクが見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

単一リンクボット応答コントロールの例

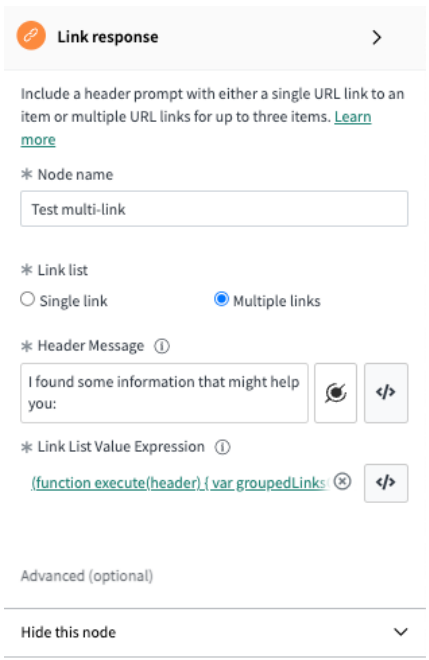
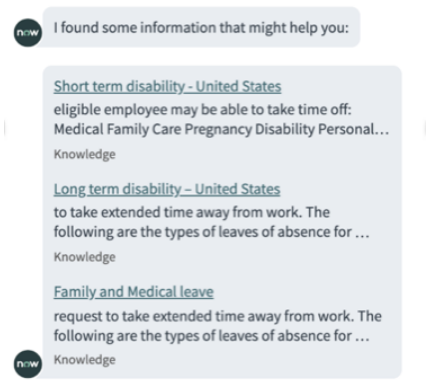
注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一リンクボット応答のプロパティ	リンクボット応答出力
単一リンクボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** リンクボット応答出力 

複数のリンクボット応答コントロールのプロパティの例

複数のリンクボット応答のプロパティ	リンクボット応答出力
複数のリンクボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** リンクボット応答出力 - 複数の **URL** リンク  **注:** 複数のリンクボット出力は、Microsoft Teams、Slack、Workplace、および Facebook Messenger でもサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML ボット応答コントロール

HTML ボット応答コントロールを使用して、仮想エージェントボット応答で静的 HTML テキストを表示します。

> **注:**
> 以前のリリースで、このボット応答コントロールを使用してカードレイアウトを生成する会話を作成した場合は、カードボット応答コントロールを使用するように会話を更新することを検討してください。カードには、インスタンス内のレコードの情報が表示され、その関連レコードへのリンクが含まれています。

HTML マークアップのセキュリティに関する考慮事項

セキュリティ上の理由から、HTML サニタイザースクリプトは自動的に実行され、仮想エージェントの会話を含むインスタンスで使用されるすべての HTML マークアップをチェックします。サニタイザースクリプトは、クロスサイトスクリプティング攻撃を可能にする可能性のある要素または属性を削除します。HTML サニタイザースクリプトを編集して、保持または削除するマークアップアイテムのリストを変更できます。詳細については、「HTML サニタイザー」を参照してください。除外リストまたは包含リストにマークアップアイテムを追加する例については、「HTML サニタイザーの構成 (Configure HTML sanitizer)」を参照してください。

仮想エージェントの会話でのみ HTML サニタイザースクリプトを無効にするには、`com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` システムプロパティを追加し、値を false に設定します。システムプロパティの作成の詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

HTML ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの HTML ボット応答コントロールノードを識別する名前。
HTML メッセージ	表示される HTML 出力です。[スクリプト] アイコン (</>) をクリックして HTML エディターを開き、HTML テキストを入力します。
高さ (ピクセル)	サードパーティーのメッセージング アプリケーションで HTML 出力を表示するための領域の最大高さです。
幅 (ピクセル)	サードパーティーのメッセージング アプリケーションで HTML 出力を表示するためのボットバブルの最大幅です。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

注:
例に示すように、HTML 出力はサードパーティーのメッセージング アプリケーションでは異なる場合があります。高さと幅の初期値を設定して適切な [高さ] と [幅] の領域を決定し、使用する予定のメッセージングアプリケーションで HTML 出力をプレビューしてその高さと幅の値を調整してください。

HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象	なし
Microsoft Teams	サポート対象	HTML は Microsoft Teams で画像としてレンダリングされるため、他のコントロールをお勧めします。例えば、Microsoft Teams には HTML の代わりに画像またはカードを使用します。
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポー	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	ト対象外	
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスの場合、ユーザーは 「リンクが見つかりました」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

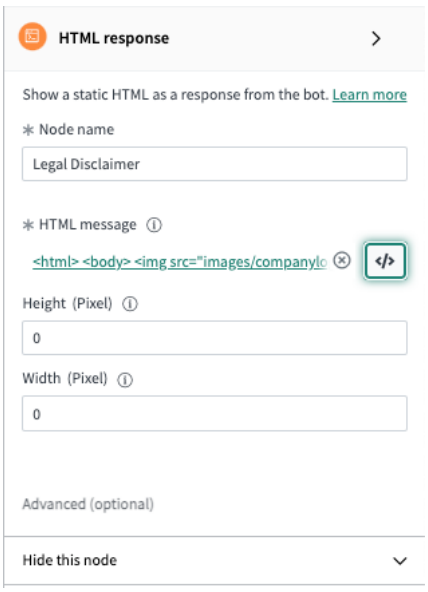
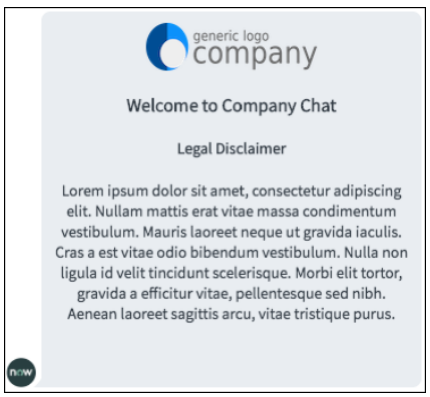
HTML ボット応答出力の例

HTML ボット応答はチャット応答として静的 HTML を表示します。この例には、画像、見出し、および段落のテキストが含まれています。Web UI はこのコンテンツを HTML として表示します。Slack、Microsoft Teams、および Workplace のユーザーインターフェイスには、PNG 画像と同じコンテンツが表示されます。HTML 内の URL リンクが抽出され、画像の下に表示されます。URL には、絶対リンクまたは相対リンクのいずれかを指定できます。相対リンクを使用する場合は、インスタンスに対する ServiceNow 相対リンクでなければなりません。

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML ボット応答のプロパティ	HTML ボット応答出力
HTML ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI HTML 出力** 

複数回答ボット応答コントロール

仮想エージェント トピックで複数回答ボット応答コントロールを使用し、2 つ以上の出力を順次表示します。出力は、テキスト、画像、リンク、または HTML にすることができます。ユーザーは、用意されたナビゲーションボタンを使用して、ある出力から次の出力に移動できます。

複数回答ボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこの複数回答コントロールノードを識別する名前。
応答を追加する	1 つ以上のボット応答。各出力タイプに対して、[+応答を追加] を選択し、出力を指定して出力プロパティを定義します。 **1.** [応答の追加] ダイアログボックスで、[タイプ] を選択して関連する値を指定します。 ○ テキスト：[値] フィールドで、応答に表示されるテキストを入力します。 ○ **HTML**：高さと幅を入力し、HTML ブロックのサイズを設定します (ピクセル単位) 。HTML エディターで、表示する HTML マークアップを入力します。 ○ 画像：[画像] フィールドに URL を入力するか、[画像をアップロード] を選択してアップロードする画像ファイルを選択します。 ○ リンク：ヘッダー、ラベル (リンクのラベル)、およびリンク (リンクのパスまたは URL) を入力します。 **2.** [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
詳細	
ナビゲーションボタンラベル	
ユーザーが会話を続行できるようにするボタンにラベルを付けます。	出力の下に表示されるボタンのラベルです。このボタンを使用すると、ユーザーはフロー内の次の出力に移動できます。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

チャネルサポート

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数回答ボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

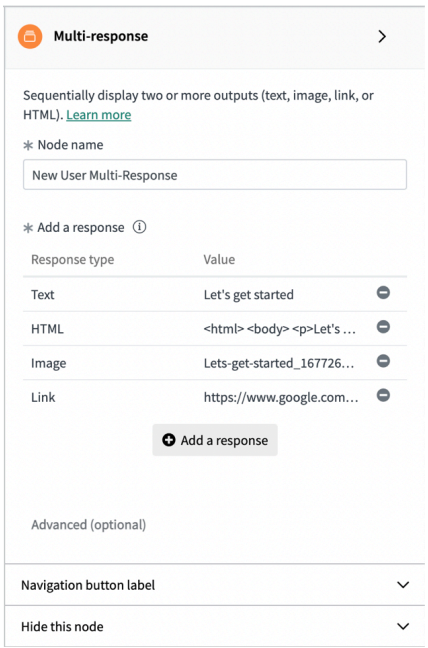
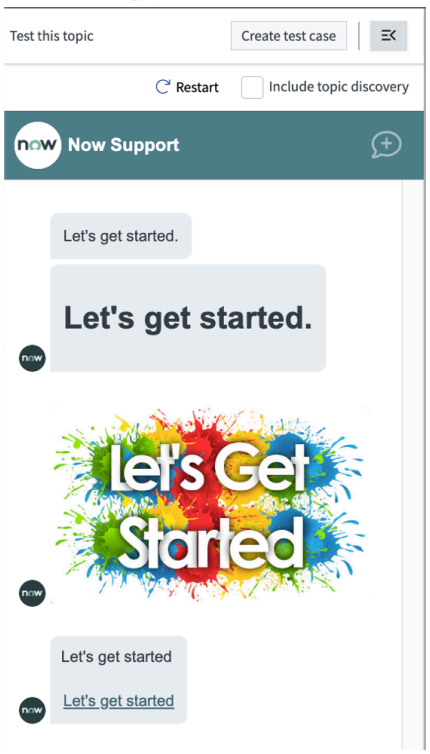
チャネル	サポート	制約
	対象	
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されていないデバイスでは、サポートされていない要素が使用されている場合、ユーザーは 「We found a link」というメッセージを受け取ります。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

複数回答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力プロパティ	複数回答出力
複数回答ボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** の複数回答ボット応答出力 

スクリプトボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでスクリプトボット応答コントロールを使用して、単一応答またはマルチパート応答を返すスクリプトを実行します。

スクリプトによる計算を使用したり、マルチパートの応答を必要としたりする、より複雑な応答を作成する場合は、スクリプトボット応答コントロールを使用します。スクリプト出力には、テキスト、画像、カード、リンク、および HTML を含めることができ、多彩な応答を作成できます。

スクリプトボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでスクリプトボット応答コントロールノードを識別する名前。
スクリプト出力タイプ	スクリプトによって返される出力のタイプ (単一パートまたはマルチパートなど) 。
スクリプト応答メッセージ	選択した出力タイプを生成するスクリプト。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	なし
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象外	適用外
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	サポートは、応答のタイプによって異なります。たとえば、画像やリンクは画面付きのデバイスでのみ使用できます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

スクリプト例

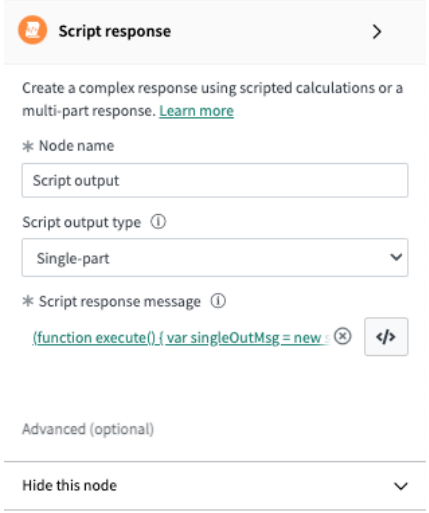
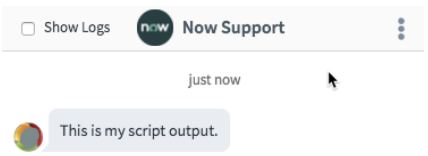
この例では、スクリプトは現在時刻から 2 時間後を計算し、この情報を含むマルチパートメッセージを出力します。

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

スクリプトボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトのプロパティ	スクリプトボット応答出力
スクリプトボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web UI** のスクリプトボット応答出力 

カードボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでカードボット応答コントロールを使用して、インスタンス上のレコードから選択した情報と、動画や画像などのリッチコンテンツをアップロードして表示します。

カードには、レコード情報、画像、または YouTube ビデオコンテンツをコンパクト形式で含めることができます。コンパクト形式は、チャットウィンドウ内で読みやすいように設計されています。

カードボット応答には、次のタイプのコンテンツを表示できます。

- レコード：インスタンスの単一レコードのコンテンツを表示します。このレコードは、フロー内の変数から参照することも、選択したテーブルから単一の Glide レコードを返すスクリプトを使用して照会することもできます。レコードコンテンツには、カードの上部にテーブルの表示フィールドが含まれ、ボット応答のプロパティによって指定されたその他のフィールドが続きます。
- 画像：入力した大小の画像と、タイトルおよび説明が表示されます。プロパティシートには、カードレイアウト用に事前設定されたテンプレートが用意されています。タイトル、説明、およびイメージソースを指定します。
- YouTube ビデオ：チャネルでサポートされている場合は、インラインビデオプレーヤーで表示されます。画像は、タイトル、説明、および関連するコンテンツへのハイパーリンクとともに表示されます。

  Washington DC リリースでは、YouTube ビデオのみがサポートされています。

> **ヒント:**
> ビデオボット応答コントロールを使用して、会話に YouTube ビデオを含めることもできます。ビデオボット応答コントロールには、会話を一時停止するナビゲーションボタンが含まれています。会話を続行する前にユーザーにビデオを視聴してもらいたい場合は、このナビゲーションボタンを使用します。ユーザーがビデオの視聴を終了したら、このナビゲーションボタンをクリックして会話を続行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

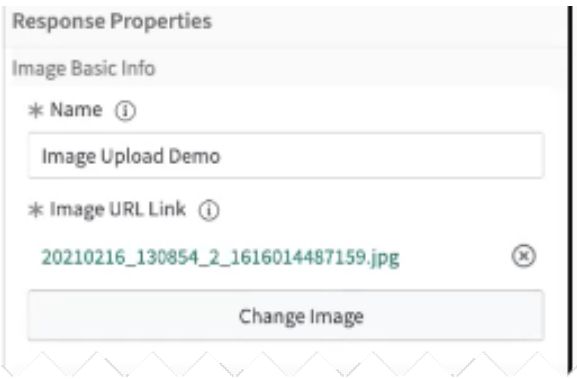
注:
HTML ボット応答コントロールを使用してカードレイアウトを生成する会話を以前に作成している場合は、カードボット応答コントロールを使用するように会話を更新することを検討してください。カードには、インスタンス内のレコードの情報が表示され、その関連レコードへのリンクが含まれています。または、画像を表示し、ビデオなどのリッチコンテンツを含めることができます。

カードボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでカードボット応答コントロールノードを識別する名前。
カードタイプ	使用するカードのタイプ。次のいずれかのオプションを選択します。 • レコード • テキスト付きの大きな画像 • テキスト付きの小さな画像 • **YouTube** ビデオカード **注:** Washington DC リリースでは、YouTube ビデオカードのみがサポートされています。
タイプ：レコード	
レコード	特定のレコードへの参照です。カードのデータは、フロー内の別のノードの変数で参照されるレコードから取得されます。たとえば、選択リストや Glide アクションを参照に使用できます。 **1.** レコードオブジェクトを含む現在のフローから変数を選択します。 **2.** フィールドリストを使用して、カードに表示されるフィールドを決定します。
テーブル	カードに表示されているデータを含む単一の Glide レコードを参照するテーブル。
このテーブルのフィルター手段	テーブルのデータをフィルタリングする条件またはスクリプトを入力し、レコードを返します。 • 条件：テーブルレコードを返す条件ステートメント。 • スクリプト：Glide レコードを返す Glide レコードクエリ。
フィールド	カードに表示される ServiceNow レコードのフィールドです。[フィールドの追加] をクリックして各フィールドを指定します。 **注:** Workplace を使用している場合、最大 4 つのフィールドがカードに表示されます。4 つ以上のフィールドがある場合、残りのフィールドは後続のカード (カードあたり最大 4 つのフィールド) に表示されます。
タイプ：テキスト付きの大きな画像またはテキスト付きの小さな画像	
テンプレート	画像カードのレイアウトを視覚的に表現したものです。テンプレートの各領域には番号が付けられています。

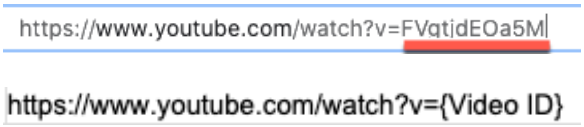
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 **1.** タイトル：カードの名前またはラベル **2.** 説明：画像の説明 **3.** 画像 **URL** のリンク：次のいずれかの方法でカードに表示される画像を指定します。 ◦ テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用して、画像の URL を指定します。 ◦ [画像をアップロード] をクリックして画像をアップロードします。 画像をアップロードすると、選択した画像がサーバーにアップロードされ、イメージ [sys_db_image] テーブルと更新セットに保存されます。画像がイメージテーブルと更新セットに保存されている場合は、本番インスタンスまたは非本番インスタンスで必要に応じて画像を使用できます。 画像がアップロードされると、次のように URL リンクが [応答プロパティ] シート内に表示されます。  リンクをクリックして画像を表示します。 URL は動的に生成されます。インスタンスの名前は、URL パスの先頭に挿入されます。 画像へのリンクを変更または削除できます。このプロパティシートのリンクを削除すると、URL への参照のみが削除されます。画像は将来使用するためにサーバー上に残ります。 **4.** 画像の代替テキスト：アクセシビリティプログラム用に画像を説明する、画面で読み取り可能な代替テキスト。このテキストは画像とともに使用されます。テキストフィールド、データピル、またはスクリプトを使用してテキストを入力します。
タイプ：YouTube ビデオカード	
テンプレート	カードに含まれるビデオのレイアウトを視覚的に表現したものです。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 • タイトル：カードのタイトル。 • タイトルリンク：関連するコンテンツの URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• 説明：ビデオが処理するトピックなどのカードの説明。 • **YouTube** ビデオ **ID**：カードで使用されるビデオの一意の識別子。この識別子は、ビデオの URL パスの末尾にある等号 (=) に続く文字列です。 たとえば、以下に示すパスでは、ビデオ識別子は FVgtjdEOa5M です。 
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

チャネルサポート

カードボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	部分的サポート	カードの記録とアクションのみのカードの記録。
Microsoft Teams	サポート対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Slack	サポー	Conversational Integration with Slack バージョン 2.0.0 以降。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	ト対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Workplace	部分的サポート	画像カード出力は利用できません。 Facebook アプリは垂直リストテンプレートをサポートしなくなりました。カードレイアウトでは、2019 年 8 月 15 日から水平スクロール可能なカルーセルテンプレートが使用されています。カードではボタンテンプレートも使用できます。
Facebook Messenger	サポート対象	なし
SMS Twilio	サポート対象	レコードと画像カードのみ。
LINE	部分的サポート	レコードと画像カードのみ。
WhatsApp	部分的サポート	レコードと画像カードのみ。
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サポート	一部のタイプの出力は、画面付きのデバイスでのみ使用できます。画面表示されていないデバイスの場合 、カードタイトルが読み込まれます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Glide レコード クエリの例

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

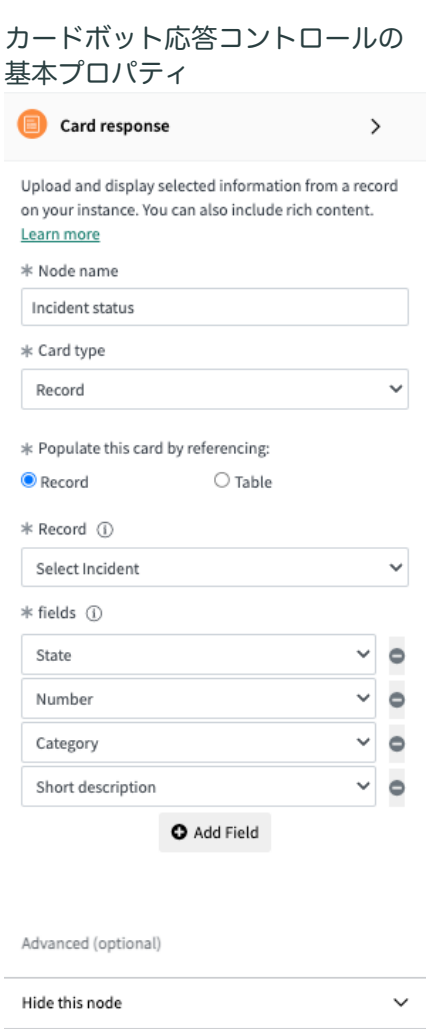
この例では、スクリプトは GlideRecord オブジェクトを作成し、単一の結果を返すクエリを使用してこのオブジェクトを設定した後、レコードを返します。テーブル プロパティは、このクエリで使用されるテーブルを定義します。

レコードのカードボット応答出力の例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力
	

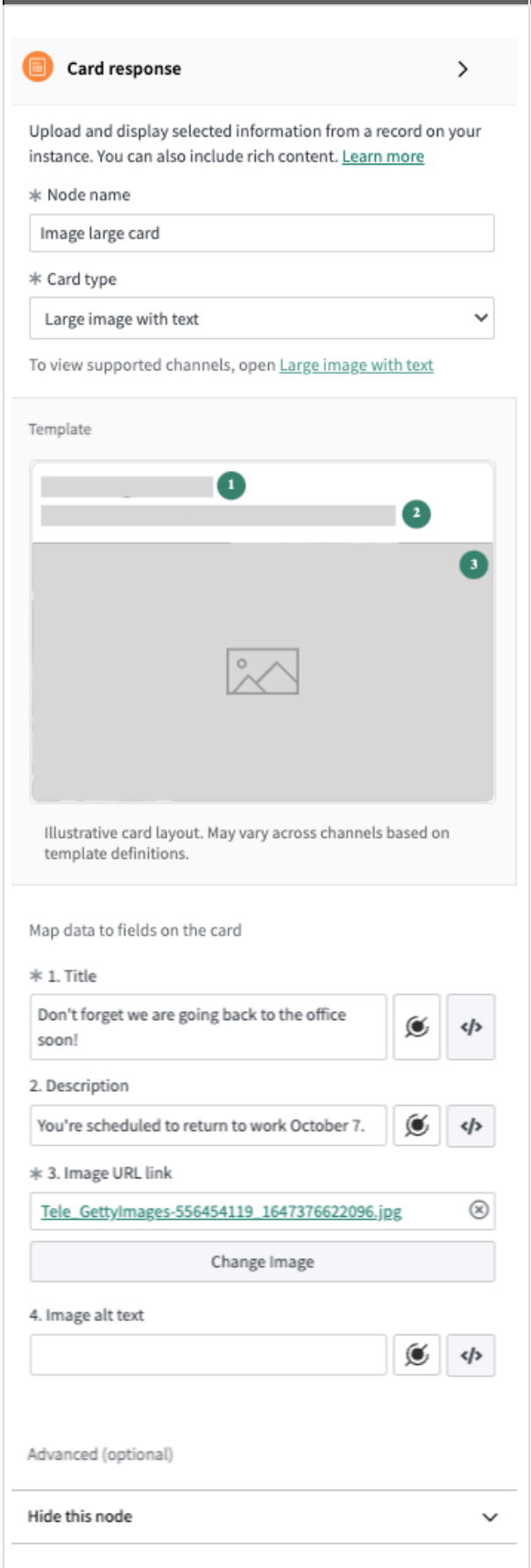
大きな画像のカードボット応答の例

画像のカード応答レイアウトは、チャネルによって異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力



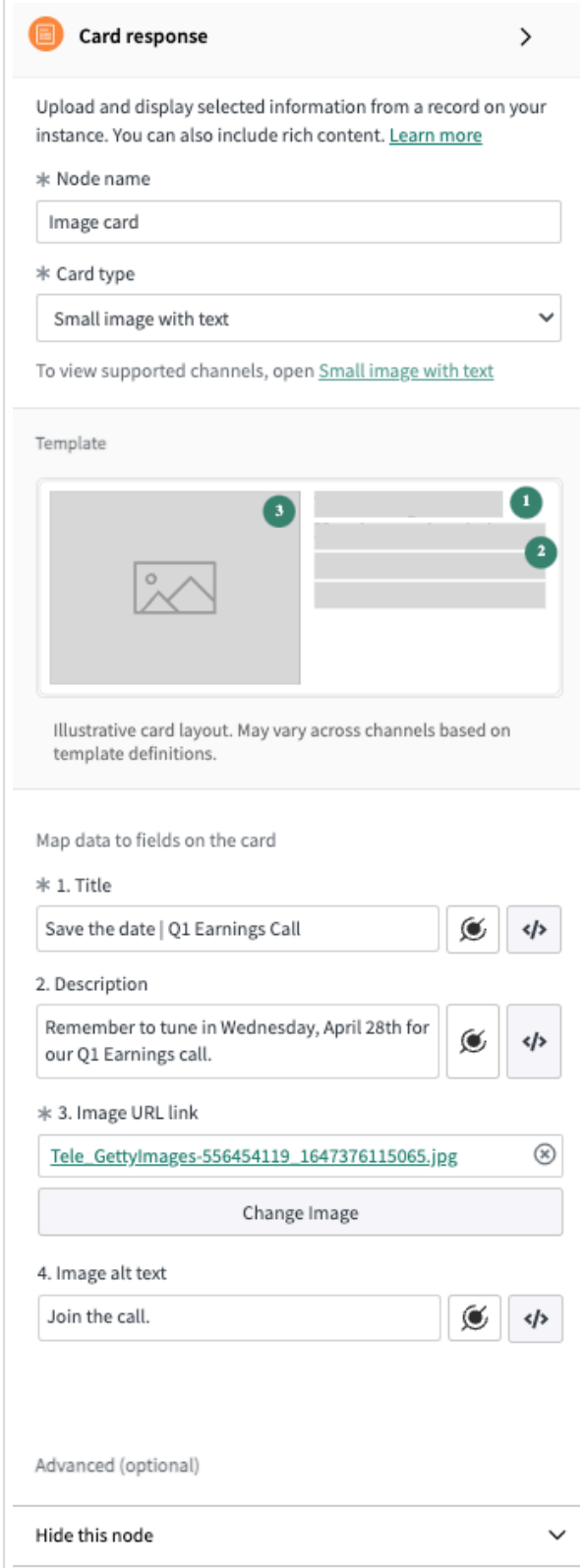
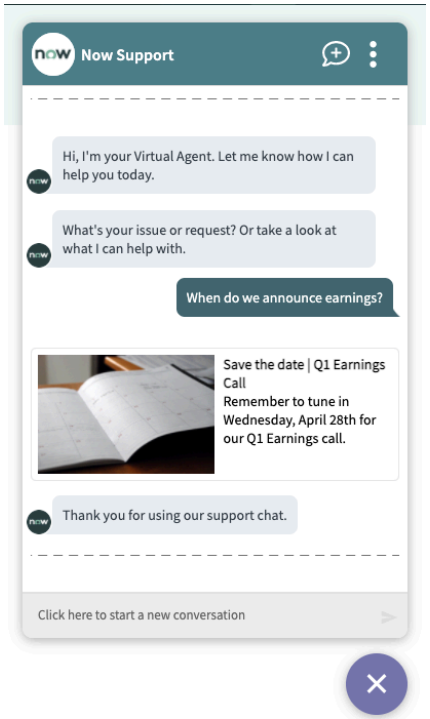
Web UI 画像カード出力

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

小さな画像のカードボット応答の例

画像のカード応答レイアウトは、チャネルによって異なる場合があります。

応答プロパティ	カード出力
	

Web UI 画像カード出力

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

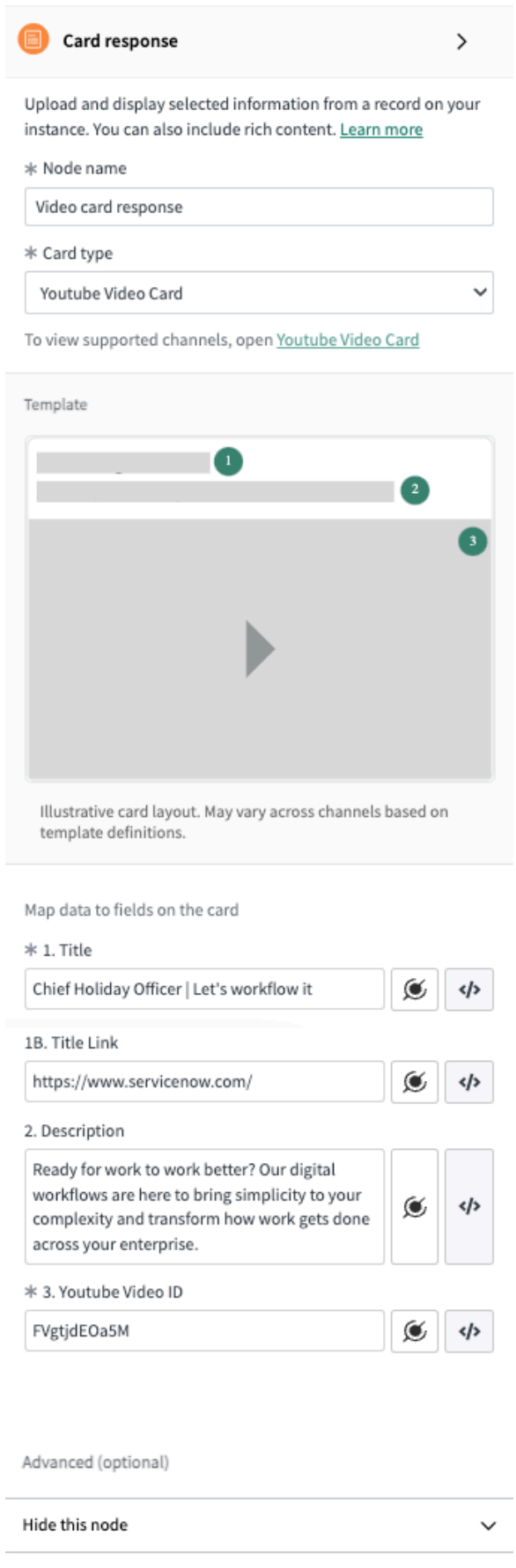
ビデオコンテンツを含むカードボット応答の例

カードボット応答でのビデオの表示方法は、チャネルによって異なる場合があります。たとえば、Slack メッセージでの表示は、Microsoft Teams または Workplace from Facebook での表示とは異なる場合があります。また、埋め込みプレーヤーがそのチャネルでサポートされている場合は、そのプレーヤーが表示に含まれます。チャネルの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

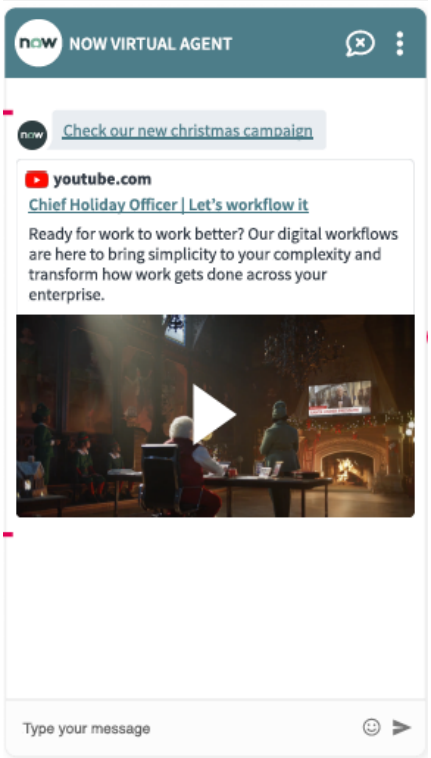
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力



Web クライアントのビデオ付きカードボット応答出力



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロール

仮想エージェントトピックでテーブルボット応答コントロールを使用して、ボット応答をテーブルとして表示します。

テーブルボット応答により、ユーザーは情報をわかりやすく整理して表示できます。

たとえば、次のような情報を整理して表示できます。

- 予定サービスの変更
- 休業日
- 連絡先情報
- テストサイト

出力テーブルには、1 ～ 4 列を含めることができ、オプションの列ヘッダーも含めることができます。コンディショナービルダーまたはスクリプトを使用してテーブルに入力できます。

テーブルボット応答のプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのテーブルボット応答コントロールノードを識別する名前。
このテーブルの入力基準	テーブルに入力するためのオプション。次のいずれかを選択します。 • テーブル：表示するデータを含む ServiceNow テーブルを選択します。 • スクリプト：[行を定義] ダイアログボックスにコードを入力します。
テーブル	データを含むテーブルの名前。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
行をフィルタリング	テーブルのコンテンツをフィルタリングするためのオプション。次のいずれかを選択します。 • 条件：条件ビルダーを使用して、ノーコード条件ステートメントを指定します。 • スクリプト：条件を指定するローコードスクリプトを入力します。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
レコード応答メッセージなし	レコードが見つからない場合に表示されるメッセージ。
列と行	
列 (左から右)	会話に表示するテーブル列。最大 4 つの列を使用できます。 • フィールド：列に表示するフィールドを ServiceNow テーブルから選択します。 • 表示名：選択した列名を反映します。デフォルト名を使用するか、名前を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
行のソート基準	返された行を列でソートするためのオプション。選択した列の 1 つでソートすることも、ユーザーへの応答に表示されない列でソートすることもできます。ソートの [昇順] または [降順] を選択します。 ソート順を指定しない場合、行は作成日で降順にソートされます。別のソート順を指定すると、作成日は予備のソート順として使用されます。 このフィールドは、[テーブル] オプションが選択されている場合のみ使用できます。
詳細	
ヘッダー	
ヘッダー	応答出力にテーブルが表示されるときのテーブルのヘッダーまたはタイトル。ヘッダーには、テキスト文字列、変数、またはスクリプトを使用できます。
列見出しを表示	列見出しの表示を有効にする切り替えスイッチ。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

チャネルサポート

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

チャネル	サポート	制約
	ト対象	
Slack	サポート対象	なし
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象	なし
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象	なし
Alexa (音声アシスト機能)	部分的サ	画面付きのデバイスでサポートされています。画面表示されないデバイスの場合、可能であればテーブルが読み取られます。詳細については、「最適な Alexa 音声チャットエクスペリエンスのための 仮想エージェント 設定とトピックの微調整」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

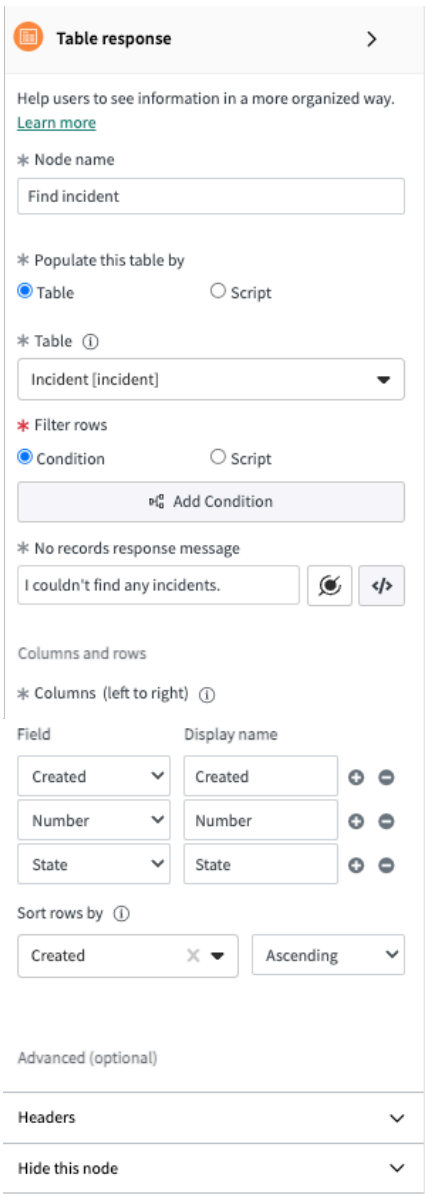
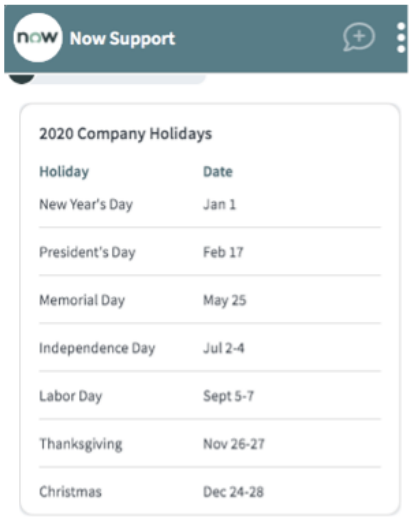
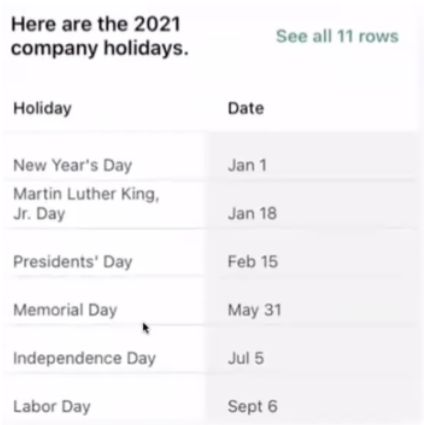
チャネル	サポート	制約
	ポート	

テーブルボット応答出力の例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	テーブルボット応答出力
テーブルボット応答コントロールの基本プロパティ  	**Web UI** テーブルボット応答出力  **ServiceNow Mobile** のテーブルボット応答出力 

ビデオボット応答コントロール

仮想エージェント トピックのビデオボット応答コントロールを使用して、ビデオを会話に含めます。

ビデオボット応答コントロールにはナビゲーションボタンが含まれており、ユーザーはこれにより、ビデオを視聴する時間を取ることができます。会話を続行する前にユーザーにビデオを視聴してもらいたい場合は、このナビゲーションボタンを使用します。

ユーザーがビデオの視聴を終了したら、ナビゲーションボタンをクリックして会話を続行できます。

注:
トピック作成者は、カードボット応答コントロールを使用して、会話にビデオを含めることもできます。ただし、カードボット応答コントロールには、ユーザーがビデオを視聴する時間を取るために使用できるナビゲーションボタンは含まれていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビデオボット応答コントロールのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでビデオボット応答コントロールノードを識別する名前。
カードタイプ	カードのタイプ。**[YouTube** ビデオカード] を選択します。 **注:** Washington DC リリースでは、YouTube ビデオカードのみがサポートされています。
テンプレート	カードに含まれるビデオのレイアウトを視覚的に表現したものです。
カード上のフィールドにデータをマップ	テンプレートに表示される番号に対応するフィールド。これらフィールドは次のとおりです。 • タイトル：カードのタイトル。 • タイトルリンク：関連するコンテンツの URL。 • 説明：ビデオが処理するトピックなどのカードの説明。 • **YouTube** ビデオ **ID**：カードで使用されるビデオの一意の識別子。この識別子は、ビデオの URL パスの末尾にある等号 (=) に続く文字列です。 たとえば、以下に示すパスでは、ビデオ識別子は FVgtjdEOa5M です。 https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
詳細	
ナビゲーションボタンラベル	会話を続行するために使用するナビゲーションボタン。 デフォルトでは、「完了しました **(Got it)**」とラベル付けされていますが、これは変更できます。たとえば、ラベルを「続行 **(Continue)**」に変更できます。 ユーザーはチャットウィンドウでこのナビゲーションボタンをクリックして会話を続行します。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。
ノードの条件	会話でこのノードを表示するための条件を指定する式ロジック。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、条件ビルダーまたはスクリプトのいずれかを使用して設定できます。 • 条件：条件ビルダーを使用して、条件を追加または編集します。 • スクリプト：スクリプトエディターを使用して、条件ステートメントを含むスクリプトを作成または編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルサポート

注:
ビデオボット応答でのビデオの表示方法は、チャネルによって異なる場合があります。たとえば、Slack メッセージでのビデオ表示は、Microsoft Teams または Workplace from Facebook での表示とは異なる場合があります。また、埋め込みプレーヤーがそのチャネルでサポートされている場合は、そのプレーヤーが表示に含まれます。チャネルの詳細については、使用しているチャネルのドキュメントを参照してください。

ビデオボット応答コントロールのチャネルサポート

チャネル	サポート	制約
Web UI	サポート対象	なし
モバイル UI	サポート対象	なし
Now Assist パネル	サポート対象外	適用外
Microsoft Teams	サポート対象	ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Slack	サポート対象	Conversational Integration with Slack バージョン 2.0.0 以降。 ビデオコントロールには、ビデオのサムネイル画像が表示されます。ユーザーがこの画像を選択すると、ユーザーが使用する Web ブラウザでビデオが開きます。
Workplace	サポート対象	なし
Facebook Messenger	サポート対象外	適用外
SMS Twilio	サポート対象外	適用外
LINE	サポート対象外	適用外
WhatsApp	サポート対象外	適用外
業務用 Apple Messages	サポート対象外	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビデオボット応答コントロールのチャネルサポート (続く)

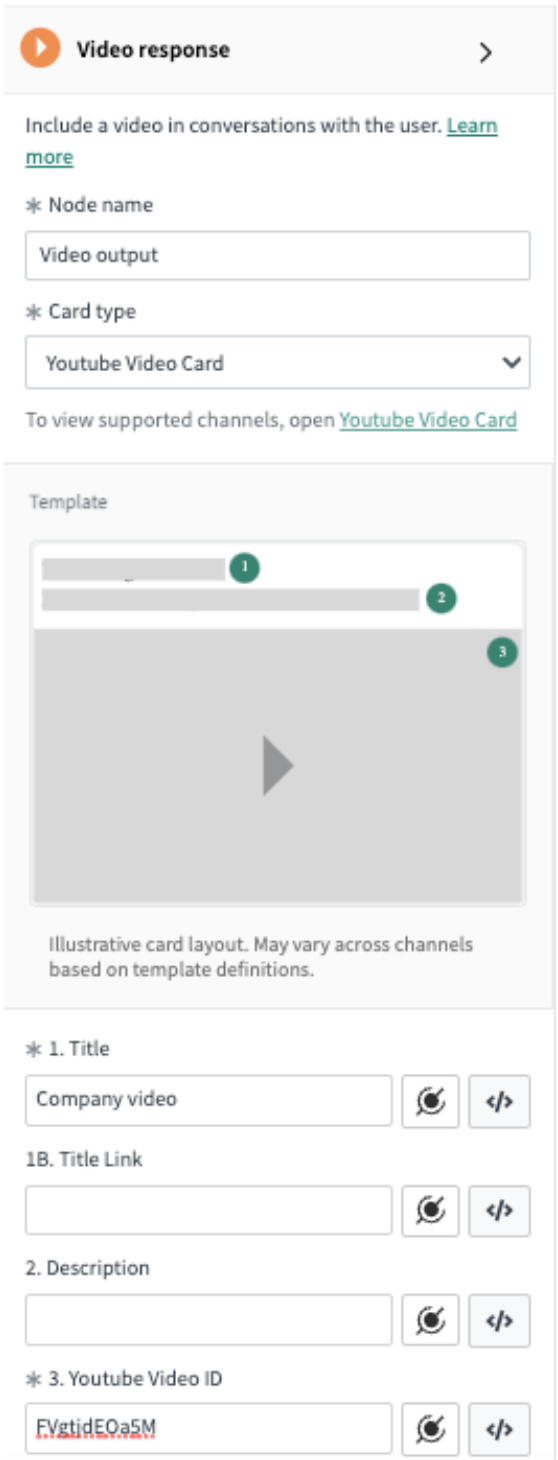
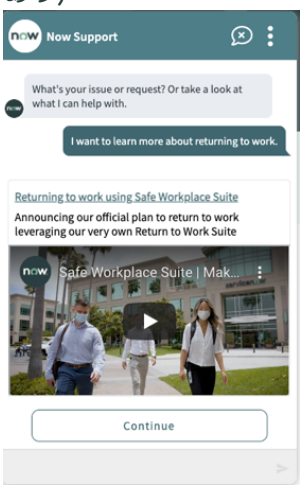
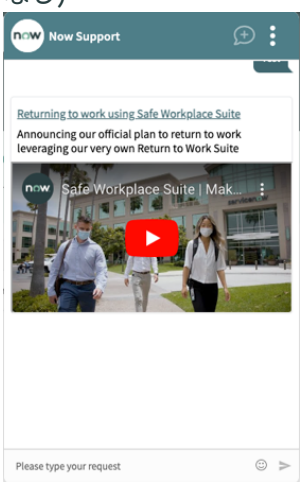
チャネル	サポート	制約
Alexa (音声アシスト機能)	サポート対象外	適用外

ビデオボット応答コントロールの例

注:
仮想エージェントデザイナーコントロールは、他のチャネルでは表示や機能が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答プロパティ	カード出力
ビデオボット応答コントロールの基本プロパティ 	**Web** クライアント上のビデオボット応答出力 (ナビゲーションボタンあり)  **Web** クライアント上のビデオボット応答出力 (ナビゲーションボタンなし) 

自動翻訳

仮想エージェントデザイナーのユーティリティ

仮想エージェントデザイナー のユーティリティを使用して、トピック内のインタラクションを制御できます。これらのユーティリティは、トピックの中でトピックブロック (再利用可能なコンポーネント) を追加したり、スクリプトを実行したり、異なる会話パス (分岐) を追加したりするなど、さまざ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まなアクションを実行します。ユーティリティは会話フローのノードとして表されますが、ユーザーには何も表示されません。

仮想エージェント トピック内で使用できるユーティリティは次のとおりです。

ルックアップユーティリティ

仮想エージェントトピックでルックアップ ユーティリティを使用し、ServiceNow レコード クエリを返します。

ルックアップユーティリティのプロパティ

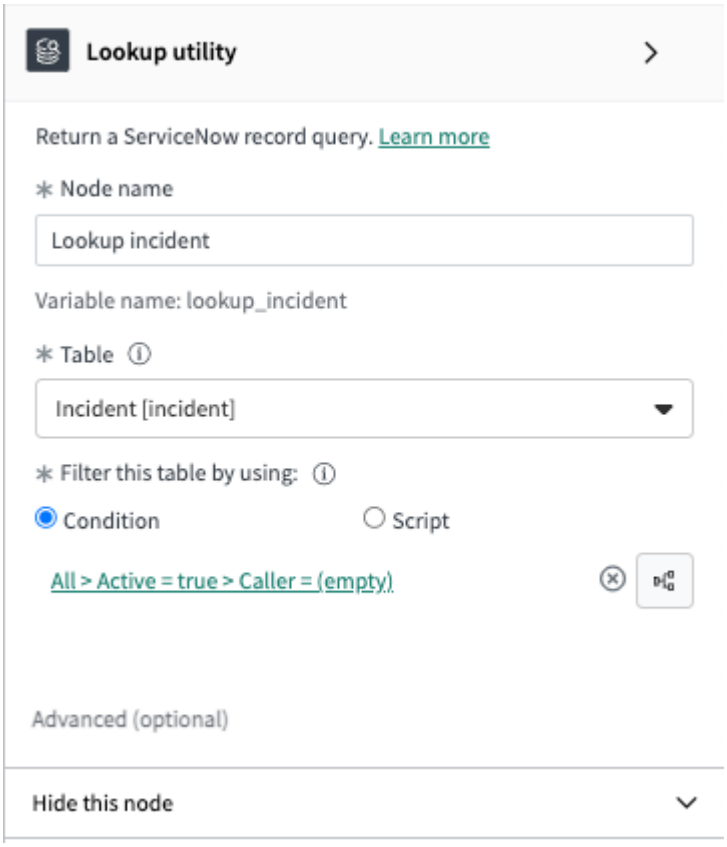
プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのルックアップユーティリティノードを識別する名前。
変数名	スクリプトによって返されたレコードを格納する変数です。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。
テーブル	クエリに使用されるテーブルです。
このテーブルのフィルター手段	レコードを取得するためのクエリです。Condition Builder またはスクリプトを使用して、クエリ条件を指定します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルックアップ ユーティリティの例

ルックアップユーティリティの基本プロパティ



ルックアップスクリプトの例

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

この例では、テーブルの最初のアクティブなレコードをクエリします。照会するテーブルは、ルックアップ ユーティリティ コントロールにあるテーブルプロパティで定義します。setLimit() メソッドは、単一のレコードだけがデータベースから返されるようにします。レコードが見つかった場合は、そのレコードが返されます。GlideRecord クエリの詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

スクリプトアクションユーティリティ

仮想エージェントトピックでスクリプトアクションユーティリティを使用してスクリプトを実行します。

自動翻訳

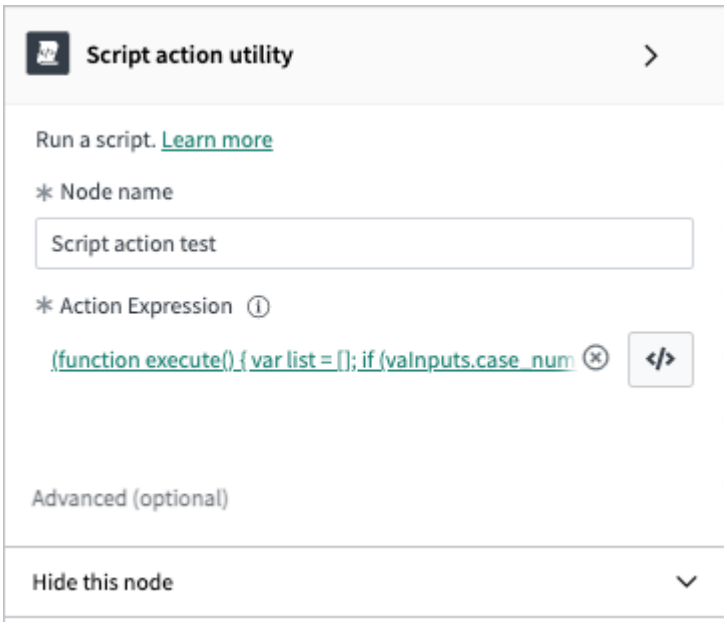
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクションユーティリティのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでこのスクリプトアクションノードを識別する名前。
アクション式	アクションを実行するスクリプトです。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

スクリプトアクションユーティリティの例

スクリプトアクションユーティリティの基本プロパティ



スクリプトアクションの例

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
})()
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、case_number と呼ばれる他のコントロールからの入力に基づいた特定のケース番号について、[sn_customerservice_case] テーブル上で検索を実行します。スクリプトは結果を配列に格納し、case_list 変数に格納します。これは同じトピック内の他のノードからアクセス可能です。vaVars は文字列、数値、およびブール値のみをサポートしているため、スクリプトは toString() を使用してこれらの値を文字列として格納します。コードは if ステートメントに格納されているため、case_number 変数に値がある場合のみ実行されます。ユーザーが数字を入力していない場合、この if ステートメントによってコードは実行されません。

仮想エージェントのスクリプト作成の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

レコードアクションユーティリティ

仮想エージェント トピックでレコードアクションユーティリティを使用して、テーブル内に ServiceNow レコードを作成または更新します。

レコードアクションユーティリティのプロパティ

プロパティ	説明
ノード名	トピックフローでレコードアクションノードを識別する名前です。
変数名	作成または更新されたレコード値を格納する変数の名前。変数名は、ノード名プロパティから自動的に作成されます。 このオプションは、[アクションタイプ] が [レコードの更新] の場合は表示されません。
アクションタイプ	実行するアクションのタイプ。次のいずれかを選択します。 • レコードの作成：指定したテーブルに新しいレコードを作成します。 • レコードの更新：会話のコンテキストに基づいて既存のレコードを更新します。
テーブル	レコードを作成する場合は、インスタンスで利用可能なテーブルを選択します。 レコードを更新する場合は、会話内で参照されるレコードの変数を選択します。たとえば、**User** などです。
フィールド	ServiceNow テーブルで変更するフィールドを 1 つ以上選択します。フィールドごとに有効な値を選択するか、入力変数またはスクリプト変数を指定します。
詳細	
ファイルをレコードに添付	選択したレコードに画像またはその他のファイルを添付するローコード方式。 **注:** レコードアクションノードでレコードに添付する前に、ファイルピッカーノードを使用してアップロードされたファイルがあることを確認してください。アップロードされたファイルは、最初は会話テーブルにリンクされます。レコードアクションノードを使用してアップロードされたファイルでインシデントが作成されると、ファイルはインシデントテーブルにリンクされます。会話テーブルを介して参照されることはなくなり、代わりにインシデントを介して参照されるようになりました。
このノードを非表示	

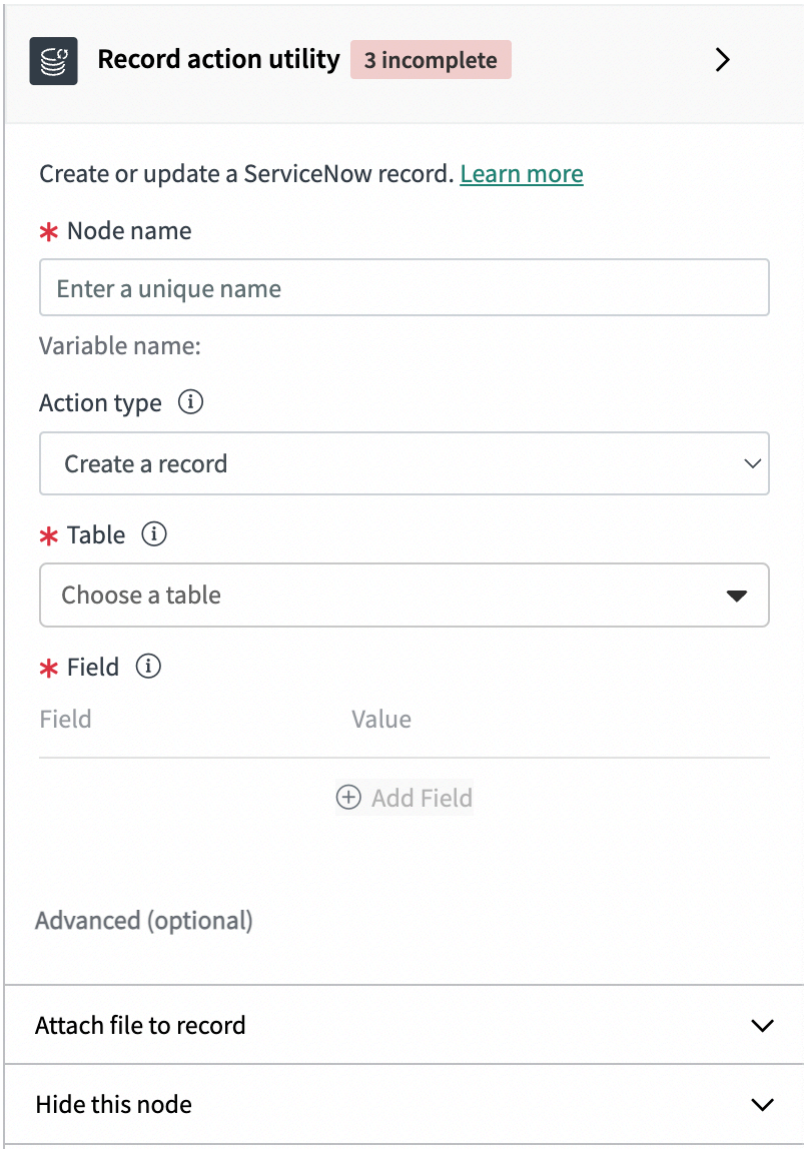
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

レコードアクションユーティリティの例

レコードアクションユーティリティの基本プロパティ



意思決定ユーティリティ

仮想エージェントトピックで意思決定ユーティリティを使用して、会話のさまざまなパスを表す 2 つ以上の分岐を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトまたは変数条件を使用して意思決定分岐を設定する

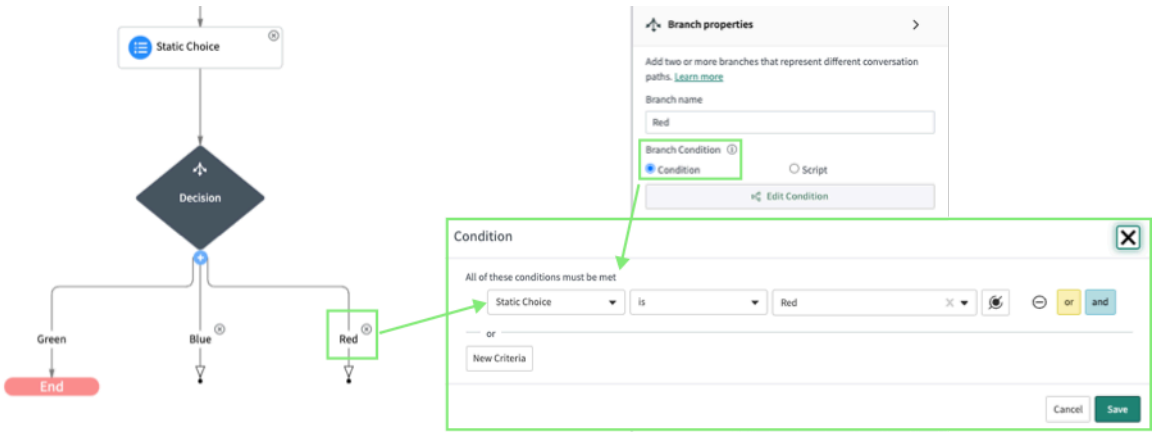
意思決定ユーティリティノードの下の各分岐には条件プロパティがあります。Condition Builder や、true または false の値を返すスクリプトを使用して条件を定義できます。true の値を返す分岐は続行し、false の値を返す分岐は続行しません。これらのスクリプトまたは条件を作成するときは、各意思決定ユーティリティノード内の 1 つの分岐だけが true と評価されるようにしてください。

> **注:**
> ブーリアンユーザー入力コントロールを挿入すると、キャンバス上にブーリアンノードを追加した後に、意思決定ユーティリティを直接追加するように求められます。ブーリアンノードの意思決定ユーティリティのプロンプトで [はい] を選択すると、自動的に *True* と *False* という 2 つの分岐が生成されます。この 2 つの分岐条件は、条件ビルダーを使用して自動的に設定されます。

詳細については、「意思決定ユーティリティを使用した仮想エージェントの会話の分岐」を参照してください。

分岐を持つ意思決定ユーティリティノードの例

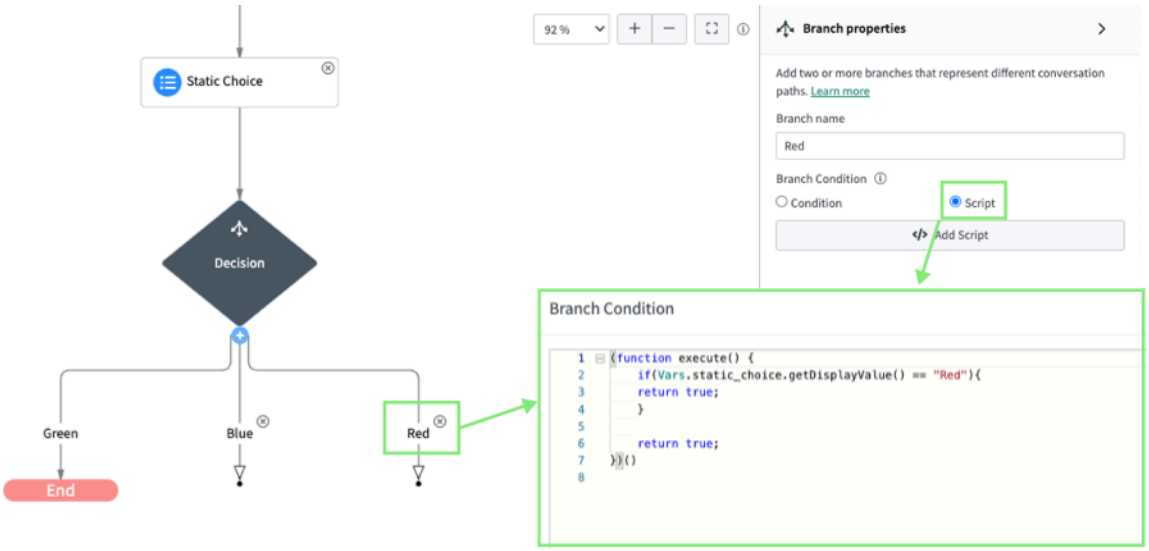
この例では、静的選択コントロールで 3 つの使用可能な色から選択するように求められ、選択結果が変数に格納されます。意思決定ユーティリティコントロールは、選べる各選択肢に対応する分岐で構成されています。各分岐は、対応する色が選択されている場合に true を返す条件ビルダーを使用します。例では、選択が「赤色」の場合に true が返されます。



分岐条件に [スクリプト] オプションを使用することもできます。次の例では、スクリプトは条件ビルダーと同じ機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



トピックブロックユーティリティ

仮想エージェント 会話でトピックブロックを使用して、呼び出し元トピックで特定の手順を実行する特定の機能またはサブフローを実行します。

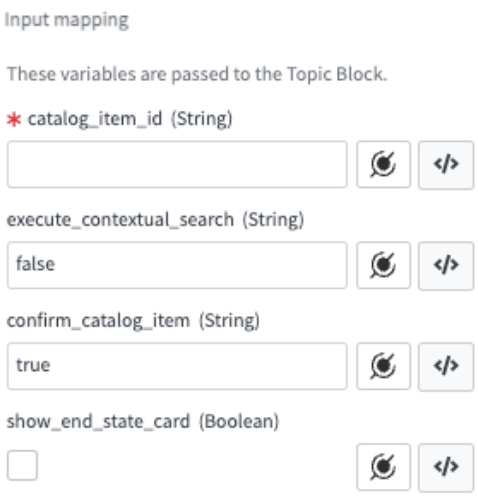
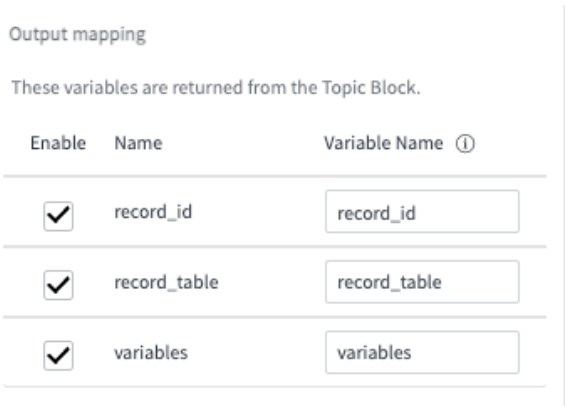
トピックブロックユーティリティのプロパティ

詳細については、「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

プロパティ	説明
動的トピックブロックを使用 (Use dynamic Topic Block)	動的トピックブロックオプションを有効にするには、この切り替えを設定します。
トピックブロック	公開されたトピックブロックのリスト。呼び出し元トピックに追加するトピックブロックを選択します。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、代わりに条件ビルダーを使用して条件またはスクリプトを入力します。
ノード名	トピックブロックノードの名前。名前は、選択したトピックブロックに基づいて自動的にアサインされます。たとえば、ACME Contextual Search トピックブロックを選択すると、ACME Contextual Search という [名前] になります。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにして、任意の名前を入力します。
入力マッピング	選択したトピックブロックへの入力として使用される変数。次の画像は、変数の例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	 このエリアの内容は、選択したトピックブロックに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、[入力を管理して定義 (Manage inputs to define)] アイコン ( ) を選択して、代わりにすべての入力マッピングを手動で追加します。入力は、再利用可能なトピックブロックの開始セグメントの入力パラメーターモーダルと同様に処理されます。
出力マッピング	選択したトピックブロックにより出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したトピックブロックに応じて変わります。 [動的トピックブロックを使用 **(Use dynamic Topic Block)]** をアクティブにした状態で、[出力を管理して定義 (Manage outputs to define)] アイコン ( ) を選択して、代わりにすべての出力マッピングを手動で追加します。入力は、再利用可能なトピックブロックの開始セグメントの入力パラメーターモーダルと同様に処理されます。
詳細	
このノードを非表示	

自動翻訳

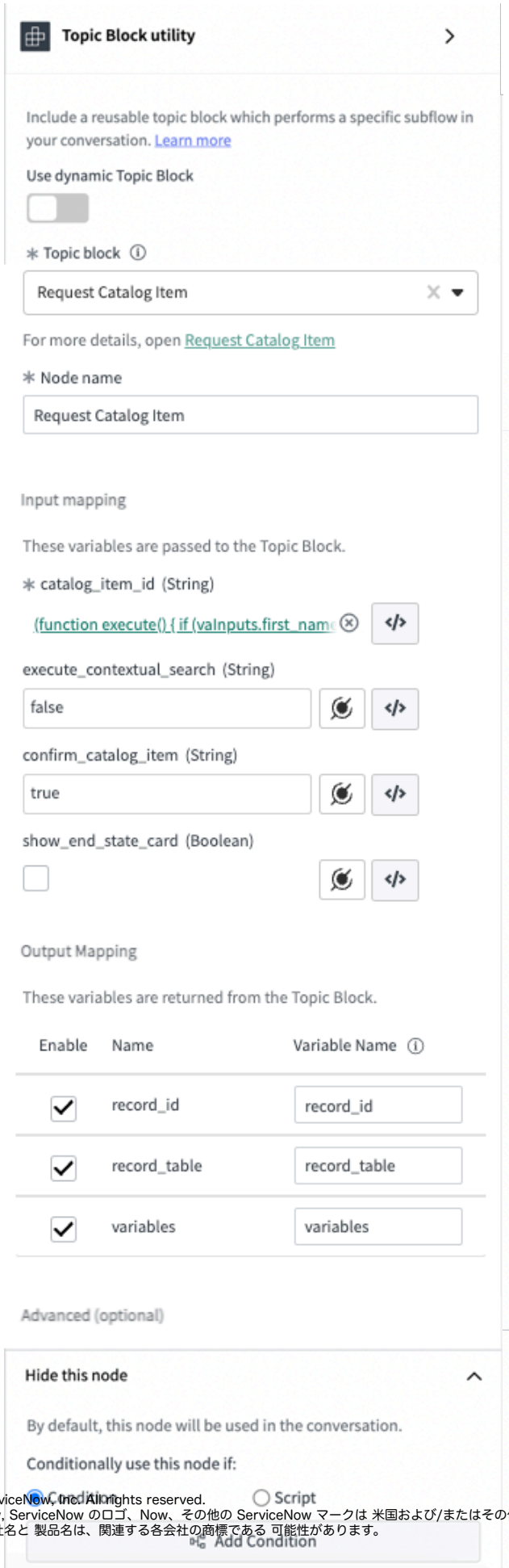
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックブロックユーティリティの例



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールユーティリティ

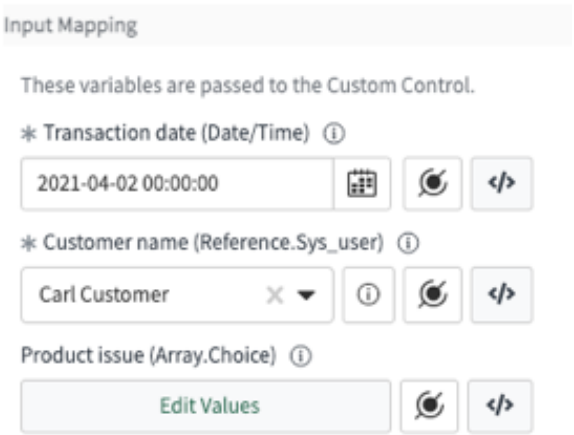
仮想エージェントトピックまたはトピックブロックでカスタムコントロールユーティリティを使用して、カスタム入力コントロールやカスタム応答コントロールを参照します。カスタムコントロールは、仮想エージェントデザイナーで提供されるコントロールを補完します。

カスタムコントロールユーティリティのプロパティ

トピックやトピックブロックに追加するカスタム入力コントロールまたはカスタム応答コントロールのプロパティを指定します。カスタムコントロールの詳細と使用方法については、「カスタムコントロールを使用した仮想エージェントのカスタマイズ」を参照してください。

注:
カスタムコントロールは Internet Explorer バージョン 11 では機能しません。

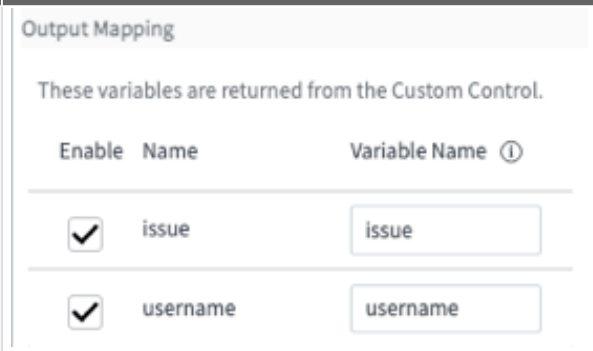
カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート

プロパティ	説明
カスタムコントロール	仮想エージェントデザイナー で公開されているカスタムコントロールオブジェクトの名前。
ノード名	選択したカスタムコントロールの名前。
入力マッピング	選択したカスタムコントロールへの入力として使用する変数。次の画像は、変数の例を示しています。  このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。
出力マッピング	選択したカスタムコントロールによって出力される変数。次の画像は、有効になっている変数の例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

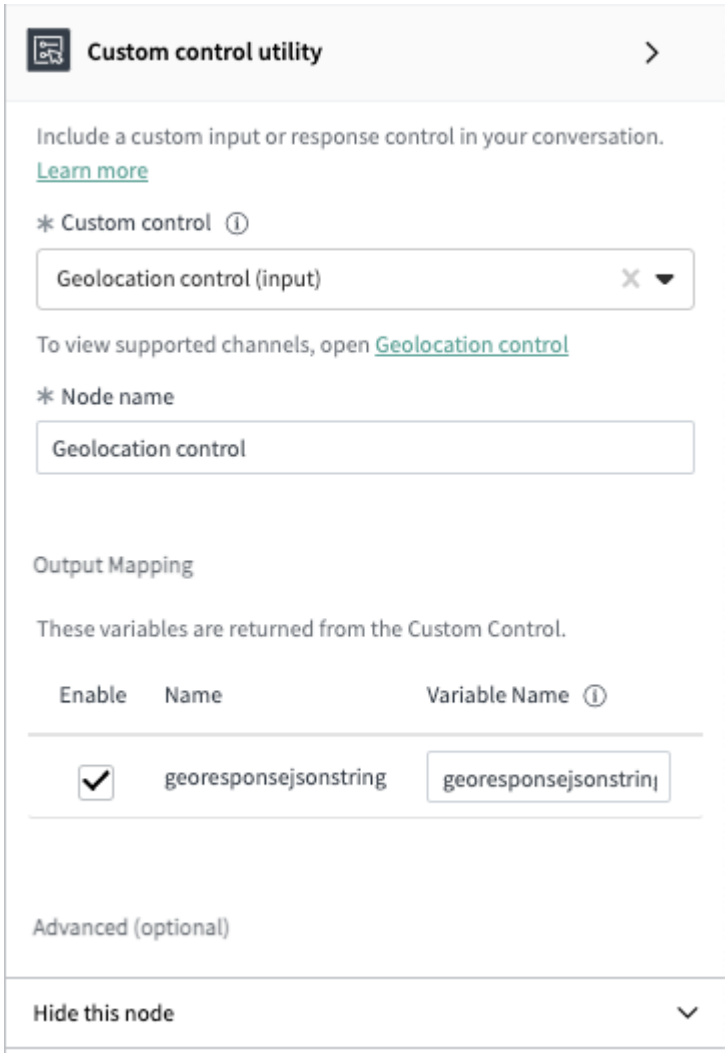
カスタムコントロールユーティリティのプロパティシート (続く)

プロパティ	説明
	 このエリアの内容は、選択したカスタムコントロールに応じて変わります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで使用します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムコントロールユーティリティの例



自動翻訳

アクション ユーティリティ

仮想エージェント トピックのアクションユーティリティを使用して、ノードが作成する必要があるフローアクションプロパティを選択します。アクションユーティリティは 仮想エージェント を ServiceNow フローデザイナー 製品と統合します。

アクションユーティリティのプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	このアクションノードの名前。
Flow Designer オブジェクトを呼び出します	フローデザイナー コンポーネントタイプ。次のいずれかを選択します。 • アクション：再利用可能な操作。 • サブフロー：一連の再利用可能なアクション、データ入力、およびデータ出力からなる自動化されたプロセスです。

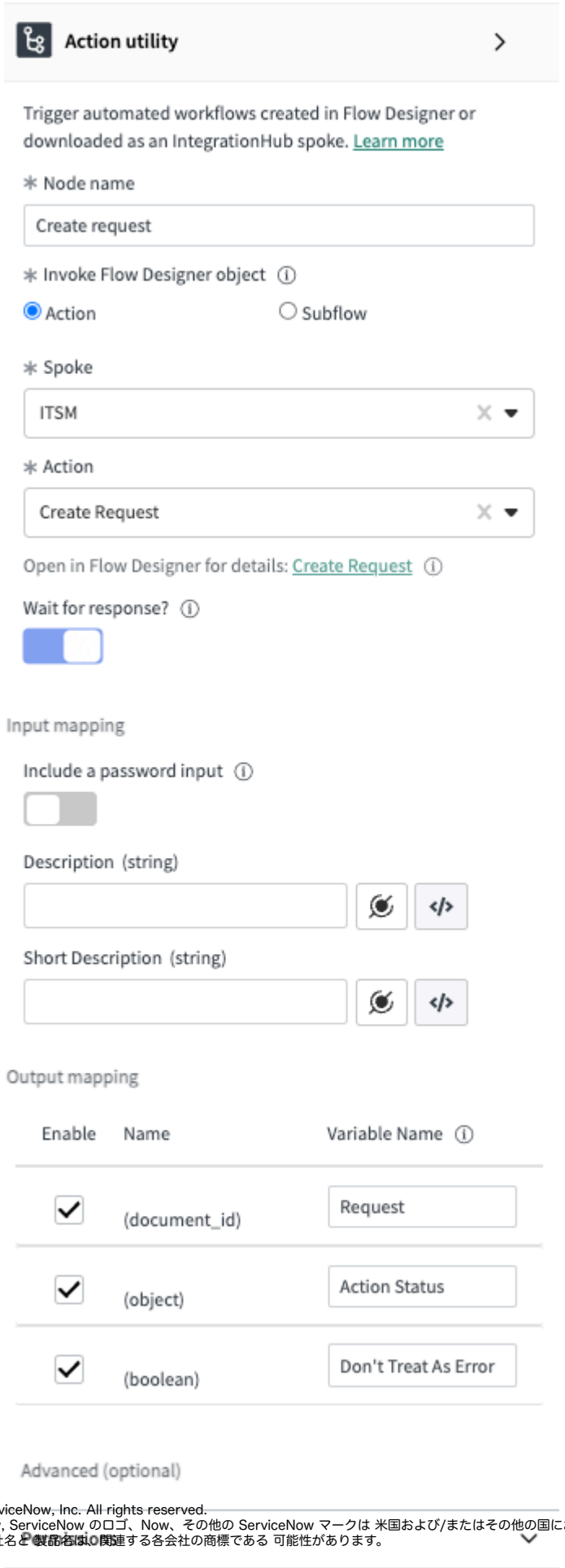
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
スポーク	特定のアプリケーションまたはレコードタイプ専用の フローデザイナー コンテンツが含まれるスコープ対象のアプリケーションの名前。 デフォルトのスポークのリストについては、「スポーク」を参照してください。
アクション/サブフロー	インスタンス内で実行される フローデザイナー のアクションまたはサブフローです。入力マッピングと出力マッピングのエリアは、選択内容に応じて変わります。 アクションの詳細については、選択内容の下にあるリンクをクリックして、フローデザイナー で表示します。
応答を待ちますか？	仮想エージェントが指定されたアクションからの応答を待ってから続行するかどうかを決定する切り替えスイッチ。
入力マッピング	選択したアクションへの入力として使用する変数。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。オプションには、文字列入力、参照レコード、スクリプトなどが含まれます。 パスワードが必要なオプションの場合は、[パスワード入力を含める] 切り替えスイッチを有効にして、ユーザーにパスワードの入力を求めます。安全な入力では、password2 データタイプを使用する必要があります。入力は安全にマスクされ、他のユーザーが表示することはできません。
出力マッピング	選択したアクションによって出力される変数。このエリアの内容は、選択したアクションに応じて変わります。
詳細	
権限	
実行方法	アクションに使用する権限。次のオプションのいずれかを選択します。 • セッションを開始するユーザー：選択すると、現在のユーザーと同じ権限を使用して、アクションが実行されます。 • システムユーザー：選択すると、システム権限を使用してアクションが実行されます。その権限の一部は、現在のユーザーが使用できない場合があります。
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と製品名は関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送ユーティリティ

この転送ユーティリティを仮想エージェントで使用して、ユーザーにとって仮想エージェントが解決に役立った問題、または実際に解決した問題を追跡します。

転送ユーティリティのプロパティ

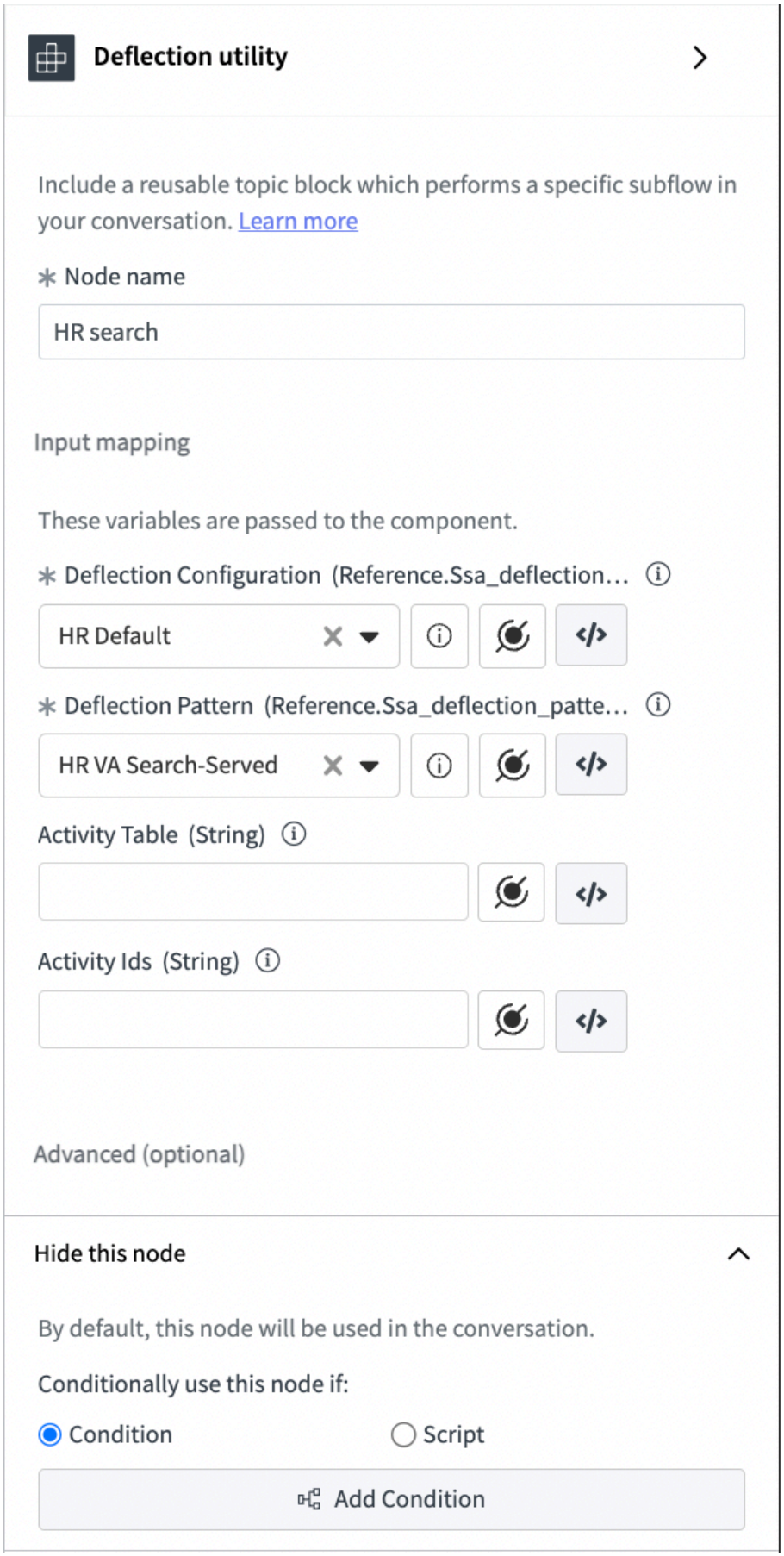
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	転送ノードの名前。
入力マッピング	
転送構成 (Deflection configuration)	事前定義された転送構成のリストから選択します。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
転送パターン (Deflection pattern)	事前定義された転送パターンのリストから選択します。選択が事前定義された転送に関連付けられていることを確認します。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル名。転送に関連するインシデントまたはタスクテーブルを追加します。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティ Sys ID のリスト。転送発生での AI 検索 の結果または関連タスクを追加します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送ユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断トピック実行ツールユーティリティ

診断トピック実行ツールユーティリティ 仮想エージェント を使用して、トピック内のコンポーネントが適切に機能することを確認します。

診断トピック実行ツールユーティリティのプロパティ

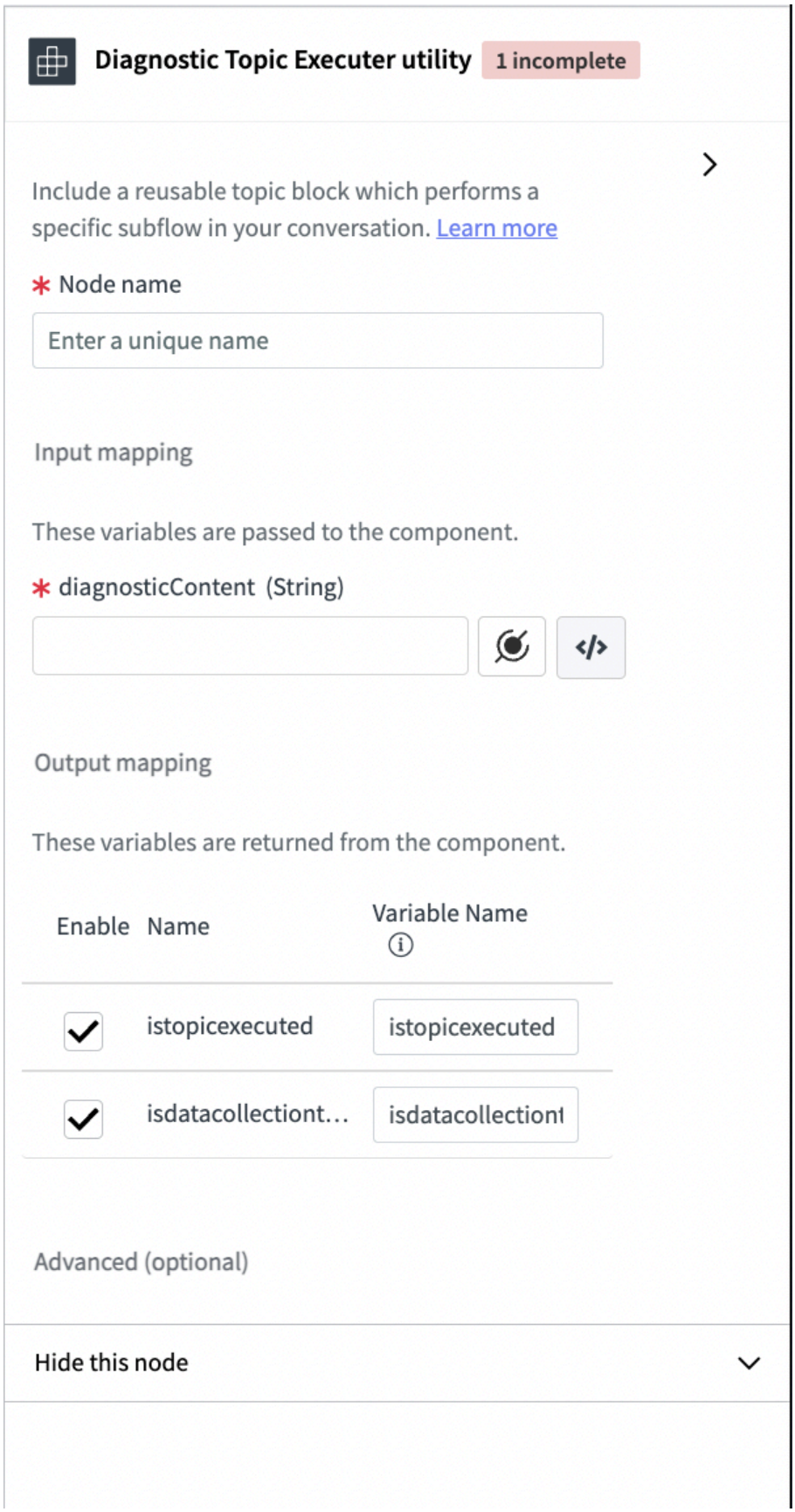
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	ノードの名前。
入力マッピング	
診断コンテンツ	診断対象のコンポーネントに渡される文字列。
出力マッピング	
トピックが実行されているか (Is topic executed)	コンポーネントによって返された変数データを使用して、トピックが適切に実行されていることを確認するオプション。[有効化] を選択して有効化し、必要に応じて値のカスタム変数名を入力します。
データ収集トピックが実行されているか (Is data collection topic executed)	コンポーネントによって返された変数データを使用して、データ収集が適切に実行されていることを確認するオプション。[有効化] を選択して有効化し、必要に応じて値のカスタム変数名を入力します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

診断トピック実行ツールユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理ユーティリティ

位置情報管理ユーティリティを使用して、ユーザーからマップ座標を収集し、トピックをユーザーの場所に合わせてパーソナライズし、ナビゲーションやオンサイトタスク、およびその他のサービスにデータを提供します。

位置情報管理ユーティリティのプロパティ

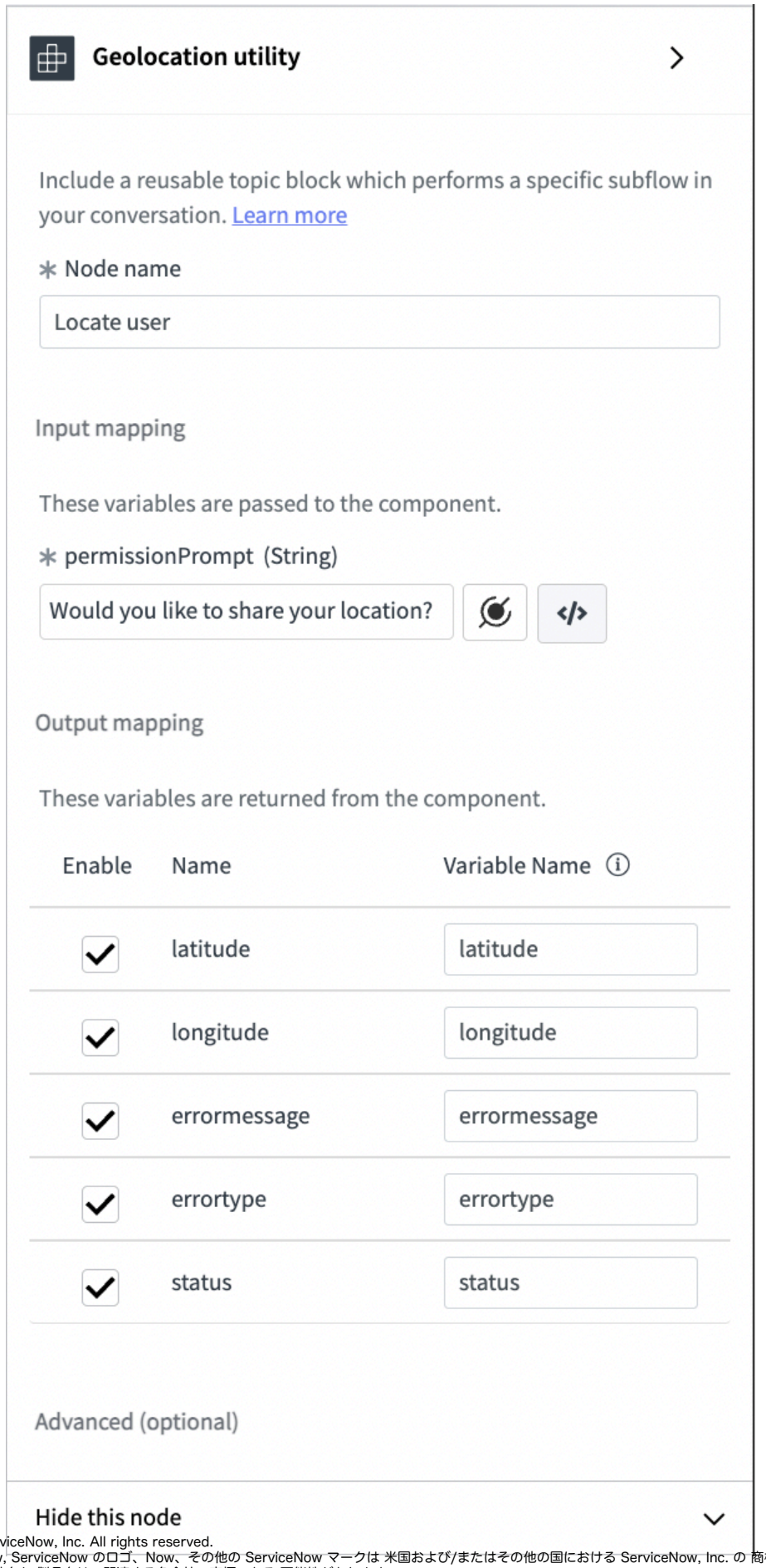
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	位置情報管理ノードの名前。
入力マッピング	
権限を確認するプロンプト (Permission prompt)	ユーザーに位置情報を要求するカスタムプロンプトの文字列。
出力マッピング	
緯度	権限を確認するプロンプトの後に返されるユーザーの緯度。 **注:** すべての出力マッピングはカスタマイズ可能です。[有効化] を選択してそれぞれをアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
経度	権限を確認するプロンプトの後に返されるユーザーの経度。
エラーメッセージ	位置情報管理の試行でエラーが発生した場合に返されるメッセージ。
エラータイプ	エラーメッセージに基づいて返されるエラーのタイプ。
ステータス	位置情報管理データのステータス。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理ユーティリティの例。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファイルアップロードユーティリティ

仮想エージェントの会話で一度に複数のファイルをアップロードするには、マルチファイルアップロードユーティリティを使用します。

マルチファイルアップロードユーティリティのプロパティ

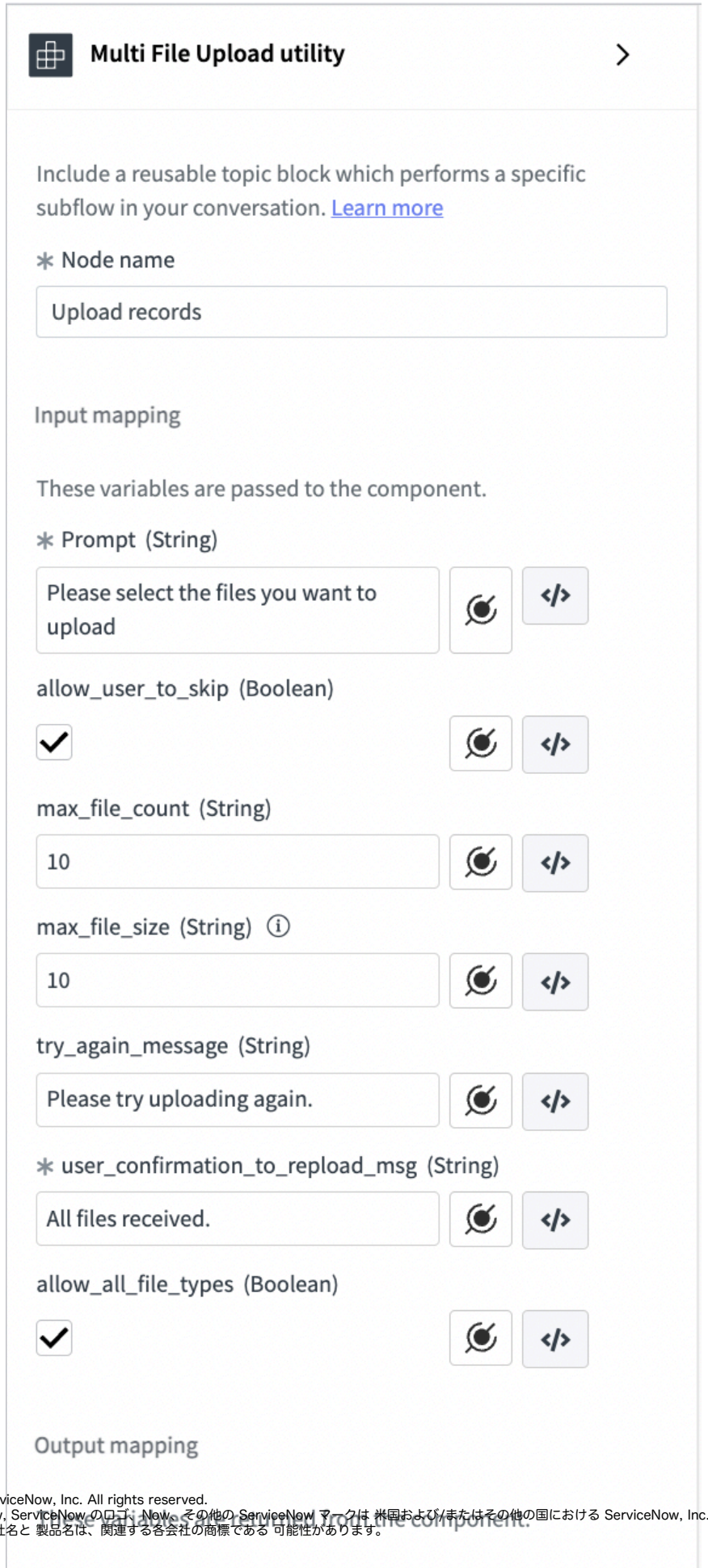
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	マルチファイルアップロードノードの名前。
入力マッピング	
プロンプト	ユーザーにファイルのアップロードを求めるテキスト文字列。
ユーザーにスキップを許可	ユーザーがファイルを持っていない場合にファイルのアップロードをスキップするオプション。
ファイル最大数	アップロードできるファイルの最大数。
最大ファイルサイズ	アップロードされる個々のファイルの最大サイズ (メガバイト)。
再試行メッセージ	ファイルのアップロードが失敗した場合にユーザーに送信されるメッセージ。
ユーザー確認メッセージ	ファイルがアップロードされたことの確認をユーザーに通知するメッセージ。
すべてのファイルタイプを許可	すべてのファイルタイプのアップロードを許可するオプション。
出力マッピング	
ファイル	リストファイルがアップロードされた場合にユーザーに送信されるメッセージ。[有効化] を選択してこの出力をアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチファイルアップロードユーティリティの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止ユーティリティ

一時停止ユーティリティを使用して、仮想エージェント 会話を一時的に停止します。

一時停止ユーティリティのプロパティ

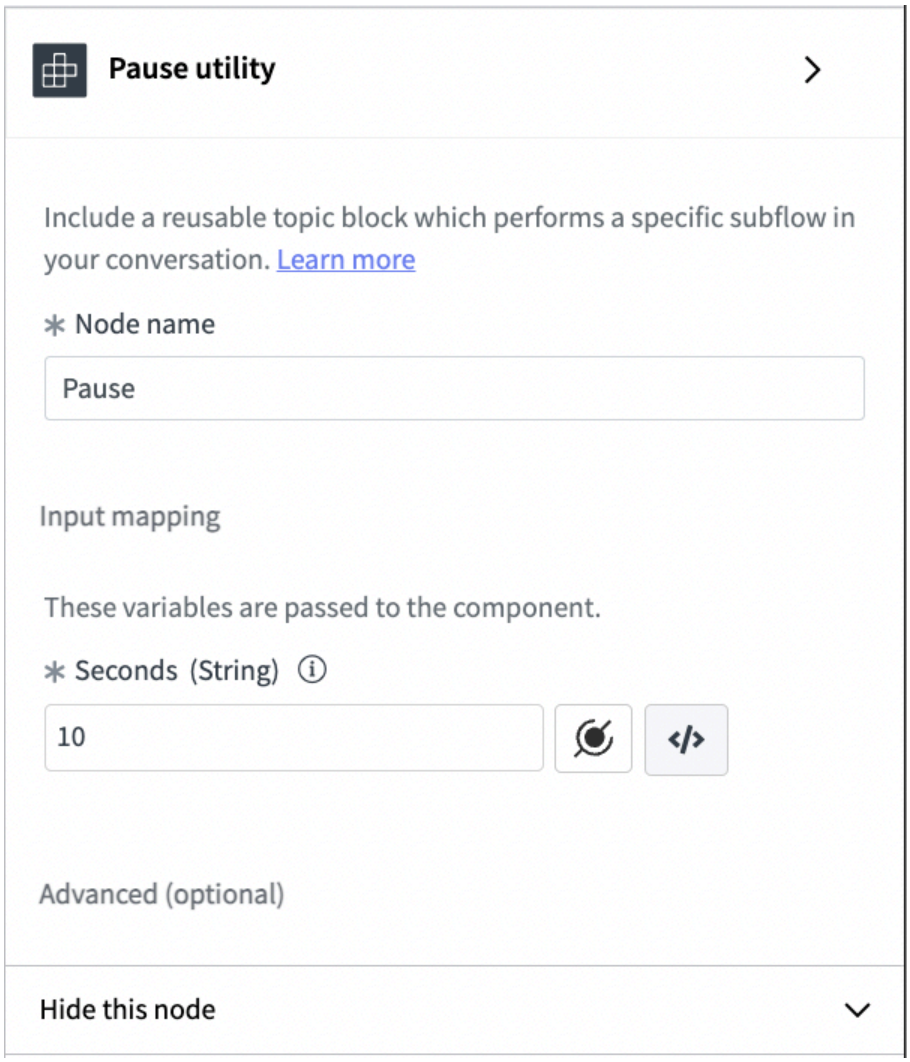
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	一時停止ノードの名前。
入力マッピング	
秒	一時停止の期間。 **注:** システムで定義された最大値を超える期間値を指定すると、最大値に戻されます。定義されていない場合は 60 秒になります。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止ユーティリティの例



[store-future: BEGIN review]

仮想エージェントデザイナー機能

仮想エージェントデザイナー機能を使用して、仮想エージェントの会話に詳細な機能を追加します。リリース以降 Vancouver に利用できるこれらのコントロールは、仮想エージェントトピックに特別なフィルターと機能を提供します。

ServiceNow プラットフォームは、Now Platform の他の領域とともに仮想エージェントデザイナーで使用できるさまざまな製品 (動的翻訳 など) を提供します。仮想エージェントの場合、これらの機能はノーコードのトピックブロックとして機能し、会話において複雑な機能を実行します。

ユーザー入力、ボット応答、ユーティリティとは異なり、機能は の一部である機能 Now Platformであり、 の 仮想エージェントデザイナーノードにマッピングされています。これらのノードは、次の Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer 場合に会話ビルダーで使用できます。

仮想エージェントトピック内では、次の機能を使用できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Dynamic Translation 機能

Dynamic Translation 機能を使用して、仮想エージェントの会話で言語のオンデマンド翻訳を実行します。

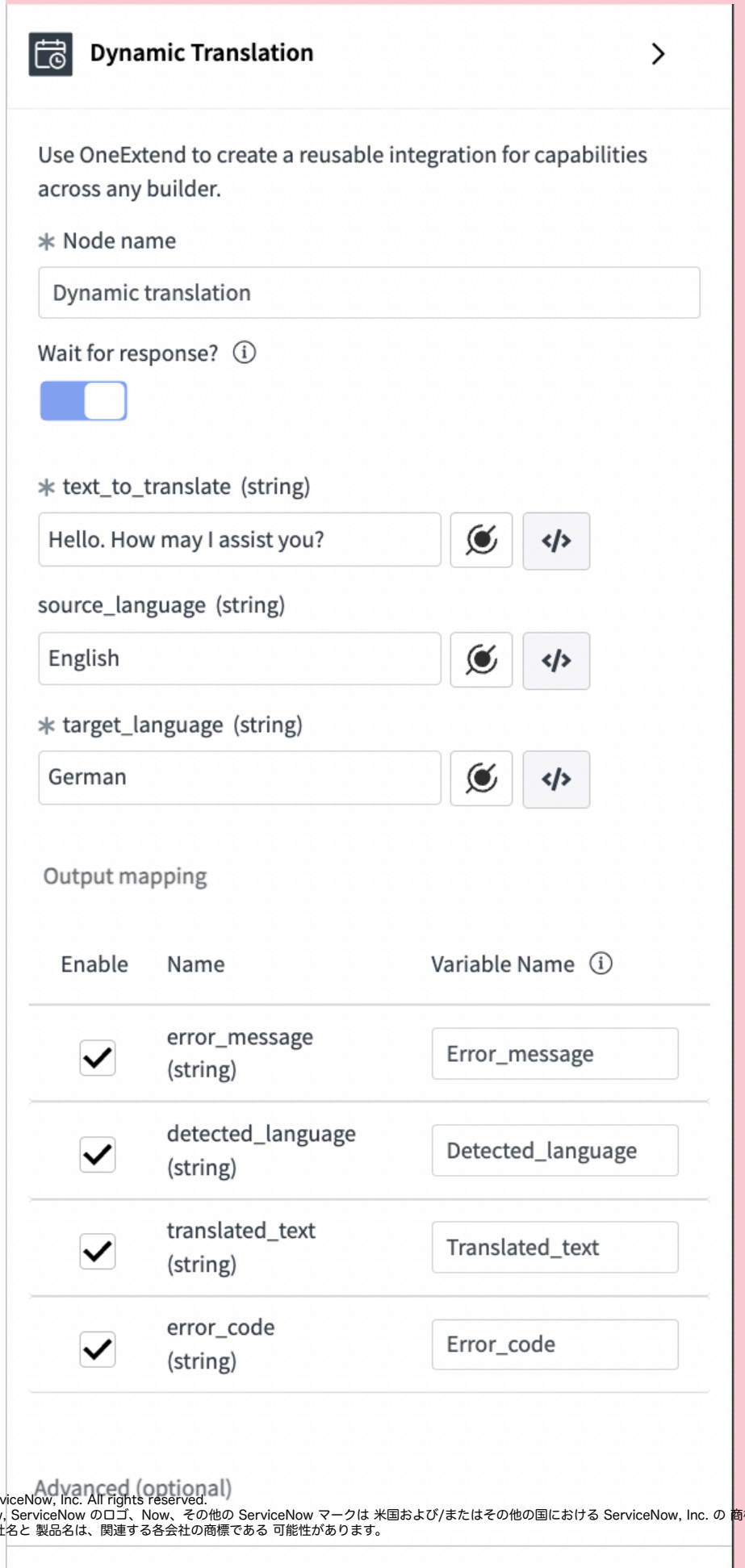
Dynamic Translation 機能のプロパティ

作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	Dynamic Translation ノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答をお待ちください。
翻訳するテキスト	Dynamic Translation によって処理されるテキストの文字列。
ソース言語	翻訳するテキストの入力言語。
ターゲット言語	翻訳するテキストの出力言語。
出力マッピング	
エラーメッセージ	翻訳が失敗した場合、またはその他のエラーが発生した場合に返されるエラーメッセージ。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
検出言語	Dynamic Translation によって検出された言語。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
翻訳されたテキスト	ターゲット言語のテキストの文字列。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
エラーコード	翻訳が失敗した場合、またはその他のエラーが発生した場合に返されるエラーのタイプ。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Dynamic Translation 機能の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

機密データマスク機能

機密データマスク機能ノードを使用して、保護された情報を非表示にし、機密情報の漏洩を防ぎます。

機密データマスク機能のプロパティ

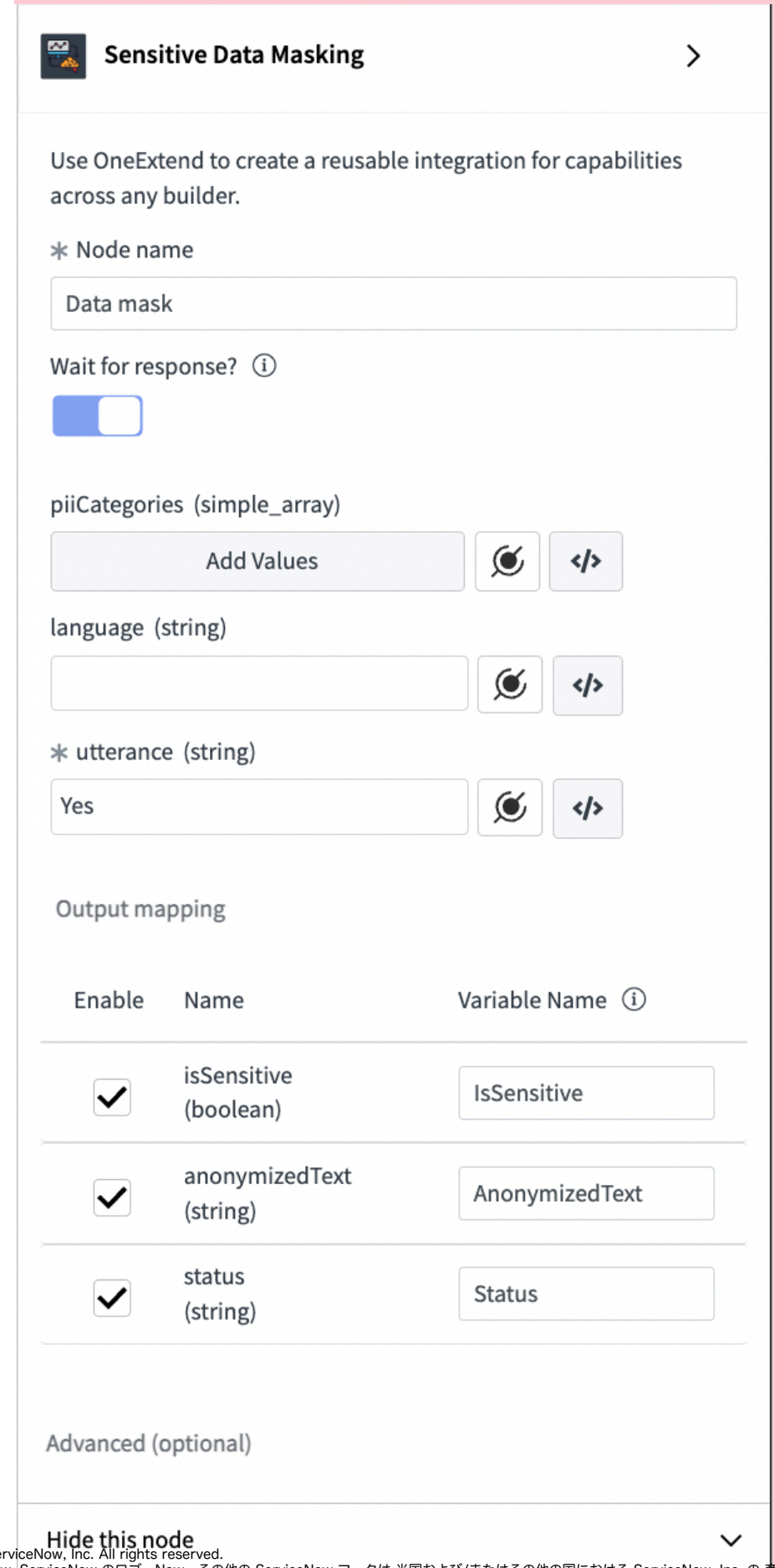
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	機密データマスクノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答を待つ場合に選択します。
PI カテゴリ	保護される情報のカテゴリ。
言語	機密データが配信される言語。
発言	記録された発言。
出力マッピング	
機密である (Is sensitive)	データが機密情報かどうかを示すブール値。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
匿名化テキスト	匿名化形式で保護される情報テキスト。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
ステータス	保護される情報のステータス。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データマスク機能の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自然言語クエリー パーサー機能

仮想エージェントの会話で自然な表現による言語で質問するために、自然言語クエリー (NLQ) パーサー機能を使用します。

自然言語クエリーパーサー機能のプロパティ

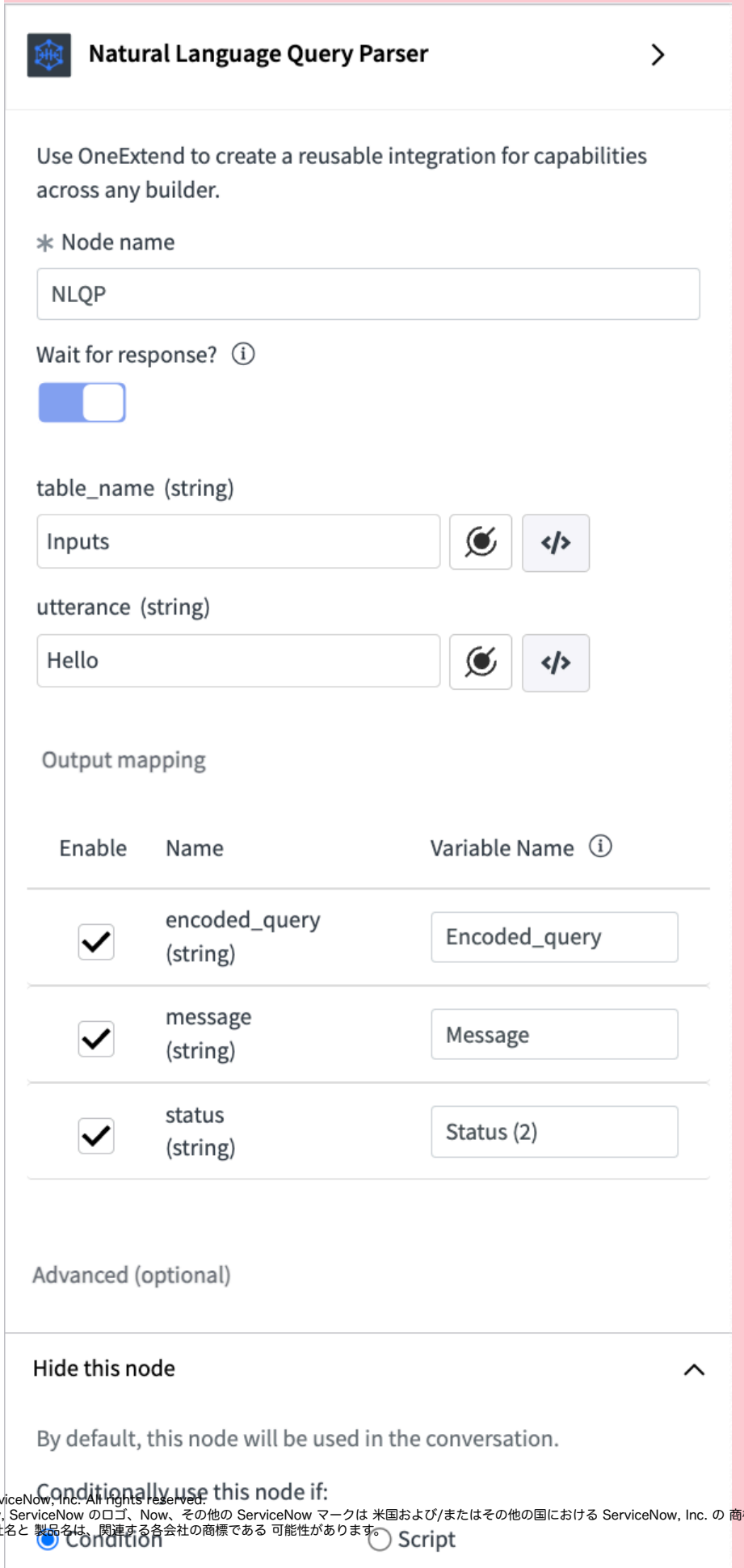
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	パーサーノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答を待つ場合に選択します。
テーブル名	使用される 自然言語クエリー テーブルの名前。
発言	自然言語クエリー パーサーによって記録された発言。
出力マッピング	
エンコードクエリー	
メッセージ	[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
ステータス	クエリーのステータス。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します：	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自然言語クエリー パーサー機能の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

汚い言葉フィルター機能

仮想エージェントの会話に望ましくない表現を入れないようにするには、仮想エージェントデザイナーの汚い言葉フィルター機能を使用します。

汚い言葉フィルター機能のプロパティ

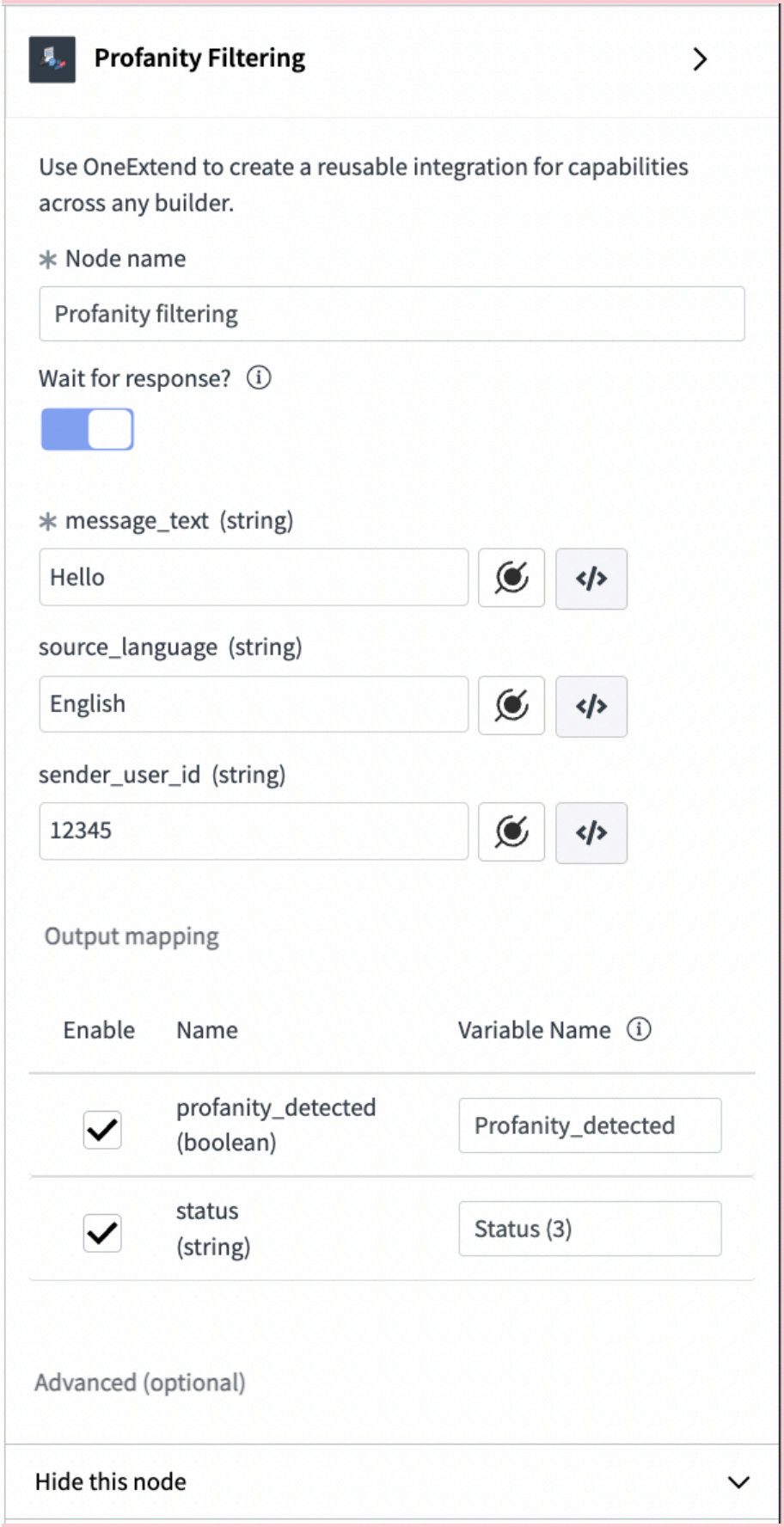
作成するノードのフローアクションプロパティを指定します。

プロパティ	説明
ノード名	汚い言葉フィルターノードの名前。
入力マッピング	
応答を待ちますか？ (Wait for response?)	会話を続行する前に、アクションからの応答をお待ちください。
メッセージテキスト	汚い言葉を含む可能性があるテキストメッセージ。
ソース言語	メッセージが配信される言語。
送信者ユーザー ID	メッセージの送信元のユーザーの ID。
出力マッピング	
汚い言葉の検出	仮想エージェントが汚い言葉を検出したかどうかを示すブール値。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
ステータス	フィルタリングされた望ましくない表現のステータス。[有効化] を選択してアクティブ化し、カスタム変数名を入力して必要に応じて値を保存します。
詳細	
このノードを非表示	
次の場合、このノードを条件付きで表示します	会話でこのノードを表示するための条件を指定するノーコード条件ステートメントまたはローコードスクリプト。条件は [true] と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

汚い言葉フィルター機能の例



[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントのテクニカルリファレンス

以下のトピックを使用して、スクリプティングの方法、NLU システムエンティティ、および仮想エージェントのインタラクションテーブルの詳細を確認できます。

利用可能なテクニカルリファレンストピックは次のとおりです。

仮想エージェント インタラクションレコード

仮想エージェント の会話が発生するたびに、インタラクションレコードは、インタラクション [interaction] テーブルで会話全体をキャプチャします。レコードには、会話で使用されるすべてのトピック要素と、ライブエージェントの転送が含まれます。

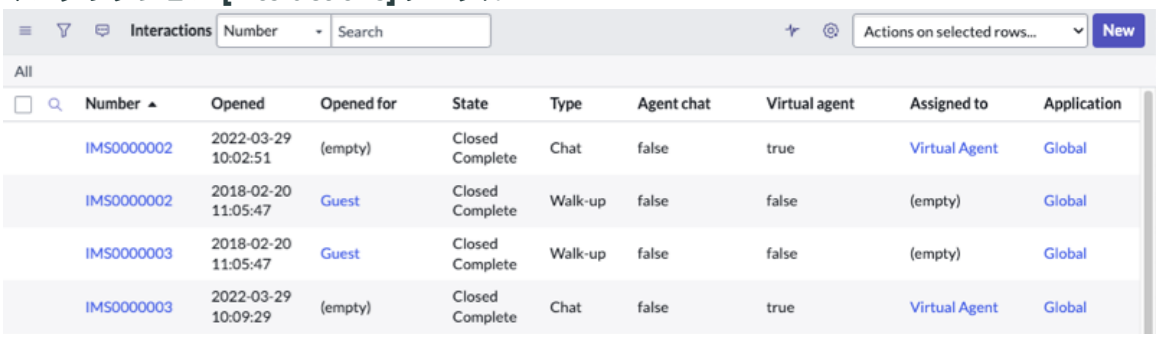
インタラクション **[interactions]** テーブル

インスタンス内の各会話は、要求者と仮想エージェントの間の会話をログに記録する、インタラクション [interactions] テーブルにインタラクションレコードを生成します。インタラクションレコードには、サポートされているチャットチャネル (Web クライアント、ネイティブモバイルアプリ、およびメッセージ統合) 全体で発生する会話が含まれます。

注:
インタラクションテーブルはプラグイン (com.glide.interaction) の一部ですインタラクション管理。、エージェントチャットコネクトサポートこのプラグインを使用します。 仮想エージェント

これらのインタラクションレコードにより、管理者、仮想エージェント管理者、サポートエージェント、およびサポートマネージャーに、会話中に何が起こったかを簡単に確認できます。レコードを使用すると、発生する会話のタイプ (仮想エージェント、へのライブエージェントの転送、 エージェントチャットへのライブエージェントの転送) コネクトサポートをすばやく確認することもできます。

インタラクション **[interactions]** テーブル



Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

注:
会話の転写は、 への会話とライブエージェントの転送エージェントチャットがある仮想エージェントレコードでのみ仮想エージェント使用できます。

- ライブチャットの会話の転写が 4,000 文字を超えると、転写はインタラクションレコードの添付ファイルとして処理されます。
- ユーザーがアップロードした添付ファイルは、インタラクションレコードに対応する添付ファイル [sys_attachment] テーブルに記録されます。添付ファイルはアクティビティストリームに自動的に表示されます。
- にライブエージェントが転送コネクトサポートされた会話の場合仮想エージェント、インタラクションの転写には会話のみが含まれます仮想エージェント。コネクトサポート のライブエージェントの会話は、アクティビティストリームに記録されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションテーブルのキーフィールド

インタラクションテーブルを表示するには、[すべて] に移動してから、ナビゲーションフィルターに「interaction.list」と入力します。リストコレクター (スラッシュバケット) を使用して、テーブルに表示されるフィールドを構成できます。

フィールド	説明
エージェントの平均応答時間	要求者が送信した各メッセージにエージェントが応答するまでの平均時間。例： 00:00 要求者：質問があります。00:01 エージェント：どのような質問ですか？ 00:04 要求者：パスワードのリセット方法を教えてください。00:05 要求者：パスワードを忘れたのでアカウントにアクセスできません。00:07 エージェント：回答は次のとおりです。 Pair #1 00:01-00:00 = 00:01 Pair #2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 平均
エージェントチャット	エージェントチャットで会話がライブエージェントに転送されたことを示すフラグ：true または false。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。スコープは、他のアプリケーションが利用できるアクセス可能ファイルとデータを決定します。
担当者	履行者の名前:ライブエージェント名または 仮想エージェント
ドメイン	会話が行われたドメイン。詳細については、「ドメイン分離と 仮想エージェント」を参照してください。
番号	インタラクションレコードの数。
オープン	会話が開始された日時。
オープン対象者	要求者の名前。匿名ユーザーはゲストとして識別されます。
感情	インスタンスで感情分析が有効になっている場合、インタラクションの感情レベルを表示します。この値は、エージェントチャット インターフェイスでエージェントに表示できます。ビジネスルールは、ハンドオフ時 (仮想エージェントからライブエージェント、ライブエージェントからライブエージェント、またはライブエージェントからキュー) のこの値に基づいて作成できます。有効な値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 • null (評価なし)

自動翻訳

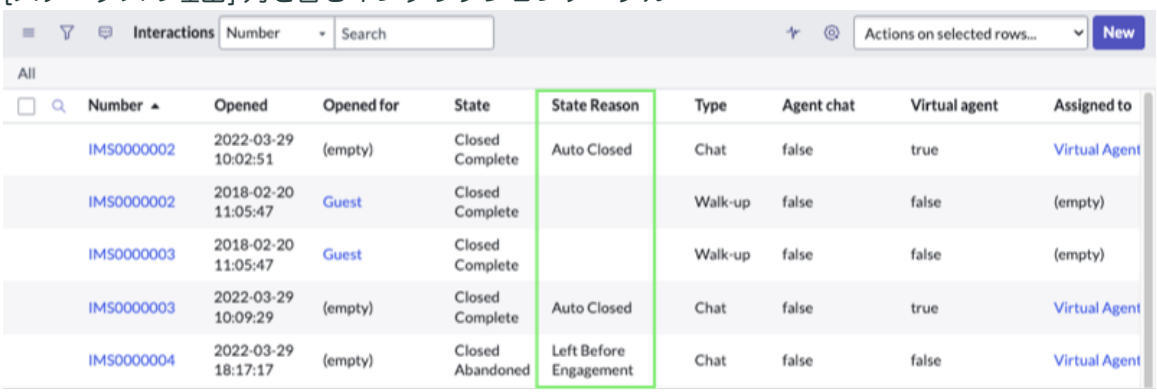
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	この値は インタラクションインサイトテーブルにも入力されます。
ステータス	会話の進捗状況： • 処理中：要求者と仮想エージェントの間の会話が進行中です。 • 完了してクローズ：仮想エージェントが会話を終了します。 • 破棄してクローズ：要求者が、仮想エージェントとの会話を完了する前に会話を終了します。 **注:** 進捗状況が [完了してクローズ] および [破棄してクローズ] になる理由は、仮想エージェントのみを使用しているか、仮想エージェントとライブエージェントを使用しているか、またはライブエージェントのみを使用しているかによって異なります。ステータスの理由の詳細については、「[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由」を参照してください。
ステータスの理由	会話の進捗状況 [完了してクローズ] および [破棄してクローズ] の詳細な説明 (理由)。詳細については、「[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由」を参照してください。
転写	要求者とエージェント (仮想またはライブ) 間の会話のログ。
タイプ	インタラクションレコードのタイプ。仮想エージェント 会話はレコードタイプがチャットになります。
更新日時	会話レコードが最後に更新された日時。
仮想エージェント	会話の対象 仮想エージェントが :true か false かを示すフラグ。仮想エージェント要求者が会話トピックを選択するか、トピック検出プロセスで適切な会話が開始されると、会話にフラグが付けられます。

[完了してクローズ] および [破棄してクローズ] 進捗状況の理由

仮想エージェントは、会話が 仮想エージェント (VA) のみ 仮想エージェント を対象としているか、ライブエージェント (VA-LA) を使用したか、ライブエージェント (LA) であるかに応じて、完了した会話と破棄された会話をさまざまな理由でクローズします。

[ステータスの理由] 列を含むインタラクションテーブル



Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

[ステータスの理由] フィールドには、会話を終了するさまざまな方法の詳細が表示されます。次の表には、理由と、ダッシュボード分析で表示される関連メッセージも示します。アイドル状態の会話の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

処理方法と仮想エージェントエージェントチャット、対応するデフォルト・タイムアウト期間の詳細については、を参照してください仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結。

ステータス	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
破棄してクローズ	エンゲージメントまでの残り	適用外	要求者はライブエージェントへのルーティングを選択しましたが、エージェントがアサインされる前に ([+ 終了] を選択して) 会話を終了しました。 ダッシュボードメッセージ： ユーザーが LA を終了しました - エージェントの関与前 (User closed LA - before Agent engagement)
破棄してクローズ	アクティビティなし	要求者は会話を開きましたが、ボットとやり取りせず (たとえば、ブラウザを閉じるなど)、トピック検出を開始しませんでした。システムは、デフォルトのタイムアウト後に仮想エージェントのアイドル状態の会話を終了しました。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットのタイムアウト：2 時間 (デフォルト) • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - ユーザーが関与していません (System closed VA - user never engaged)	要求者は、(チャット前のセットアップを介さずに) ライブエージェントへのルーティングを選択しましたが、エージェントとやり取りしませんでした。会話がタイムアウトし、[*Time Out Abandoned VA Conversations*] スケジュール設定済みジョブが実行された場合、インタラクションのステータスは [クローズして破棄] と [アクティビティなし] になります。 ダッシュボードメッセージ：システムが LA を終了しました - エージェントの関与前 (System closed LA - before Agent engagement)
完了してクローズ	ユーザー終了	ボットに関与した (要求者が会話中に少なくとも 1 つの発言を入力したか、会話を完了した) 後、要求者は [終了] を選択して会話セッションを終了しました。 ダッシュボードメッセージ：ユーザーが VA を終了しました - [End / X] をクリックしました (User closed VA - Clicked End/X)	要求者はライブエージェントとのチャットを開始しましたが、[終了] を選択してチャットクライアントを閉じました。 ダッシュボードメッセージ：ユーザーが LA を終了しました - [End / X] をクリックしました (User closed LA - Clicked End/X)
完了してクローズ	自動終了しました	要求者は VA トピックとやり取りし、会話を完了します。ライブエージェントとのやり取りはありません。 ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - 自動終了しました (System closed VA - Auto Closed)	適用外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
完了	ユーザー応答なし	要求者がボットとやり取り (少なくとも 1 つの発言を入力) しましたが、会話をアクティブに終結せずに終了しました。アイドル状態の会話は、2 時間後に終了されます (デフォルト)。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットがクローズされました：2 時間 • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - ユーザーが応答しません (System closed VA - User no response)	要求者はライブエージェントとやり取りしていましたが、エージェントを停止してハングしたままにしました (アイドル状態のライブチャット)。アイドル状態のライブチャットは 6 分後にクローズされます (デフォルト)。 • アイドル状態のライブチャットがクローズされました：6 分 • ダッシュボードメッセージ：システムが LA を終了しました - ユーザーが応答しません (System closed LA - User no response)
完了してクローズ	トピック完了	要求者がトピックでボットとやり取りしましたが、[その他] セットアップトピックに応答しなかったか、または続行するために [はい] を選択したが応答しませんでした。[*Time Out Abandoned VA Conversations*] ジョブは、デフォルトのタイムアウト後にインタラクションをクローズします。 • 仮想エージェントのアイドル状態のチャットがクローズされました：2 時間 • ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - トピック完了 (System closed VA - Topic complete)	適用外
完了	検索して放置 (Left for search)	要求者がボットとやり取りした (少なくとも 1 つの発言を入力した) が、会話の途中で [検索] を選択し、会話に戻りませんでした。非アクティブ状態のため、会話が終了します。 ダッシュボードメッセージ：システムが VA を終了しました - AI Search は利用できます (System closed VA-Left with AI search)	適用外です。
完了	エージェントが終了しました	適用外	要求者がライブエージェントとのチャットを開始した後、エージェントが [チャットの終了]を選択して会話をアクティブに終了しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	ステータスの理由	仮想エージェント	仮想エージェントとライブエージェント、またはライブエージェントのみ
			ダッシュボードメッセージ：エージェントが LA を終了しました - [End / X] をクリックしました (Agent closed LA - Clicked End/X)
障害	エラー	メッセージの処理中にランタイム例外が発生しました。	要求者の会話は、ランタイムエラーによりクローズされました。

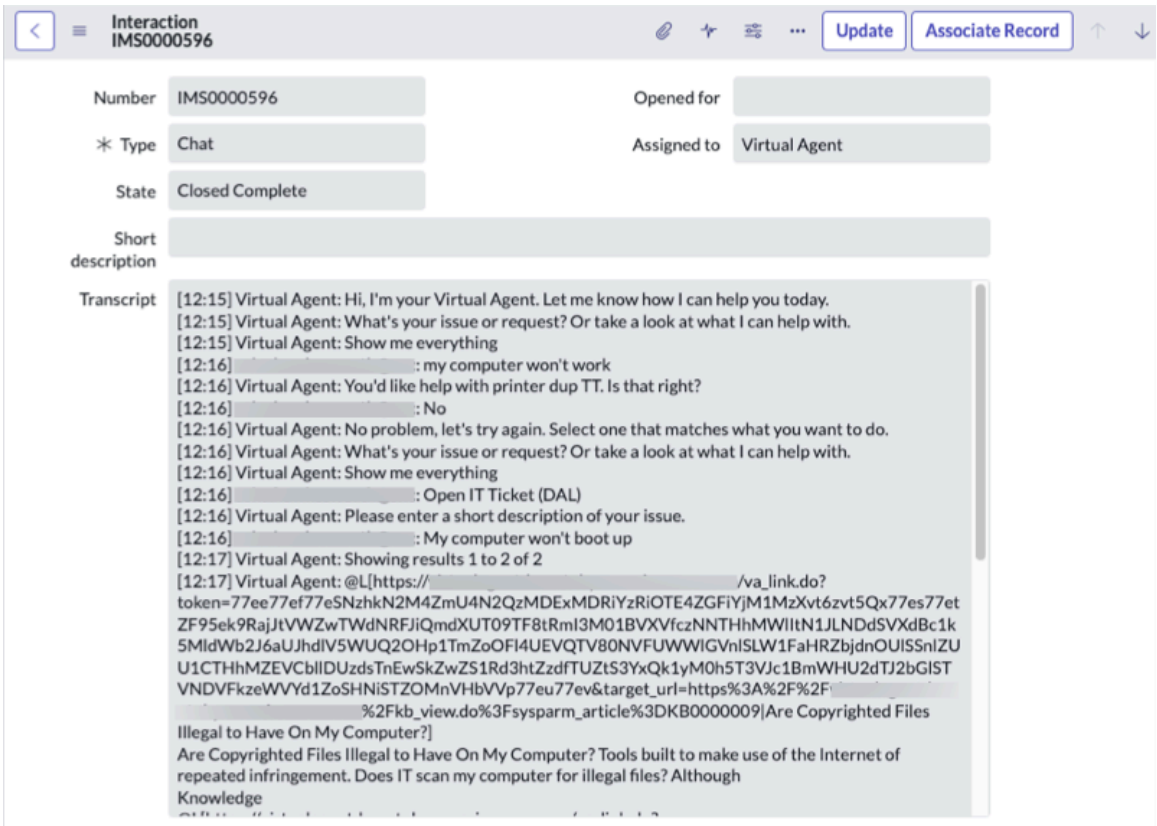
仮想エージェント インタラクションレコードの詳細ビュー

インタラクションテーブルから、特定のレコードを開いて 仮想エージェント インタラクションに関する追加の詳細 (会話、関連タスク、およびインタラクションログの転写) を表示できます。

注:
フィールドが表示されていない場合は、フォームビューに追加できます。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

会話のトランスクリプト

トランスクリプトには、エージェント (仮想またはライブ) と要求者間のダイアログのやり取り、および各ダイアログターンのタイムスタンプが表示されます。

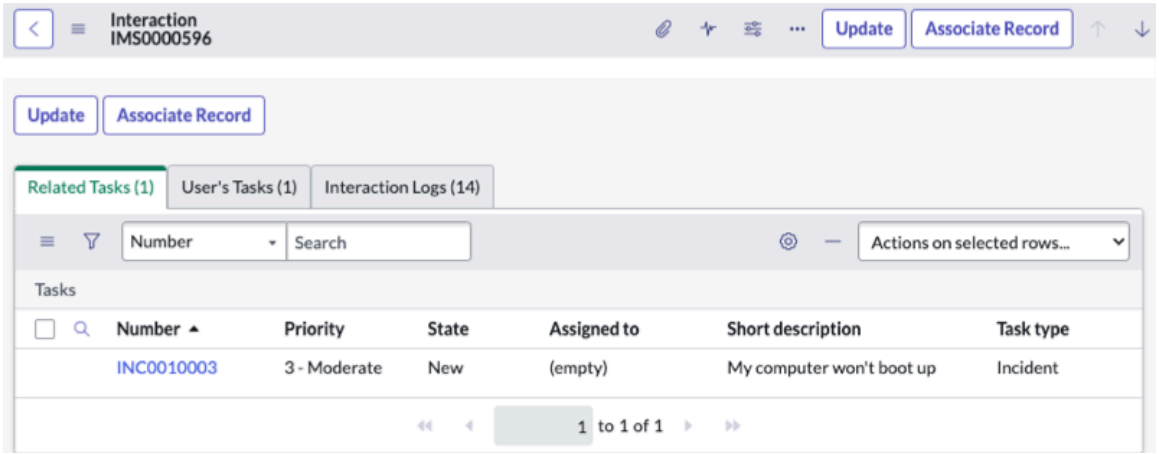


関連タスク

会話中に作成または更新されたケース、インシデント、または要求は、インタラクションレコードに関連するタスクとして自動的に添付されます。これらのタスクがインタラクションレコードに確実に含まれるようにするには、特定の 仮想エージェントデザイナー ユーティリティとシステムメソッド `vaSystem.attachRecordToConversation` を使用して会話トピックを設計します。詳細については、下の「トピックデザインの検討」を参照してください。

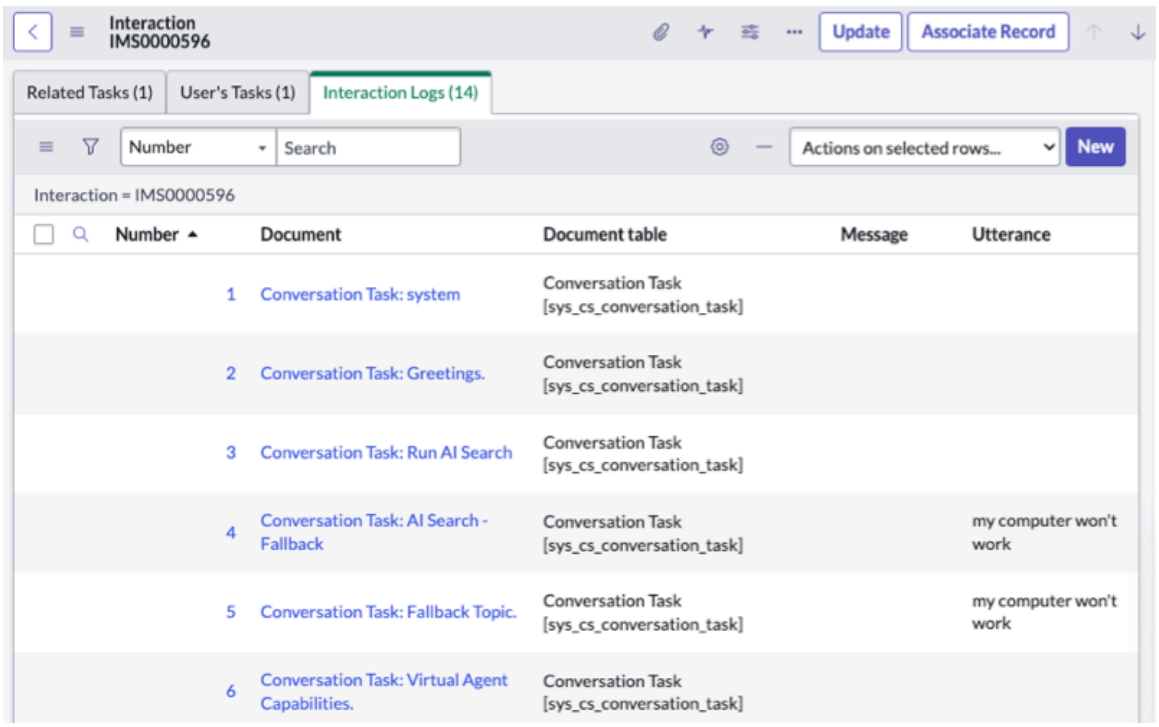
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



インタラクションログ

[インタラクションログ] タブには会話で実行されるすべてのトピックが表示され、セットアップトピックや、トピック検出またはユーザー選択によって実行されるトピックが含まれます。各トピック要素には、トピックが実行される順序を示す数値がアサインされます。



セキュリティに関する考慮事項

会話のトランスクリプトの情報は、すべてのユーザーに表示されます。機密情報を含むレコードへのアクセスをコントロールする必要がある場合は、スコープ指定のアクセス制御リスト (ACL) を使用し、制限付きの発信者アクセス (RCA) 機能を使用してこれらのレコードへのスクリプト化されたアクセスをロックすることができます。詳細については、「アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントのアクセスの設定」および「制限付きの発信者アクセスの管理」を参照してください。

トピックデザインの検討

仮想エージェント 会話でインシデント、ケース、または要求を作成または更新する場合は、次の仮想エージェントデザイナーユーティリティおよびシステムメソッドを使用してトピックを設計することを検討してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インシデントまたはケースを作成または更新するためのアクションユーティリティ
- 情報を表示するルックアップユーティリティ
- タスクをインタラクションレコードに添付するシステムメソッド `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`

これらのユーティリティとシステムメソッドを使用して、仮想エージェント 会話中に作成されたインシデント、ケース、または要求がインタラクションレコードの [関連タスク] リストに含まれるようにします。

> **注:**
> スクリプトアクションユーティリティを使用して作成または更新されたレコードは、インタラクションレコードで関連タスクとしてキャプチャされません。

仮想エージェント スクリプト

ServiceNow® 仮想エージェント スクリプトのメソッドと変数を使用して、応答、トリガー、フロースクリプトなどのチャットスクリプトを記述します。変数は、ライブサポートトピックと会話のコンテキストを提供することもできます。

仮想エージェント スクリプトによって、ユーザーまたはユーザーの入力に関する情報を保持するなど、トピックの文脈を提供できます。この情報を使って、スクリプトによる挨拶や確認を表示するなど、会話をカスタマイズできます。スクリプトは、会話中に得られた情報に対して実行される特定のアクションを指定することもできます。これらのアクションは、ServiceNow レコードの作成や更新に使用できます。

スクリプトは、トピックが定義されているスコープ内のサーバーで実行されます。すべてのスコープの保護が適用されます。スコープ対象のアプリケーション向けに会話を開発する場合は、スコープ付き API を使用する必要があります。サーバー スクリプトで実行されるほとんどの API を使用できます。

ユーザー入力と **ServiceNow** レコード変数

仮想エージェント では、トピックに対して作成するスクリプトで次の変数を使用できます。

ユーザー入力変数

入力コントロールをトピックに追加すると、システムは自動的にユーザー入力 (文字列、ブール値など) を格納する変数を作成します。構文は `vaInputs.myvar` であり、`myvar` は入力ノードに割り当てた名前です。

たとえば、`First prompt` という名前を含むテキスト入力プロンプトには、`vaInputs.first_prompt` と呼ばれるシステム定義の変数があります。名前に含まれるスペースはアンダースコア文字に置き換えられ、大文字は小文字に変更されます。

ServiceNow レコード変数

ServiceNow テーブルをクエリするトピック向けにスクリプトを作成すると、返されたレコードオブジェクト (GlideRecord) は自動的にトピックで使用できるようになります。変数の構文は `vaInputs.myvar` であり、`myvar` はレコードオブジェクトです。ServiceNow テーブルをクエリしてレコードオブジェクトを返す方法の詳細については、「スクリプトでのテーブルのクエリ」を参照してください。

ServiceNow レコードを含む変数でドット連結を使用して、テーブル内の特定のフィールドを指定します。構文は `vaInputs.myvar.field` です。スクリプト内でのドット連結の詳細については、「ドット連結の例」を参照してください。

ユーザー入力と ServiceNow レコード変数へのアクセス

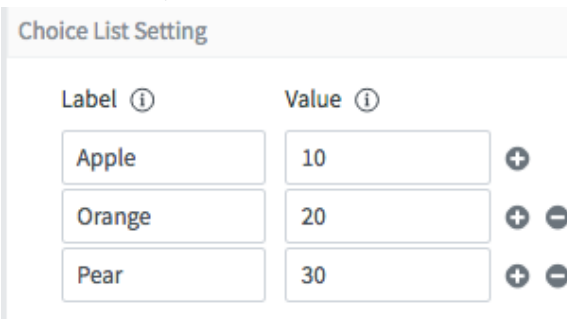
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

`vaInputs` オブジェクトを使用して、スクリプトの ServiceNow レコード変数にアクセスします。たとえば、vaInputs.myvar == "expected value" のようにします。レコードではないユーザー入力から値にアクセスするには、vaInputs.myvar.getValue() を使用します。

以下の方法があります。

vaInputs メソッド

メソッド	説明
`vaInputs.myvar == "expected value"`	myvar が期待値と一致するかどうかを評価します。 **注:** ユーザー入力変数の値は、ユーザー入力コントロー 使用して割り当てられます。これらの値は、スクリ では変更できません。 • Washington DC リリースでは、追加のデータタイプ ポートされています。詳細については、「仮想エージ ト トピックの入力データタイプ」を参照してくださ • デフォルトでは、ユーザー変数は使用可能であり、ユ ザーの sys_user レコードへの参照となります。
`vaInputs.myvar.getValue();`	値を返します。
`vaInputs.myvar.getDisplayValue();`	格納された値が ServiceNow レコードでない場合、表 返します。ServiceNow レコードを含む変数については のメソッドはその表の表示フィールドで定義されている 値を戻します。 次の例は、ユーザー入力のラベルと選択値を示してい この場合、myVar.getValue() は 10、20、または 30 返します。 myVar.getDisplayValue() は Apple、Oran たは Pear を返します。 選択リストの例 
`vaInputs.myvar.getDefaultValue();`	確認メッセージでデフォルト値を返します。
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	確認メッセージでデフォルト値の表示値を返します。
`vaInputs.myvar.unbindEntity();`	NLU 予測サービスが抽出エンティティをスロット入力 力変数の値を削除 (初期入力値からバインド解除) しま たとえば、ユーザーが確認プロンプトで選択を変更す にした場合、入力変数からエンティティの値をバイン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

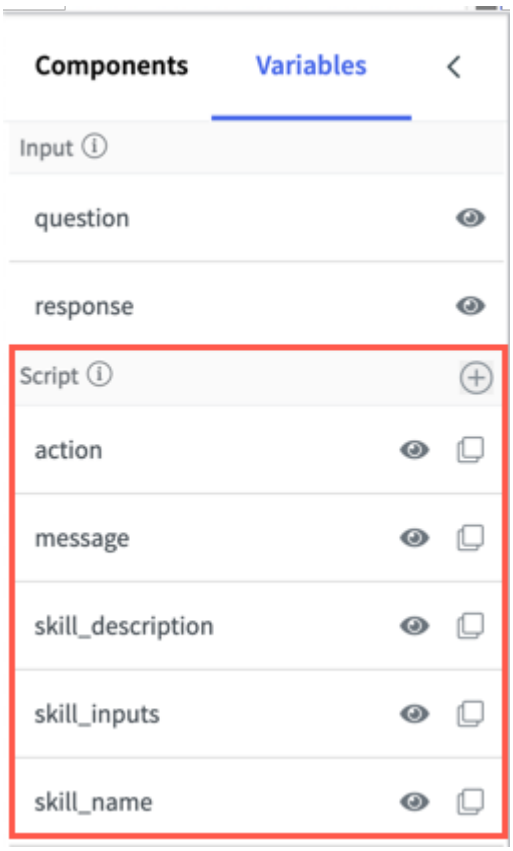
vaInputs メソッド (続く)

メソッド	説明
	できます。ユーザーが対応する入力ノードに戻ると、再 ロンプトが表示されます。 **注:** トピックで NLU を有効にする必要があります。仮 エージェントデザイナーで、[プロパティ] タブを選 て NLU を設定します。NLU エンティティの定義 細については、「エンティティ」を参照してく い。

スクリプト変数

ServiceNow テーブルに格納されていない情報に対してスクリプト変数を定義することができ、その情報をトピックの他の場所で共有するために使用できます。スクリプト変数は、整数、ブール値、文字列などのプリミティブを格納するワークフロースクラッチパッド変数に似ています。文字列値は、静的または動的スクリプト値のいずれかです。変数サイドバーを使用して、仮想エージェントデザイナーのトピックのスクリプト変数を定義します。

変数サイドバー



注:
スクリプト変数は、高度なスクリプティングスキルを持つトピック作成者が使用するためのものです。

構文は vaVars.myvar であり、myvar は変数に割り当てた名前です。たとえば、vaVars.myvar = value; という変数を使用して変数に値を割り当てることができます。ユーザー入力変数とは異なり、スクリプト変数にはスクリプト内の値を割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックでのスクリプト変数の定義の詳細については、「トピックのスクリプト変数の定義」を参照してください。

コンテキスト変数

コンテキスト変数はグローバルスコープで有効ですが、システム変数はトピックのスコープ内で有効です。Web クライアント URL 内のシステムパラメーターでコンテキスト変数を使用できます。これらの変数は、vContext オブジェクトを使用して、会話のどこでも使用できます。これらのオプションを使用して、事前定義された変数で 仮想エージェント へのリンクを作成します。

次のリンク例には、sysparm_city=milan のパラメータが含まれています。仮想エージェント の会話を開くことに加えて、このリンクを使用すると、値が milan である変数 city が作成されます。この変数は、vContext.city を使用してスクリプト内でアクセスできます。

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

多くのライブエージェント変数をトピックスクリプトで使用できます。これらの変数には次のようなものがあります。

- *application*
- *language*
- *portal*
- *search_text*
- *short_description*

変数の構文は vaContext.LiveAgent_myvar です。ここで、myvar はライブエージェントコンテキスト変数の 1 つです。vaVars.LiveAgent_myvar = value; を使用して変数にアクセスします。

トピックスクリプトでライブエージェント変数を使用するには、仮想エージェントデザイナーでトピックを開きます。[プロパティ] タブで、[ライブエージェント変数] の横にある鉛筆アイコンを選択して、それらをトピックに追加します。

仮想エージェントに含まれるライブエージェントコンテキスト変数の詳細については、「ライブエージェントチャットのコンテキスト変数」を参照してください。

vaSystem メソッド

vaSystem オブジェクトのメソッドを使用して、さまざまなタスクを実行できます。実行できるタスクには次のようなものがあります。

- レコードに画像を添付します。
- 現在のトピックの検索に使用された検索文字列にアクセスします。
- ライブエージェントが会話を受信できることを確認します。
- ユーザーをライブエージェントに接続します。

注:
文書化されていないシステムメソッドの使用はお勧めしません。このようなメソッドはサポートされていないため、事前の通知なしに中止または変更される可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド

メソッド	説明
`vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)`	ポータルに固有の外部リンクを作成します。
`vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`	インタラクションレコードの関連タスクリストにレコードを添付 ServiceNow します 仮想エージェント 。これらのレコードは、仮想エージェントの会話中に更新または作成されます。
`vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)`	アップロードされた画像を ServiceNow レコードに添付します。このメソッドは次のパラメーターを使用します。 • mediaId：添付する画像のパスです。顧客が入力した画像を使用するには、画像入力変数で getValue() を使用します。例：valnputs.image_input.getValue() 。 • tableName：テーブルの名前を含む文字列です。 • sysId: レコードの sys_id です。
`vaSystem.connectToAgent()`	顧客をライブエージェントに接続します。このメソッドの詳細については、ライブエージェントへの仮想エージェント会話の転送 を参照してください。
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	現在の会話がライブエージェントに接続されたかどうかをブール値 (true または false) で返します。
`vaSystem.getClosingMessage()`	システムプロパティ `com.glide.cs.general.closing_message` から会話の終了メッセージを返します。(メッセージは、Microsoft Teams や Slack などのサードパーティのメッセージングアプリでは異なります)。
`vaSystem.getConversationId()`	現在の会話の会話 ID を返します。
`vaSystem.getGreetingMessage()`	UI メッセージから「こんにちは。私は仮想エージェントです。本日のご用件をお知らせください。」という挨拶メッセージを返します。
`vaSystem.getInteractionSysId()`	現在の会話のインタラクション ID を返します。
`vaSystem.getSearchText()`	ユーザーが最後に入力した発言を返します。
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	「問題やご要望を教えてください。リストから、私がお手伝いできる内容をご覧いただけます。」といった UI メッセージが返されます。(メッセージは、Microsoft Teams や Slack などのサードパーティのメッセージングアプリでは異なります)。このメソッドは、システムプロ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
	パティ `com.glide.cs.topic_picker_msg` から返されます。
`vaSystem.getTranscript()`	会話の転写を取得します。
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	ライブエージェントがボットから転送された会話を受信できるかどうかを確認します。会話をライブエージェントに転送するには、vaSystem.connectToAgent() を使用する前にこのメソッドを呼び出します。
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	ライブチャットが有効かどうかを返します。
`vaSystem.resetAllEntities()`	会話に記録されたすべてのエンティティをリセットします。
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	キューに入っているメッセージをすぐに送信します。
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	セパレーターメッセージ行を送信し、getClosingMessage() から終結メッセージを返します。
`vaSystem.sendSystemMessage(String message, Boolean showAvatar)`	システムメッセージを送信し、getGreetingMessage() から挨拶メッセージを返します。
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	メッセージと [すべて表示] ボタンのラベルに関連付けられた値を含むトピックピッカーのコントロールを送信します。
`vaSystem.switchTopicByName()`	ユーザーが現在の会話トピックから指定されたトピック名にジャンプできるようにします。**[X]** ボタンを使用して、ユーザーは会話を終了できます。トピックが終了すると、ユーザーはグローバルトピックを再開します。会話が終了したら、ユーザーはチャットウィンドウの下部にある [新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください] を選択してトピックを再開できます。 オプションの `resumeBehavior` パラメーターは、次のように会話フローを再開する方法を指定します。 • `resumeBehavior=resume` の場合、 仮想エージェント は呼び出し元トピックを再開します。 • `resumeBehavior=skip` の場合、仮想エージェント は呼び出し元トピックをスキップします。 `resumeBehavior` が指定されていない場合、インスタンスのデフォルトの動作が使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント トピックスクリプトで使用されるメソッド (続く)

メソッド	説明
`vaSystem.switchTopicById(sysid)`	ユーザーが現在の会話トピックから指定されたトピック ID にジャンプできるようにします。**[X]** ボタンを使用して、ユーザーは会話を終了できます。トピックが終了すると、ユーザーはグローバルトピックを再開します。会話が終了したら、ユーザーはチャットウィンドウの下部にある [新しい会話を開始するには、ここをクリックしてください] を選択してトピックを再開できます。 オプションの *resumeBehavior* パラメーターは、次のように会話フローを再開する方法を指定します。 • *resumeBehavior=resume* の場合、 仮想エージェント は呼び出し元トピックを再開します。 • *resumeBehavior=skip* の場合、仮想エージェント は呼び出し元トピックをスキップします。 *resumeBehavior* が指定されていない場合、インスタンスのデフォルトの動作が使用されます。
`vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean keywordImpl)`	*searchTextOverride* パラメーターの用語に基づいてトピック検出を実行します。このメソッドは次のパラメーターを使用します。 • searchTextOverride：トピック検出を実行する文字列。 • keywordImpl：キーワードを使用するかどうかを決定するブール値。

仮想エージェント以外のトピックで使用できるメソッド

メソッド	説明
`sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)`	現在の仮想エージェントの会話の転写を取得します。

仮想エージェント トピックの入力データタイプ

一般的に使用される Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) のデータタイプの入力は、スクリプトを記述せずに仮想エージェントデザイナーで定義できます。カスタムコントロールまたはトピックブロックの [開始] ノードで入力データタイプを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントデザイナーのデータタイプ

データタイプを指定すると、仮想エージェントは NLU 予測値の二次検証を実行できます。たとえば、選択リストに赤色、白色、青色があるが、NLU 予測サービスが緑色を返した場合、入力は有効な選択肢ではなかったため、スロット入力されません。

呼び出し元トピックで入力をデータタイプとともに指定すると、データピルピッカーを使用して、ユーザーから収集した情報、または以前にカスタムコントロールやトピックブロックで検索した情報を指定できます。

データタイプ	説明
文字列	英数字テキスト。値は JavaScript データ規則を使用します。
ブーリアン	true または false (yes または no) のブール値。
参照	sys_id によるテーブルレコード。 [テーブル] フィールドで ServiceNow テーブルを選択します。返されるレコードの条件を定義できます。
日付/時刻	日付と時刻の値。
Array.String	一連の英数字テキストの値。 作成者が指定できる文字列の数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。
Array.Datetime	一連の日付と時刻の値。 作成者が指定できる日付の数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。**+** をクリックして、複数のデフォルト値を指定します。
Array.Reference	sys_id による一連のテーブルレコード。 [テーブル] フィールドで ServiceNow テーブルを選択します。返されるレコードの条件を定義できます。 作成者が指定できるレコードの数を制限するには、[最大行数] フィールドを使用します。 **注:** 仮想エージェントデザイナー の *`Array.Reference`* 入力データタイプは、フローデザイナー の *`List.[Table]`* 入力データタイプに対応します。詳細については、「アクションの入力データタイプと出力データタイプ」を参照してください。
Array.Choice	特定の選択フィールドの選択リストの一連の値。 たとえば、「プリンター」、「コンピューター」、「モニター」などです。

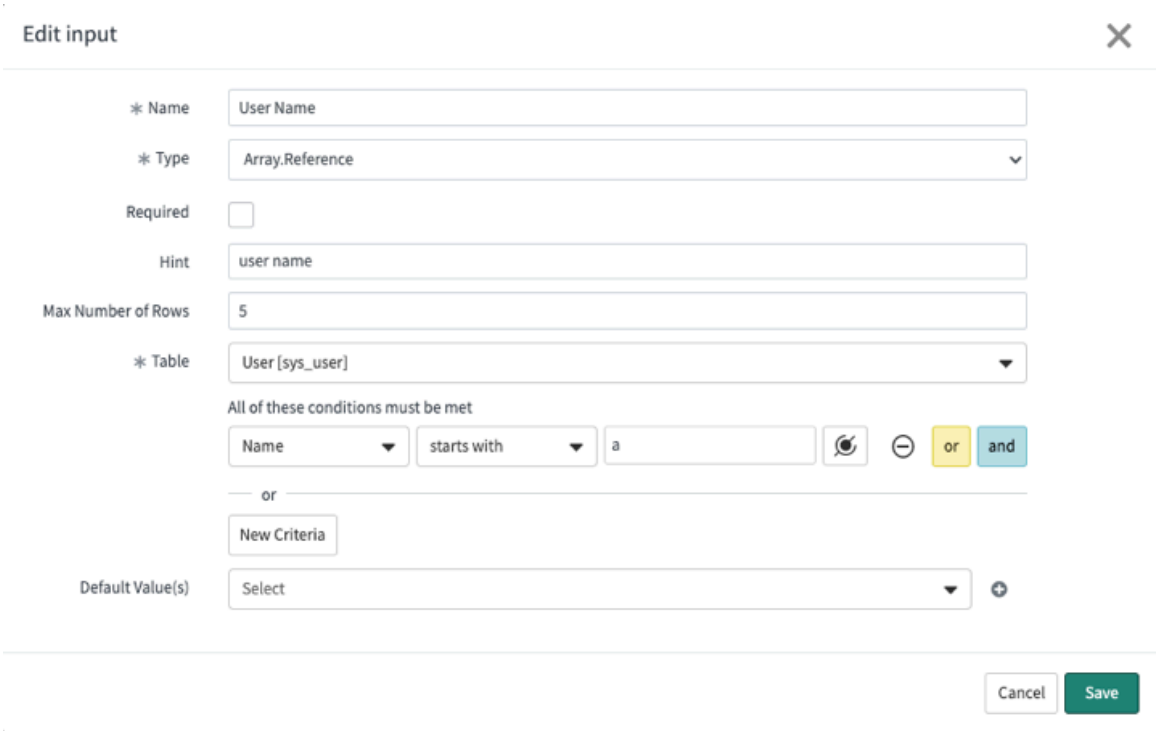
注:
アレイデータタイプでは、デフォルト値を重複させることはできません。

データタイプ定義の例

この「ユーザー名 Array.Reference」入力変数は、レコード数を 5 に制限します。また、すべての名前が「**a**」で始まるという条件で sys_user テーブルを参照します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



NLU システムエンティティ

グローバルに定義された NLU エンティティを使用して、仮想エージェント が会話から抽出できるシステム情報を識別します。エンティティは、トピックの「ノードレス」入力変数として定義できます。これらの変数は、NLU サービスプロバイダー予測からスロット入力するか、トピックのスコープ外で指定できます。

NLU モデルでは、システムエンティティはデフォルトで有効になっています。これらは、NLU ワークベンチ のこのモデルの [エンティティ] タブで表示できます。

GLOBAL.DATE システムエンティティ

DAY サブタイプは、特定の日付を正確に表す日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = DAY の使用法

使用法	例
形式	YYYY-MM-DD
正規表現	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
入力例	Smith 氏は 2019 年 2 月 4 日金曜日に出発しました。
正規化値	2019-02-04

コード例	{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}

WEEK サブタイプは、年の特定の週の日付文字列を返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE SubType = WEEK の使用法

使用法	例
形式	YYYY'W'WW
正規表現	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年の第 3 週に出発しました。
正規化値	1999W3

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK", "value":"1999W3"}
	}

MONTH サブタイプは、年の特定の月の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = MONTH の使用法

使用法	例
形式	YYYY'M'MM
正規表現	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年 2 月に出発しました。
正規化値	1999M02

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

YEAR サブタイプは、特定の年の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = YEAR の使用法

使用法	例
形式	YYYY
正規表現	\\d\\d\\d\\d
入力例	Smith 氏は 1999 年に出発しました。
正規化値	1999
コード例	{ "name": "entity:GLOBAL.DATE",

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE SubType = YEAR の使用法 (続く)

使用法	例
	"value": "...", "score": 1.0, "normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value": "1999"} }

SEASON サブタイプは、年の特定の季節の日付文字列を返します。

GLOBAL.DATE SubType = SEASON の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 冬：YYYYWI • 春：YYYYSP • 夏：YYYYSU • 秋：YYYYFA
正規表現	次のいずれかになります。 • 冬：\\d\\d\\d\\dWI • 春：\\d\\d\\d\\dSP • 夏：\\d\\d\\d\\dSU • 秋：\\d\\d\\d\\dFA
入力例	Smith 氏は 1999 年の秋に出発しました。
正規化値	1999FA

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}

GLOBAL.TIME システムエンティティ

TIME サブタイプは、1 時間と 1 分を正確に表す時間文字列を返します。

GLOBAL.TIME SubType = TIME の使用法

使用法	例
形式	'T'HH:mm
正規表現	T\\d\\d:\\d\\d

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.TIME SubType = TIME の使用法 (続く)

使用法	例
入力例	Smith 氏は 3 時 10 分前に出発しました。
正規化値	T02:50

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value": "T02:50"}
	}

PARTSOFDAY サブタイプは、その日の部分を指定する時間文字列を返します。

GLOBAL.TIME SubType = PARTSOFDAY の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 朝：TMO • 午後：TAF • 夕方：TEV • 夜：TNI
正規表現	次のいずれかになります。 • 朝：TMO • 午後：TAF • 夕方：TEV • 夜：TNI
入力例	Smith 氏は朝に出発しました。
正規化値	TMO

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY", "value":
	"TMO"}
	}

GLOBAL.DATE_TIME システムエンティティ

DATE_TIME サブタイプは、特定の日付を正確に表す日付文字列と、時間と分を正確に表す時間文字列を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DATE_TIME SubType = DATETIME の使用法

使用法	例
フォーマット	YYYY-MM-DD'T'HH:mm
正規表現	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
入力例	Mr. Smith leaves on October 31st at 5:00 p.m.
正規化値	2022-10-31T17:00

コード例	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

GLOBAL.DURATION システムエンティティ

このエンティティは、アクティビティの期間を指定する期間文字列を返します。

GLOBAL.DURATION の使用法

使用法	例
フォーマット	次のいずれかになります。 • 秒：'s'ss • 分：'m'mm • 時間：'h'hh • 日：'D'DD • 週：'W'WW • 月：'M'MM • 年：'Y'YY
正規表現	次のいずれかになります。 • 秒：s\\d\\d • 分：m\\d\\d • 時間：h\\d\\d • 日：D\\d\\d • 週：W\\d\\d • 月：M\\d\\d • 年：Y\\d\\d
入力例	Smith 氏は Boston に 48 時間滞在しました。
正規化値	h48

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.DURATION の使用法 (続く)

使用法	例

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}</pre>

GLOBAL.LOCATION システムエンティティ

このエンティティは場所文字列を返します。

GLOBAL.LOCATION の使用法

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：Santa Clara
正規表現	適用外です。
入力例	Smith 氏は Santa Clara で働いています。
正規化値	Santa Clara

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL.PERSON システムエンティティ

このエンティティは名前文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：Joe Smith
正規表現	適用外です。
入力例	Joe Smith は Santa Clara で働いています。
正規化値	Joe Smith

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GLOBAL.MONEY システムエンティティ

このエンティティは通貨文字列を返します。

GLOBAL.MONEY の使用法

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：USD 2000
正規表現	適用外です。
入力例	$2,000 未満のラップトップを表示してください。
正規化値	USD 2000 **注:** 正規化値は、ソース通貨の 3 文字の ISO 3166 国コードを使用します。

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000", “currency”:”USD”}
	}

GLOBAL.NUMBER システムエンティティ

このエンティティは数値を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：5.0
正規表現	適用外です。
入力例	自分のアカウントで前の 5 つのトランザクションを確認したい。
正規化値	5.0

コード例	{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}

GLOBAL.SOFTWARE

ソフトウェア文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：Java
正規表現	適用外です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用法	例
入力例	Java をインストールするにはどうすればよいですか？
正規化値	Java

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}</pre>

GLOBAL.HARDWARE

ハードウェア文字列を返します。

使用法	例
フォーマット	文字列値。例：プリンター
正規表現	適用外です。
入力例	プリンターを注文するにはどうすればよいですか？
正規化値	プリンター

コード例	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}</pre>

Software システムエンティティを使用した NLU 予測結果の例


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```


DATE システムエンティティを使用した NLU 予測結果の例


```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
   {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
               },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントの **URL** パラメーター

仮想エージェントには、管理者がインスタンス URL に追加して、ページコンテンツのレンダリング方法を制御できるさまざまなシステムパラメーターが用意されています。

仮想エージェントの **URL** 構造

インスタンスに対して表示されるページを制御するには、URL パラメーターをインスタンス URL (https://<instancename>.service-now.com) に追加します。

仮想エージェント **Web** クライアントのシステムパラメーター

次のシステムパラメーターは、仮想エージェント Web クライアントに表示される会話コンテンツを制御します。

パラメーター	説明	例
sysparm_branding_key	チャットの自社用カスタム設定構成を Web チャットクライアントに適用します。 値：構成の自社用カスタム設定キー	• 宛先ページに自社用カスタム設定構成を適用します：https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme • 埋め込み Web クライアントに自社用カスタム設定構成を適用します：https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=acme
sysparm_default_topic	トピック sys_ID を使用して起動時にデフォルトのトピックを設定します。	https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=1f5ac6dfc34020105a61c
sysparm_domain_id	チャットをドメインの指定された Sys ID に制限します。	https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=c90d4b084a362312013398
sysparm_live_agent_only	可能であれば、ユーザーをライブエージェントに直接誘導します。	https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true
sysparm_load_active_only	現在のアクティブな会話をロードします。 値：	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明	例
	• true：アクティブな会話のみをロードします。 • false：アクティブな会話をロードしません。 • 注: sysparm_skip_load_history および sysparm_load_active_only パラメーターが両方とも true に設定されている場合、既存の sysparm_skip_load_history パラメーターが優先されます。	
sysparm_search_text	会話の検索テキストを設定します。	https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=request&laptop
sysparm_skip_load_history	前のメッセージ履歴をスキップし、新しい会話を開始します。 値： • true：メッセージ履歴をロードしません。 • false：メッセージ履歴をロードします。 注: sysparm_skip_load_history パラメーターが false に設定され、sysparm_load_active_only が true に設定されている場合、sysparm_load_active_only は現在のアクティブな会話をロードします。	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true
sysparm_ preview_mode	会話をテストモードで表示します。	//https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	会話セッションの要求者の言語を指定します。	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

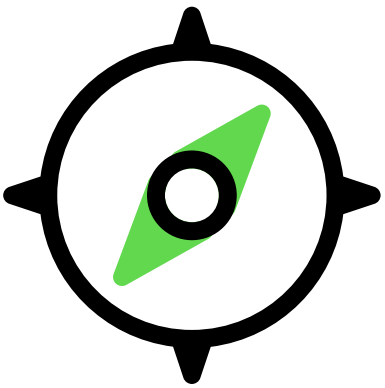
パラメーター	説明	例
		sysparm_requester_session_language=<two-letter language code>

Now Assist 入力 仮想エージェント

会話エクスペリエンスで生成 AI スキルを使用します。 Now Assist は 仮想エージェント 、大規模な言語モデル (LLM) を使用して、セルフサービスワークフローの成功を向上させる自然言語の会話エクスペリエンスを作成します。

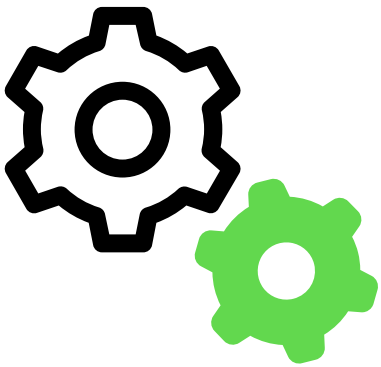
開始するには

探索



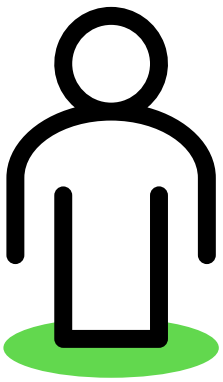
で仮想エージェント利用可能なNow Assist生成 AI スキルの詳細をご確認ください。

構成



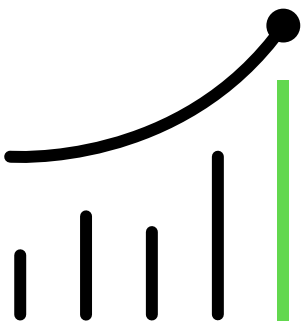
Now Assist生成 AI スキルを有効に仮想エージェントして構成します。

使用方法



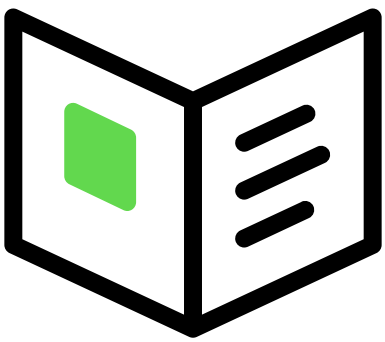
要求者の会話エクスペリエンスの詳細

分析



のパフォーマンス仮想エージェントを監視しますNow Assist。

参照



でサポートされている仮想エージェントユーザー入力とボット応答Now Assistの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- 仮想エージェントコミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、財務、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、Now Assistオプトアウトに関するページ の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、次を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

仮想エージェント での **Now Assist** の探索

Now Assist仮想エージェントは、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI スキルを使用して、転送率を向上させ、(NLU) トピック検出に必要な時間のかかる作業自然言語理解 (NLU)量を削減します。

Now Assist 機能は生成 AI をにも 仮想エージェントたらします。トピックの検出に LLM を使用すると、に必要な 仮想エージェントセットアップと構成の量が簡単になります。キーワードと 自然言語理解 (NLU) (NLU) 検出を使用するトピックでは、多くの場合、数か月の開発と専任の該当分野の専門家の関与が必要です。通常とは異なる問題や質問により、ユーザーは代わりにライブエージェントに連絡する場合があります。

ガイド付き設定を使用して、数分で構成 Now Assist します 仮想エージェント 。エクスペリエンスを開始するのに専門知識は必要ありません。詳細については、「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。

Now Assist は 仮想エージェント 、Web クライアント、モバイルアプリ、および Microsoft Teamsのポータルから利用できます。

自動翻訳

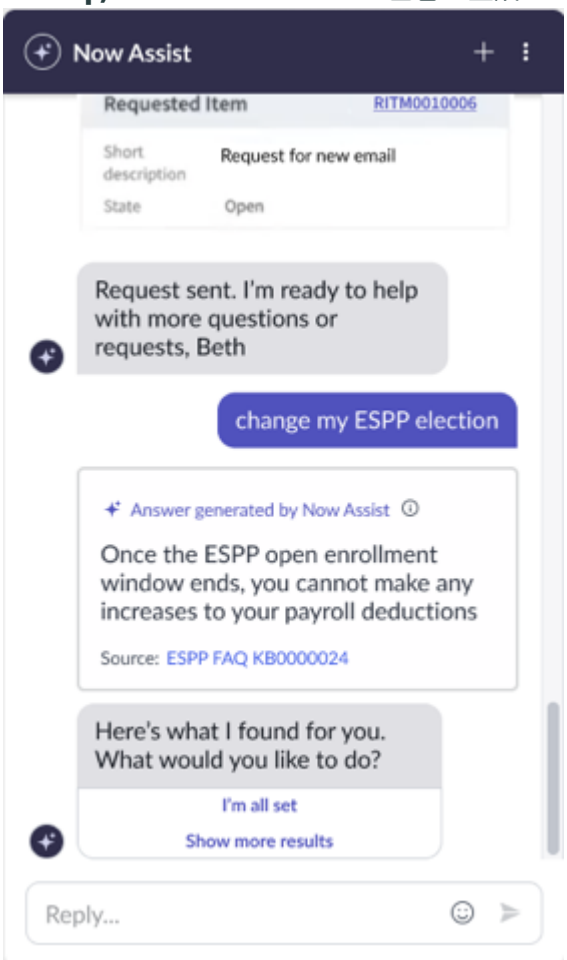
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist スキル 仮想エージェント

Now Assist仮想エージェントのスキルは、チャットと組み合わせるAI 検索ことでユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらのスキルにより、ライブエージェントでの 仮想エージェント 問題解決を増やしたり、回避を減らしたりすることができます。

次の図は、要求者がチャットでキーワードではなく自然言語を使用する方法を示しています。 Now LLM 要求者の入力に基づいて最も可能性の高いオプションを決定し、生成された回答を自然言語で応答します。クエリは、情報検索とサービスカタログ要求の両方に適用できます。

Q&A Genius Results での回答の生成



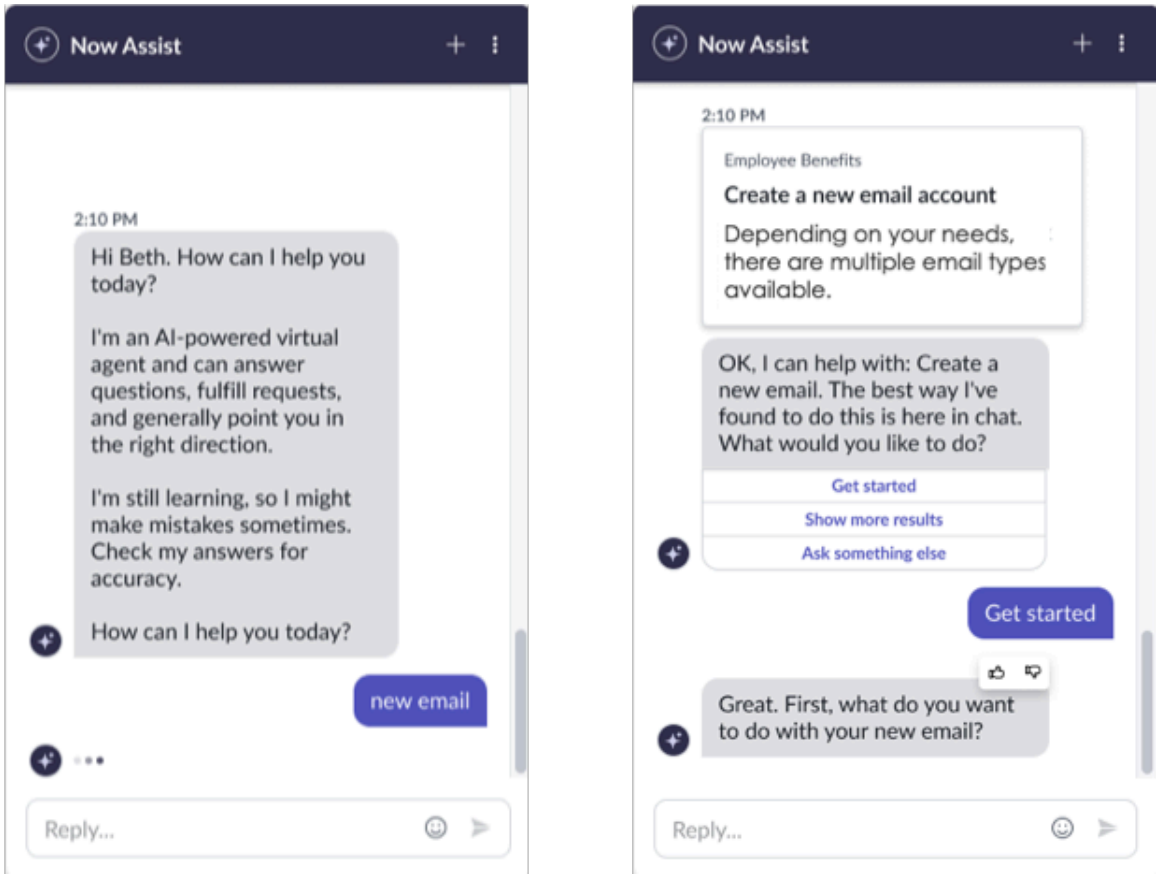
Q&A Genius 結果スキルは Now Assist 、クエリに対する最善の回答を、結果とともに表示されるアクション可能なカードの形式でユーザーに表示します。ボットは、検出内容に基づいて回答を生成したり、アクション可能なカードやリンクを返すことができます。ユーザーは、必要に応じてさらに多くの結果を表示できます。

マルチターンカタログ注文スキルにより、 Now Assist ユーザーはで サービスカタログ利用可能なオプションにアクセスできます。ユーザーは、携帯電話などのアイテムを要求できます。ユーザーは、検索を絞り込むための追加情報を提供できます。たとえば、要求を青色の 256 GB iPhone に絞り込むことができます。代わりに、すべて同じ会話内で新しいアイテムをリクエストすることもでき、生成 AI は自然言語を使用して応答を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウからの新しいメールカタログ要求

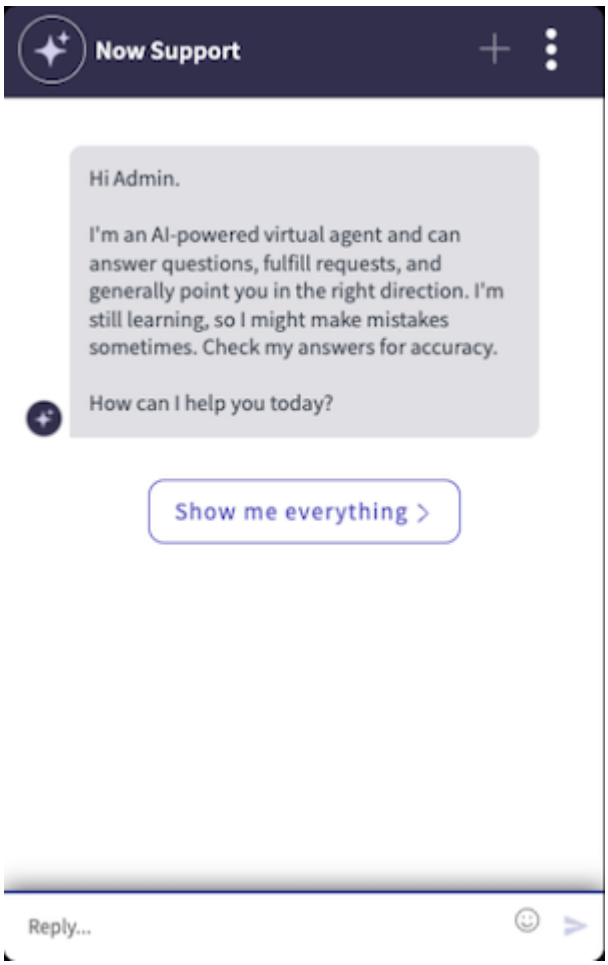


トピックスキルを使用するとNow Assist、管理者は の 仮想エージェントLLM トピックNow Assistを作成できます。詳細については、「LLM アシスタント」を参照してください。ガイド付き設定でNow Assistトピックスキルを有効にしますNow Assist。詳細については、「Now Assist での仮想エージェントの構成」を参照してください。

自動翻訳

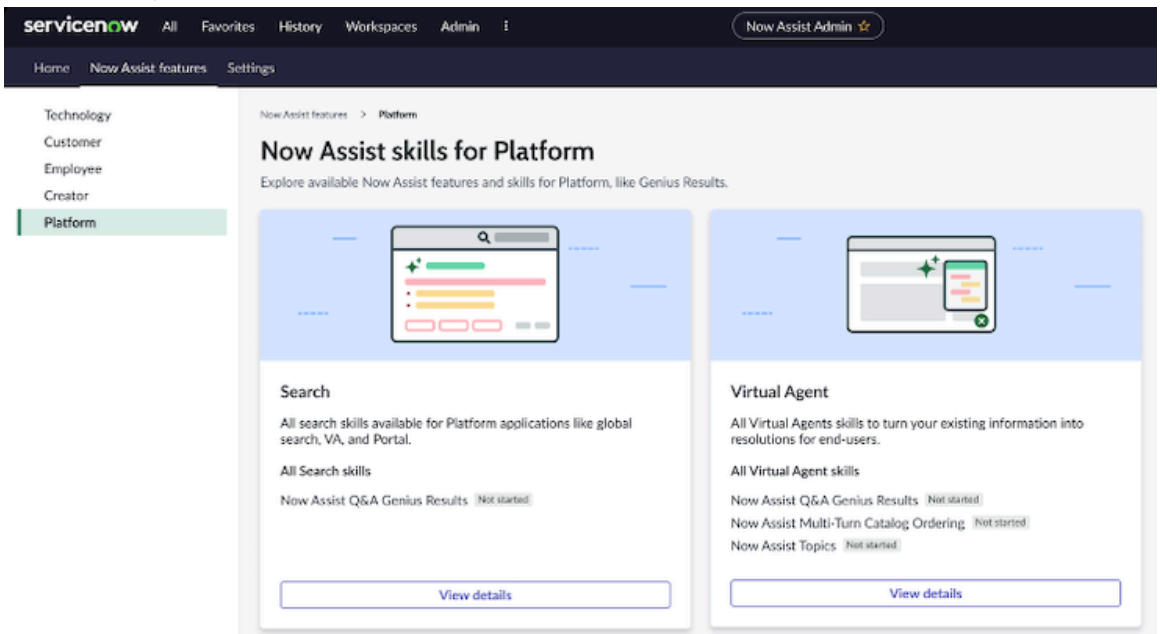
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウ内からすべてのピルを表示



Now Assist スキルは 仮想エージェント コンソールで利用できます Now Assist Admin 。チャットウィンドウの完全なカタログ機能については、カタログアイテム要求送信で生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求での Now Assist の構成」を参照してください。

Now Assist仮想エージェントコンソールでの**Now Assist Admin**スキル



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット

Now Assist には 仮想エージェント 次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
仮想エージェントコンソールまたはコンソールのいずれかから対話型インターフェース数分で構成Now AssistしますNow Assist Admin。	Guided Setup エクスペリエンス	virtual_agent_admin または管理者
Now Assist スキルは Guided Setup 内で有効にできます。	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin または管理者
Web クライアント、モバイルアプリ、およびMicrosoft Teamsを使用して複数のポータルに展開Now Assist仮想エージェントします。	Now Assist での仮想エージェントの構成	virtual_agent_admin または管理者
生成 AI は、回答を生成し、ユーザーが新しい検索の [さらに結果を表示] オプションを選択できるようにすることで、ユーザーの検索エクスペリエンスを向上させます。	Now Assist Q&A Genius Results スキル	要求者
で利用可能なオプション サービスカタログへのチャット内アクセスをユーザーに付与します。	Now Assist マルチターンカタログ注文スキル	要求者
Now Assist仮想エージェントでは、同じ会話で新しいクエリが行われたときに分かりやすい言葉を使用して、要求を簡単に切り替えることができます。	会話でのNow Assist仮想エージェントトピックの途中での検出	要求者
コンソールから 対話型インターフェース in 仮想エージェント のパフォーマンス測定基準Now Assistを監視します。	Conversational Interfaces コンソール	virtual_agent_admin または管理者
コンソールから値測定基準 (Now Assist 使用状況と Now Assist インチ 仮想エージェント) を監視します Now Assist Admin 。	Now Assist Admin console	virtual_agent_admin または管理者

LLM アシスタント

LLM 内仮想エージェントアシスタントはNow Assist、大規模言語モデル (LLM) トピックの検出に役立ちます。

in 仮想エージェント をアクティブにするとNow Assist、トピックと雑談トピックを LLM アシスタントに関連付けることができます。で詳述Now Assist での仮想エージェントの構成されているように、ガイド付き仮想エージェントセットアップを完了するNow Assistと、LLM 仮想エージェントアシスタントが作成されますNow Assist。アシスタントの福利厚生トピック検出への Now Assist トピックの 仮想エージェント 関連付け。最も正確なトピック検出結果を得るには、LLM トピックをアシスタントに関連付け Now Assist ます 仮想エージェント 。トピックの [プロパティ] タブで新しいトピックを作成するとき、またはトピックを編集するときに、LLM トピックをアシスタントに関連付けます。トピックの作成時に LLM アシスタントを選択する方法の詳細については、「」を参照してください 仮想エージェント トピックを作成する。

LLM トピックが LLM アシスタントに関連付けられていない場合、それらは検出できず、[トピック] ページから [アクティブなトピックのテスト] または アクティブトピックのテスト > **LLM** トピックのテスト ドロップダウンメニュー。[アクティブトピックのテスト] オプションは、[トピック] ページの [**LLM** アシスタント] フィルターで [仮想エージェントの **Now Assist**] が選択されている場合にのみ表示されます。[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 アクティブトピックのテスト > **LLM** トピックのテスト [トピック] ページの [LLM アシスタント] フィ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルターで **LLM** アシスタントを指定しない場合、ドロップダウンが表示されます。LLM トピックのテストの詳細については、次のリンクを参照してください LLM トピックテスト。

仮想エージェントの **Domain Separation** での **Now Assist**

Domain Separation はに対して <サポートされています#サポートされていません>。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

におけるドメイン分離の仕組み

ユースケース

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

Now Assist での仮想エージェントの構成

仮想エージェントで使用してNow Assist、コンテンツ主導型の生成 AI エクスペリエンスをユーザーに提供します。

始める前に
設定Now Assist仮想エージェントに使用されるエントリポイントは 2 つあります。Conversational Interfaces コンソールまたはNow Assist管理コンソール内から設定できますNow Assist。すでに管理コンソールが表示され Now Assist ている場合は、手順 5 に進みます。それ以外の場合は、手順 1 に進みます。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて
仮想エージェント管理者および管理者は、この Guided Setup を使用して簡単に設定できますNow Assist仮想エージェント。

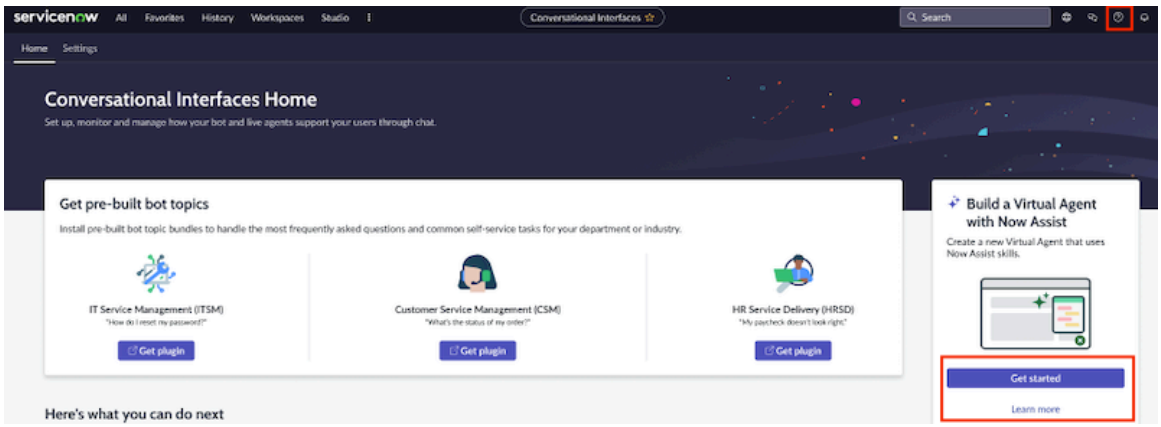
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

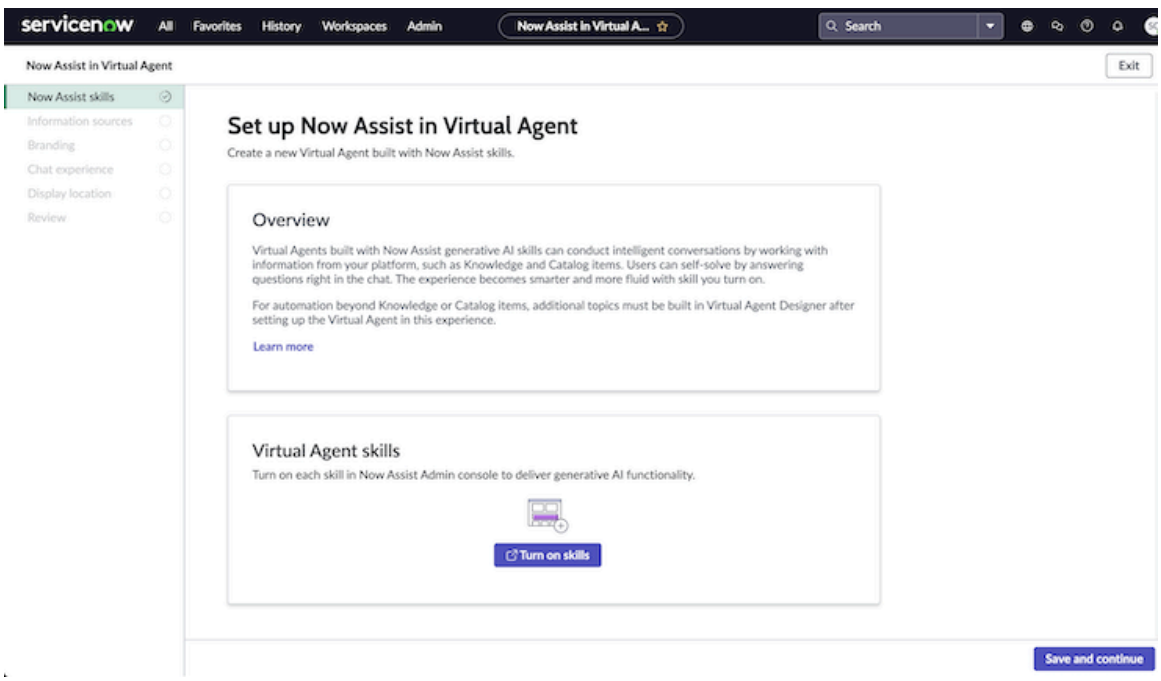
このプロパティ *sn_ais_assist.semantic_cache_mode* は、構成をオフ、オフライン、またはオンラインに変更するように設定できます。デフォルト設定はオフです。詳細については、「Caching for Now Assist Q&A Genius Results」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
   ページの横に、[ビルド方法 (Build a 仮想エージェント with Now Assist)] カードが表示されます。[詳細] を選択すると、ヘルプアイコン (ヘルプ) が自動的に開き、より詳細に説明するNow Assist仮想エージェントコンテキストヘルプが表示されます。



2. [ビルド ア 仮想エージェント ウィズ] カードで、 [開始する] Now Assist を選択してセットアップを開始します。
   Now Assist in 仮想エージェント ページが表示されます。「概要」セクションでは、「 Now Assist 」 仮想エージェントについて詳しく説明します。

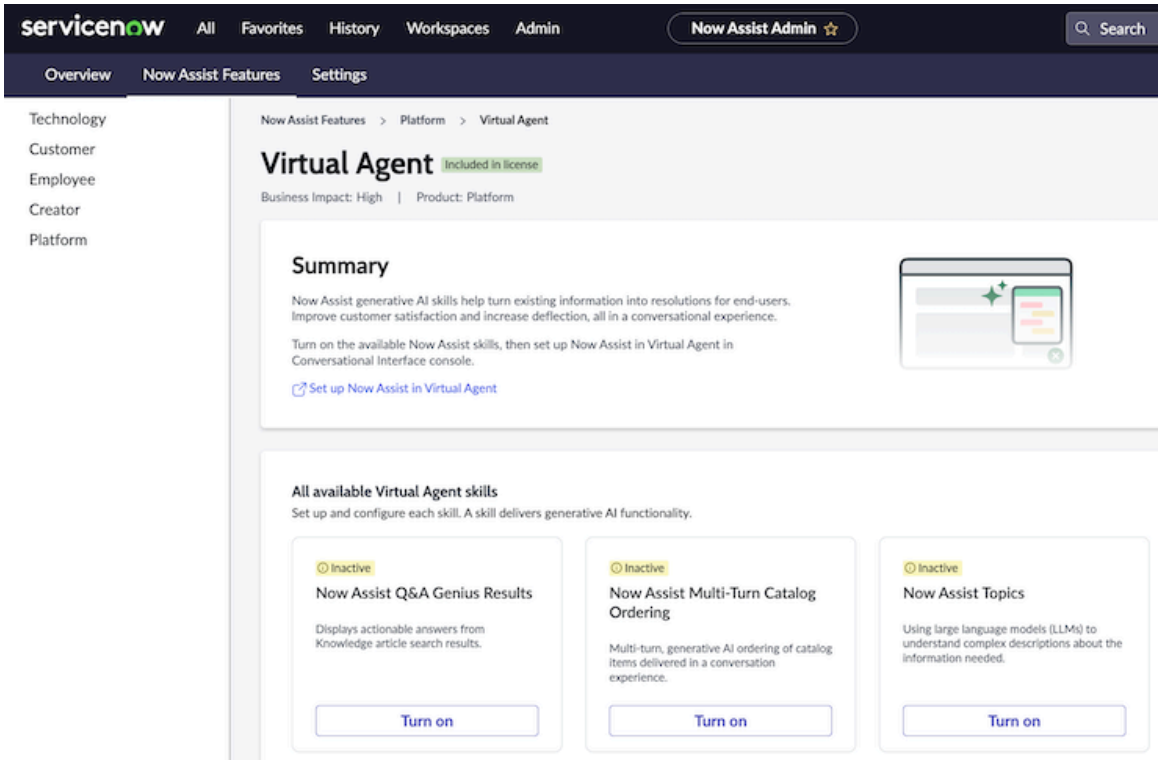


3. 仮想エージェントスキル セクションで、 [スキルを有効にする] を選択してスキルを追加しますNow Assist。
   [スキルをオンにする Now Assist] ポップアップ ウィンドウが表示され、管理コンソールが Now Assist 新しいタブで起動し、すべての Now Assist スキルを有効にすることができます。
4. [オンにする] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理コンソールが表示され Now Assist ています。



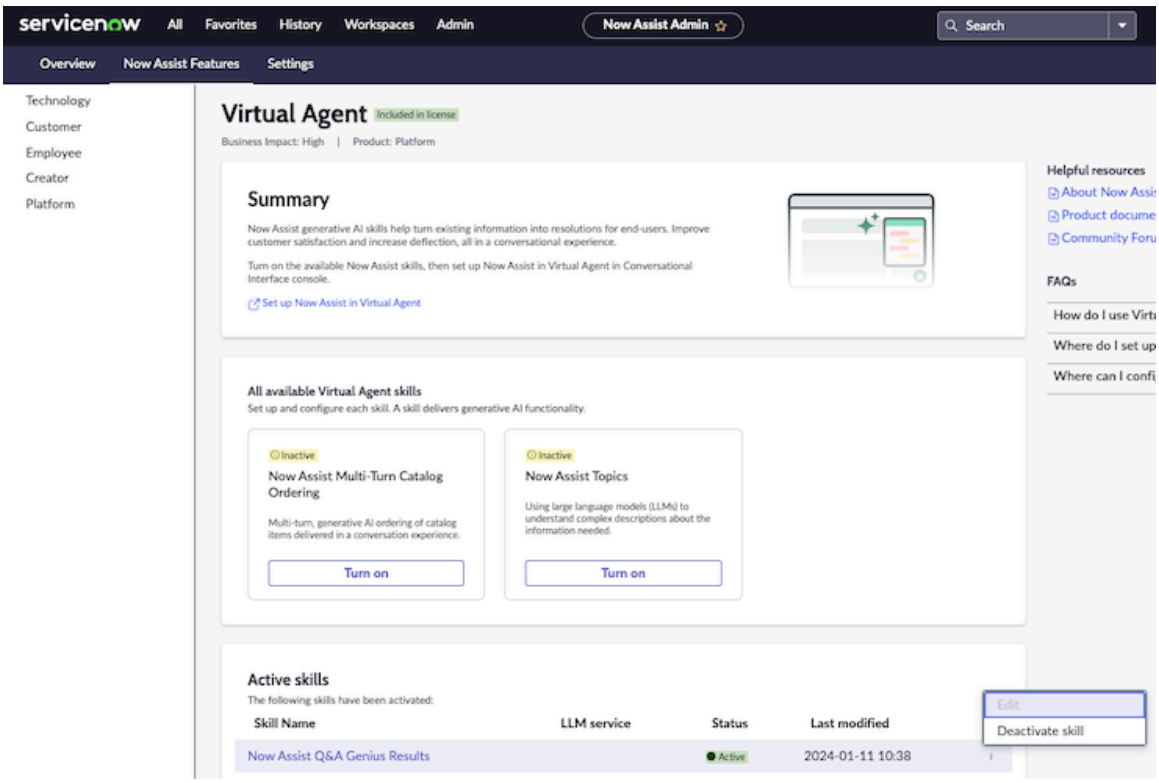
注:
Now Assistマルチターンカタログ注文スキルの場合は、カタログアイテム要求送信で生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求での Now Assist の構成」を参照してください。

5. [利用可能な 仮想エージェント すべてのスキル] セクションで、生成 AI 機能を提供するスキルを 1 つ以上オンにします。
[正常にアクティブ化されました] ポップアップ ウィンドウが表示され、他のスキルを追加するか、 で設定Now Assist仮想エージェントするかを確認するメッセージが表示されます。
6. [スキルに戻る] を選択して他のスキルを追加するか、[仮想エージェントで **Now Assist** を設定] を選択します。

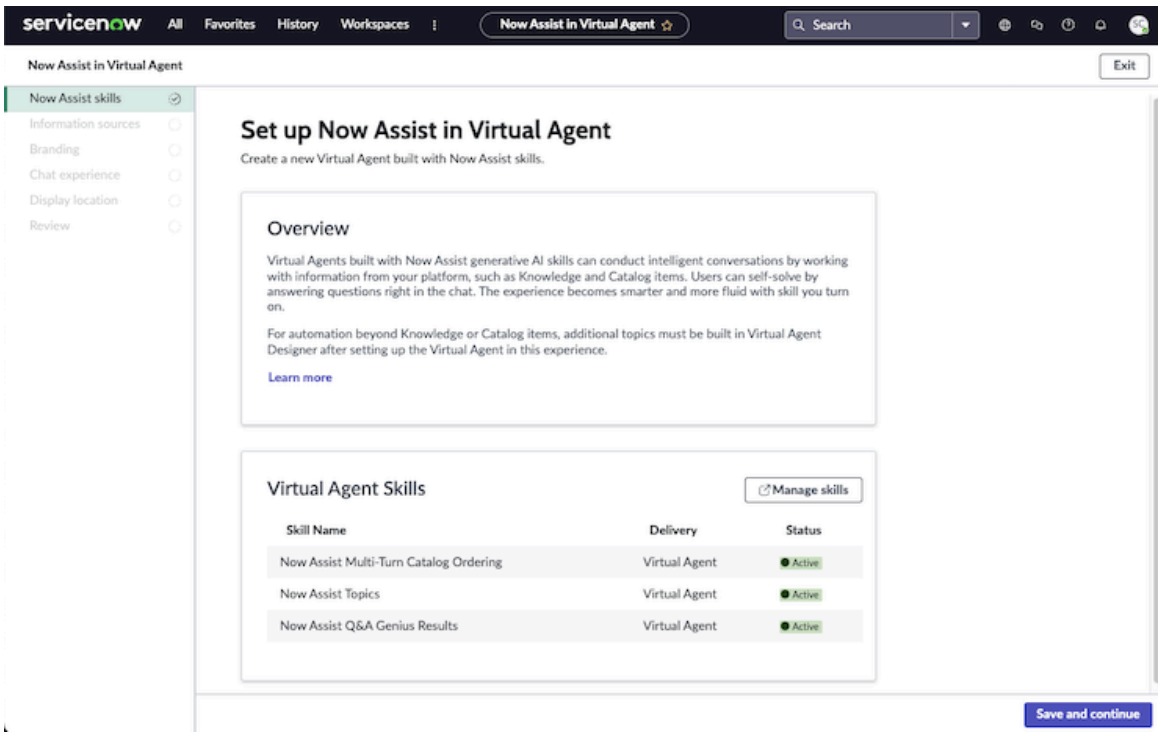
   [スキルに戻る] を選択すると、オンにしている残りのスキルと現在有効化されているスキルが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
スキルをオフにする場合は、スキルを選択します。非アクティブ化の確認メッセージが表示されます。



7. [仮想エージェントで **Now Assist** を設定] を選択します。
この手順により、 Now Assist 仮想エージェント 有効化されたすべてのスキルが表示されるセットアップに戻ります。

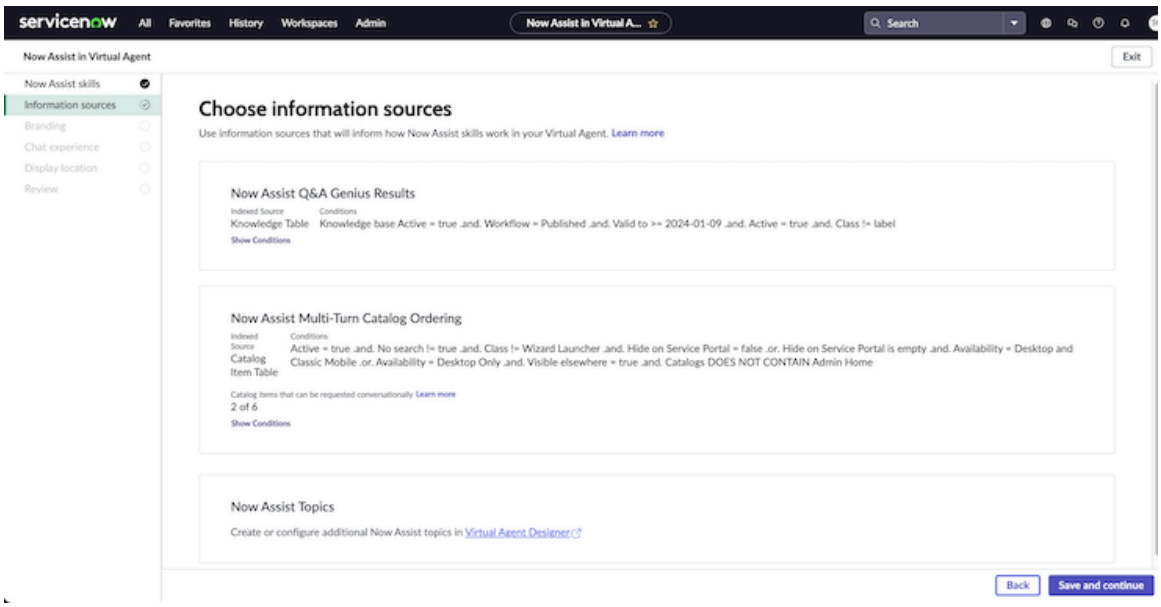


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

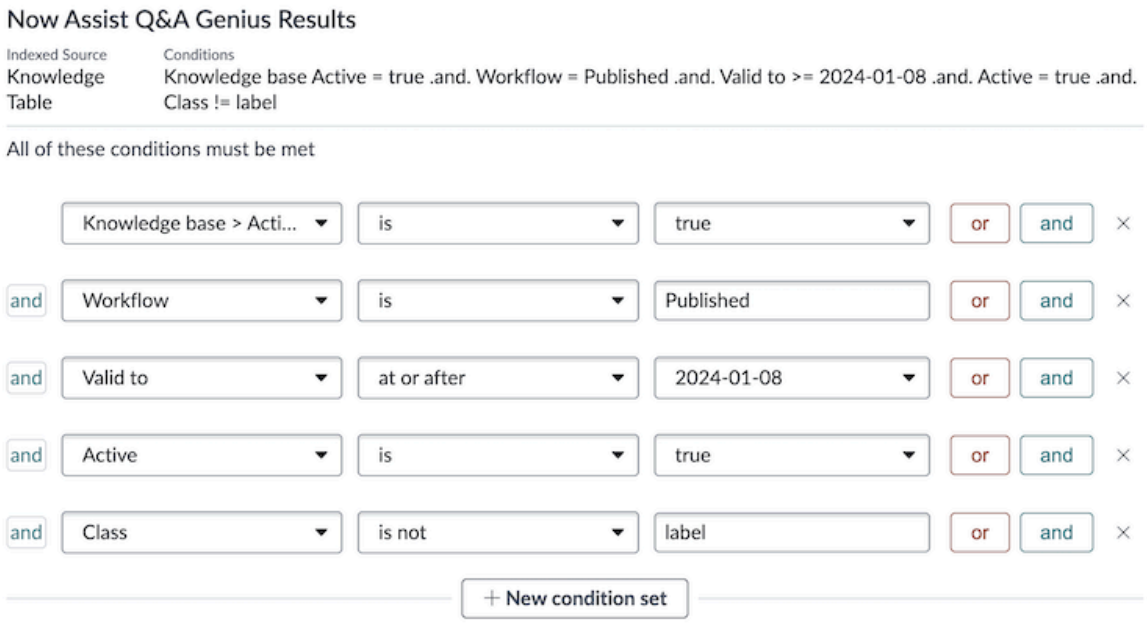
[スキルを管理] を選択すると管理コンソール Now Assist に戻り、スキルをオンまたはオフにできます。

8. [保存して続行] を選択します。
   [情報ソースの選択] ページが表示されます。このページを使用して、検索ソースを有効にします。
9. 使用している情報ソースに応じて、検索ソースごとに [条件を表示] を選択して、現在の条件を表示したり、変更を加えたり、新しい条件セットを追加したりします。



注:
では 仮想エージェント、会話でサポートされているカタログアイテムの数をすばやく確認することもできます。

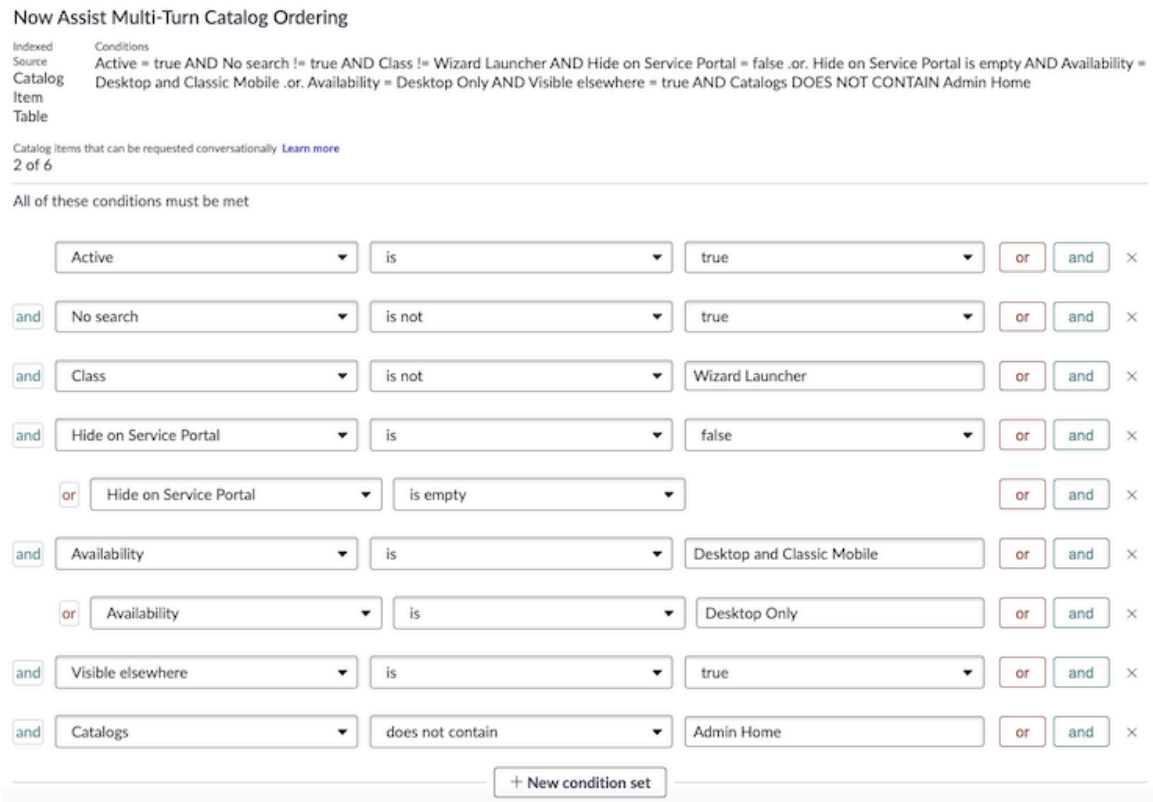
a. [Q&A Genius 結果] セクションがある場合は Now Assist 、この情報ソースを設定して、ナレッジを参照するコンテンツを決定します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [複数ターンカタログ注文] セクションがある場合は Now Assist 、次の条件が表示されます。でトピック会話 仮想エージェントを設計するには、「」を参照してください 仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック。

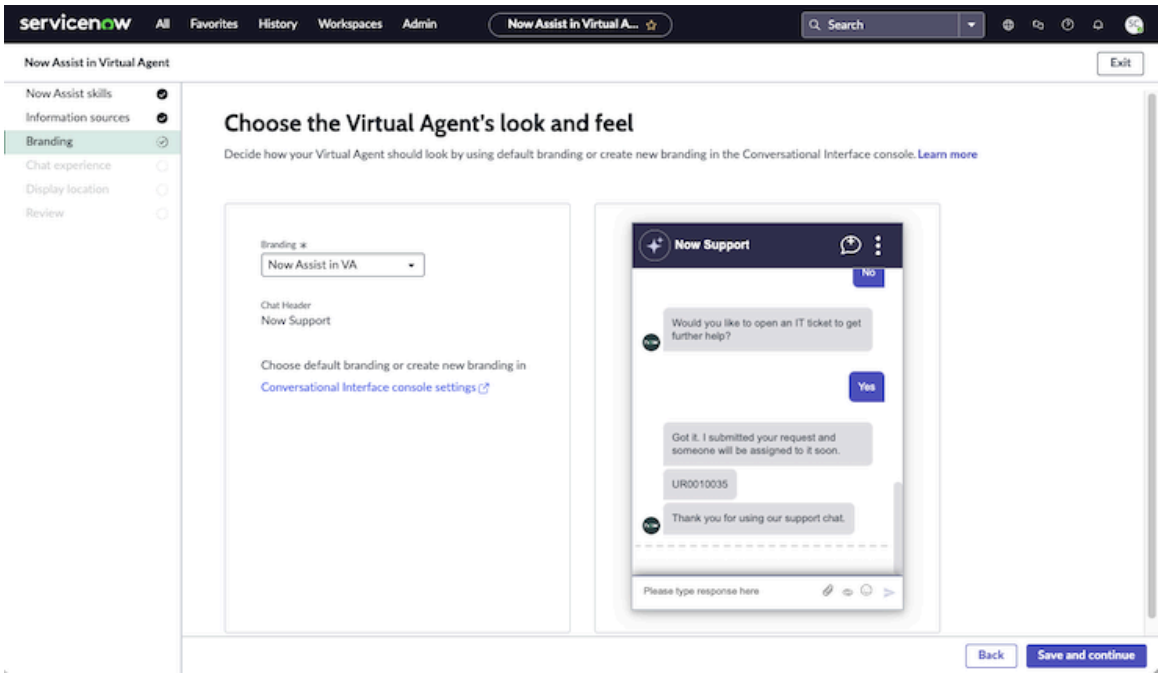


c. トピックセクション Now Assist がある場合は、「その他のトピックを作成または構成するには」を参照してください 仮想エージェント トピックを作成する 。

10. 検索ソースを構成したら 、 [保存して続行] を選択します。
[ブランディング] > [選択] の 仮想エージェント[ルックアンドフィール] ページが表示され、デフォルトのブランディングまたは既存のカスタマイズされたブランディングを選択できます。新しいブランディングを作成するには、Conversational Interface コンソールの設定を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



11. [保存して続行] を選択します。
[チャットエクスペリエンスを定義] ページが表示され、挨拶メッセージ、終了メッセージ、およびフォールバックメッセージを管理します。代替オプションは、[ライブエージェント]、[会話をリセット]、および [レコードプロデューサー] です。

a. ライブエージェントサポートにより、対応可能なエージェントにルーティングされます (設定されている場合)。

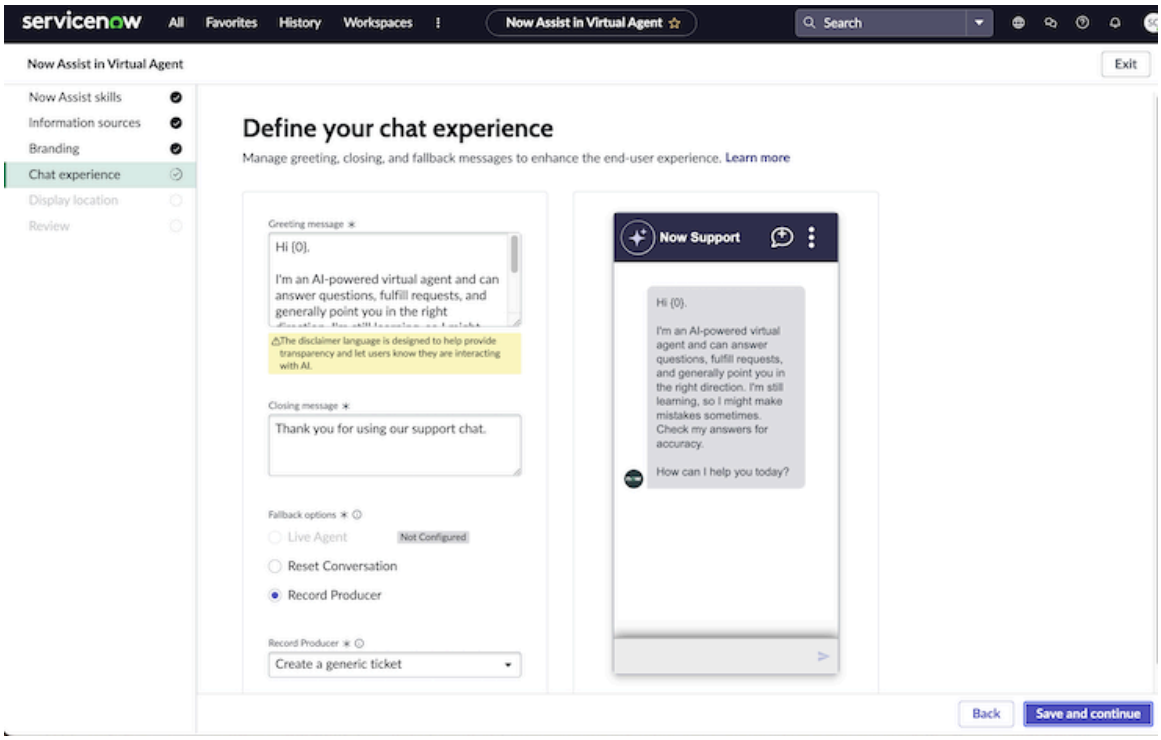
b. [会話をリセット] を選択すると、会話が最初に再開され、別の質問が行われます。

c. レコードプロデューサーは、インシデントまたはケースを作成するためのカタログレコードプロデューサーにユーザーを誘導します。

> **注:**
> このフォールバックオプションをゲストユーザーに対して機能させるには、パブリックレコードプロデューサーを作成します。詳細については、「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。公開レコードプロデューサーがアクティブに設定されている場合は、[フォールバックオプション] 仮想エージェント > [レコードプロデューサー] ドロップダウンメニューに自動的にNow Assist表示されます。

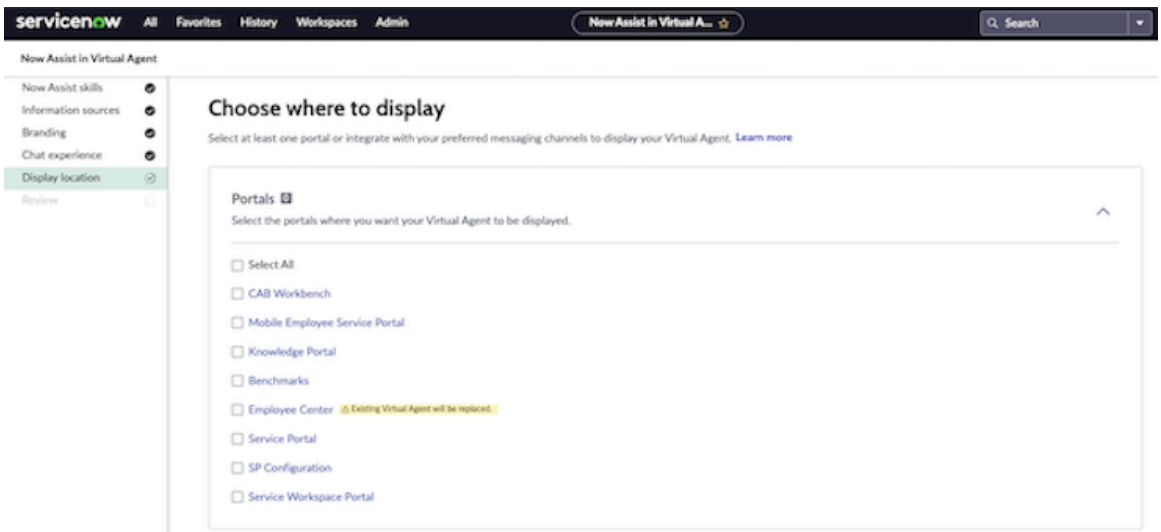
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [保存して続行] を選択します。
[表示する場所の選択] ページが表示されます。1 つ以上のポータルを選択するか、メッセージングチャネルと統合して、.仮想エージェント仮想エージェントポータルの 1 つに存在する場合、Now Assist新しいポータルに置き換えられ仮想エージェントます。

> **注:**
> トピックベース仮想エージェントは と仮想エージェント共存Now Assistしません。これらは同じインスタンス上に共存できますが、同じポータル内では共存できません。

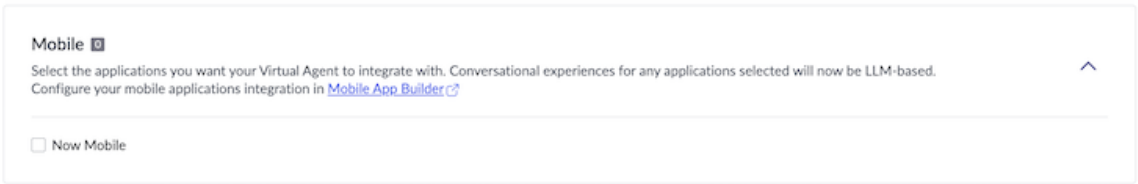


インストール Microsoft Teamsされていない場合は、Conversational Interface コンソールの設定を参照してください。インストール後、統合するチャネル 仮想エージェント を選択します。選択したチャネルの会話エクスペリエンスは LLM ベースです。統合を構成するには、Conversational Interface コンソールを参照してください Microsoft Teams 。

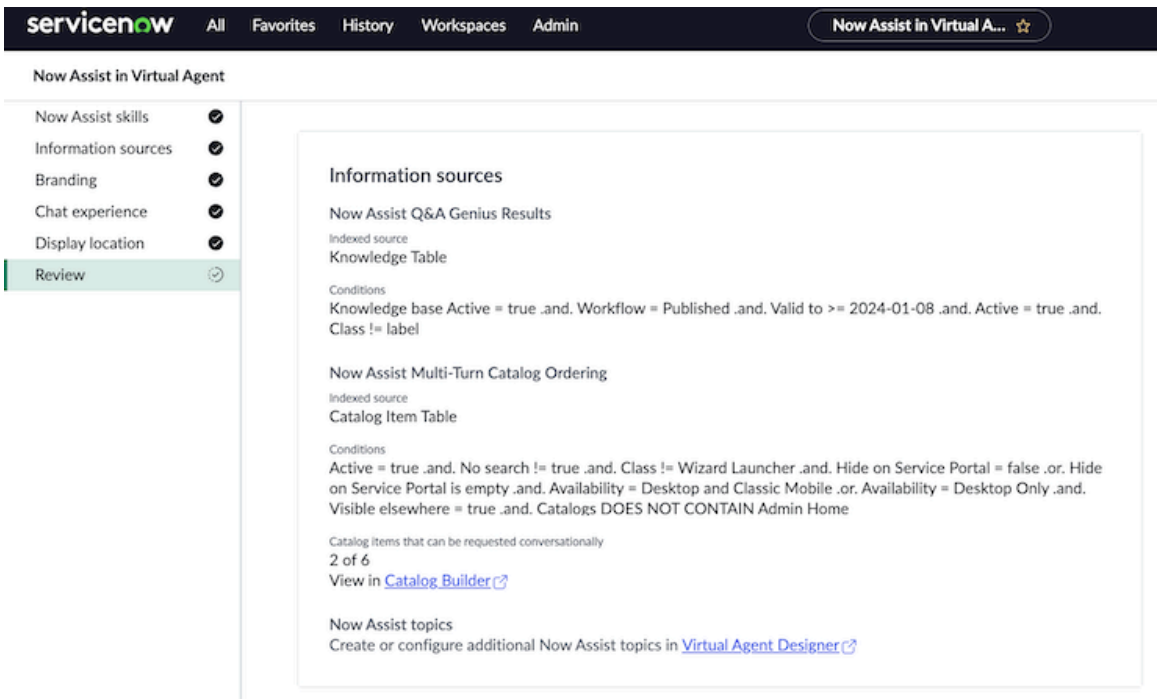
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理コンソールでNow Assistモバイル用アプリケーションが有効になっている場合、モバイルでそれらのアプリケーションに対して LLM 仮想エージェント が有効になりますNow Assist。



13. [保存して続行] を選択します。
[確認] ページが表示され、すべての設定 仮想エージェントを確認して . エクスペリエンスを本番環境に移行する前に、一般的なユースケースの結果の品質を判断するためにテスト 仮想エージェント することが重要です。ユーザーインターフェイスエクスペリエンス、ユースケースの結果、およびフォールバックオプションを検証します。
    a. Now Assist [スキル] には、アクティブなスキルが表示されます。
    b. 情報ソースには、各ソースの条件が表示されます。



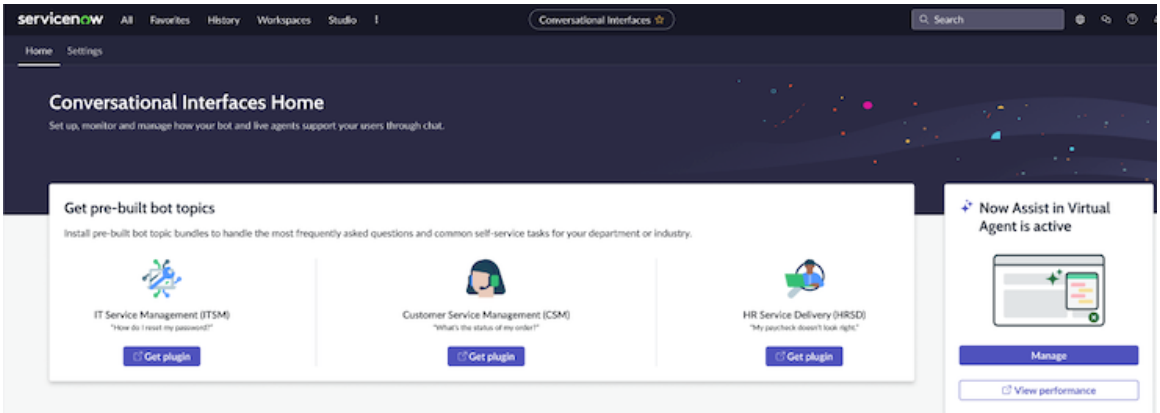
    c. [ブランディング] には、選択したブランディングのタイプが表示されます。
    d. チャットエクスペリエンスには、挨拶、終了メッセージ、フォールバックオプションが表示されます。
    e. [表示場所] には、表示されるポータルまたはメッセージングチャネル Now Assist が表示されます。
14. テスト仮想エージェント後に [オンにする] を選択して、すべて正常であることを確認します。
オンにしますか?ポップアップウィンドウが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. [オンにする] を選択します。
が正常に仮想エージェントオンになったことを示すNow Assistメッセージが表示されます。

16. [了解] を選択します。
Conversational Interfaces のホームページが表示されます。[ビルドを使用仮想エージェントNow Assist] カードには、[管理] および [パフォーマンスを表示] ボタンが表示されます。



[管理] を選択すると、[確認] ページに戻り、設定を変更するか、オフ 仮想エージェントにします。[パフォーマンスの表示] を選択すると、 Now Assist 仮想エージェント 分析が表示されます。詳細については、「での分析Now Assist仮想エージェント」を参照してください。

タスクの結果

Now Assistはアクティブであり、トピックは 仮想エージェント in 仮想エージェント LLM アシスタントに関連付けるNow Assistことができます。

会話型カタログ要求での **Now Assist** の構成

でカタログアイテム要求 仮想エージェントを送信する際の生成 AI に基づく会話型の合理化されたエクスペリエンスを迅速化して提供します。組織はセルフサービスを増やし、運用コストを削減できます。

始める前に

必要なロール:admin または catalog_admin、およびflow_designer (サブフローを編集するため)

このタスクについて

生成 AI 機能を活用して、会話型インターフェイスを介して 仮想エージェント 、人間のような効率的なカタログ要求エクスペリエンスを提供します。これにより、要求送信の所要時間が短縮されます。

生成 AI エクスペリエンスがカタログアイテム要求の送信用に構成されている場合、要求者は次のエクスペリエンスを利用できます。

- 前の質問に対する回答に基づいて、より人間らしい会話を可能にするコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。たとえば、検索キーワードが 「1TB のディスク容量を持つ **Windows** 仮想マシンを要求したい 」であり、カタログアイテムにオペレーティングシステムとハードディスク容量に関する質問がある場合、要求者はこれらの質問に再度回答する必要はありません。
- 複数のカタログアイテムの質問に同時に回答する機能。
- 要求者が任意の時点で回答を変更できる、複数回のカタログ注文たとえば、電話のメモリサイズに関する質問に回答しているときに、要求者は前の質問で選択した電話モデルの変更について言及できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 質問の回答の検証。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了できる。

注:

- 読み取り専用の質問、回答が事前に入力されている質問、および要求者の検索キーワードで既に回答されている質問はスキップされます。
- 会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、自然言語応答はサポートされていません。
  - 参照
  - 選択ボックスをルックアップ
  - 複数選択肢をルックアップ
  - 要求元
  - 添付ファイル
  - 選択肢が 10 個を超える多肢選択問題

手順

1. Now Assist in Conversational Catalog Request アプリケーションをインストールする Now Assist for 仮想エージェントアプリケーションを構成するには、「」を参照してください Now Assist での仮想エージェントの構成。
   この構成では、プロパティが以前に編集されていなければ、`glide.sc.conversational.request.question.limit` システムプロパティ値はデフォルトで 15 に設定されます。この編集可能なプロパティの詳細については、以下を参照してください。サービスカタログ のプロパティ
2. での 仮想エージェントカタログアイテム要求送信の生成 AI エクスペリエンスを有効にします。

   a. 移動先 すべて > サービスカタログ > アイテムの管理.

   b. 会話モードで要求する必要があるカタログアイテムを選択します。
   会話モードでサポートされているカタログ・アイテムについては、を参照してください 仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック。

   c. カタログアイテムフォームで、[このアイテムの **Now Assist** 会話をオフにする] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
   このチェックボックスをオンにすると、生成 AI エクスペリエンスはこの 仮想エージェント カタログアイテムで使用できません。

   d. [更新] を選択します。

3. 代替レコードプロデューサーが「 会話型カタログ要求の汎用チケットプロデューサーをフェッチ 」サブフローで構成されていることを確認します。

   場合によっては、要求者がカタログアイテムを検索するときに、 AI 検索 が結果を返すことができないことがあります。たとえば、カタログアイテムが利用できない場合や、要求者にカタログアイテムを表示するためのアクセス権がない場合などです。このような場合、会話の仮想エージェント代替メカニズムがアクティブになります。 が要求者からライブエージェントへの接続を試行します。 仮想エージェントライブエージェントが利用できない場合は、問題を解決するインシデントを作成する汎用チケットレコードプロデューサー の作成 がトリガーされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- **Now Assist** 代替トピックは、代替メカニズムを制御します。このトピックは、「 会話型カタログ要求の汎用チケットプロデューサーをフェッチ 」サブフローによって返されるレコードプロデューサーをトリガーします。
- このサブフローはプロパティ *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* の値を返します。デフォルトでは、このプロパティの値は [汎用チケット レコードプロデューサーを作成] のsys_idです。

> **注:** *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* Now Assist for Virtual Agent アプリケーションがインストールされている場合は、プロパティと [汎用チケットレコードプロデューサーを作成] の両方をインスタンスで使用できます。

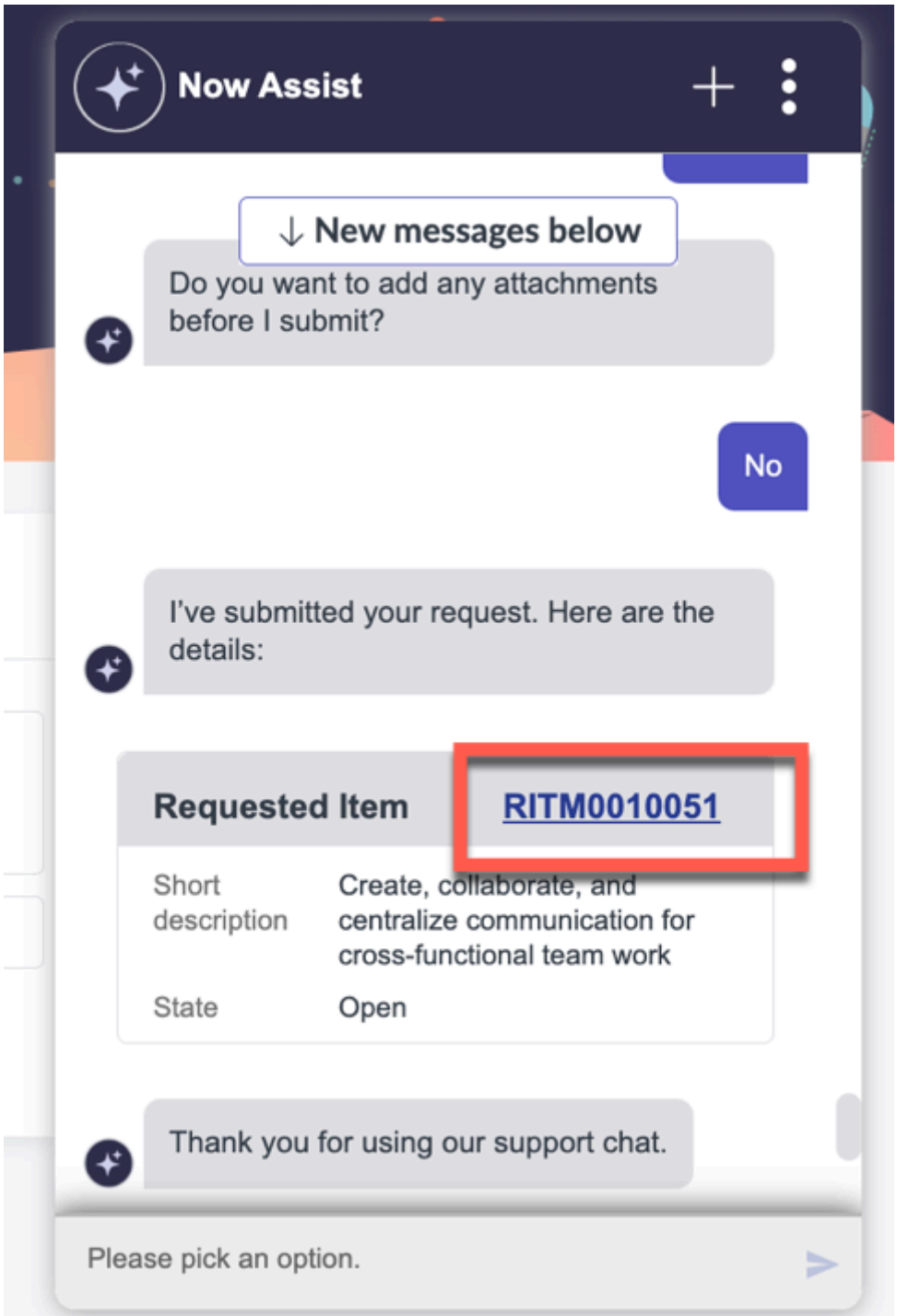
さらに、独自のレコードプロデューサーを構成するか、新しいサブフローで追加のロジックを構築することで、フォールバックプロセスをカスタマイズできます。

4. オプション: URL ナビゲーション設定を構成して、チャットで 仮想エージェント 生成されたチケット リンクを開く場所を指定します。「」を参照してください チャットリンクの URL ナビゲーションを構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) の 仮想エージェントURL ナビゲーションの詳細については、「」を参照してください 対話型インターフェース での URL ナビゲーション。スクリプトの詳細については 仮想エージェント 、「」を参照してください 仮想エージェント スクリプト。



関連情報

仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック

仮想エージェントでの**Now Assist**の使用

Now Assist 生成 仮想エージェント AI チャットスキルと組み合わせる AI 検索 ことで、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらのスキルにより、問題解決を迅速化し、ライブエージェントへの転送を減らすことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

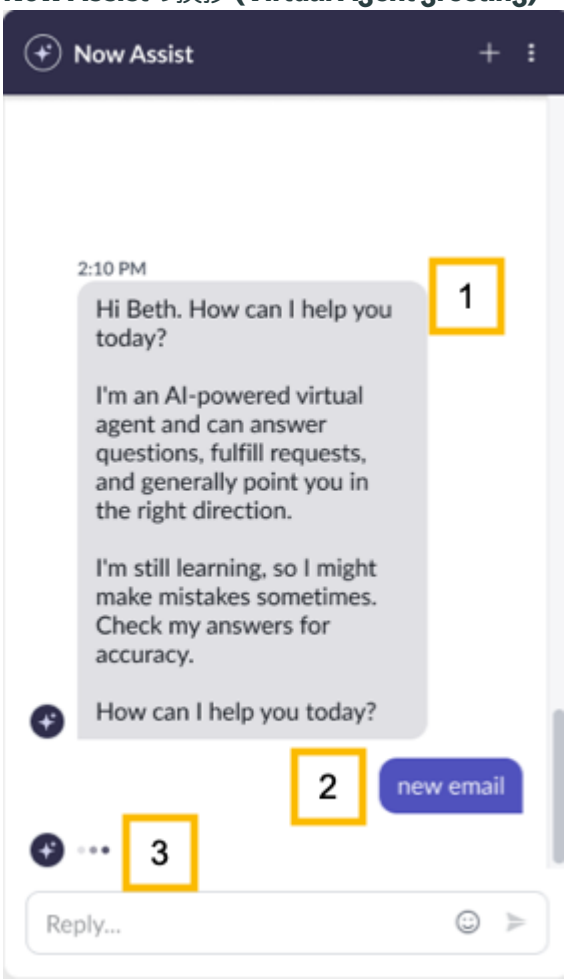
Now Assist in 仮想エージェント は、インタラクティブな生成 AI エクスペリエンスをユーザーに提供します。わかりやすい自然言語での会話は理解しやすく、要求者がボットとより快適に会話できるようになります。

次の例は、生成 AI を利用した会話がどのように見える 仮想エージェントかを示しています。

会話の開始

次の図は、新しい会話の始まりを示しています。

Now Assistの挨拶 (Virtual Agent greeting)



Now Assist 挨拶要素

要素	説明
1:ボットの挨拶	ユーザーに挨拶した後、ボットはユーザーが期待できることの説明を提供します。LLMはまだ学習中であるため、ボットは間違いを犯す可能性があり、ユーザーは回答の正確さを確認する必要があることを示しています。
2:ユーザー要求	ユーザーは任意の発言を入力できます。
3:応答インジケーター	LLM が発話を処理している間、チャットウィンドウのアニメーションドットは、ボットが機能していることをユーザーに知らせます。

自動翻訳

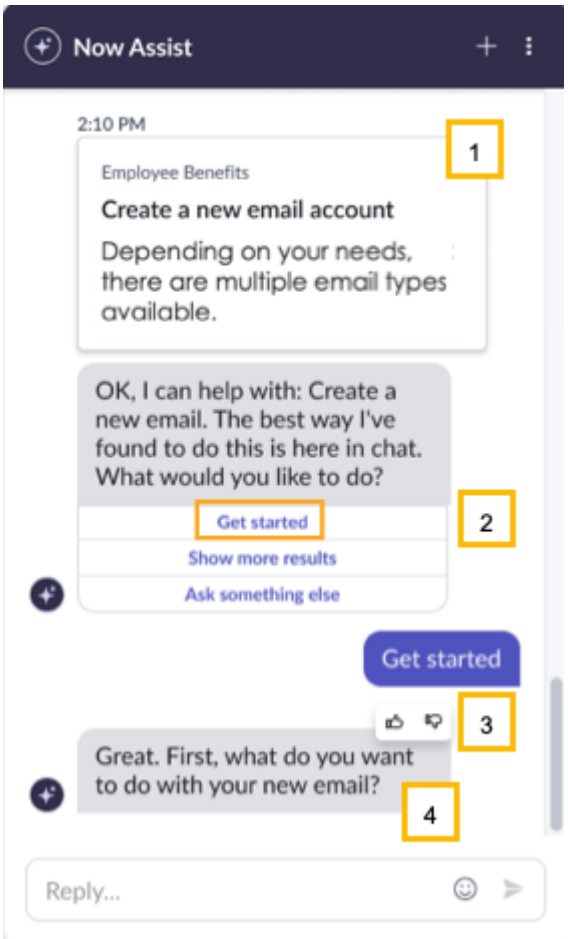
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数ターンのカタログ注文

Now Assistマルチターンカタログ注文スキルが有効になっている場合、仮想エージェントユーザーの要求に一致する利用可能なカタログアイテムを返すことができます。この例では、Beth さんは新しいメールアドレスの入力を求めています。 仮想エージェント 生成 AI を使用して一致するカタログアイテムを検索し、カードとしてユーザーに表示します。

注:
チャットウィンドウの完全なカタログ機能については、カタログアイテム要求送信で生成 AI エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「会話型カタログ要求での Now Assist の構成」を参照してください。

チャットウィンドウでのカタログの順序付け



カタログ注文要素

要素	説明
1:カタログアイテムカード	仮想エージェント 要求に最適なものとしてカタログアイテムカードを表示します。
2:ボット応答	ユーザーには次の 3 つのオプションがあります。

自動翻訳

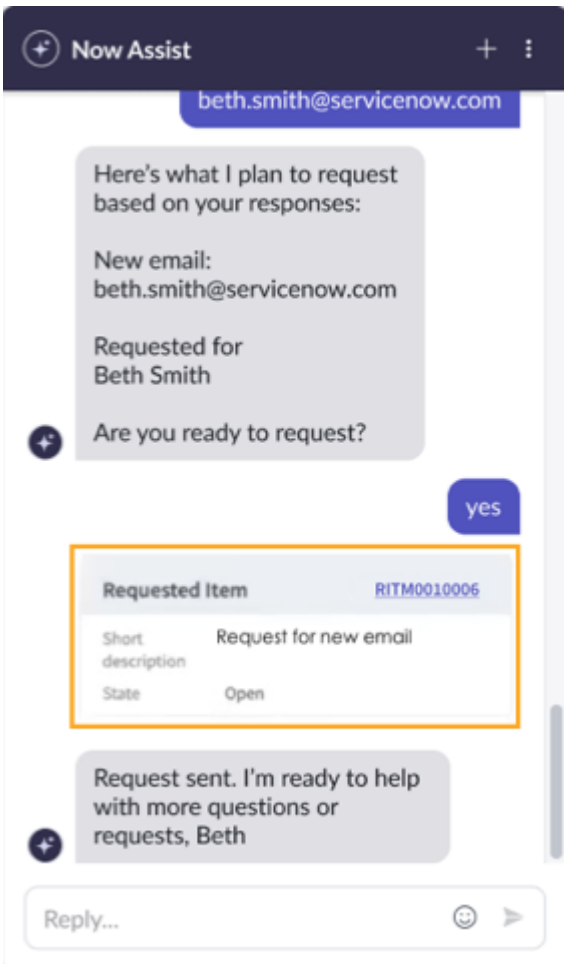
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ注文要素 (続く)

要素	説明
選択リスト	• はじめに:チャットウィンドウから新しいメールを注文します。 • 結果をさらに表示: 要求の新しい結果を取得します。 • 他の質問をする: 新しいクエリまたはリクエストを入力します。
3: フィードバックアイコン	ユーザーは、[賛成 (Thumbs up)] アイコンを選択することで、応答が役に立ったかどうかを示すことができます。応答が役に立たなかった場合、ユーザーは [反対] アイコンを選択できます。このフィードバックは、LLM モデルをトレーニングし、時間の経過とともに応答を改善するために使用されます。
4: フォームの質問番号 1	ユーザーが [開始] を選択すると、 仮想エージェント カタログアイテムの送信フォームが順を追って表示されます。

カタログ注文が完了すると、 仮想エージェント 注文のカードが表示されます。

チャットウィンドウのカタログ注文チケット



スキルの構成 Now Assist の詳細については、「」を参照してください Activate a Now Assist skill 。

自動翻訳

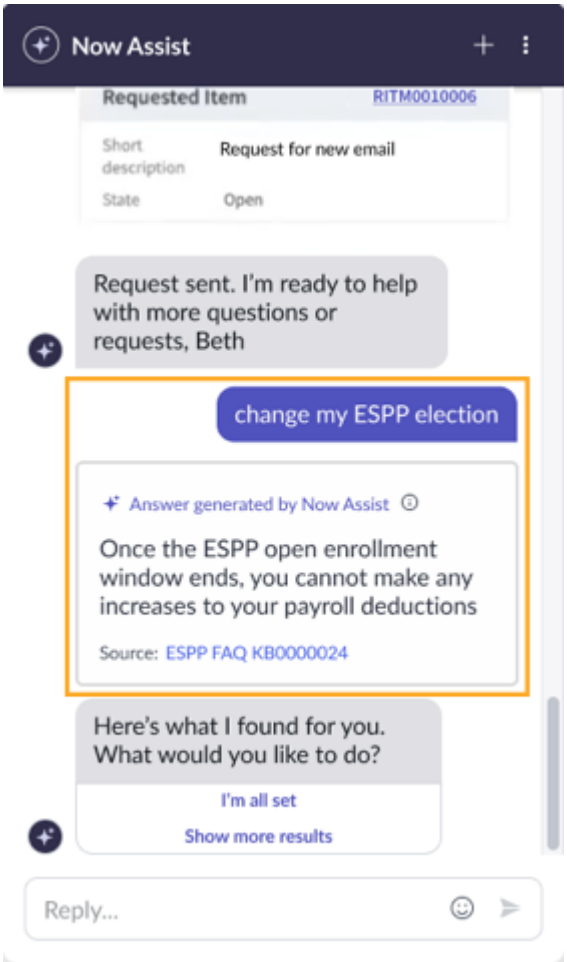
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成 AI による検索

Now Assist Q&A Genius 結果スキルを有効にすると、生成 AI は応答を作成して、より人間味のあるエクスペリエンスを提供します。

この例では、新しいメールアドレスの要求を送信した後、Beth さんに別の質問をします。 仮想エージェント 会社の FAQ から回答を生成するために使用します Now Assist 。

クエリに対する回答を生成しました

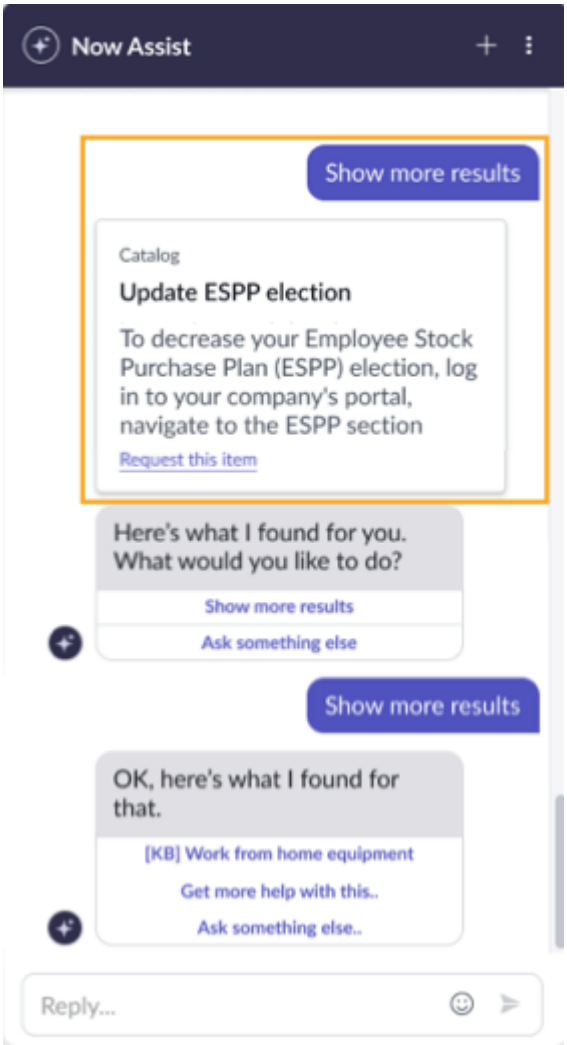


それで質問の回答が得られた場合、Beth は [準備完了です] を選択してインタラクションを終了することができます。それ以外の場合、Beth は [さらに結果を表示] を選択して再度検索できます。次の例では、 仮想エージェント ESPP 選択を更新するカタログアイテムを検索します。さらにクエリを実行すると、KB 記事が生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加の検索結果



自動翻訳

スキルの構成 Now Assist の詳細については、「」を参照してください Activate a Now Assist skill。

詳細情報

もっと詳しく知りたいですか？これらのリソースにアクセスしてください。

- 会話でのNow Assist仮想エージェントトピックの途中での検出
- Now Assist
- Now Assist in AI Search
- での分析Now Assist仮想エージェント

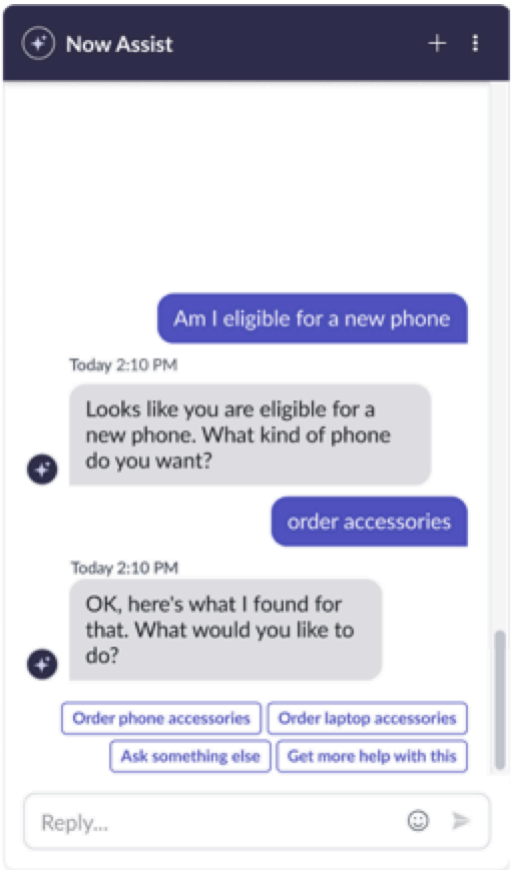
会話での**Now Assist**仮想エージェントトピックの途中での検出

の Now Assist トピックの途中での検出では 仮想エージェント 、同じ会話で新しいクエリが行われたときにプレーンな言葉を使用して、要求を簡単に切り替えることができます。

次の例では、ユーザーは新しい電話の最初のクエリを実行し、 仮想エージェント どのデバイスが必要かを尋ねることで応答します。問い合わせを続行する代わりに、ユーザーは代わりにアクセサリを注文するように求めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの途中での検出の切り替えの例

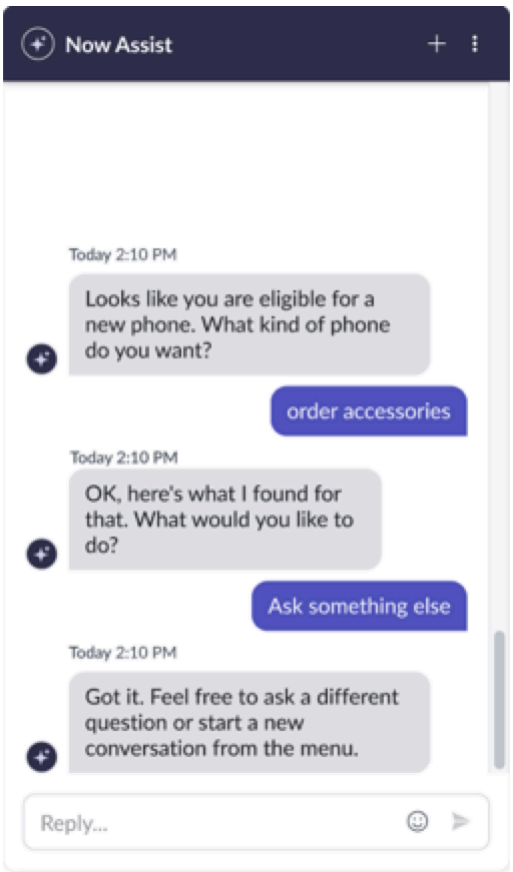


アクセサリのリクエストをフォローアップする代わりに、ユーザーは再び何か新しいことを要求します。 仮想エージェント ユーザーからの新しいクエリに備えて、インテントを再度切り替えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックの途中での検出の切り替えの例



この時点で、ユーザーは新しい要求を入力するか、メニューから会話をリセットすることができます。

システムプロパティ [sys_properties] テーブルで次のシステムプロパティが有効になっている場合、AI Search の結果は、トピックの途中でも表示されます。

- `com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search`
- `sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result`

上記の AI Search プロパティが有効になっている場合、一致するトピックが見つからない場合に、トピックの途中での検出によって AI Search がトリガーされます。AI Genius 検索結果が表示された後、元のトピックの会話が続行されます。たとえば、電話を注文したユーザーは、会社の休日スケジュールについて尋ねることで会話を切り替えます。AI Genius 検索結果には、会社の休日スケジュールが表示されてから、電話注文トピックのプロンプトに進みます。

詳細情報

の Now Assist関連情報については、次のトピックを参照してください。

- Now Assist での仮想エージェントの構成
- 会話型カタログ要求での Now Assist の構成

との統合**Now Assist**仮想エージェント**Microsoft Teams**

Now Assist仮想エージェントは、大規模言語モデル (LLM) と生成 AI を使用して、回避率を向上させ、かつては Natural Language Understanding (NLU) トピックの検出に必要だった時間のかかる作業量を削減します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist は 仮想エージェント 、Web クライアント、モバイルアプリ、および Microsoft Teamsのポータルから利用できます。Now AssistMicrosoft Teams仮想エージェントを統合するには、「」を参照してくださいNow Assist での仮想エージェントの構成。の手順 Now Assist での仮想エージェントの構成12 では、 を表示する 仮想エージェント場所を選択するオプションがあります。[Microsoft Teams] を選択します。

Now AssistMicrosoft Teams代替仮想エージェントトピックに依存しAI 検索ています。代替トピック内に AI 検索 は、次の 2 種類の結果が表示されます。

1. Genius 結果:カタログアイテム (会話型および非会話型) およびナレッジベース記事 (シングルターンおよびマルチターン Q&A)。
2. 通常の検索結果 (会話内の複数のリンク出力)。

詳細については、「仮想エージェント での Now Assist の探索」と「Microsoft Teams の会話での仮想エージェント機能のサポート」を参照してください。

での分析**Now Assist**仮想エージェント

Now Assist[分析] 仮想エージェント ダッシュボードを使用して、セルフサービスのNow Assist転送ツールとしてのパフォーマンス仮想エージェントを監視します。

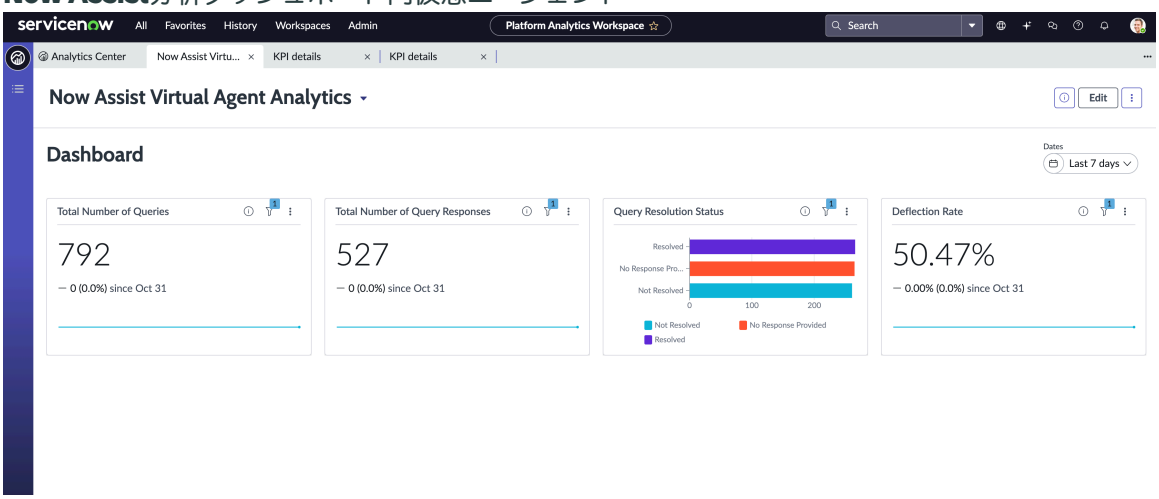
Now Assist分析の仮想エージェント

Now Assist分析内仮想エージェントダッシュボードには、セルフサービスの転送ツールとしての有効性仮想エージェントを追跡するNow Assistために使用できる測定基準が用意されています。ダッシュボードは会話に関するインサイトを提供するため、ユーザークエリを仮想エージェントどの程度理解して解決したかNow Assistを確認できます。たとえば、ダッシュボードの測定基準では、次のことが明らかになります。

- クエリの合計数を指定して応答した Now Assist ユーザークエリの割合
- ユーザーから提供されたフィードバックに基づくユーザークエリの解決ステータス
- 特定の期間の回避率

プラットフォーム分析ワークスペースでダッシュボードを表示できます。 ダッシュボードへのアクセス、ナビゲーション、および管理の詳細については、「」を参照してください Platform Analytics experience 。

Now Assist分析ダッシュボード内仮想エージェント



ダッシュボード測定基準

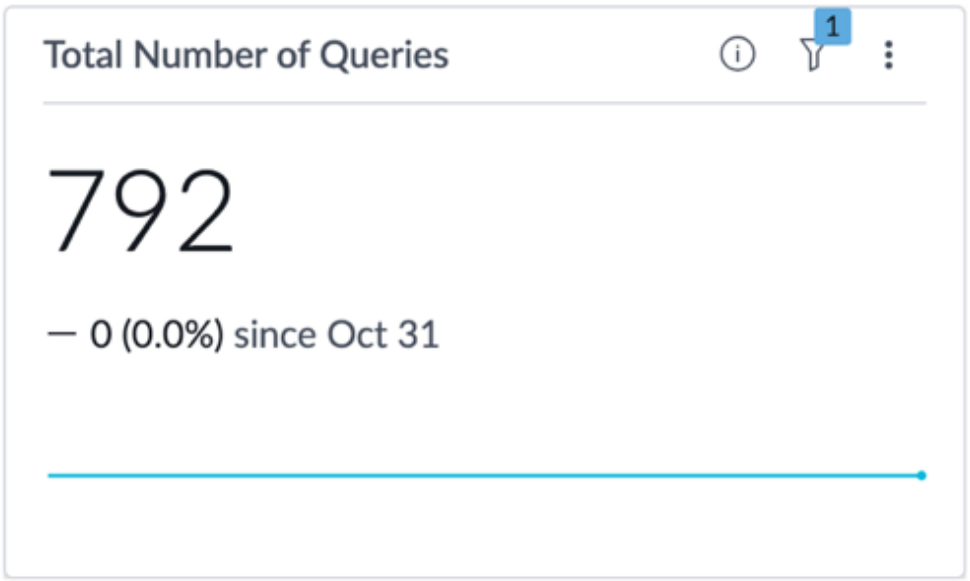
クエリの合計数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ダッシュボードのこの領域には、 が仮想エージェント受信したNow Assistユーザークエリの合計数が表示されます。会話では、[次の回答を表示] や [さらに結果を表示] などの他のリストアイテムを選択すると、ユーザー入力は同じクエリの一部と見なされます。Now Assistたとえば、ユーザーが別のクエリを入力したり、[新しい会話を開始] を選択したりするなど、インテントの切り替えを検出すると、新しいクエリとしてカウントされます。

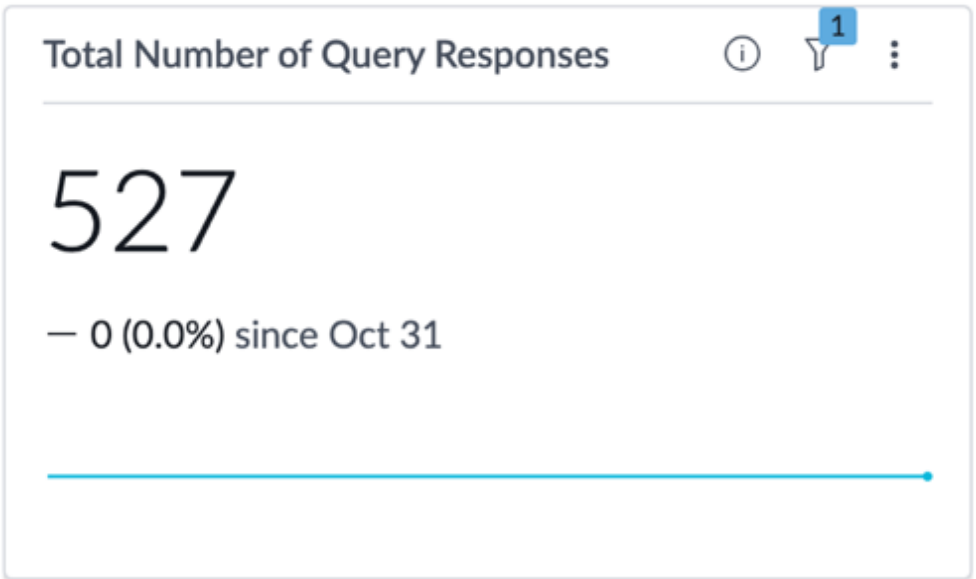
クエリの合計数ウィジェット



クエリ応答の合計数

ダッシュボードのこの領域には、ユーザーがレビューするコンテンツが提示された回答 Now Assist の合計 仮想エージェント 数が表示されます。応答にコンテンツが存在しない場合、クエリは [応答が指定されていません] としてマークされます。

クエリ応答の合計数ウィジェット



クエリの解決ステータス

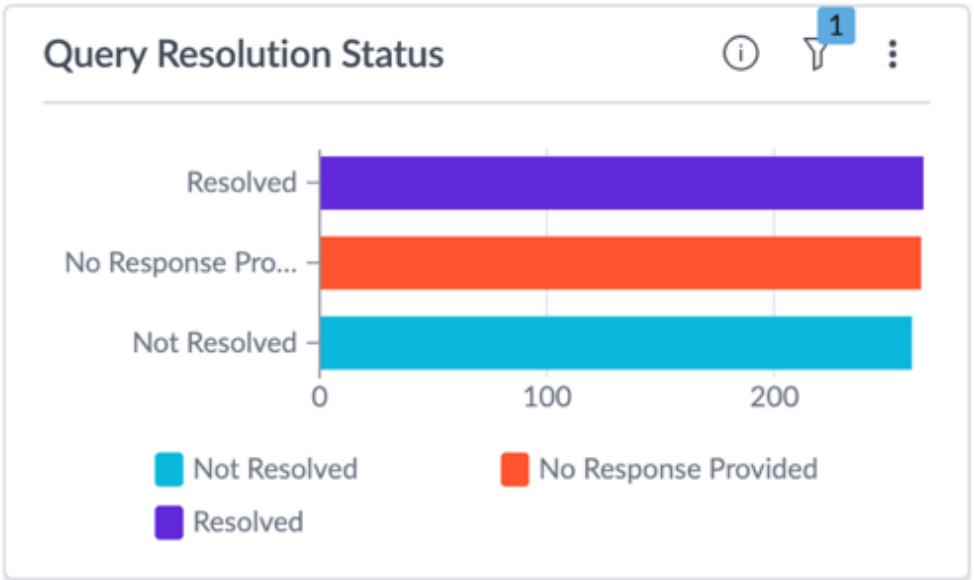
ダッシュボードのこの領域には、クエリ応答でユーザーから提供されたフィードバックに基づいて決定されたユーザークエリの解決ステータスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 解決済み:ユーザーが応答が有用で効果的であると判断したか、ユーザーがフィードバックを提供しなかったことを示します。
- 未解決: ユーザーが提示した Now Assist 応答が有用ではなく、否定的なフィードバックによってこの応答を示したことを示します。
- 応答が指定されていません: ユーザークエリに対する応答が提示されなかったことを示します。

クエリ解決ステータス ウィジェット



回避率

ダッシュボードのこの領域には、 によって仮想エージェント解決されたNow Assistユーザー クエリの割合が表示されます。回避率は、(解決されたクエリの数/クエリ応答の合計数) x 100 の計算式で算出されます。

回避率ウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話の転送率について

Now Assist の分析では 仮想エージェント 、クエリ応答に関連付けられた Now Assist 解決ステータスに基づいて、会話の回避率を計算します。

サンプル会話シナリオ

会話フロー	クエリー	解決ステータス
ユーザーが「新しいラップトップ」と入力する	クエリ 1	なし
Now Assist 選択リストを返します	クエリ 1	なし
ユーザーが [次の回答を表示] を選択します	クエリ 1	なし
Now Assist 非会話型アイテム「新しい電話」を提示	クエリ 1	なし
ユーザーが [結果をさらに表示] を選択します	クエリ 1	なし
ユーザーがいずれかのSRを選択する	クエリ 1	なし
ユーザーは、SR カードの 1 つで [いいね (Thumbs Up)] アイコンを選択します。	クエリ 1	解決済み
ユーザーが「育児休暇ポリシー」と入力します	クエリー 2	なし
Now Assist 米国の育児休暇ポリシーの QA カードを提示	クエリー 2	なし
ユーザーが「カナダの育児休暇ポリシー」と入力します	クエリー 2	なし
ユーザーが [その他] を選択する	クエリ 3	解決済み
ユーザーが「iPhone が壊れた」と入力する	クエリ 3	なし
Now Assist アイテムの選択肢リストを表示します	クエリ 3	なし
ユーザーがリストアイテムの 1 つを選択します	クエリ 3	解決済み
ユーザーが「outage」と入力する	クエリ 4	なし
Now Assist SRのリストを表示	クエリ 4	なし
ユーザーが [さらにヘルプを表示] を選択します	クエリ 4	未解決

サンプル会話シナリオでは、回避率は (解決されたクエリの数 / クエリ応答の合計数) x 100、つまり (3/4) x 100 = 75% として計算されます。

仮想エージェント参照内の**Now Assist**

仮想エージェント トピック開発者は、パネルチャネル Now Assist で使用するトピックを作成できます。現在、次の 仮想エージェントデザイナー コントロールがサポートされています。

パネル・ Now Assist チャネルの詳細については、を参照してください 対話型インターフェース のチャネル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パネルチャネルでサポートされている **Now Assist** コントロール

コントロールタイプ	サポートされているコントロール
ユーザー入力コントロール	• テキスト • 静的選択 • 動的選択肢 詳細については、「仮想エージェントデザイナーユーザー入力コントロール」を参照してください。
ボット応答コントロール	• テキスト • 「リンク」 • HTML • カード (レコードカードとアクション付きレコードカードのみ) 詳細については、「仮想エージェントデザイナー ボット応答」を参照してください。

エージェントチャット

エージェントチャット は、エージェントと要求者がエージェントとエンドユーザーのチャットエクスペリエンスを簡素化するために使用できる機能を提供します。 エージェントチャット マネージャーがエージェントを監視および支援するために使用できる機能も提供します。

顧客と関わるための生産性機能が組み込まれたワークスペースをエージェントに提供します。エージェントは次のことを実行できます。

- クイックアクションと呼ばれるショートカットを使用して、チャットを別のキューに転送したり、チャットに関連するコンテキスト情報を表示したりするなどのよく使用するアクティビティを実行する。
- 応答テンプレートを使用して、挨拶やよくある質問への回答などのよく使用する応答を再利用する。
- エージェント支援を使用して、ナレッジ記事、Q&A、および以前のインシデントまたはケースの関連する問題の検索から導き出された、問題に対して考えられるソリューションを取得する。
- Dynamic Translation for Agent Chat を使用して、顧客の母国語で顧客とやり取りします。
- エージェントの受信ボックスに送信された作業アサインを管理し、エージェントが可用性を設定してチャットを承認、却下、または転送できるようにする。
- 会話オートパイロットを使用してエンドユーザーにタスクを説明する 仮想エージェント のセルフサービストピックをトリガーする。
- インタラクションの最終作業でサポートセッションを終了した後に、作業メモまたは更新を追加するオプションをエージェントに提供する。

エージェントチャット の詳細

エージェントチャット によって、ライブエージェントはチャットを介してエンドユーザーと直接やり取りすることができます。エンドユーザーは、ライブエージェントとチャットして質問をしたり、情報を受け取ったりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

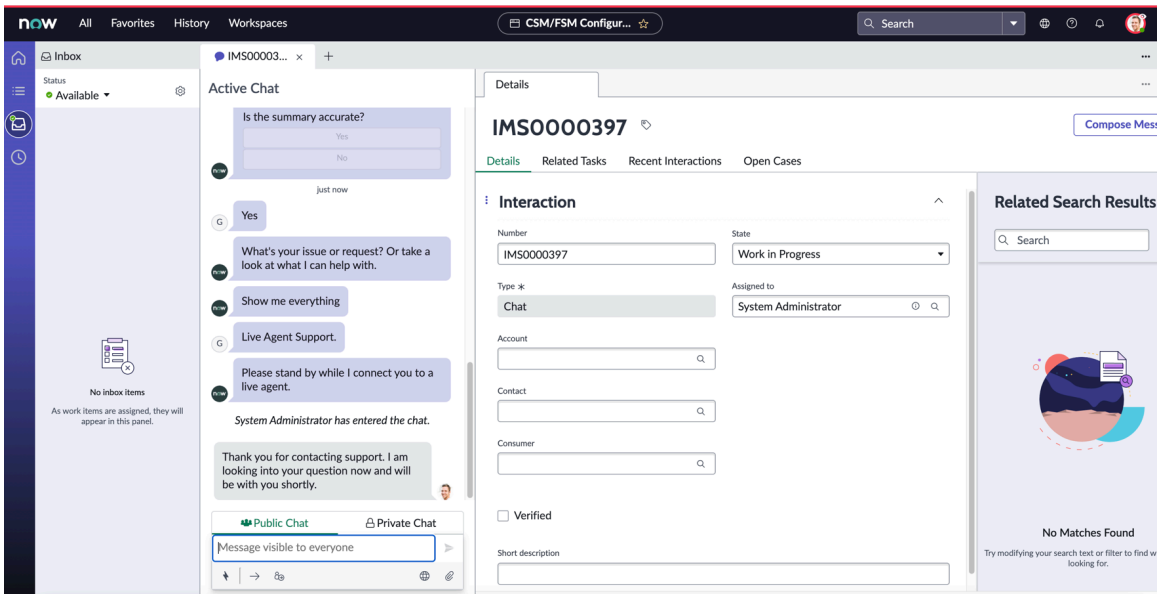
チャットシステムは、人工知能を利用した自律チャットである仮想チャットから始まります。エンドユーザーは、仮想チャットを介してライブエージェントとのチャットを依頼できます。そのチャットは エージェントチャット と呼ばれます。エージェントチャット を介して、エージェントは顧客との通信、インシデントまたはケースレコードの作成、または別のエージェントまたはキューへのチャットの転送を行います。

https://www.youtube.com/embed/Xac-3JYO4kU

仮想チャットは エージェントチャット の前後にサーベイを実施します。事前サーベイでは、チャットセッションを支援するために要求者に関する予備情報を取得します。チャット後のサーベイでは、支援したエージェントに対する要求者の満足度に関するフィードバックが得られます。

ワークスペースには、エージェントがチャットを開始するために使用する [チャット受信ボックス] アイコン ( ) が表示されます。エージェントは、ステータスを [利用可能 **(Available)]** または [退席中 **(Away)]** に設定して、チャット要求の受信ボックスを開いたり閉じたりします。チャットが応答待ちの場合、アイコンに数字が表示されます。

チャットインターフェイスはワークスペースに統合されているため、エージェントはワークスペースが提供する他のすべての機能を画面上で操作しながらチャットできます。



チャットのルーティング

要求者は仮想チャットでチャットを開始します。でライブエージェント エージェントチャットとのチャットを要求すると、その要求は (AWA) によって制御される 高度なワークアサインメントキューに入り、AWA によって可用性、キューの長さ、および専門知識に基づいてさまざまなエージェントにチャットがルーティングされます。

展開リンク

エージェントチャット の会話中にエージェントまたは要求者がリンクを入力すると、リンクが「展開」されるか、Web サイトのコンテンツのプレビューとともに表示されます。エージェントチャット の会話内のリンクは、仮想エージェントと同じ方法で展開されます。詳細については、「仮想エージェントでのリンク展開の使用(Using link unfurling in Virtual Agent)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クロスチャネルの会話履歴とクロスチャネルのメッセージレベルの感情

エージェントは、エージェントチャット のチャットパネルで要求者とライブ会話をしているとき、クロスチャネルの会話履歴とクロスチャネルのメッセージレベルの感情をリアルタイムで確認できます。詳細については、「Getting work from chats」を参照してください。

エージェントウィスパー

エージェントウィスパー では、エージェントとチャットマネージャーが要求者に知られることなく会話できるようにします。

要求者とエージェントの間のチャット中に、エージェントがチャットマネージャーに個人的に支援を求めたり、チャットマネージャーとエージェントが要求者に気付かずに会話したりすることがあります。エージェントウィスパー を使用すると、エージェントはヘルプを要求でき、チャットマネージャーとエージェントは要求者に知られることなく互いにメッセージを送信できます。

たとえば、エージェントが新しく雇用された場合、まだトレーニング中の場合、または要求者の要求をどのように処理するかわからない場合、エージェントはチャットマネージャーに会話への参加を依頼して、エージェントが手順のステップを個人的に理解できるようにすることができます。

別のシナリオは、エージェントが顧客の会話をチャットマネージャーにエスカレートする必要がある場合です。エージェントはヘルプを要求でき、チャットマネージャーはチャットの会話に公的に参加して顧客と直接やり取りし、状況を緩和することができます。

エージェントチャット設定で エージェントウィスパー を有効にします。詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

ヘルプのクイックアクションの使用

エージェントは、ヘルプフラグを立てることで、チャットマネージャーに要求者とのチャット会話に参加するように依頼できます。エージェントは、クイックアクションメニューを開くか、`/help` と入力してヘルプを要求できます。ヘルプのクイックアクションを使用する場合、エージェントは、ヘルプが必要な内容を説明する簡単なプライベートメッセージを入力することもできます。このようにすると、チャットマネージャーは会話に入るときにまでに、エージェントが何を必要としているかを把握しておくことができます。

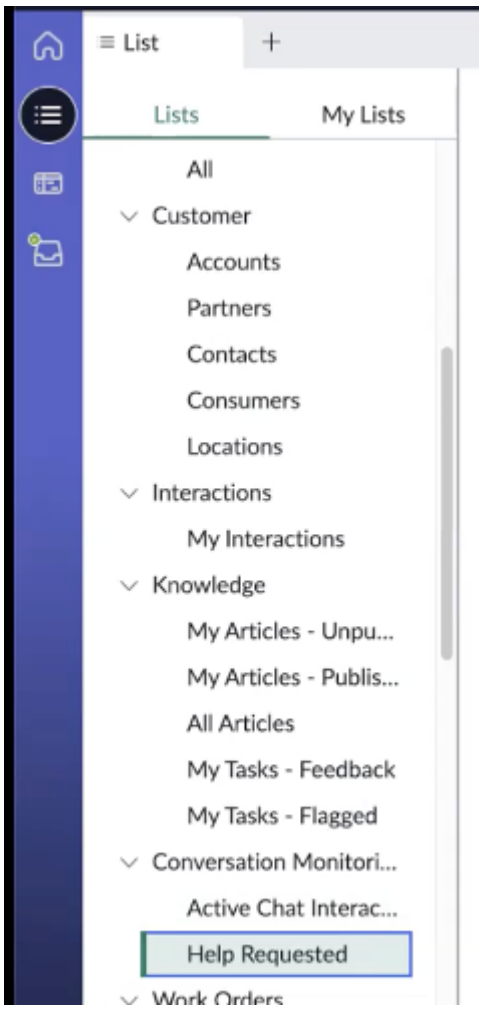
チャットマネージャーは、さまざまなビュー (インタラクションリストビュー、マネージャーダッシュボード、およびリスト) から要求されたヘルプを使用して会話を表示できます。

- インタラクションリストビュー：エージェントは、インタラクションリストビューに移動し、要求されたヘルプの列に追加して、エージェントがヘルプを要求した会話を確認できます。ここから、マネージャーはインタラクションレコードを直接クリックして、エージェントおよび要求者との会話に参加できます。
- マネージャーダッシュボード：Workforce Optimization for Customer Service (com.snc.wfo.csm) プラグインがインストールされている場合、マネージャーは、マネージャーダッシュボードホームページで [要求されたヘルプ (Help requested)] タイルを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスト：[会話の監視] > [要求されたヘルプ (Help requested)] から、マネージャーは、エージェントがヘルプを要求したチャットインタラクションのリストを表示できます。



Workforce Optimization for CSM の詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

プライベートチャットでのメッセージの送受信

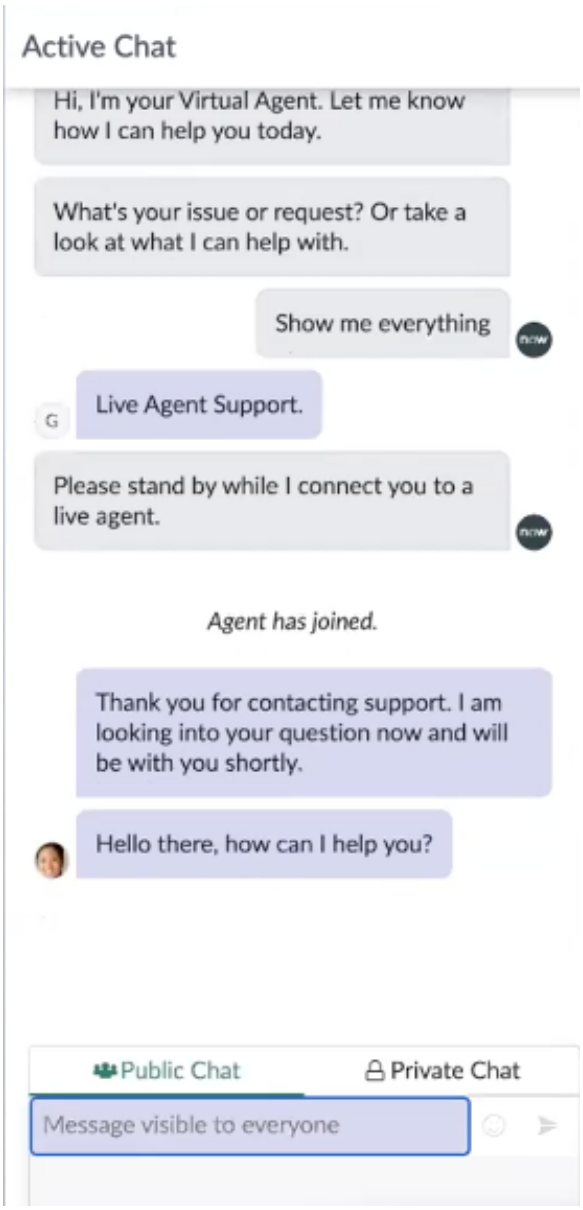
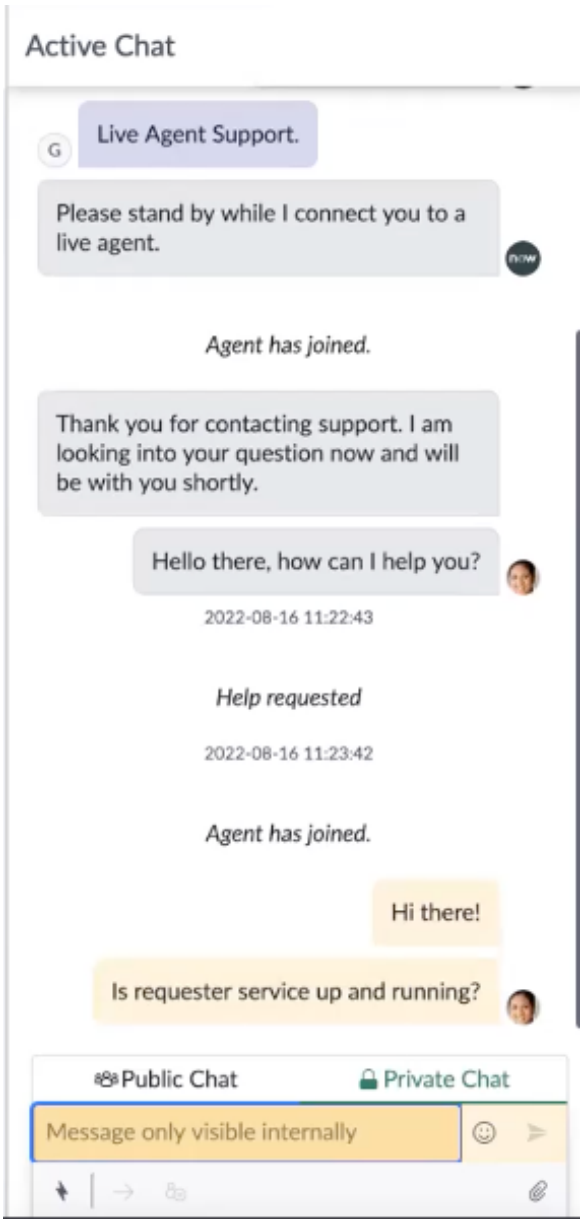
エージェントとチャットマネージャーは、要求者が会話中であることを知らなくても会話できます。エージェントとチャットマネージャーにのみ表示されるメッセージはプライベートメッセージです。要求者にはプライベートメッセージは表示されません。エージェントとチャットマネージャーは、[公開チャット] タブと [プライベートチャット] タブを使用して、公開メッセージとプライベートメッセージを切り替えることができます。[プライベートチャット] タブの背景は黄色で、「メッセージは内部でのみ表示されます」と表示され、プライベートメッセージは黄色の背景に表示されます。誰かが [プライベートチャット] タブに入力しても、入力イベントインジケーターは表示されません。たとえば、チャットマネージャーが [プライベートチャット] タブに入力すると、エージェントと要求者の画面には入力イベントインジケーターが表示されません。

エージェントが入力してメッセージを送信するタブによって、メッセージが非公開で投稿されるか公開で投稿されるかが決まります。エージェントが [公開チャット] タブでメッセージの入力を開始してから [プライベートチャット] タブに切り替えた場合、[プライベートチャット] タブにはメッセージが表示されません。エージェントが [公開チャット] タブに戻っても、メッセージはそこに残っています。ただし、エージェントは、[プライベートチャット] タブにあるか [公開チャット] タブにあるかに関係なく、プライベートメッセージを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

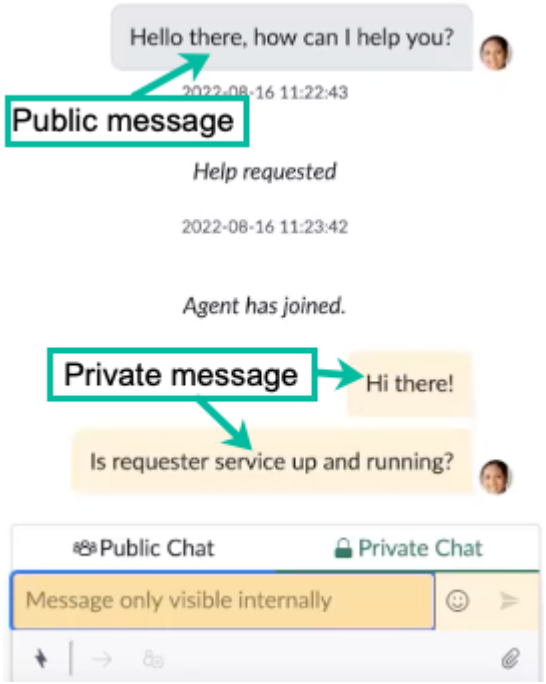
公開チャットとプライベートチャット

公開チャットの例	プライベートチャットの例
	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開メッセージとプライベートメッセージの例

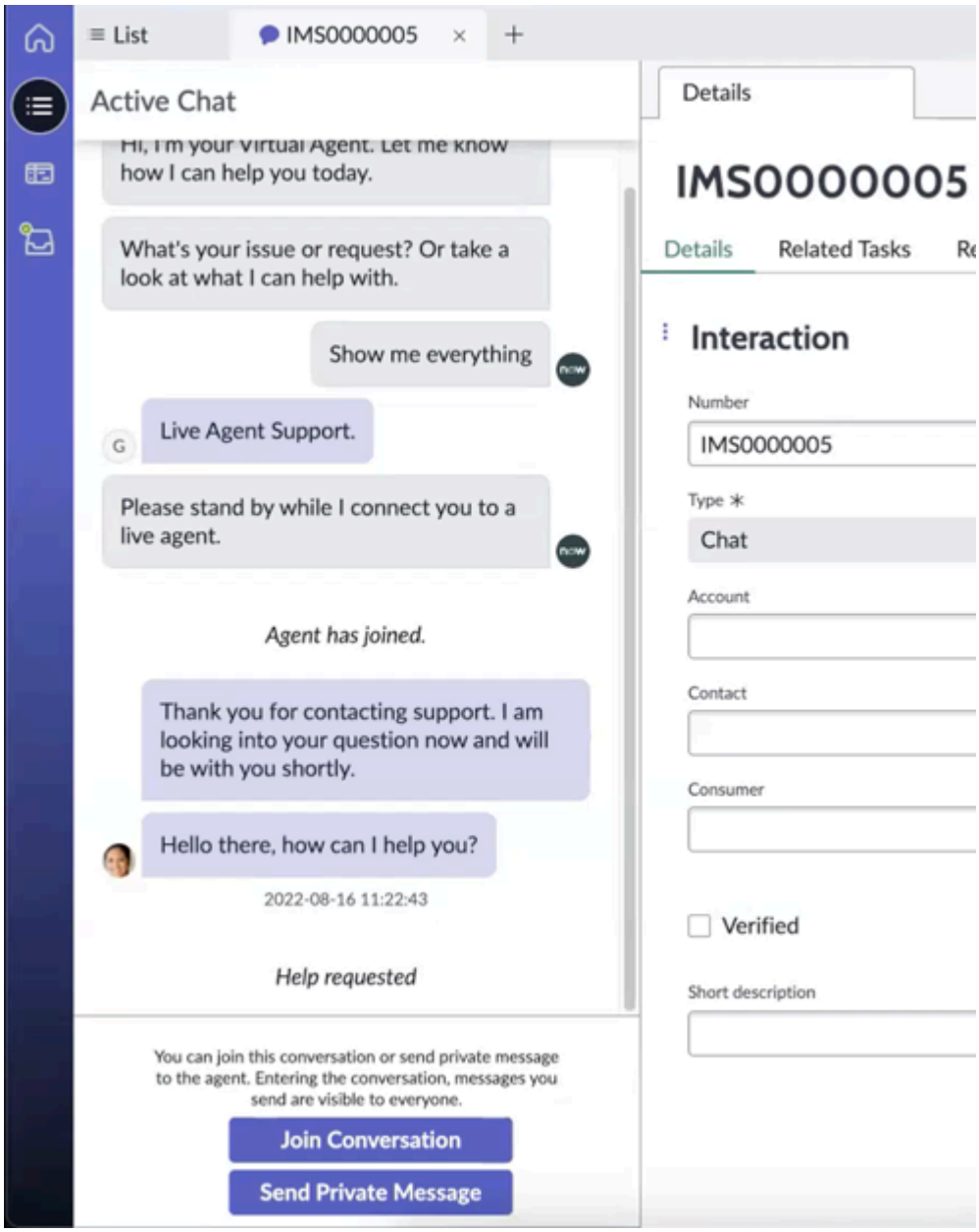


プライベートチャットのチャット会話に参加する

チャットマネージャーが初めてプライベート会話 ([プライベートチャット] タブ) から公開会話 ([公開チャット] タブ) に切り替えると、ダイアログボックスが表示されます。ダイアログボックスは、公開会話に参加しようとしていることをチャットマネージャーに通知し、要求者にはチャットマネージャーが会話に参加しようとしていることが通知されます。チャットマネージャーは、[はい] を選択して公開会話に参加するか、[キャンセル] を選択してプライベート会話を続けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プライベートチャットで添付ファイルを共有する

[プライベートチャット] タブでエージェントが添付ファイルを送信すると、その添付ファイルはエージェントとチャットマネージャーにのみ送信されます。プライベートメッセージの会話では、メッセージ送信の確認メッセージは表示されません。

内部チャットトランスクリプトに保存されているプライベートメッセージ

会話が終了すると、1 つの外部トランスクリプトと 1 つの内部チャットトランスクリプトが生成されます。

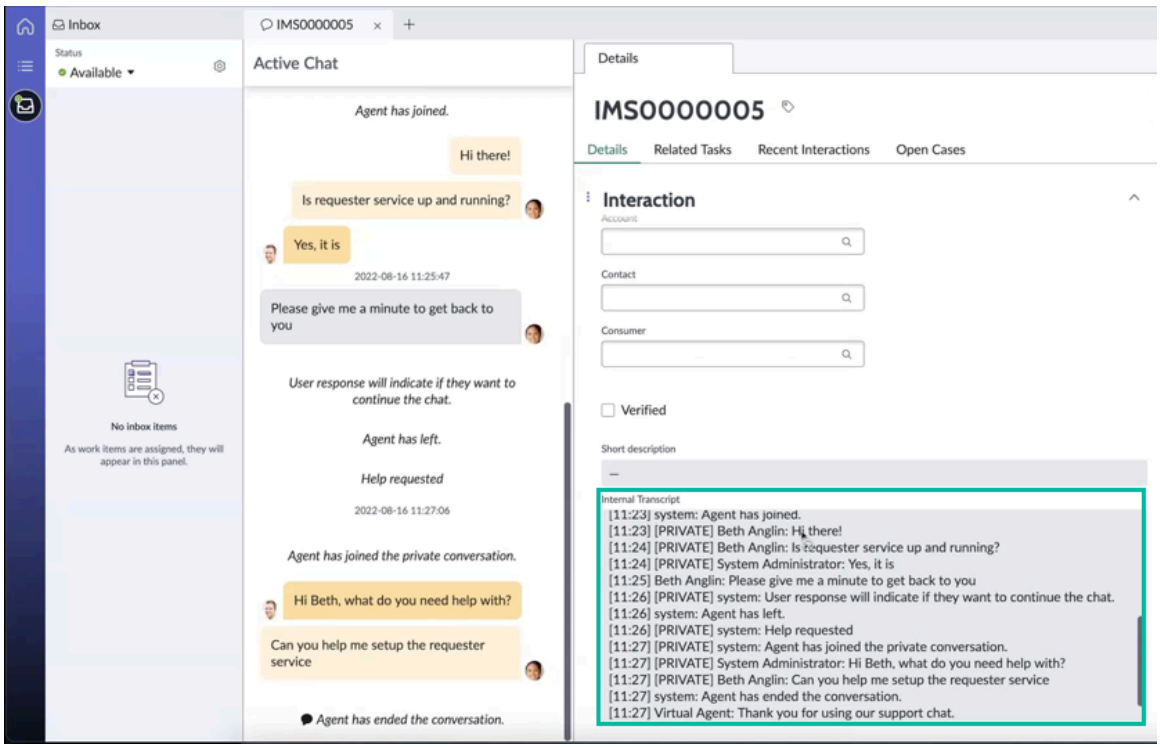
公開チャットのトランスクリプトにはプライベートメッセージが含まれていないため、[トランスクリプトのダウンロード (Download Transcript)] 機能が有効になっている場合は、要求者がアクセスしてダウンロードできます。

プライベートチャットのトランスクリプトは、デフォルトでインタラクションレコードに表示され、エージェントとマネージャー間で交換されるプライベートメッセージが含まれます。プライベートメッセージには、メッセージがプライベートチャットを介していつ来たかを明確に示すために、[PRIVATE] という単語がプリフィックスとして付けられます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットのトランスクリプトのダウンロードの詳細については、「要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。



カスタムレポート

管理者は、ヘルプ要求の数を追跡するカスタムレポートを構築できます。手順については、「ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成する」を参照してください。

チャットのサーベイ

ライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットする前後に、エンドユーザーに会話型アンケートを表示して、エンドユーザーから重要な情報を収集します。

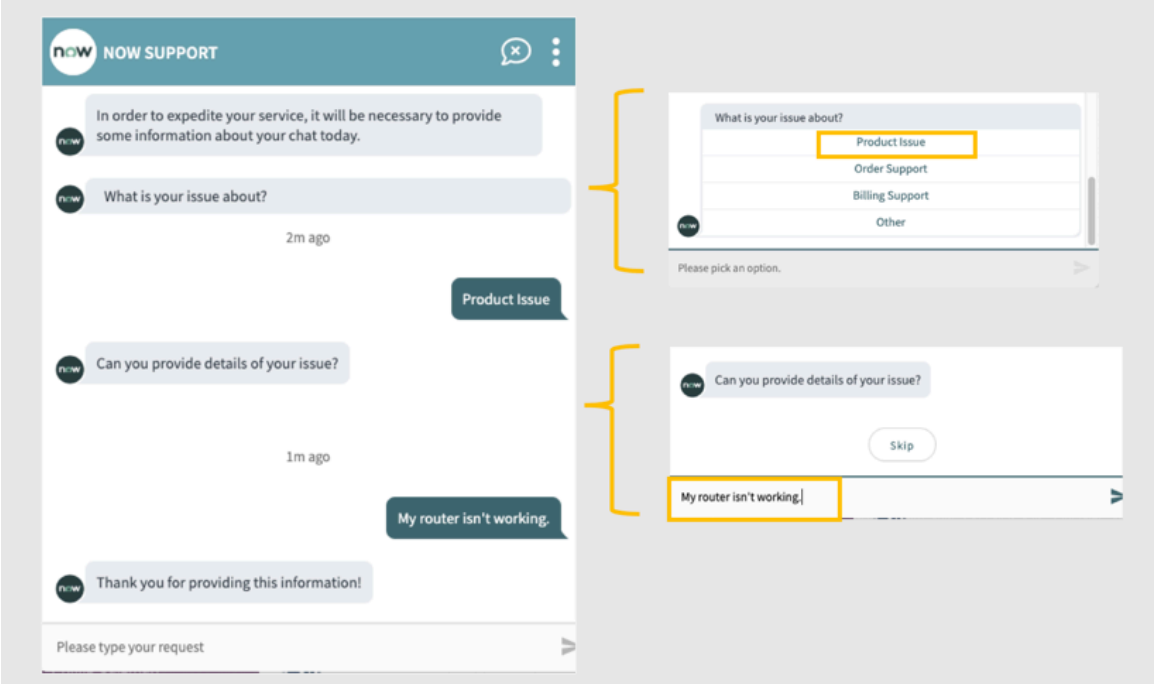
チャットサーベイの仕組み

フォームを使用して要求者から情報を収集する代わりに、チャットクライアントで実行されるさまざまなアンケートを作成して、予備的なユーザー情報やチャット後のフィードバックを取得することができます。次に挙げるチャット前のサーベイ例の質問では、ユーザーにサービスの問題を特定し、追加の詳細を提供するように求めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット前のサーベイの会話の例



サーベイ管理者および管理者は、サーベイデザイナーを使用して次のことを行います。

- サーベイコンテンツの構築：サーベイデザイナーは、サーベイの質問を定義するためのさまざまなコントロールを提供します。上の例は、ユーザーが選択できるアイテムのリストを表示する選択リストコントロールを示しています。各サーベイの質問には、サーベイの動作を管理するために設定できる対応するプロパティがあります。たとえば、サーベイの回答を必須にすることができます。サーベイ回答をオプションにすると、ユーザーはサーベイの質問をスキップできます。導入メモでサーベイを開始し、ユーザーがサーベイを完了した後に終了メモを表示するようにサーベイを設定することもできます。
- (オプション) 特定のサーベイ回答をチャットコンテキストとして保存：サーベイを定義するときに、特定のサーベイの質問をチャットコンテキスト変数にマッピングして、サーベイ回答がコンテキスト変数に格納されるようにすることができます。これらの変数を使用して、ルーティング条件にチャットコンテキスト変数を指定して特定のキュー内のライブエージェントに、または仮想エージェントにチャットをルーティングできます。

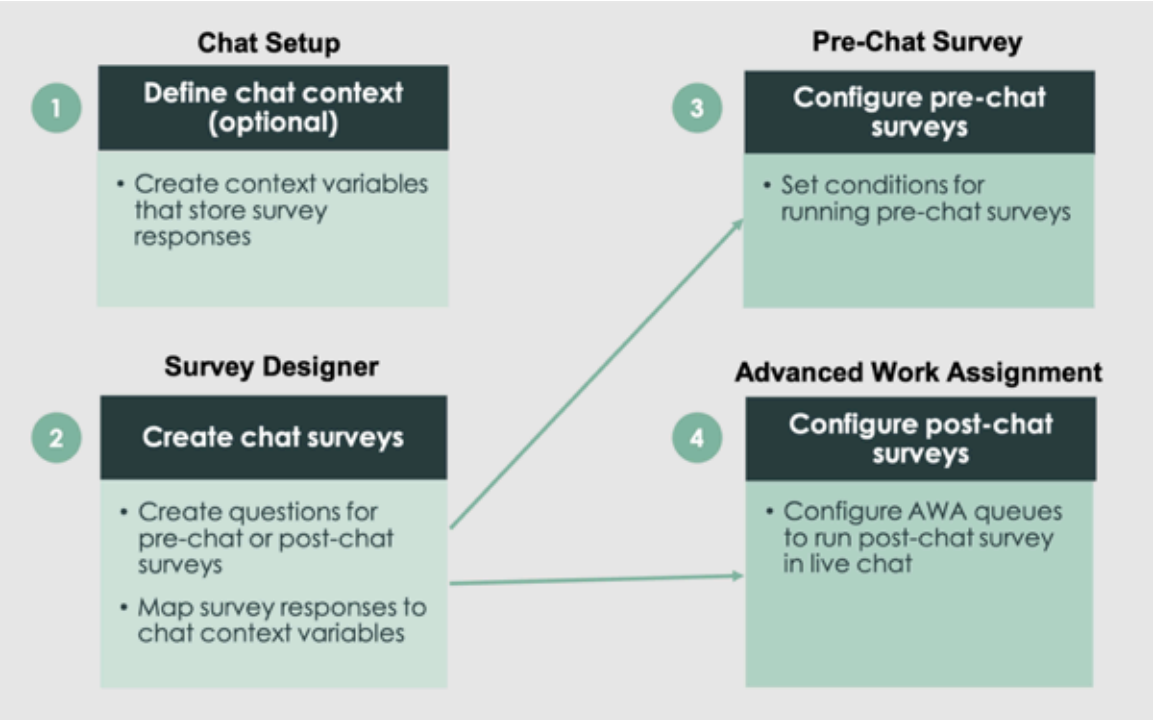
サーベイを作成した後、管理者はチャットクライアントで会話として実行するようにサーベイを設定します。チャットクライアントは、チャットサーベイをライブチャット会話としてレンダリングします。

次に行うこと

チャットサーベイの設定には、次の主要なステップが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. (オプション) チャットコンテキストを定義します。

   チャット設定の コンテキスト変数 を使用して、サーベイ回答を保存するためのチャットコンテキスト変数を設定します。

2. チャットサーベイを作成する

   サーベイデザイナーで、要求者からチャット前の情報とチャット後のフィードバックを収集するための会話型アンケートを作成します。特定のサーベイ回答を保存するチャットコンテキスト変数を定義した場合は、適切なサーベイの質問を対応するチャットコンテキスト変数にマッピングできます。

3. チャット前のサーベイ設定を定義します。

   適用する条件に基づいて、要求者に提示するチャット前のアンケートを決定します。

4. チャット後のサーベイ設定を定義します。

   要求者に表示されるチャット後のアンケートを制御して、ライブエージェントの体験に関するフィードバックを収集します。

5. 5. 仮想エージェントを使用する場合は、トピックコンテキストインテントの構成を定義します。

   チャット前のサーベイ情報を使用して、会話トピックのリストからの選択を求めるのではなく、要求者に自動的に表示される適切な 仮想エージェント 会話トピックを決定します。

要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード

要求者とライブエージェント間の会話が終了すると、要求者は会話のトランスクリプトをダウンロードできます。

要求者とライブエージェントとの会話が終了すると、要求者のチャットウィンドウに **[**ダウンロード] ボタンが表示され、要求者がチャットのトランスクリプトをダウンロードできます。要求者が [ダウンロード] ボタンをクリックすると、.txt ファイルが要求者の現在の Web ブラウザーのウィンドウから自動的にダウンロードされます。チャットのトランスクリプトには、会話から書かれたテキストのみが含まれます。会話の添付ファイルと画像が URL として表示されます。要求者が新しいチャットセッションを開始した後でも、要求者が上にスクロールすれば、前のセッションの [ダウン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロード] ボタンを使用できます。チャットトランスクリプトファイルは各チャットセッションの最後に生成され、複数のチャットセッションが 1 つのファイルに結合されることはありません。

[ダウンロード] ボタンが表示されるようにするには、チャットトランスクリプトのダウンロード用に要求者を設定する必要があります。チャットトランスクリプトのダウンロードの設定については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

会話からは、内部と外部の 2 種類のチャットトランスクリプトが生成されます。

内部チャットトランスクリプト：

- エージェントとチャットスーパーバイザーのみが使用できます。
- 要求者と仮想エージェント間の会話が含まれます。
- エージェントウィスパー を通じて発生したエージェントとチャットスーパーバイザー間の会話が含まれます。
- 顧客の感情が含まれます (エージェントチャットが顧客の感情を表示するように構成されている場合)。

インタラクションテーブルの内部トランスクリプトフィールドには、すべてのプライベートメッセージと公開メッセージが含まれ、チャットが完了してクローズされるとすぐに入力されます。

外部チャットトランスクリプト：

- 要求者が利用できます。
- 要求者とライブエージェント間の会話のみが含まれます。
- チャット前後のサーベイ情報は含まれません。

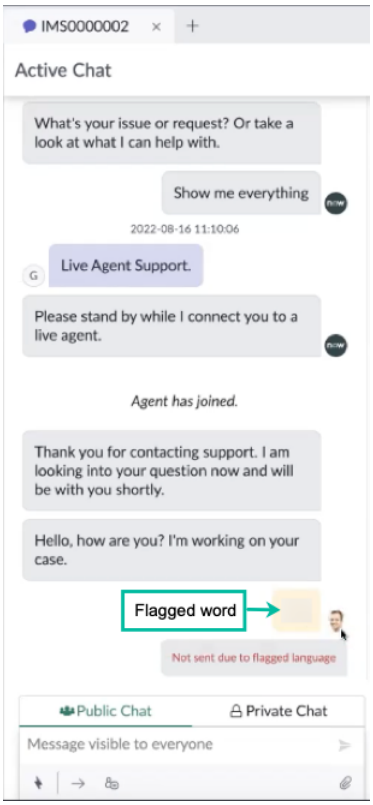
エージェントチャット の **Profanity Filter** の概要

for エージェントチャット は、Profanity Filterエージェントが汚い言葉 (禁止キーワードとも呼ばれます) を含むメッセージを要求者に送信できないようにします。エージェントが不快な言葉でメッセージを送信しようとしても、Profanity Filter によって要求者側にメッセージが表示されません。

エージェントが汚い言葉でメッセージを送信しようとすると、Profanity Filter によってメッセージがブロックされ、禁止キーワードがフラグで示されます。Profanity Filter は、メッセージに禁止キーワードが含まれていることをエージェントに警告し、エージェントが汚い言葉を使用していることをチャットマネージャーに通知します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントが入力したメッセージ内の禁止キーワードを Profanity Filter が検出した場合：

- エージェントのチャットウィンドウで、禁止キーワードを含むメッセージが強調表示されます。
- 禁止キーワードを使用したという通知がエージェントに届きます。
- 禁止キーワードを含むメッセージは要求者に送信されません。
- エージェントが指定された時間内に禁止キーワードの数を超えた場合、チャットマネージャーにメッセージが送信されます。
- チャット会話のトランスクリプト内で、禁止キーワードがマークされます。

自動翻訳

チャットマネージャーに通知する

エージェントが所定の時間内に指定回数を超えて禁止キーワードを使用しようとするとチャットマネージャーに通知するように、Profanity Filter を設定できます。使用される禁止キーワードの数を Profanity Filter が決定する際には、エージェントが所有するすべての会話を考慮します。エージェントが禁止キーワードを含むメッセージを送信しようとすると、チャットマネージャーに通知が届きます。Manager Workspace または Agent Workspace がアクティブなウィンドウの場合は、リアルタイム通知が表示されます。Manager Workspace または Agent Workspace がアクティブなウィンドウでない場合は、ワークスペース通知メニューのサマリービューに通知が表示されます。インシデントエントリでは、チャットマネージャーはインシデントとチャットログを確認し、エージェントに個人的にメッセージを送信できます。

機械学習ベースまたはキーワードベース

Profanity Filter は、機械学習ベースのモデルまたはキーワードベースのモデルを使用して、メッセージに禁止キーワードが含まれているかどうかを判断します。機械学習ベースのモデルは、エージェントのメッセージ全体のコンテキストでキーワードとフレーズを分析してから、メッセージ内の禁止キーワードを汚い言葉と見なすべきかどうかを判断します。たとえば、「私ははかげたミスをしました」という発言は汚い言葉ではないと見なされますが、「あなたはとてもばかげています」は汚い言葉と見なされます。機械学習モデルは個々のインスタンスにはありません。カスタマイズされたキーワードやフレーズに対応するためにモデルを直接変更することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーワードベースのモデルは、メッセージを禁止キーワードのリストと比較して、何かの言葉を汚いと見なすべきかどうかを判断します。特定のキーワードやフレーズが一般的な意味で汚いと見なされる場合でも、その言葉を許可できます。一般的な例としては、禁止キーワードが含まれている可能性があるが、会話では許可されている本や映画のタイトルなどがあります。逆に、場合によっては汚い言葉に見えないものについても、Profanity Filter を設定して特定のキーワードやフレーズをブロックすることができます。 Profanity Filter は、モデルベースモードで実行する前に、許可されたキーワードと禁止されているキーワードのリストに対して各メッセージを分析します。

機械学習ベースのモデルの例

許可されるキーワード	禁止キーワード	分析対象のメッセージ	システムの動作
		あなたはバカです。	メッセージはブロックされます。
UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)		参考書「UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)」が役立つかもしれません。	メッセージは許可されます。
UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)	くだらない	「UNIX for Dummies (バカでもできる UNIX)」はくだらない本です。	メッセージはブロックされます。
	バカみたい	質問の答えがわからないなんてバカみたいだ。	メッセージはブロックされます。
		質問の答えがわからないなんてバカみたいだ。	メッセージは許可されます。

キーワードベースのモデルの例

許可されるキーワード	禁止キーワード	分析対象のメッセージ	システムの動作
	バカ	あなたはバカです。	メッセージはブロックされます。
		あなたはバカです。	メッセージは許可されます。

ドメイン分離

Profanity Filter はドメイン分離で機能します。ドメインが [グローバル] に設定されている場合、キーワードはエージェントと要求者の両方のドメインに適用されます。エージェントと要求者が互いのドメインを表示できるようにするには、管理者は次のいずれかを実行する必要があります。

- 対応する親ドメインの子ドメインとして正規表現を表示するドメインを含めます。
- 姉妹ドメインの場合は、適切なドメインへの必要なアクセス権を付与します。
- グローバルドメインでキーワードを設定します。

機密データハンドラー

エージェントチャット または 仮想エージェント の会話中に、エージェントまたは要求者は、誤って機密データを入力する可能性があります。機密データハンドラーは、機密データを検出してマスク

自動翻訳

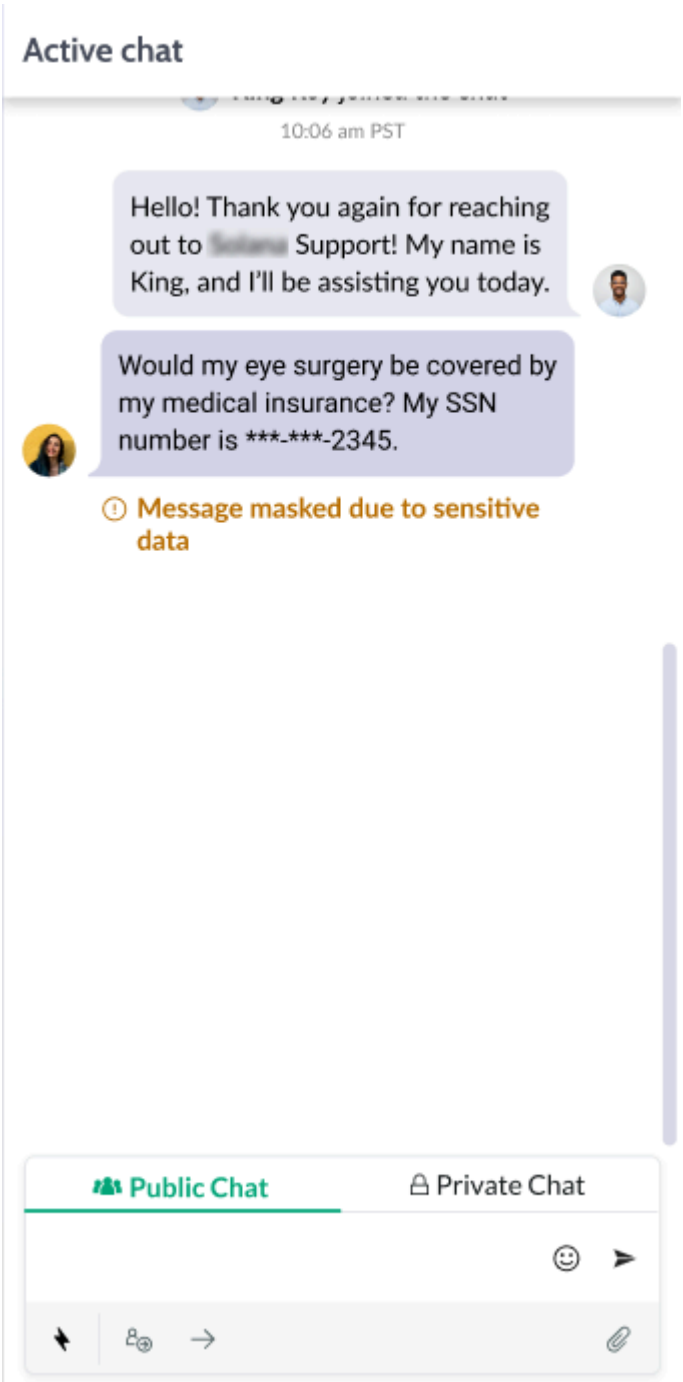
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

し、エージェントまたは要求者に表示されないようにします。機密データハンドラーは、ユーザー認証などのビジネスプロセスの一環として機密データを収集することもできます。

機密データハンドラーが機密データを検出してマスクする可能性がある状況には、次が含まれます。

- 要求者が、ライブエージェントまたは仮想エージェントとの会話中に、社会保障番号などの機密データを入力する。
- エージェントが、要求者がアクセスするべきでない、マネージャーの機密メールアドレスなどの会社情報を入力する。
- 要求者が、チャット前またはチャット後のサーベイに機密データを入力する。

要求者が Web クライアント、モバイル (iOS/Android)、またはサポートされているアダプターチャネル (SMS/Slack/Teams/Workplace) を介して会話しているときに、機密データハンドラーが機密データを検出してマスクします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下を設定できます。

- 機密データのタイプ (社会保障番号やクレジットカード番号など) の正規表現。
- 機密データ処理の対象を (要求者からの) 受信メッセージのみ、(ライブエージェントからの) 送信メッセージのみ、またはその両方にするかどうか。
- 機密データがマスクされたことを要求者またはエージェントに通知するメッセージ。

要求者が機密データを含むメッセージをエージェントに送信すると、システムメッセージが要求者とエージェントに送信され、メッセージに機密データが含まれていることが両者に通知されます。機密データは転写でマスクされ、内部転写で機密としてマークされます。

エージェントが機密データを含むメッセージを要求者に送信しようとしても、メッセージは要求者に送信されません。代わりに、エラーがエージェントに表示され、メッセージは内部転写で機密としてタグ付けされます。

機密データハンドラーは、ユーザー認証情報を別のエンティティに渡すように構成できます。要求者は、会話中に身元を証明するために機密データ (社会保障番号、生年月日、メールアドレスなど) を提供する場合があります。

機密データハンドラープラグイン [com.glide.sensitive_data_handleing] は、Glide 仮想エージェント または エージェントチャット プラグインなしで単独でインストールできます。正規表現は、機密データ処理モジュールで追加、編集、および削除できます。

正規表現

機密データハンドラーのベースシステムには、クレジットカード/デビットカード番号、社会保障番号、およびメールアドレス用に事前定義された正規表現が用意されています。機密データハンドラーが正規表現を検出すると、定義されたマスクパターンを使用して機密データをマスクします。他の機密データをマスクする独自の正規表現とパターンを定義するには、「機密データハンドラーを構成」を参照してください。正規表現が適切に設定されていないと、正規表現とメッセージを照合しようとしたときにシステムがスタックすることがあります。システムがスタックしないように、システムは 1 秒後にタイムアウトします。

事前定義された正規表現

名前	正規表現	詳細
クレジットカード：Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• カード番号は 4 から始まります。 • 新しいカード番号は 16 桁、古いカード番号は 13 桁です。
クレジットカード：American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• カード番号は 34 または 37 から始まります。 • カード番号は 15 桁です。
クレジットカード：Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• カード番号は、51 ～ 55 または 2221 ～ 2720 の数字で始まります。 • カード番号は 16 桁です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前定義された正規表現 (続く)

名前	正規表現	詳細
クレジットカード：Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• カード番号は 36、38、または 300 ～ 305 で始まります。 • カード番号は 14 桁です。 • 5 で始まり、16 桁のカードは、MasterCard のように処理する必要があります。
クレジットカード：Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• カード番号は 65 または 6011 で始まります。 • カード番号は 16 桁です。
社会保障番号	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• 最初の 3 桁を 000、666、900 ～ 999 にすることはできません。 • ハイフン (-) • 中央の 2 桁は 01 ～ 99 で、00 にすることはできません。 • ハイフン (-) • 最後の 4 桁は 0001 ～ 9999 で、0000 にすることはできません。
メール	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Word • 期間 (.) • Word • @ 記号 • 1 文字以上の英数字の文字列。 • 期間 (.) • 2 ～ 6 文字のアルファベット文字列。

エージェントチャットの動的翻訳 の概要

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。この翻訳により、エージェントと要求者は、共有言語を必要とせずに互いにチャット会話を行うことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Dynamic Translation for Agent Chat Dynamic Translation for Agent Chat によるグローバルサポートの詳細については、このビデオをご覧ください。

たとえば、フランス語しか話せない要求者が、英語しか話せないライブエージェントとのチャット会話を開始するとします。要求者の視点では会話全体がフランス語で行われ、エージェントの視点では会話全体が英語で行われます。

DTAC は、クロスロケールサポートチームや合併/買収プロジェクトが可能になり、他の地域からの大量のチャット会話を処理することで時間とコストを節約します。

注:

- DTAC は、エージェントワークスペース ではなく コネクトサポート でサポートされています。
- DTAC は現在、オートパイロットが進行中の場合はサポートされていません。要求者がオートパイロットトピックからのプロンプトに応答すると、その会話で DTAC がオンになっている場合でも、これらの応答はエージェントに対して翻訳されません。詳細については、「会話オートパイロット」を参照してください。

DTAC の仕組み

DTAC は、Dynamic translation と翻訳サービスプロバイダーを使用して、チャットの会話をリアルタイムで翻訳します。利用可能な翻訳サービスプロバイダーは次のとおりです。

- Google Cloud Translator Service スポークを設定
- IBM Translator サービス
- Microsoft Azure Translator サービススポーク

DTAC の使用方法の詳細については、3 分間の概要ビデオをご覧ください。 Dynamic Translation for Agent Chat の概要ビデオ

モバイルクライアント

DTAC は、iOS および Android のモバイルのエージェントチャットで要求者が利用できます。

言語の制限

対応する I18N プラグインがアクティブ化されても、DTAC では次の言語翻訳はされていません。

- ブラジルポルトガル語
- カナダフランス語

翻訳サポートは 1 言語に制限されている

DTAC は、ある言語から別の言語への翻訳のみをサポートできるため、チャットセッションに参加する追加のエージェントまたはマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

- エージェントチャット転送：チャット会話を転送するエージェントは、両方とも同じ言語を話す必要があります。
- チャット会話に参加するマネージャー：エージェントを監視または支援するためにチャット会話に参加するマネージャーは、プライマリエージェントと同じ言語を話す必要があります。

エージェントの在席状況

DTAC はエージェントの在席状況を翻訳しません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス

エージェントが ServiceNow® エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを使用して、顧客が選択したメッセージングアプリで顧客との会話を開始できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションは、SMS などのあらゆるタイプのメッセージングチャネルでエージェントが開始する会話をサポートします。

> **注:**
> メッセージングチャネルは、インストールするサービスチャネルに関連付けられたアプリケーションに基づいて使用できます。詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

デフォルトでは、アプリケーションは CSM 構成可能ワークスペース の Conversational SMS Service Channel 用に構成されています。詳細については、「Conversational SMS Service Channel」および「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス の構成

エージェントがさまざまなメッセージングチャネルを介して顧客にメッセージを送信できるように、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをセットアップします。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス 構成タスク

タスク	説明
1. エージェントが開始したメッセージングインターフェイスをインストールする。	エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールして、メッセージングチャネルを ServiceNow インスタンスと統合します。
2. メッセージングチャネルにエージェントが開始したメッセージインターフェイスを設定する。	メッセージングチャネルからメッセージを送信するように エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを設定します。
3. (オプション) ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける。	スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けるカスタムスクリプトを呼び出します。
4. (オプション) エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証するエージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証します。	スクリプト拡張ポイントを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられた受信者 ID の形式を検証するカスタムスクリプトを呼び出します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス 構成タスク (続く)

タスク	説明
5. (オプション) エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する。	スクリプト拡張ポイントを使用してカスタムスクリプトを呼び出し、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルにメッセージングチャネルが適用可能かどうかを判断します。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のインストール

admin ロールを持っている場合は、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーション (sn_agent_initiated) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、エージェントが開始したメッセージングインターフェイスとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- テーブル

詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスでインストールされたコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーション (sn_agent_initiated) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、エージェント発信用メッセージングインターフェイス をインストールする前にインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

メッセージングチャネルの エージェント発信用メッセージングインターフェイス のセットアップ

メッセージングチャネルからメッセージを送信するように エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションを設定します。

始める前に

- エージェントが開始したメッセージングインターフェイスをインストールします。
- で利用可能なメッセージングチャネルのリストを確認します。 エージェント発信用メッセージングインターフェイス application.
- アプリケーションピッカーを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられたアプリケーションにアプリケーションスコープを設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

  たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用するには、アプリケーションスコープを Conversational SMS Service Channel アプリケーションに設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて

メッセージングチャネルは、サービスチャネルに関連付けられたアプリケーションをインストールするときに使用できます。
たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用して SMS メッセージを顧客に送信します。SMS メッセージングチャネルは、Conversational SMS Service Channel アプリケーションをインストールしている場合に使用できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sn_agent_initiated_msg_config.list」と入力します。
2. [エージェントが開始したメッセージング構成] リストで、メッセージングチャネルの既存の構成を変更するか、別の構成を作成します。
   - 既存の構成を変更するには、[アクティブ] 列で、[チャネル] 列に表示されているメッセージングチャネルに対応する値リンクをクリックします。

     たとえば、SMS メッセージングチャネルを使用してメッセージを送信するには、**SMS** チャネルに対応する [アクティブ] 列のリンクをクリックします。

   - メッセージングチャネルの別の構成を作成するには、[エージェントが開始したメッセージング構成] リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントが開始したメッセージング構成フォーム

フィールド	説明
チャネル	エージェントが要求者と接続するためのメッセージを開始できるメッセージングチャネル。
アクティブな受信者プロファイルが存在するかどうかを確認	チャネルからユーザーにメッセージを送信するときに、アクティブなチャネルユーザープロファイルが存在することを確認するオプション。 アクティブなチャネルユーザープロファイルがない場合、関連付けられたチャネルはエージェントが開始したメッセージに使用できません。この場合、チャネルは [メッセージの作成] フォームの [チャネル] フィールドには表示されません。CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な [メッセージの作成] フォームの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。
受信者 ID を手動で入力するオプションを表示	受信者 ID を手動で入力するフィールドを表示するオプション。 たとえば、このチェックボックスをオンにすると、エージェントが SMS メッセージをコンシューマーに送信するための電話番号を手動で入力できるようになります。
アプリケーション	チャネルを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
アクティブ	エージェントが開始したメッセージのチャネルの使用をアクティブ化するオプション。
順番	メッセージの作成時に [メッセージの作成] フォームでエージェントに表示される各チャネルの順序番号。最も低い番号のチャネルが最初に表示されます。 CSM 構成可能ワークスペース で利用可能な [メッセージの作成] フォームの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースからのメッセージング会話の開始 (Initiate messaging conversations from the CSM Configurable Workspace)」を参照してください。

4. 構成設定を保存します。
   - 新しい構成設定を作成した場合は、[送信] をクリックします。
   - 既存の構成設定を変更した場合は、[更新] をクリックします。

ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けるカスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース 内のメッセージ以外のタイプのインタラクションからメッセージを作成できます。デフォルトでは、*AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは、インタラクションレコードでコンシューマーと顧客の連絡先に関連付けられたユーザープロファイルを取得するために使用できます。

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API** 名] 列で、**[sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument]** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、スクリプトインクルードを変更して *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用するか、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

   注:
   デフォルトで、*sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントを使用する *AgentMessagingInteractionUserDocument* スクリプトインクルードは エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できます。このスクリプトインクルードは、インタラクション [interaction] テーブルレコードからコンシューマーと顧客の連絡先に関連付けられたユーザープロファイルを取得するように構成されています。

4. *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルを関連付けます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたテーブルレコードを関連付ける	*isValidForTableRecord* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。
メッセージが開始されたテーブルレコードに関連付けられているユーザー詳細を取得する	*getUserDocument* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> `isValidForTableRecord` メソッドで設定されたテーブルレコードに基づいて、`getUserDocument` メソッドでエージェントが開始したメッセージを送信するためのユーザーの詳細が取得されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証する

スクリプト拡張ポイントを使用して、メッセージングチャネルに関連付けられた受信者 ID の形式を検証するカスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に

エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.

2. **[API 名]** 列で、**global.ChannelSendToValidation** を検索して選択します。

3. [拡張ポイント] フォームで、スクリプトインクルードを変更して `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントを使用するか、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。

- カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。
- 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードを選択します。

> **注:**
> `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントを使用する `PhoneNumberValidationExtPointImpl` スクリプトインクルードは、Conversational SMS Service Channel アプリケーションに関連付けられた受信者 ID プロファイルを検証するために使用できます。

4. `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルを関連付けます。
拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたチャネル ID を関連付ける	`isValid` メソッドを `global.ChannelSendToValidation` 拡張ポイントに含めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマイズ	実装
メッセージが開始されたチャネルに関連付けられている受信者 ID を取得する	*channelSendToValidation* メソッドを *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 拡張ポイントに含めます。

注:
isValid メソッドで設定されたチャネル ID に基づいて、*channelSendToValidation* メソッドで受信者 ID を検証するための受信者の詳細が取得されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する

スクリプト拡張ポイントを使用してカスタムスクリプトを呼び出し、エージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルにメッセージングチャネルが適用可能かどうかを判断します。

始める前に
エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションをインストールします。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイスのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API 名]** 列で、**sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging** を検索して選択します。
3. [拡張ポイント] フォームで、カスタムスクリプトインクルードを作成して登録します。
4. *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントをスクリプトインクルードに追加して、メッセージングチャネルがエージェントが開始したメッセージのユーザープロファイルに適用できるかどうかを判断します。
拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

カスタマイズ	実装
エージェントが開始したメッセージのメッセージングチャネル ID をカスタムスクリプトに関連付ける	*isValidForChannel* メソッドを *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントに含めます。
ユーザーがエージェントが開始したメッセージのメッセージング	*isChannelValidForAgentInitiatedMessaging* メソッドを *sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging* 拡張ポイントに含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマイズ	実装
チャネルに適格かどうかを確認する	

> **注:**
> `isValidForChannel` メソッドで設定されたメッセージングチャネル ID に基づいて、`isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` メソッドでエージェントが開始したメッセージを送信する かどう かが評価されます。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、プラグイン、および ServiceNow Store アプリケーションなど) が、エージェントが開始したメッセージングインターフェイスアプリケーションのインストールとともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェントが開始したメッセージング構成 [sn_agent_initiated_msg_config]	アプリケーションファイルを拡張します。エージェントが開始したメッセージを作成するためのすべてのサービスチャネル構成のベーステーブル。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa)	イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを有効にします。

インストール済み **ServiceNow Store** アプリケーション

アプリケーション	説明
Agent Messaging Components	エージェントが開始したメッセージを作成するための UI コンポーネントが含まれています。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のメッセージングチャネル

アプリケーションをインストールして構成し、エージェント発信用メッセージングインターフェイスアプリケーションで使用するメッセージングチャネルを有効にします。

次の表に、エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できるメッセージングチャネルと、それらのメッセージングチャネルを使用するために必要なアプリケーションを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント発信用メッセージングインターフェイス のメッセージングチャネル

チャネル	必要なアプリケーション
SMS	• Conversational SMS Service Channel • Twilio スポーク • Conversational SMS Integration with Twilio **注:** Conversational SMS Integration with Twilio アプリケーションは、Conversational SMS Service Channel と Twilio スポークアプリケーションをインストールします (まだインストールされていない場合)。

非同期チャット中にエージェントが開始したメッセージを送信する

ワークスペース で問題を処理している間、要求者がオンラインでない場合でも要求者にメッセージを送信できます。エージェントと要求者が同時にオンラインにならずに長時間会話をしている場合、これは非同期チャットと呼ばれます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. インタラクションレコードで、[メッセージの作成] を選択します。
   [メッセージの作成] フォームは、チャットまたはメッセージング以外のインタラクションに表示されます。
2. フォームのフィールドに入力します。

   メッセージフォームの作成

フィールド	値
チャネル	エージェントが要求者と接続するためのメッセージを開始できるメッセージングチャネル。非同期チャットの場合は、**[mweb]** を選択します。
送信元	メッセージを送信しているエージェントの ID。
宛先	メッセージを受信する要求者の ID。
メッセージ	要求者に送信するメッセージを入力します。
添付ファイル	[ファイルの添付] を選択して、メッセージに添付するファイルを指定します。

3. [送信] を選択します。

関連情報

非同期チャット

Web チャネルの非同期チャットを設定する (Configure asynchronous chat for the web channel)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドメイン分離と エージェントチャット

ドメイン分離は、エージェントチャット アプリケーションでサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

要件

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインが必要です。詳細については、「Request domain separation」を参照してください。

ドメイン分離での エージェントチャット の構成

ドメイン分離を使用すると、組織は、事業部門、地域、その他の要因などの特定の基準に基づいてデータとプロセスをセグメント化できます。

サービスプロバイダー (SP) は、インスタンスのプロビジョニング時に、グローバルドメインに 1 つのチャット設定 (エージェントチャット) レコードを持ちます。

サブドメインの管理者は、作業キューやアサイン先グループなど、そのサブドメインの エージェントチャット 設定を指定できます。詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

ユーザーがサブドメインにログインすると、シード済みのエージェントチャット設定レコードが作成されます。

エージェントチャットでドメイン分離を使用する場合は、次の点に注意してください。

- Domain Separation は、チャットのエージェント側と顧客側の両方に適用されます。つまり、エージェントはドメイン内のチャットレコードとデータにのみアクセスでき、顧客はドメインに関連付けられているチャットレコードのみを表示できます。
- エージェントチャット レコードには、チャットを処理したエージェントのドメインが自動的にタグ付けされます。これにより、チャットレコードが正しいドメインに関連付けられ、エージェントがドメインに関連付けられたチャットレコードのみを表示できるようになります。
- エージェントがチャットにアサインされると、チャットは自動的にエージェントのドメインにアサインされます。これにより、チャットレコードが最初から正しいドメインに関連付けられます。
- エージェントがチャットを別のエージェントに転送するか、チャットをより高いレベルのサポートにエスカレートする必要がある場合、チャットは元のエージェントと同じドメイン内のエージェントに転送されます。これにより、チャットレコードは正しいドメインにとどまります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントチャットの構成

顧客がライブエージェントとチャットして質問したり情報を受信したりできるように エージェントチャット を設定します。

エージェントチャット の機能の設定に関する次のセクションを確認します。

エージェントチャットの設定

エージェントチャット を設定して、ライブエージェントが顧客とチャットし、エージェントとエンドユーザーのさまざまな会話機能を管理できるようにします。エージェントチャット を介して、エージェントはエンドユーザーと対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりします。

始める前に

このタスクを開始する前に、以下を設定します。

- エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- 汚い言葉フィルターを使用する場合は、汚い言葉フィルタープラグイン (sn_va_profanity) を有効にします。
- 高度なワークアサインメント の場合
  - サービスチャネルを構成する。
  - 作業アイテムキューを定義する。
  - 作業アサインをセットアップする。
- ライブフィードプロファイルを更新して、チャットクライアントにエージェント名とアバターを表示する。
- Service Portal でエージェントチャットを構成する

必要なロール：workspace_admin

注:
設定を編集するには、グローバルビューにいる必要があります。

このタスクについて

エージェントチャット の設定を使用して、次の操作を行います。

- 次のものをアクティブ化または非アクティブ化する：
  - エージェントチャット (デフォルトで有効になっています)。
  - チャットウィンドウでのエージェント名とアバターの表示。
  - ヘッダーのエージェント名の表示。
  - チャットのトランスクリプトのダウンロード。
  - ライブチャットサポートの推定待ち時間の表示 (仮想エージェントからライブエージェントに転送)。
  - エージェントウィスパー。これにより、エージェントがエンドユーザーとやり取りしているときに、スーパーバイザーがエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。新規インスタンスの場合、エージェントウィスパーはデフォルトで有効になっています。
  - 絵文字
  - 会話履歴。
  - 会話型オートパイロットのクライアントシステムメッセージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ライブエージェントの転送が発生したときに表示されるシステムメッセージを設定します。
- クイックアクションのコントロールを管理します。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. [エージェントチャット] タイルを選択します。
   [ユーザーがライブエージェントとチャットする方法をカスタマイズ] というタイトルの エージェントチャット 設定画面が表示されます。

   注:
   エージェントチャット プラグインをインストールすると、エージェントチャット が自動的に有効になります。エージェントチャット を使用していない場合は、トグルスイッチをスライドさせて無効にし、[保存] を選択します。

3. [アクティブ化] オプションを有効にして、エージェントチャット を有効にします。
4. オプションを構成します。

ユーザーチャット設定

フィールド	説明
エージェント名とアバター	トグルスイッチをスライドさせて、ライブエージェントがチャットを入力、転送、または終了するときに、エージェントチャット クライアント内のエージェント名とアバターの表示を有効または無効にします。エージェントは、自分の名前と画像をライブフィードプロファイルに設定します。 ○ 有効にすると 、ヘッダーのエージェント名が自動的に有効になり、チャットクライアントの上部にエージェント名が表示されます。 ○ 無効にすると、エージェント ID は匿名のままになります。チャットウィンドウに名前やアバターは表示されません。
ヘッダー内のエージェント名	トグルスイッチをスライドさせて、チャットウィンドウのヘッダーにあるエージェント名の表示を有効または無効にします。このオプションはデフォルトで有効です。 このフィールドは、[エージェントの名前とアバター] が有効になっている場合に表示されます。
転写	トグルスイッチをスライドさせて、要求者がエージェントとの会話の転写をダウンロードする機能を有効または無効にします。

チャットステータスとメッセージ

フィールド	説明
ライブチャットの待機ステータス	Web クライアントのチャットメニューで、ライブエージェントサポートの推定待機時間を表示するかどうかを選択します。Conversational Integration with Microsoft Teams

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	を使用している場合、待機時間は、エージェントとチャットするためのおおよその待機時間を示すカードに表示されます。 ○ 仮想エージェントからライブエージェントへの転送の待ち時間は推定時間で、分単位です。 ○ 待ち時間は 1 分ごとに更新されます。待ち時間は、キューの平均待ち時間から待ち時間を引いた値に基づいています。
エージェント転送メッセージ	ライブ エージェントや別のキューにユーザーが転送されたときにユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：「ライブエージェントに接続するまで、しばらくお待ちください。」 **注:** 転送メッセージは 1 つだけ定義でき、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。エージェント転送メッセージは HTML をサポートしておらず、プレーンテキストのみをサポートしています。
「エージェントが利用不能」メッセージ	ライブエージェントが利用できないときにユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：「現在、対応可能なエージェントはいません。後ほどお試しください。」 **注:** エージェントの対応可否のメッセージは 1 つだけ定義でき、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。

エージェントチャット機能

フィールド	説明
エージェントウィスパー	トグルスイッチをスライドさせて、エージェントウィスパーを有効または無効にします。これにより、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーはエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。 **注:** エージェントウィスパー を無効にする場合は、/help クイックアクションを手動で無効にする必要があります。
絵文字	トグルスイッチをスライドさせて、絵文字を有効または無効にします。
会話オートパイロット	トグルスイッチをスライドさせて、会話オートパイロットに関連する通知を有効または無効にします。これにより、エージェントはオートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
動的言語翻訳	トグルスイッチをスライドさせて、エンドユーザーのメッセージの動的翻訳を有効または無効にします。
汚い言葉の検出	[すべて表示] を選択して、[汚い言葉フィルター] 設定画面を表示します。このオプションは、[汚い言葉フィルター] プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「汚い言葉フィルター設定の構成」を参照してください。
会話履歴	[すべて表示] を選択して、[会話履歴] 画面を表示します。 会話ウィンドウに表示する過去の会話の最大数を設定し、チャネルタイプ、アサイン先グループなどに基づいてエージェントに最も関連性の高いもののみを表示するようにフィルターを適用します。 会話履歴オプションの設定の詳細については、「会話履歴を設定する」を参照してください。

クイックアクション構成

フィールド	説明
クイックアクション構成	[すべて表示] を選択して、[クイックアクションツールバーコントロール] 画面を表示します。 ツールバーコントロールの構成の詳細については、「クイックアクションツールバーコントロールを設定する」を参照して ください。

5. [保存] を選択します。

アイドル状態のライブチャットセッションの制御

ライブチャットがアイドル状態になったときに、アクティブなチャットセッションをシステムでどのように処理するかを設定します。

デフォルトでは、アイドルチャットタイマータスクのジョブスケジュールを通じて、ライブチャットセッションが 2 分ごとに自動的にチェックされ、チャットセッションがまだアクティブであることを確認します。アクティブなチャットセッション中に要求者が 180 秒 (3 分) 以内に応答しない場合、セッションはアイドル状態になります。ユーザーは、会話がタイムアウトしているというリマインダーメッセージを受信し、まだ会話を聞いているかどうかを尋ねます。応答がない場合、要求者の最後の応答から 360 秒 (6 分) 後に、チャットセッションが自動的にキャンセル (タイムアウト) されます。

アイドルチャットリマインダーメッセージと、システムがリマインダーメッセージを表示してアイドル状態のチャットを閉じるまでのデフォルト時間を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

アイドル状態のライブチャットは Connect サポートでは利用できません。Paris リリース以降、Connect サポートは拡張や優先度の低いバグ修正を受け取らなくなりました。チャット要求やその他の作業アイテムをエージェントに自動的にアサインするには、ワークスペースの ServiceNow 高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移行することを検討してください。詳細については、「Connect サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

アイドルチャットリマインダーメッセージを変更する

要求者に表示されるデフォルトのアイドルチャットリマインダーメッセージは、次のとおりです：会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？エージェントは次のようなメッセージを受信します。ユーザー応答によって、チャットを続行するかどうかが示されます。

com.glide.cs.idle_chat_reminder_message プロパティを更新することで、要求者に送信されるデフォルトのメッセージを変更できます。

1. 管理者として、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、表示する新しいリマインダーメッセージを入力します。
4. [更新] を選択します。

アイドルチャットタイムアウト値を変更する

com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout プロパティと *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、チャットリマインダーメッセージのタイムアウト値とアイドルチャットキャンセルのタイムアウト値を設定します。両方のプロパティを同時に作成します。

1. 管理者として、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：アイドルチャットリマインダータイムアウト（秒）
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	要求者の最後の応答後、アイドルチャットリマインダーメッセージが表示されるまでの秒数を入力します。アクティブなチャットセッションをチェックするためにアイドルチャットタイマータスクジョブが 120 秒ごとに実行されるため、この値は 120 秒以上である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	たとえば、アイドルチャットリマインダーメッセージを要求者の最後の応答の 5 分後に表示する場合は、「300 秒」と入力します。 **注:** アイドルチャットメッセージのリマインダータイムアウトを 120 秒未満に設定する場合は、アイドルチャットタイマータスクジョブを実行する時間も変更する必要があります。ジョブは、より短い期間内にアイドル状態のチャットをチェックする必要があります。たとえば、リマインダーメッセージのタイムアウトが要求者の最後の応答から 60 秒後になっている場合は、アイドルチャットタイマータスクジョブを 60 秒ごとに実行するように設定します。ベースシステムのジョブスケジュールの詳細については、「システムスケジューラー」を参照してください。

b. [送信] を選択します。

3. [システムのプロパティ] テーブルで、[新規]を選択して *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* プロパティを追加します。

a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：アイドルチャットキャンセルタイムアウト（秒）
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	アイドル状態のチャットがキャンセルされる (タイムアウトになる) までの秒数。この値は *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* より大きい値にする必要があります。この場合、この値と *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* の差は 120 秒 (アイドルチャットタイマータスクの実行時の 2 分) 以上です。 たとえば、リマインダーメッセージのタイムアウト値が 300 秒 (5 分) の場合、アイドルチャットキャンセルのタイムアウト値は 420 秒を超える必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	注: アイドルチャットタイマータスクジョブを変更した場合、チャットキャンセルタイムアウト値とアイドルチャットリマインダータイムアウト値の差は、アイドルチャットタイマータスクジョブの時間以上である必要があります。たとえば、リマインダーのタイムアウト値が 60 秒で、アイドルチャットタイマータスクジョブも 60 秒の場合、 アイドルチャットキャンセルタイムアウト値は 120 秒を超える必要があります。

b. [送信] を選択します。

非アクティブタイムアウト動作を設定する

com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response プロパティは、非アクティブがトリガーされたときのタイムアウト動作を決定します。このプロパティが true の場合、非アクティブタイマーは、エージェントが自動化されていない応答を要求者に送信するまで開始されません。

1. 管理者として、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* プロパティを追加します。
   a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：非アクティブをトリガーする必要がある場合のタイムアウト動作。
タイプ	データタイプtrue/false を選択します。
値	「true」または「false」と入力します。

b. [送信] を選択します。

ゲスト会話のサーバー切断タイムアウトを設定する

com.glide.cs.chat_disconnect_timeout プロパティは、チャットを終了する前に切断された会話の再接続を待機する時間を決定します。その期間内に通信が再確立されると、会話が再開されます。

1. 管理者として、[すべて] に移動して、フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] を選択して、*com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* プロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	値
名前	システムプロパティ名。「com.glide.cs.chat_disconnect_timeout」と入力します。
説明	このプロパティの説明。例：切断されたゲスト会話のタイムアウト動作。
タイプ	データタイプ[整数] を選択します。
値	切断されたゲストチャットがキャンセルされる (タイムアウトになる) までの秒数。クライアントはその間に再接続を試行します。

b. [送信] を選択します。

例

これらの例は、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* システム設定がアイドル状態のチャットの処理方法にどのように影響するかを示しています。次の例では、非アクティブタイムアウトが 60 秒に設定され、非アクティブリマインダーが 30 秒に設定されています。

例 1：この例では、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* はシステムがアイドル状態のチャットをどのように処理するかに影響しません。

1. エージェントがチャットに参加します。
2. システムから自動メッセージが送信されます： サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
3. エージェントがメッセージ「今日は何をお手伝いできますか？」を送信します。
4. 要求者が 30 秒経過しても応答しない場合、システムはメッセージ「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」を送信します。
5. エージェントのメッセージが送信されてから 60 秒以内に要求者が応答しない場合、システムはメッセージ 「会話を終了しました」 を送信し、チャットを終了します。

例 2：この例では、*com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* はシステムがアイドル状態のチャットをどのように処理するかに影響します。

1. エージェントがチャットに参加します。
2. システムから自動メッセージが送信されます： サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
3. エージェントがメッセージを送信しない場合は、次のいずれかが発生します。
   - *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* が設定されていないか false に設定されている場合
     a. 非アクティブタイマーが開始されます。
     b. 要求者が 30 秒経過しても応答しない場合、システムはメッセージ「会話はまもなくタイムアウトします。まだ聞いていますか？」を送信します。
     c. 自動メッセージが送信されてから 60 秒以内に要求者が応答しない場合、システムはメッセージ 「会話を終了しました」を送信し、チャットを終了します。
   - *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* が true に設定されている場合、システムは非アクティブタイマーを開始せず、チャットはタイムアウトしません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け

拡張ポイントを使用して、カスタムスクリプトを呼び出します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求者がメッセージを送信すると、システムは、一致する識別子 (電話番号など) とチャネルの詳細を含む既存のユーザープロファイルがあるかどうかを確認します。一致するユーザーが存在する場合は、インタラクションレコードに識別子、チャネルの詳細、および [オープン対象者] フィールドのユーザープロファイルが入力されます。識別子とチャネルに一致するユーザープロファイルがない場合は、チャネルユーザープロファイルが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. 目的の拡張ポイントをクリックして、レコードの詳細を表示します。
   各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号をアサインできます。順序番号が最も小さい該当する実装が最初に実行されます。

拡張ポイント	説明
global.ChannelUserProfileExtPoint	channel_user_id を使用して、channel_user_profile user_table/user_document へのレコードを検索します。
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	インタラクションテーブルと channel_user_profile テーブルの間でユーザーを同期する方法を定義します。
global.AgentInitiatedConversationUtil	エージェントが開始した会話の UI に表示する [取得元 (Get From)] および [取得先 (Get To)] オプション

チャットゲストセッションのブラウザーエクスペリエンスの制御

匿名ユーザー (認証されていないゲスト) は、サービスポータルにログインしなくても、Web チャットクライアントでサポートエージェントとチャットできます。管理者は、ブラウザーの更新後に再開可能なチャットセッションを有効にするなど、非認証ゲストユーザーの会話エクスペリエンスの特定の側面を制御できます。

ゲストユーザーがエージェントとのチャット中にブラウザーウィンドウを更新すると、更新によって新しい会話とチャットセッションが自動的に開始されます。デフォルトでは、進行中の会話とチャットセッションの履歴は保持されません。

デフォルトのゲストセッションの動作を変更して、ゲストユーザーがブラウザーの更新後に進行中の会話を再開し、チャットセッションの履歴を表示できるようにすることができます。また、ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットセッションを再開できるように、ゲストチャットセッションのユーザー cookie の期間を設定することもできます。

再開可能なゲストセッションを有効にする

管理者として、*com.glide.cs.guest_session_resumable* システムプロパティを使用して、ゲストユーザーのデフォルトのチャットゲストセッションの動作を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [すべて] に移動して [フィルター] に「sys_properties.list」と入力します。
2. *com.glide.cs.guest_session_resumable* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「true」と入力して、再開可能なゲストチャットセッションを有効にし、チャットセッション履歴を保持します。
4. [更新] を選択します。

ブラウザーを更新した後、ゲストユーザーはエージェントとの会話を続行し、チャットパネルでチャットセッション履歴を確認できます。

ゲストチャットセッションの **cookie** 時間を変更する

ゲストチャットセッションの cookie 時間は、ゲストセッションのユーザー cookie の時間 (秒) です。ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットを再開する場合は、*com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* プロパティを使用してゲストセッションの cookie 時間を変更します。

セキュリティ上の理由から、デフォルトのプロパティ値は -1 です。これは、ブラウザーを閉じるとすぐにゲストセッション cookie が削除されることを意味します。ただし、ゲストセッション cookie の期間を設定する最大時間長を指定できます (例：900 秒 (15 分))。

1. 管理者として、[すべて] に移動して [フィルター] に「sys_properties.list」と入力します。
2. *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、ゲストセッション cookie の最大時間 (秒) を入力します。

   たとえば、値「900」はゲストセッション cookie の期間 (秒) (15 分) で、ゲストユーザーがブラウザーを閉じて再度開いた後にチャットセッションを再開する時間を与えます。
4. [更新] を選択します。

クイックアクションを作成

クイックアクションを作成して、エージェントが エージェントチャット でアクションを実行するためのショートカットを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクションをクリックし、 新規 を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	クイックアクションの名前。
アクティブ	クイックアクションをアクティブ化するためのオプション。
説明	クイックアクションの説明。
コマンド名	会話のスラッシュ (/) の後に入力したときに、クイックアクションをトリガーするテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
適用先	クイックアクションが利用可能な作業アイテム。[テーブル] フィールドで選択したテーブルをフィルタリングして、特定の種類の作業アイテムに限定します。 たとえば、クイックアクションを Beth Anglin にアサインされた会話でのみ使用できるようにするには、まず [テーブル] でインタラクション [interaction] テーブルを選択します。次に、[適用先] フィールドで、[アサイン先] は **[Beth Anglin]** のフィルターを作成します。
テーブル	クイックアクションが利用可能な作業アイテムテーブル。 **注:** クイックアクションは、インタラクション [interaction] テーブルでのみサポートされています。
すべてのグループに適用	クイックアクションをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。
グループに適用	クイックアクションを使用できるグループのリスト。このフィールドは、[すべてのグループに適用] オプションをオフにした場合にのみ表示されます。

スクリプト	クイックアクションの実行内容を制御する JavaScript コード。
	
	このスクリプトでは、次の項目にアクセスできます。
	○ エージェントチャット の場合はインタラクション [interaction] レコードであるレコード変数
	○ クイックアクションパラメーターを定義した場合は、*params* アレイ
	
	指定した場合、他のすべてのパラメーターの後に入力されたすべての自由形式のテキストが、*params* アレイの最後の項目としてキャプチャされます。
	
	answer の値を次のように設定します。
	`answer = {`
	`  success: <Boolean>,`
	`  message: <success_or_error_message>`
	`};`
	
	注:
	メッセージをスクリプト化しない場合、エージェントは代わりにデフォルトのメッセージを受信します。

アプリケーション	クイックアクションのアプリケーションスコープ。
文字列パラメーターを受け入れる	スクリプトが定義されたパラメーターの後にテキスト入力を受け入れることを示すオプション。
パラメーターラベル	クイックアクションの横に表示されるパラメーター名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パラメーターヒントテキスト	エージェントがクイックアクションを入力したときにヒントとして表示されるテキスト。

3. [送信] を選択します。

次のタスク

クイックアクションにセカンダリメニューが必要な場合は、エージェントがクイックアクションをさらに制御できるように、クイックアクションパラメーターを定義します。詳細については、「クイックアクションパラメーターを定義する」を参照してください。

必要に応じて、エージェントチャット でクイックアクションをボタンとして利用可能にすることができます。詳細については、「クイックアクションボタンの設定」を参照してください。

クイックアクションパラメーターを定義する

エージェントが ワークスペース チャットのクイックアクションをさらに制御できるように、クイックアクションパラメーターを定義します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > パラメーターをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	パラメーターの名前です。
アクション	パラメーターを使用するクイックアクション。
一致する結果メッセージがありません。	レコードのクエリに一致するレコードがない場合にエージェントにメッセージを送信します。[一致する結果メッセージがありません] を作成しない場合、デフォルトのメッセージが表示されます。
表示値フィールド	ワークスペース チャットに表示されるパラメーターレコードのフィールド。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
クエリモード	クエリのタイプ。[スクリプト化 **(Scripted)]** または [基本] を選択できます。スクリプトを使用してレコードを照会するには、[スクリプト化 **(Scripted)]** を選択します。[テーブル名] フィールドで指定したテーブルでレコードを照会するには、[基本] を選択します。
テーブル名	パラメーターを照会するテーブル。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
結果メッセージがありません。	照会できるレコードがない場合にエージェントにメッセージを送信します。[結果メッセージがありません] を作成しない場合、デフォルトのメッセージが表示されます。
値フィールド	エージェントがパラメーターアイテムを呼び出すために ワークスペース チャットに入力できるパラメーターレコードのフィールド。たとえば、会話を Beth Anglin に転送するには、エージェントは「/ta "beth.anglin"」と入力します。この場合、ユーザー [sys_user] レコードの [ユーザー **ID]** フィールドは [値フィールド] です。 このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [基本] を選択すると表示されます。
クエリスクリプト	どのレコードがパラメーターに適しているかを判断するための JavaScript コード。 エージェントが提供した検索クエリを表す *query* 変数が表示されます。*answer* 変数の値を次のように設定します。 `answer = { items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ] };` アイテムのアレイには、値と *displayValue* を持つオブジェクトが含まれている必要があります。 **注:** このフィールドは、[クエリモード] フィールドで [スクリプト化 **(Scripted)]** を選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	パラメーターのアプリケーションスコープ。
順番	クイックアクションでパラメーターを使用できるように並べ替えます。

3. [送信] をクリックします。

クイックアクションボタンの設定

エージェントがシングルクリックで エージェントチャット のアクションを実行できるように、クイックアクションボタンを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

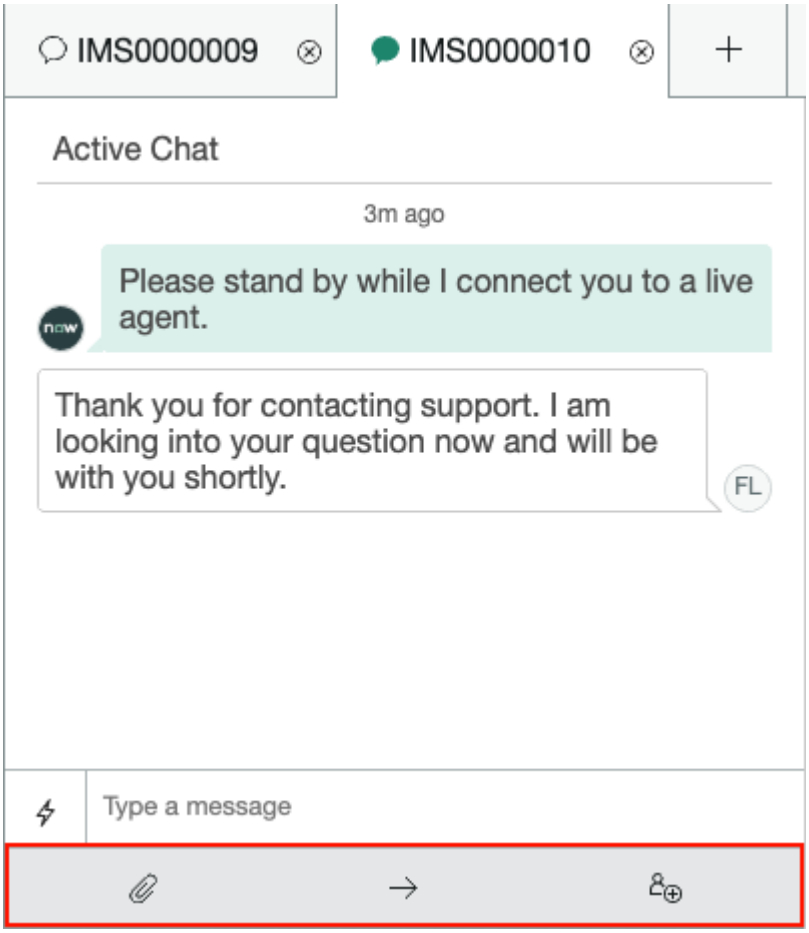
このタスクについて

ワークスペース チャットウィンドウのツールバーには、3 つのボタンがあります。左ボタン ( ) を選択すると会話にファイルが添付され、中央ボタン ( ) を選択するとキューの転送が開始され、右ボタン ( ) を選択するとエージェント転送が開始されます。左ボタンを設定することはできませんが、中央ボタンと右ボタンに異なるクイックアクションを割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペース チャットウィンドウのツールバー



手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > チャット設定 > エージェントチャット.
2. [エージェントエクスペリエンス] セクションで、 [クイックアクション] の横にある [すべて表示] を選択します。
   - 矢印ボタン (→) を設定するには、[キューに転送] を選択します。
   - [ユーザーを追加] ボタン (👤⊕) を設定するには、[エージェントに転送] を選択します。
   - 新しいボタンを作成するには、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
クイックアクション	ボタンの選択時に実行されるアクション。
名前	クイックアクションの名前
カスタムアイコンを使用	アイコンに使用する画像を指定する場合はこれを選択します
アイコン	ワークスペース チャットウィンドウのツールバーに表示されるボタンアイコン。
アクティブ	このクイックアクションを有効にする場合に選択します。
アプリケーション	ツールバーに表示されるアイコンのアプリケーションの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	ツールバーのボタンの位置。値が 100 の場合、ボタンはツールバーの中央に表示されます。値が 101 の場合、ボタンはツールバーの右側に表示されます。ボタンの順序は変更できません。
プライベートチャットタブで利用可能	[エージェントチャット] ツールバーにアイコンを表示するには、これを選択します。
パラメーター値	
自動送信	
すべてのグループに適用	

4. 変更内容を保存します。
   - 既存のレコードを更新するには、[更新] を選択します。
   - 新しいレコードを作成するには、[保存] を選択します。

クイックアクションツールバーコントロールを設定する

チャットツールバーに表示されるクイックアクションをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [エージェントチャット] を選択してから、エージェントエクスペリエンスカードで、[クイックアクション] の横にある [すべて表示] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - クイック アクションワークスペースアクションを作成するには、[新規] を選択します。
   - クイック アクションワークスペースアクションを変更するには、更新するクイック アクション ワークスペースアクションレコードを選択します。
4. 画面でフィールドに入力します。

構成可能なツールバーコントロール

フィールド	定義
クイックアクション	実行されるクイックアクション。
名前	クイック アクションワークスペースアクションの名前。
カスタムアイコンを使用	ダウンロードしたカスタムアイコンをツールバーに表示するオプション。
アイコン	[カスタムアイコンを使用] が選択されている場合にツールバーに表示する画像。[クリックして追加... **(Click to add...)**] を選択し、[画像の選択] 画面で画像ファイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	注: アスペクト比がスクエアの画像を使用します。
アクティブ	この構成可能なツールバーコントロールがアクティブかどうかを示します。
アプリケーション	クイックアクションのアプリケーションスコープ。
順番	このクイックアクションの値。クイックアクションは、最下位から最上位へと実行されるため、100 のクイックアクションは 200 のクイックアクションより先に考慮されます。
プライベートチャットタブで利用可能	クイックアクションをプライベートチャットタブで利用できるかどうかを定義するオプション。
適用先	クイックアクションが利用可能になるタイミングを決定する条件。 ○ フィルター条件の追加 - [テーブル] フィールドで選択したテーブルをフィルタリングして、特定の種類の作業アイテムに限定します。 ○ 「OR」節を追加 - 条件に「or」節を追加します。 たとえば、クイックアクションを Beth Anglin にアサインされた会話でのみ使用できるようにするには、[テーブル] でインタラクション [interaction] テーブルを選択します。次に、[適用先] フィールドで、[アサイン先] は **[Beth Anglin]** のフィルターを作成します。
パラメーター値	クイックアクションに必要なパラメーター。
自動送信	エージェントがボタンを選択し、クイックアクションとパラメーターをチャットに投稿するためのオプション。
すべてのグループに適用	クイックアクションをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

5. [送信] または [更新] を選択します。

チャットコンテキストのクイックアクションを有効にする

コンテキストクイックアクションを有効にして、エージェントがチャットインタラクションに関連するコンテキストを表示できるようにします。チャットで起動すると、sysparm_portal、sysparm_page、table、sys_id、または sysparm_language がカードに表示されます。

自動翻訳

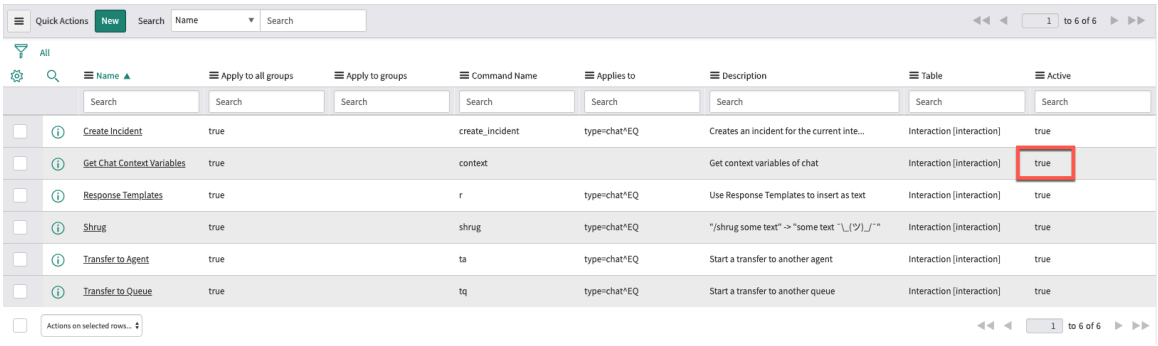
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテキストクイックアクションはデフォルトのクイックアクションですが、アクティブ化が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクション.
2. [チャットコンテキスト変数を取得 **(Get Chat Context Variables)**] レコードで、リストエディターを使用して [アクティブ] の値を true に設定します。



見逃したチャットアクティビティメールの送信

オフライン中に送信されたチャットメッセージのサマリーを記載したメールをユーザーに送信します。

始める前に
必要なロール：virtual_agent_admin

このタスクについて
認証されたユーザーまたはライブエージェントによって検証されたユーザーにサマリーメールを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [全般] タブを選択します。
3. [見逃したアクティビティメール] カードで、[設定を表示]を選択します。
4. [アクティブ化] オプションを切り替えて、[見逃したアクティビティメール] 機能を有効にします。
5. [オフラインしきい値] ドロップダウンで、メール通知を送信する前にユーザーが非アクティブである期間を設定します。
   - 15 分 (デフォルト)
   - 2 時間
   - 8 時間
   - カスタム (カスタム時間を分または時間で入力)
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
見逃したチャットメッセージのメール通知は、指定された時間間隔で自動的に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密データハンドラーを構成

エージェントチャット または 仮想エージェント の会話で共有される機密情報を検出してマスクします。

始める前に

機密データハンドラープラグイン (com.glide.sensitive_data_handling) を有効にします。

必要なロール：admin、virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [機密データの検出] で、[すべて表示] を選択します。
3. [アクティブ] 切り替えスイッチをスライドして、機密データ検出を有効にします。
4. 適切な会話フローを選択します。
   a. 要求者からエージェントへ：エージェントチャット 会話で要求者が入力した機密データを検出してマスクします。
   b. エージェントから要求者へ：エージェントチャット 会話でエージェントが入力した機密データを検出してマスクします。
   c. 要求者から 仮想エージェント へ：仮想エージェント 会話で要求者が入力した機密データを検出してマスクします。

   注:
   少なくとも 1 つの会話フローを選択する必要があります。

5. [正規表現] タブには、既存の式が表示されます。

正規表現

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
正規表現	式を定義するパターン。
マスクする文字数	正規表現でマスクされる文字数。
次からマスクを開始	正規表現がマスクされる方向：左から右または右から左。
ステータス	○ アクティブ：この式はマスクされます。 ○ 非アクティブ：この式はマスクされません。
順番	一致するものがあるかどうかを判断するために、アクティブな正規表現がメッセージに対して分析される順序。

6. 既存の式を選択して変更するか、[新規] を選択してフィールドに入力し、新しい正規表現を作成します。

[機密データ正規表現] フォーム

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
マスクする文字数	正規表現でマスクされる文字数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マスク記号	機密データの代わりに使用される記号。
ステータス	○ アクティブ：この式はマスクされます。 ○ 非アクティブ：この式はマスクされません。
ドメイン	この正規表現が影響するドメインの名前。[グローバル] を選択すると、正規表現はエージェントドメインと要求者ドメインの両方に適用されます。エージェントと要求者が互いのドメインを表示できるようにするには、管理者は次のいずれかを実行する必要があります。 ○ 対応する親ドメインの子ドメインとして正規表現を表示するドメインを含めます。 ○ 姉妹ドメインの場合は、適切なドメインへの必要なアクセス権を付与します。 ○ グローバルドメインで正規表現を設定します。
正規表現	式を定義するパターン。https://regex101.com/ などの正規表現検証サイトで正規表現を確認
順番	一致するものがあるかどうかを判断するために、アクティブな正規表現がメッセージに対して分析される順序。
次からマスクを開始	正規表現を左から右に処理するか、右から左に処理するかを示します。

7. [エージェントシステムメッセージ] タブで、エージェントが機密データを入力した場合にエージェントに表示されるメッセージの情報を入力します。

エージェントのシステムメッセージ

フィールド	説明
説明	システムメッセージの説明。
値	エージェントに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

8. [要求者システムメッセージ] タブで、要求者が機密データを入力した場合に要求者に表示されるメッセージの情報を入力します。

要求者のシステムメッセージ

フィールド	説明
説明	システムメッセージの説明。
値	要求者に表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

9. [保存] を選択します。

Profanity Filter の設定の構成

Profanity Filter会社のニーズに最も適した方法でフラグ付けされた単語を検出するように for エージェントチャット を設定します。

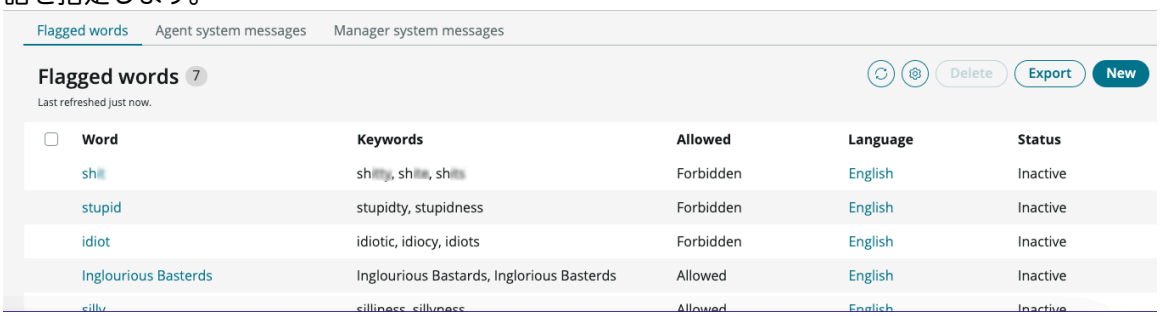
始める前に
必要なロール：admin、virtual_agent_admin

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > チャット設定 > エージェントチャット.
2. チャット設定カードで、[汚い言葉の検出] の横にある [ビュー設定] を選択します。
3. [汚い言葉の検出] ページで、[アクティブ] トグルスイッチをスライドさせて、[汚い言葉] フィルターを有効にします。
4. [フラグ付き単語の検出方法を選択してください (Choose how to detect flagged words)] カードで、次の設定を構成します。

オプション	説明
機械学習モデルを使用してフラグ付けされた単語を検出 (Use Machine Learning model to detect flagged words)	モデルベースモードを使用して、フラグ付き単語としてマークする必要のある単語を決定します。
一致する単語が見つからない場合はフラグ付き単語のリストを使用 (Use list of flagged words if no matches are found)	キーワードベースのアプローチを使用して、フラグ付き単語としてマークする必要のある単語を決定します。フラグ付き単語のリストは、[フラグ付き単語 (Flagged Words)] タブで設定できます。
マネージャーに通知する前のメッセージの数 (Number of messages before notifying manager)	エージェントが送信したフラグ付き単語を含むメッセージの数が時間しきい値内でこの数と同じか超える場合、Profanity Filter はマネージャーにメッセージを送信します。
時間しきい値 (時間) (Time threshold (in hours))	フラグ付けされた単語を含むメッセージの数を追跡する時間数。

5. [フラグ付き単語 (Flagged Words)] タブで、Profanity Filter にフラグを設定する必要のある単語を指定します。

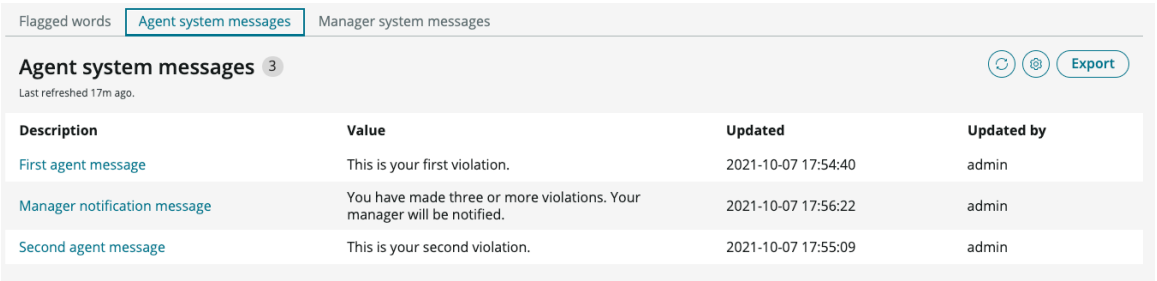


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

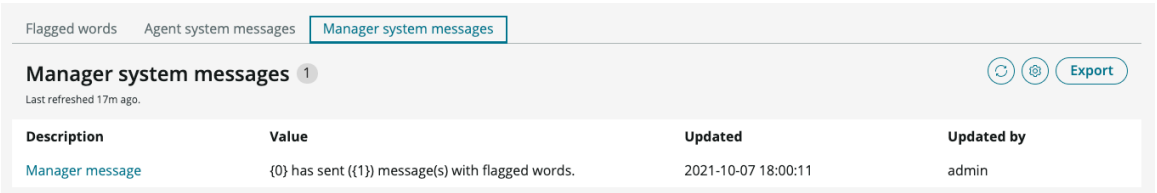
フラグ付き単語 (Flagged words)	
Word	Profanity Filter にフラグを設定する必要がある単語。
キーワード	Profanity Filter にフラグを設定する必要がある類似の単語。
許可	○ 禁止：単語は汚い言葉と見なされ、フラグが付けられます。 ○ 許可：単語は汚い言葉と見なされず、フラグは付けられません。
言語	Profanity Filter が適用される言語。
ステータス	○ アクティブ：Profanity Filter がこの単語を検出すると、禁止されているか許可されているかを判断します。 ○ 非アクティブ：Profanity Filter がこの単語を検出すると、何も実行されません。

6. [エージェントシステムメッセージ (Agent system message)] タブで、エージェントに表示される可能性のあるメッセージを構成します。



エージェントのシステムメッセージ	
説明	システムメッセージの説明。
値	エージェントに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

7. [マネージャーシステムメッセージ (Manager system messages)] タブで、マネージャーに表示される可能性のあるメッセージを構成します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーシステムメッセージ	
説明	システムメッセージの説明。
値	マネージャーに表示されるシステムメッセージの正確な表現。
更新日時	メッセージが最後に更新された日時。
更新者	メッセージを最後に更新したユーザーの名前。

エージェントチャットの動的翻訳 の構成

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) をアクティブ化して、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳するようにします。

Dynamic Translation for Agent Chat Dynamic Translation for Agent Chat によるグローバルサポートの詳細については、このビデオをご覧ください。

必須条件

次のタスクは、DTAC をアクティブ化する前に完了する必要があります。

- 翻訳サービスプロバイダーとの統合
- 翻訳者構成のバージョン v3 への移行
- ナレッジ記事の翻訳

DTAC のアクティブ化

DTAC は、チャットの会話をある言語から別の言語に翻訳します。エージェントと要求者の優先言語はユーザープロファイルに基づいており、翻訳サービスはメッセージを他の参加者の定義された言語に翻訳します。翻訳サービスプロバイダーは、ServiceNow にログインしていない要求者 (ゲストユーザーとも呼ばれます) の言語検出をサポートしています。

DTAC は、デフォルトで無効です。DTAC をアクティブ化する前に、次の要件を完了する必要があります。

- Dynamic translation
- エージェントチャットを設定
- 言語を有効にする

エージェントチャットの動的翻訳 プラグイン (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat) をアクティブ化します。

これにより、次のプラグインもアクティブ化されます。

- 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation)
- Conversational 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation.va_async)

およびこれらのシステムプロパティ：

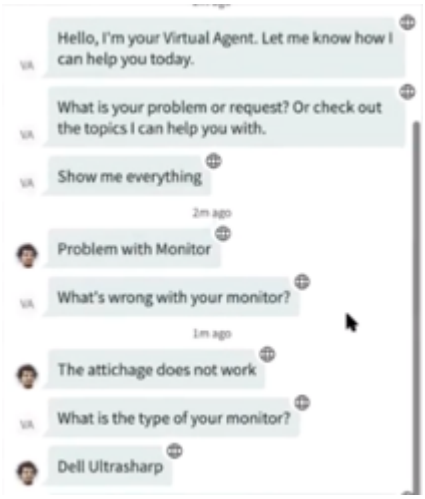
- true - sync
- false - async
- absence of this property - async

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント からライブエージェントへの転送

エージェントがチャットを受け入れると、仮想エージェント と要求者の間のチャット履歴を優先言語で表示して、より詳細なコンテキストを得ることができます。

仮想エージェントトピックは、DTAC を使用する前に目的の言語でセットアップする必要があります。トピックのセットアップ方法の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。



チャット会話での翻訳サポート

DTAC を有効にすると、チャット会話で次のアイテムが翻訳されます。

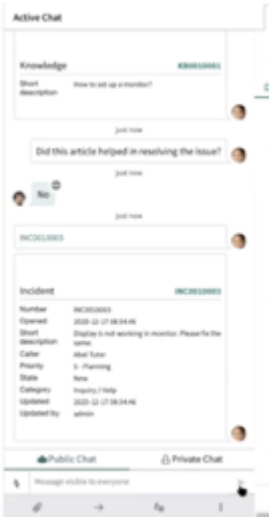
- ユーザーのメッセージ
- システムメッセージ
- 仮想エージェント チャット履歴
- レコードカードフィールド値
- リッチコントロール

タイプ	リッチコントロール
ユーザー入力	文字列
ユーザー入力	静的選択リスト
ユーザー入力	参照選択
ユーザー入力	ブーリアン
ユーザー入力	日時
ユーザー入力	ファイルピッカー
ユーザー入力	カルーセル
ボット応答	テキスト
ボット応答	単一リンク
ボット応答	複数のリンク
ボット応答	マルチフロー出力

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	リッチコントロール
ボット応答	スクリプト出力
ボット応答	レコードカード

DTAC はレコードカードラベルをサポートしていません。この機能を動作させるには、システムローカライズプロパティを設定する必要があります。移動先 システムプロパティ > システムローカリゼーション. 詳細については、ローカライズ設定の ServiceNow 製品ドキュメントを参照してください。



DTAC の分析レポート

DTAC チャットの数をカウントするレポートを生成して、DTAC オプションを使用する会話の数を評価することができます。

インタラクションテーブルの [翻訳済み] 列で true 値の数を監視します。詳細については、ServiceNow 製品ドキュメントの「Agent Workspace のインタラクションレコード (Interaction records in Agent Workspace)」を参照してください。

会話履歴を設定する

[会話履歴] 画面で利用可能な会話履歴オプションを有効にしてカスタマイズします。

始める前に

会話履歴は、同じチャネル上の過去の会話に簡単にアクセスする機能を提供します。エージェントは、複数のタブを開いてトランスクリプトを確認することなく、これらの会話を確認することでより効率的になります。このページには、会話履歴を有効にし、エージェントの表示数とオプションのフィルター済みビューを設定するオプションがあります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [エージェントチャット] を選択してから、エージェントエクスペリエンスカードで、[会話履歴] の横にある [設定を表示] を選択します。
3. 会話履歴をオンにするには、 [アクティブ] スイッチをオンにします。
4. [表示する会話の数] フィールドに、画面に表示する以前の会話の数を入力します。
   表示できる会話の最大数は 25 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 会話履歴フィルターを作成するには、[新規] を選択します。
6. [新しい会話履歴フィルターを作成 (Create New Conversation History Filter)] 画面で、フィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	会話履歴フィルターの名前。
アクティブ	このフィルターを適用する必要がある場合は、チェックボックスをオンにします。
説明	会話履歴フィルターの説明。
順番	フィルターの優先順位。エージェントのグループに一致する、最小値のフィルターが、インタラクションをフィルタリングするために使用されます。
すべてのグループに適用	会話履歴フィルターをすべてのユーザーグループが利用できるようにするためのオプション。

7. [条件を設定] を選択して、[条件] ダイアログを表示します。
8. [条件] ダイアログで、会話履歴のフィルターを構築します。
詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。
9. [設定] を選択します。
10. [新しい会話履歴フィルターを作成(Create New Conversation History Filter)] 画面で、[送信] または [更新] を選択します。

ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成する

ヘルプ要求の数を追跡するレポートを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. インタラクションイベントビジネスルールをアクティブ化します。
   a. 移動先 インタラクション > すべて.
   b. [番号] 見出しを右クリックします。
   c. クリック 構成 > ビジネスルール.
   d. [ビジネスルール] 画面の [名前] 列で、[インタラクションイベント **(Interaction Events)]** をクリックします。
   e. [ビジネスルール] - [インタラクションイベント (Interaction Events)] 画面で、[アクティブ] チェックボックスがまだオンになっていない場合はオンにします。
   f. [更新] をクリックします。
2. 測定基準の定義の「ヘルプ要求」インタラクションのための新しい測定基準の作成 - [テーブル] フィールドに「インタラクション」と入力し、[フィールド] リストから [ヘルプ要求 **(Help Requested)]** を選択します。
測定基準の定義を作成する詳細な手順については、「測定基準の定義」を参照してください。
3. 要求者として新しいチャットを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. エージェントと同じチャットを受け入れます。
5. そのエージェントとしてログインしている間に、クイックアクション「/help」と入力します。
6. 移動先 測定基準 > インスタンス help_requested=true に対して作成された単一インスタンスレコードの ID を記録します。
7. 管理ウィンドウに移動し、前のステップのインタラクションを開きます。
8. 会話 (プライベートまたは公開) に参加します。
9. 移動先 測定基準 > インスタンス help_requested=true のインスタンスレコードが 1 件作成されていることを確認します。
   測定基準インスタンステーブルの使用の詳細については、「Metric instance」を参照してください。

クイックアクション

エージェントチャット でショートカットを設定して、エージェントが顧客とより効率的に連携できるようにします。

クイックアクションの使用

エージェントチャット では、エージェントは次のいずれかの方法でクイックアクションを挿入できます。

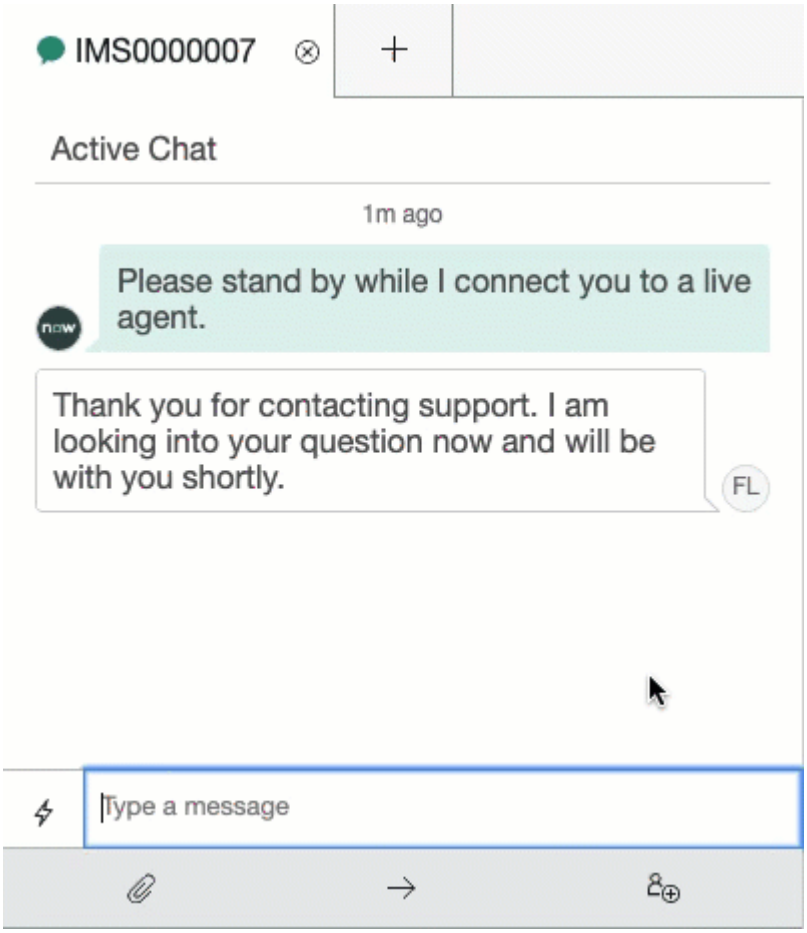
- スラッシュ (/) の後にコマンドを入力します。
- ライトニングボルトアイコン ( ) を選択し、メニューからクイックアクションを選択します。
- 可能な場合は、ツールバーのクイックアクションボタンを選択します。

たとえば、エージェントは、メッセージ入力フィールドに /tq と入力して、会話を別のキューに転送できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

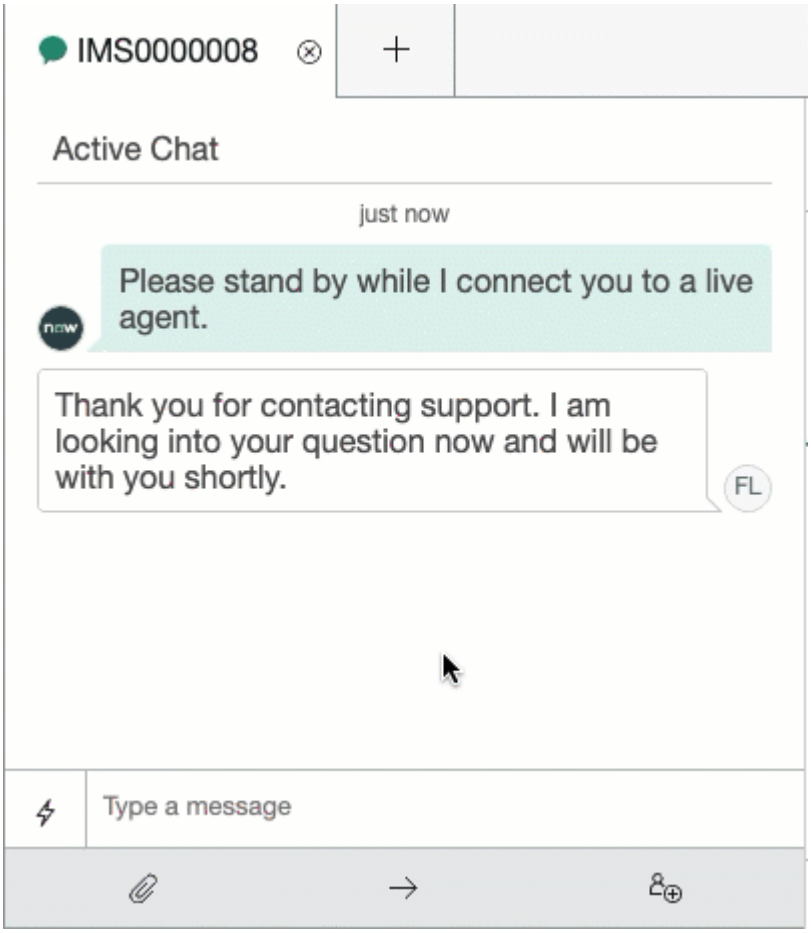
入力してキュー転送を開始する



エージェントは、ライトニングボットアイコンを選択し、メニューから **/tq** を選択して、キュー転送を開始することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイックアクションメニューからキュー転送を開始する

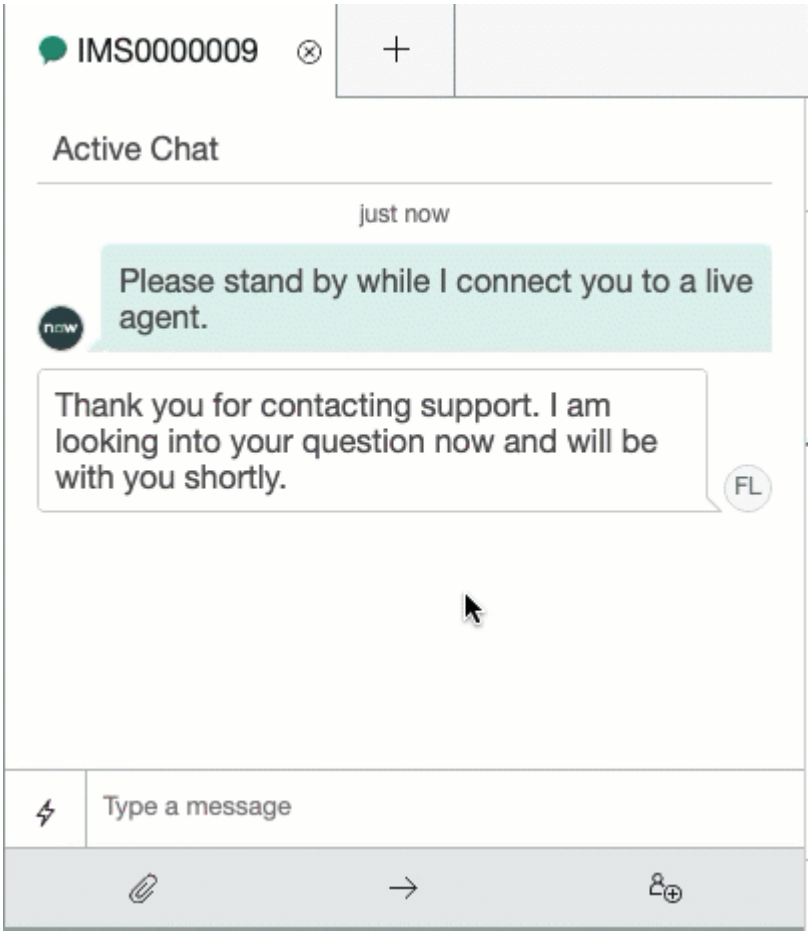


または、ツールバーの矢印ボタン (→) を選択して、エージェントを別のキューに転送することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツールバーからキュー転送を開始する



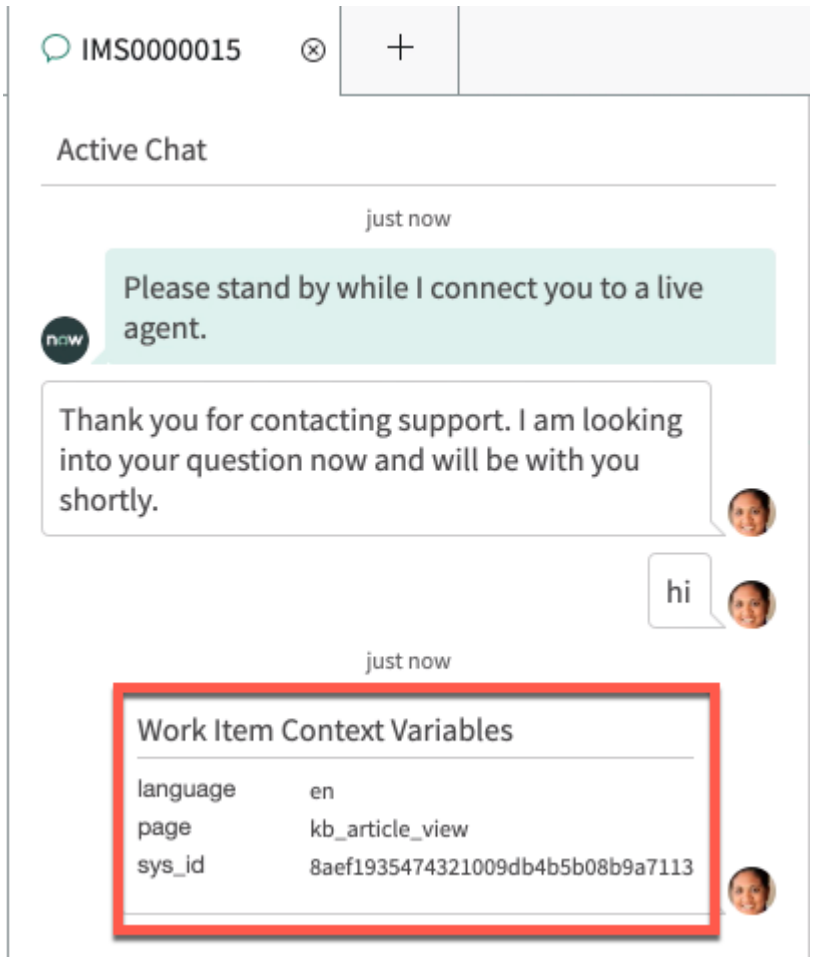
注:
クイックアクションを使用するには、エージェントに quickactions_user ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットコンテキストの詳細を表示する

エージェントは、チャットインタラクションに関連するコンテキストを表示できます。エージェントは、コンテキストクイックアクションを使用して、sysparm_portal、sysparm_page、table、sys_id、および sysparm_language のコンテキスト変数を持つカードを表示できます。エージェントは、メッセージ入力フィールドに /context と入力して、このクイックアクションを開始できます。



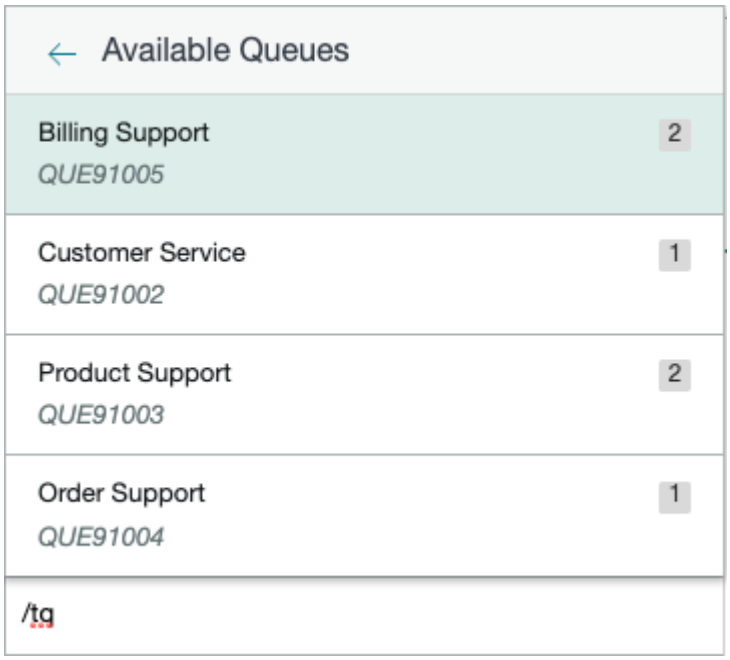
パラメーター

一部のクイックアクションでは、エージェントがクイックアクションをさらに制御できるように、セカンダリメニューが必要です。たとえば、エージェントがキュー転送を開始した後、エージェントは転送先のキューを選択する必要があります。セカンダリメニューに表示される項目は、パラメーターと呼ばれます。

次の図は、エージェントがクイックアクションを挿入して別のキューに転送した後、利用可能なキューのリストが表示されることを示しています。クイックアクションのデフォルトのパラメーターは、エージェントが使用できるキューです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



セカンダリメニューを必要とするクイックアクションを作成するには、クイックアクションのパラメーターを定義する必要があります。詳細については、「クイックアクションパラメーターを定義する」を参照してください。

デフォルトのクイックアクション

ワークスペース チャットでは、デフォルトで次のクイックアクションを使用できます。

コマンド名	ツールバーボタン	アクション	デフォルトパラメーター
autopilot		仮想エージェント トピックを開始します (会話オートパイロット)。	利用可能なトピック
help		エージェントが会話に関して支援を必要としていることをチャットスーパーバイザーに示します。このクイックアクションを使用するには、チャットのセットアップで新規顧客が エージェントチャット と エージェントウィスパー を有効にし、更新顧客が エージェントウィスパー を有効にする必要があります。	
r		応答テンプレートを使用して会話にテキストとして挿入します。 **注:** エージェントチャット で使用できるのは、条件が *[Type] [is][Chat]* の応答テンプレートのみです。	利用可能な応答テンプレート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コマンド名	ツールバーボタン	アクション	デフォルトパラメーター
search-kb		KB 記事の検索を開始します。エージェントには、関連する KB 記事の検索を促すプロンプトが表示されます。エージェントが入力した検索用語に基づいて、エージェントは検索用語に一致する KB 記事を表示できます。エージェントは KB 記事を選択できます。	
ta		会話を別のエージェントに転送します。	対応可能エージェント
tq		会話を別のキューに転送します。	利用可能なキュー

アクティブ化情報

エージェントがクイックアクションを使用できるようにするには、および の関連プラグイン 高度なワークアサインメントこれは でのチャット ワークスペースに必要です。

会話オートパイロット

エージェントは、エージェントチャット の会話の間、会話オートパイロットを使用して 仮想エージェント トピックを表示できます。要求者が 仮想エージェント トピックを操作している間、エージェントはマルチタスクを実行して他のアイテムを処理できます。会話オートパイロットは (HRSD) では HR サービスデリバリ (HRSD) 利用できません。

エージェントは、エージェントチャット 会話で要求者と話しているときに、オートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことで、会話オートパイロットを開始できます。要求者が入力した情報に応じて、エージェントは特定の 仮想エージェント トピックを検索し、それをパラメーターとともに表示できます。要求者はトピックを表示し、必要に応じて応答し、仮想エージェント は要求者の入力をキャプチャします。

注:
最高のエクスペリエンスを得るには、オートパイロット中にシステムメッセージをオンにするエージェントチャット設定を有効にします。詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

オートパイロットの設定

オートパイロットのクイックアクションを表示してアクセスするには、Glide 仮想エージェント プラグインと エージェントチャット プラグインがインストールされている必要があります。管理者は、エージェントチャット でエージェントが利用できる 仮想エージェント トピックをセットアップできます。

注:
管理者は、組織のビジネスニーズに基づいてクイックアクションを構成し、エージェントが必要に応じて使用できるように設定できる必要があります。

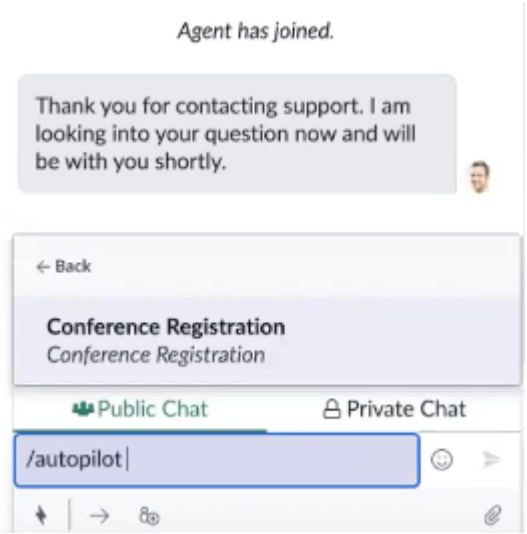
エージェントチャットでのクイックアクションの使用方法については、「クイックアクション」を参照してください。

自動翻訳

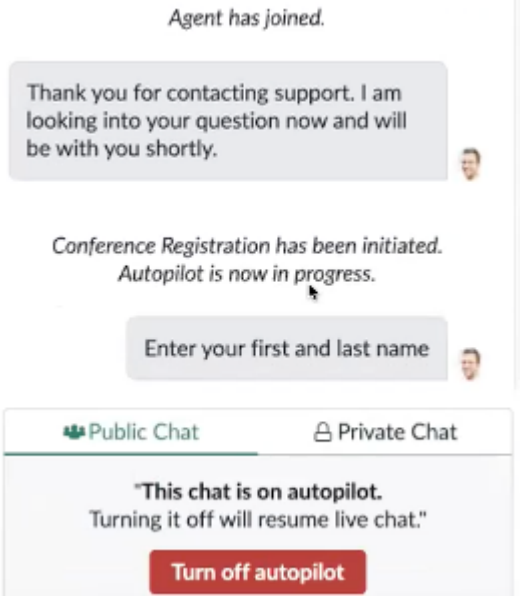
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オートパイロットの使用

エージェントは、クイックアクションを使用して、要求者との会話中に選択したオートパイロットトピックを検索して呼び出すことができます。エージェントは、チャネルに関連するオートパイロットトピックのみを選択できます。たとえば、SMS を使用している要求者と会話する場合は、SMS に最適化されたトピックのみを選択できます。



オートパイロットトピックが開始および終了されると、エージェントにシステムメッセージが通知されます。これらのメッセージは、管理者が設定できます。

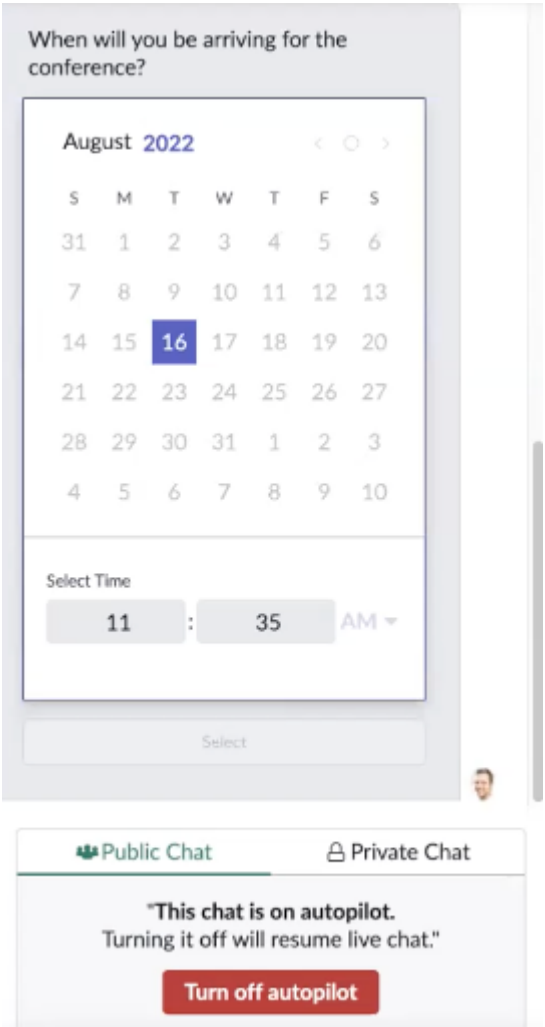


オートパイロットがオンになっている間

オートパイロットがオンになっている間、要求者はテキストにリッチコントロールを使用できますが、エージェントには要求者に表示されたリッチコントロールの読み取り専用バージョンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

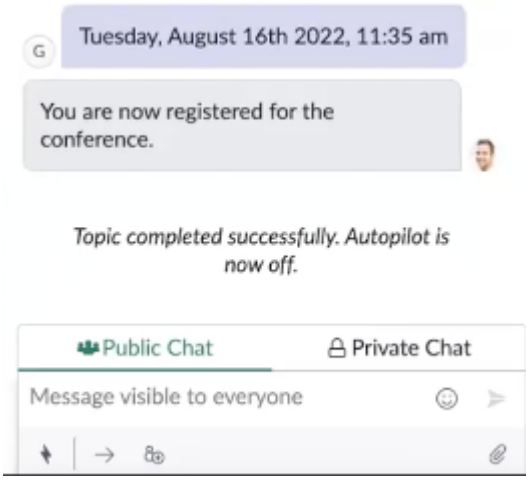


オートパイロットが使用中の場合、要求者との公開チャットは無効になりますが、エージェントは他のエージェントや上司に連絡して支援を求めることができます。エージェントウィスパー がオンの場合、オートパイロット中に エージェントウィスパー の [プライベートチャット] タブが正常に機能します。オートパイロットが使用されている間は、エージェントのキャパシティは解放されず、顧客が設定したメッセージングアクションは無効になります。

オートパイロットが終了したとき

エージェントは、仮想エージェント トピックが要求者によって終了または完了されたことを示すデスクトップ通知を ワークスペース の [通知] タブで受信します。この時点で、エージェントは会話のコントロールを再開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントチャット での絵文字の使用

エージェントチャット 会話で絵文字を使用して、要求者に感情を伝えます。これにより、要求者は友人と会話しているように感じ、顧客のブランドのロイヤルティを高めることができます。

始める前に

絵文字は、エージェントがエージェントチャットで使用する前に有効にする必要があります。絵文字を有効にする方法については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

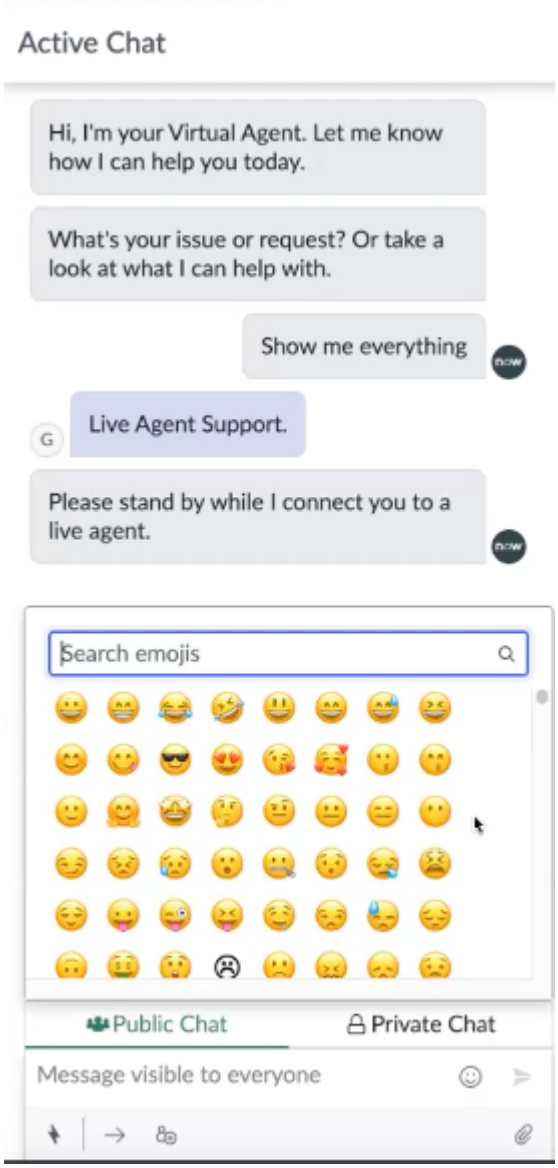
手順

1. アクティブなチャット中に絵文字を含める方法はいくつかあります。

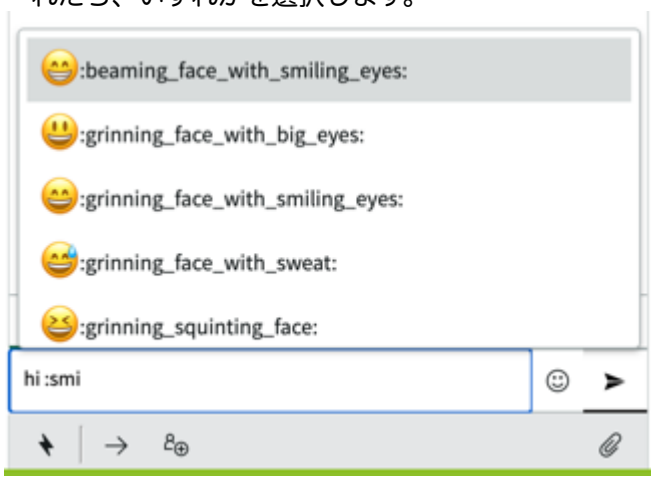
- [絵文字を挿入] アイコン ( ) を選択して、絵文字パレットを表示します。次に、パレットから絵文字を選択するか、絵文字パレットの検索バーに名前を入力して絵文字を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



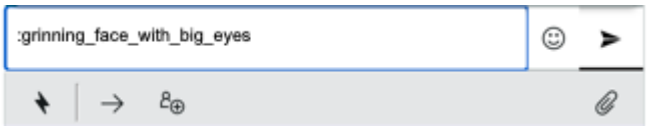
- コロンに続けて絵文字名の最初の数文字を入力します。絵文字のポップアップメニューが表示されたら、いずれかを選択します。



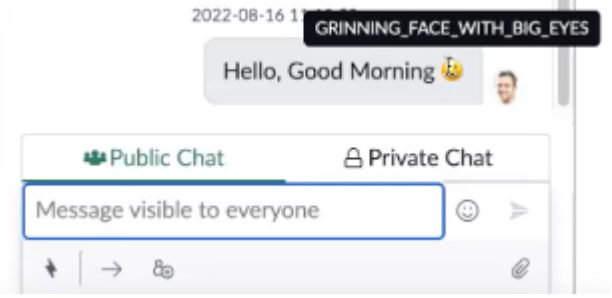
- スペースを入力するか、Enter を押すと自動的に絵文字に変換される特殊文字の組み合わせまたは短縮名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 絵文字の上にカーソルを置くと、絵文字の短縮名がツールヒントとして表示されます。

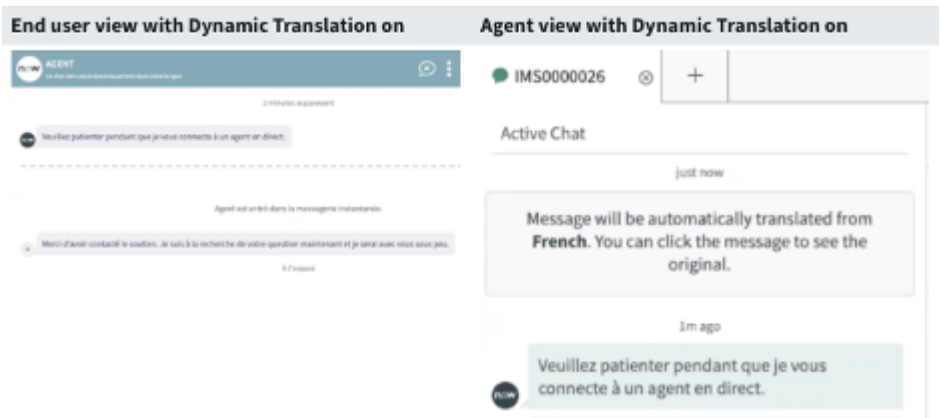


エージェントチャットの動的翻訳 の操作

エージェントチャットの動的翻訳 (DTAC) を使用して、別の言語を使用する要求者とチャットします。

翻訳インジケーター

DTAC を有効にすると、エージェントと要求者の両方に対して、会話が翻訳中であることを示すバナーがチャット会話の上部に表示されます。バイリンガルエージェントは、要求者の言語に精通しているかどうかどうかを判断し、必要に応じて個々のチャットセッションで DTAC を一時的にオフにすることができます。



バイリンガルエージェントの動的翻訳コントロール

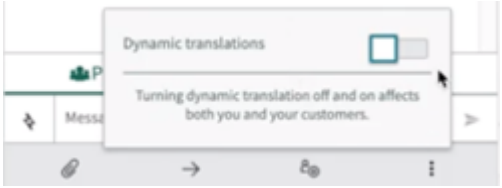
バイリンガルエージェントが要求者の言語に精通したチャット会話を受け入れる場合、DTAC は必要ありません。動的翻訳チャットセッションコントロールを使用すると、エージェントは個々のチャットセッションで DTAC をオフにすることができます。

エージェントは、チャットウィンドウの下部にある省略記号 (⋮) を選択してから、[動的翻訳コントロール] をオフの位置に選択することができます。

DTAC をオフにすると、エージェントと要求者のチャットウィンドウの上部に通知が表示され、このチャットセッションのステータスの変更が強調表示されます。

この特定のチャットセッションでは、要求者とエージェントの両方で翻訳機能がオフになっています。1 つのチャットセッションでの選択が他のチャットセッションでの選択に影響することはなく、エージェントは 1 つのチャットセッション内で DTAC のオン/オフを切り替えることができます。

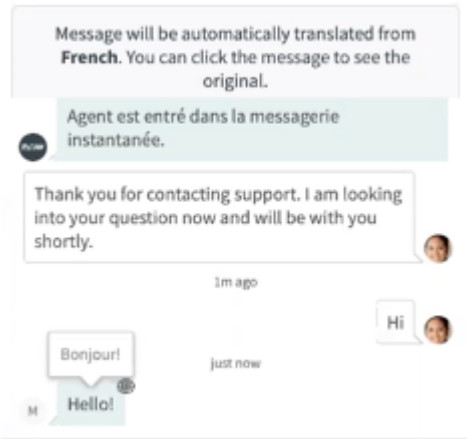
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



翻訳されたメッセージのトラブルシューティング

翻訳サービスはイディオムや専門用語を理解せず、翻訳中に一部のユーザーメッセージが失われる可能性があります。[翻訳インジケーター] アイコンを使用して、要求者の元のメッセージを表示し、必要に応じてその意味を調べることができます。

個々のチャットメッセージに移動し、翻訳インジケーターアイコン ( ) を選択すると、要求者の元の未翻訳のメッセージを表示できます。



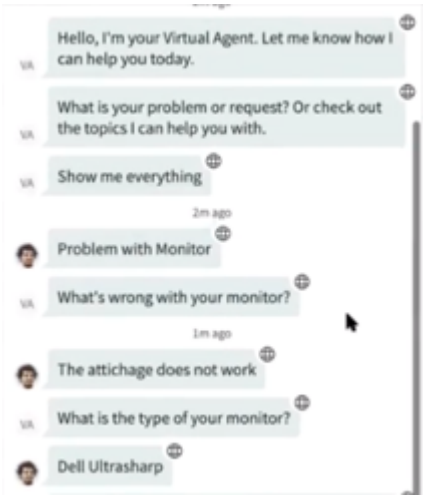
翻訳されたチャットトランスクリプト

各 DTAC チャットセッションの最後に、2 つのチャットトランスクリプトが生成されます。1 つは、要求者が要求者の言語でダウンロードして保存するためのトランスクリプト。もう 1 つは、エージェントのチャットウィンドウに表示されるテキストを含むエージェントのトランスクリプトです。エージェントがチャットの一部で DTAC を使用した場合、トランスクリプトには翻訳されたテキストと翻訳されていないテキストの両方が含まれます。詳細については、「要求者用のチャットのトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

仮想エージェント から転送されたチャット

要求者からのチャットを受け入れると、仮想エージェント と要求者の間のチャット履歴を優先言語で表示して、より詳細なコンテキストを得ることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



DTAC 内の添付ファイル

添付ファイルをチャットに挿入する場合、DTAC はファイル名や添付ファイルの内容を翻訳しません。

サイドバー

サイドバー を使用すると、エージェントはタスクベースまたはインタラクションベースのワークスペースレコードで作業するときに他のユーザーと共同作業することができます。

概要

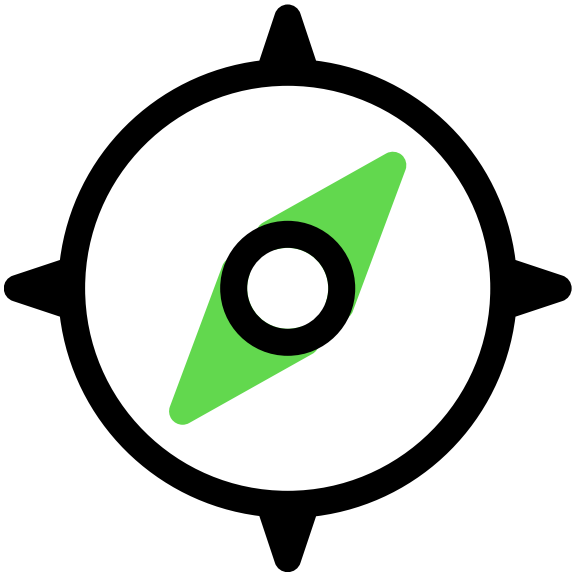
Sidebar のデモについては、このビデオをご覧ください。 Sidebar 入門

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

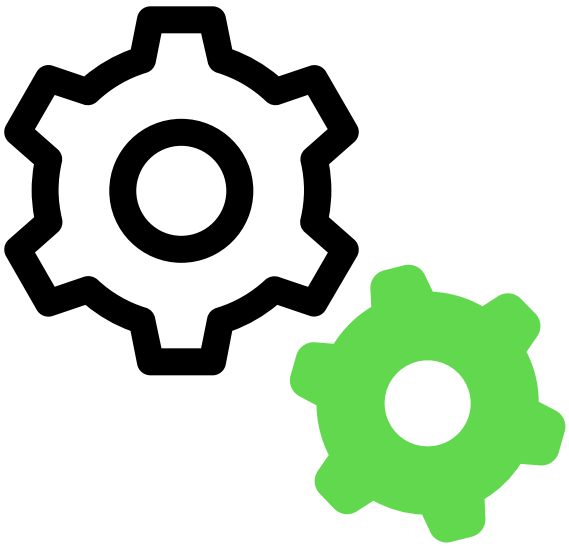
開始するには

探索



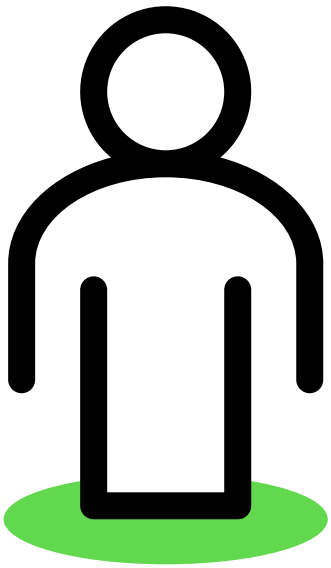
概念と機能について説明します サイドバー 。

構成



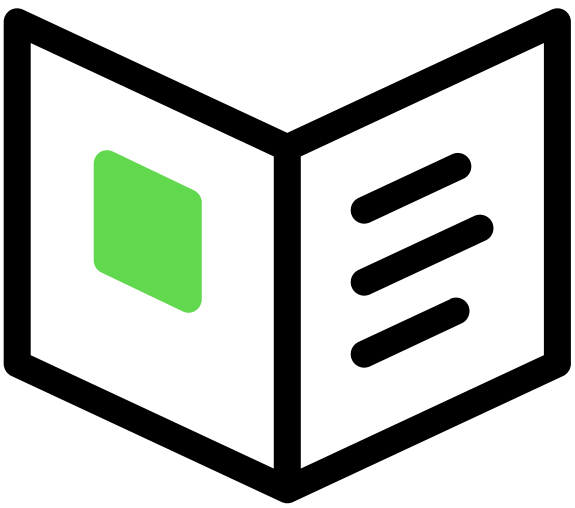
関連するプラグインをインストールして設定 サイドバー し、有効にします。

使用



エージェントが他のユーザーとディスカッションして問題をより迅速に解決できるようにするために使用します サイドバー 。

参照



ドメイン分離の詳細を取得します サイドバー 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

サイドバー の詳細

サイドバー を使用すると、エージェントは ワークスペース タスクベースまたはインタラクションベースのレコードに基づいて他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションできます。このようなサイドバー ディスカッションを行うことで、情報と知識の交換を促し、問題をより迅速に解決し、高品質な結果が得られます。

サイドバー の概要

エージェントは、タスクベースのレコードまたはインタラクションベースのレコードからグループディスカッションを開始できます。エージェントは、ディスカッションの予備情報とコンテキストを入力し、サポートする該当分野のエキスパートを追加します。エージェントは、1 つのレコードに対して複数のディスカッションを作成できます。

サイドバー ワークスペース

サイドバー は次のワークスペースでサポートされています。

- Customer Service Management (CSM) 構成可能ワークスペース
- CSM マネージャーワークスペース
- Human Resources (HR) エージェントワークスペース
- IT Service Management (ITSM) マネージャワークスペース
- Vendor Management Workspace

上記のサポートされているワークスペースのいずれかに [ディスカッション] ボタンを追加する方法については、「」を参照してください [ディスカッション] ボタンの追加。

一覧にないワークスペース (サービス操作ワークスペースなど) に [ディスカッション] ボタンを追加する方法については、 サポート技術情報の記事 KB1213249 を参照してください。

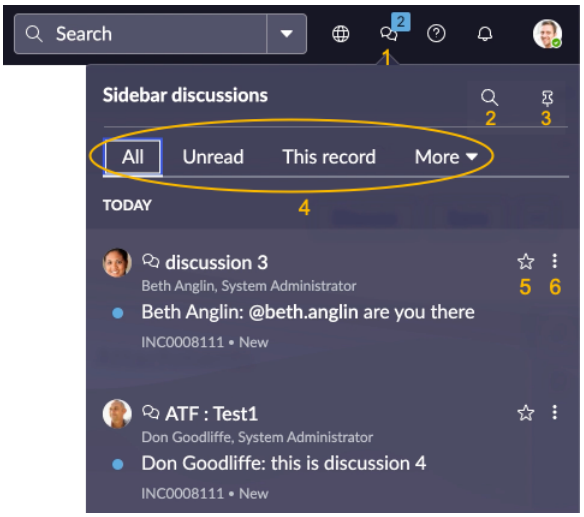
サイドバー コンポーネント

サイドバー ディスカッションパネル

[サイドバー ディスカッション] アイコン を選択すると、サイドバー ディスカッションパネルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サイドバー ディスカッションパネルには次のものが含まれます。

アイコン	説明
1 -	[サイドバー ディスカッション] ダイアログが表示されます。青い正方形の数字が表示されている場合、その数字は現在アクティブな Sidebar ディスカッションの数を示しています。
2-	サイドバー ディスカッション内を検索します。検索アイコンを選択すると、[検索] フィールドが表示され、検索するテキストを入力できます。検索結果は検索フィールドの下に表示され、ユーザーメッセージ、次にファイル名でグループ化されます。検索フィールドをクリアして サイドバー ディスカッションに戻るには、[キャンセル] を選択します。すべての検索結果を表示するか、ディスカッション、メッセージ、添付ファイルでフィルタリングすることができます。検索結果は、最も関連性の高い順、古い順、または新しい順にソートできます。 [KB を検索] クイックアクションを使用するには、AI 検索 を有効にします。詳細については、「AI Search」および「AI Search Availability (AI Search の可用性) [KB0867751]」を参照してください。
3 -	メニューを画面の横に固定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

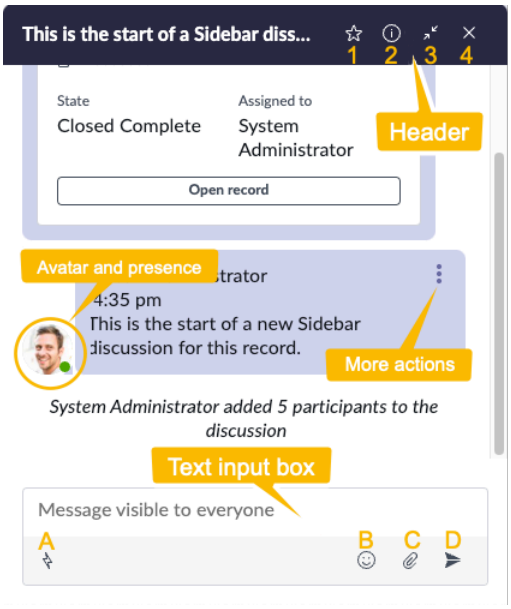
アイコン	説明
4 -	表示するディスカッションのタイプを選択します。 • [すべて] - すべてのディスカッション。 • [未読] - すべての未読ディスカッション。 • [このレコード] - 現在バックグラウンドで開いているレコードに関連するすべてのディスカッション。新しいメッセージを受信したとき、未読メッセージがあるとき、またはレコードに新しいディスカッションが作成されたときに、最新の情報が表示され、更新されます。[新しいディスカッション **(New discussion)]** を選択して、レコードの新しいディスカッションを作成することもできます。 • [メンション] - @yourusername で自分がメンションされているディスカッション。 • [お気に入り]：お気に入りとしてマークしたディスカッション。
5 - ☆	サイドバー ディスカッションをお気に入りとしてマークします。お気に入りとしてマークされたディスカッションは [お気に入り] タブに表示されます。星アイコンをもう一度選択すると、ディスカッションをお気に入りとして取り消すことができます。
6 - ⋮	ディスカッションのオプションを表示します。 • [ディスカッションを閉じる (Dismiss discussion)] - ディスカッションダイアログを閉じます (ただし、ディスカッションは終了しません)。 • [ディスカッションから抜ける (Leave discussion)] - ディスカッションを終了します。

ドッキングされたチャットウィンドウ

履行者は、ドッキングされたウィンドウ機能を使用して、同時に複数の サイドバー ディスカッションにアクセスできます。サイドバー ディスカッションが作成されると、チャットウィンドウの先頭にレコードカードが自動的に追加されます。ドッキングされたチャットウィンドウには次の機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[見出し] アイコン

アイコン	説明
1 - ☆	サイドバー ディスカッションをお気に入りとしてマークします。お気に入りとしてマークされたディスカッションは [お気に入り] タブに表示されます。星アイコンをもう一度選択すると、ディスカッションをお気に入りとして取り消すことができます。
2 - ⓘ	[関連情報] サブメニュー、 [参加者] サブメニュー、および [ディスカッションから抜ける] ボタンを含むディスカッション情報パネルを開きます。[関連情報] サブメニューでは、ディスカッションに関する情報を表示できます。[参加者] サブメニューでは、参加者の追加と削除ができます。ディスカッションを終了する場合は、[ディスカッションから抜ける] を選択します。
3 -	ディスカッションを折りたたんで、画面の下部にタブとしてのみ表示します。
4 - ✕	ウィンドウを閉じます。

ユーザーのアバターと在席

ユーザーのアバターと在席	説明
	ユーザーのアバターとプレゼンス (オンラインステータス) を表示します。ドットは、ユーザーがプラットフォームにログインしているかどうかに応じてユーザーのプレゼンスを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのアバターと在席 (続く)

ユーザーのアバターと在席	説明
	• 緑色のドット - ユーザーはログインしています。 • ドットなし - ユーザーはログインしていません。 • オレンジのドット - ユーザーは最近ログアウトしました。 サイドバー と Microsoft Teams が統合されている場合、Microsoft Teams ユーザーは Microsoft Teams アイコンでサイドバー ユーザーと区別されます。

[その他のアクション] アイコン

アイコン	説明
	このメッセージに対する次のような追加アクションを表示します。 • アクティビティストリームに投稿 • アクティビティストリームから削除 • メッセージを編集 • メッセージを削除

テキスト入力ボックスアイコン

アイコン	説明
A -	ベースシステムまたはカスタムクイックアクションにアクセスします。 エージェントは、クイックアクションアイコンを選択してから、「search-kb」と入力すると、KB 記事の検索を開始できます。エージェントには、関連する KB 記事の検索を促すプロンプトが表示されます。検索とエージェントが入力した用語に基づいて、エージェントは検索用語に一致する KB 記事を表示できます。エージェントは、KB 記事を選択して、ディスカッションに含めることができます。KB 記事は サイドバー ディスカッションのレコードカードとして表示されます。KB 記事の検索はベースシステムで利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキスト入力ボックスアイコン (続く)

アイコン	説明
B -	絵文字メニューを表示して、絵文字をディスカッションに追加できるようにします。
C -	現在のディスカッションに添付ファイルを追加して、ディスカッションで他のユーザーと共有できるようにします。ファイルをドラッグアンドドロップして送信矢印アイコンを選択するか、添付ファイルアイコンを使用できます。
D -	メッセージを送信します。

ドッキングされたウィンドウを最小化すると、画面の下部にあるオーバーフローメニューにタブとして表示されます。最小化され、ドッキングされたウィンドウにカーソルを合わせると、コンテンツを識別するのに役立つレコード番号とチャットのタイトルが表示されます。いずれかのタブを選択して、そのディスカッションに再度アクセスできます。オーバーフローメニューでのドッキングされたウィンドウの最大数は 25 です。この数は設定できます。ドッキングされたウィンドウが多すぎてオーバーフローメニューにタブとして表示できない場合は、表示されていない余分なドッキングウィンドウの数を示すタブが表示されます。

アクティビティストリームと サイドバー

エージェントがアクティビティストリームに サイドバー ディスカッションを投稿できるようにするには、サイドバー をアクティビティストリームと統合する必要があります。サイドバー をアクティビティストリームと統合する手順については、「サイドバー とアクティビティストリームの統合」を参照してください。サイドバー をアクティビティストリームとともに使用する方法については、「サイドバー のアクティビティストリーム」を参照してください。

サイドバー のインストールと構成

サイドバー構成設定は、サイドバー 対話型インターフェース > 設定. 手順については、「サイドバー のインストール」を参照してください。サイドバー をインストールした後、管理者設定を設定する必要があります。手順については、「サイドバー の構成」を参照してください。

サイドバー の使用

サイドバー の使用方法の詳細については、「サイドバー の使用」を参照してください。

主な機能：

- カスタムディスカッションボタンの作成
- サイドバー を使用したコア UI フォームの表示
- サイドバー パネル
- サイドバー 未読会話バッジ数
- ドッキングされたチャットウィンドウ
- ディスカッションのお気に入り設定
- ディスカッション情報パネル
- ディスカッション参加者の提案

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クイックアクション
- アクティビティストリームとの統合
- AI Search との統合
- ファイル共有のドラッグアンドドロップ
- 絵文字の使用
- @ を使用したユーザーの呼び出し

サイドバー と **Microsoft Teams** の使用

サイドバー と Microsoft Teams が統合されると、両方のアプリケーションのユーザーが相互に共同作業を行うことができます。サイドバー と Microsoft Teams の統合の詳細については、「サイドバー と Microsoft Teams」を参照してください。

コア **UI**

Next Experience のコア UI からインタラクションレコードに関する サイドバー ディスカッションを作成できます。

Domain Separation

サイドバー のドメイン分離の詳細については、「ドメイン分離と Sidebar」を参照してください。

詳細情報

詳細については、Sidebar についての ServiceNow University コース を参照してください。

サイドバー のアクティビティストリーム

サイドバー がアクティビティストリームと統合されている場合は、ディスカッションへのリンクを作成し、ディスカッションメッセージをアクティビティストリームレコードとして関連レコードに直接投稿できます。

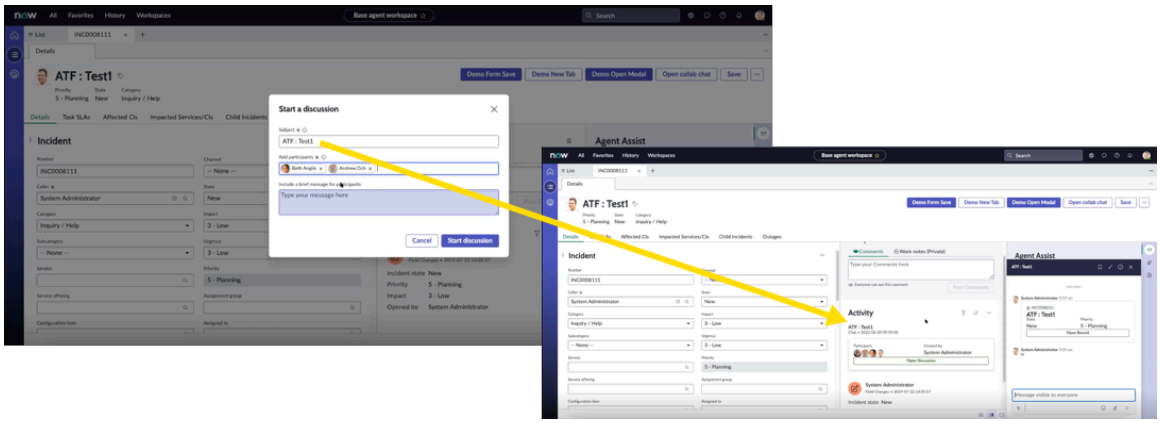
注:
サイドバー およびディスカッションタイルは Next Experience でのみ使用できます。コア UIでは使用できません。

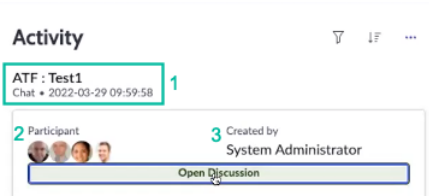
サイドバー ディスカッションが作成されると、対応する サイドバー ディスカッションタイルがアクティビティストリームに自動的に追加されます。タスクベースのレコードにアクセスできるユーザーは、アクティビティストリームからディスカッションにアクセスすることもできます。サイドバー ユーザーは、ディスカッションからのメッセージを サイドバー 投稿メッセージとしてアクティビティストリームに投稿できます。これらのメッセージは、必要に応じて追加および削除できる編集可能なエントリとして、アクティビティストリームに投稿できます。アクティビティストリームの一般的な情報については、「アクティビティストリーム 」を参照してください。

サイドバー ディスカッションが作成されると、ディスカッションに対応するタイルがアクティビティストリームに自動的に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





Sidebar タイル

1	サイドバー ディスカッション名、会話のタイプ、ディスカッションが開始された日時。
2	参加者のプロファイル写真 (参加者が 5 人以上いる場合は、プロファイル写真を表示できない追加の参加者の数がバッジに表示されます)。
3	サイドバー ディスカッションを作成したユーザーの名前。

プライマリレコードカードはアクティビティストリームの一部として表示され、次のものが表示されます。

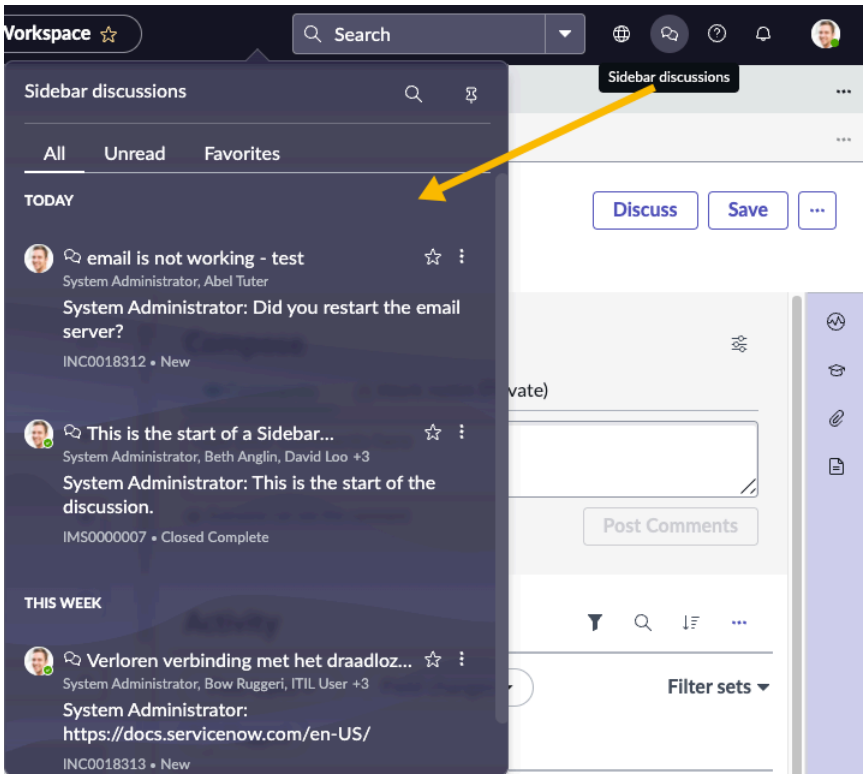
- レコード ID
- 簡単な説明
- タイプ
- ステータス
- アサイン先
- レコードを開くリンク
- 優先度 (タスクベースのレコードカード)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

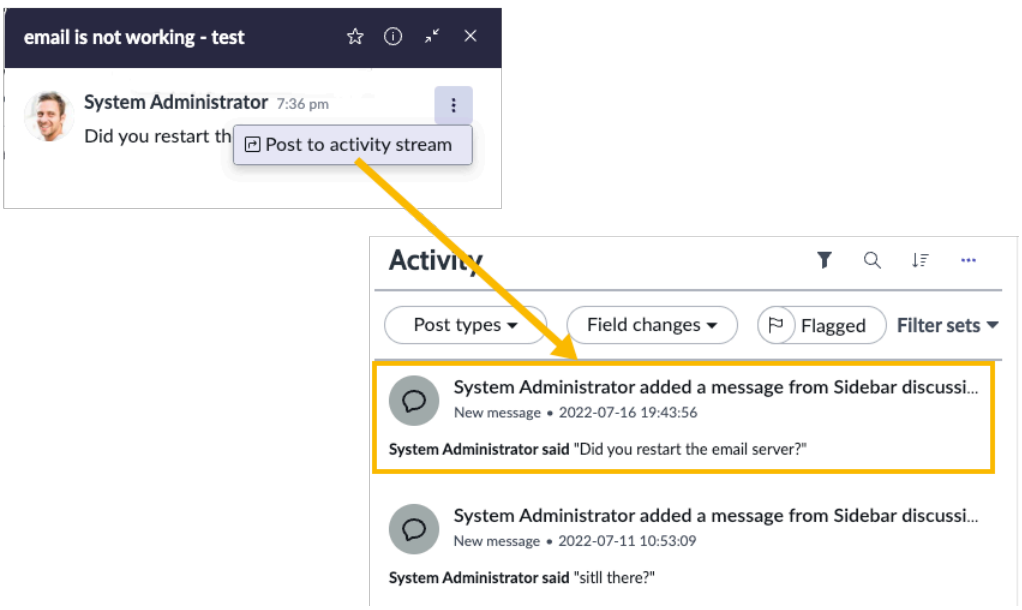
ディスカッションの開始

[ディスカッションを開く] を選択すると、サイドバー パネルが開き、サイドバー ディスカッションが表示されます。顧客と非履行者ロールは、作業メモと同様に、レコードや会話タイルにはアクセスできません。



メッセージの投稿

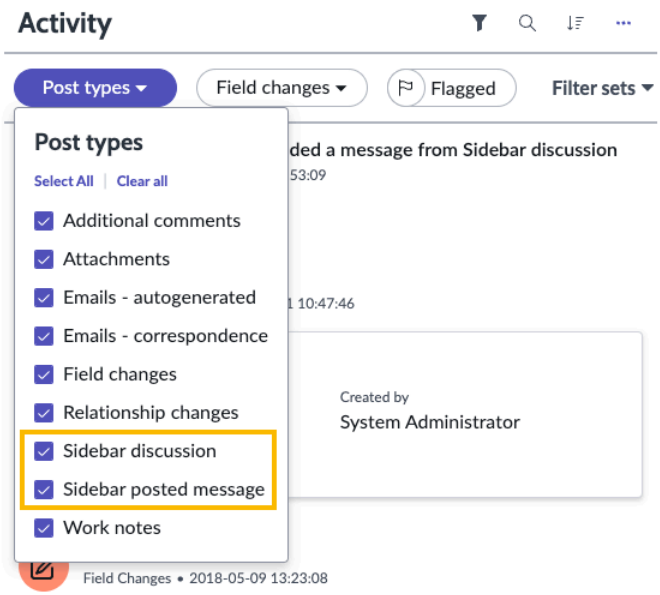
サイドバー ディスカッションパネルで任意のメッセージを選択し、アクティビティストリームに投稿できます。サイドバー ディスカッションからプライマリレコードのアクティビティストリームにメッセージを投稿すると、最も重要な情報がレコードに直接関連付けられます。これにより、レコードから共同作業会話にアクセスできるため、自分をディスカッションに追加して会話履歴を表示できます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームに投稿された サイドバー メッセージが表示されない場合は、アクティビティストリームフィルターで **[Sidebar** ディスカッション] と **[Sidebar** に投稿されたメッセージ] が選択されていることを確認します。

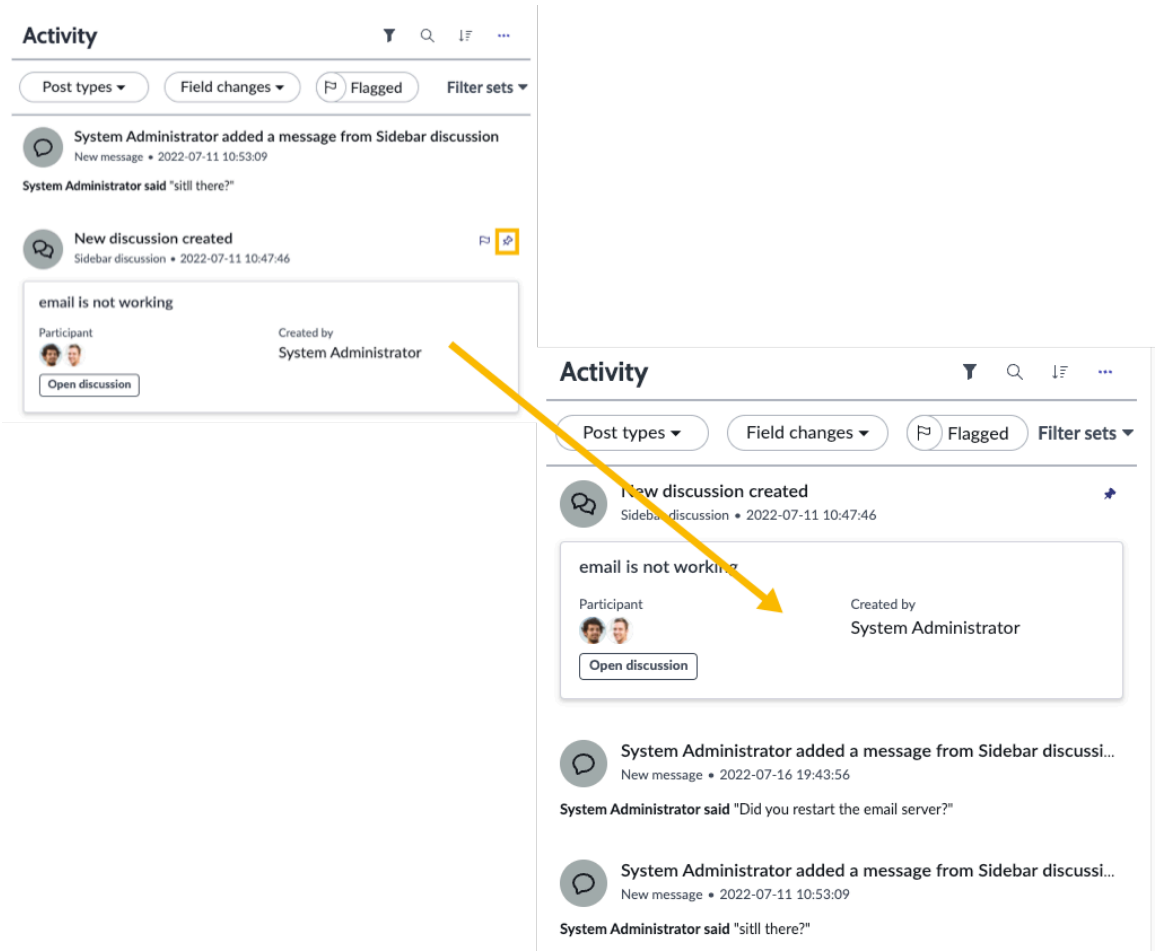


ディスカッションタイルの固定

アクティビティストリームにディスカッションタイルを固定するには、プッシュピンアイコンを選択してディスカッションタイルをアクティビティストリームに固定します。ディスカッションタイルを固定すると、ディスカッションが常に Activity Stream の上部に固定して表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



サイドバー でのメッセージの編集または削除

すでにアクティビティストリームに投稿された サイドバー ディスカッションのメッセージを編集すると、メッセージに加えた変更がアクティビティストリームに反映されます。

サイドバー ディスカッションで添付ファイル付きのメッセージを投稿し、そのメッセージがアクティビティストリームに既に投稿されている場合、添付ファイルに加えられた変更がアクティビティストリームに反映されます。たとえば、サイドバー ディスカッションで添付ファイル付きのメッセージを投稿し、それがアクティビティストリームに投稿された後に、その添付ファイルを削除して別の添付ファイルに置き換えると、アクティビティストリームには新しい添付ファイルが表示されます。

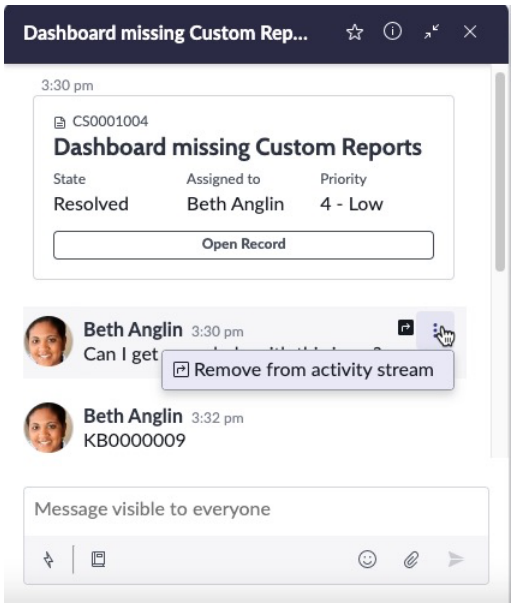
元のメッセージがアクティビティストリームに投稿された後で、サイドバー ディスカッションでメッセージを削除すると、そのメッセージはアクティビティストリームから削除されます。

アクティビティストリームからのメッセージの削除

アクティビティストリームからメッセージを削除するには、サイドバー ディスカッション内の各チャットバブルの [その他のアクション] メニューを選択し、[アクティビティストリームから削除] を選択します。

自動翻訳

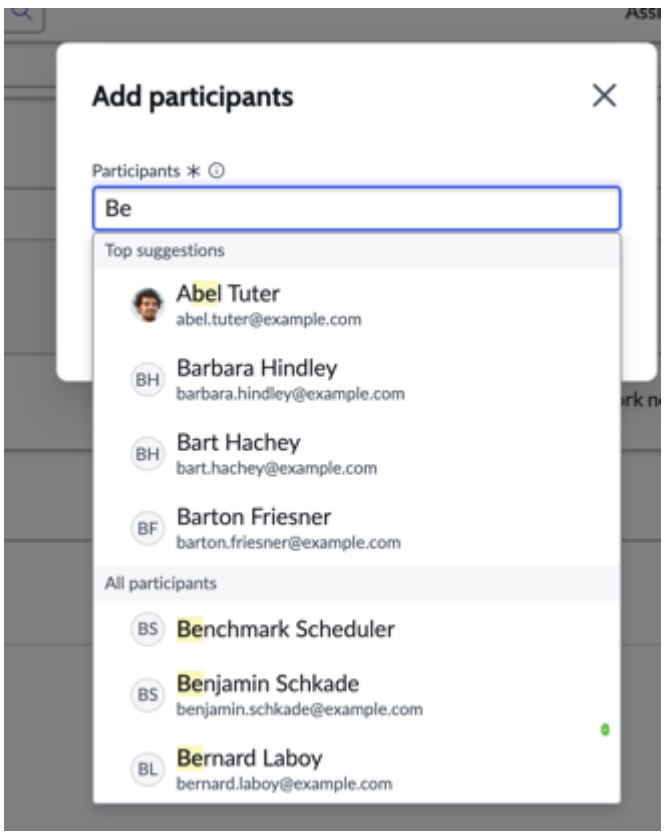
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



での参加者の提案 サイドバー

[参加者の提案] を有効にして、ディスカッションに追加する サイドバー と役立つ可能性のあるユーザーのリストが表示されます。

ディスカッションに サイドバー 参加者を追加すると、追加できるユーザーのリストがドロップダウン リストに表示されます。参加者の提案が有効になっている場合、「上位の提案」のリストがリストの上部に表示されます。参加者の提案は、レコードに関連する専門知識を持ち、またレコードへのアクセス権も持っているため、役に立つ可能性があるユーザーです。



要件

参加者の提案には次の要件があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プラグインの要件: 基本の参加者の提案サービスにアクセスするには、参加者の提案プラグイン (com.glide.sn_participant_suggestions) をダウンロードする必要があります。参加者の提案は、インタラクション、タスク、およびそのタスクの子テーブルに対してのみ最適化されます。他のテーブルの参加者の提案を受け取るには、参加者の提案サービスをカスタマイズする必要があります。参加者の提案プラグインは、Sidebar/Omni-Experience Standard Feature Set プラグインと連携して機能します。推奨ユーザーのリストを表示するには、Participant suggestions プラグインと Sidebar プラグインの両方をインストールする必要があります。
- ルックアップテーブル:参加者の提案のルックアップテーブル (suggestion_service_lookup) は、基本の参加者提案サービスにのみ適用され、サードパーティの参加者の提案サービスには適用されません。

サイドバー の構成

サイドバー をインストールし、構成して、エージェントが他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションできるようにします。

構成の概要

構成 サイドバー には、のインストール サイドバー、「ディスカッション」ボタンの追加、メンバー・クエリーの構成、 サイドバー および参加者ファインダーの構成が含まれます。 サイドバー を Microsoft Teams と統合する場合は、追加の手順もあります。

1. Sidebar のインストール

   admin ロールを持っている場合は、オムニエクスペリエンス標準機能セットの一部である サイドバー をインストールできます。

2. Sidebar を設定します。

   オプションを有効にして設定します。

3. [ディスカッション] ボタンを追加します。

   [ディスカッション] ボタンの追加を、それをインストールしないオブジェクトに対して行い、また、オブジェクトで サイドバー を有効にする必要があるカスタムワークスペースに対しても行います。

4. Sidebar メンバークエリの構成

   サイドバー メンバークエリーを設定すると、[Sidebar ディスカッションを開始] 画面のパートナーリストが事前に入力されます。

5. サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーが相互に通信できるようにするには、次の手順を統合する必要があります。

   a. Sidebar と Teams の統合の概要。

   b. サイドバー と Microsoft Teams の統合。

   c. Microsoft Teams 統合の有効化または構成。

サイドバー のインストール

admin ロールを持っている場合は、オムニエクスペリエンス標準機能セットの一部である サイドバー をインストールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow® ストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：管理者

このタスクについて
サイドバー とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. サイドバー アプリケーションを検索するには、フィルター基準に「omni-experience standard feature set」(オムニエクスペリエンス標準機能セット) と入力します。

   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サイドバー 機能をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。
6. [KB を検索] クイックアクションを使用するには、AI 検索 を有効にします。
   詳細については、「AI Search」および「AI Search Availability (AI Search の可用性) [KB0867751]」を参照してください。

サイドバー の設定

参加者の提案 サイドバー を有効にすると、問題に対処できる可能性のある知識豊富なユーザーのリストが表示されます。参加者の提案を有効にした後、知識のあるユーザーを決定するユーザーと サイドバー 、アクセス権を持つグループを設定できます。サイドバー をインストールした後、サイド

自動翻訳

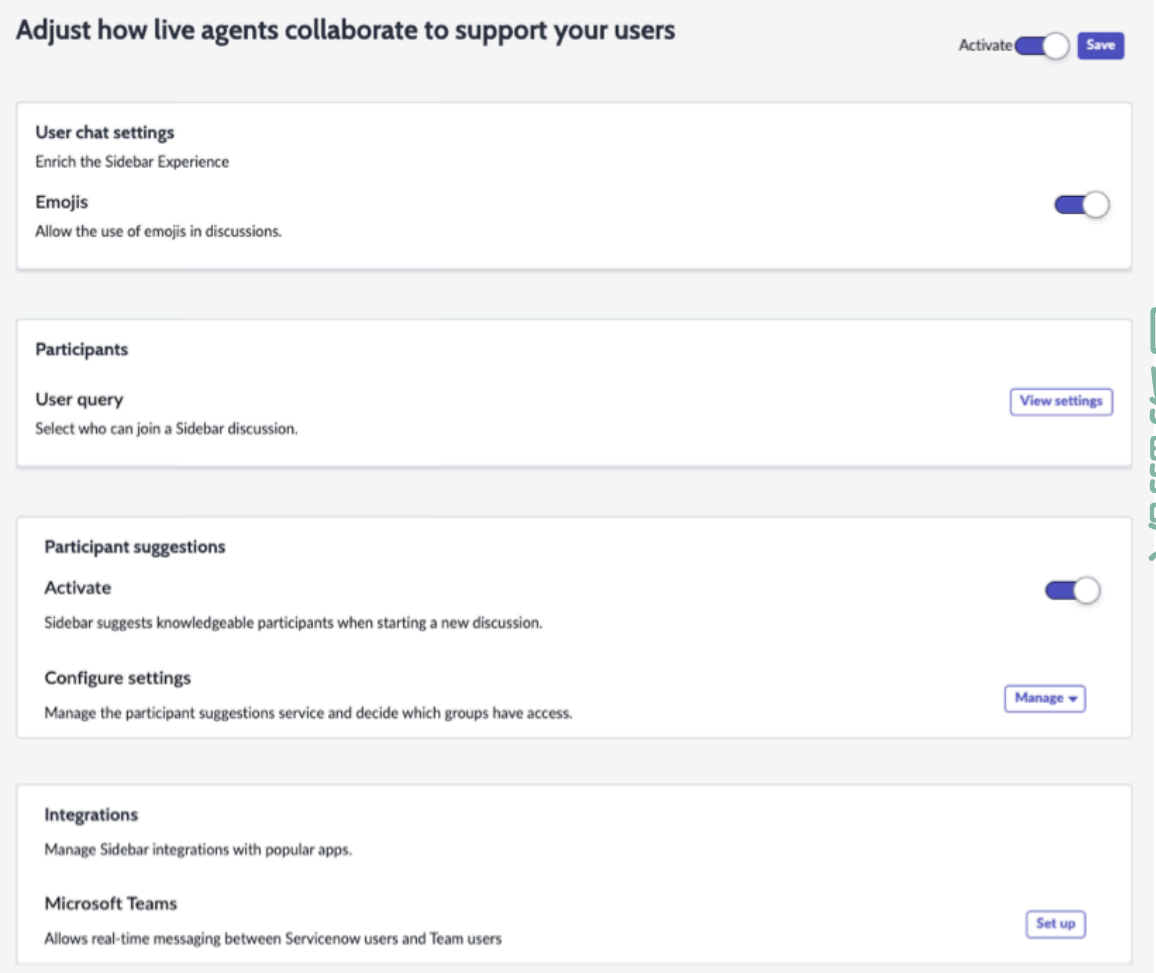
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バー をアクティブ化して構成し、エージェントが他のユーザーと協力して問題を解決できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > ホーム.
2. **[Sidebar]** タイルを選択します。
   [ライブエージェントがユーザーをサポートできるようコラボレーションを調整する (Adjust how live agents collaborate to support your users)] という サイドバー 設定画面が表示されます。
3. [有効化] オプションを有効にして [保存] を選択し、サイドバー を有効にします。
   サイドバー 構成オプションを含む画面が表示されます。



4. オプションを構成します。

ユーザーチャット設定

フィールド	説明
絵文字	トグルスイッチをスライドさせて、絵文字を有効または無効にします。

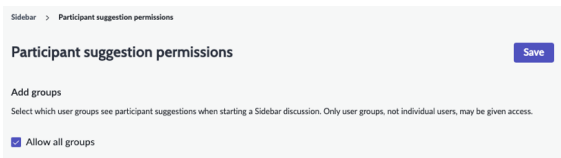
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

参加者

フィールド	説明
ユーザークエリ	[設定を表示] を選択すると、次のいずれかのリストが表示されます。 ○ エージェントがディスカッションに追加するために自動的に事前入力されるユーザー ○ エージェントがディスカッションに追加する参加者を検索するときに表示されるユーザー 詳細については、「サイドバー メンバークエリーの構成」を参照してください。

パートナーの提案

フィールド	説明
アクティブ化	トグルスイッチをスライドさせて、参加者の提案を有効または無効にします。 参加者の提案を使用して、ディスカッションに役立つ サイドバー 可能性のあるユーザーのリストを表示します。 参加者の提案の詳細については、「」を参照してください での参加者の提案 サイドバー。
設定の構成	参加者の提案を有効にすると、[管理] ドロップダウン リストが表示されます。構成オプションを選択します。 ○ ビュー構成 - [参加者の提案] テーブルと関連リストを表示します。 ○ ビュー権限 - 参加者の提案を特定のグループに表示するか、すべてのグループに表示するかを設定する [参加者の提案の権限] ページを表示します。すべてのグループが参加者の提案を表示できるようにするには、[すべてのグループを許可]、[保存] の順に選択します。権限は個々のユーザーレベルでは構成できないため、含めるすべてのユーザーが関連するグループに属していることを確認してください。  参加者の提案の構成設定の詳細については、「」を参照してください での参加者の提案 サイドバー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合

フィールド	説明
Microsoft Teams	サイドバー がまだ Microsoft Teams と統合されていない場合は、まず [設定] を選択してオプションを設定します。詳細については、「Microsoft Teams 統合の有効化または構成」を参照してください。 サイドバー が既に Microsoft Teamsと統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストが表示されます。構成オプションを選択します。 ○ [構成を表示] (詳細については、「Microsoft Teams 統合の有効化または構成」を参照してください)。 ○ [権限を表示 (View permissions)] (詳細については、「Microsoft Teams 権限の管理」を参照してください)。 ○ [統合を削除] - このオプションを選択すると、Sidebar と Microsoft Teams 間の統合が削除されることを示す警告メッセージが表示されます。統合を削除しない場合は [キャンセル] を選択し、統合を削除する場合は [削除] を選択します。

5. [保存] を選択します。

サイドバー とアクティビティストリームの統合

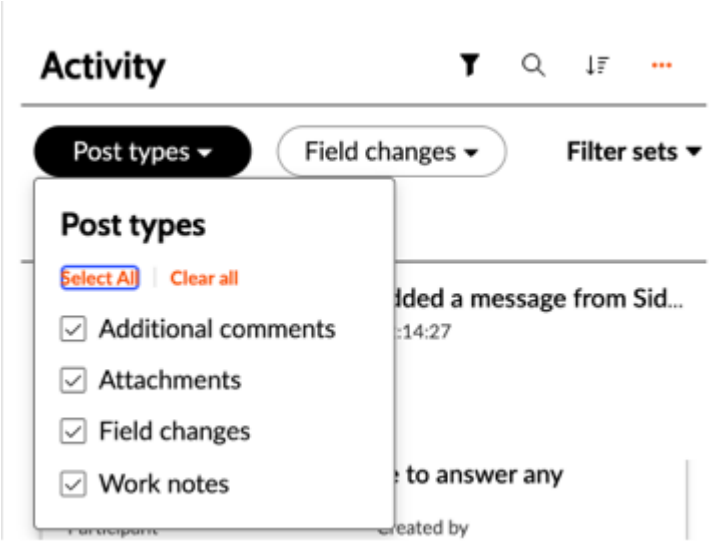
エージェントがアクティビティストリームに サイドバー ディスカッションを投稿するには、サイドバー をアクティビティストリームと統合し、サイドバー オプションを投稿フィルターに表示する必要があります。サイドバー オプションが投稿フィルターに表示されない場合は、追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

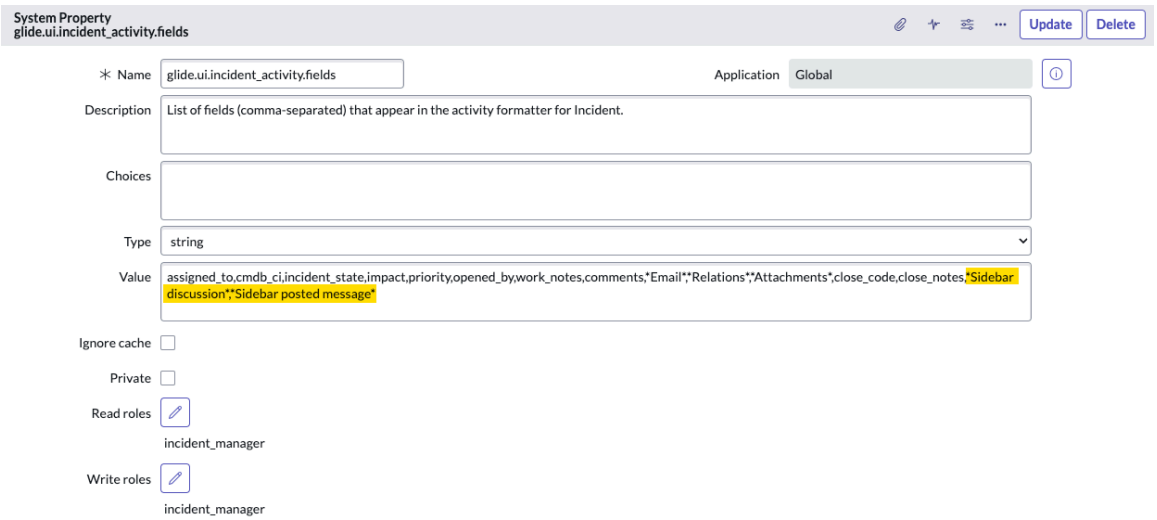
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
サイドバー オプションのない投稿タイプのリスト：



手順

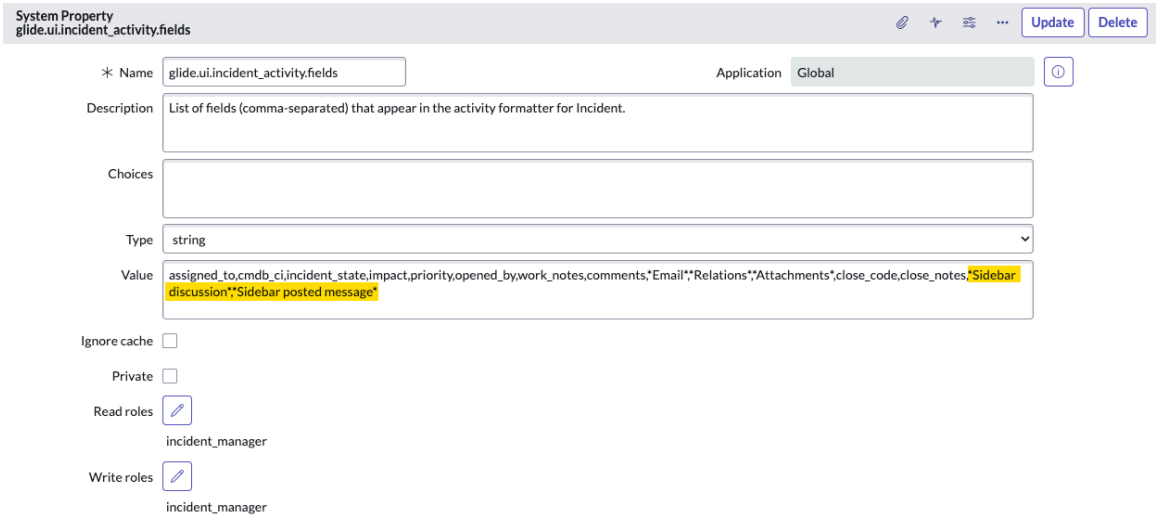
1. サイドバー がワークスペースに自動的にインストールされている場合：
   a. sys_properties ファイルでレコード glide.ui.{table_name}_activity.fields を確認します。ここで {table_name} は親レコードのテーブル名です。
   b. レコードテーブルの sys_properties ファイルレコードが存在する場合は、 **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message**が含まれているかどうかを確認します。存在しない場合は、既存の値の最後に **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message** を追加します。



2. ワークスペースのレコードに サイドバー が手動で追加された場合：
   a. sys_properties ファイルで glide.ui.{table_name}_activity.fields を確認します。ここで {table_name} は親レコードのテーブル名です。
   b. レコードテーブルの sys_properties ファイルレコードが存在する場合は、 **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message**が含まれているかどうかを確認します。存在しない場合は、既存の値の最後に **Sidebar discussion** と **Sidebar posted message** を追加します。

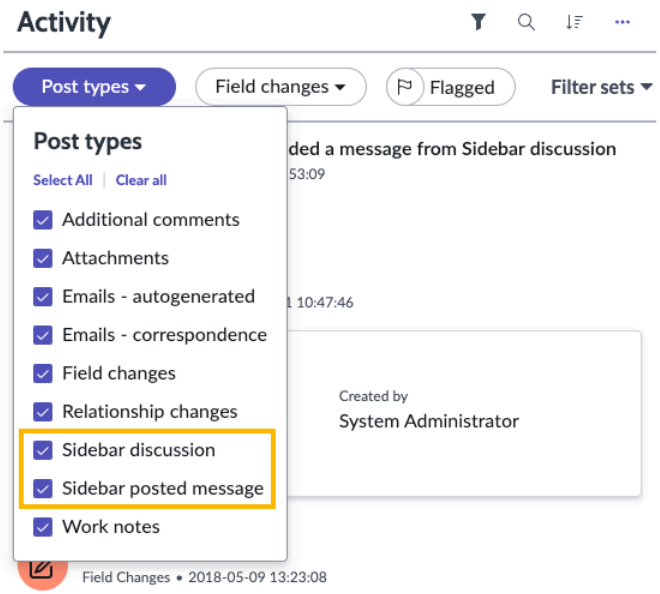
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. レコードテーブルの sys_properties ファイルレコードが存在しない場合は、サイドバー フィルターを含むデフォルトのフィルターがロードされます。

注:
サイドバー での投稿タイプオプションのリスト：



[ディスカッション] ボタンの追加

サイドバー を使用するには、自動的にインストールされないオブジェクトと、オブジェクトで サイドバー を有効にする必要があるカスタムワークスペースに [ディスカッション] ボタンを追加する必要があります。[ディスカッション] ボタンを追加すると、サイドバー ディスカッションを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ディスカッション] ボタンは自動的にインストールされるため、これらのワークスペースに追加する必要はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Customer Service Management (CSM) 構成可能ワークスペース
- CSM マネージャーワークスペース
- Human Resources (HR) Agent Workspace (構成可能のみ)
- IT Service Management (ITSM) マネージャワークスペース
- Vendor Management Workspace

一覧にないワークスペース (Service Operations ワークスペースなど) に [ディスカッション] ボタンを追加する方法の詳細については、 KB 記事を参照してくださいKB1213249

注:
[ディスカッション] ボタンを追加したら、アクティビティストリームを構成する必要があります。詳細については、「サイドバー のアクティビティストリーム」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターフィールドに「ux form actions configs」と入力します。
2. [UX アクション構成] 画面で、[ディスカッション] ボタンを作成するワークスペースを選択します。
3. [UX アクション構成 - ワークスペースアクション構成 (UX Actions Configuration - Workspace Action Config)] 画面で、**[UX** フォームアクションレイアウト] タブを選択します。
4. [UX フォームアクションレイアウト] タブで、[タスクアクション **(Task Actions)]** を選択します。
5. [タスクアクション] 画面で、**[UX** フォームアクションレイアウト] タブを選択します。
6. [UX フォームアクションレイアウト] タブで、[編集] を選択します。
7. [メンバーの編集] 画面で、[コレクション] フィールドに「discuss」と入力します。
   [ディスカッション] は、[コレクション (Collection)] 列と [タスクアクション] 列の両方に表示されます。
8. [コレクション] 列を選択します。
9. [保存] を選択します。
   [UX フォームアクションレイアウト - タスクアクション (UX Form Actions Layout - Task Actions)] 画面が再表示されます。
10. [UX フォーム - アクションレイアウトアイテム (UX Form - Action Layout Items)] タブで、[UX フォームアクションレイアウトアイテム] 列から [ディスカッション] を選択します。
11. [UX フォームアクションレイアウトアイテム - ディスカッション (UX Form Actions Layout Item - Discuss)] 画面で、 [テーブル] フィールドの値を確認します。
    - [テーブル] フィールドに [タスク] が表示されている場合は、[ディスカッション] ボタンが追加されています。
    - [テーブル] フィールドに [インタラクション] が表示されている場合は、「戻る」矢印を選択します。手順 6 ～ 10 を再度実行しますが、[タスクアクション (Task Actions)] 列を選択します。
12. [保存] を選択します。

サイドバー メンバークエリーの構成

サイドバーメンバークエリを設定すると、[サイドバーを開始] ディスカッション画面の参加者リストが事前に入力されます。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [CI 管理者エクスペリエンス] ページの左側のメニューから、 を選択します サイドバー。
   サイドバー[ライブエージェントがユーザーをサポートするためにコラボレーションする方法を調整する] という見出しがある設定画面が表示されます。
3. 設定画面の [参加者] セクションで、[ビュー設定] サイドバー を選択します。
   [サイドバー メンバークエリー] 画面が表示されます。
4. 次のいずれかの操作を行います。
   - 既存のクエリを編集するには、クエリの名前を選択します。
   - 新しいクエリを作成するには、[新規] を選択します。
5. フィールドを入力します。

フィールド	説明
名前	メンバークエリーの名前。
アクティブ	クエリーが有効かどうかを示します。
タイプ	ドロップダウンリストから、[事前入力] または [検索] を選択します。 - [事前入力]：アサイン先グループのすべてのメンバーが自動的に選択されます。 - [検索]：アサイン先グループのメンバーを追加し、他のメンバーは追加しません。
順番	他のキューと比較して、このキューでルーティング条件を考慮する順番。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
条件モード	キューの作業アイテムをルーティングする条件のタイプ。ドロップダウンリストから、[詳細] または [シンプル] を選択します。 - [シンプル]：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 - [詳細]：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件テーブル	このフィールドは、 [条件モード] で [シンプル] を選択した場合に表示されます。ドロップダウンリストから、テーブルを選択します。
条件	このフィールドは、 [条件モード] で [シンプル] を選択した場合に表示されます。[フィルター条件を追加] および [「OR」節を追加] ボタンを使用して、クエリーの条件を作成します。
条件スクリプト	条件モードに [詳細] を選択した場合、このフィールドが表示されます。クエリを構築する JavaScript スクリプトを入力します。
ユーザークエリモード	ドロップダウンリストから、[詳細] または [シンプル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
ユーザークエリ条件	これは、[ユーザー クエリー モード] に [シンプル] を選択した場合に表示されます。[フィルター条件を追加] および [「OR」節を追加] ボタンを使用して、クエリーの条件を作成します。
ユーザークエリスクリプト	これは、[ユーザークエリーモード] に [詳細] を選択した場合に表示されます。クエリーを構築する JavaScript を指定できます。

6. [送信] を選択します。

サイドバー と **Microsoft Teams**

サイドバー と Microsoft Teams の統合により、サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーがそれぞれのプラットフォームから相互に通信できます。

Microsoft による収益化

サイドバー - Microsoft Teams 統合は標準の ServiceNow 機能として利用できますが、Microsoft はメッセージごとのレート課金に基づいて Microsoft Teams API の使用を収益化する予定です。

- レート課金は、Microsoft Teams API が呼び出されるたびに適用されます。課金は使用している ServiceNow インスタンスから Microsoft Teams に、またはその逆に送信されたメッセージに適用されます。
- Microsoft Teams のグループチャット、ユーザーのプレゼンス、または反応に対する検索やユーザーの追加といった「目的を達成するための」アクションには、レート課金は適用されません。

Microsoft は Microsoft Azure アカウントを介して ServiceNow 顧客に直接請求します。詳細については、「Microsoft Teams API の支払いモデルとライセンス要件」を参照してください。

Microsoft Teams での サイドバー ユーザーの認証

Microsoft Teams ユーザーと通信するには、サイドバー ユーザーが既に Microsoft Teams のアカウントを持っている必要があります。Microsoft Teams は各 サイドバー ユーザーを認証して、Microsoft Teams アカウントを持っていることを確認します。この認証により、Microsoft Teams が サイドバー ユーザーの Microsoft Teams アカウントを含むグループチャットを作成できるようになります。サイドバー ユーザーが Microsoft Teams アカウントを持っているのにサインインしていない場合は、サインインするように求められます。

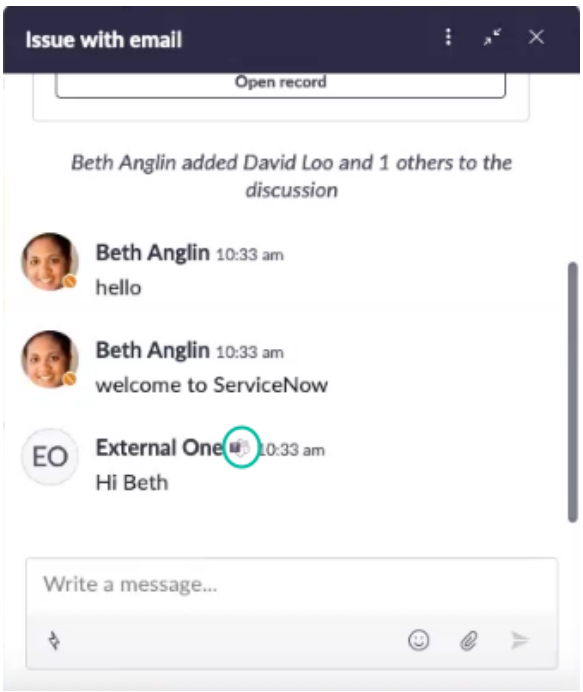
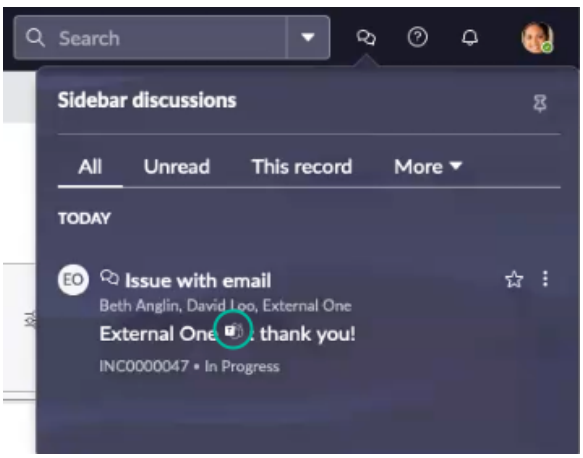
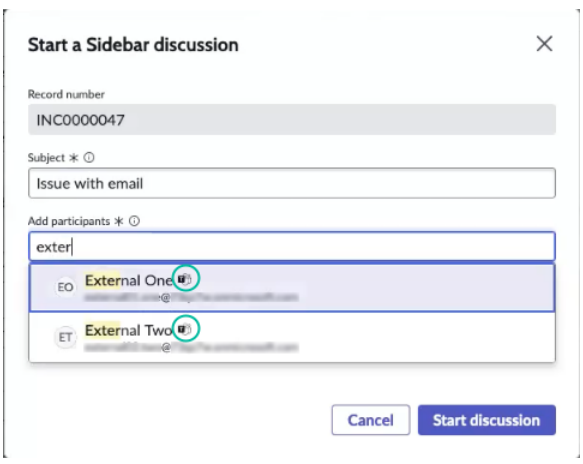
サイドバー ユーザーと **Microsoft Teams** ユーザーの区別

サイドバー ユーザーと Microsoft Teams ユーザーを区別するために、Microsoft Teams アイコン が Microsoft Teams ユーザー名の横に表示されます。Microsoft Teams アイコンは、ディスカッションウィンドウと検索結果の Microsoft Teams ユーザー名の横に表示されますが、アクティビティストリームには表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

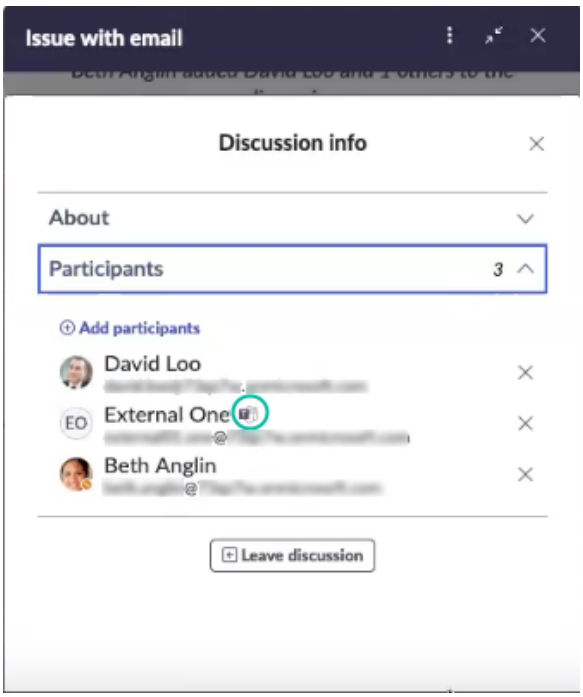
Microsoft Teams アイコンの例

Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ	
Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ上のすべてのタブ	
検索結果の横に Microsoft Teams アイコンがあるディスカッションウィンドウ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams アイコンの例 (続く)

Microsoft Teams アイコンがあるディスカッション情報ウィンドウ	

ディスカッションへのユーザーの追加

サイドバー ユーザーは、ディスカッションに追加するユーザーの名前の一部またはフルネームを入力できます。ユーザーがシステム内に存在していれば、そのユーザーの名前が表示され、ディスカッションへの追加対象として選択できます。Microsoft Teams へのアクセス権はあるが ServiceNow へのアクセス権がないユーザーは、アバター画像の Microsoft Teams ロゴで識別できます。Microsoft Teams ユーザーは、参加者を Microsoft Teams のグループチャットに追加することで、ディスカッションに参加者を追加できます。これにより、それらのユーザーが サイドバー のディスカッションに自動的に追加されます。

サイドバー と **Microsoft Teams** の間でのメッセージの送信

サイドバー と Microsoft Teams が統合されると、2 つのアプリケーション間で次のタイプのメッセージを送信できます。

- プレーンテキストのメッセージ
- 絵文字を含むメッセージ
- URL を含むメッセージ
- 添付ファイル付きのメッセージ

サイドバー ディスカッションで実行されたアクションは Microsoft Teams に反映され、Microsoft Teams で実行されたアクションは サイドバー に反映されます。Microsoft Teams グループチャットでメッセージに返信すると、メッセージは サイドバー に表示されますが、元のメッセージへの返信としては表示されません。

エラーメッセージは次の状況で表示されます。

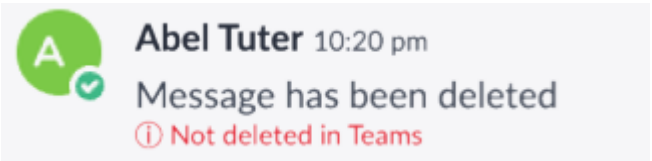
- サイドバー が Microsoft Teams ユーザーにメッセージを配信できない場合は、「Teams には配信されません (Not delivered in Teams)」というメッセージが表示されます。サイドバー のエラーメッセージ通知がどのように構成されているかに応じて、メッセージを送信した サイドバー

自動翻訳

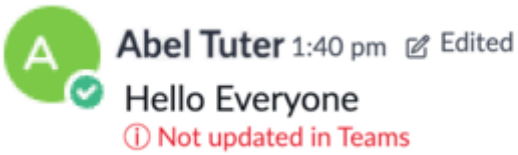
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーにのみメッセージが表示されるか、ディスカッション内のすべての サイドバー ユーザーにメッセージが表示されます。

- 以前に サイドバー から Microsoft Teams に送信したメッセージを削除しても、Microsoft Teams でメッセージを削除できない場合は、「Teams で削除されていません (Not deleted in Teams)」というメッセージが表示されます。



- 以前に サイドバー から Microsoft Teams に送信したメッセージを編集しても、Microsoft Teams でメッセージを更新できない場合は、「Teams で更新されていません (Not updated in Teams)」というメッセージが表示されます。



ディスカッションからのユーザーの削除

サイドバー ユーザーは Microsoft Teams ユーザーを サイドバー ディスカッションから削除できます。Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから削除されると、ユーザーがディスカッションから削除されたというメッセージが サイドバー および Microsoft Teams ユーザーに表示されます。Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから削除された後、そのユーザーは引き続き Microsoft Teams のグループチャットにアクセスして古いメッセージを表示できますが、ディスカッションに参加することはできなくなります。Microsoft Teams ユーザーが自分でディスカッションから退席した場合、Microsoft Teams ユーザーがディスカッションから退席したことを示すメッセージが サイドバー と Microsoft Teams ユーザーに表示されます。

メッセージ履歴

管理者がユーザーの Microsoft Teams グループチャットを有効にしている場合、そのユーザーが既に参加している サイドバー ディスカッションのメッセージ履歴は Microsoft Teams グループチャットにプリロードされません。Microsoft Teams グループチャットでは、ユーザーによる Microsoft Teams グループチャットの受信を管理者が有効にした後に送信されたメッセージのみをユーザーは受信します。

ServiceNow による **Microsoft Teams** メッセージへのアクセス

ServiceNow による Microsoft Teams グループチャットおよびメッセージへのアクセスは、サイドバー と Microsoft Teams の統合の一部として生成されたものに制限されます。

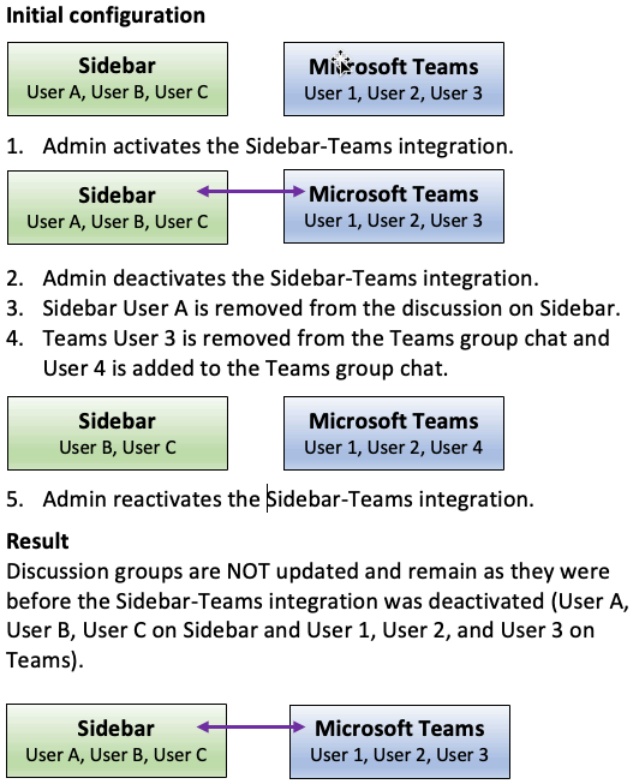
参加者の同期

サイドバー と Microsoft Teams の統合が複数回変更された場合、ディスカッション参加者は同期されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

同期の例



サイドバー - **Microsoft Teams** 統合でのドメイン分離

サイドバー が Microsoft Teams と統合されている場合、Microsoft Teams インスタンスでドメイン分離は使用できません。たとえば、ServiceNow で 2 つのドメインを構成しているのに使用している Microsoft Teams インスタンスが 1 つのみである場合、その一部が 1 つのドメインをポイントし、他の部分が別のドメインをポイントするように Microsoft Teams インスタンスを分割することはできません。

サイドバー と **Microsoft Teams** の統合

[サイドバー] と [Microsoft Teams] を統合することで、サイドバー と Microsoft Teams ユーザーの間の会話を有効にします。

サイドバー と Microsoft Teams を統合する手順に従います。

1. Washington DC インスタンスにストアアプリ をインストールします。
2. Microsoft Teams 開発者アカウントと Azure アプリを作成します。詳細については、KB 記事 KB1225842 を参照してください。
3. Microsoft Teams アプリを作成します。詳細については、KB 記事 KB1225842 を参照してください。
4. 「Enable the Microsoft Teams integration (Microsoft Teams 統合を有効にする)」の情報を使用して、Microsoft Teams 統合を有効にします。

Microsoft Teams 統合の有効化または構成

サイドバー の Microsoft Teams との統合の一部として Microsoft Teams 統合を有効にします。または構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [サイドバー] を選択します。
3. 統合カードで、次のようにします。
   - サイドバー と Microsoft Teams がまだ統合されていない場合は、[設定] を選択します。
   - サイドバー と Microsoft Teams が既に統合されている場合は、[管理] ドロップダウンリストから [構成を表示] を選択します。
4. Microsoft Teams 統合画面で、アクティブ化トグルをスライドして、Microsoft Teams ユーザーが サイドバー ディスカッションに参加することを許可または禁止します。
   - これをオンにすると、以前に サイドバー にアクセスできた Microsoft Teams ユーザーはアクセス権を回復し、新しく含まれた Microsoft Teams ユーザーは サイドバー にアクセスできるようになります。
   - これがオフになっている場合：
     - 以前に サイドバー にアクセスできた Microsoft Teams ユーザーは、サイドバー にアクセスできなくなります。
     - 新しく含まれる Microsoft Teams ユーザーは、サイドバー にアクセスできません。
     - 既存のディスカッションは Microsoft Teams で無効になります。Microsoft Teams ユーザーは、Microsoft Teams グループチャットの古いメッセージに引き続きアクセスできますが、それらのグループチャットで送信されたメッセージは サイドバー に送信されません。
     - 既存のディスカッションは サイドバー ユーザーに対してアクティブなままになります。
5. クライアントシークレット、 コールバック **URL**、およびリダイレクト **URL** を入力します。

> **注:**
> 必要な Microsoft Azure ポータルフィールドの詳細については、「Use the portal to create an Azure AD application (ポータルを使用して Azure AD アプリケーションを作成)」を参照してください。

フィールド	説明
[アプリケーション (クライアント) ID]	ポータルで作成されたアプリに関連付けられた ID。
[ディレクトリ (テナント) ID]	サイドバー ディスカッションにリンクされる Microsoft Teams 組織に関連付けられた ID。
アプリ ID	Microsoft Teams から サイドバー の会話を登録するために使用される ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure アプリを Microsoftで認証するために使用される、自動アサインされた資格情報。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。
コールバック URL	Web ロケーションは Microsoft Teams が サイドバー に応答を送信するために使用します。独自のインスタンスの場合は、https://your-instance.service-now.com/api/

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	now/collaboration_chat_event_processor/chats のような値を追加します。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。
リダイレクト URL	Microsoft Teams に正常にログインした後に表示される Web ページ。このフィールドが変更されると、新しい統合セットアップがトリガーされます。

6. [保存] を選択します。

Microsoft Teams 権限の管理

Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループまたはユーザーを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定.
2. [サイドバー] を選択します。
3. 統合カードの [管理 **(Manage)]** ドロップダウンリストから、[権限を表示 **(View permissions)]** を選択します。
   Microsoft Teams 権限ページが表示されます。
4. [グループ] タブまたは [ユーザー] タブを選択します。

[グループ] タブ

フィールド	説明
フィルター基準	フィルターフィールドを使用して、[利用可能なユーザー (Available users)] リストに表示するグループを制限します。
[フィルターを適用] ボタン	[フィルターを適用] を選択して、フィルターフィールドを使用して [利用可能なグループ (Available Groups)] リスト内のグループを制限します。
利用可能なグループ (Available groups)	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループを選択します。
選択したグループ	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるグループをリストします。アクセス権を削除するには、グループ名の横にある [X] を選択します。 **注:** 選択したグループ内のすべてのユーザーが、ディスカッションへのアクセス権を持ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー] タブ

フィールド	説明
フィルター基準	フィルターフィールドを使用して、[利用可能なグループ (Available groups)] リストに表示するグループを制限します。
[フィルターを適用] ボタン	[フィルターを適用] を選択して、フィルターフィールドを使用して [利用可能なユーザー (Available User)] リスト内のユーザーを制限します。
利用可能なユーザー (Available users)	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるユーザーを選択します。
選択したユーザー	Microsoft Teams の サイドバー ディスカッションにアクセスできるユーザーをリストします。アクセス権を削除するには、ユーザー名の横にある [X] を選択します。

5. [保存] を選択します。

サイドバー の使用

ワークスペースから、サイドバー ディスカッションを作成するか、既存の サイドバー ディスカッションに参加できます。さらに、Next Experience のコア UI からインタラクションレコードに関する サイドバー ディスカッションを作成できます。

始める前に

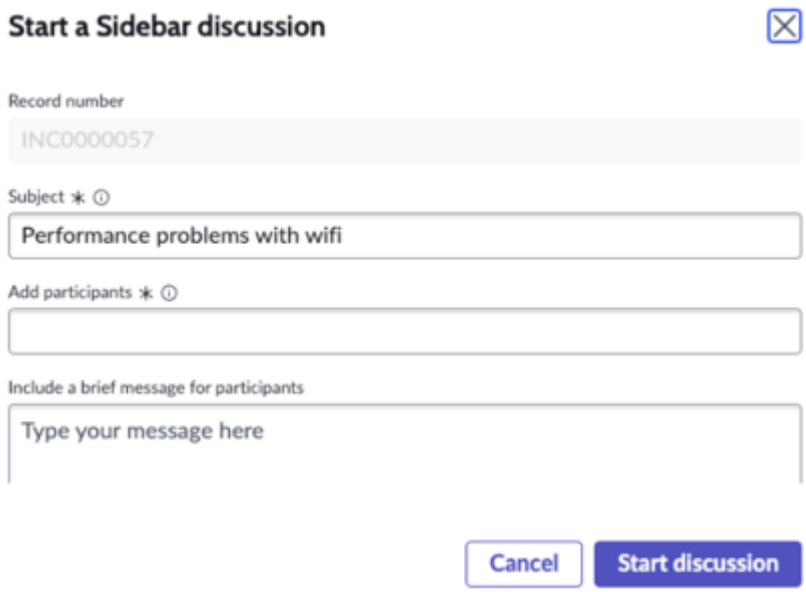
必要なロール： サイドバー ディスカッションに関連付けられたレコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. サイドバー ディスカッションを開始するワークスペースに移動します。
   Customer Service Management (CSM) ワークスペースで サイドバー ディスカッションを開始するには、そのワークスペースの CSM プラグインを有効にする必要があります。
2. リストアイコンを選択
3. [リスト] から、サイドバー ディスカッションを開始するケース、インタラクション、またはインシデントに移動して選択します。
4. [詳細] 画面で、[ディスカッション] を選択して、新しいディスカッションを開始するか、既存のディスカッションに参加することができます。
   - サイドバー ディスカッションが存在する場合は、対応するディスカッションダイアログが表示されます。
   - 選択した サイドバー ディスカッションが存在しない場合は、[Sidebar ディスカッションを開始] ダイアログが表示されます。フィールドに入力し、[検出の開始 **(Start discovery)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



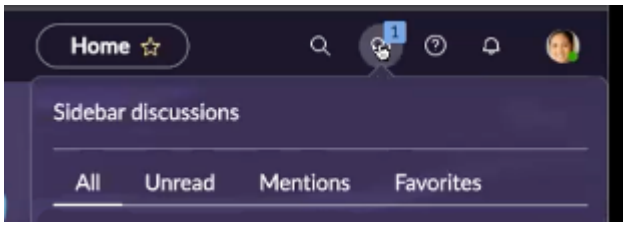
- レコード番号：サイドバー ディスカッションに関連付けられたタスクまたはインシデント番号。
- 件名：このフィールドにはレコードの簡単な説明が事前に入力されます。[件名] が括弧で囲まれた数字で始まる場合、その数字はこのディスカッションがレコードの何番目であるかを示します。たとえば、件名が「(2) メールの問題」である場合、「(2)」はそれがメールの問題レコードの 2 番目のディスカッションであることを示します。[件名] フィールドは編集または追加できます。
- [参加者を追加] - このケース/インタラクション/インシデントにアサイン先グループが入力された場合、このフィールドにはアサイン先グループのメンバーが事前に入力されます。ディスカッションに含めたい参加者を手動で入力することもできます。レコードへのアクセス権を持つユーザーのみを参加者として追加できます。詳細については、「サイドバー メンバークエリーの構成」を参照してください。
- [参加者への簡単なメッセージを含める] - サイドバー ディスカッションの参加者への簡単なメッセージを入力します。

5. 前の サイドバー ディスカッションに戻るには、[ディスカッション] アイコン 。 または、オーバーフローメニューのいずれかのタブを選択します。
6. ディスカッションが開始された後、メッセージを編集および削除できます。

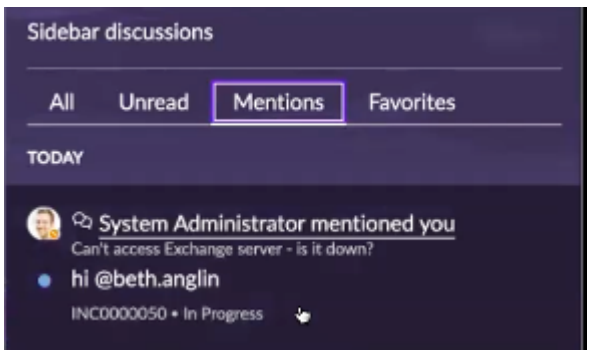
7. ユーザーを呼び出すには、`@user` と入力します (`user` はユーザーの名前)。
   - ユーザーの名前がわからない場合は、`@` を入力してユーザーのリストを表示し、そのリストからユーザーを選択します。
   - 基礎となるレコードへのアクセス権を持つユーザーのみがリストに表示されます。
   - リストは、現在ディスカッションに参加しているユーザー (参加者) と参加していないユーザー (非参加者) に分けられています。
   - サイドバー ディスカッションメッセージでメンションされたことがユーザーに通知されます。Sidebar ディスカッションチャットアイコンには、未読メッセージまたはメンションを示す番号が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ユーザーが [メンション] タブを選択すると、ユーザーが @user を使用してメンションされたメッセージが表示されます。



- ユーザーがメッセージプレビューカードを選択すると、対応するメッセージが表示され、@mention を含むそのメッセージが強調表示されています。
- 統合されている場合サイドバー、Microsoft Teamsユーザーは Teams Microsoft Teams アイコンでユーザーと区別されますサイドバー。 アイコンをクリックします。Microsoft Teams

8. 終了したら、ディスカッションを閉じるか終了します。
   - ディスカッションダイアログを閉じるには(ただしディスカッションを終了しない)には、
   - ディスカッションを終了するには、[ディスカッションから抜ける] を選択します。

サイドバー に関する参照情報

サイドバー とドメイン分離がどのように連携するかについての情報を提供します。

ドメイン分離と サイドバー

ドメイン分離と サイドバー

サイドバー ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

サイドバー のドメイン分離を設定するには、インスタンスのドメイン分離を有効にする必要があります。インスタンスに複数のドメインがある場合は、ドメインごとに サイドバー をオンまたはオフにできます。サイドバー を使用してドメイン分離環境を構成するために特別な構成は必要ありません。サイドバー のドメイン分離は、ドメインが親子ドメイン階層を使用して設定されている場合にのみサポートされます。

サイドバー ディスカッションは、基本レコード (タスクまたはインタラクションレコード) に従ってドメイン分離されます。Sidebar ディスカッションを表示/作成できるのは、タスクまたはインタラクションレコードにアクセスできる場合のみです。

たとえば、INC00001 は ACME ドメインで作成されたレコードに属し、Cisco ドメインには INC00001 へのアクセス権がないとします。Cisco ドメインに属するユーザーは、INC00001 に基づく サイドバー ディスカッションとはやり取りできません。

ドメイン分離に対応する サイドバー バージョン

ドメイン分離を十分に活用するには、サイドバー ストアアプリ (Omni Experience 標準機能セット) の Vancouver バージョンと August バージョンの両方を使用する必要があります。

初めて Vancouver バージョンの サイドバー を使用して (以前に サイドバー を使用しておらず、Vancouver ストアアプリに対応していない) 、ドメイン分離を利用する場合、サイドバー はデフォルトで非アクティブになっています。各ドメインの [Conversational Interfaces] 設定ページに移動し、サイドバー を手動でアクティブ化します。または、sys_cs_collab_settings テーブルにアクセスして、ドメインごとに新しいレコードを手動で挿入することもできます。

ドメイン分離と一緒に使用すると、絵文字が期待どおりに機能しないという既知の問題があります。この問題を回避するには、[絵文字を有効化] ACE コンテンツブロックに移動し、指定されたドメインの sys_cs_collab_settings レコードの sys_id でレコードフィールドを更新します。

ドメイン分離と サイドバー と **Microsoft Teams** の統合

サイドバー と Microsoft Teams が統合されてドメインに構成されている場合、サイドバー をアクティブ化すると、Microsoft Teams 統合を手動で有効にする必要があることを示すメッセージが表示され、 サイドバー を非アクティブ化すると、Microsoft Teams との統合も無効になることを示すメッセージが表示されます。

複数のドメインが構成されている場合、ドメイン分離は Microsoft Teams では機能しません。一意の Microsoft Teams と各ドメインのペアリングはサポートされていません。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

対話型インターフェース 診断ツール

ServiceNow® プラットフォームサポートに連絡する前に、対話型インターフェース 診断ツールを使用して、 会話型インターフェイスの問題を特定し、トラブルシューティングし、ソリューションを見つけます。

対話型インターフェース 診断ツールを使用すると、管理者は Conversational Interfaces の問題を検索、特定、解決できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> San Diego リリース以降、**Conversational Interfaces** 診断ツールはデフォルトでインストールされています。

テクニカルサポートエンジニアはサーバーで 対話型インターフェース 診断ツールを設定します。テクニカルサポートエンジニアは、対話型インターフェース 診断ツールで使用される 対話型インターフェース 診断カテゴリレコードとコンテンツを作成し、管理します。

テクニカルサポートエンジニアが診断カテゴリとコンテンツを作成すると、管理者は Web クライアントで 対話型インターフェース 診断ツールの使用を開始できます。管理者には、admin、virtual_agent_admin、または maint ロールが必要です。

対話型インターフェース 診断ツールは仮想エージェントと仮想エージェント Lite の両方で使用できます。

> **注:**
> 対話型インターフェース 診断ツールを使用する前に、管理者は ServiceNow® Store で入手できる Conversational Interfaces - Diagnostics プラグイン (sn_ci_diagnostics) をアクティブ化する必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

対話型インターフェース 診断ツールについて

次の点に注意してください。

- 対話型インターフェース 診断ツールは、 仮想エージェントチャットボットの会話を使用して、一般的な会話型インターフェイスの問題を診断して解決します。
- このツールは、診断ワークフロー内の仮想エージェントのトピックと関連するトピックブロックで構成されます。
- 管理者は、 仮想エージェントデザイナーでトピックやトピックブロックを表示または編集することはできません。
- **Conversational Interfaces** 診断ツールは、Web クライアントからのみ利用できます。
- **Conversational Interfaces** 診断ツールは、オンプレミスのインスタンスでサポートされています。

Conversational interfaces 診断ツールの使用を開始するには、以下を実行します。

- 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。挨拶メッセージが表示されます。
- 挨拶メッセージで、「**diagnostic pre check**」と入力し、解決したい問題について記述します。

  たとえば、エラーメッセージ、システムプロパティ、Microsoft Teams の構成とプラグイン、または 高度なワークアサインメント (AWA) の構成とプラグインに関する問題を記述できます。

  または、[すべて表示] を選択してから問題を選択することもできます。

対話型インターフェース 診断ツールのワークフロー

解決する問題を記述したら、対話型インターフェース 診断ツールワークフローで関連する診断トピックとトピックブロックの使用が開始されます。これらのトピックとトピックブロックは、記述した問題の特定、診断、解決、およびデータ収集に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

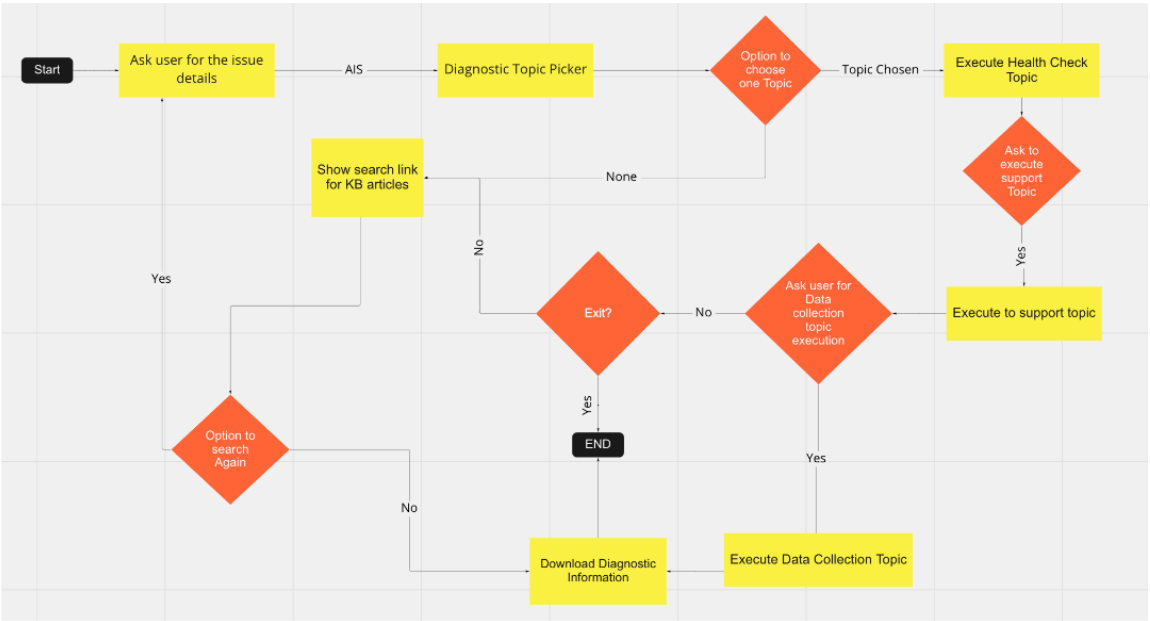
たとえば、診断ワークフローは次のようになります。

- 解決する問題に基づいて、必要なデータの入力が求められます。
- 詳細情報を検索できるナレッジベース (KB) 記事のリストが含まれることもあります。必要な情報が見つからない場合は、他の KB 記事を検索することもできます。
- 診断サポート情報をダウンロードするオプションが提供されます。
- 解決する別の問題を選択できます。

表示される診断ワークフローとオプションおよびプロンプトは、診断して解決しようとしている問題に対応しています。診断ワークフローでは、診断の一部として AI Search フィルターを使用します。AI Search とその構成方法の詳細については、「Configuring AI Search」を参照してください。

診断トピックブロックワークフローには、Microsoft Teams などのメッセージング統合ソリューション、および AWA の構成問題のソリューションも含まれています。

次の図は、対話型インターフェース 診断ツールのワークフローを示していま



す。

対話型インターフェース のエラーの診断

ServiceNow® プラットフォームサポートに連絡する前に、対話型インターフェース 診断ツールを使用して、エラーメッセージやシステムプロパティの問題などの会話型インターフェイスに関連する問題を解決します。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin、または maint

このタスクについて

このタスクを使用して、以下を実行します。

- エラーメッセージを解決します。
- 対話型インターフェース システムプロパティの値を検索して変更します。

手順

1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。
2. 解決したい問題について記述します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

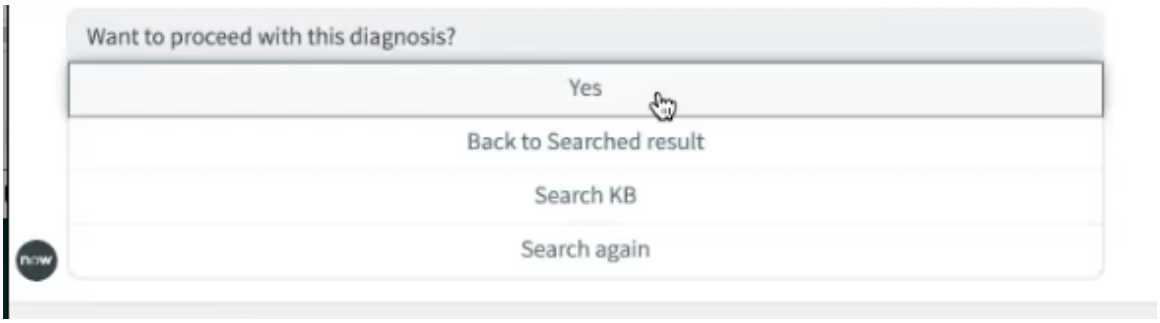
エラーメッセージの問題の場合は、エラーメッセージをコピーしてチャットボットの会話に貼り付けるか、エラーメッセージを入力できます。

システムプロパティの問題の場合は、以下のとおりです。

- システムプロパティの正確な名前を知っている必要はありません。プロパティに関連する機能名またはその他の説明を入力すると、一致するシステムプロパティのリストが表示されます。
- 入力が既存のシステムプロパティと一致するが、そのプロパティがインスタンスにない場合は、システムプロパティ名の後に 2 つの破線 (--) が表示されます。
- システムでプロパティを検索し、必要に応じて変更します。

対話型インターフェース 診断ツールには、選択可能なソリューションのリストが表示されます。

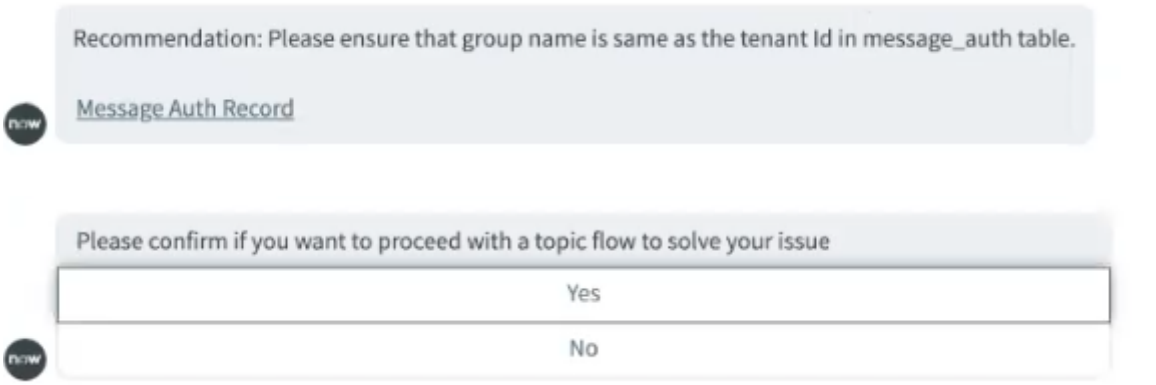
3. 解決の必要な問題に対応している、使用するソリューションを選択します。
診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。



4. 診断を続行するには、[はい] を選択します。
対話型インターフェース 診断ツールによってワークフローが開始され、関連するプロンプトが表示されます。

   表示されるプロンプトは、診断して解決する問題に応じて異なります。

5. 必要に応じてプロンプトに回答します。
診断が完了すると、診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。



6. トピックワークフローを続行して問題を解決するかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

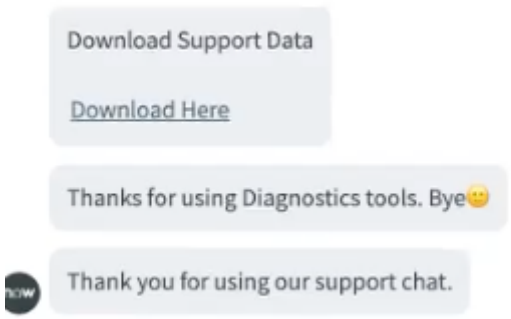
- [はい] を選択した場合は、以下のようになります。
  - 診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。
  - 表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。
  - 詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。
- [いいえ] を選択すると、ワークフローは終了します。

7. ソリューションが役に立たなかったかどうかを尋ねられた場合は、次のいずれかを選択します。

- ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

  ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

  表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。
- [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
- サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。



8. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

Microsoft® Teams 構成の問題を診断

ServiceNow プラットフォームサポートに連絡する前に、対話型インターフェース 診断ツールを使用して、Microsoft Teams の構成の問題を特定して解決します。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin、または maint

手順

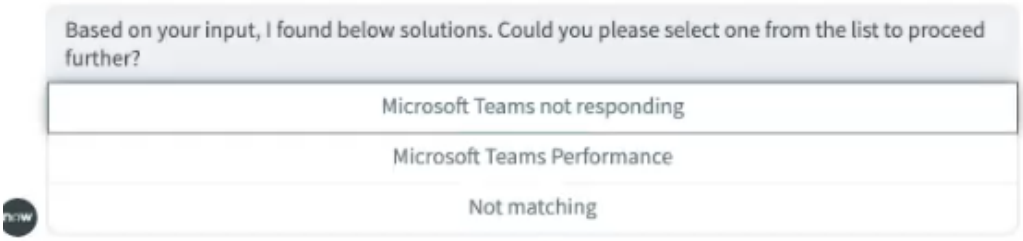
1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。

2. 挨拶メッセージで、「 diagnostic pre chat」と入力します。

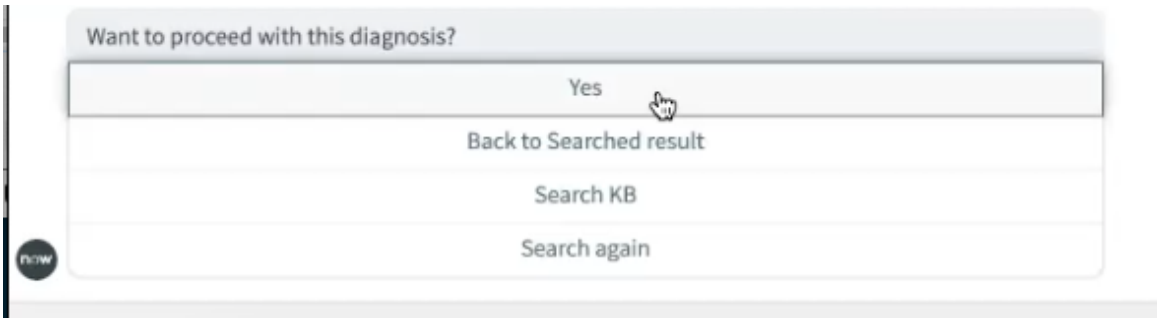
3. 解決したい問題について記述します。
たとえば、 Microsoft Teams アプリケーションが応答していない場合は、「 no response」と入力できます。
対話型インターフェース 診断ツールには、選択可能なソリューションのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 解決の必要な問題に対応したソリューションを選択します。
診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。



5. 診断を続行するには、[はい] を選択します。
健全性チェックパラメーターと MS Teams テナント構成のリストが、それぞれの値とともに表示されます。

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

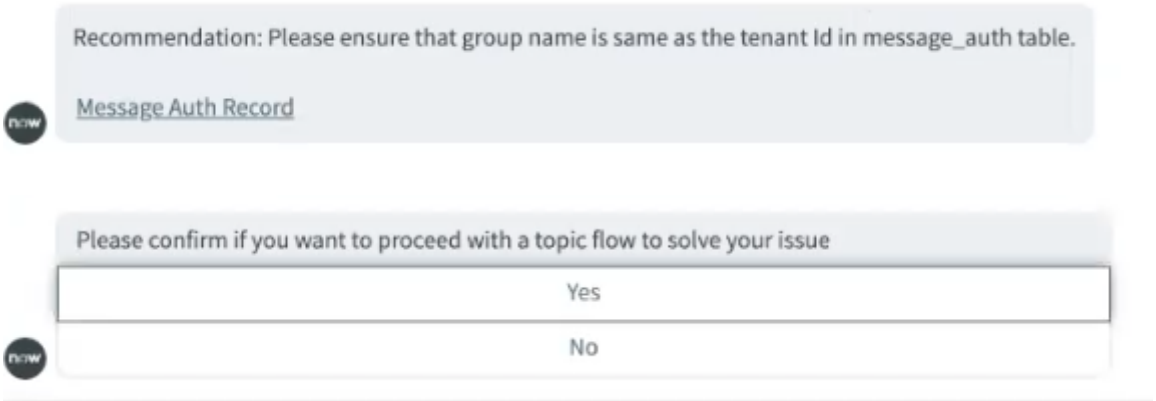
MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. 間違って設定されているパラメーターの値を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、True に設定する必要がある場合に False に設定されている値などです。
対話型インターフェース 診断ツールによって推奨ソリューションが表示されます。



7. 問題を解決するためにワークフローを続行するかどうかを確認します。
   - [はい] を選択した場合は、次のようになります。
     - 対話型インターフェース 診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。表示されるオプションとプロンプトは、問題と診断に応じて異なります。

       たとえば、Microsoft テナント ID またはプロバイダー名の入力を求められる場合があります。クライアントで Microsoft Teams の再起動が要求される場合もあります。

     - 関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。たとえば、Microsoft Teams の既知の一般的な問題に関するマスター KB 記事 へのリンクが表示される場合があります。
   - [いいえ] を選択すると、ワークフローは終了します。
8. ソリューションが役に立たなかったかどうかを尋ねられた場合は、次のいずれかを選択します。
   - ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

     ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

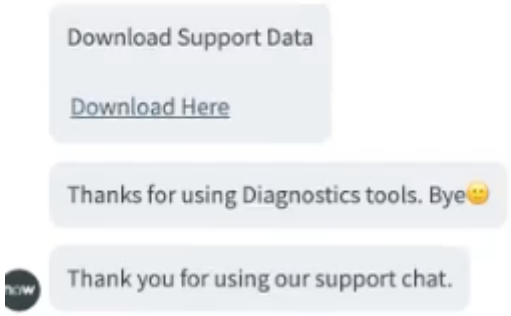
     たとえば、MS Teams ボットのテナント ID を入力するように求められたり、インスタンスが別のインスタンスからクローンされたかどうかを尋ねられたりする場合があります。

     表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。

   - [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
   - サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

高度なワークアサインメント 構成の問題を診断

ServiceNow® プラットフォームサポートに連絡する前に、対話型インターフェース 診断ツールを使用して、高度なワークアサインメント (AWA) の構成の一般的な問題を特定して解決します。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin、または maint

このタスクについて

対話型インターフェース 診断ツールにより、 AWA 構成の問題を解決するために設計されたワークフローのガイドが実行されます。たとえば、 対話型インターフェース 診断ツールは、メッセージ「手が空いているエージェントがいません」などの問題の解決に役立ちます。

手順

1. 仮想エージェントチャットボットとの会話を開始します。

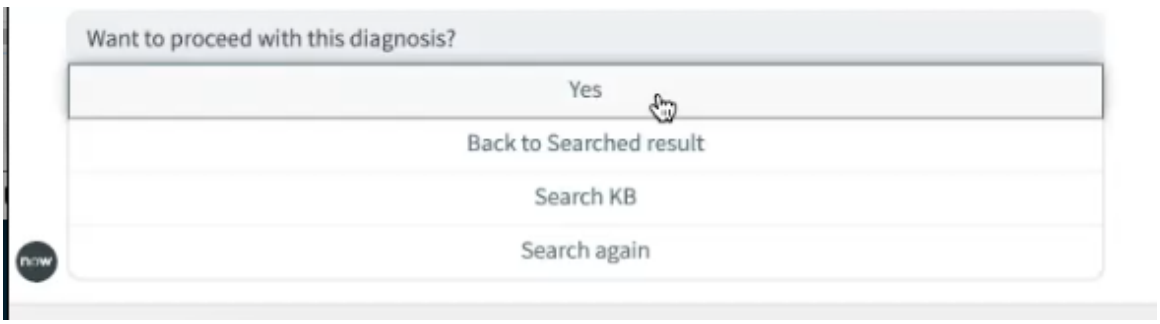
2. 挨拶メッセージで、「 diagnostic pre chat」と入力します。

3. 解決したい問題について記述します。
エラーメッセージの問題の場合は、エラーメッセージをコピーしてチャットボットの会話に貼り付けるか、エラーメッセージを入力できます。

たとえば、「手が空いているエージェントがいません」と入力できます。

対話型インターフェース 診断ツールには、選択可能なソリューションのリストが表示されます。

4. 使用したいソリューションを選択します。このソリューションは、解決する問題に対応したものです。
診断ツールから、診断を続行するかどうか尋ねられます。



5. 必要に応じて、使用するオプションを選択します。診断を続行するには、[はい] を選択します。

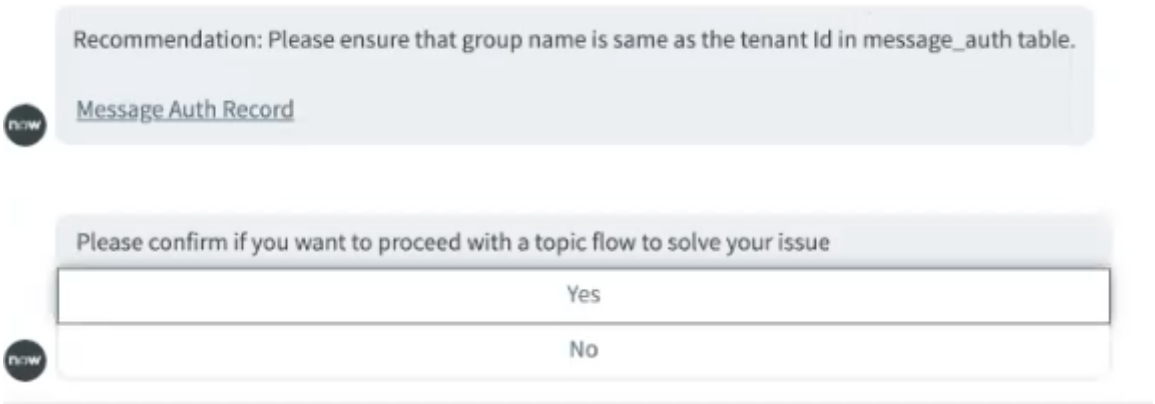
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型インターフェース 診断ツールによってワークフローが開始され、関連するプロンプトが表示されます。

表示されるプロンプトは、診断して解決する問題に応じて異なります。

6. 必要に応じてプロンプトに回答します。
診断が完了すると、対話型インターフェース 診断ツールに推奨されるソリューションが表示されます。



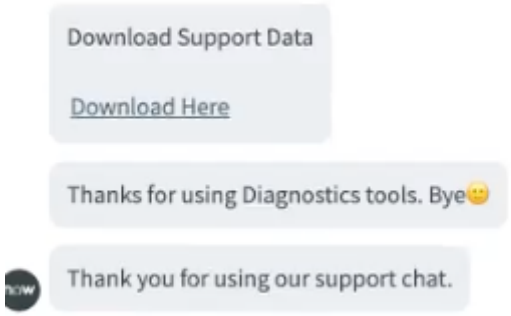
7. トピックワークフローを続行して問題を解決するかどうかを確認します。
   - [はい] を選択した場合は、以下のようになります。
     - 対話型インターフェース 診断ツールにより、関連するワークフローのガイドが実行されます。
     - 表示されるオプションとプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。必要に応じてプロンプトに返信します。
     - 詳細情報を検索できる関連するナレッジベース (KB) 記事へのリンクが表示される場合もあります。
   - [いいえ] を選択すると、ワークフローは終了します。
8. ソリューションが役に立たなかったかどうかを尋ねられた場合は、次のいずれかを選択します。
   - ソリューションが役に立たなかった場合は、[はい] を選択します。

     ソリューションの微調整に役立つ追加情報を提供するように求められます。

     表示されるプロンプトは、解決する問題に応じて異なります。
   - [いいえ] を選択してソリューションが役に立ったことを確認し、ワークフローを終了します。
   - サポートデータのダウンロードに使用できるリンクが表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



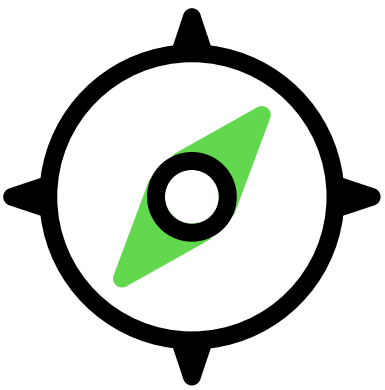
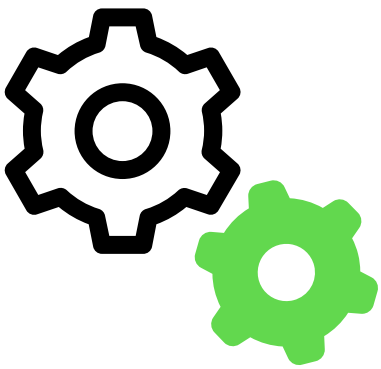
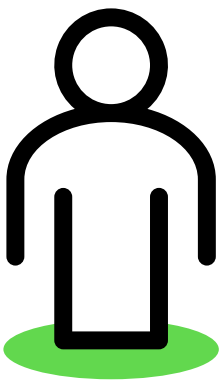
9. オプション: リンクをクリックしてサポートデータをダウンロードします。

会話型分析ダッシュボード

会話型分析ダッシュボードは、会話データに関する詳細なインサイトを提供することで、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) のインタラクションを改善するのに役立ちます。ダッシュボードは、トピックを絞り込み、VA によって解決される問題の割合を増やすのに役立ちます。

開始するには

VA 分析ダッシュボードを開始するには、タイルを選択します。

探索	設定	使用方法
		
VA ユーザーとシステム管理者がダッシュボードについて学習する場合。	ダッシュボードを設定するシステム管理者向け。	ダッシュボードの使用方法を学習する VA ユーザー向け。

会話型分析ダッシュボードの詳細

会話型分析ダッシュボードを使用して、ユーザーとの 仮想エージェント (VA) のやり取りを改善します。ダッシュボードは、会話データに関する詳細なインサイトを提供し、トピックを絞り込んだり、VA によって解決される問題の割合を増やしたりするのに役立ちます。

仮想エージェント分析

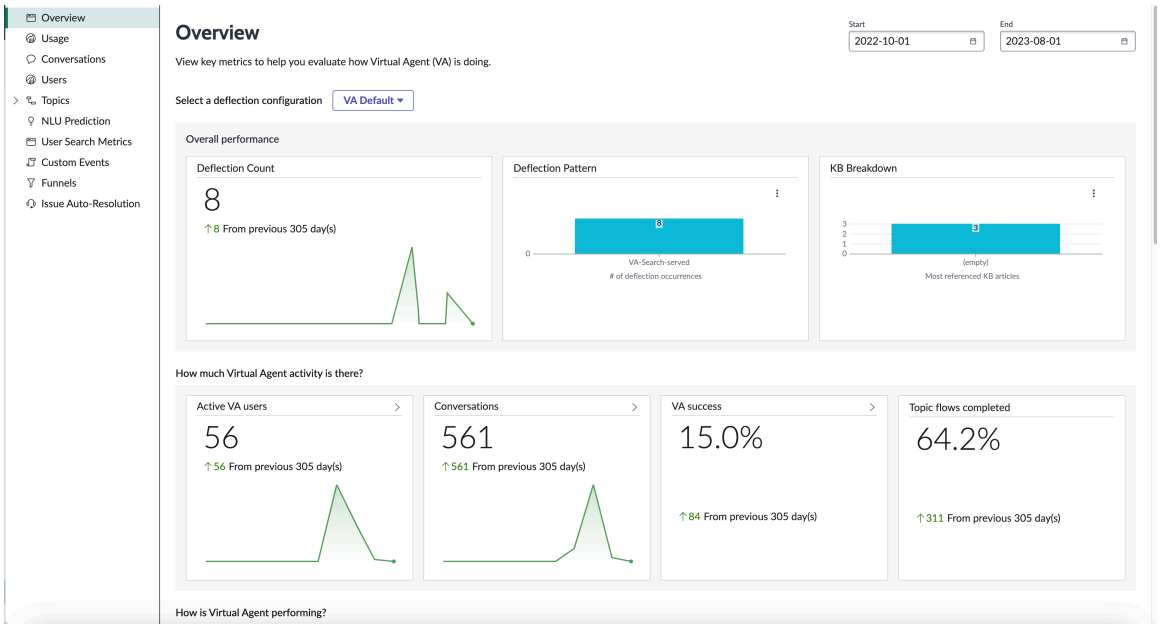
仮想エージェント ユーザーとのインタラクションの記録を最大 90 日間保持します。会話から抽出された測定基準は、2 年間保持されます。会話型分析ダッシュボードは、これらのインタラクションに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関するインサイトを提供するため、ユーザーの問題をどの程度理解して解決したか 仮想エージェント を確認できます。たとえば、ダッシュボードの測定基準は次のことを明らかにします。

- VA からライブエージェントに転送するユーザーの割合
- エンゲージメント率を上げてユーザーのドロップオフを減らす方法
- ユーザーがトピックの最後のノードに到達したかどうか
- 最も使用されているトピックと最も使用されていないトピック
- 高度なフィルターを使用した会話の詳細
- 会話デザインを最適化する方法



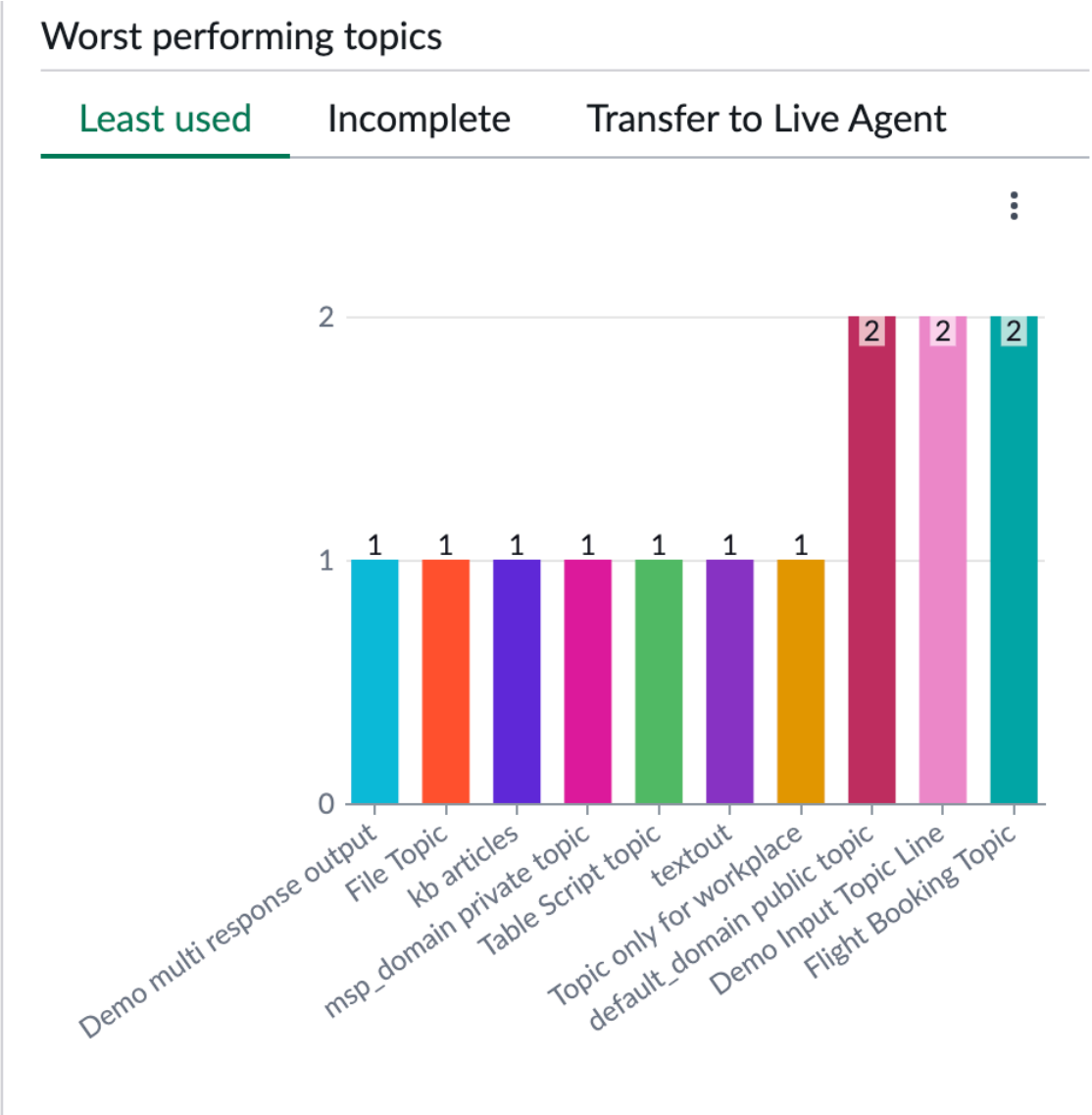
主な機能

パフォーマンスが最も低いトピック

特定の期間でパフォーマンスが最も低い VA トピックを表示します。

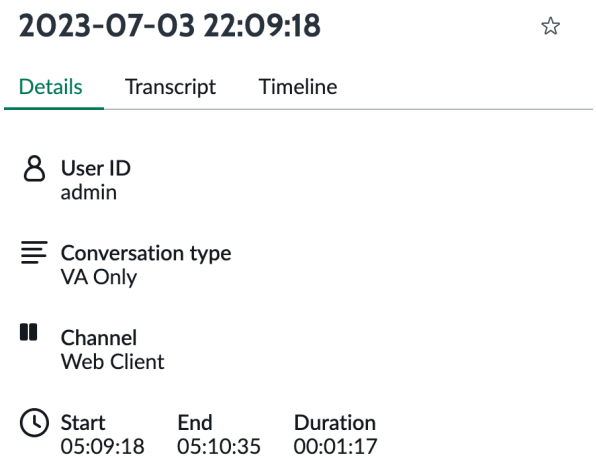
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話の詳細

ユーザー、チャット期間、トピック内でユーザーが停止したノードなど、各 VA インタラクションに関するメタデータを検出します。

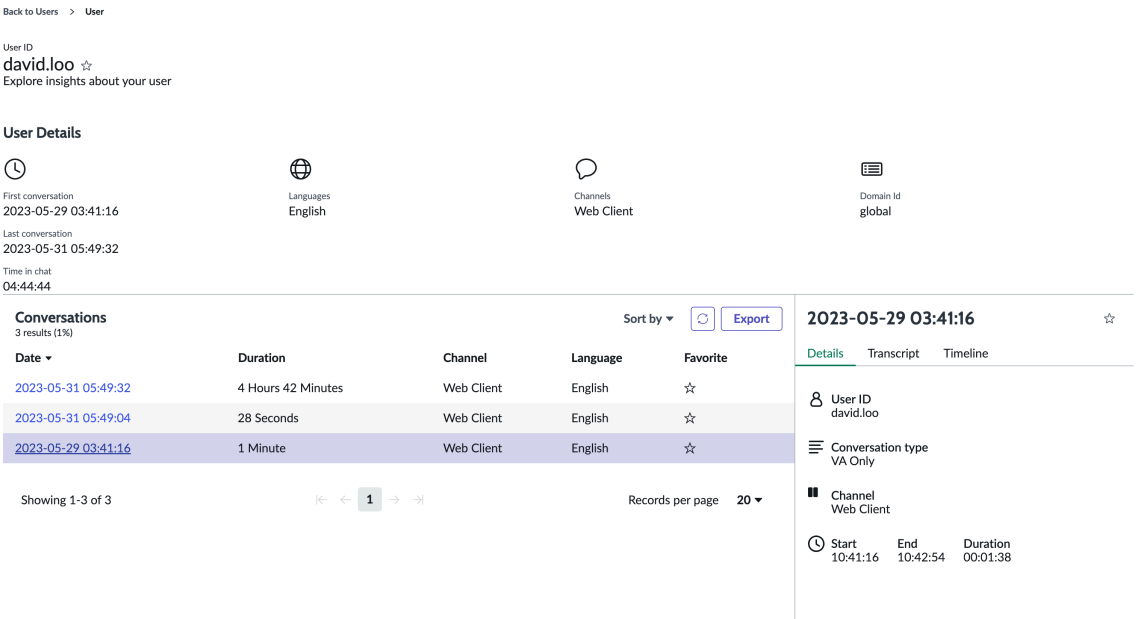


ユーザーインサイト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのチャットの履歴を取得します。

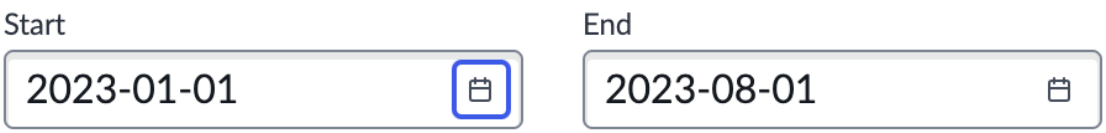


概要

次のセクションでは、ダッシュボードの各セクションを上から下に使用する方法のハイレベルな概要を説明します。

表示されるデータの日付範囲

ダッシュボードの上部にある開始日と終了日は、各ページに要約されたデータのデータ範囲を指定します。



すべてのデータは継続的にリアルタイムで仮想エージェントからダッシュボードにプッシュされ、最大 3 か月間保持されます。分析ダッシュボードは、一時的な技術的問題を含むシナリオをサポートするために、最大 30 日前の会話データも受け入れることができます。

ダッシュボードのすべての日時は UTC です。会話テーブルにはさまざまなタイムゾーンの会話日時がリストされていますが、仮想エージェント (VA) はダッシュボードに表示するときに UTC に変換します。また、[先週] などの事前設定された日付範囲を選択した場合は、日付が予想と若干異なる場合があります。

日付範囲の設定については、「日付の日付範囲を設定 (Set the date range of the date)」を参照してください。

特定のデータのビジュアル化では、[開始]フィールドと [終了] フィールドで選択された開始日と終了日のデータを利用できない場合があります。この場合、ウィジェットには、選択した日付範囲内のデータの可用性に基づいてビジュアル化の開始日と終了日が表示されます。

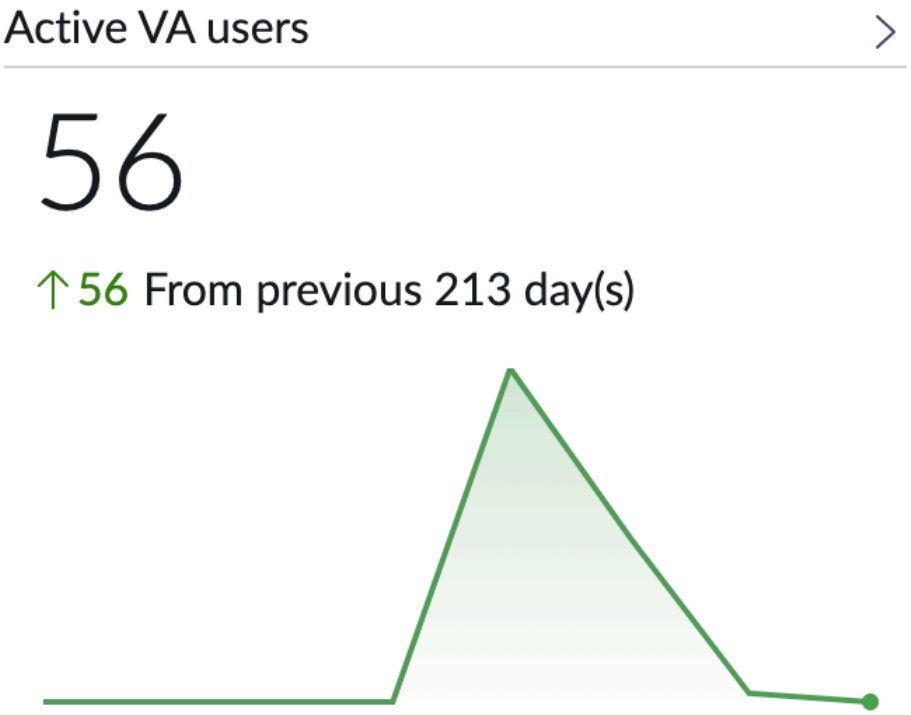
詳細データの取得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要 **(Overview)]** タブには、他のタブに表示されるデータのサマリーが表示されます。いくつかの方法で、より詳細なデータを取得できます。

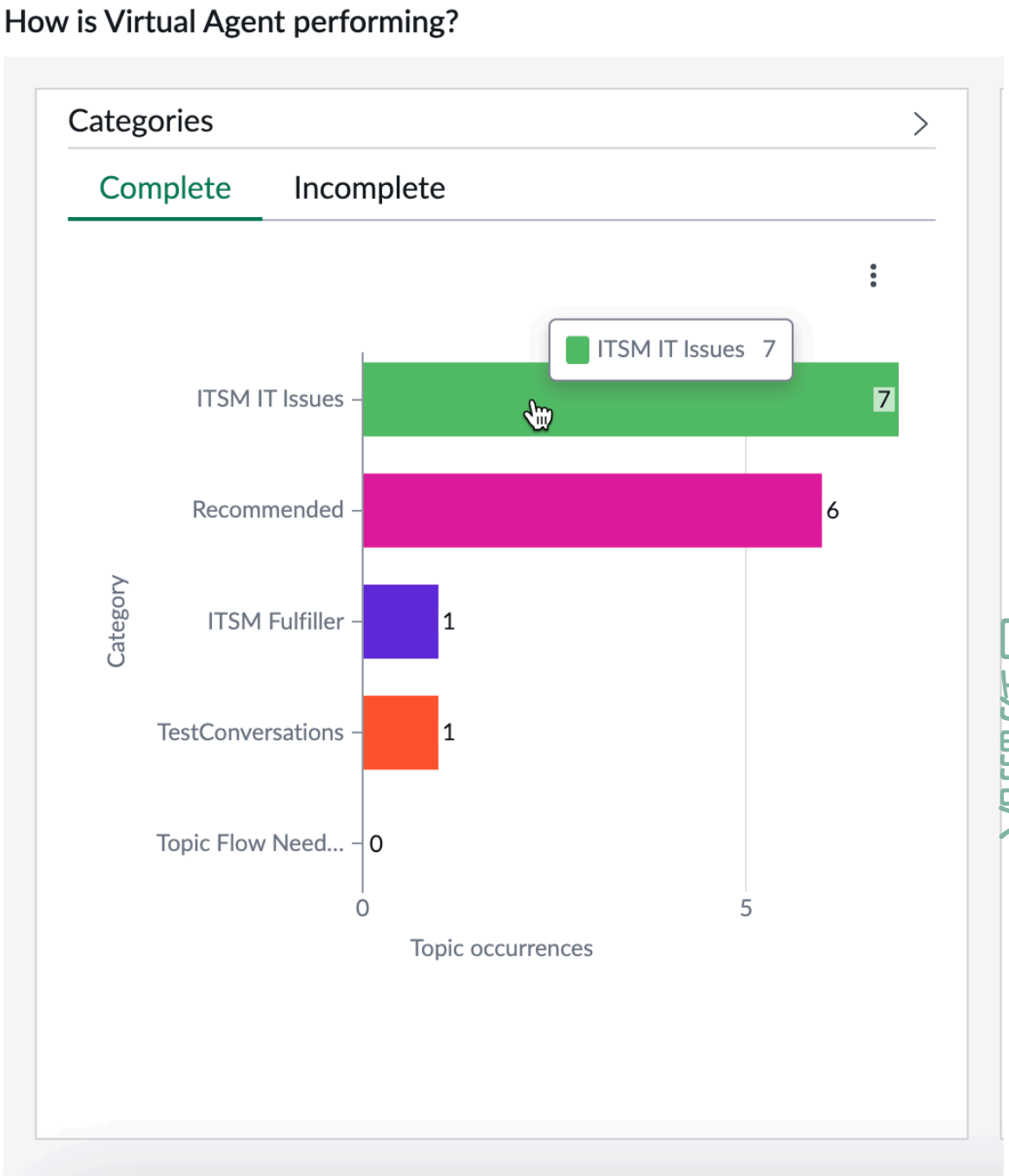
- たとえば、[使用法 **(Usage)]** のタブをクリックします。
- いずれかのカードの [矢印 (arrowhead)] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ビジュアル化 (visualization)] をクリックします。



[ダッシュボード] タブ

[ダッシュボード] タブ

タブ	説明
概要	他のすべてのタブのサマリー情報を表示するダッシュボードのランディングページ。
使用法	会話の言語、会話時間、会話のタイプなど、VA 会話の使用法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

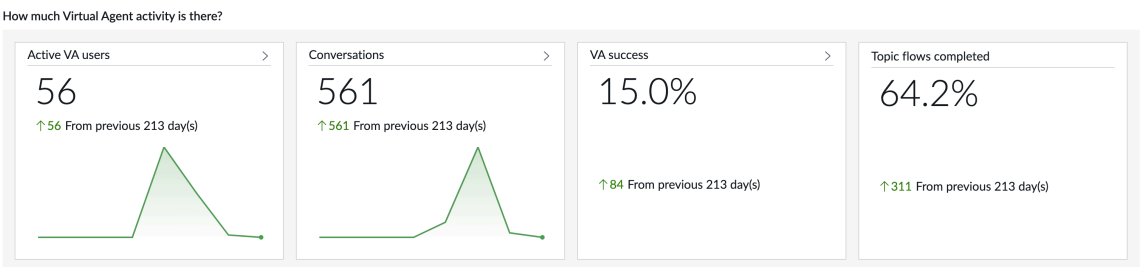
[ダッシュボード] タブ (続く)

タブ	説明
会話	ユーザーの会話のサマリー情報。高度なフィルターリングを使用すると、会話ノードまたはトピックでフィルターリングし、会話時間、会話が発生したチャネル、および交換されたメッセージ数に関する詳細を取得できます。このタブで、各会話の詳細にリンクできます。
ユーザー	VA 会話を行ったユーザーを一覧表示します。高度なフィルターリングにより、使用頻度、会話別、各ユーザーの会話時間、ユーザーの最初と最後の会話、および使用されている言語に関する分析が提供されます。このタブから、ユーザーの会話を含むユーザーの詳細にリンクできます。
トピック	VA が会話で使用するトピックに関する測定基準を表示します。測定基準には、ライブエージェントに移動した VA 会話の数、トピックごとの会話の平均時間、および使用されたトピックブロックが含まれます。
NLU 予測	NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数を示します。インスタンスに NLU が含まれる場合、チャートは NLU ワークベンチ にリンクします。
カスタムイベント	[イベント (Events)] ページを使用して作成したカスタムチャットイベントの数を表示します。カスタムイベントを作成しない場合、タブのコンテンツは空になります。
じょうごグラフ	会話フローの測定基準を提供します。
問題の自動解決	自動解決サービスによってインターセプトされ、仮想エージェント によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報を表示します。

自動翻訳

傾向とスコア

多くのタブでは、データポイントの現在の値 (現在オンラインの会話の数など) を示すスコアカードが使用されます。



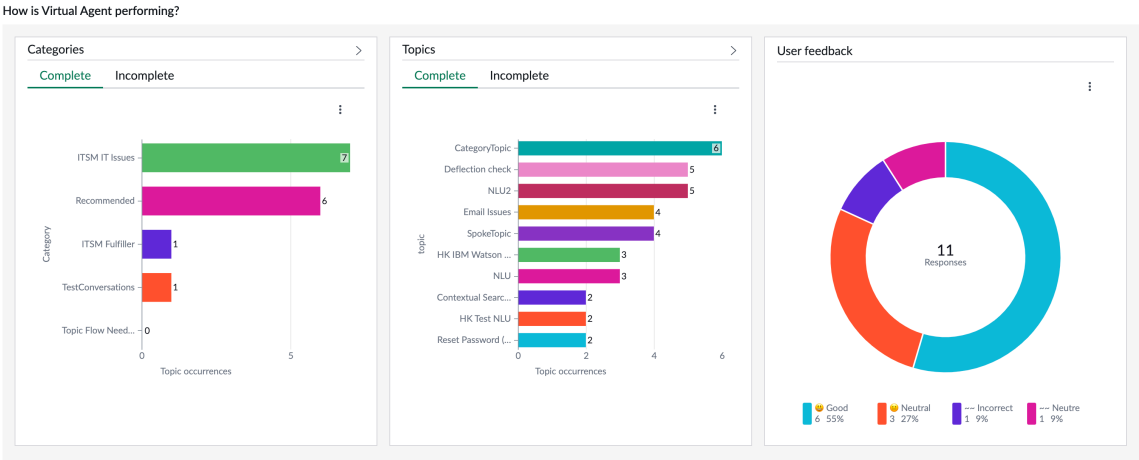
スコアカードには、ダッシュボードで指定された日付範囲でのデータ値の増減など、データの傾向も表示されます。スコアカードのタイトルにカーソルを合わせると、スコアカードの説明が表示されます。

インテントやトピックの一致の傾向など、ダッシュボードの特定の傾向のビジュアル化では、月次、週次、および日次のデータの表示はサポートされていません。

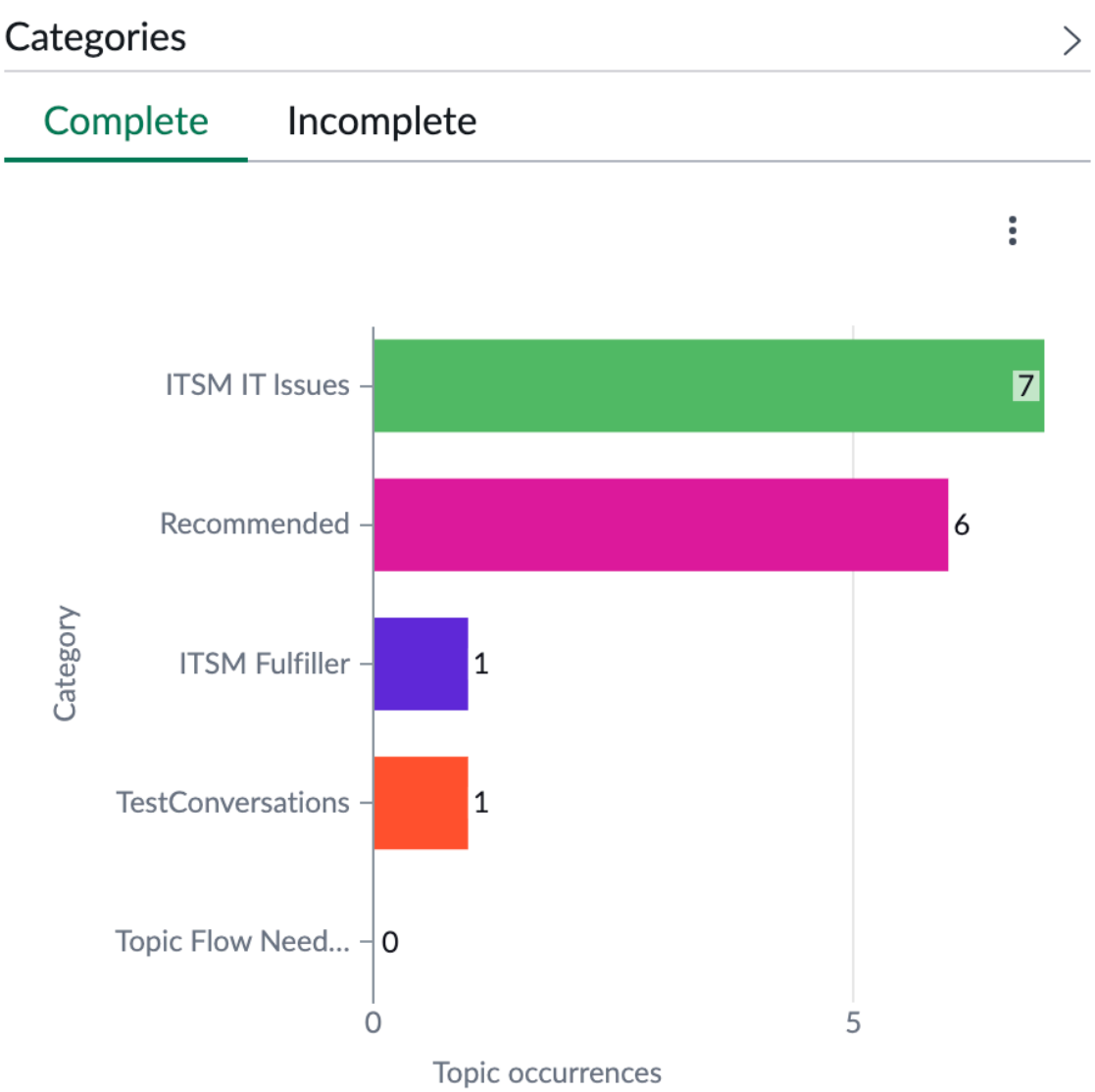
データの視覚化

多くのタブには、記録された VA データの表示方法が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カードには共通の設定があります。



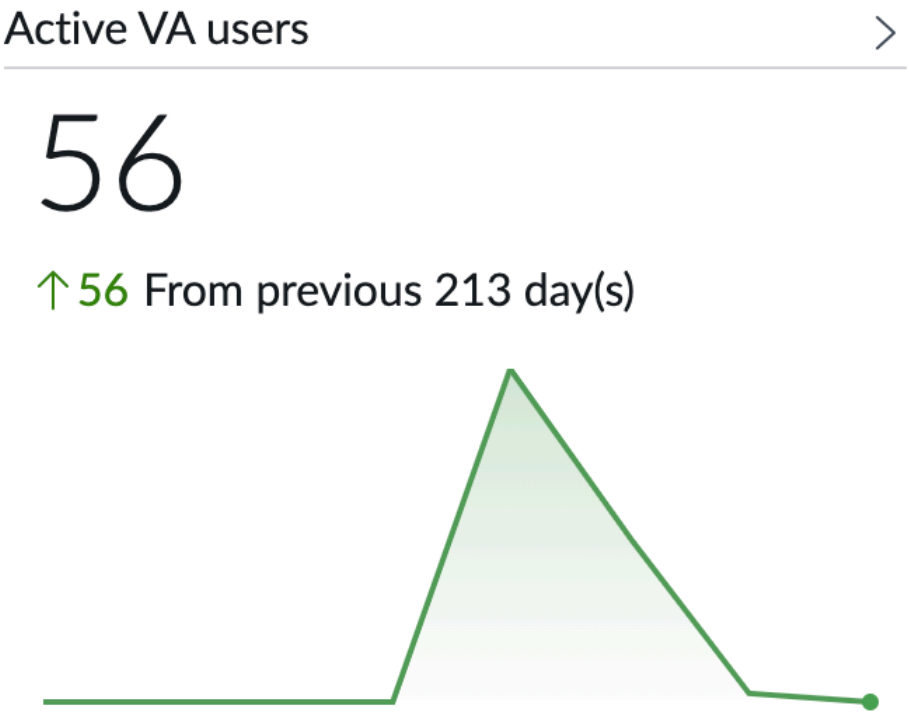
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各表示方法では、以下を選択できます。

- 表示方法でさまざまなデータセットをビジュアル化するサブタブ。
- 矢印アイコン ( )。対応するタブに移動すると、より詳細な情報が表示されます。

  たとえば、[アクティブユーザー] スコアカードの矢印を選択して [ユーザー] タブに移動すると、現在 VA チャットを使用しているユーザーのリストが表示されます。



- 棒グラフの棒などの表示されたデータをクリックすると、そのデータに関する詳細情報が表示されます。

自動翻訳

チュートリアル

ユーザーインターフェイスについて理解できたので、チュートリアルを試すことができます。ダッシュボードの各部分がどのように連携して、VA を改善するためのインサイトを提供するかが示されます。

ダッシュボードを試す

このチュートリアルを使用して、会話型分析ダッシュボードについて理解します。

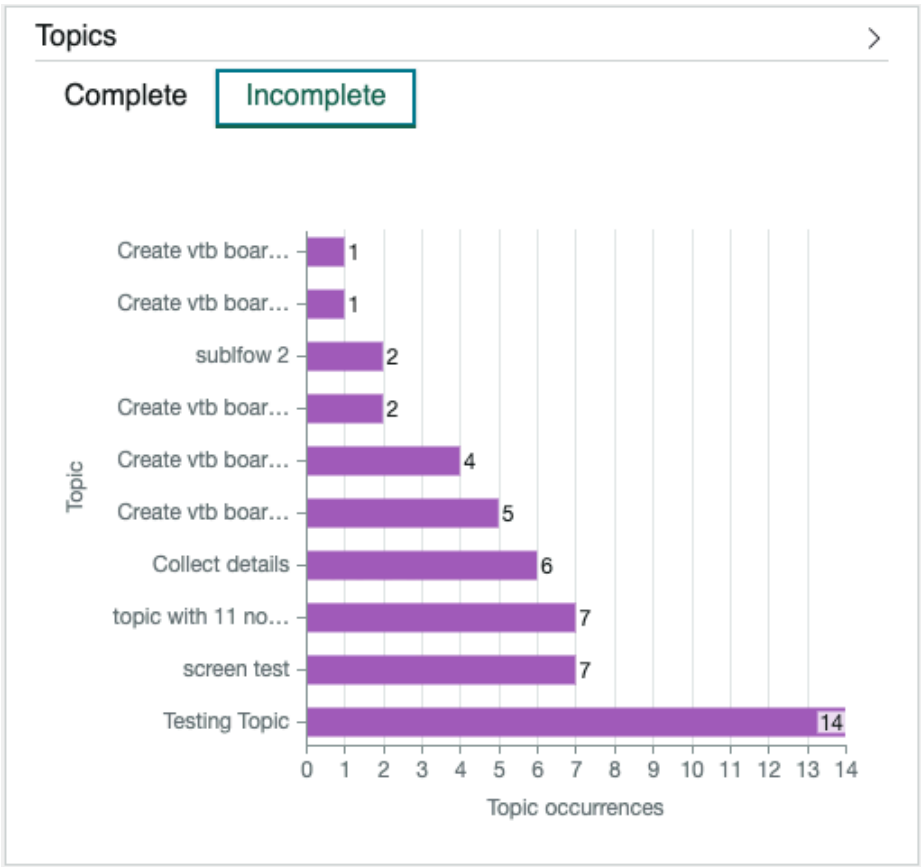
始める前に
必要なロール：チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer)

注:
このチュートリアルは、ユーザー自身のインスタンスで使用することを目的としています。テストインスタンスは使用できますが、事前にロードされたデータが含まれていない限り、意味のあるフィードバックを提供しない場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型アナリティクス > 仮想エージェントダッシュボード.
   ダッシュボードの [概要 **(Overview)**] タブが表示されます。[トピックフローが完了しました] スコアカードは、トピック内のすべてのノードを完了するユーザーの数が減少したことを示します。その理由は何でしょうか。
2. トピックの表示方法で、[未完了] をクリックします。



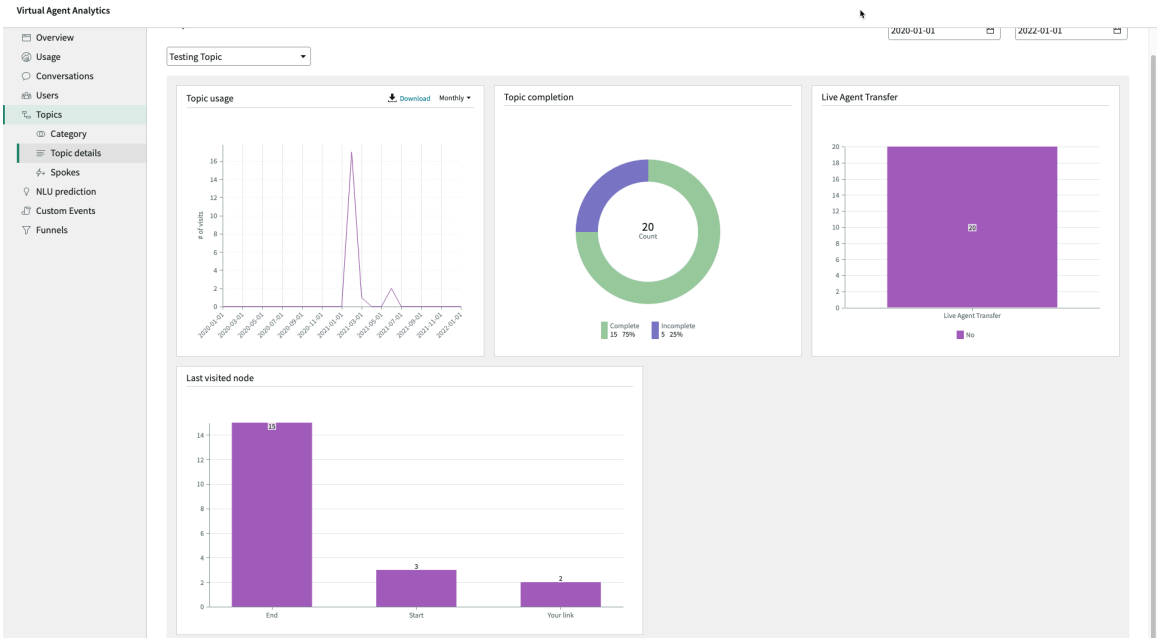
ユーザーはテストトピックを、最多の 14 回完了していないことがわかります。そのため、ユーザーがどこから先に進めなかったのかを調べたいと思います。

3. [テストトピック **(Testing Topic)**] バーをクリックして、そのトピックをドリルダウンします。

   [トピック詳細] ページが開きます。例では、[合計完了 **(Total completion)**] スコアカードに、仮想エージェント (VA) で 15 件の会話が解決されたものの、5 件の会話を解決できなかったことが表示されます。[ライブエージェント転送] スコアカードには、ライブエージェントに誰も転送されていないことが表示されます。[最後にアクセスしたノード] スコアカードには、ユーザーが会話を放棄したトピック内の 3 つのノード ([開始 **(Start)**]、[テスト中]、および [要求された画面へのリンク **(link to requested screen)**]) が表示されます。これらのノードをレビューして、コミュニケーションを明確にするか、別のインテントを追加します。

自動翻訳

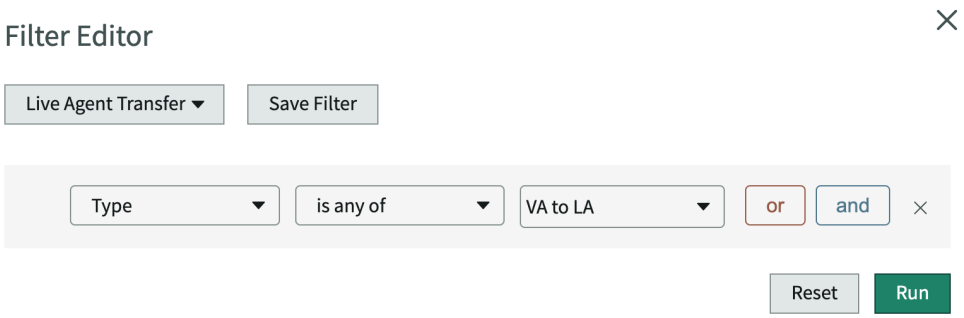
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このトピックの会話は、VA からライブエージェントに転送されませんでした。しかし、ユーザーが転送したトピックがあるのではないかと思います。

4. [会話 **(Conversations)]** タブをクリックします。
   [会話 **(Conversations)]** タブには、指定した日付範囲内のすべての会話が表示されます。VA がライブエージェントに転送した会話のみを表示するために、フィルターを使用することにしました。
5. [ライブエージェント転送] を選択します。

   条件ビルダーがフィルターパラメーターを自動的に入力し、[タイプ **(Type)]** を **[VA to LA]** に設定していることに気付きました。



ライブエージェントに転送する前に、ユーザーが最後にアクセスしたトピックノードを確認したいと思います。

6. [会話の日付 (conversation date)] をクリックします。

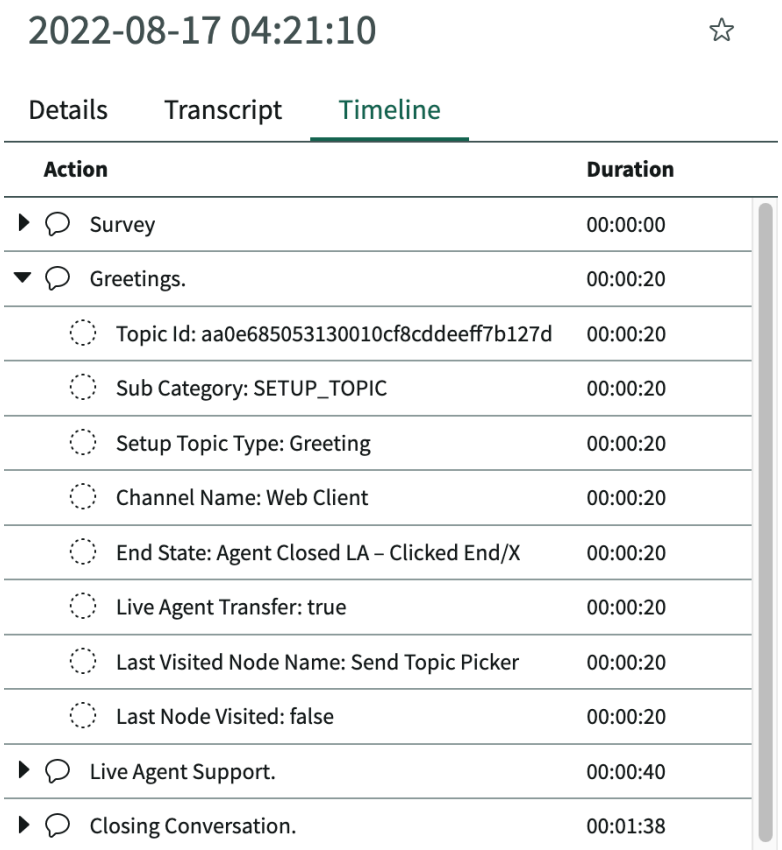
   会話の詳細が表示されます。

7. [タイムライン] タブで [挨拶 **(Greetings)]** アクションを展開します。

   ユーザーが最後にアクセスしたノードは [トピックピッカーの送信 **(Send Topic Picker)]** でした。これで、そのトピックのノードを修正する必要があることがわかりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



どのトピックがより効果的に機能しているかを確認することにします。

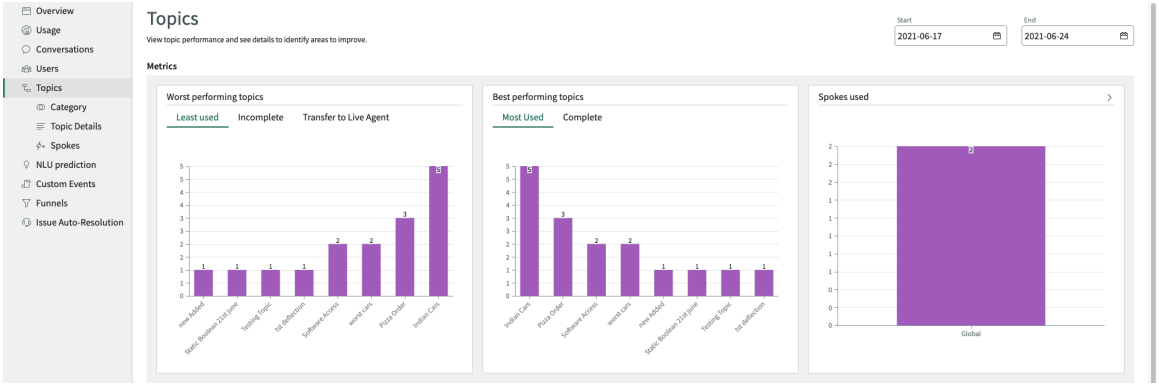
8. **[VA** 成功] フィルターを選択します。
   リストには、VA が解決できた会話が含まれています。問題の解決に時間がかかりすぎていないか調べたいと思います。
9. 条件を追加するには、[フィルターを表示/編集] をクリックし、[フィルターエディター] ポップアップウィンドウで条件ビルダーを使用します。リストからデフォルトのフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。
10. 条件 (演算子の大なり記号) で [期間 **(Duration)]** を選択し、秒数に「180」を入力して、[実行 **(Run)]** をクリックします。
    リストには、3 分以上続いた VA 会話が表示されます。これは、すべての会話のうちのわずかな割合です。したがって、このトピックは正常に機能していると判断されます。

    最後に、どのトピックが最も使用され、どのトピックが最も使用されていないかを知りたいです。そうすれば、どのトピックを優先すべきかがわかります。
11. [トピック] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トピック] ページには、パフォーマンスが最高のトピックと最低のトピックが表示されます。



会話型分析ダッシュボードの設定

より的を絞った分析を作成するには、カスタムイベントと計算式の定義を設定します。

会話型分析ダッシュボードでは、次の方法で監視するデータをカスタマイズできます。

- 日付範囲：ダッシュボードに表示されるデータの日付範囲を指定します。
- カスタムイベント：ダッシュボードには、作成したカスタムイベントに関する分析を表示できます。すべてのイベントは会話に関連している必要があります。たとえば、Slack などの特定のチャネルを使用したすべての会話に関するデータを保存できます。
- 計算式の上書き：分析レポートで使用されるパラメーター定義をカスタマイズします。たとえば、デフォルトでは、 [期間 *(duration)]* は会話の最初のやり取りから最後のやり取りまでの合計時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

ロール要件

ロールの詳細については、「会話型分析ダッシュボードのロール」を参照してください。

依存関係

会話型分析ダッシュボードには、Quebec 以降のバージョンの 仮想エージェント が必要です。

会話型分析ダッシュボードをインストール

ServiceNow Store から会話型分析ダッシュボードに更新を取得します。このダッシュボードで、顧客との 仮想エージェント (VA) チャットに関するインサイトを得ることができます。

始める前に

注:
San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインを初めてアクティブ化すると Conversational Analytics アプリが自動的にインストールされます。2 回目以降は、このアプリの更新を ServiceNow Store からダウンロードしてインストールする必要があります。

会話型分析ダッシュボードは、オンプレミスインストールでは使用できません。

会話型分析ダッシュボードを使用すると、統合ハブ トランザクションのコストが発生する可能性があります。このトランザクションコストは意図されたものでないため、今後のリリースで削除される予定です。問題が解決しない場合は、カスタマーサービス & サポートチームにケースを作成してください。

必要なロール：Chat Analytics Admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. インスタンスで Glide 仮想エージェント プラグイン [com.glide.cs.chatbot] がアクティブ化されていることを確認します。
   San Diego のリリース以降、Glide 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化すると会話型分析ダッシュボードアプリが自動的にインストールされます。
2. ServiceNow Store にアクセスし、「*analytics*」を検索します。
3. 会話型分析ダッシュボードの最新バージョンを選択します。
   ストアで 仮想エージェント 分析ダッシュボードと分析データ構成ツールの更新がインストールされます。プラグイン名は com.sn.conversational.analytics で、スコープ名は sn_ci_analytics です。会話型分析ダッシュボードの主なテーブルは次のとおりです。

テーブル	説明
sn_ci_analytics_conversation	会話のメインテーブル。仮想エージェント 会話が一覧表示されます。
sn_ci_analytics_event	イベントのリスト。イベントとは、アクション可能な通知などを発生するイベントのことです。ダッシュボードは、デフォルトイベントまたは作成したエベントに関する分析を表示できます。詳細については、「カスタムイベントの設定」を参照してください。
sn_ci_analytics_event_prop	イベントで使用される値のリスト。
sn_ci_analytics_formula_override	ダッシュボードで使用されるプロパティの計算式の上書きを一覧表示します。詳細については、「カスタム定義の設定」を参照してください。

注:
Performance Analytics のライセンスやプラグインは必要ありません。

ダッシュボードのコンテンツを再構成

会話型分析ダッシュボードは Next Experience コンポーネントから作成されます。chat_analytics_admin および ui_builder_admin ロールがある場合は、UI ビルダー を使用してダッシュボードをカスタマイズできます。

ServiceNow® が会話型分析ダッシュボードで提供するダッシュボードページには保護ポリシーがあり、ダッシュボードページが読み取り専用にされています。ただし、[複製] メニューオプションを使用してダッシュボードページをコピーするか、UI ビルダー ツールでデフォルトページのバリアントを作成することができます。ページをコピーした後、要件に応じてページのコンテンツをカスタマイズできます。

UI ビルダー の使用方法については、「UI Builder」を参照してください。

注:
今後のアップグレードでダッシュボードページを保持するため、保護ポリシーが適用されます。デフォルトのページに戻す場合は、複製ページをいつでも削除できます。

システムパラメーター構成

システムパラメーターを使用して、会話型分析ダッシュボードの一部を設定します。

次のシステムパラメーターを使用して、会話型分析ダッシュボードの機能を再構成します。Chat Analytics Admin のロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのシステムパラメーター

機能	システムパラメーター	説明
Debug	sn_ci_analytics.logging.verbose	会話型分析のデバッグログを表示するには、このパラメーターを「debug」に設定します。この設定により、デバッグ情報を含む詳細なログが作成されます。
理由	sn_ci_analytics.ca.reason_max	[理由 (reason)] 文字列の最大長を設定します。デフォルトは 1,000 文字です。

監視するカスタムイベントを作成

カスタムイベントを作成し、会話型分析ダッシュボードで監視します。

始める前に

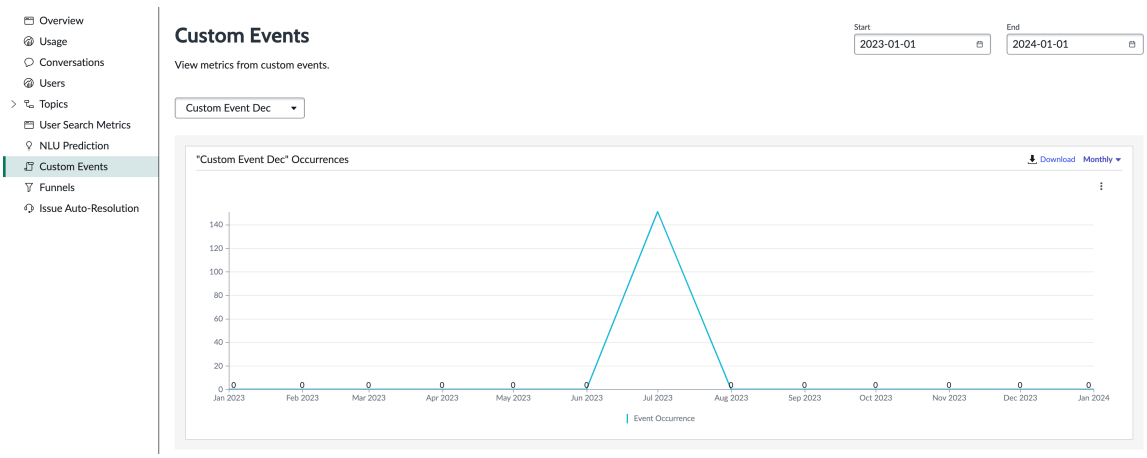
必要なロール：Chat Analytics Admin。

このタスクについて

イベントは、仮想エージェント (VA) 会話のサブセットに適用される条件の組み合わせです。たとえば、イベントは、VA がライブエージェントに転送した Slack チャネルで発生した会話である場合があります。

トピックや会話の詳細など、ダッシュボードに表示されるほとんどの測定基準は、構築済みイベントから派生したものです。ダッシュボードでは、これらのイベントは [トピック **(Topics)**] タブと [会話 **(Conversations)**] タブに表示されます。カスタムイベントの作成では、カスタムイベント機能を使用できます。カスタムイベントを使用して、関心のあるデータに関する分析を作成します。次に例を示します。

- ライブエージェントに転送された Slack チャネル上の会話の数。
- ユーザーが戻ってこなかった Slack チャネルの会話の数。



カスタムイベントは [カスタムイベント **(Custom Events)**] タブに表示されます。カスタムイベントを構成していない場合、ダッシュボードには何も表示されません。最大 20 のカスタムイベントを作成できます。

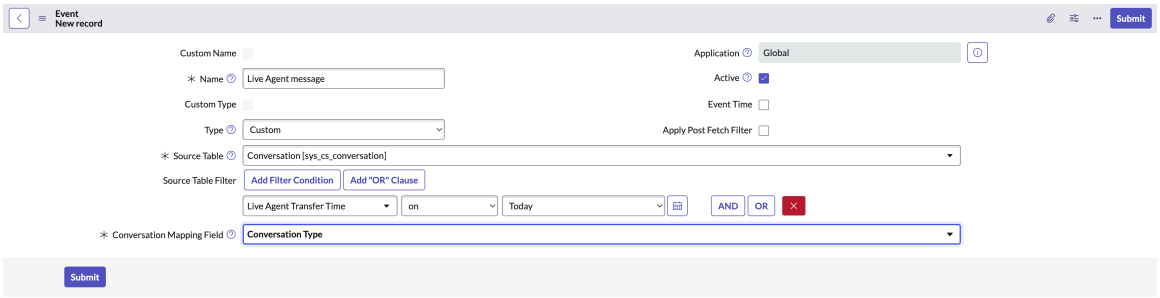
カスタムイベントは、作成時に有効になります。これらを使用して、カスタムイベントを作成する前に収集されたデータを分析することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

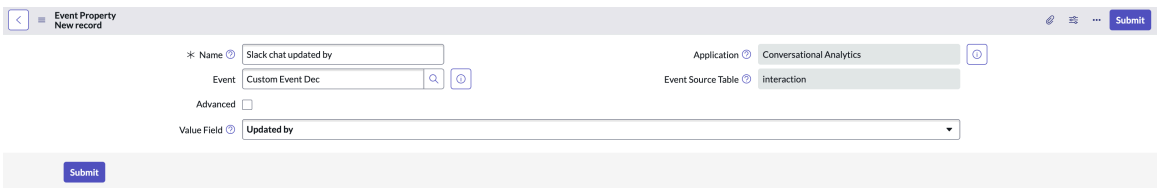
手順

1. 移動先 すべて > 対話型アナリティクス > イベント設定 をクリックし、[新規] を選択します。
   [イベントの新規レコード (Event New record)] ページが表示されます。



2. フォームのフィールドに入力します。

3. [送信] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。カスタムイベントを検索するテーブルを指定しました。ここで、カスタムイベントをトリガーするパラメーター値を指定する必要があります。
4. 作成したカスタムイベントをクリックします。
5. [イベントプロパティ] 関連リストで、[新規 **(New)]** を選択します。
   [イベントプロパティの新規レコード (Event Property New Record)] ページが表示され、ダッシュボードで追跡するカスタムイベントのプロパティを指定します。



   この例では、 カスタムイベントの [Messages-from-Slack] の *`Updated by`* の測定基準が、[カスタムイベント **(Custom Event)]** タブに表示されます。

6. フォームのフィールドに入力します。

7. [送信] をクリックします。
   [イベント (Event)] ページが表示されます。
8. [更新] をクリックします。
   [イベント (Events)] ページが表示され、すべてのカスタムイベントが一覧表示されます。ダッシュボードの [カスタムイベント **(Custom Events)]** タブを開くと、カスタムイベントを表示できます。このカスタムイベントは遡及的ではありません。ダッシュボードには、カスタムイベント基準を満たす新しいイベントのみが表示されます。

カスタムの上書き定義を作成

スクリプトを使用して、会話型分析ダッシュボードでの分析の作成に使用されるデフォルトの計算式を上書きします。

始める前に
必要なロール：Chat Analytics Admin

必ずアプリケーションスコープを [会話型分析] に設定してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
会話型分析ダッシュボードでは、計算式を使用して、期間の計算方法などの分析を決定します。デフォルトの計算式を上書きして、ニーズに合わせて分析を調整できます。たとえば、ダッシュボードの期間のデフォルトの計算式は、会話の最初と最後のやり取りの間の時間です。会話の非アクティブ時間を減算することで、その計算式を上書きすることもできます。

デフォルトの計算式および計算式の上書きは、sn_ci_analytics_formula_override テーブルにあります。テーブル内の既存の計算式を変更するには、デフォルトの計算式を無効にし、新しい計算式の上書きレコードを作成する必要があります。一部の式はシステムに依存しているため、上書きできません。ただし、同様の目標を達成するためにカスタムイベントを作成することはできます。

デフォルトの定義は次のとおりです。

- 期間：会話セッションが終了したときではなく、会話セッションの開始から、最後のメッセージが送信されるまでの時間。指定されたスクリプトを期間に置き換えることはできません。オンまたはオフにすることしかできません。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオフにすると、セッションが終了するまでの期間が計算されます。[アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオンにすると、送信された最後のメッセージまでの期間が計算されます。
- 自己解決率：否定的なフィードバックがなく、最後のノードまでのトピックが含まれていて、ライブエージェントにエスカレートしなかった会話の数。ダッシュボードでは、その数をすべての会話の数で割って自己解決率を取得します。
- フィードバック：正、中立、および負として定義されます。たとえば、この動作を上書きするには、まず 仮想エージェント (VA) デザイナーを使用して、1 から 10 までのランキングを作成します。次に、スクリプトを使用して、1 ～ 4 を負、5 ～ 7 を中立、8 ～ 10 を正としてグループ化することでダッシュボードのデフォルトの動作を上書きできます。
- 終了ステータス：デフォルトで 12 通りの方法で定義されます。詳細については、「計算式の上書きの例」を参照してください。
- 有効な会話 - 次の基準の少なくとも 1 つを満たしている場合に、ダッシュボードの結果に含まれる会話レコードとして定義されます。
  - ユーザーからの検証を必要としないアクション不可能な通知会話は、アクティブな会話としてカウントされます。
  - 既存の会話に含まれていないアクション可能通知は、通知のステータスが [送信済み] または [完了] のいずれかの場合に有効な会話と見なされます。
  - 会話では、仮想エージェント トピック検出または直接ライブエージェント会話を行います。

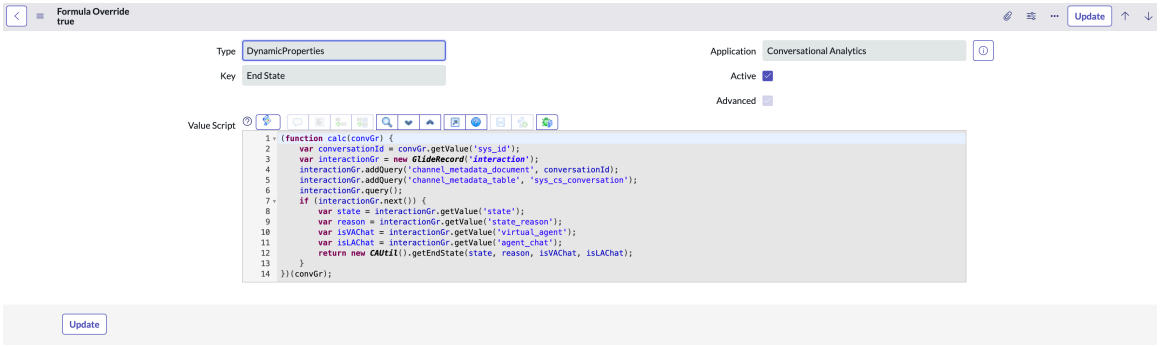
注:
計算式の上書きでは、保存されているデータは変更されません。これらは、既存のデータを異なる方法で計算することによって、ダッシュボードがデータを表示する方法を変更するだけです。

手順

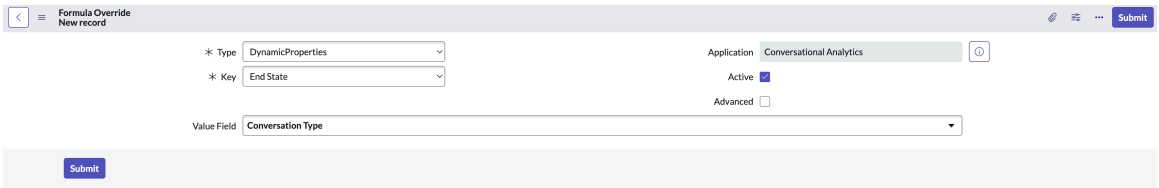
1. 移動先 すべて > 対話型アナリティクス > 計算式の上書き.
   または、フィルターナビゲーターで、「*sn_ci_analytics_formula_override.list*」と入力すると、sn_ci_analytics_formula_override テーブルを表示できます。
2. 上書きする計算式を選択します。
   [期間 (Duration)] の計算式は上書きできません。アクティブ化または非アクティブ化のみ可能です。他の定義のスクリプトは変更できます。変更できる定義はこれらだけです。
   [計算式の上書き] ページが表示され、既存の計算式が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次のスクリプトを [値スクリプト] フィールドにコピーします。
   デフォルトの計算式は読み取り専用です。したがって、それらを変更するには、コピーを作成する必要があります。
4. デフォルトの計算式を非アクティブにするには、[アクティブ **(Active)**] チェックボックスをオフにします。
5. [更新] をクリックします。
6. [新規] をクリックして、デフォルトの計算式を上書きする計算式の上書きレコードを作成します。
   [計算式の上書きの新規レコード (Formula Override New Record)] ページが表示されます。



7. フォームのフィールドに入力します。
8. [送信] をクリックします。

計算式の上書きの例

次の計算式の上書きの例を使用して、独自の計算式の上書きを作成します。

グループ終了ステータスの定義

会話の終了ステータスは、会話の終了方法を指定します。たとえば、ユーザーが応答しなかった場合や、ユーザーがチャットウィンドウを閉じた場合などに終了します。終了ステータスには、デフォルトで 12 の定義があります。会話の終了ステータスの詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。次のスクリプトは、それらを次のようにグループ化します。

- VA がチャットセッションをクローズしました
  - システムが VA をクローズしました：ユーザー応答なし
  - システムが VA をクローズしました：トピック完了
  - システムが VA をクローズしました：AI Search により残存
  - システムが VA をクローズしました：自動クローズ
  - システムが VA をクローズしました：ユーザーエンゲージメントなし
- ライブエージェントがチャットセッションをクローズしました

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システムが LA をクローズしました：ユーザー応答なし
- システムが LA をクローズしました：チャット完了
- エージェントが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
- システムが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前

- ユーザーがチャットセッションをクローズしました
  - ユーザーが LA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが VA をクローズしました：[End/X] をクリック
  - ユーザーが LA をクローズしました：エージェントエンゲージメント前

12 の終了ステータスのこれらのグループを作成するには、「計算式の上書きを作成する」の説明に従い、次のスクリプトを使用します。

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

         if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

         if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
      }
      return state;
   }

   var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
   var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
   interactionGr.query();
   if (interactionGr.next()) {
      var state = interactionGr.getValue('state');
      var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

会話型分析ダッシュボードのロール

会話型分析ダッシュボードは、以下のロールとともにインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

仮想エージェント管理者 [virtual_agent_admin]

sys-conversation などのすべてのダッシュボード関連テーブルに対する読み取りおよび書き込みアクセス権を付与します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

チャット分析管理者 [chat_analytics_admin]

ダッシュボード関連のテーブルを表示し、カスタムイベントを作成し、カスタム計算式の上書きを作成し、UI ビルダー を使用してダッシュボードを再構成し、システムパラメーターを設定するためのアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

chat_analytics_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

UI Builder 管理者 [ui_builder_admin]

ダッシュボードのコンテンツを追加、削除、および並べ替えることができます。UI ビルダー が必要ですが、これは別の ServiceNow 製品です。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- workspace_admin
- canvas_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

チャット分析ビューアー [chat_analytics_viewer]

ダッシュボードを表示するための読み取りアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

sn_ace.ace_user

グループ

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし

会話型分析ダッシュボードの使用

会話型分析ダッシュボードを使用して、仮想エージェント (VA) 会話に関するインサイトを取得します。

次のセクションでは、ダッシュボードを使用して、VA のユーザーとのインタラクションを調査する方法について説明します。会話型分析ダッシュボードを使用するには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

データの日付範囲を設定

[概要 (Overview)] タブの上部で [開始] 日と [終了] 日を設定し、ページに要約されたデータの日付範囲を指定します。このタブで設定された日付範囲は、仮想エージェント 分析ダッシュボードの他のすべてのタブに適用されます。

始める前に

必要なロール：チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer)

このタスクについて

ダッシュボードのすべての日時は UTC です。会話テーブルにはさまざまなタイムゾーンの会話日時がリストされていますが、仮想エージェント (VA) はダッシュボードに表示するときに UTC に変換します。また、[先週] などの事前設定された日付範囲を選択した場合、日付が予想と異なる場合があります。

日付範囲は 2 つの方法で設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型アナリティクス > 仮想エージェントダッシュボード.
2. オプション: [開始] 日と [終了] 日を使用して日付範囲を設定します。
   a. [開始] のカレンダーアイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーで開始日を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
   d. [終了] のカレンダーアイコン ( ) を選択します。
   e. カレンダーで終了日を選択します。
   f. **[OK]** を選択します。
   ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲のデータに従って調整されます。
3. オプション: [開始] 日のカレンダーを使用して、日付範囲を設定します。

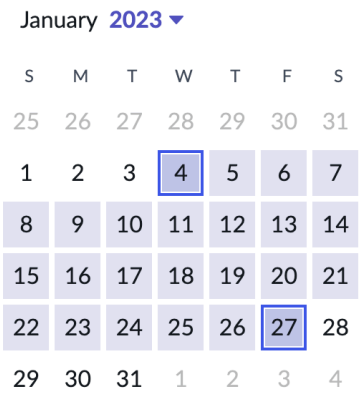
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [開始] のカレンダーアイコン ( ) を選択します。

b. 日付範囲の開始日を選択します。

c. キーボードのコントロールキーを押しながら、終了日を選択します。
ダッシュボードでは、日付の範囲が強調表示されます。



(Optional)

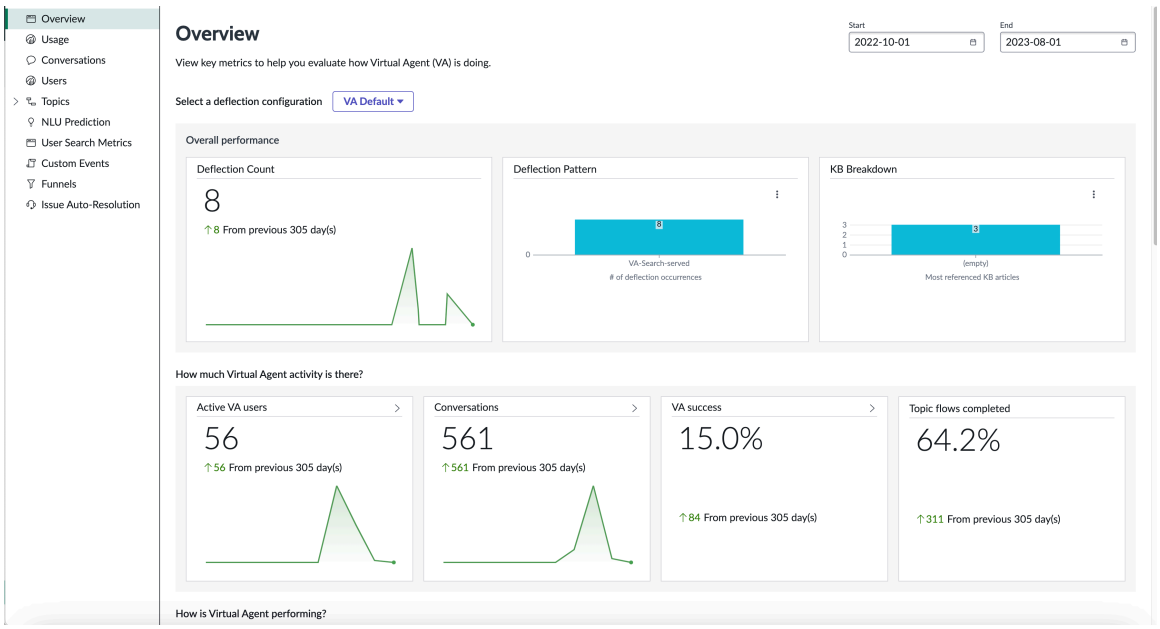
d. [OK] を選択します。

(Optional) ダッシュボードに表示されるデータは、新しい日付範囲に従って調整されます。

[概要] タブ

[概要 (Overview)] タブを使用して、会話型分析ダッシュボードで収集された一部の情報のスナップショットを取得します。

[概要 **(Overview)]** タブは、ダッシュボードのランディングページです。他のすべてのダッシュボードタブの情報のサマリーが表示されます。[概要 **(Overview)]** タブを使用するには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要 **(Overview)**] タブのウィジェットの使用方法については、「 仮想エージェント分析ダッシュボードの詳細 (Explore the Virtual Agent Analytics Dashboard)」を参照してください。

ビジュアル化された全般的なデータ

ビジュアル化	説明
転送回数	転送トピックブロックの実行回数を基準に測定された転送発生数。転送は、仮想エージェントがユーザーの問題を解決し、またはユーザーの問題の解決に役立つ場合に発生します。
転送パターン	転送パターンごとの転送数。
KB ブレークダウン	回避の一部として提示された回数を含む KB 記事のタイトル。
アクティブな VA ユーザー	会話型インターフェイスを使用した一意のアクティブなエンドユーザー (エージェントではない) の累積数。
会話	から 仮想エージェント開始されたすべてのインタラクティブ会話の数。
VA 成功	エスカレーションなしで、意図したトピックフローを使用して完了した会話の割合。 完了した会話とは、仮想エージェントトピックまたは会話の最後に到達したか、ユーザーによってクローズされたか、自動的にクローズされた会話のことです。 エスカレーションなしで完了した会話とは、会話がライブエージェントにルーティングされず、ユーザーが否定的なフィードバックを送信しなかったことを意味します。(フィードバックのタイプには、否定的、肯定的、どちらでもない、フィードバックなしがあります)。
トピックフローが完了しました	呼び出されて実行されたすべてのトピックのうち、エンドユーザーが最後のノードまで完了したトピックの割合。
カテゴリ	トピックカテゴリごとに表示される完了した会話の数。
トピック	ユーザーがトピックごとに最後のノードまで完了したとき、または途中で会話を終了したときの発生回数。
ユーザーフィードバック	良い、悪い、中立に分類されたフィードバック結果。フィードバック結果は、フィードバック設定トピックから計算されます。 **注:** 分析管理者は、システムプロパティを変更することで、フィードバック設定トピックがチャット後に表示される頻度を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル化された全般的なデータ (続く)

ビジュアル化	説明
チャネル	仮想エージェントの構成済みチャネル全体で実行された会話の数。
会話の終了ステータス	OOTB 会話終了ステータスで終了した会話の数。

[概要 **(Overview)]** タブの一般的なアクションは次のとおりです。

- いずれかのウィジェットで矢印アイコン (>) を選択し、他のダッシュボードタブを開いて、より詳細な情報を表示します。
- ビジュアル化されたデータ (棒グラフの棒など) を選択して、データに関する追加情報を取得します。
- 表示されるデータの日付範囲を変更します。
- いずれかのウィジェット内のタブを選択して、表示されるデータセットを変更します。たとえば、[カテゴリ] 棒グラフで、[未完了] タブを選択します。

注:
[概要 **(Overview)]** タブは設定可能であるため、外観が異なる場合があります。

[概要 **(Overview)]** ページを編集

[概要 **(Overview)]** ページで、ユーザーに合わせてウィジェットを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：admin

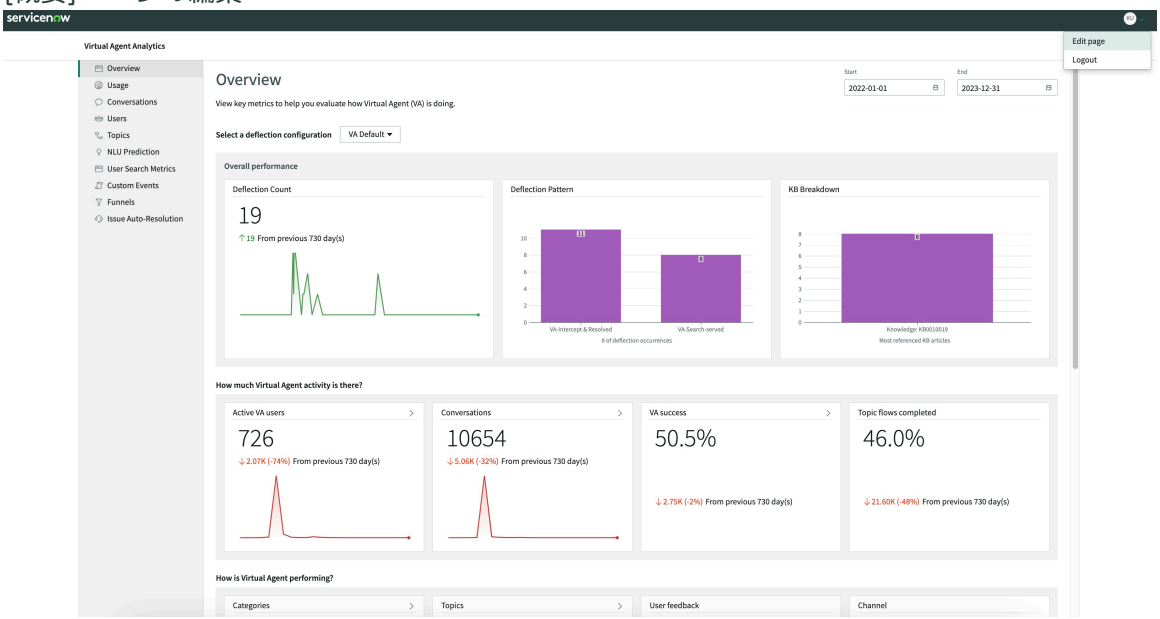
このタスクについて
[概要 **(Overview)]** ページには、すべてのダッシュボードデータへのリンクを含むウィジェットが表示されます。ページを編集して、ウィジェットを削除したり追加したりすることができます。

手順
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型アナリティクス > 仮想エージェントダッシュボード.
2. [概要] ページでウィジェットを追加または削除するには、[ページの編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] ページの編集



UI ビルダー が開きます。

3. 会話型分析ダッシュボードでコンポーネントを追加または削除するには、UI Builder を使用します。

[使用状況 **(Usage)**] タブ

[使用状況 **(Usage)**] タブには、会話に関するサマリー情報が表示されます。

[使用状況 **(Usage)**] タブは、次のような質問に答えます。

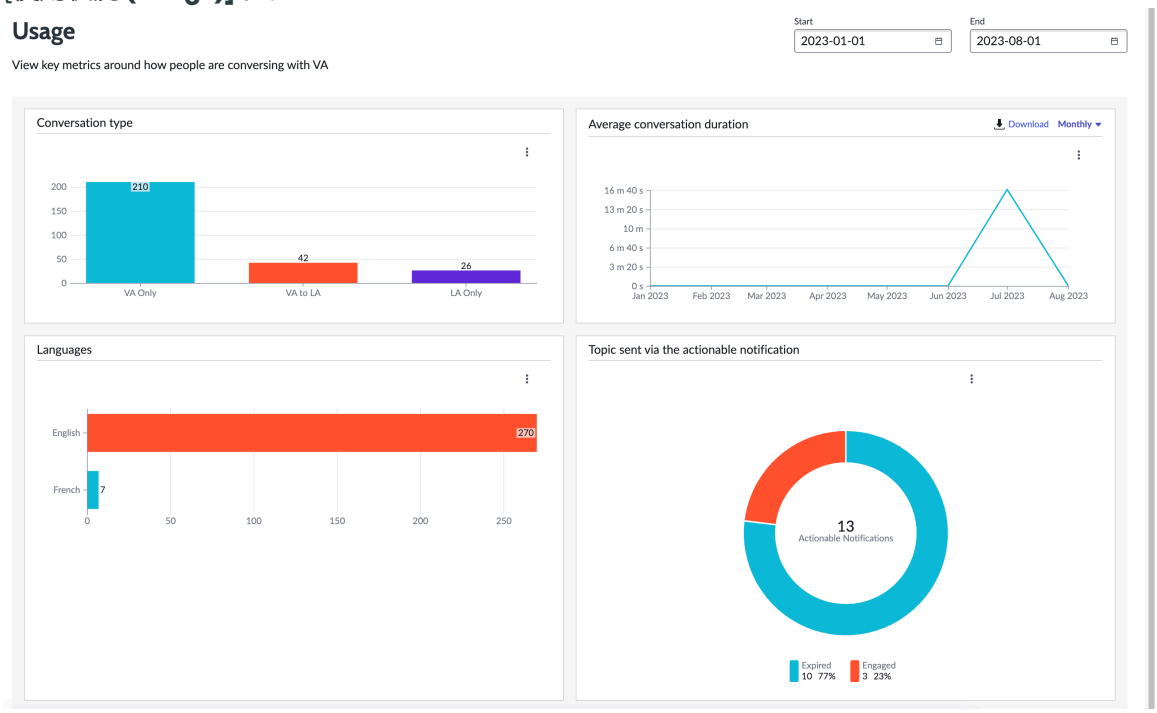
- 会話ではどの言語が使用されていますか？
- さまざまな日の会話の平均時間はどのくらいですか？
- ライブエージェントに移行する 仮想エージェント (VA) 会話はいくつありますか？

[使用状況 **(Usage)**] タブにアクセスするには、チャット分析管理者 (chat analytics admin) ロールまたはチャット分析ビューアー (chat analytics viewer) ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[使用状況 **(Usage)**] タブ



データを選択するか、可視化でデータをポイントすると、データに関する追加情報が表示されます。

使用状況データの可視化

可視化	説明
会話タイプ	VA からライブエージェントにエスカレートされた会話の数、VA のみで開始および完了した会話の数、またはライブエージェントによって開始および完了した会話の数。
平均会話時間	平均会話時間 (分)。期間は、会話の開始から、最後に送信されたメッセージまで計算されます。
言語	ユーザーが使用する言語と各言語での会話の数。
アクション可能な通知を介して送信されたトピック	選択した時間範囲で仮想エージェントからユーザーに配信されたアクション可能な通知の数、およびユーザーが関与したアクション可能な通知と関与しなかったアクション可能な通知の数と割合。

[会話 **(Conversations)**] タブ

[会話 **(Conversations**)] タブを使用して、会話のリスト 仮想エージェント と、選択した日付範囲内に発生した各会話の詳細を表示します。

通知、オープン (進行中) 会話、およびプレビューを除く、会話テーブル [sys_cs_conversation] 仮想エージェントデザイナー のすべての会話が [会話] ページに一覧表示されます。

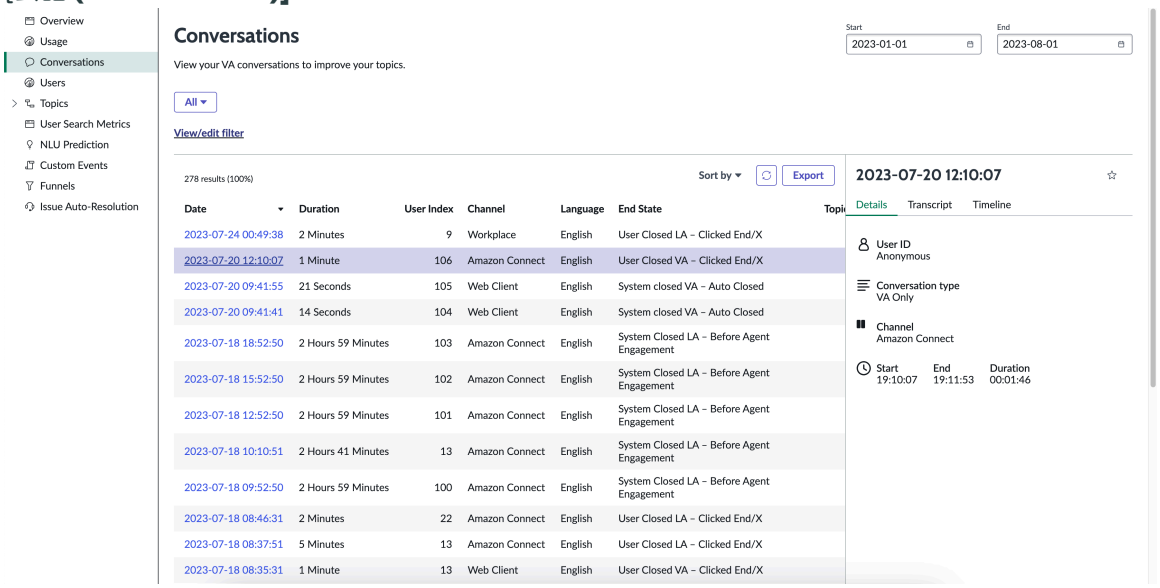
仮想エージェント 会話データは 90 日間保持されます。会話から抽出された分析データは、2 年間保持されます。

[会話] タブにアクセスするには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。会話の日時は UTC です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会話 (Conversations)] ページ



[会話 (Conversations)] タブのメリット

[会話] タブでは、次のことができます。

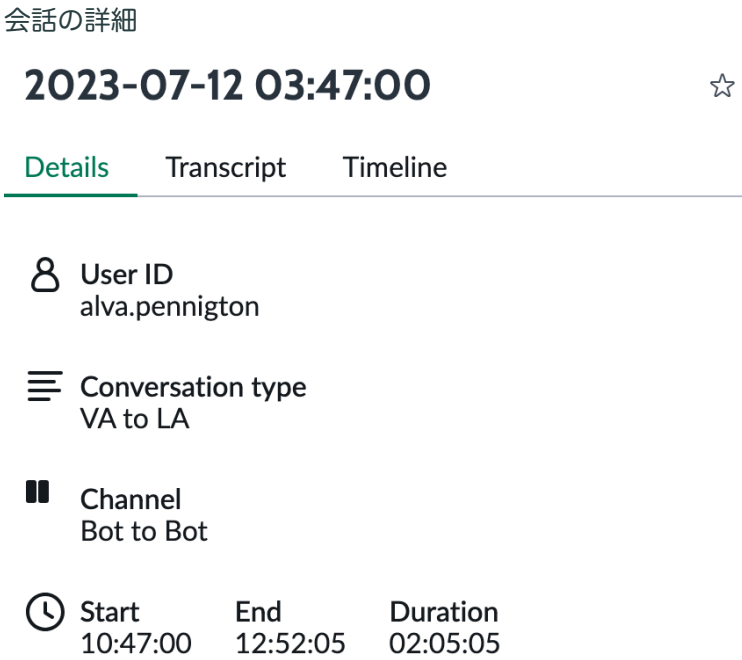
- 構築済みフィルターリングオプションを使用して、会話のリストを簡単にフィルターリングします。詳細については、「リストオプションを使用したフィルターリング」を参照してください。
- 特定の条件に基づいて会話のリストをフィルターリングし、フィルターリングの条件を保存します。詳細については、「フィルターエディターを使用したフィルターリング」を参照してください。
- 各会話の詳細を確認し、会話のトランスクリプトを表示し、会話をお気に入りとしてマークします。詳細については、「会話の詳細を取得」を参照してください。
- 会話のリストをファイルにエクスポートします。詳細については、「会話リストをエクスポート」を参照してください。
- 会話のトランスクリプトをダウンロードして、個々の会話のトラブルシューティングを行います。詳細については、「会話のトランスクリプトのダウンロード」を参照してください。

会話の詳細を取得

会話の詳細を取得するには、リスト内の会話のいずれかを選択します。情報はサイドパネルに表示されます。

自動翻訳

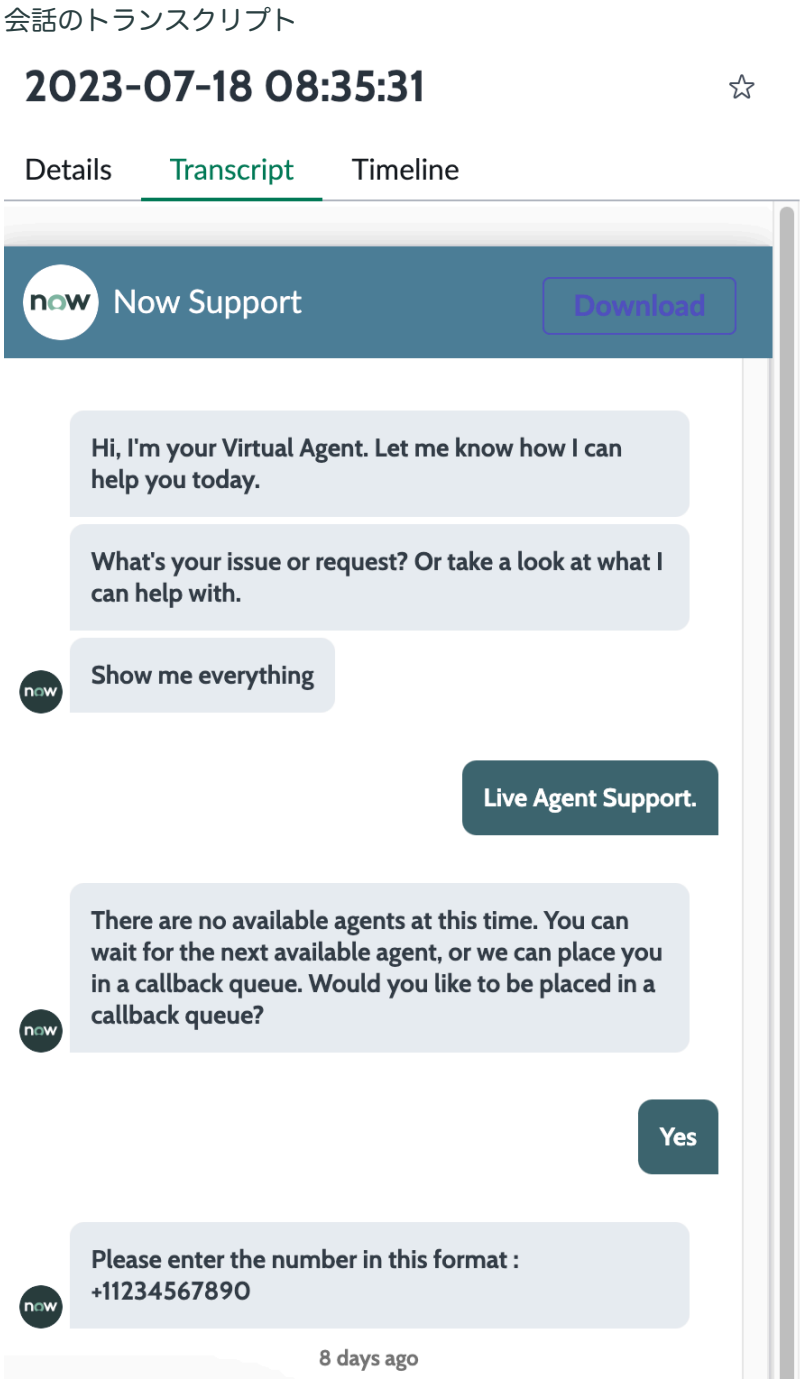
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話のトランスクリプトを表示してダウンロードするには、[トランスクリプト] タブを選択します。

自動翻訳

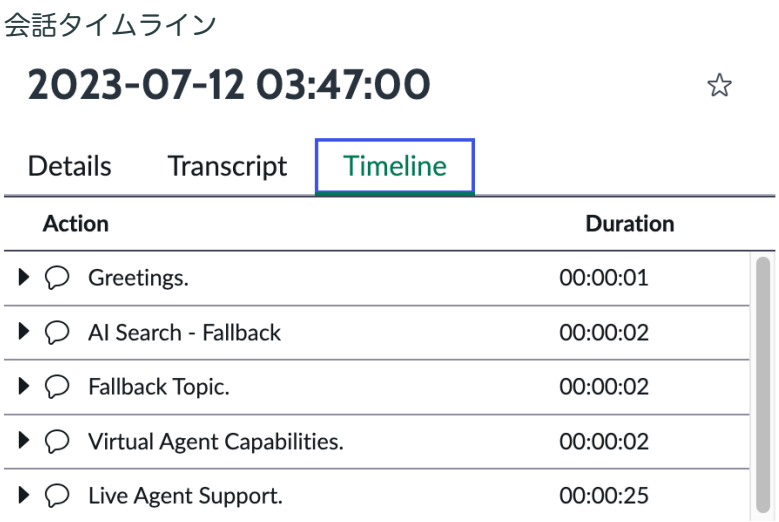
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話のタイムラインを表示するには、[タイムライン] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



会話にお気に入りのタグを付けるには、サイドパネルの星型アイコンを選択します。[会話 (Conversations)] ページでは、フィルターエディターを使用してお気に入りとしてマークされた会話を簡単に一覧表示できます。

会話リストをエクスポート

[会話] ページの会話リストをファイルにエクスポートするには、**[** エクスポート] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

注:
ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

会話情報

次の表は、[会話] タブに要約された仮想エージェントの会話情報を示しています。

ユーザー情報

列	説明
日付	会話の日付。
期間	会話の長さ。
ユーザーインデックス	[ユーザーの詳細] ページに移動するためのリンク。これは、システムによって作成され、仮想エージェントユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号です。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。 この番号はシステムユーザー ID と同じではありません。
チャネル	ユーザーがチャットに使用したクライアントソフトウェア。
言語	会話に使用される言語。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー情報 (続く)

列	説明
終了ステータス	会話が終了した状況。さまざまな会話の終了ステータスの詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
トピック	仮想エージェント チャット会話中に呼び出されたトピック。
お気に入り	ユーザーがお気に入りとしてタグ付けされているかどうかを示します。

会話のトランスクリプトのダウンロード

会話のトランスクリプトをダウンロードするには、会話リストから会話を選択し、[ダウンロード] をクリックします。

会話のトランスクリプト.txtファイルには、選択した会話のユーザー入力、応答、 仮想エージェントフローデザイナー統合ハブ、フローアクション、カスタムコントロール、トピックブロック情報などのさまざまなデータ要素が含まれています。この情報は、 仮想エージェント管理者が、エラーやライブエージェントへの転送が発生した会話など、会話のトラブルシューティングを行うのに役立ちます。.txt ファイルの詳細については、「会話のトランスクリプトテンプレート」を参照してください。

[会話 **(Conversation)]** タブでフィルターを使用

会話をフィルターで除外して、理解を深めることができます。

リストオプションを使用したフィルターリング

リストオプションを使用して、会話をフィルターリングします。

注:
ダッシュボードは日付を UTC に変換します。これは会話リストの日付と一致しない可能性があります。

リストオプション

オプション	説明
すべて	すべての会話を一覧表示します。
VA 成功	成功したと見なされるすべての会話を一覧表示します。計算式の上書きを使用して、会話の成功を定義するデフォルトの計算式を編集できます。詳細については、「カスタムの上書き定義を作成」を参照してください。基本システムでは、デフォルトの計算式は、ライブエージェントにエスカレートしなかった会話、否定的なフィードバックがなかった会話、および最後のノードまで実行されたトピックを含む会話の割合として設定されます。
フォールバック	仮想エージェント がユーザーを認識できず、代替テキストを使用してユーザーに追加情報の入力を求めたすべての会話を一覧表示します。
ライブエージェント転送	仮想エージェント がユーザーをライブエージェントに転送したすべての会話を一覧表示します。

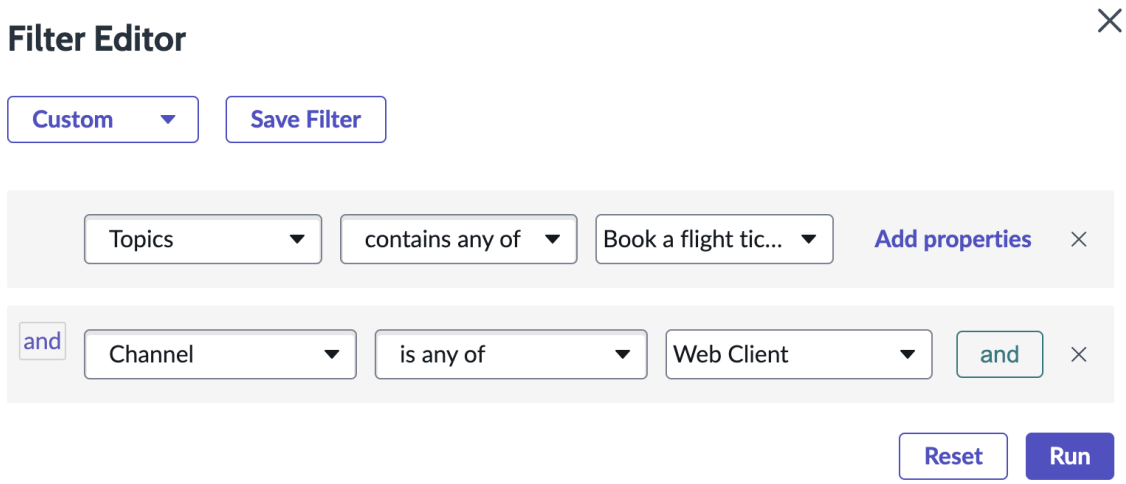
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターエディターを使用したフィルターリング

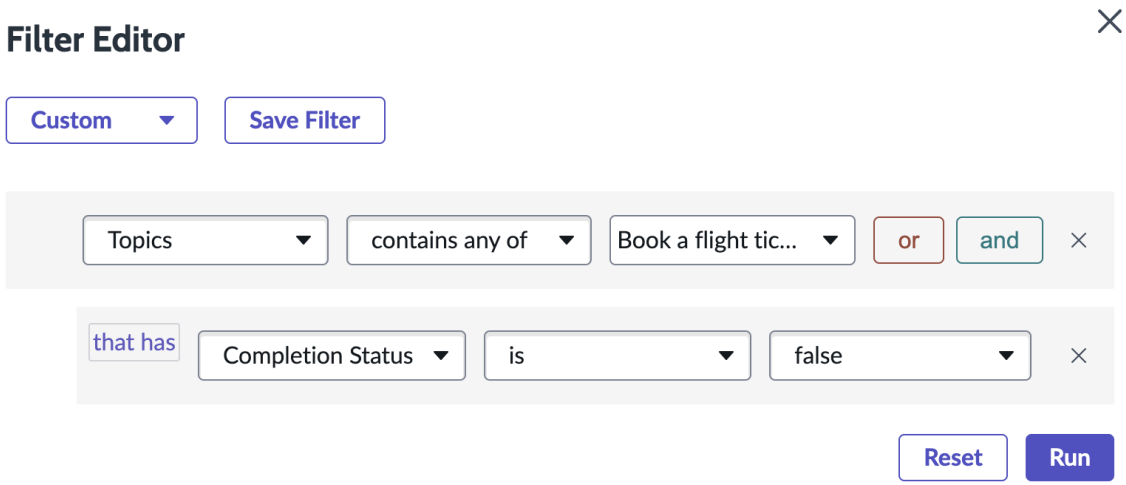
会話をフィルターリングするには、[フィルターを表示/編集] をクリックし、[フィルターエディター (Filter Editor)] ポップアップウィンドウの条件ビルダーを使用します。リストからデフォルトのフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。たとえば、次の画像は、[フィルターエディター (Filter Editor)] ポップアップウィンドウの条件を示しています。この条件は、[ピザ注文 **(Pizza Order)]** トピックを使用し、ユーザーが [ペッペローニ **(Pepperoni)]** の値を選択した [ピザタイプ **(Pizza Type)]**トピックノード (静的選択コントロール) を持つ会話を一覧表示します。

静的選択値を使用する条件



次の図に、別の条件例を示します。この条件は、[ピザ注文 **(Pizza Order)]** トピックを使用し、ユーザーが **[true]** 値を選択した **[Confirm]** トピックノード (ブーリアンコントロール) を持つ会話を一覧表示します。

ブーリアン値を使用する条件



条件ビルダーは次のもので構成されます。

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。[フィールド (field)] オプションの詳細については、「フィルターエディターの [フィールド (Field)] オプション」を参照してください。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

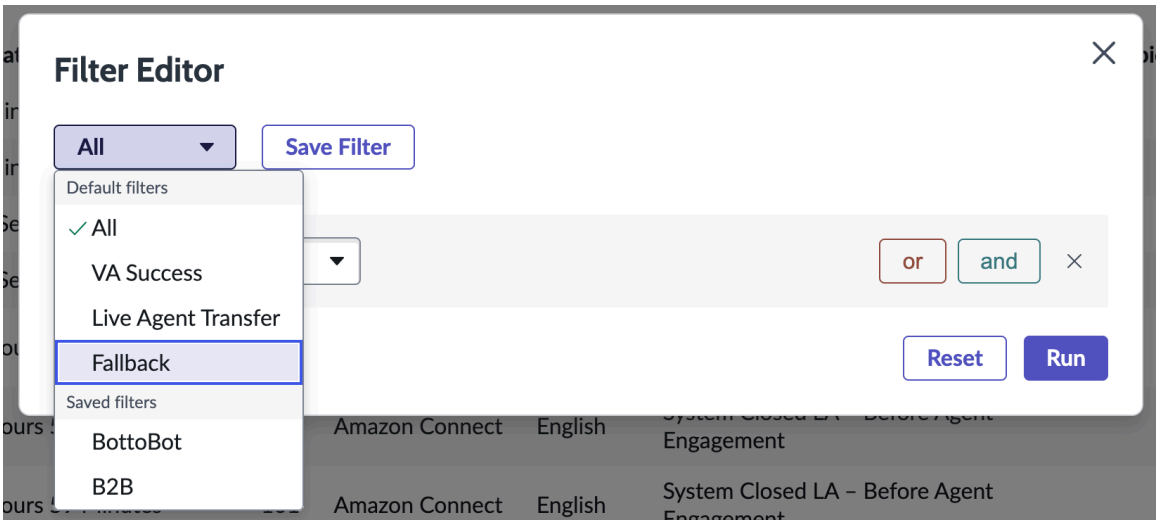
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件ビルダーで依存条件を追加するには、**[or]** または **[and]** をクリックします。条件を使用して会話リストをフィルタリングするには、[実行 **(Run)]** をクリックします。

条件を削除するには、条件の隣にある[削除 (delete)] アイコン ( ) をクリックします。

条件ビルダーで作成した条件を保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、条件の名前を指定します。チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存したフィルターを選択して変更できます。

保存された条件



フィルターエディターの [フィールド **(Field)]** オプション

フィールドオプション

オプション	説明
チャネル	指定されたチャネルを使用した会話。
会話時間	指定された日時内の会話。
期間	指定された期間内の会話。期間の定義を、アクティブなメッセージング期間ではなく、セッション期間になるように編集できます。詳細については、「カスタムの上書き定義を作成」を参照してください。
終了ステータス	会話の終了方法に基づく、指定されたステータスの会話。終了ステータスの値は、インタラクション [interactions] テーブルに保存されます。詳細については、「仮想エージェント インタラクションレコード」を参照してください。
イベント	会話でトリガーされる特定のイベント。
お気に入り	お気に入りとしてマークされた会話。[ユーザーの詳細] ページで会話をお気に入りとしてマークすることもできます。詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。
フィードバック結果	指定されたフィードバックタイプの会話。
言語	ユーザーの言語設定に基づいた、指定された言語の会話。
メッセージ数	チャットで指定されたメッセージ数の会話。
プロバイダー名	指定されたプロバイダーの会話。
VA 成功	仮想エージェント によって解決された会話。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドオプション (続く)

オプション	説明
セットアップトピックタイプ	指定されたセットアップトピックタイプを使用した会話。
トピックブロック	指定されたトピックブロックを使用した会話。
トピックカテゴリ	指定されたトピックカテゴリに属するトピックを持つ会話。
トピック数	指定されたトピック数を使用した会話。各会話では複数のトピックを使用できます。このオプションでは、会話で使用されているトピックの数に基づいて会話をフィルターリングします。
トピック	チャットで指定されたトピックを使用した会話。
タイプ	ライブエージェントのみまたは 仮想エージェント のみなど、指定されたタイプの会話。

会話のトランスクリプトテンプレート

会話のトランスクリプト .txt ファイルには、個々の会話のトラブルシューティングに使用される情報が含まれています。

データ要素	説明
会話 ID (sys_id)	仮想エージェントによって自動生成される会話の一意の識別子。
会話開始時間	会話の開始時間
チャネル	会話が開始されたチャネル。たとえば、 Slack アプリケーション、Microsoft Teams などです。
ユーザー名	会話を開始したユーザーの名前。
ユーザーステータス	Now Platform® インスタンスのユーザーのステータス。たとえば、アクティブまたは非アクティブです。
ボット応答	会話で仮想エージェント応答を表示するコントロールです。
ユーザー入力	会話中のユーザーから、情報を要求したり、キャプチャしたりするコントロールです。
メッセージ日時	個々のメッセージのタイムスタンプ。
FDIH ログ	[アクション] または [サブフロー] • ID：アクションまたはサブフローの sys_id。 • 入力：アクションまたはサブフローに渡される入力。 • 出力：アクションまたはサブフローから受信した出力。
トピックブロック	現在のトピックで定義されているトピックブロックの名前。 • ID：呼び出されたトピックブロックの sys_id。 • 入力：トピックブロックに渡される入力。 • 出力：トピックブロックから受信した出力。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

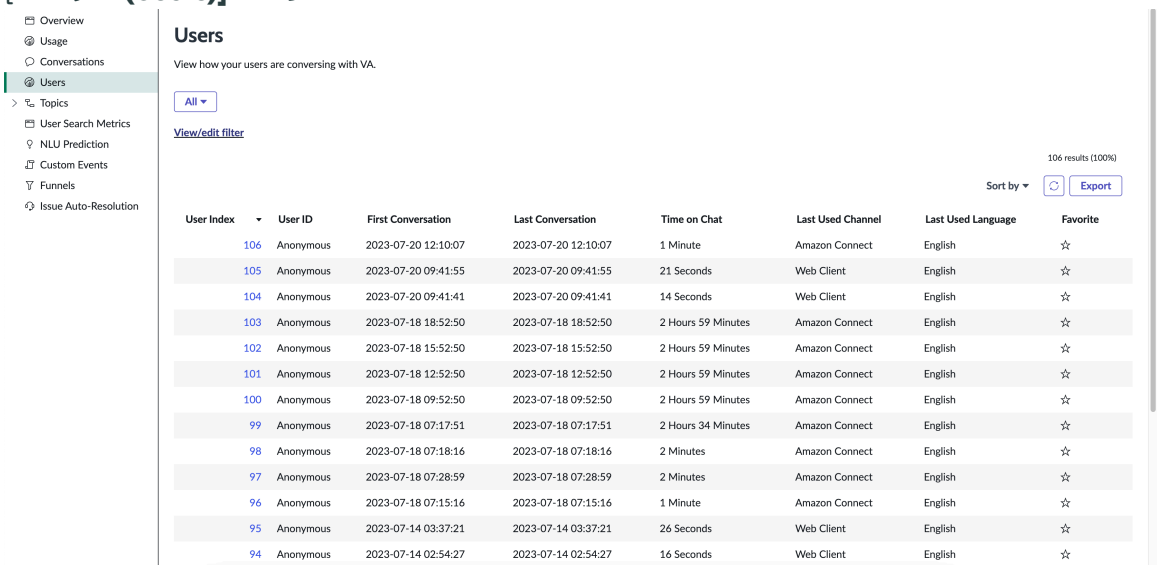
[ユーザー **(Users)**] タブ

前回のチャットの時間、チャットの長さ、その他の測定基準など、仮想エージェント ユーザーに関する詳細情報を取得します。

[ユーザー **(Users)**] タブには、すべてのユーザーに関するサマリー情報と、各ユーザーの仮想エージェントとの会話に関する詳細情報が表示されます。

[ユーザー **(Users)**] タブにアクセスするには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

[ユーザー **(Users)**] ページ



User Index	User ID	First Conversation	Last Conversation	Time on Chat	Last Used Channel	Last Used Language	Favorite
106	Anonymous	2023-07-20 12:10:07	2023-07-20 12:10:07	1 Minute	Amazon Connect	English	☆
105	Anonymous	2023-07-20 09:41:55	2023-07-20 09:41:55	21 Seconds	Web Client	English	☆
104	Anonymous	2023-07-20 09:41:41	2023-07-20 09:41:41	14 Seconds	Web Client	English	☆
103	Anonymous	2023-07-18 18:52:50	2023-07-18 18:52:50	2 Hours 59 Minutes	Amazon Connect	English	☆
102	Anonymous	2023-07-18 15:52:50	2023-07-18 15:52:50	2 Hours 59 Minutes	Amazon Connect	English	☆
101	Anonymous	2023-07-18 12:52:50	2023-07-18 12:52:50	2 Hours 59 Minutes	Amazon Connect	English	☆
100	Anonymous	2023-07-18 09:52:50	2023-07-18 09:52:50	2 Hours 59 Minutes	Amazon Connect	English	☆
99	Anonymous	2023-07-18 07:17:51	2023-07-18 07:17:51	2 Hours 34 Minutes	Amazon Connect	English	☆
98	Anonymous	2023-07-18 07:18:16	2023-07-18 07:18:16	2 Minutes	Amazon Connect	English	☆
97	Anonymous	2023-07-18 07:28:59	2023-07-18 07:28:59	2 Minutes	Amazon Connect	English	☆
96	Anonymous	2023-07-18 07:15:16	2023-07-18 07:15:16	1 Minute	Amazon Connect	English	☆
95	Anonymous	2023-07-14 03:37:21	2023-07-14 03:37:21	26 Seconds	Web Client	English	☆
94	Anonymous	2023-07-14 02:54:27	2023-07-14 02:54:27	16 Seconds	Web Client	English	☆

[ユーザー **(Users)**] タブのメリット

[ユーザー **(Users)**] タブでは、次の操作を実行できます。

- 構築済みフィルターリングオプションを使用して、ユーザーのリストをフィルターリングします。詳細については、「ユーザーリストのフィルタリング」を参照してください。
- 特定の条件に基づいてユーザーのリストをフィルターリングし、フィルターリングの条件を保存します。詳細については、「条件ビルダーを使用したフィルター」を参照してください。
- ユーザーに関するサマリー情報を表示します。詳細については、「ユーザー情報」を参照してください。
- ユーザーのリストをファイルにエクスポートします。詳細については、「ユーザーのリストをエクスポート」を参照してください。

ユーザーのリストをエクスポート

[ユーザー (Users)] ページのユーザーのリストをファイルにエクスポートするには、[エクスポート **(Export)**] を選択します。[エクスポート (Export)] ポップアップウィンドウで、Excel、CSV、JSON、PDF などのファイルの形式と、メールやダウンロードなどの配信タイプを指定します。

> **注:**
> ページのリストからのみ、最大 1000 件のレコードをエクスポートできます。この制限は設定できません。

ユーザー情報

次の表は、[ユーザー (Users)] タブに要約された 仮想エージェント ユーザー情報を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー情報

列	説明
ユーザーインデックス	[ユーザーの詳細] ページに移動するためのリンク。これは、システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号です。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。 この番号はシステムユーザー ID と同じではありません。
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。ユーザーがログインしない場合、セッションでは「匿名 **(Anonymous)**」と表示されます。
最初の会話	ユーザーが最初に 仮想エージェント 会話を開始した時間。
最後の会話	ユーザーが最後に 仮想エージェント と会話した時間。
チャットの時間	仮想エージェント チャットの期間。
前回使用したチャネル	ユーザーがチャットに最後に使用したクライアントソフトウェア。
前回使用した言語	ユーザーが 仮想エージェント 会話で最後に使用した言語。
お気に入り	ユーザーがお気に入りとしてタグ付けされているかどうかを示します。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

ユーザーフィルター

オプション	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。
ユーザーインデックス	システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。
会話が存在します	[サブフィルター (subfilter)] プロパティのコンテナ。たとえば、前の画像では、サブフィルターは [期間 **(Duration)**] です。
チャネル数	ユーザーが使用したチャネルの数。チャネルは、Slack などのユーザーが使用したクライアントアプリです。たとえば、すべてのユーザーが仮想エージェント とのチャットに 1 つのチャネルのみを使用している場合、フィルター値を 2 に設定すると、リスト内のすべてのユーザーが削除されます。
チャネル	指定されたチャネルを使用してチャットしたユーザーのみが表示されます。
会話数	フィルターで指定された会話数を持つユーザーのみが表示されます。
お気に入り	[ユーザーの詳細] ページでお気に入りとしてマークしたユーザー、または逆にお気に入りとしてマークしていないユーザーのみが表示されます。詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。
最初の会話時間	最初の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
言語	指定された言語を使用してチャットするユーザーのみが表示されます。
最後の会話時間	最後の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーフィルター (続く)

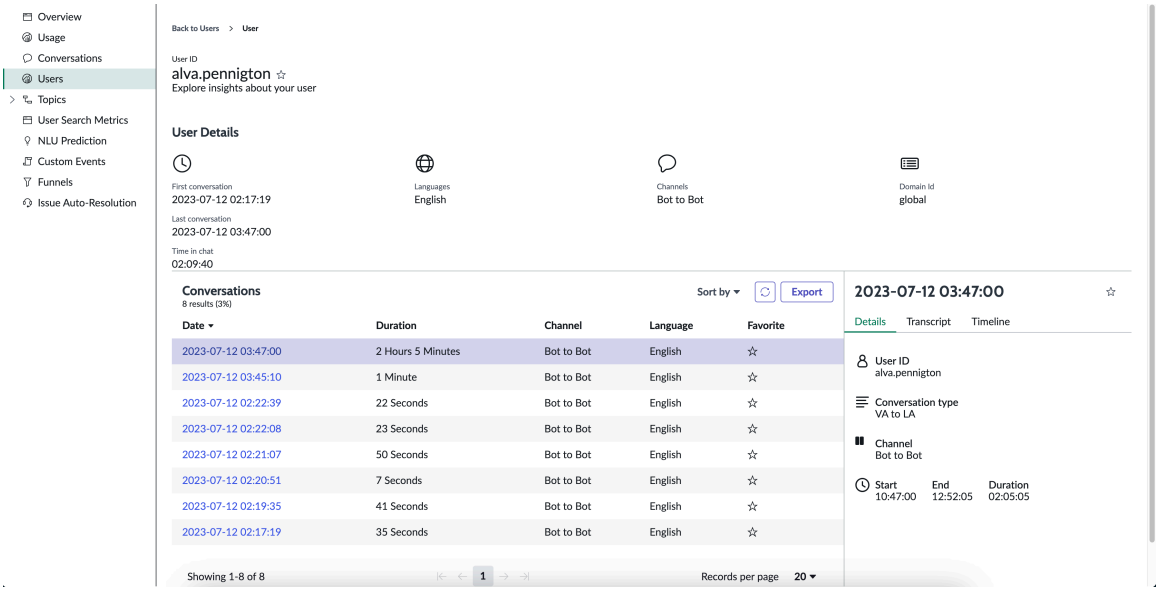
オプション	説明
チャットの時間	チャット期間が指定された期間内 (30 秒超など) のユーザーのみが表示されます。

[ユーザーの詳細] ページ

[ユーザーの詳細] ページを使用して、ユーザーの会話の履歴を表示します。

[ユーザーの詳細] ページには、ユーザーが 仮想エージェント と行ったすべてのチャットが一覧表示されます。チャットで使用された言語、最初と最後のチャット、チャネルなどのサマリーも表示されます。

[ユーザーの詳細] ページ



[ユーザーの詳細] ページの星型アイコンを選択し、ユーザーをお気に入りとしてタグ付けできます。[ユーザー (Users)] ページでは、フィルターエディターを使用して、お気に入りとしてマークされたユーザーを簡単に一覧表示できます。

利点

[ユーザーの詳細] ページを使用すると、次のことができます。

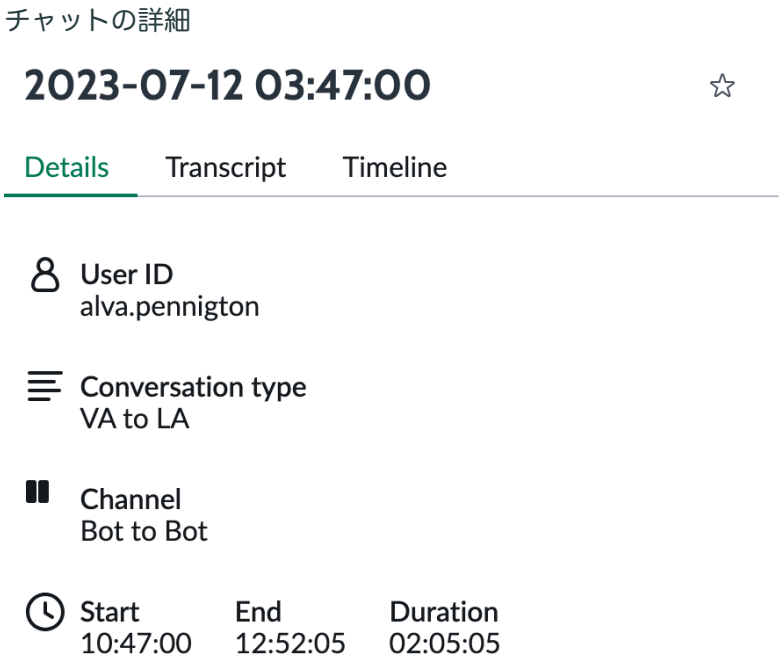
- 各チャットの詳細情報を表示し、チャットをお気に入りとしてマークします。詳細については、「各チャットに関する情報の取得」を参照してください。
- 各ユーザーの詳細を表示します。詳細については、「各ユーザーに関する情報を取得」を参照してください。

各チャットに関する情報の取得

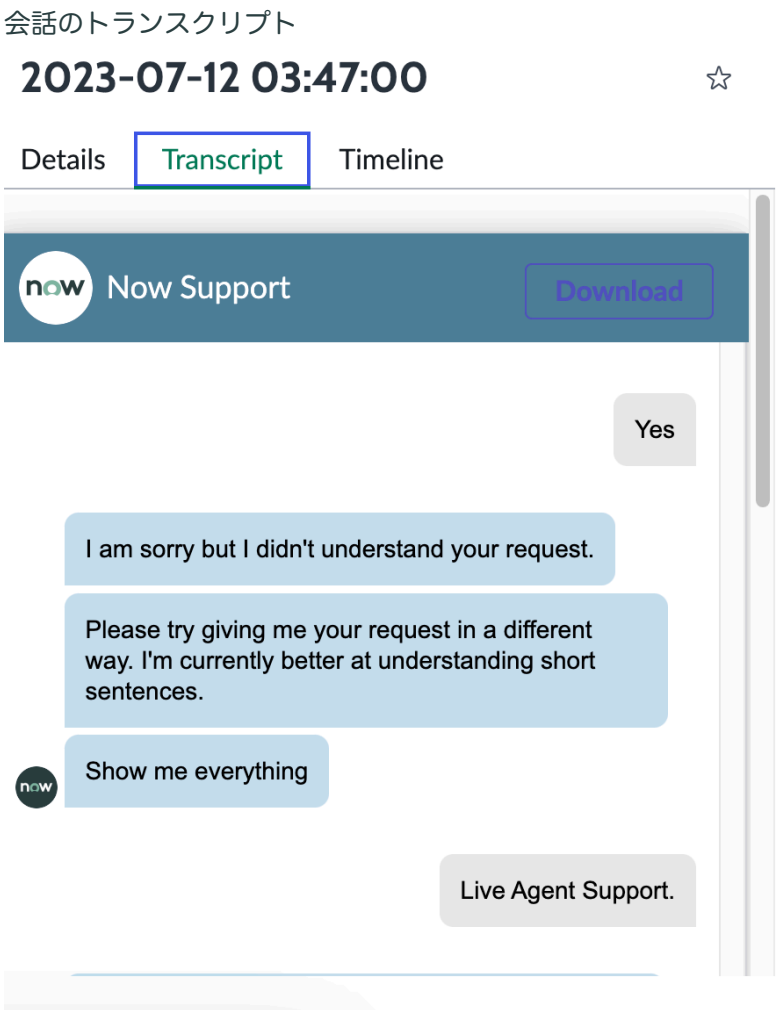
ユーザーが 仮想エージェント と行ったチャットに関する詳細情報を取得できます。[ユーザーの詳細] ページにリストされているチャットの詳細情報を取得するには、会話のリストで日付を選択します。情報はサイドパネルに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーの会話のチャットトランスクリプトを表示するには、[トランスクリプト] タブを選択します。

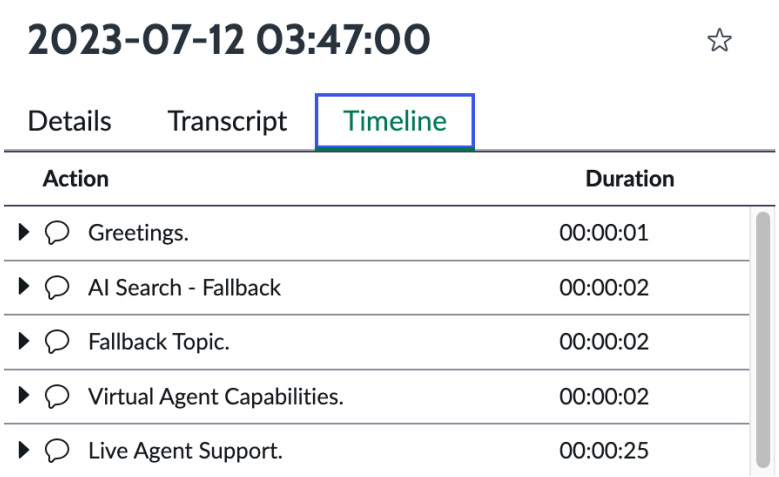


チャットのタイムラインを表示するには、[タイムライン] タブを選択します。

自動翻訳

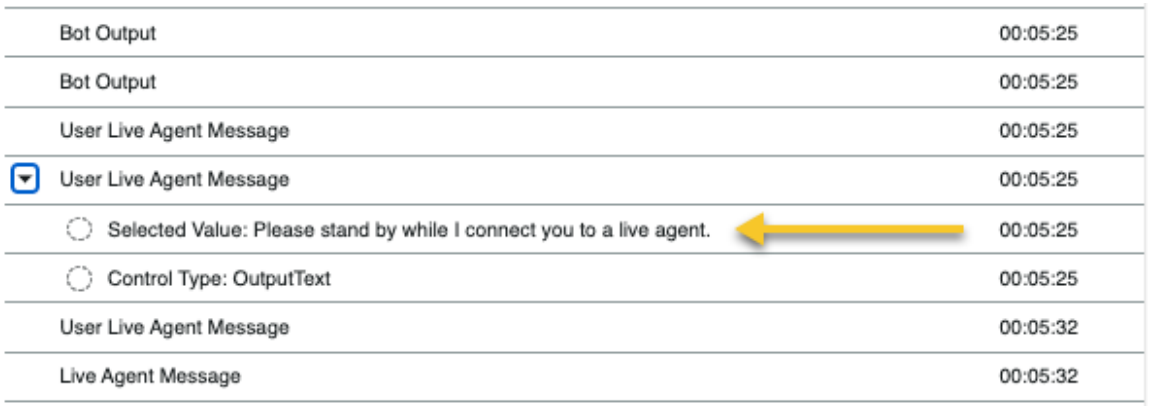
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムライン



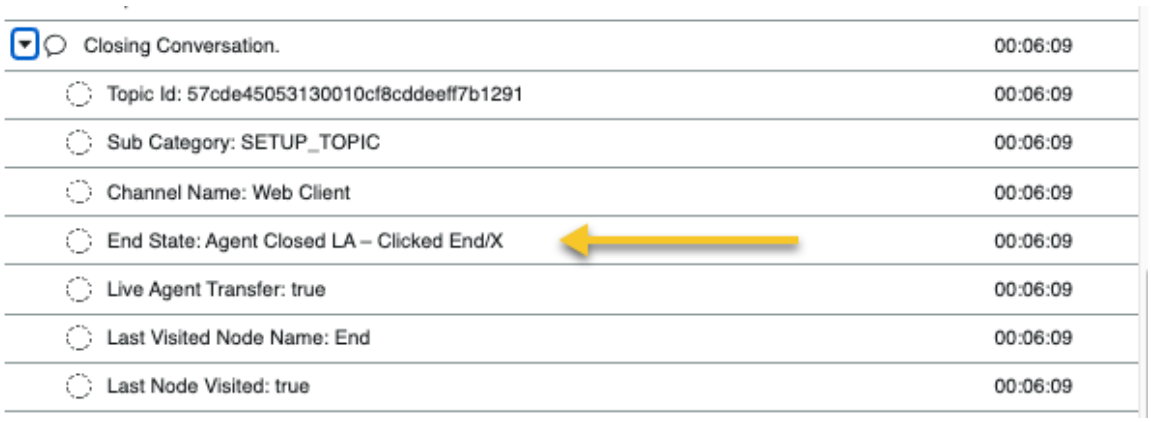
[タイムライン] タブには、チャットのトピックフローが表示されます。たとえば、次の画像は、チャットが 仮想エージェント で開始され、ライブエージェントに移動したことを示しています。

トピックフロー



タイムラインは、ユーザーが 5:25 まで 仮想エージェント とチャットしたことを示しています。次に、ユーザーは 5:32 にチャットに参加したライブエージェントと話すように求めました。タイムラインには、仮想エージェント が応答した数や、ライブエージェントがいつチャットをクローズしたかなどのイベントが表示されます。

タイムラインのログ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話にお気に入りのタグを付けるには、サイドパネルの星型アイコンを選択します。[会話 (Conversations)] ページでは、フィルターエディターを使用してお気に入りとしてマークされたチャットを簡単に一覧表示できます。詳細については、「[会話 (Conversations)] タブ」を参照してください。

各ユーザーに関する情報を取得

次の表では、[ユーザーの詳細] ページのフィールドについて説明します。

詳細

フィールド	説明
ユーザー ID	ログインしているユーザーのユーザー ID。ユーザーがログインしない場合、セッションでは「匿名 (anonymous)」として表示されます。
最初の会話	ユーザーが最初に 仮想エージェント チャットを開始した時間。
最後の会話	ユーザーが最後に 仮想エージェント チャットを行った時間。
チャットの時間	仮想エージェント チャットの期間。
言語	ユーザーがチャットで使用した言語。
チャネル	ユーザーがチャットに使用したソフトウェア。

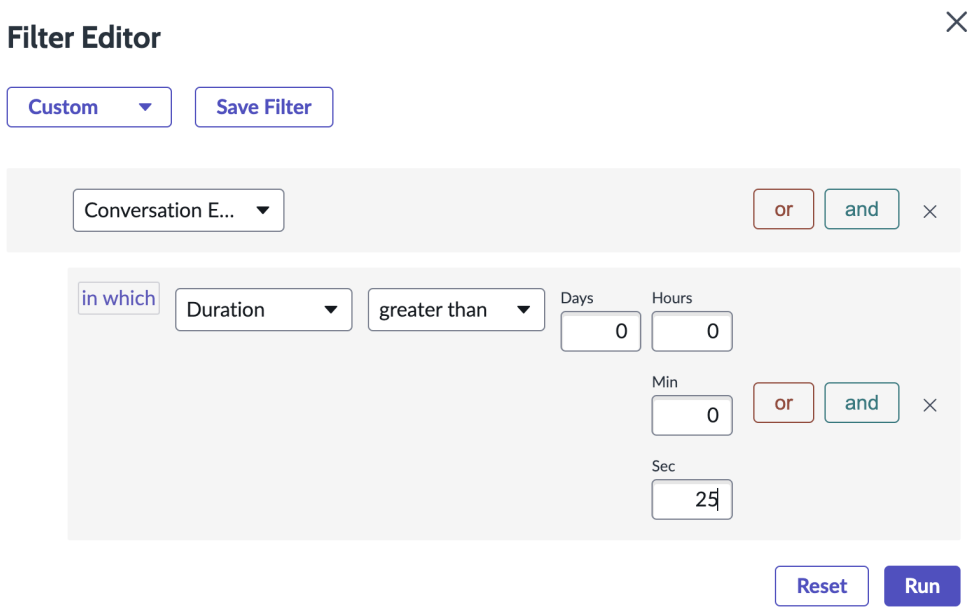
[ユーザー **(Users)**] タブでフィルターを使用

フィルターを使用して、ユーザーデータをより深く理解することができます。

条件ビルダーを使用したフィルター

条件ビルダーを使用すると、1 つ以上の条件に基づいてユーザーをフィルターリングできます。リストからデフォルトのフィルターを選択するか、新しいフィルター条件を作成することができます。次の例では、仮想エージェント との会話が 21 秒を超えて続いたユーザーが、条件に一覧表示されています。

条件ビルダー



条件ビルダーは次のもので構成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

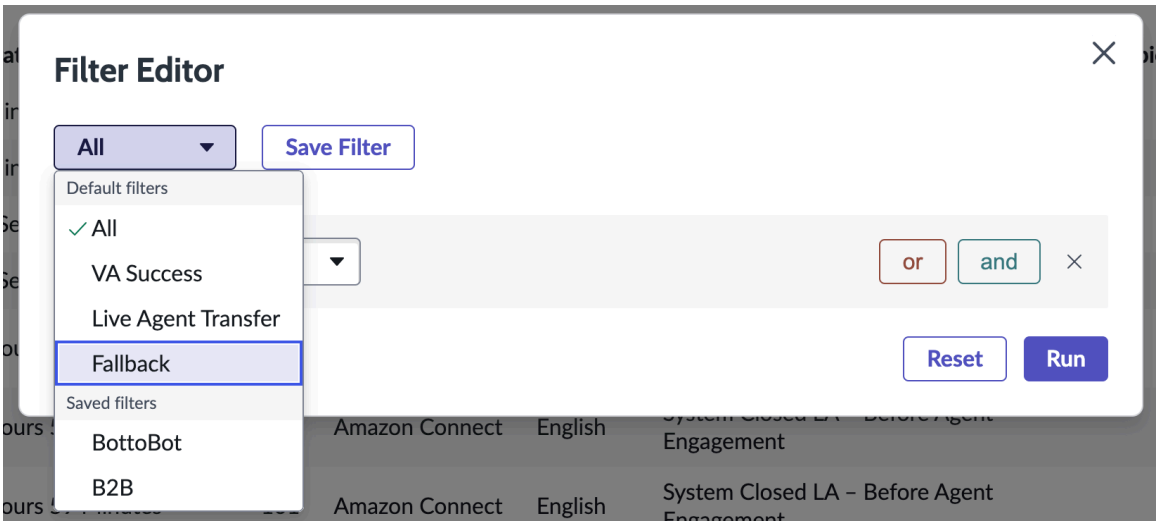
自動翻訳

- フィールド：関連テーブルに基づいた A リスト。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

条件を削除するには、条件の隣にある削除アイコン (×) をクリックします。条件ビルダーで依存条件を追加するには、**[or]** または **[and]** をクリックします。条件を使用して会話リストをフィルタリングするには、[実行 **(Run)]** をクリックします。

条件ビルダーで作成した条件を保存するには、[フィルターの保存] をクリックします。[フィルターの保存] ポップアップウィンドウで、条件の名前を指定します。チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールを持つユーザーは、保存したフィルターを選択して変更できます。

保存された条件



ユーザーリストのフィルタリング

[リスト (list)] オプションを使用してユーザーをフィルターリングします。

リストオプション

オプション	説明
すべて	すべての 仮想エージェント ユーザー。
新規	過去 7 日以内に最初の会話が行われました。
戻る	以前に 仮想エージェント を使用したユーザー。
返されない	仮想エージェント を 1 回使用したが、その後使用していないユーザー。会話数は 1 です。

[ユーザーインデックス **(User Index)]** を選択すると、ユーザーのすべての会話に関する詳細情報を提供する [ユーザーの詳細] ページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターエディターの [フィールド **(Field)**] オプション

ユーザーフィルター

オプション	説明
ユーザー ID	ログインユーザーの ID。
ユーザーインデックス	システムによって作成され、仮想エージェント ユーザーに永続的に割り当てられる一意の番号。この番号は [会話 (conversation)] レコードの一部になります。
会話が存在します	[サブフィルター (subfilter)] プロパティのコンテナ。たとえば、前の画像では、サブフィルターは [期間 **(Duration)**] です。
チャネル数	ユーザーが使用したチャネルの数。チャネルは、Slack などのユーザーが使用したクライアントアプリです。たとえば、すべてのユーザーが仮想エージェント とのチャットに 1 つのチャネルのみを使用している場合、フィルター値を 2 に設定すると、リスト内のすべてのユーザーが削除されます。
チャネル	指定されたチャネルを使用してチャットしたユーザーのみが表示されます。
会話数	フィルターで指定された会話数を持つユーザーのみが表示されます。
お気に入り	[ユーザーの詳細] ページでお気に入りとしてマークしたユーザー、または逆にお気に入りとしてマークしていないユーザーのみが表示されます。詳細については、「[ユーザーの詳細] ページ」を参照してください。
最初の会話時間	最初の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
言語	指定された言語を使用してチャットするユーザーのみが表示されます。
最後の会話時間	最後の会話が指定された期間内にあるユーザーのみが表示されます。
チャットの時間	チャット期間が指定された期間内 (30 秒超など) のユーザーのみが表示されます。

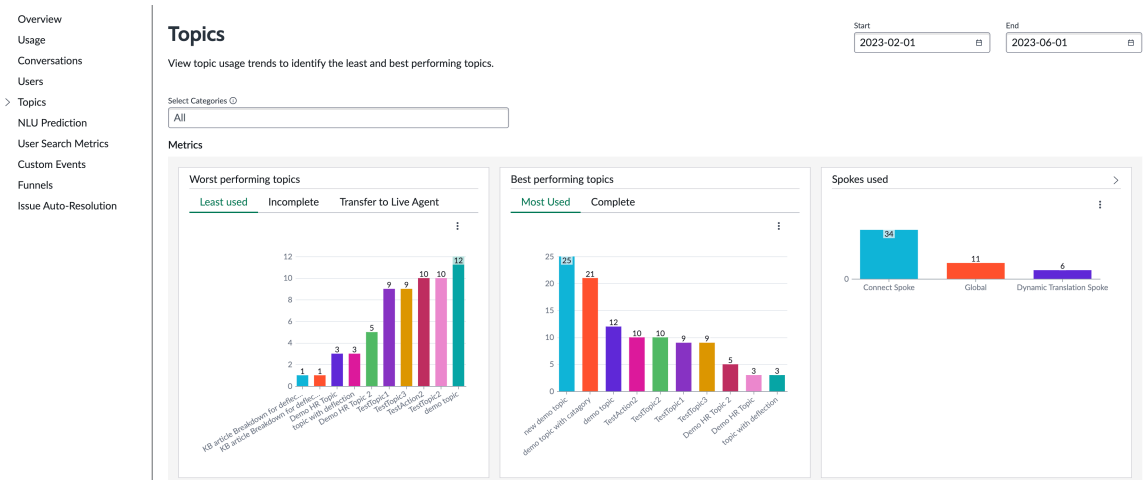
[トピック] タブ

最もパフォーマンスの低いトピックと最もパフォーマンスの高いトピックを特定するには、[トピック] タブを使用します。

[トピック] タブには、どの 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスが良好かまたはそうでないかに関するインサイトが表示されます。[カテゴリを選択 **(Select Categories)**] ドロップダウンを使用して複数のトピックカテゴリを選択し、選択に基づいてデータを視覚化することもできます。[トピック] タブを使用するには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



パフォーマンスが最も低いトピック

パフォーマンスが最も低いトピックチャートでは、機能しなかったチャットトピックを複数の方法で検出できます。横軸にはチャットトピックが一覧表示されます。サブタブは次のとおりです。

- 最も使用されていない：チャットで最も使用されていないトピック。
- 未完了：ユーザーが解決せずに破棄したトピック。
- ライブエージェントに転送：ユーザーが 仮想エージェント で解決できなかったトピック。そのため、ユーザーはライブエージェントに転送しました。

パフォーマンスが最も良いトピック

このチャートのトピックは好調です。横軸にはトピックが一覧表示されます。縦軸のカウントは、選択したサブタブによって異なります。

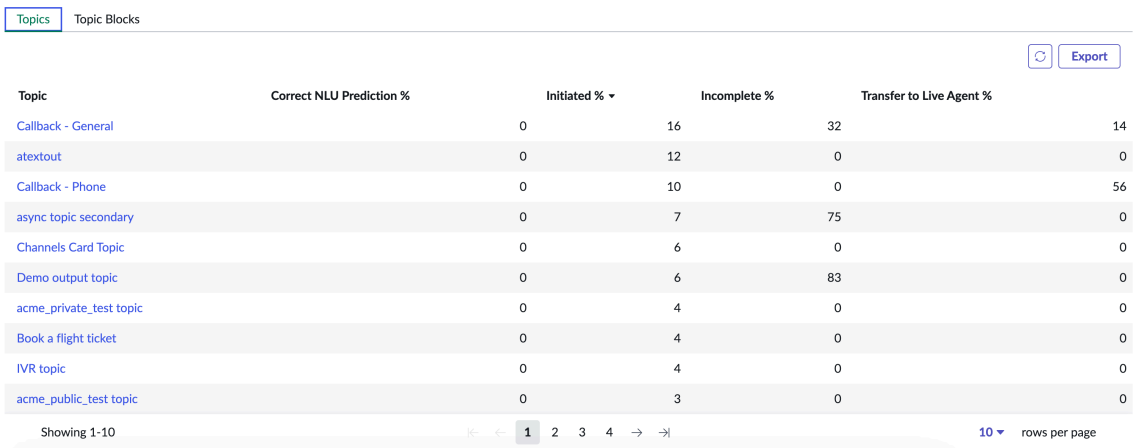
- 最も使用されている：ユーザーがトピックを使用した回数。
- 完了：ユーザーがライブエージェントの支援なしでトピックを完了した回数。

使用するスポーク

使用するスポークの詳細については、「スポーク」を参照してください。

トピックのリスト

[トピック] ページには、会話型分析ダッシュボードで指定された日付範囲で使用されているトピックが一覧表示されます。



Topic	Correct NLU Prediction %	Initiated %	Incomplete %	Transfer to Live Agent %
Callback - General	0	16	32	14
atextout	0	12	0	0
Callback - Phone	0	10	0	56
async topic secondary	0	7	75	0
Channels Card Topic	0	6	0	0
Demo output topic	0	6	83	0
acme_private_test topic	0	4	0	0
Book a flight ticket	0	4	0	0
IVR topic	0	4	0	0
acme_public_test topic	0	3	0	0

Showing 1-10 1 2 3 4 10 rows per page

自動翻訳

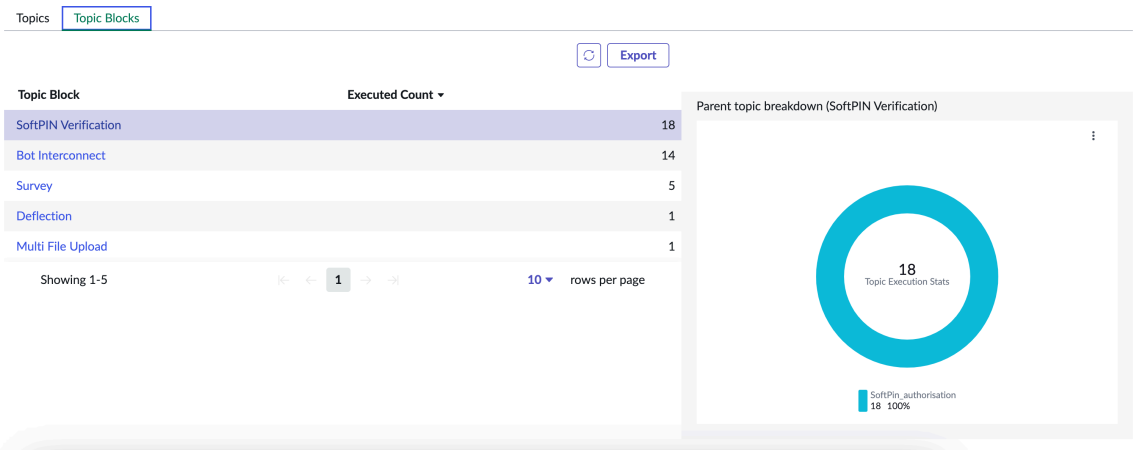
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピック詳細

トピック情報	説明
正確な NLU 予測率	このトピック名が予測されたすべての回数のうち、このトピック名が正しく予測された回数の割合。正しい予測とは、予測されたトピックとユーザーがそれを選択したことを、VA が示したことを意味します。
開始済みの割合	実行されたすべてのトピックのうち、このトピックが実行された回数の割合。
未完了率	このトピックが実行されたすべての回数のうち、ユーザーがトピックの最後のノードに到達しなかった回数の割合。たとえば、2 人のユーザーがトピック内のすべてのノードを完了せず、他の 8 人のユーザーが完了した場合、未完了の割合は 20% になります。
ライブエージェントへの転送率	このトピックが実行されたすべての回数のうち、このトピックが VA からライブエージェントに転送された発生の割合。

トピックブロックのリスト

[トピックブロック **(Topic Blocks)]** ページには、会話型分析ダッシュボードで指定された日付範囲で使用されているトピックブロックが一覧表示されます。



チャートには、各トピックブロックが実行された回数が表示されます。

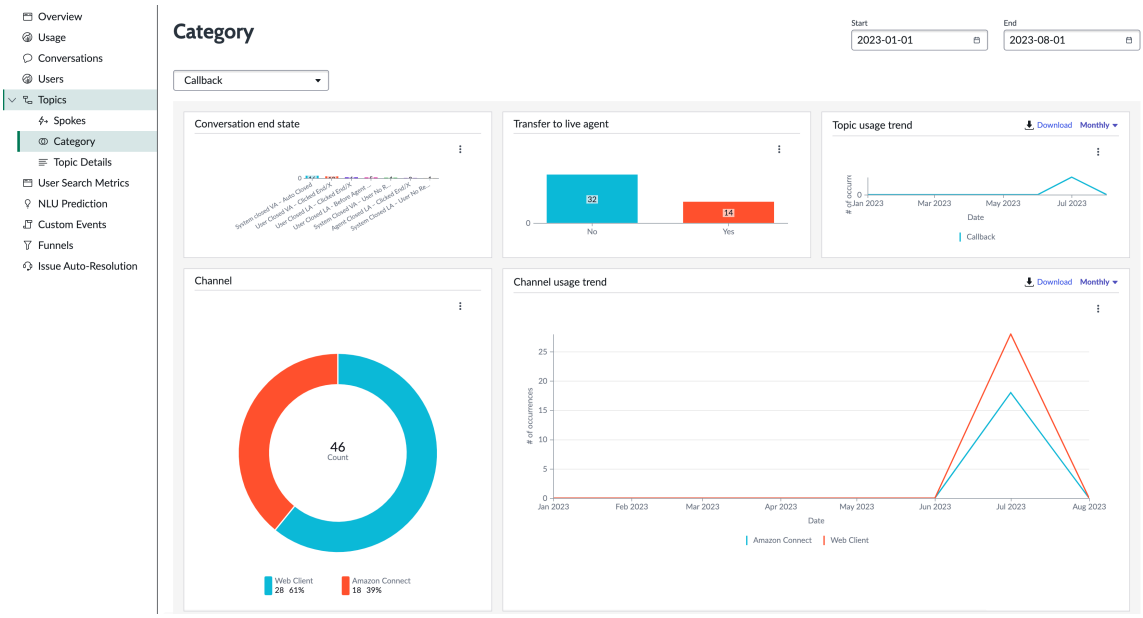
トピックカテゴリ

[カテゴリ (Category)] ページを使用して、カテゴリに分割された 仮想エージェント (VA) トピックのパフォーマンスを確認します。

トピックカテゴリグループに関連する会話トピック。トピックは複数のカテゴリに属することができます。ドロップダウンリストを選択して、チャート化して表示できるカテゴリを表示します。チャート化には、カテゴリに属するトピックで実行された仮想エージェントの会話の集計パフォーマンスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



VA カテゴリの作成または変更の詳細については、「カスタムカテゴリの作成または変更」を参照してください。

トピックカテゴリのビジュアル化

チャート化	説明
会話の終了ステータス	VA カテゴリのトピックで特定のノードに到達したユーザーの数。この例では、6 人のユーザーが「システムが **VA** をクローズしました：自動クローズ」というラベルの付いたノードに到達しました。このフィールドを使用して、ユーザーに対してトピックが機能しなくなった場所を確認します。 各会話の終了ステータスの定義については、「仮想エージェントインタラクションレコード」を参照してください。
ライブエージェントに転送	VA からその VA カテゴリのライブエージェントに転送されたユーザーの数。高い数値は、トピックがユーザーのニーズを満たしていないことを示します。
トピック使用傾向	日付範囲の間に指定されたトピックカテゴリで使用されたトピックユーザーの数。この例では、ユーザーが IT カテゴリで使用した 1 日あたりのトピックの数を示しています。このフィールドを使用して、トピックの更新を監視します。
チャネル	ユーザーがそのトピックカテゴリで VA とチャットするために使用したアプリケーション (Slack や Web クライアントなど)。
チャネル使用率の傾向	その VA カテゴリのトピックの日付範囲の間に、指定されたチャネルを使用しているユーザーの数。

トピックの詳細

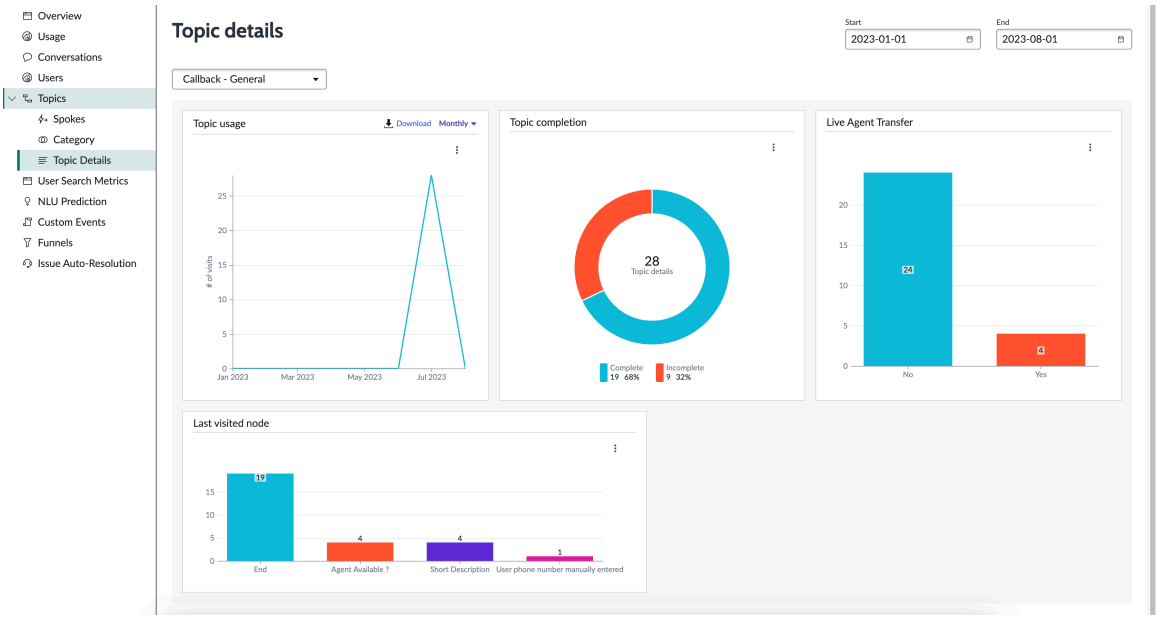
[トピックの詳細] ページを使用して、仮想エージェント (VA) トピックの詳細を確認します。

トピックに関する追加情報を取得

リストからトピックを選択して、ビジュアル化されたデータを選択できます。選択したデータの詳細が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



注:
Y 軸は 10 のインクリメントで均等に分割されます。Y 軸の値が 10 未満の場合は、一部の値が繰り返されます。たとえば、前の画像では、1 が 5 つです。

[リスト (list)] メニューを使用して、選択したトピックのチャットインタラクションの 1 つを表示します。このページには以下が表示されます。

- トピックの使用状況：トピックが毎日使用された回数。

  [ダウンロード] を選択すると、選択したトピックの発生回数とユーザーセッションを表示できます。

sn_ci_analytics_st_event_occurrence

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	34	27
2020-01-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-03-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-04-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-05-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-06-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0

  この例では、2020-12-16 に 1 つのチャットセッションが発生しました。

- トピック完了：ユーザーがトピックの最後のノードに移動した回数。
- ライブエージェント転送：ライブエージェントに転送された VA チャットの数。
- 最後にアクセスしたノード：ユーザーがチャットを終了する前に最後にアクセスしたノード。

  推定は、ユーザーが最後にアクセスしたノードの後に放棄したものです。

自動翻訳

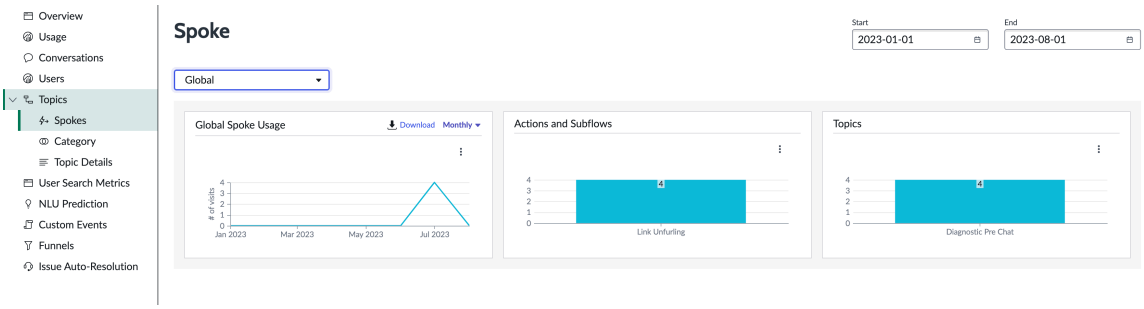
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポーク

[スポーク] ページを使用して、仮想エージェント (VA) トピックのスポークアクションとサブフローの詳細を確認します。

使用するスポーク

[使用されたスポーク **(Spokes used)]** チャートには、使用されたスポーク、アクション、およびサブフローとその頻度が表示されます。仮想エージェント では、会話にトピックが含まれ、トピックにスポークが含まれ、スポークにスポークアクションまたはサブフローが含まれます。リストからスポークを選択すると、次の詳細が表示されます。



3 つのチャートは次のことを示しています。

- スポーク使用率：指定したスポークが毎日実行された回数。

  [ダウンロード] を選択すると、選択したトピックの発生回数とユーザーセッションを表示できます。

sn_ci_analytics_st_event_occurrence (2)

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	Global	16	16
2021-06-01 00:00:00	Global	3	3
2020-01-01 00:00:00	Global	0	0
2020-02-01 00:00:00	Global	0	0
2020-03-01 00:00:00	Global	0	0
2020-04-01 00:00:00	Global	0	0

- アクションとサブフロー：指定したスポーク内で実行されたアクションとサブフロー。前のアクションとサブフローのチャートでは、1 つのアクションである [フリーフォーム VTB の作成] が 22 回トリガーされました。
- トピック：スポークを実行したトピック。トピックチャートの横軸には、スポークをトリガーしたトピックが表示されます。縦軸には、トピックがスポークをトリガーした回数が表示されます。

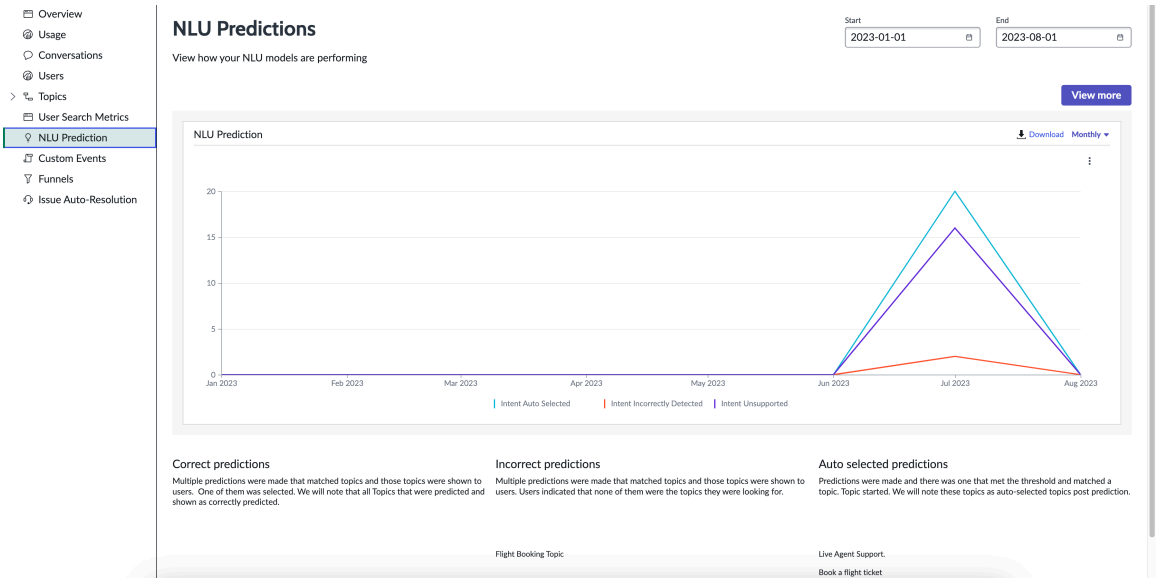
仮想エージェント 応答の 自然言語理解 **(NLU)**

仮想エージェント (VA) は、自然言語理解 (NLU) (NLU) サービスを使用して、ユーザー入力を理解します。**[NLU** 予測] タブを使用して、NLU がインテントをどの程度適切に予測しているかを確認し、NLU がより適切な予測を行うようにインテントを改善します。

会話型分析ダッシュボードの **[NLU** 予測] タブには、NLU がチャット会話でのユーザー入力をどの程度理解しているかが表示されます。 仮想エージェント には NLU モデルが付属していますが、 を有効にします。 NLU ワークベンチ をクリックして、新しいモデルを変更または作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



[NLU 予測] タブを使用するには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。

NLU 予測グラフ

グラフには、NLU 予測の日次パフォーマンスが表示されます。グラフには、以下を表す最大 3 本の線を表示できます。

- 正しい予測：NLU は複数のインテントを予測してユーザーに表示しました。ユーザーがいずれかを選択しました。
- 誤った予測：NLU は複数のインテントを予測してユーザーに表示しました。ユーザーは探していたものがなかったことを示しました。
- 自動選択された予測：NLU は、ユーザーのチャット入力に基づいて単一のインテントを予測しました。NLU が複数のトピックをそれぞれ個別のインテントから返し、ユーザーがそのトピックを選択する場合があります。

サンプルのグラフには、自動選択された予測のみが表示されます。2021-01-27 に 1 つのインテントが自動選択され、2021-01-31 に 2 つのインテントが自動選択されました。

> **注:**
> 縦軸は 10 きざみで増えるため、縦軸の値は重複する可能性があります。インテントの数が 10 未満の場合、縦軸の一部の値は複数回表示されます。たとえば、前の画像では、日付範囲内のすべての日のインテントの最大数は 5 です。したがって、縦軸には 1 が 2 つ、2 が 2 つ、3 が 2 つなどとなります。

これらの値はどのように決定されますか？ダッシュボードは、次のデータを収集します。

1. NLU 予測モデルによってインテントが決定されましたか？
2. 予測されたインテントは、モデルでインテントにバインドされたトピックと一致しましたか？
3. 予測スコアとは何ですか。そして、ダッシュボードには、エンドユーザーが正しいインテントを指定するための複数のオプションが表示されましたか、それとも 1 つのインテントに関連付けられたトピックのみが表示されましたか。
4. ユーザーに複数のインテントを表示した後、ユーザーは 1 つのインテントを選択しましたか？

会話ダッシュボードは、データに対して次のアルゴリズムを使用して、インテントリストに入力します。

自動翻訳

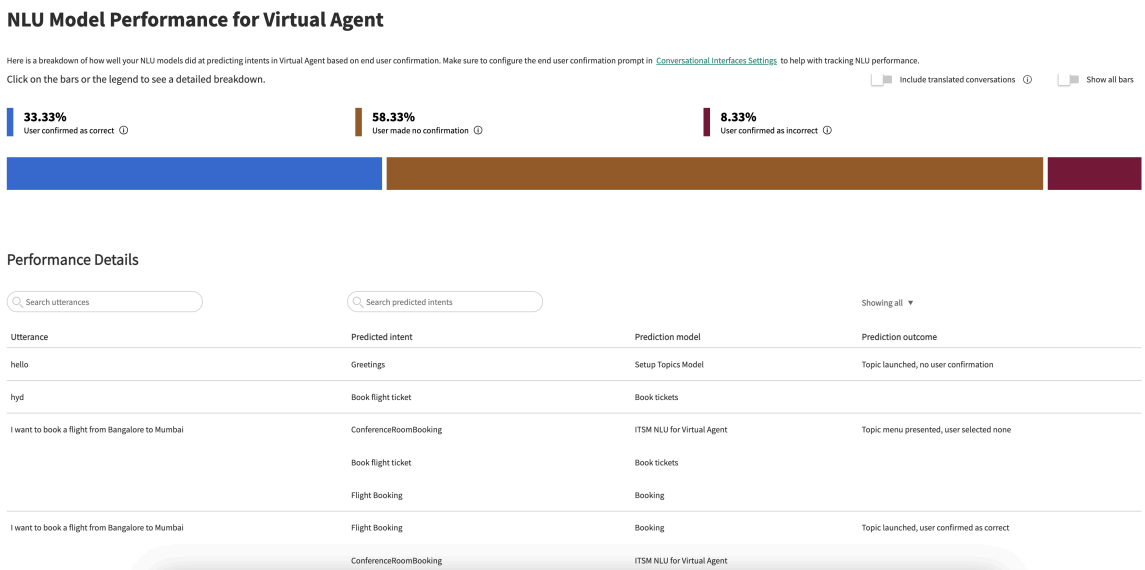
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 正しい予測：1、2、3、および 4 が true。
- 誤った予測：4 が false でした。
- 自動選択された予測：3 が自動選択され、4 はありませんでした。

インテントは複数のカテゴリに表示される可能性があります。たとえば、NLU がインテントを正しく予測し、ユーザーに単一の応答しか提示しなかったため、[アカウントのアクティブ化 *(Ben)*] インテントは、[正しい予測] 列と [自動選択された予測] 列に表示されます。

NLU 予測の改善

グラフの任意の場所をクリックすると、[モデルのパフォーマンス] ページが開きます。グラフで指定された日付範囲で予測されたインテントと予測されなかったインテントのサマリーが表示されます。



「」を参照してください。 を有効にします。 NLU ワークベンチ NLU Workbench を使用して NLU 予測を改善する方法を確認します。

モデルの変更

仮想エージェント モデルをテストして変更し、ユーザーのインテントをより正確に予測できるようにします。

始める前に

必要なロール：Chat Analytics Admin

このタスクについて

ITSM、HRSD、CSM などの多くの ServiceNow 製品には、仮想エージェント (VA) トピックの NLU モデルが含まれています。NLU プラグインには、すべての製品に共通のエンティティが含まれています。これらのモデルは変更できます。VA 会話に使用されるモデルをトレーニングおよびテストする方法については、「」を参照してください Natural Language Understanding 。

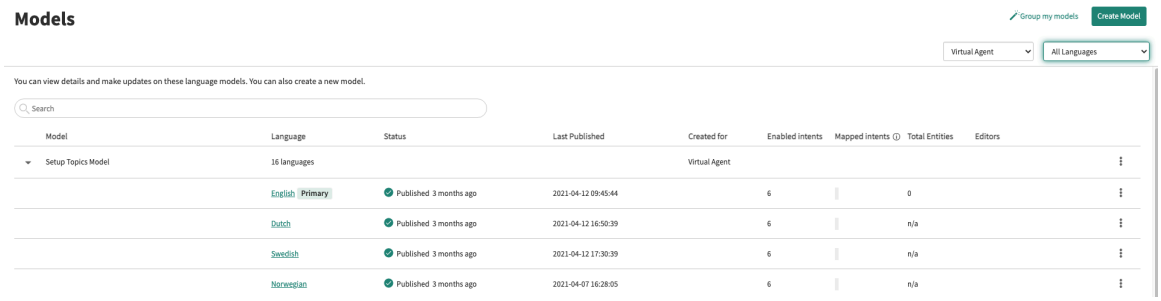
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型アナリティクス > 仮想エージェントダッシュボード をクリックし、[**NLU** 予測] タブを選択します。
2. [さらに表示] を選択します。

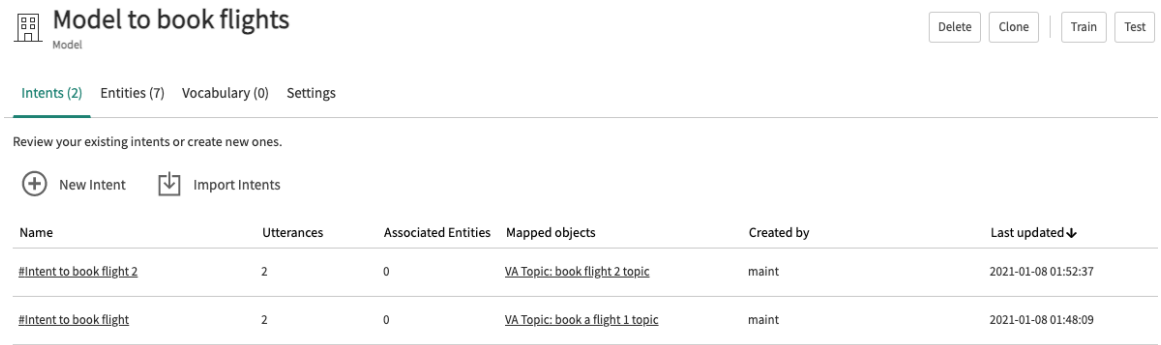
   [モデル] ページが開き、セットアップのインテントを予測するモデルが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

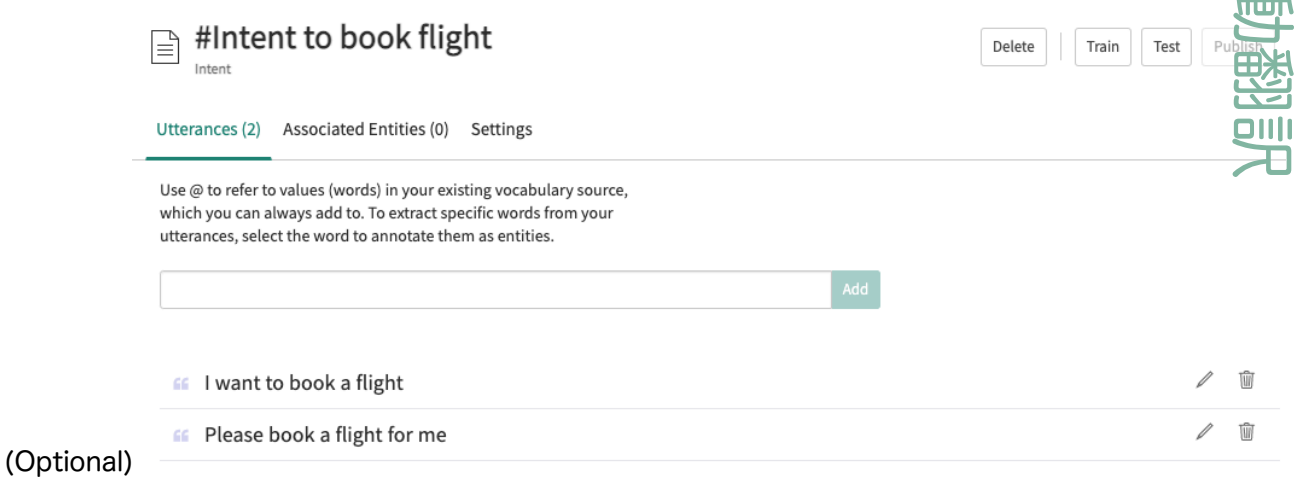
自動翻訳



3. オプション: セットアップで希望するインテントと発言がモデルに含まれていない場合は、[モデルを作成] を選択し、「NLU モデルを作成する」の手順に従います。
4. モデルをクリックすると、モデルが予測するインテントが表示されます。



5. オプション: インテントをクリックすると、それに関連付けられた発言が表示されます。



(Optional)

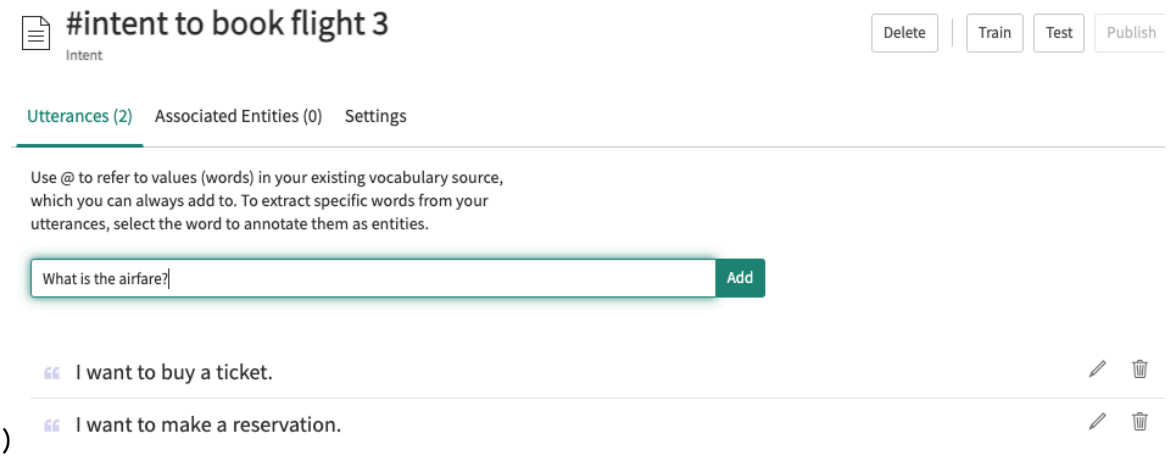
6. オプション: 新しいインテントを作成してモデルに追加するには次を行います。

   a. [新しいインテント] を選択します。
   [新しいインテントを作成] モーダルが開きます。

   b. [インテント名 **(Intent Name)**] に新しいインテントの名前を入力し、[説明] フィールドにその説明を入力して、[保存] を選択します。
   新しいインテントのページが開きます。

自動翻訳

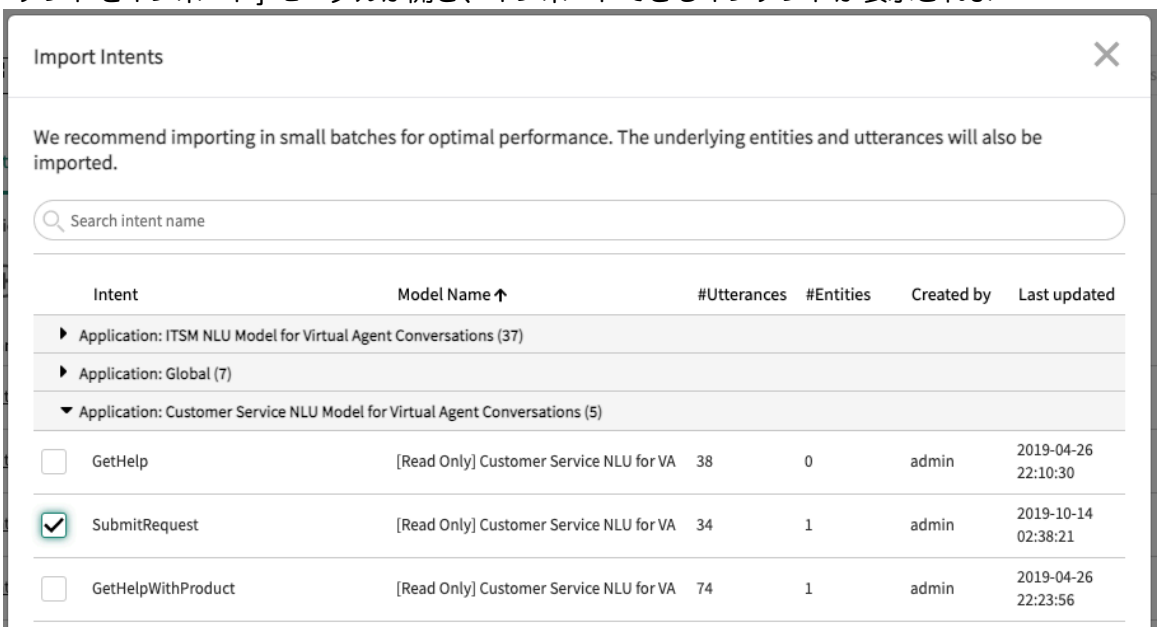
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



(Optional)

c. 新しいインテントの発言を入力し、[追加] を選択します。
この手順を複数回繰り返し、複数の発言を追加できます。

7. オプション: 1 つ以上のインテントをインポートするには、[インテントをインポート] を選択します。
[インテントをインポート] モーダルが開き、インポートできるインテントが表示されます。



a. インポートするインテントを見つけるには、検索用語を入力するか、矢印をクリックしてフォルダー内のインテントを表示し、1 つ以上のチェックボックスをオンにします。

b. [インポート] を選択します。

8. オプション: インテントを追加またはインポートした場合：

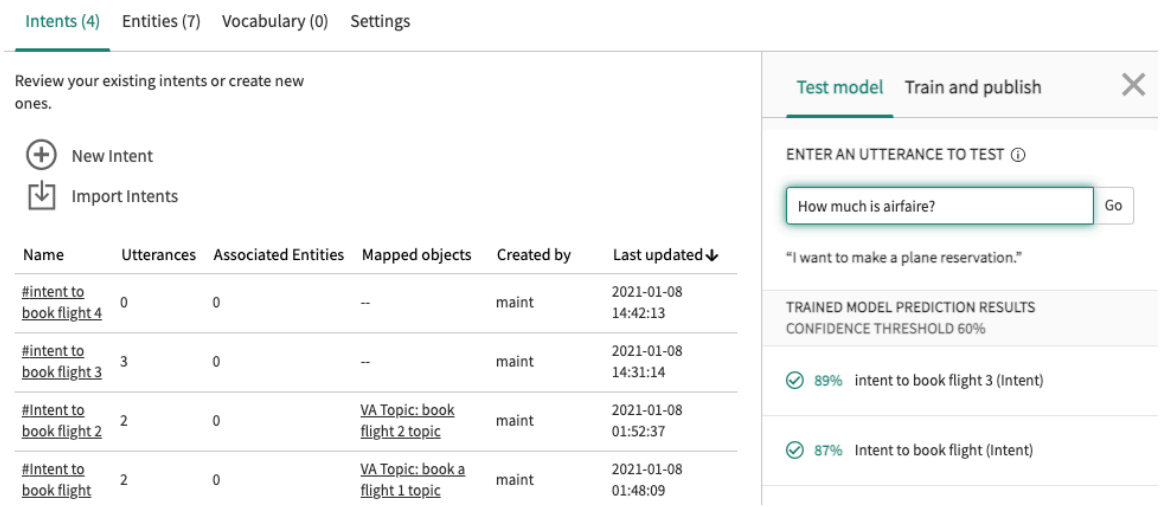
a. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルにインテントを追加します。

b. [トレーニング **(Train)]** を選択し、モデルをトレーニングします。
成功すると、上部のバナーに「モデルは正常にトレーニングされました」と表示されます。

9. すべての発言をテストするには、[テスト] を選択し、ユーザーがチャットに入力する可能性のある文章を入力して、NLU が文章のインテントを理解しているかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. モデルがインテントを予測できない場合は、手順 6 で説明されているように、モデルにインテントを追加するか、インテントに発言を追加します。

仮想エージェント でのユーザー検索測定基準の使用

仮想エージェント アプリケーションでユーザー検索測定基準を使用すると、ユーザーのクエリとその検索結果を確認できます。これらの測定基準を使用すると、より意味のある検索結果を提供するために 仮想エージェント を改善できる領域を特定できます。

会話型分析ダッシュボードの [ユーザー検索測定基準 **(User Search Metrics)]** タブを使用して、ユーザーが検索したクエリとその検索結果に関する重要な詳細を確認します。このタブを使用すると、次の質問に対する回答を取得できます。

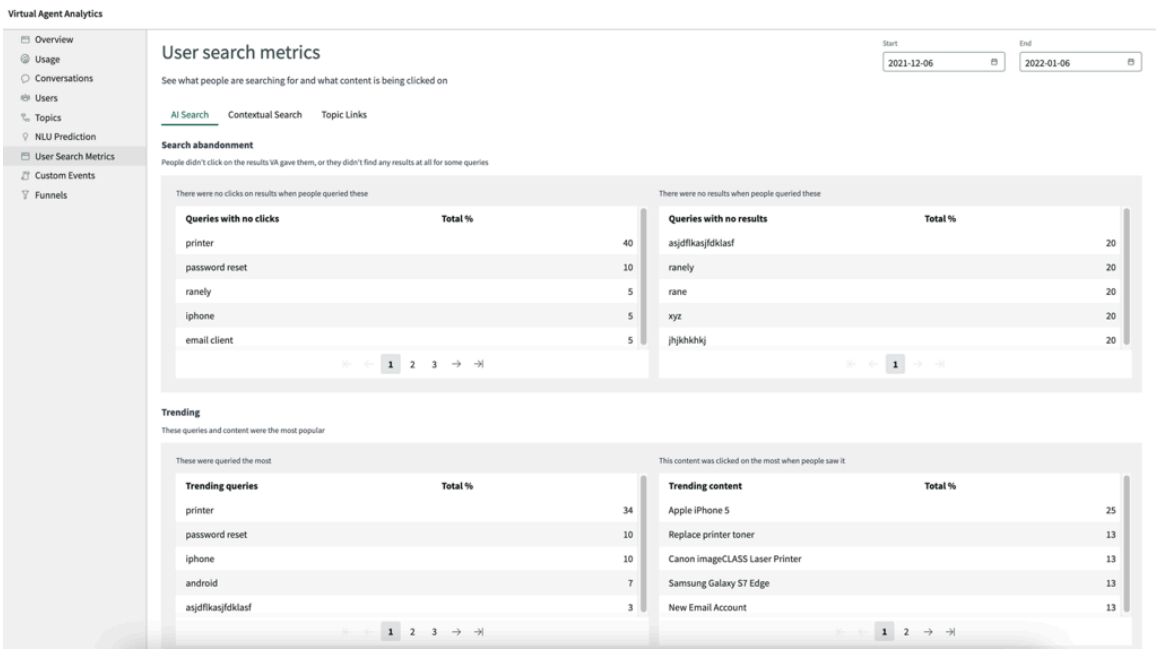
- ユーザーにとって役に立たなかった検索結果はどれですか？
- 検索結果がなかったクエリはどれですか？
- ユーザーの最も一般的なクエリはどれですか？
- ユーザーが最も頻繁に選択した検索結果はどれですか？

> **注:**
> リモートテーブル を使用してダッシュボードのユーザー検索データを表示することもできます。詳細については、「リモートテーブル」を参照してください。

[ユーザー検索測定基準 **(User Search Metrics)]** タブにアクセスするには、チャット分析管理者ロールまたはチャット分析ビューアーロールが必要です。次の例には、[ユーザー検索測定基準 **(User Search Metrics)]** タブに含まれるデータが表示されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー検索測定基準 **(User Search Metrics)**] タブ



AI Search

仮想エージェント トピックでは、AI Search を使用して、ユーザーに役立つリソースを提案できます。ユーザーがクエリを入力すると、AI Search はインテリジェントなクエリ機能を使用して、最も関連性の高い結果を提供します。AI Search の詳細については、「AI Search」を参照してください。仮想エージェント を AI Search と統合する方法については、「AI 検索 によるユーザーエクスペリエンスの向上」を参照してください。

Contextual Search

コンテキスト検索では、キーワードを既存のデータベース検索と照合して、クエリに一致する可能性のあるものを検索します。仮想エージェントトピックでは、コンテキスト検索を使用してクエリを解決できます。詳細については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

トピックリンク

一部の 仮想エージェント トピックには、役に立つリソースへのリンクが埋め込まれています。ユーザーがこれらのトピックのいずれかを呼び出すと、バックエンド検索を行わなくてもリンクが表示されます。

ユーザー検索情報

次の表では、[ユーザー検索測定基準 **(Users)**] タブにビジュアル化されたサマリーのユーザー検索情報について説明しています。

ユーザー検索データ

チャート化	説明
クリックのないクエリ	ユーザーが検索結果のいずれもクリックしなかったクエリ。
結果が得られなかったクエリ	検索結果を生じなかったクエリ。
傾向クエリ	ユーザーが最もよく尋ねるクエリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

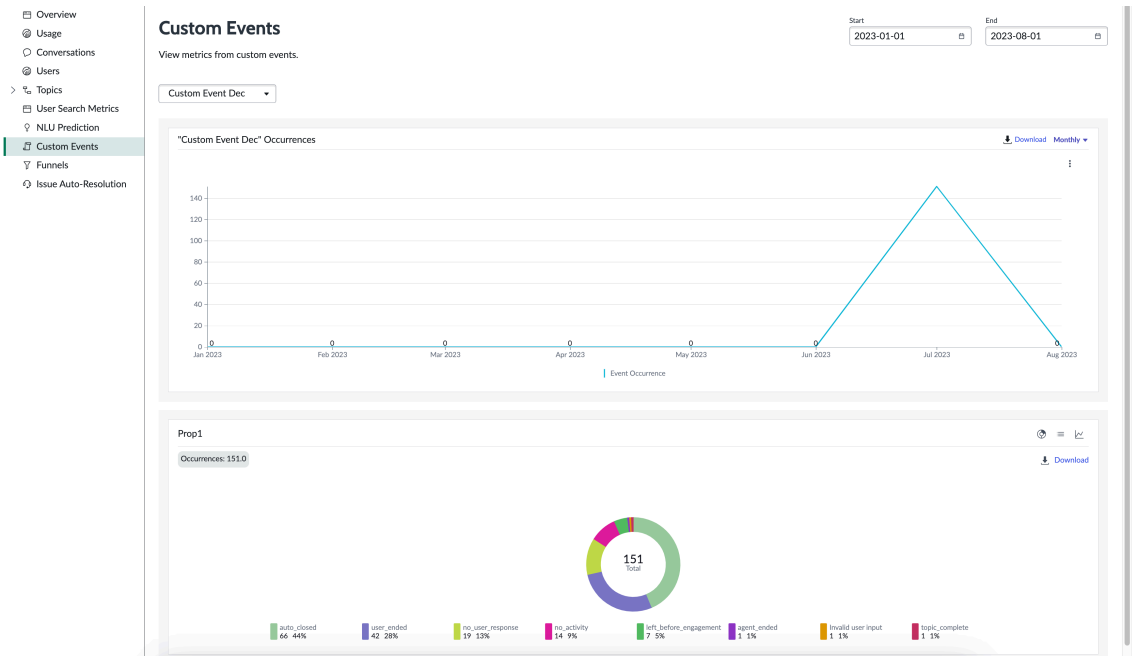
ユーザー検索データ (続く)

チャート化	説明
傾向コンテンツ	ほとんどのユーザーがクリックした検索結果。

[カスタムイベント **(Custom Events)**] タブ

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用して、仮想エージェント に対して作成されたカスタムイベントのリストを確認します。

[カスタムイベント (Custom Events)] タブを使用するにはには、チャット分析ビューアー (chat_analytics_viewer) ロールが必要です。



[カスタムイベント (Custom Events)] タブには、カスタムイベントがトリガーされた日付が表示されます。誰もカスタムイベントを作成していない場合、カスタムイベントのリストは空です。表示されるカスタムイベントの最大数は 20 です。

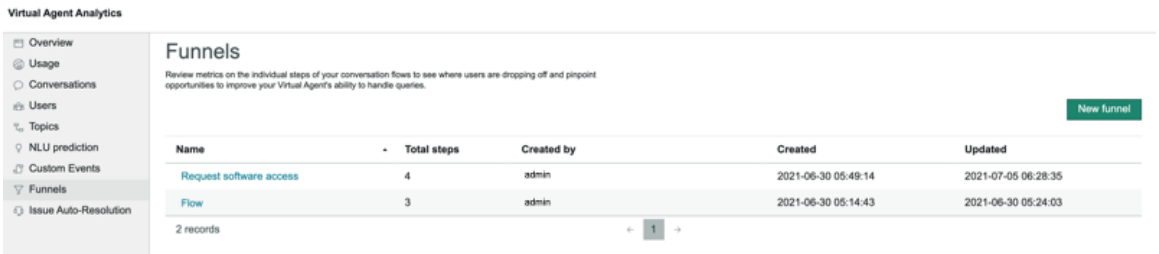
ドロップダウンリストを使用して、分析するカスタムイベントを指定します。

グラフィックは、カスタムイベントごとに一意です。それらの詳細については、カスタムイベントを作成した担当者にお問い合わせください。

[じょうごグラフ **(Funnels)**] タブ

じょうごグラフでは、会話フローを累積的にフィルターリングできます。じょうごグラフを使用すると、ユーザーが 仮想エージェント とチャットしたときに、会話フローが効果的に実行されているかどうかを特定できます。

[じょうごグラフ **(Funnels)**] ページ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

じょうごグラフのデモ じょうごグラフの概要については、このビデオをご覧ください。

じょうごグラフの概要

じょうごグラフは、ユーザーがじょうごグラフを作成するときに定義されるステップを使用して、会話フローをフィルターリングします。

じょうごグラフには、会話フローに対して最大 10 個のフィルターリングステップを含めることができます。後続の各ステップは、前のステップの結果をさらに絞り込みます。このタイプの累積フィルターリングを使用すると、会話フローの各ステップで対象のデータを簡単に絞り込むことができます。

特定の日付範囲でじょうごグラフを実行すると、各ステップでのユーザー数を示す次の測定基準が表示されます。

- 指定された会話フローを使用したユーザーの割合と数。
- じょうごグラフで指定された次の会話ステップに進んだユーザーの割合と数。
- 特定の会話ステップでドロップオフしたユーザーの割合。
- フローで指定されたすべての会話ステップを完了したユーザーの割合と数。
- ユーザーが会話フローから離れた最大のドロップオフポイントまたはステップ。

じょうごグラフの各ステップは、次の要素で構成されています。

- フィールド：ステップが評価されるアイテム。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

ステップのフィルターリングオプションの詳細については、「じょうごグラフのフィルターオプション」を参照してください。

じょうごグラフのユースケース

仮想エージェント が会話フローでユーザークエリをどのように処理しているかについて、管理者がインサイトを取得する必要があるシナリオの例を考えてみましょう。会話フローの効率を確認するために、管理者は次のような情報を検索する場合があります。

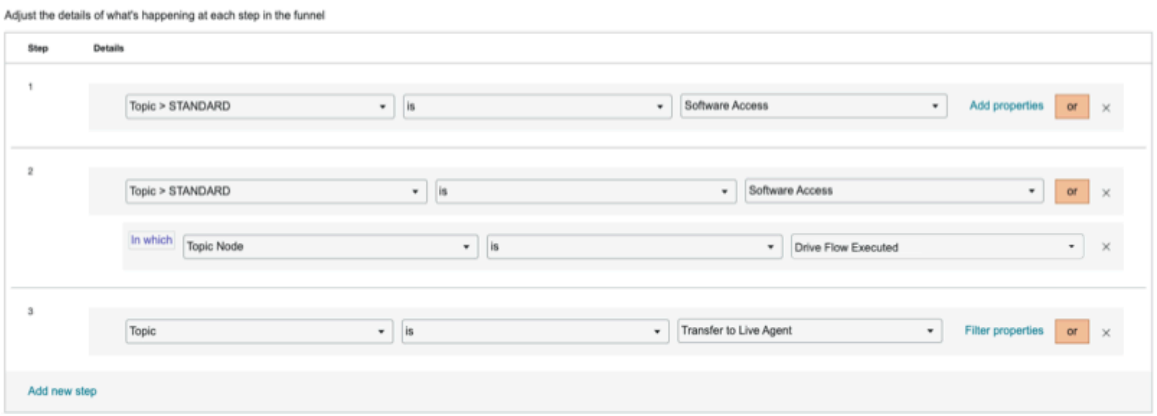
- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーの割合または数。
- 仮想エージェント とやり取りしたユーザーのうち、会話中にトピック内の特定のノードをフォローしたユーザーの割合または数。
- 特定のノードを使用したユーザーのうち、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーの数。

たとえば、ソフトウェアアクセスを提供する会話フローで測定基準を取得する方法については、次のじょうごグラフを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

じょうごグラフ



ここで、じょうごグラフには 3 つのフィルターリングステップがあります。

- ステップ 1 は、仮想エージェント とのやり取り中に [ソフトウェアアクセス **(Software Access)**] トピックに従ったユーザーを取得します。
- ステップ 1 から取得したユーザーのうち、ステップ 2 では、[ドライブフロー実行済み **(Drive Flow Executed)**] ノードでドライブアクセスを要求したユーザーを取得します。
- ステップ 2 で取得したユーザーのうち、ステップ 3 では、ライブエージェントへの転送を要求したユーザーを取得します。

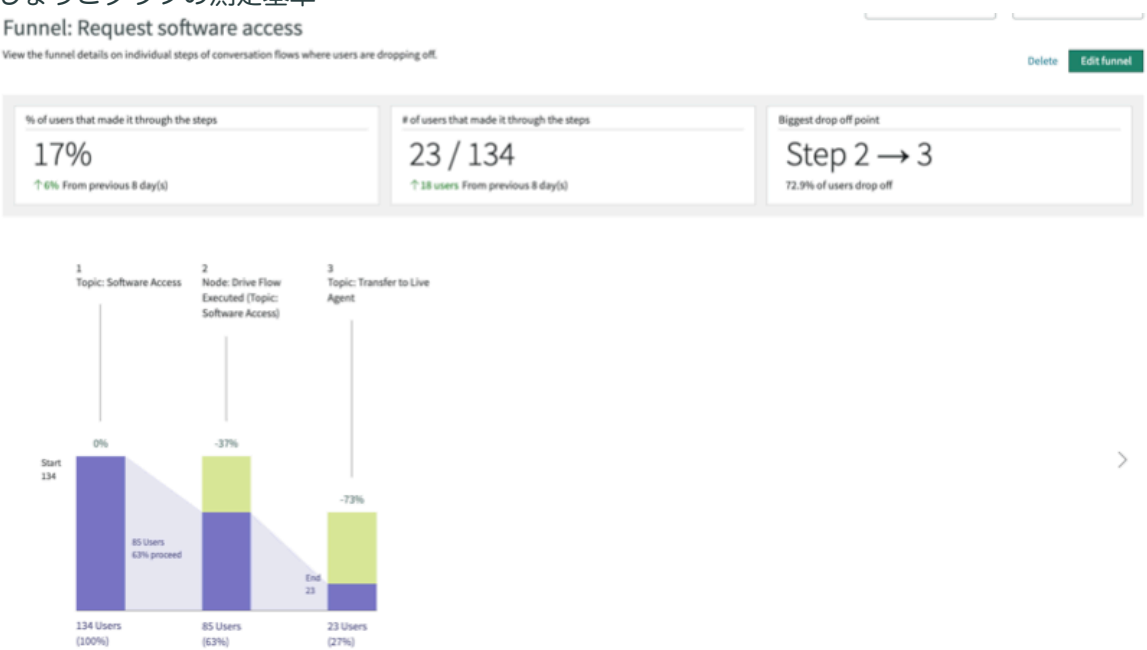
じょうごグラフの測定基準

じょうごグラフを使用すると、会話フローを簡単にフィルターリングし、情報を測定基準として取得できます。測定基準は、会話フローの各ステップでアクティブなユーザーの割合または数を示します。

じょうごグラフを使用して導き出されたパフォーマンス測定基準に基づいて、会話フローを改善できます。この測定基準は、 仮想エージェント がユーザークエリをより適切に処理できるように、会話フローを改善する機会を特定するのに役立ちます。

前の例を使用すると、そのじょうごグラフには次の測定基準が表示されます。

じょうごグラフの測定基準



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ここで、測定基準は選択した日付範囲に対して次のことを示します。

1. [ソフトウェアアクセス (Software Access)] トピックをフォローしたユーザーは 134 人です。
2. これらの 134 人のユーザーのうち、85 人はドライブアクセスを要求しました。
3. この 85 人のユーザーのうち、23 人はライブエージェントへの転送を要求しました。

これらの測定基準の例は、23 人のユーザーがライブエージェントへの転送を要求したため、改善の機会を示しています。

じょうごグラフを使用するその他のメリット

ユーザーはじょうごグラフを作成して、会話フローに関するインサイトを得ることができます。さらに、他のユーザーが作成した既存のじょうごグラフを編集および削除できます。詳細については、「じょうごグラフを作成および管理」を参照してください。

以前の会話フローと現在の会話フローのパフォーマンスを比較できます。じょうごグラフには、指定した日付範囲の測定基準が表示されます。さらに、指定された開始日前の日付範囲内の同じ日数に対する比較が表示されます。すべてのステップを実行したユーザーの増減を知ることができます。

以前の測定基準

じょうごグラフを作成および管理

じょうごグラフを使用して、会話フローのパフォーマンスを確認します。

始める前に
必要なロール：chat_analytics_viewer、virtual_agent_admin、chat_analytics_admin、または admin

このタスクについて
じょうごグラフを作成、編集、削除することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 対話型アナリティクス > 仮想エージェントダッシュボード.
2. [じょうごグラフ **(Funnels)]** タブをクリックします。
3. [新しいじょうごグラフ] をクリックします。
   [新しいじょうごグラフを作成] ページが表示されます。
4. [このじょうごグラフに名前を付けます] フィールドに、じょうごグラフのわかりやすい短い名前を入力します。

   注:
   じょうごグラフの名前は一意でなければならないため、じょうごグラフごとに異なる名前を入力します。

5. 会話フローをフィルターリングするためのステップを作成するには、[新しいステップを追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 つのじょうごグラフに最大 10 個のフィルターリングステップを含めることができます。後続の各ステップは、前のステップの結果をさらに絞り込みます。このタイプの累積フィルターリングは、会話フローの対象のデータを簡単に絞り込むのに役立ちます。フィルターリングオプションの詳細については、「じょうごグラフのフィルターオプション」を参照してください。

6. ステップを定義するには、**[or]** をクリックして、OR 条件を追加します。

   必要に応じて、次のいずれかのステップを実行できます。

   - OR 条件を削除するには、[削除 (delete)] アイコン (×) をクリックします。
   - ステップをリセットするには、ステップの横にある [削除 (delete)] アイコンをクリックします。
   - ステップを削除するには、[削除 (delete)] アイコンをもう一度クリックします。

7. **[** じょうごグラフを作成] をクリックします。
   会話フローの測定基準が表示されます。測定基準を確認するために、[開始 **(Start)]** フィールドと [終了 **(End)]** フィールドで日付範囲を選択できます。
8. オプション: じょうごグラフを編集するには、[じょうごグラフ (Funnels)] ページで [じょうごグラフ名 (funnel name)] をクリックした後、[じょうごグラフを編集] をクリックします。
9. オプション: じょうごグラフを削除するには、[じょうごグラフ (Funnels)] ページの [じょうごグラフ名 (funnel name)] をクリックした後、[削除 **(Delete)]** をクリックします。

じょうごグラフのフィルターオプション

じょうごグラフにステップを作成するには、フィルターオプションを使用します。じょうごグラフにステップを作成して、会話フローの累積フィルターリングを行うことができます。

フィルターオプションの概要

会話フローの対象のデータに応じて、各ステップを定義できます。詳細については、「[じょうごグラフ (Funnels)] タブ」を参照してください。

ステップは次のもので構成されています。

- フィールド：ステップが評価されるアイテム。
- 演算子：選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成される演算子のリスト。
- 値：テキストエントリフィールド、または選択したフィールドに基づいてコンテキストによって生成されるリスト。

フィールドオプションを次の表に一覧表示します。

フィールドオプション

オプション	説明
会話開始 (初回)	と会話 仮想エージェントした新しいユーザー 。
会話開始 (任意)	仮想エージェント と会話したすべてのユーザー。このオプションには、ユーザーが 仮想エージェント とやり取りした回数に関係なく、すべてのユーザーが含まれます。
イベント	会話の中でトリガーされたイベント。
トピック	会話フローで使用されたすべてのトピックのリスト。トピックのリストは、次のトピックタイプに対してさらに絞り込むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドオプション (続く)

オプション	説明
	• セットアップトピック：会話の挨拶や終結など、基本的な会話フローを提供するトピックのリスト。 • 標準トピック：トピックのみのリストで、トピックブロックや構築済みトピックでないもの。 • トピックブロック：トピックブロックのみのリスト。 **注:** じょうごグラフに変更されたトピック (たとえば、ノードが追加または削除されたトピック) が含まれている場合、じょうごグラフの作成後に、じょうごグラフでそれらの変更は考慮されません。これらの変更に対応するには、新しいじょうごグラフを作成する必要があります。

[問題の自動解決] タブ

[問題の自動解決] タブは、仮想エージェント (VA) チャットボットがユーザーのニーズをどの程度予測しているかを理解するのに役立ちます。自動解決サービスによってインターセプトされ、VA によって解決されたユーザーの問題の数に関する情報が表示されます。

問題の自動解決は、ユーザーが非会話型インターフェイスから VA に転送されたときに行われます。たとえば、ユーザーはサービスポータルまたはメールで新しいキーボードを要求できます。自動解決サービスは、ユーザー要求を検出し、VA を使用して、VA チャットボットセッションでユーザーの要求を解決できます。詳細については、「仮想エージェントの自動解決」を参照してください。

[問題の自動解決] タブのデータビジュアル化には、自動解決サービスがどの程度適切に機能しているかが表示されます。このタブは、問題の自動解決が有効であり、[自動解決構成] レコードがアクティブに設定されている場合にのみ使用できます。

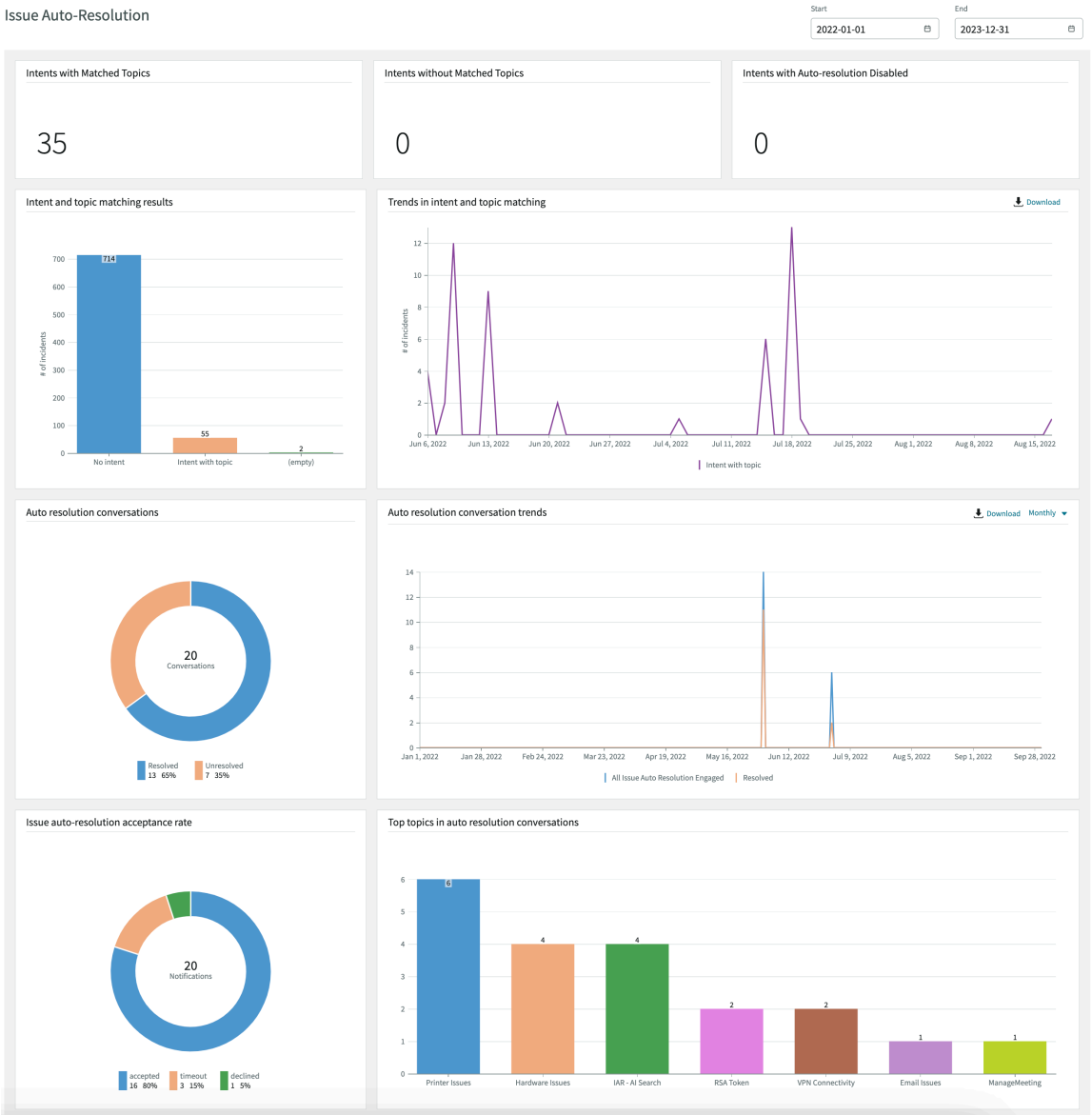
[問題の自動解決] タブにアクセスするには、チャット分析管理者ロールまたはチャット分析ビューアーロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[問題の自動解決] タブ

Issue Auto-Resolution



データを選択するか、ビジュアル化でデータをポイントすると、データに関する追加情報が表示されます。

自動解決のビジュアル化

チャート化	説明
一致するトピックのあるインテント	自動解決に対応したトピックに一致するインテントの数。
一致するトピックがないインテント	一致するトピックがないインテントの数。
自動解決が無効化されたインテント	自動解決に対応したトピックに一致するインテントの数。
インテントとトピックの照合結果	インテント一致によるインシデントのブレークダウン。たとえば、インテントとトピックが一致するインシデントや、インテントが一致しないインシデント。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自動解決のビジュアル化 (続く)

チャート化	説明
インテントとトピックの一致の傾向	一致するトピックがある場合とない場合のインテントを持つインシデントを示す傾向。
自動解決会話	問題の自動解決会話で解決済みのものと未解決のもの。解決済みとは、ユーザーが VA とやり取りした後、インシデントが解決済みステータスにあることを意味します。
自動解決会話の傾向	すべての問題の自動解決会話と、正常に解決されたインシデントの数を示す使用率の傾向。
問題の自動解決受け入れ率	ユーザーによって承認および拒否された問題の自動解決通知が表示されます。
自動解決会話の上位トピック	自動解決会話で頻繁に使用されるトピック。

インスタンスデータソースの管理

データ管理は、ビジネスのあらゆる側面で成功するために必要不可欠です。Platform のツールを使用すると、インスタンス、データベース、サードパーティアプリケーションのいずれであっても、データを完全に制御できます。

インスタンスデータレプリケーション (IDR) IDR 1 対 1 または 1 対多のデータベース リレーションシップでインスタンス間でデータを同期します。	MetricBase 大量のデータの操作を簡素化し、時間ベースの分析を作成します。	MID サーバー インスタンスと外部アプリケーション間で ServiceNow データを通信および転送します。
リモートテーブル 上の Now Platform インスタンスをサードパーティソースに接続します。	**Entity View Action Mapper (**EVAM**)** 複数のソースからのすべてのデータを標準化してチャート化します。	

インスタンスデータレプリケーション **(IDR) (IDR)**

ビジネス内のインスタンスまたは組織全体でレコードの一貫性を維持します。Instance Data Replication を使用すると、1 つのプロデューサーインスタンスから 1 つ以上のコンシューマーインスタンスにデータを送信できます。IDR では、双方向 (コンシューマーとプロデューサー間) レプリケーションが 使用でき、それに加えて特定のデータテーブルの選択、ローカライズまたは翻訳、およびその他のオプションで使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MetricBase

MetricBase を使用すると、大きなデータを操作しやすくなります。このアプリは、より大規模なデータソースからの情報を要約し、時間ベースのレコード、分析、および時間指定またはイベントベースのアクションを提供します。レポート で経時的なデータのグラフを作成してシステムの傾向やインシデントを分析するか、フローデザイナー を使用して自動データフローをトリガーします。

MID サーバー

外部のサーバー、データベース、およびアプリケーションと通信およびデータを共有します。Java ベースの管理、計測、および検出 (MID) サーバーは、インスタンスからサードパーティシステムへのさまざまな通信を処理します。自動アップグレード、アクティブなサーバー監視、および完全なトラブルシューティングのナレッジベースを使用して、最適なパフォーマンスを維持します。これらはすべて MID Server パッケージに含まれています。

リモートテーブル

リモートテーブルを使用して、外部データをインスタンスに取り込み、仕様に合わせて処理します。ローカルメモリにキャッシュするオプションを使用して、サードパーティのサーバーまたはその他の Now Platform インスタンスからデータを取得します。ストレージなしで外部データを表示するか、スクリプト定義を使用してインスタンスキャッシュパラメーターを設定します。

Entity View Action Mapper (EVAM)

Entity View Action Mapping を使用して、作業するすべてのデータの標準ビューを取得します。EVAM アプリケーションを使用すると、複数のデータソースを 1 つのビューにまとめたり、データを UX コンポーネントにマッピングするためのテンプレートを作成したり、ユーザーのインタラクションに基づいてトリガーのスクリプトを作成したりすることができます。

Entity View Action Mapper

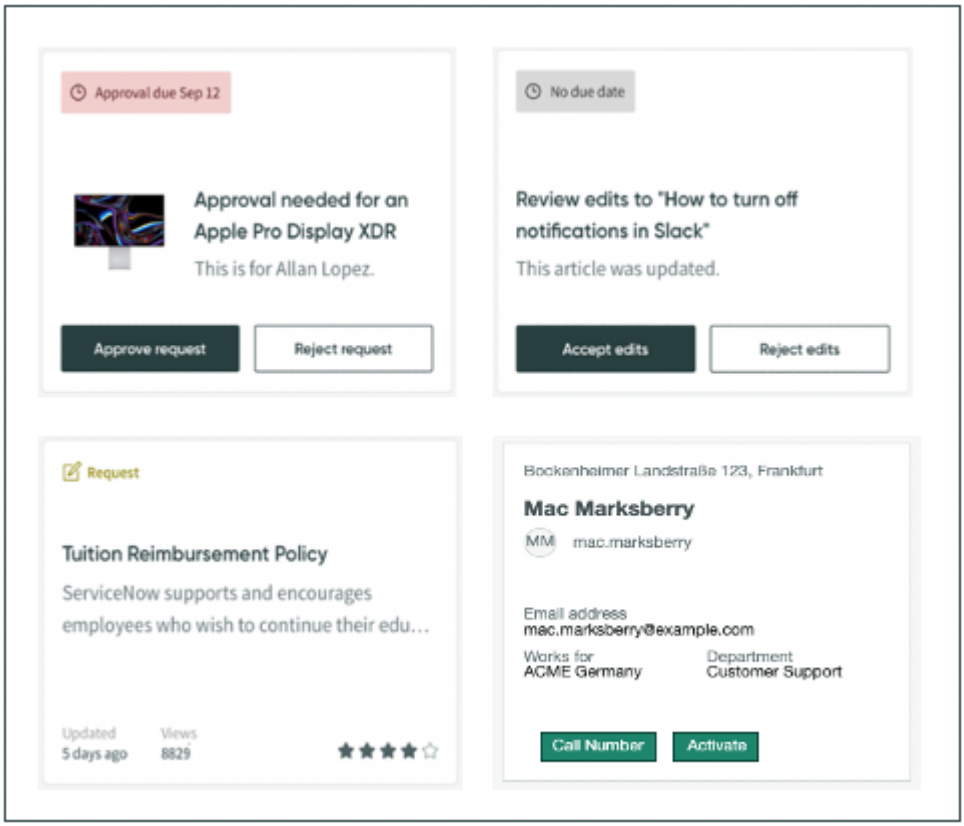
Entity View Action Mapper (EVAM) は、カードやリストでのさまざまなデータソースの表示方法を標準化するアプリケーションです。

EVAM を使用すると、カードグリッドビューとして、またはリストビューで情報のリストとして情報を表示できます。ユーザーは、ページを移動して検索結果の大量のデータセットを確認し、フィルタリングに基づいてさまざまなビューを表示できます。

EVAM 以前は、リストは単一タイプのデータソースに制限されていました。データソースがさらに多い場合は、カスタム実装を作成する必要があります。EVAM を使用すると、さまざまなデータソースから複数のリストを取り込み、カスタマイズを必要とせずに特定のビューを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



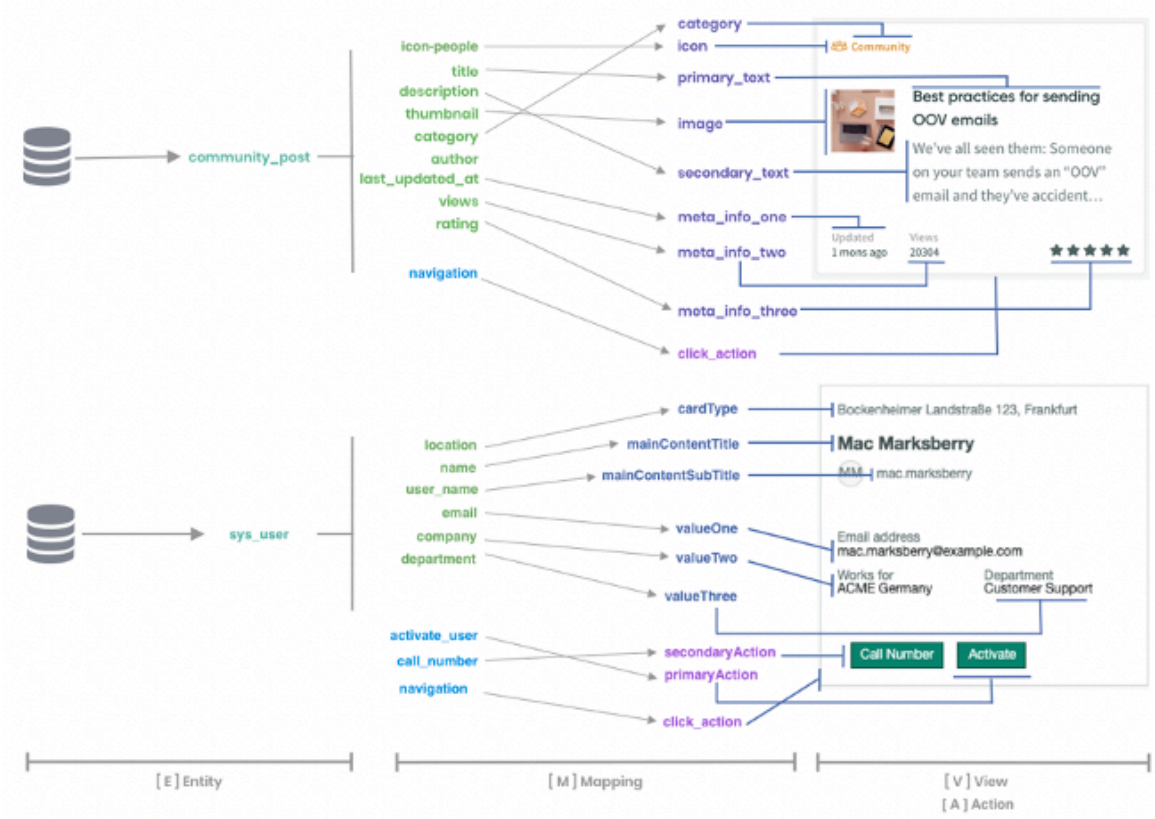
EVAM フロー

EVAM は次のもので構成されています。

- エンティティ (データソース)：表示するデータが関連付けられているエンティティです。たとえば、コミュニティの投稿やユーザーなどです。
- マップ：マッピングプロセスは、カードに表示されるコンポーネントプロパティにデータソースデータをマッピングします。カードビューからトリガーされるアクションを関連付けることもできます。
- ビュー：ビューは、カードでのデータおよびアクションの表示方法です。
- アクション：エンティティには、カードに対して実行するアクションを含めることができます。たとえば、システムに対してユーザーを有効化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



EVAM の機能

単一のリストビューに複数のデータソースを使用する

EVAM は、複数の異なるデータソースを受け入れ、データを単一のリストとして返すようにソートとフィルタリングによってデータを構成できます。

ビューテンプレートを定義する

ビューテンプレートを使用して、データソース出力を UX コンポーネントビューにマッピングします。条件に基づいてデータソースごとに複数のビューテンプレートを構成し、ユーザーに対するデータの表示方法をカスタマイズできます。

ビュー構成を作成して、条件、データベースフィールド、および宣言アクションを組み合わせます。

ビュー構成を作成して、条件、データベースフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。ビュー構成をグループ化して、構成バンドルを作成することもできます。

アクションをトリガーするユーザーインタラクションを有効にする

EVAM を使用すると、ユーザーの操作によってサーバースクリプトまたは UXF クライアントアクションをトリガーすることができます。

実行すべきこと

- データソースの定義
- EVAM 定義の作成
- ビュー構成、ビューテンプレート、およびアクションを関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティベーション情報

EVAM は、デフォルトで有効になっている Now Platform アプリケーションです。

Entity View Action Mapper でのマルチデータソースリストの表示の作成

EVAM を使用してさまざまなデータソースを取り込み、ビューを構成し、それらをカード表示ビューに表示できます。

始める前に

必要なロール：admin または evam_admin

このタスクについて

一般的なシナリオでは、ユーザー要求とインシデントを単一の表示ビューに表示します。コンピューターのオーダーなど、カタログから実行できる要求を確認することができます。また、オープンインシデントまたはクローズしたインシデントを確認することもできます。これらのアイテムは異なるデータソースから取得されますが、簡単に設定できる一貫した標準で表示する必要があります。

このチュートリアルでは、2 つのデータソース、2 つのビュー構成を含む各データソースの構成バンドル、および関連するアクションとビューテンプレートを使用して EVAM 定義を作成します。多くのタスクが繰り返されますが、各手順を繰り返す代わりに、次のテーブルに固有の構成と定義を示します。

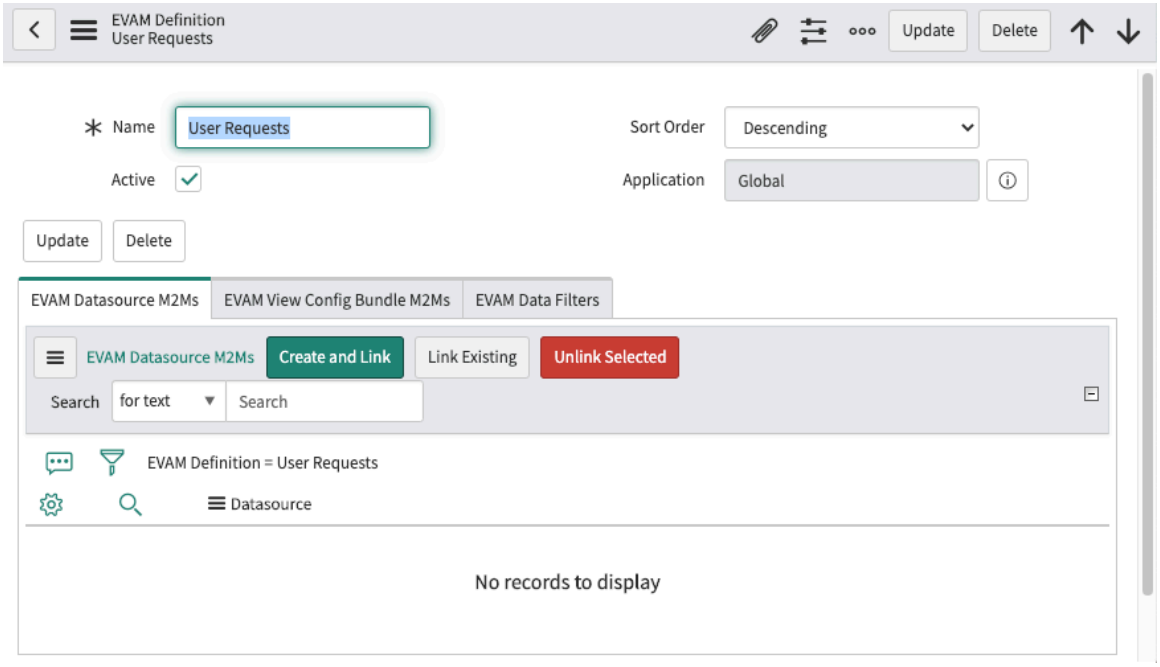
EVAM 定義	データソース [テーブル]	構成バンドル	アクション	構成ビュー	ビューテンプレート
ユーザー要求	カタログ要求 [要求済みアイテム]	カタログ要求バンドル	ナビゲーション	未解決の要求 (Open Requests)	未解決要求テンプレート
				クローズ済み要求	クローズ済み要求テンプレート
	送信済みインシデント [インシデント]	送信済みインシデントバンドル		オープンインシデント	オープンインシデントテンプレート
				クローズしたインシデント	クローズ済みインシデントテンプレート

手順

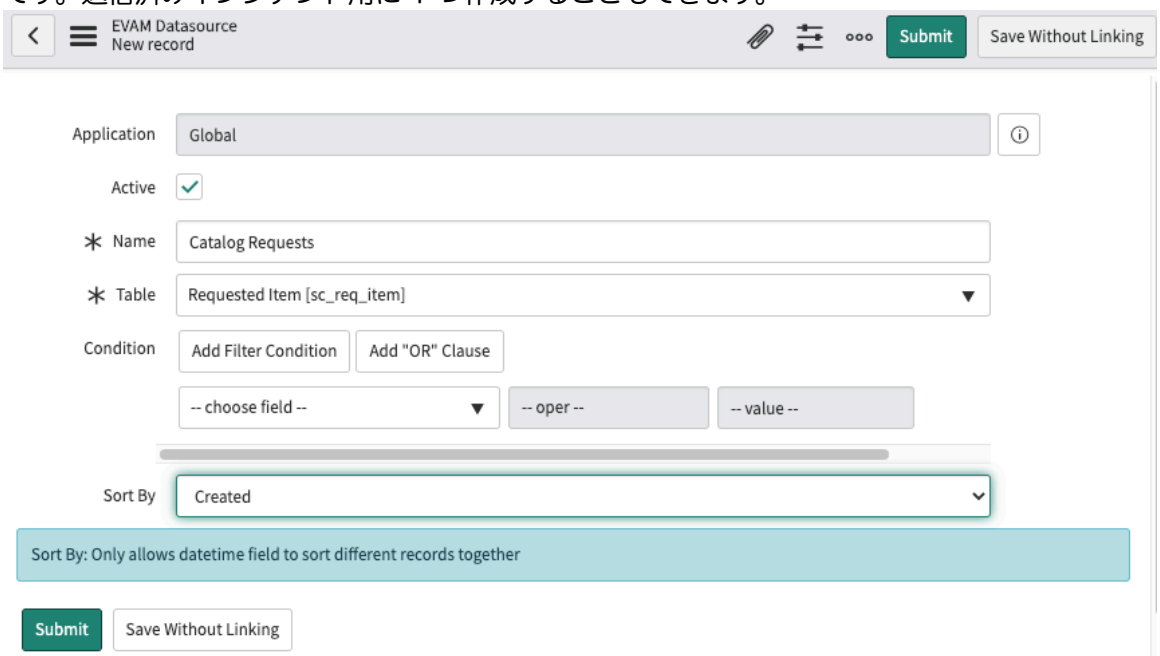
1. ユーザー要求の EVAM 定義の作成
   EVAM 定義には、データソース、関連するビュー構成を含む構成バンドル、データフィルター、アクション、およびテンプレートが格納されます。最初に EVAM 定義を送信すると、データソース、構成バンドル、およびデータフィルターを追加するための関連リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



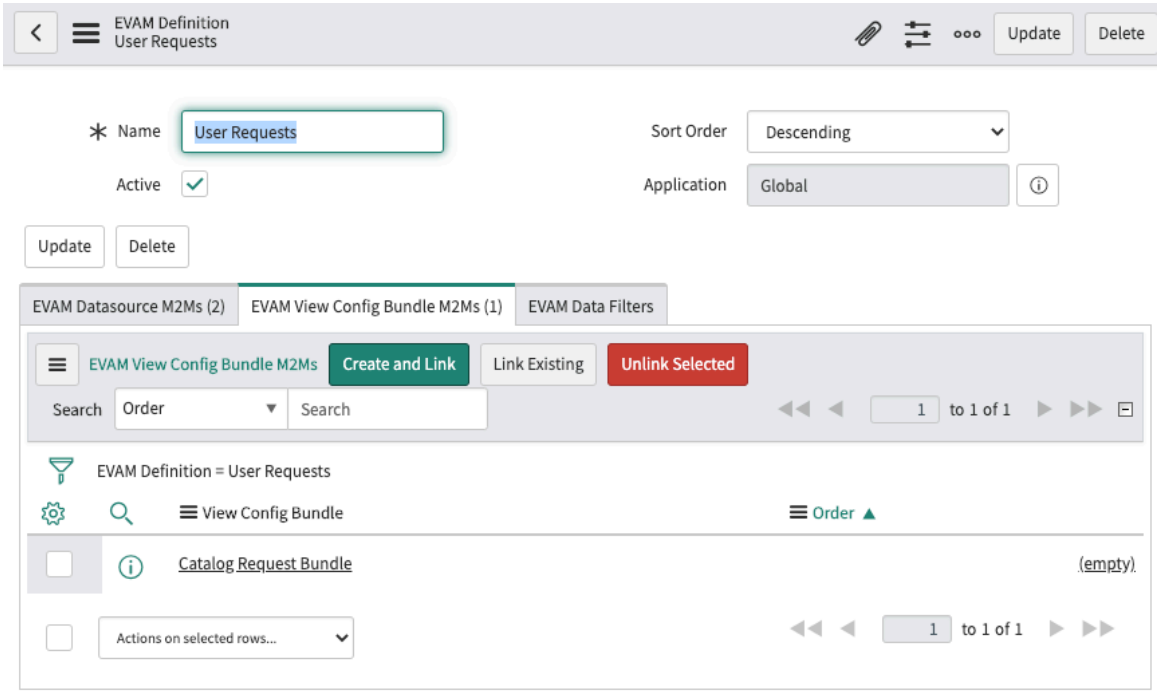
2. EVAM 定義のデータソースの定義
各データソースを作成し、ユーザー要求定義にリンクします。初期データソースはカタログ要求用です。送信済みインシデント用に 1 つ作成することもできます。



3. ビュー構成バンドルを作成してリンクします。
カタログ要求バンドルと送信済みインシデントバンドルの 2 つの構成バンドルを作成する必要があります。

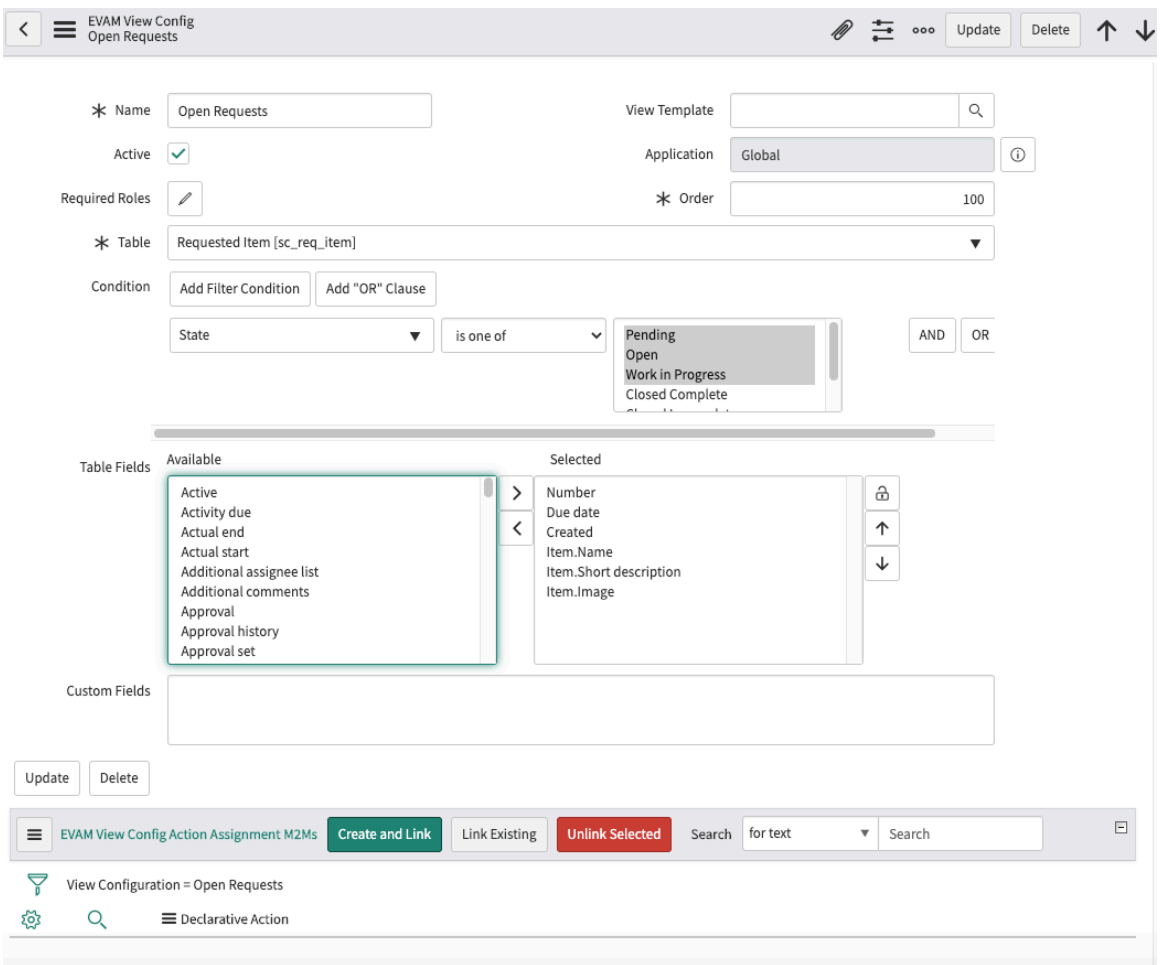
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [作成してリンク] を使用して、作成および追加ビュー構成を追加します。

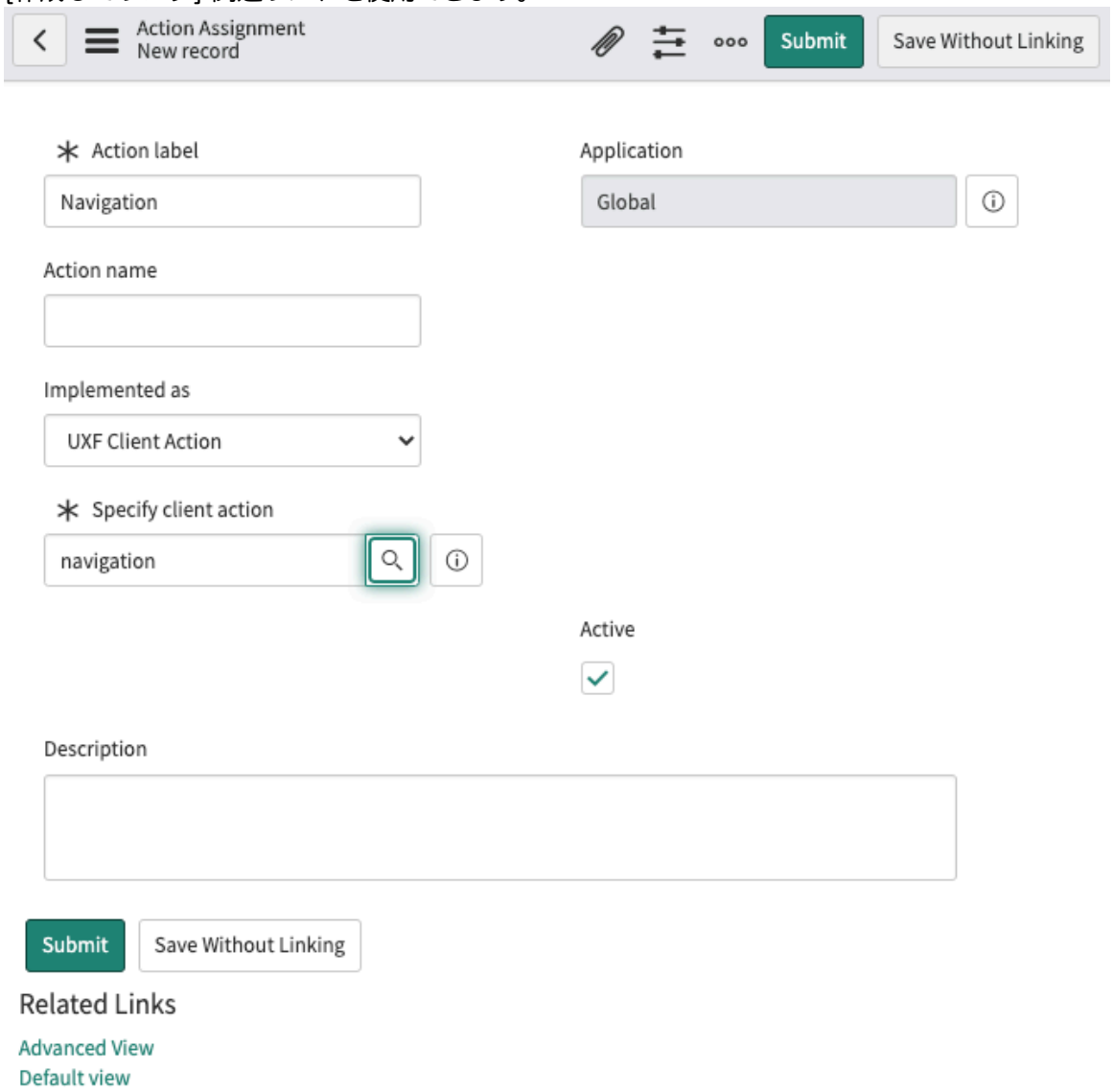
最初のビュー構成は未解決の要求用です。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アクション定義を作成します。
[作成してリンク] 関連リストを使用できます。



6. 要求済みアイテムのビューテンプレートを作成し、ビュー構成に関連付けます。
要求済みアイテムテンプレートのテンプレート情報は次のとおりです。

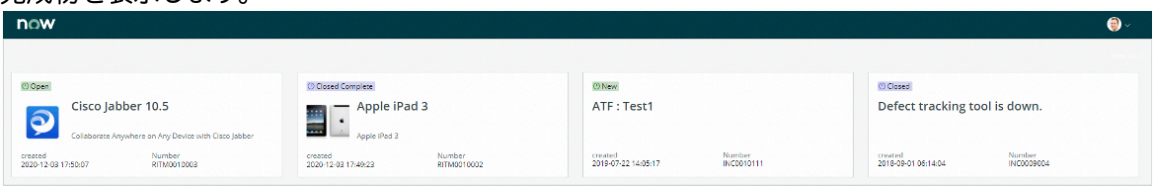
```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 "detailLabelTwo": {
  "translatable": true,
  "key": "number"
      }
},
"mappings": {
 "highlightedHeaderLabel": "state",
 "titleLabel": "cat_item.name",
 "imageURL": "cat_item.picture",
 "subtitle": "cat_item.short_description",
 "detailValueOne": "sys_created_on",
 "detailValueTwo": "number"
},
"actionMappings": {
 "clickAction": "navigation"
}
}
```

7. 手順 3 ～ 5 を繰り返して、クローズ済み要求に別のビュー構成を追加します。
   1 つのビュー構成で構成バンドルが作成されました。クローズ済み要求と呼ばれる別の構成を追加します。このビュー構成は同じデータソース [要求済みアイテム] を参照しますが、表示に異なる条件を使用します ()。
8. ビューテンプレートをビュー構成に関連付け、[更新] をクリックします。
9. 完成物を表示します。



EVAM 定義の作成

表示するデータソースのリストを定義します。EVAM 定義は EVAM 構成のメインレコードです。

始める前に
必要なロール：admin または evam_admin

手順

1. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > **EVAM** 定義をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	EVAM 構成の名前です。
アクティブ	EVAM 定義を有効にするオプションです。
ソート順	データの順序は、EVAM 定義で順序付けられます。[昇順] または [降順] を選択できます。
アプリケーション	EVAM 定義のアプリケーションスコープです。

3. [送信] をクリックし、EVAM 定義を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. *EVAM データソース M2M* 関連リストで、データソースを追加します。

オプション	説明
作成してリンク	新しいデータソースを定義して、このデータソースを EVAM 定義にリンクすることができます。
既存をリンク	事前定義されたデータソースを EVAM 定義に追加できます。
選択をリンク解除	選択したデータソースを EVAM 定義から削除できます。

5. [送信] をクリックします。
6. *EVAM ビュー構成バンドル M2M* 関連リストで、構成バンドルを追加します。

オプション	説明
作成してリンク	新しい構成バンドルを定義して、このバンドルを EVAM 定義にリンクすることができます。
既存をリンク	事前定義された構成バンドルを EVAM 定義に追加できます。
選択をリンク解除	選択した構成バンドルを EVAM 定義から削除できます。

構成バンドルをリンクした後、バンドルに優先順位を付ける順序を定義できます。番号が小さいほど優先順位が高くなります。

7. *[EVAM データフィルター]* 関連リストで [新規] をクリックし、フォームに入力してデータフィルターを追加します。

フィールド	説明
ラベル	EVAM データフィルターのラベル名です。
アクティブ	EVAM データフィルターを有効にするオプションです。
順番	EVAM ビュー構成が他のビュー構成より優先する優先度です。あるビュー構成の優先度を高くするには、低い数値を入力します。
アプリケーション	EVAM ビュー構成のアプリケーションスコープです。
EVAM 定義	EVAM 定義をデータフィルターに関連付けます。

8. [送信] をクリックします。

データソースの定義

データソースは、表示するデータが関連付けられているエンティティです。たとえば、コミュニティの投稿やユーザーなどです。

始める前に

必要なロール：admin または evam_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > データソースをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
アプリケーション	データソースのアプリケーションスコープです。
アクティブ	データソースを有効化するオプションです。
名前	データソースの名前です。
テーブル	データソースに使用するテーブルを選択します。
条件	選択したテーブルからデータをフィルタリングする方法を定義する条件です。
ソート基準	テーブルデータのソートに使用するテーブル列です。たとえば、ナレッジ記事を作成日でソートするよう選択することができます。 **注:** 異なるレコードをソートするときは、日時フィールドにのみ *Sort By* を使用できます。

3. [送信] をクリックします。

EVAM のビュー構成、ビューテンプレート、および構成バンドル

ビュー構成は、条件、データベースフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。ビュー構成をグループ化して、構成バンドルを作成することもできます。

EVAM には、事前定義されたビュー構成、ビューテンプレート、および構成バンドルがあり、機能を簡単に使用できます。OOB 構成バンドルには次のものが含まれます。

- サービスポータル検索バンドル
- サービスポータルバンドル (sp_bundle)

これらのバンドルには、関連する事業部門に適合すると予想されるビュー構成が添付されています。ニーズに合わせて構成バンドルを作成または編集することもできます。

ビュー構成には、関連するビューテンプレート、テーブルと条件、データを含む指定のテーブルフィールド、および関連する宣言アクションがあります。OOB 構成ビューの例については、demo_evam_dataset を参照してください。これらのビュー構成はすぐに使用でき、多くのユースケースで機能するようになっています。特定のニーズに合わせてビュー構成を作成または編集することもできます。

OOB ビューテンプレートは、関連するビュー構成と一致します。テンプレートには、カードの表示と使用に必要な情報を提供するために使用される JSON が含まれています。たとえば、添付ファイル検索テンプレートには次のものが含まれています。

```
{
  "component": "sn-search-result-evam-card",
  "staticValues": {
    "detailLabelType": {
      "translatable": false,
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
            "key": "inline"
        },
        "textHeaderLabelOne": {
            "translatable": true,
            "key": "Attachment"
        },
        "detailLabelOne": {
            "translatable": true,
            "key": "From:"
        }
    },
    "mappings": {
        "imageType": "doctype_image_type",
        "icon": "doctype_image",
        "imageURL":"doctype_image",
        "textHeaderLabelTwo": "doctype",
        "title": "ai_search_teaser_title",
        "summary": "ai_search_teaser_text",
        "detailValueOne":"parent_title"
    },
    "actionMappings": {
        "clickAction": "navigation",
        "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
    }
}
```

JSON 構造には次のセクションがあります。

テンプレート	説明
component	カードコンポーネント名です。
staticValues	コンポーネントプロパティへの静的テキストマッピングです。これらの値には次のプロパティがあります。 • 翻訳可能：ユーザーの言語に基づいてキーテキストを翻訳するかどうかを決定します。True または False のいずれかを指定できます。 • キー：プロパティが設定されている値です。
mappings	データソースフィールドのコンポーネントプロパティへのマッピングです。
actionMappings	カードに関連付けることができるアクションです。

これらのビューテンプレートはすぐに使用でき、多くのユースケースで機能するようになっています。特定のニーズに合わせてビューテンプレートを作成または編集することもできます。

EVAM ビュー構成の定義

ビュー構成を作成して、条件、データベースフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。

始める前に
必要なロール：admin または evam_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > ビュー定義 > ビュー構成をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	EVAM ビュー構成の名前です。
アクティブ	EVAM ビュー構成を有効にするオプションです。
ビューテンプレート	EVAM ビュー構成に関連付けるテンプレートです。
アプリケーション	EVAM ビュー構成のアプリケーションスコープです。
順番	EVAM ビュー構成が他のビュー構成より優先する優先度です。あるビュー構成の優先度を高くするには、低い数値を入力します。
テーブル	EVAM ビュー構成に関連付けるテーブルです。
条件	EVAM ビュー構成を使用するタイミングの条件です。
テーブルフィールド	EVAM ビュー構成に表示するテーブルフィールドです。
カスタムフィールド	EVAM ビュー構成に表示するカスタムフィールドです。

3. [送信] をクリックします。

EVAM ビューテンプレートの定義

条件に基づいてデータソースごとに複数のビューテンプレートを構成し、ユーザーに対するデータの表示方法をカスタマイズできます。ビューテンプレートは、ビュー構成のフィールドをコンポーネントにマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin または evam_admin

手順

1. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > ビュー定義 > テンプレートを表示をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	EVAM ビューテンプレートの名前です。
アプリケーション	EVAM ビューテンプレートのアプリケーションスコープです。
アクティブ	EVAM ビューテンプレートを有効にするオプションです。

テンプレート	マッピングされたデータソースのビューを定義する JSON テンプレートです。
	
	たとえば、デフォルトの検索テンプレートには次のものが含まれています。
	
	`{`
	`"component": "sn-search-result-evam-card",`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明

	<pre>"staticValues": {
	},
	"mappings": {
	"title": "ai_search_teaser_title",
	"summary": "ai_search_teaser_text"
	},
	"actionMappings": {
	"clickAction": "navigation"
	}
	}</pre>

3. [送信] をクリックします。

EVAM アクション定義の作成

宣言アクションをビューテンプレートに関連付けることができます。また、EVAM を使用すると、ユーザーの操作によってサーバースクリプトまたは UXF クライアントアクションをトリガーすることもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Entity View Action Mapper** > アクション定義をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
アクションラベル	EVAM アクションのラベルを表示します。
アクション名	EVAM アクション名のデータベース名です。
実装方法	EVAM アクション定義の実装です。次のいずれかを選択します。 サーバー スクリプト サーバー上でスクリプトを実行します。たとえば、誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりします。 UXF クライアントアクション レコードを開く、電話をかけるなど、クライアント側でアクションを実行します。
クライアントアクションを指定	事前定義されたアクションを選択できます。たとえば、SC コンテンツアイテム KB 記事のナビゲーションなど、KB 記事を表示します。 **注:** このフィールドは、アクションを UXF クライアントアクションとして実装することを選択した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	EVAM アクションのアプリケーションスコープです。
アクティブ	EVAM アクションをアクティブ化するオプションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	EVAM アクションの説明です。

3. [送信] をクリックします。

EVAM 構成バンドルの定義

ビュー構成を作成して、条件、データベースフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > ビュー定義 > ビュー構成をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	EVAM ビュー構成の名前です。
アクティブ	EVAM ビュー構成を有効にするオプションです。
必要なロール	EVAM ビュー構成を表示できるユーザーを定義するロールです。
ビューテンプレート	EVAM ビュー構成に関連付けるテンプレートです。
アプリケーション	EVAM ビュー構成のアプリケーションスコープです。
順番	EVAM ビュー構成が他のビュー構成より優先する優先度です。あるビュー構成の優先度を高くするには、低い数値を入力します。
テーブル	EVAM ビュー構成に関連付けるテーブルです。
条件	EVAM ビュー構成を使用するタイミングの条件です。[フィルター条件の追加] をクリックして、満たす必要のある条件を選択します。
テーブルフィールド	EVAM ビュー構成に表示するテーブルフィールドです。利用可能なテーブルフィールドから選択して、[*Selected*] に移動することができます。表示順序を並べ替えることもできます。
カスタムフィールド	EVAM ビュー構成に表示するカスタムフィールドです。テンプレートにはテーブルフィールドのカンマ区切りリストが必要です。

インスタンスデータレプリケーション (IDR)

ServiceNow® インスタンスデータレプリケーション (IDR)(IDR) はプロデューサーインスタンスと呼ばれる 1 つのインスタンスからコンシューマーインスタンスと呼ばれる 1 つ以上の他のインスタンスに、データ更新をコピーします。IDR により、社内のさまざまな組織全体で一貫したデータを保持できます。

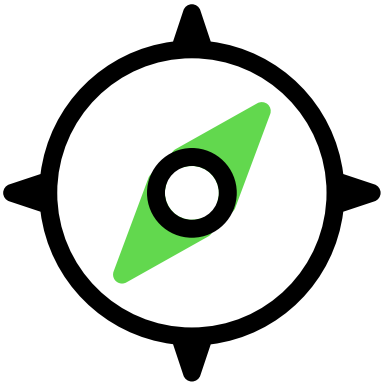
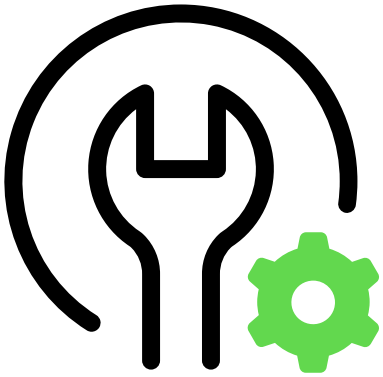
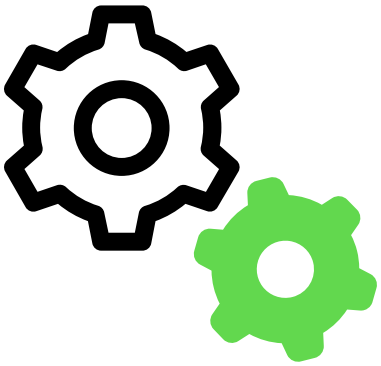
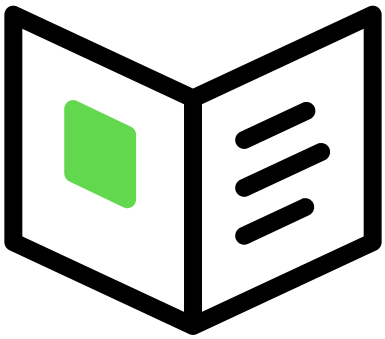
IDR の使用例

Now Platform の複数のインスタンス間で IDR を設定する方法については、次のビデオをご覧ください。 Instance Data Replication の作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには

探索	設定	構成
		
機能と概念について説明します IDR 。	レプリケーション戦略を要求 IDR して計画します。	レプリケーションセットと設定を構成します IDR 。
管理	**参照**	
		
でのデータ・レプリケーション IDRの管理と監視	除外されたテーブル、アダプター、およびデータプライバシーについては、「」を参照してください IDR。	

自動翻訳

トラブルシューティングとヘルプ

- に関する質問や回答 IDR の ServiceNow Community
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の詳細

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) は、1 つのインスタンスでさまざまな部門や事業部門間にデータを伝搬し、データの同期を維持できる、1 対多のレプリケーションを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR では双方向レプリケーションもサポートしています。双方向レプリケーションでは、プロデューサーインスタンスからコンシューマーインスタンスにデータをコピーし、コンシューマーインスタンスからプロデューサーインスタンスにデータをコピーし直すことができます。

メリット

- データは 1 つ以上の他のインスタンスに自動的にレプリケートされます。
- データを変更して、他のインスタンスの任意のテーブルとテーブル列にマッピングできます。たとえば、テーブル列を変更およびマッピングして、さまざまなロケールに応じてデータをローカライズできます。
- コンシューマーインスタンスで更新されたデータをプロデューサーインスタンスにレプリケートできます。

  問題要求などのデータは、サードパーティが使用できるようにコンシューマーインスタンスにコピーできます。サードパーティはコンシューマーインスタンスの問題を更新できます。その後、データをプロデューサーインスタンスで更新できます。

- 通知の生成やレプリケーションの検証など、ビジネスルールでレプリケーション後のワークフローをトリガーできます。
- クラッシュ中に転送していたデータは復旧可能です。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の仕組み

インスタンスデータレプリケーション (IDR) プラグイン (com.glide.idr) を使用して、プロデューサーインスタンスと呼ばれる 1 つのインスタンスのデータ更新を、コンシューマーインスタンスと呼ばれる 1 つ以上の他のインスタンスにレプリケートします。

プロデューサーレプリケーションセットを構成することで、レプリケートするプロデューサーインスタンスのテーブルとテーブル列を指定できます。コンシューマーデータセットの構成時に、プロデューサーレプリケーションセットデータを受信するコンシューマーインスタンスのテーブルとテーブル列を指定できます。

次に、プロデューサーとコンシューマーの両方のレプリケーションセットをアクティブ化して、IDR 機能をオンにします。プロデューサーレプリケーションセット内のデータが更新されると、コンシューマーレプリケーションセット内の対応するデータが自動的に更新されます。

プロデューサーおよびコンシューマーレプリケーションセットを同期するには、すべてのプロデューサーレプリケーションセットデータをコンシューマーインスタンスに 1 回限りダウンロード (「シード」と呼ばれる) する必要があります。

コンシューマーレプリケーションセットをアクティブ化すると、コンシューマーインスタンスでシード要求を開始できます。Rome リリース以降、フィルター基準機能 (「部分シード」と呼ばれる) を使用して、シードされるレコード数を制限できます。重複するレコードが多数ある場合は、部分シードを使用して大きなジョブを小さなジョブに分割します。

シード後、レプリケーションではデータ更新のみが行われます。監査記録にはこれらのレコードの更新履歴が含まれています。

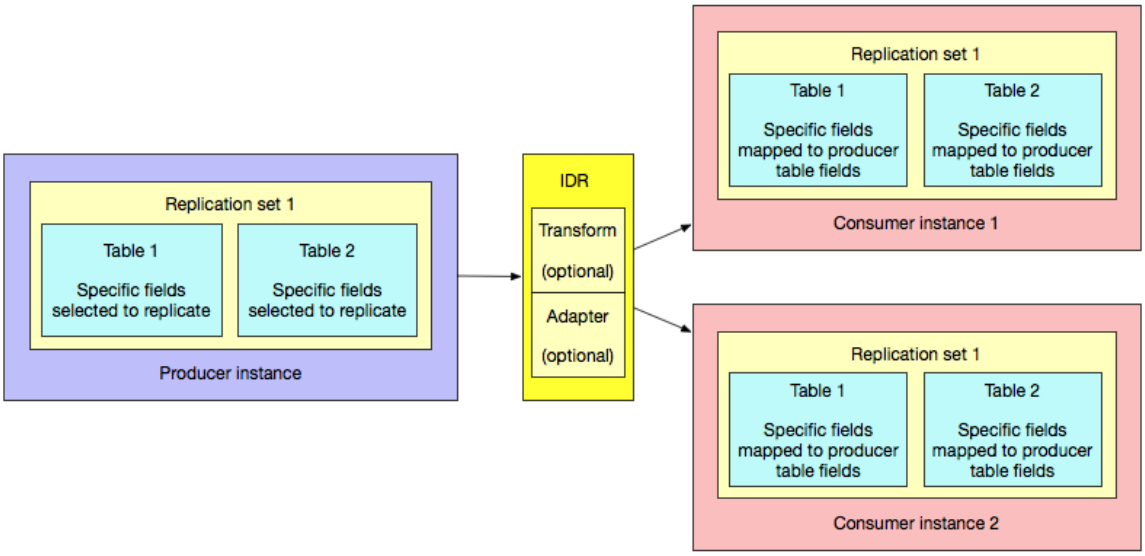
デフォルトでは、プロデューサーインスタンスのテーブルデータは、コンシューマーインスタンスの同じ名前のテーブルに入ります。変換は、コンシューマーインスタンスで名前が異なるテーブルまたはテーブル列のプロデューサーデータをレプリケートするプロセスです。

IDR アダプターは、コンシューマーインスタンスに保存する前にデータを変更します。アダプターは、通貨の換算やタイムゾーンの変換など、文字列と算術の演算を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR の概要



⚠ 警告:
IDR はインスタンスのデータを上書きし、機密データをレプリケートできます。本番前環境で IDR の実装をテストすることで、データが消失したりデータが公開されたりする可能性を回避します。詳細については、「IDR のデータプライバシー (data privacy in IDR)」を参照してください。

レガシーおよび V2 レプリケーションセット

IDR では、レガシーおよび V2 レプリケーションセットがサポートされています。リリース以降 Washington DC 、レガシーレプリケーションセットを作成できなくなりました。

- レガシーレプリケーションセットでは、 ServiceNow リリース前に Utah 作成された Kafka メッセージ転送および配信実装を使用します。 Utah リリースより前に作成されたすべてのレプリケーションセットは、レガシーレプリケーションセットと見なされます。
- V2 レプリケーションセットでは、Kafka メッセージ転送および配信に代わって ServiceNow Hermes メッセージングサービス を使用します。Hermes メッセージングサービス は、IDR がデータをより迅速かつ大規模にレプリケートできるようにする Now Platform の機能です。

レガシープロデューサーレプリケーションセットは、レガシーコンシューマーレプリケーションセットとのみ互換性があります。同様に、V2 プロデューサーレプリケーションセットは、V2 コンシューマーレプリケーションセットとのみ互換性があります。

新しい V2 レプリケーションセットを作成した場合は、既存のレガシーレプリケーションセットを V2 にアップグレードできます。「インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのレガシーレプリケーションセットから V2 へのアップグレード」を参照してください。

IDR の制限事項および IDR を使用すべきでない場合

- IDR を使用してインスタンスのクローンを作成しないでください。

  IDR は、メタデータテーブル、子メタデータテーブル、およびほとんどのユーザーテーブルとシステムテーブルをレプリケートしません。IDR は、インスタンスのクローンではなく、データをレプリケートするように設計されています。たとえば、アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルと [sys_metadata] を拡張するテーブル (ビジネスルール [sys_script]、カタログ [sc_catalog]、ワークフロー [wf_workflow] テーブルなど) は除外され、レプリケートできません。クローン作成の詳細については、「」を参照してください System clone 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一連の大きな添付ファイルを定期的に複製するために使用すること IDR は避けてください。定期的に 10 MB を超える添付ファイルを含める必要がある場合は、遅延時間が予想を超えないように監視 IDR します。
- CMDB テーブルを複製しないでください。CMDB テーブルを複製する必要がある場合は、条件を使用して複製レコードの数を制限し、すべての必要な列がレプリケーションセットに含まれることを確認する必要があります。
- [エッジ暗号化 (Edge Encrypted)]、[列レベルの暗号化 (CLE)]、および [パスワード (双方向暗号化) (Password (2-Way Encrypted))] フィールドはレプリケートできません。
- 更新されたレコードの複製に関する制限：
  - 最大レコードサイズは 32 MB です。
  - IDR 1 日あたり約 100 万件のレコードの複製をサポートします。
- レコードのシードに関する制限事項：
  - レプリケーションシードが完了するまでに 7 日間を超えることはできません。
  - テーブルの初期シードがレプリケーションセットあたり 300 万レコードを超えることはできません。

> **注:**
> これらの制限に対応するには、シード要求のテーブル数を減らすか、レコードのサイズを小さくするか、または部分シードを使用します。

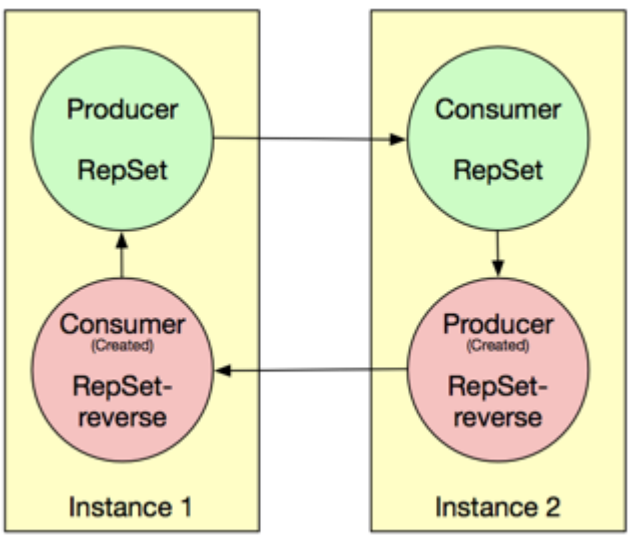
インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** での双方向レプリケーション

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) の双方向レプリケーションでは、プロデューサーインスタンスからコンシューマーインスタンスにデータをコピーし、コンシューマーインスタンスからプロデューサーインスタンスにデータをコピーし直すことができます。

いずれかのインスタンスのレコードに対するすべての挿入と変更は、両方のインスタンスのテーブルを同一に保つために、もう一方のインスタンスに送信されます。たとえば、インシデントテーブルの双方向レプリケーションを有効にして、2 つのインスタンス間でインシデントレコードの同期を維持することができます。

データフローを双方向にするために、システムにより、コンシューマーインスタンスにはプロデューサーレプリケーションセットが、プロデューサーインスタンスにはコンシューマーレプリケーションセットが作成されます。

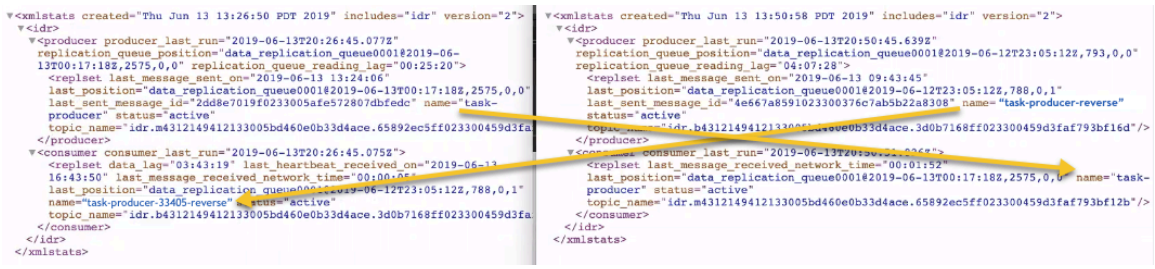
双方向レプリケーション



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

元のプロデューサーインスタンスのレプリケーションセットを確認すると、レプリケーションセット名と自動生成されたコンシューマーインスタンスがあることがわかります。同じ名前にサフィックス (-<long-number>-reverse) が付いています。ここで、<long-number> はランダムに生成された数値です。たとえば、Test がプロデューサーレプリケーションセット名である場合、Test-2034802-reverse は、同インスタンスに自動的に生成されるコンシューマーレプリケーションセットの名前になります。元のコンシューマーインスタンスには同じ名前が表示されます。サフィックスが reverse のレプリケーションセットは読み取り専用です。

プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスで https://<producer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr および https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr を実行すると、プロデューサーインスタンスのコンシューマーと、コンシューマーインスタンスのプロデューサーを確認できます。次の画像では、元のプロデューサーインスタンスが左側に、元のコンシューマーインスタンスが右側に表示されています。



双方向レプリケーションには次の制限があります。

- 自動競合解決はサポートされていません。
- プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスが同じレコードを同時に変更すると、結合の競合が発生します。

  最新の更新が優先されます。これは、コンシューマーテーブルとプロデューサーテーブルのデータが異なる可能性があることを意味します。

- 双方向レプリケーションでは、番号アダプターはサポートされていますが、その他のアダプターの番号はサポートされていません。
- 双方向レプリケーションにより、プロデューサーインスタンスで作成されたレコードがコンシューマーインスタンスに複製され、その逆も同様です。レコードがコンシューマーインスタンスに挿入され、レコードを更新するビジネスルールがトリガーされると、その更新はプロデューサーインスタンスには複製されません。

インスタンス間の双方向およびデータ転送の影響を理解する必要がある場合、詳細について「IDR のデータプライバシー (data privacy in IDR)」を参照してください。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のプロデューサーレプリケーションセットの個別マッピング

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) で個別マッピングをプロデューサーレプリケーションセットに追加すると、さまざまなコンシューマーレプリケーションを区別できるようになります。

すべてのプロデューサーレプリケーションセットに、各コンシューマーサブスクリプションとの一意の関係があります。この関係を区別する 1 つの方法は、プロデューサーレプリケーションセットに対して個別のフィールド値をマッピングすることです。

個別マッピングを有効にすると、レプリケーションセットの送信エントリごとに個別の値フィールドを定義できます。プロデューサーレプリケーションセットの管理者は、この個別の値を設定することで、各コンシューマーサブスクリプションのマッピングを定義できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、プロデューサーインスタンスとしての ACME 企業と、ACME US および ACME Europe のコンシューマー登録者があるとします。インシデントテーブルの送信レプリケーションエントリに地域の個別の値を設定できます。これらのエントリはどちらも同じ会社テーブルを参照しますが、個別の値のルールセットでは、ACME US の場合は US を、ACME Europe の場合は Europe を表示できます。

個別マッピングで双方向を有効にしている場合、異なるコンシューマーサブスクリプションでは以下に従います。

- 他のコンシューマー登録者から送信されたレコードを受信しないこと
- 他のコンシューマー登録者を対象としたプロデューサーからレコードを受信しないこと

双方向レプリケーションにより、コンシューマーインスタンスで作成されたレコードがプロデューサーインスタンスにレプリケートされ、その逆も同様です。コンシューマーがレコードをプロデューサーにレプリケートすると、プロデューサーレプリケーションセットで定義したコンシューマーの個別フィールド値が、コンシューマーレコードの個別フィールド値 (異なる場合) を上書きします。たとえば、次のようにコンシューマーインスタンスごとに個別のリージョンを使用して個別マッピングを定義するとします。

[リージョン] フィールドを使用した個別マッピング

コンシューマーインスタンス	地域
コンシューマーインスタンス A	アジア
コンシューマーインスタンス B	欧州
コンシューマーインスタンス C	米国

[リージョン (Region)] フィールドを [アジア] に設定してコンシューマーインスタンス B にレコードを手動で追加すると、双方向レプリケーションによりレコードがコンシューマーからプロデューサーに送信されて挿入されますが、[リージョン] フィールドが上書きされ、値が [ヨーロッパ] に変更されます。代わりに、プロデューサーレプリケーションセットで定義されている個別の値が使用されます。

インスタンス間の個別マッピングおよびデータ転送の影響に関する詳細については、「data privacy in IDR (IDR のデータプライバシー)」を参照してください。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の結合列

列結合機能は、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) を使用してインスタンス間でデータの挿入、更新、および削除を実行するときに、レコードを識別するために使用されます。

デフォルトでは、IDR のレコードを結合するために **[sys_id]** フィールドが使用されます。San Diego リリースから、別のフィールドの使用を選択できます。

コンシューマーインスタンスのレコードが、プロデューサーインスタンスの同じレコードと異なる sys_id を持つ場合は、列結合機能を使用します。たとえば、レコードが ディスカバリー によって作成され、複数のインスタンスにロードされた場合などです。プロデューサーの [レプリケーションエントリー] フォームで [結合] フィールドを選択します。

[結合] フィールドを選択するときは、次のことを確認する必要があります。

- 選択したフィールドは、プロデューサーインスタンスのレプリケーションエントリーフォームの [含まれているフィールド (Included Fields)] にあります。
- フィールドは、コンシューマーインスタンス上で、同じ名前、長さ、およびタイプで存在します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フィールドに有効な変換を作成する場合、[結合] フィールドはコンシューマーインスタンスで異なる場合があります。

- 選択したフィールドの [一意の列] の値は、辞書エントリ [sys_dictionary] テーブルで *true* に設定されます。

[結合] フィールドとして設定した後は、フィールドの値を変更しないでください。

設定後に [結合] フィールドを変更するには、プロデューサーインスタンスのレプリケーションエントリを削除し、新しいレプリケーションエントリを作成する必要があります。

[結合] フィールドがコンシューマーインスタンスに存在しない場合、コンシューマーレプリケーションセットフォームに次のエラーが表示されます。コンシューマーインスタンスは、<column_name> の結合フィールドを、<table_name> テーブルの有効なメンバーとして認識していません。プロデューサーテーブルからコンシューマーインスタンスへの更新を受信するには、このテーブルにこのフィールドを作成し、変換を有効にします。

変換

プロデューサーインスタンスで変換が有効になっている場合、ターゲットテーブルの [結合] フィールドの名前、タイプ、および長さが同じである必要があります。これらのパラメーターのいずれかが一致しない場合、エラーが表示されます。

プロデューサーインスタンスで変換が有効になっていて、[結合] フィールドのマッピングが無効であり、コンシューマーがエントリを同期している場合、コンシューマーレプリケーションセットフォームにエラーが表示されます。

[結合] フィールドの有効なマッピングを使用してレプリケーションエントリに対して変換が有効になっていて、マッピングが有効でなくなるようにターゲットテーブルのテーブルスキーマが更新された場合、レプリケーションエントリフォームにエラーが表示されます。

レプリケーションエントリが変換を有効にしようとして、 [結合] フィールドの有効なマッピングが、ソーステーブルからターゲットテーブルまで存在しない場合は、レプリケーションエントリフォームにエラーが表示されます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の設定

データを分析し、戦略を計画することで、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) を要求し、IDR に備えます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** サブスクリプションの要求

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) プラグインの利用には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者による有効化が必要です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
New York リリース以降、IDR がサポートされています。IDR プラグイン ID は com.glide.idr です。IDR サブスクリプションを購入すると、ServiceNow, Inc. 担当者は IDR が依存する次のプラグインも有効化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- com.snc.db.data_replicate
- com.glide.transform
- com.glide.kmf

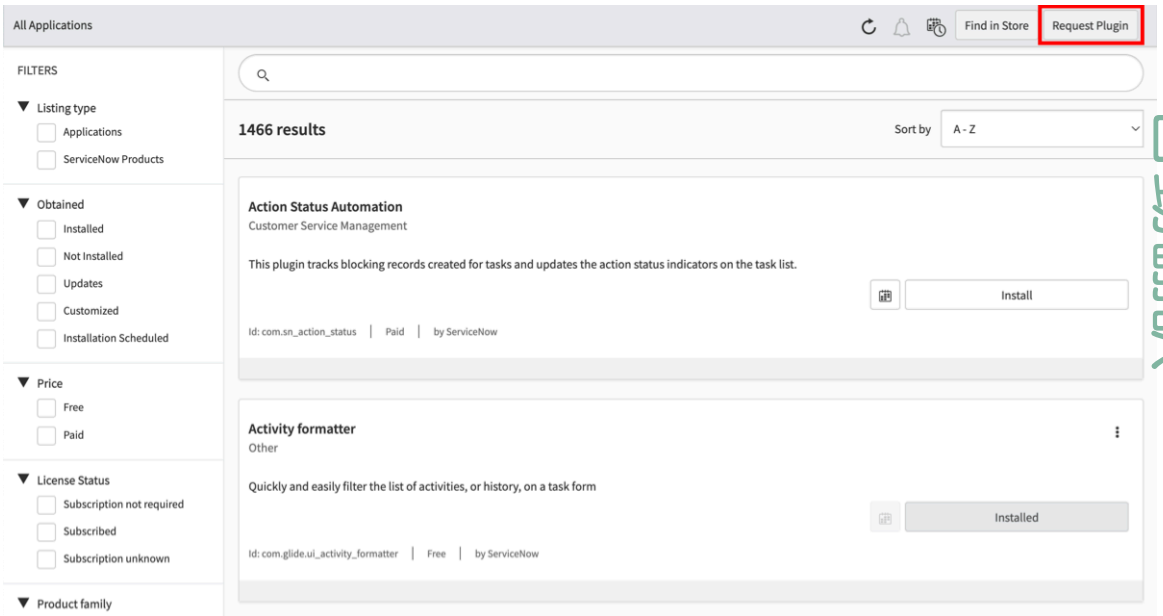
IDR は ServiceNow データセンターでのみ実行されます。これは、オンプレミスインスタンスでの IDR の使用はサポートされていないことを意味します。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

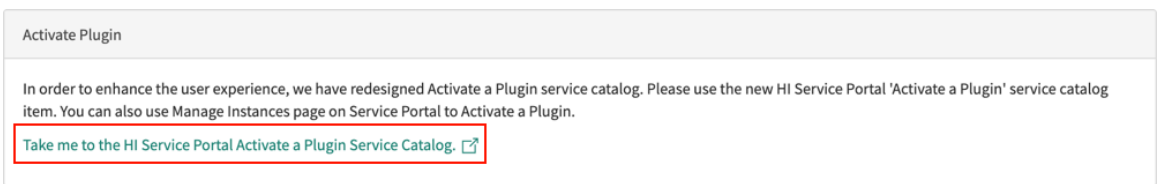
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

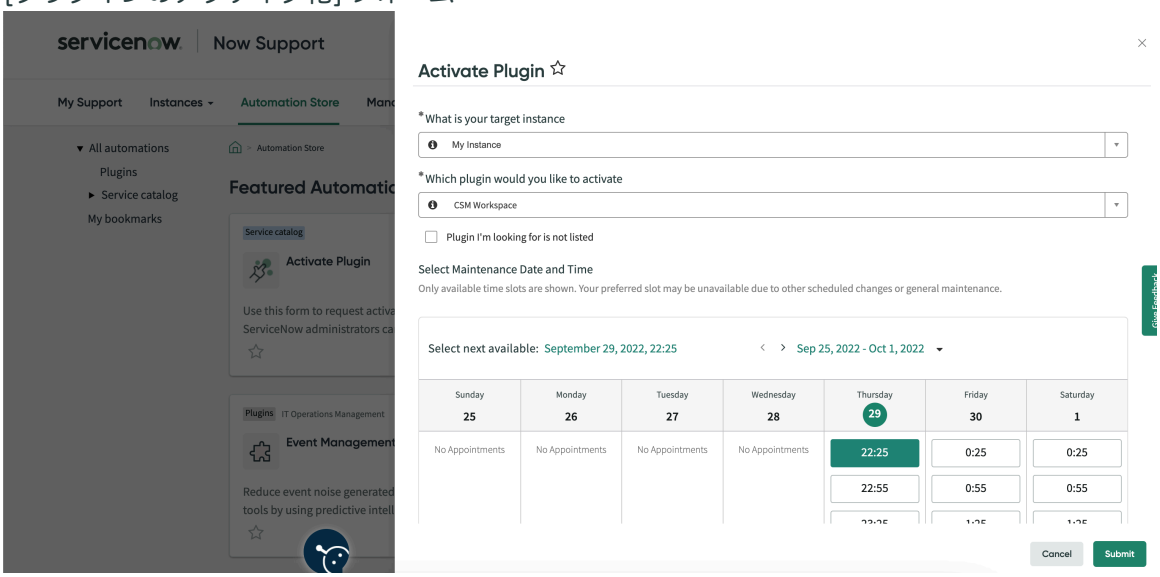
フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

自動翻訳

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

次のタスク
プロデューサーレプリケーションセットを作成して有効化します。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の準備

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) をセットアップする前に、プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスのテーブルと列を分析して、データを正常に複製します。

複製するテーブルの決定

プロデューサーレプリケーションセットを作成する前に、複製するテーブルを決定します。システムテーブル (sys_ prefix 付きのテーブル) は複製しないでください。コンシューマーインスタンス内に既存のデータがあるシステムテーブル (sys_user、sys_user_group、sys_user_grmember など) を複製する場合は、レプリケーション中に挿入と更新のエラーが発生する可能性があります。これらのテーブルを複製する場合、その後これらのテーブルをクリーニングする追加作業が必要になる場合があります。

CMDB テーブルは複製しないでください。CMDB テーブルを複製すると、関連するレコードの数が原因で、パフォーマンスの問題が発生したり、予期しない結果が生じたりする可能性があります。CMDB テーブルを複製する必要がある場合は、条件を使用して複製レコードの数を制限し、すべての必要な列がレプリケーションセットに含まれるようにしてください。

複製を避ける必要があるテーブルのリストについては、「インスタンスデータレプリケーション (IDR) で除外されたテーブル」を参照してください。

テーブル階層の分析

複製するテーブルごとに、テーブルが親テーブルか子テーブルかを判断します。テーブルが親子階層に属する場合は、階層を保つかどうか、およびプロデューサーからコンシューマーに階層を移動するために使用する戦略を決定します。親テーブルと子テーブルを複製すると、データ整合性を維持し、参照フィールドが想定どおりにコンシューマーに入力されます。「インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのテーブル階層の保持」を参照してください。

テーブルの関係性の分析

複製するテーブルごとに、他のテーブルを指す参照フィールドがテーブルにあるかどうかを確認します。別のテーブルを指す参照フィールドを持つテーブルを複製しているが、そのテーブルをレプリケーションセットに含めない場合、コンシューマーインスタンスのレコードの参照フィールドは空になります。テーブルの関係性を複製すると、データ整合性を維持し、参照フィールドが想定どおりにコンシューマーに入力されます。

レプリケーションセットの編成

計画フェーズの一環として、レプリケーションセットとそこに含まれるテーブルを編成する方法を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テーブルごとに単一のレプリケーションセットを作成します。このオプションでは、さらにセットアップ、構成、および時間管理が必要になりますが、他のテーブルに影響を与えることなく、1 つのテーブルのレプリケーションを一時停止できます。
- 関連するテーブルのグループに対してレプリケーションセットを作成します。このオプションはセットアップや管理が簡単ですが、ミスや潜在的な問題はグループ内のすべてのテーブルに影響します。例：
  - レプリケーションステータスに関する情報を検索する必要がある場合は、このレプリケーションセットに論理名を使用するほうが、テーブルごとに個別のレプリケーションセットを使用するよりも簡単に検索して確認できます。
  - レプリケーションを一時停止する場合は、1 つのレプリケーションセットからレプリケーションを一時停止することで、テーブルのグループ全体に実行できます。
  - 1 つのテーブルでレプリケーションの問題が発生してレプリケーションが停止すると、レプリケーションセット内のすべてのテーブルのレプリケーションが停止します。

  単一のレプリケーションセット内のテーブルをグループ化する場合は、5 つ以下のテーブルに制限するようにしてください。複製するテーブルが 5 つ以上ある場合は、各セットに 5 つ以下のテーブルを含む複数のレプリケーションセットを使用します。

複製する列の決定

複製するテーブルごとに、含める列を決定します。デフォルトでレプリケーションセットにすべての列を含めることはしないでください。代わりに、必要な列を決定し、sys_ column やスクリプトによって自動的に更新されるその他の列を除外します。

たとえば、システムによって頻繁に自動的に更新される列を含めると、IDR では必要以上にデータを複製する可能性があります。このデータが複製されると、キャパシティのサブスクリプションに悪影響を及ぼす可能性があります。**[IDR** ライセンスと使用率の詳細] ダッシュボードを定期的に確認して、プロデューサーから生成されたメッセージ数を監視します。

コンシューマーインスタンスのターゲットテーブルの準備

デフォルトでは、 IDR はルックアップ値としてレコードの sys_id フィールドを使用して、プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンス間でデータの同期を維持します。ターゲットテーブルに既存のデータまたは以前のデータインポートのレコードが含まれている場合は、コンシューマーの sys_id 値はプロデューサーインスタンスの sys_id と一致しません。

常にプロデューサーインスタンスを信頼できる情報源と見なしてください。最適なレプリケーション結果を得るには、次のガイドラインに従ってください。

- プロデューサーインスタンスをコンシューマーインスタンスの専用データソースにします。
- レプリケーションの前に、コンシューマーインスタンスのターゲットテーブルが空であることを確認します。ターゲットインスタンスの初期レコードは、レプリケーションセットまたはクローンを介してプロデューサーから専用で送信されたデータから作成されるのが理想的です。
- コンシューマーインスタンスのターゲットテーブルに対して、レプリケーションの開始後に他の進行中のデータインポートや更新がないことを確認します。

たとえば、LDAP のユーザーが別のデータソースを使用してコンシューマーインスタンスにインポートされた場合、それらのレコードの sys_id はプロデューサーインスタンスの sys_id 値と一致しません。このシナリオでは、コンシューマーインスタンスにあるターゲットテーブルの既存のユーザーレコードは更新されず、重複レコードが作成されます。

これを防ぐことができない場合は、レプリケーションの前にコンシューマーインスタンスのテーブルをクリーニングします。ターゲットテーブルの該当のレコードを削除するか、プロデューサーとコンシューマーの sys_id 値を確実に一致させる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または、カスタムの [結合] フィールドを使用して、(デフォルトの sys_id 列の代わりに) レプリケーション用に一意のレコードを識別することもできます。コンシューマーインスタンスのレコードが、プロデューサーインスタンスの同じレコードと異なる sys_id を持つ場合は、カスタムの [結合] 列を使用します。カスタムの [結合] の使用方法の詳細については、「 インスタンスデータレプリケーション (IDR) の結合列」を参照して ください。

ビジネスルールの確認

ビジネスルールを使用して、通知の送信や複製されたデータの検証など、レプリケーション後にワークフローをトリガーすることができます。idr.system ユーザーによるターゲットテーブルのレコードの挿入、更新、または削除を妨げる可能性があるコンシューマーインスタンスのビジネスルールを確認します。

ビジネスルールに関連するエラーが発生した場合は、 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > レプリケーションペイロード コンシューマーインスタンスのテーブル。エラーの原因となっているスクリプトの詳細については、[エラーメッセージ **(Error Message)]** フィールドを参照してください。

双方向レプリケーションにより、プロデューサーインスタンスで作成されたレコードがコンシューマーインスタンスに複製され、その逆も同様です。レコードがコンシューマーインスタンスに挿入され、レコードを更新するビジネスルールがトリガーされると、その更新はプロデューサーインスタンスには複製されません。

ACL の確認

コンシューマーインスタンスのターゲットテーブルに配置されている ACL を確認し、IDR がデータを正常に複製できることを確認します。idr.system ユーザーがターゲットテーブルの適切なロールを持っていることを確認します。

ACL に関連する障害が発生した場合は、 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > レプリケーションペイロード コンシューマーインスタンスのテーブル。エラーの原因となっている ACL の詳細については、[エラーメッセージ **(Error Message)]** フィールドを参照してください。

データポリシーの確認

コンシューマーインスタンスのターゲットテーブルに配置されているデータポリシーを確認し、IDR がデータを正常に複製できることを確認します。複製しているデータがデータポリシーを満たしていることを確認します。

データポリシーに関連するエラーが発生した場合は、 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > レプリケーションペイロード コンシューマーインスタンスのテーブル。エラーの原因となっているデータポリシーの詳細については、[エラーメッセージ **]** フィールドを参照してください。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのテーブル階層の保持

親子テーブル階層を複製するかどうか、および インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のデータを複製するために使用する戦略を決定します。

レプリケーションセットを作成する前に、複製するテーブルが親子テーブル階層に含まれているかどうかを確認します。含まれている場合は、その階層を保持するかどうか、および親の観点からデータを複製するか (親テーブルに属する列のみを保持する) か、または子の観点からデータを複製するか (子テーブルに属するすべての列を保持する) を決定します。以下の利用可能な戦略を確認してください。

戦略 1：階層全体を保持して子列を複製する

すべての子テーブル列を含む階層全体を保持するには、子テーブルごとに送信エントリを作成し、子テーブルごとに sys_class_name フィルターを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、タスクテーブルを複製し、すべての子テーブルのすべての列が含まれるようにするには、次のように指定します。

送信エントリ

テーブル	フィルター
タスク	sys_class_name=task
インシデント	sys_class_name=incident
問題	sys_class_name=problem
変更要求	sys_class_name=change

sys_class_name の各テーブルのフィルターを含め、すべての子テーブルについても同様です。

この戦略では、プロデューサーの各子テーブルに属する列のデータをはじめ、レコードがコンシューマーの各子テーブルに挿入されます。

戦略 2：階層は保持するが、子列は複製しない

階層を保持し、親テーブルの列のみを複製するには、親テーブルを複製し、[含まれているフィールド] リストにクラス名 [sys_class_name] フィールドを含めます。クラス名フィールドを含めると、コンシューマーインスタンスの親レコードと子レコードの区別が維持されます。

たとえば、タスクテーブルとその子 (インシデント、問題、変更要求) を複製するが、タスクテーブルに属する列のみを複製する場合は、次のように指定します。

送信エントリ

テーブル	含まれているフィールド
タスク	クラス名

この戦略では、コンシューマーのタスクテーブルの sys_class_name 列が親テーブル (タスク) と子テーブル (インシデント、問題、および変更) のエントリを受け取り、レコードがコンシューマーのそれぞれの子テーブルに挿入されます。ただし、sys_class_name フィルターがないと、各子テーブルに固有の列は複製されません。

戦略 3：階層を無視し、親テーブルデータのみを複製する

階層を無視し、親レコードのみを複製するには、親テーブルを複製し、[含まれているフィールド] リストからクラス名 [sys_class_name] フィールドを除外します。クラス名フィールドを除外すると、コンシューマーインスタンスで親レコードと子レコードが区別されなくなります。コンシューマーの複製されたレコードはすべて親テーブルレコードになります。

たとえば、タスクテーブルからレコードを複製し、レポートまたは監査の目的ですべてのレコードを単にタスクと見なす場合は、次のように指定します。

送信エントリ

テーブル	含まれているフィールド
タスク	クラス名フィールドを除くすべてのフィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この戦略では、タスクテーブルを複製すると、複製されたすべてのレコードの sys_class_name 列にタスクの値が含まれ、子テーブルに属する列は複製されません。

従来の動作の変更

Utah より前に作成されたレプリケーションセット内の完全な親子テーブル階層は複製できますが、テーブルごとに個別の送信エントリを作成し、各テーブルにそれぞれの sys_class_name フィルターを含める必要があります。つまり、上記の戦略 1 を使用して階層を複製できますが、戦略 2 または 3 は使用できません。

または、プロデューサーレプリケーションセットを編集し、[テーブル名を使用] フィールドの値を [True] に変更することで、任意の戦略を使用できます。このフィールドはデフォルトでは非表示になっており、変更するにはプロデューサーレプリケーションセットフォームに追加する必要があります。[テーブル名を使用] フィールドは、Utah リリース以降に作成するすべての新しいプロデューサーレプリケーションセットではデフォルトで True に設定されています。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのレガシーレプリケーションセットから **V2** へのアップグレード

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のレガシーレプリケーションセットを V2 にアップグレードすることで、メッセージ処理とレプリケーションのパフォーマンスを向上させることができます。

IDR の V2 レプリケーションセットでは、Kafka のメッセージ転送と配信に Hermes メッセージングサービス を使用します。これにより、データをより迅速かつ大規模に、高い信頼性で複製します。Hermes メッセージングサービス は IDR プラグイン (com.glide.idr) が有効になると自動的に有効になる Now Platform の機能です。

対象となるレガシーレプリケーションセットを V2 にアップグレードすると、これらのメリットを得ることができます。レガシーレプリケーションセットから V2 レプリケーションセットへのアップグレードはシームレスなプロセスです。プロデューサーからコンシューマーへのアクティブなデータレプリケーションは、アップグレード中も継続されます。つまり、開始する前にレプリケーションを一時停止する必要はありません。アップグレードが終了すると、V2 レプリケーションセットを使用してレプリケーションが続行されます。

注:
V2 プロデューサーレプリケーションセットから送信されたデータは、メッセージキューに 24 時間保持されます。

アップグレード適格性

レガシーレプリケーションセットは、プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスの両方が Utah 以降である場合に、V2 にアップグレードできます。一部の Utah レガシーレプリケーションセットは、構成によっては V2 へのアップグレードの対象にならないことに注意してください (たとえば、レプリケーションセットを双方向または個別にすることはできません)。

プロデューサーレプリケーションセットを表示し、[コンシューマーサブスクリプション] 関連リストの [アップグレード適格性] 列を確認することで、アップグレード対象であるかどうかを確認できます。

- それぞれの登録されたコンシューマーの値が [適格] の場合は、インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのレガシーレプリケーションセットのアップグレード の手順に従ってアップグレードプロセスを開始できます。
- いずれかの登録されたコンシューマーの値が [対象外] である場合は、コンシューマーインスタンスが Utah 以降でないか、コンシューマーレプリケーションセットが Utah であるが、その構成が原因で V2 へのアップグレードの資格がないことを意味します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Utah でアップグレードできるレガシーレプリケーションセットのタイプに関する詳細については、Utah バージョンの IDR ドキュメントの「レガシーレプリケーションセットの V2 へのアップグレード」トピックを参照してください。

互換性

プロデューサーレプリケーションセットを V2 にアップグレードする場合は、サブスクライブされているコンシューマーレプリケーションセットも V2 にアップグレードする必要があります。コンシューマーを V2 にアップグレードしない場合、コンシューマーは引き続きレガシープロデューサーレプリケーションセットからのメッセージを消費します。

インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのレガシーレプリケーションセットのアップグレード

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のレガシープロデューサーレプリケーションセットおよびコンシューマーレプリケーションセットを V2 にアップグレードすると、大量のデータをより迅速かつ確実に複製できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.
2. アップグレードするプロデューサーレプリケーションセットを選択します。
3. [コンシューマーサブスクリプション] 関連リストの [アップグレード適格性] 列を確認して、プロデューサーレプリケーションセットがアップグレード対象であるかを確認します。
   - 各コンシューマーの値が [適格] の場合は、レプリケーションセットをアップグレードできます。
   - いずれかのコンシューマーの値が [対象外] である場合は、コンシューマーインスタンスが Utah 以降でないか、コンシューマーレプリケーションセットが Utah であるが、その構成が原因で V2 へのアップグレードの資格がないことを意味します。詳細については、「アップグレード適格性」を参照してください。
4. V2 プロデューサーレプリケーションセットを作成します。

   a. [プロデューサーレプリケーションセット] フォームで、[アップグレード] を選択します。

   b. ダイアログボックスで、デフォルト名を受け入れるか、一意のレプリケーションセット名を入力します。
   デフォルトでは、レガシーレプリケーションセット名に「-V2」が追加されますが、V2 バージョンをレガシーバージョンと区別するために任意の有効なセット名を使用できます。

   c. [OK] を選択します。

   レガシープロデューサーレプリケーションセットがコピーされ、V2 プロデューサーレプリケーションセットが作成されます。プロデューサーインスタンスは、メタデータをコンシューマーインスタンスに送信します。これで、レガシーコンシューマーレプリケーションセットをアップグレードできるようになります。
5. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット.
6. アップグレードしたプロデューサーレプリケーションセットにサブスクライブされているレガシーコンシューマーレプリケーションセットを選択します。
7. レガシーコンシューマーレプリケーションセットをアップグレードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アップグレードを開始] ボタンが [コンシューマーレプリケーションセット] フォームに表示されない場合は、プロデューサーレプリケーションセットからメタデータを再送信します。

a. [アップグレードを開始] を選択します。

b. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.

c. 新しい V2 プロデューサーレプリケーションセットを選択します。

d. [コンシューマーサブスクリプション] 関連リストのコンシューマーサブスクリプションの横にあるチェックボックスをオンにします。

e. [選択した行のアクション] リストを選択します。

f. [メタデータを再送信] を選択します。
V2 コンシューマーレプリケーションセットが作成され、プロデューサーインスタンスがコンシューマーインスタンスにメタデータレプリケーションエントリを送信します。すべてのエントリを受信すると、[予行演習を開始] ボタンがコンシューマーレプリケーションセットフォームに表示されます。

8. [予行演習を開始] を選択して、コンシューマーインスタンスが Hermes メッセージングサービスに接続でき、レプリケーションが成功することを確認します。
データは Kafka トピックからコンシューマーインスタンスによって消費されますが、まだデータベースに永続化されていません。

9. [アップグレードを終了] を選択して、V2 コンシューマーレプリケーションセットを有効にします。

> **注:**
> [アップグレードを終了] ボタンがコンシューマーレプリケーションセットフォームに表示されない場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

V2 コンシューマーレプリケーションセットが有効になり、レガシーコンシューマーレプリケーションセットが自動的に無効になります。

10. すべての登録されたコンシューマーが V2 にアップグレードされた後に、レガシープロデューサーレプリケーションセットが非アクティブ化されます。

> **注:**
> レガシーコンシューマーレプリケーションセットは、レガシープロデューサーを非アクティブ化すると消費を停止するため、非アクティブ化する前に、登録されているすべてのコンシューマーが V2 にアップグレードされていることを確認する必要があります。

a. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.

b. アップグレードするレガシープロデューサーレプリケーションセットを選択します。

c. [非アクティブ化] を選択します。

d. **[OK]** を選択して無効化を確定します。

タスクの結果

レガシープロデューサーレプリケーションセットおよびコンシューマーレプリケーションセットが V2 にアップグレードされます。データレプリケーションは、レガシーレプリケーションセットによって処理された最後のメッセージ ID に基づいて続行されます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのアップグレードのロールバック

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) で V2 へのアップグレード中に問題が発生した場合、アップグレードはロールバックされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レガシーレプリケーションセットを V2 にアップグレードしようとして、アップグレードに問題が発生した場合、データの整合性を確保するためにそのアップグレードは自動的にロールバックされます。処理の遅延が原因で問題が発生した場合は、アップグレードを再試行できます。

たとえば、コンシューマーインスタンスが従来のトピックで最新のメッセージを識別しても、Hermes トピックで同じメッセージが見つからない場合、アップグレードはロールバックされます。コンシューマーインスタンスは、アップグレードを再試行するまで従来のトピックの処理を続行します。アップグレードを再試行し、コンシューマーインスタンスが Hermes トピックで最新のメッセージを正常に検出した場合、アップグレードは続行され、Hermes トピックからのみ処理が開始されます。

Instance Data Replication の構成

プロデューサー/コンシューマーレプリケーションセットを構成してから、必要に応じて インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でレコードまたはマッピングを変更します。

インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのプロデューサーレプリケーションセットの作成

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でレプリケートするプロデューサーインスタンスのテーブルと列を指定します。

始める前に
プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスが同じ顧客に属していることを確認します。

「インスタンスデータレプリケーション (IDR) の準備」で説明されている重要な考慮事項を確認して、データレプリケーション戦略を計画します。

必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて
プロデューサーレプリケーションセットの作成は、インスタンスデータレプリケーション (IDR) を設定する最初のステップです。シードは、コンシューマーレプリケーションセット内のテーブルに対するプロデューサーレプリケーションセット内の全レコードの初回ダウンロードです。シード後、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) はデータ更新のみをレプリケートします。シードの制限事項は次のとおりです。

- 最大レコードサイズは 32 MB です。
- 最大シード処理サイズは 300 万レコードです。

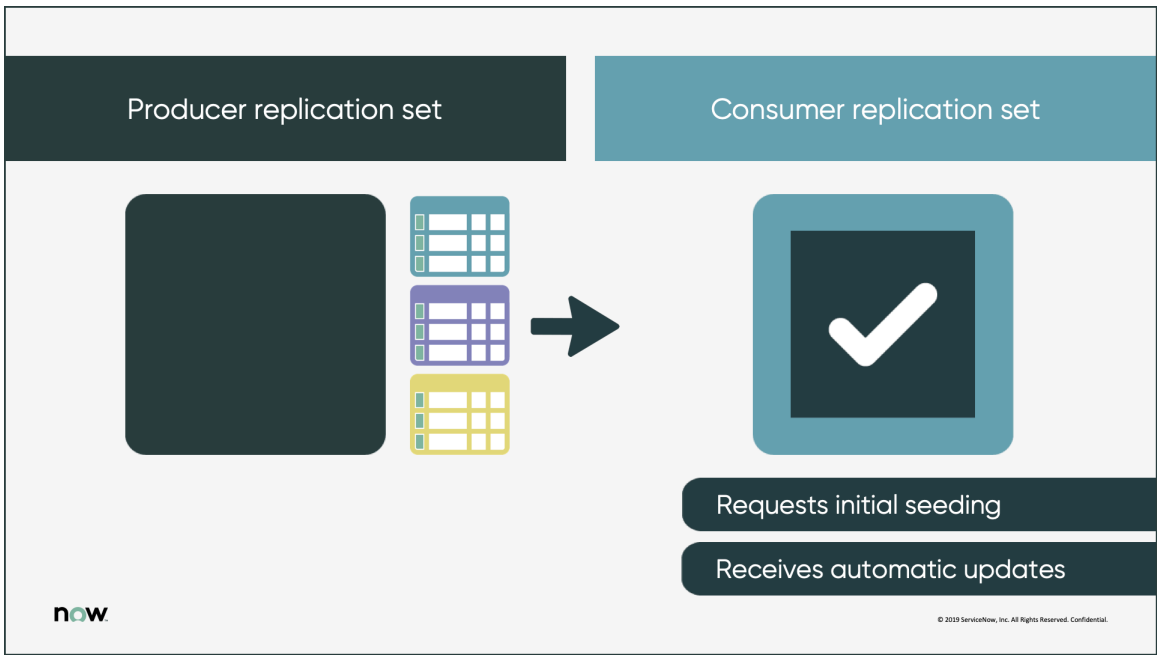
  注:
  レプリケーションセットに含まれるレコードが 300 万レコードを超える場合は、シード処理を開始できません。この状況を修正するには、レプリケーションセットを複数のレプリケーションセットに分割してそれぞれのレコード数を減らすか、部分シード処理を使用します。

- 最大シード処理時間は 7 日間です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レプリケーションセットのシード



手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

プロデューサーレプリケーションセットフォーム

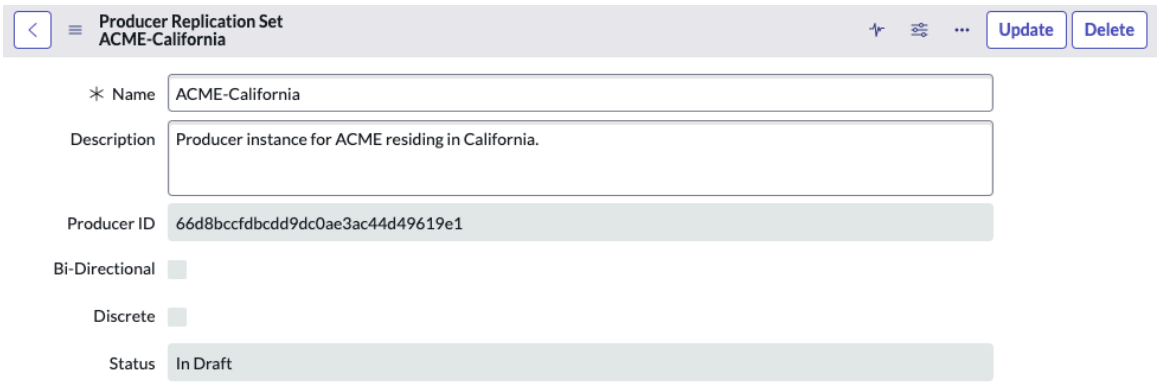
フィールド	説明
名前	名前には、英数字とハイフンのみを使用できます。 **注:** コンシューマーレプリケーションセットとプロデューサーレプリケーションセットは同じ名前にする必要があるため、名前をプロデューサー固有にすることはできません。
双方向	コンシューマーインスタンスで双方向レプリケーションを有効にするオプション。双方向レプリケーションでは、コンシューマーインスタンスで行われたレコードの変更をプロデューサーインスタンスに伝搬できます。コンシューマーインスタンスの双方向でプロデューサーレプリケーションセットを設定する場合は、「双方向レプリケーション」を参照してください。
個別 (Discrete)	プロデューサーレプリケーションセットからの個別マッピングを有効にするオプション。このマッピングはさまざまなコンシューマーインスタンスを区別します。詳細については、「プロデューサーレプリケーションセットの個別マッピングの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	レプリケーションセットの説明。
エントリセット (Entry Set)	送信エントリのセット。別のインスタンスから更新セットをインポートした場合、またはインスタンスで以前に作成した更新セットがある場合は、既存のエントリセットを選択できます。

プロデューサーレプリケーションセットフォームを送信すると、プロデューサー ID が自動生成されます。[プロデューサー **ID (Producer ID)**] フィールドは、システム内のプロデューサーインスタンスを識別します。



3. 送信エントリをプロデューサーレプリケーションセットに追加するには、[送信エントリ **(Outbound Entries)**] タブをクリックし、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
送信エントリごとに、データレコードをレプリケートするソーステーブルをプロデューサーインスタンスから選択する必要があります。関連するテーブル列を選択したり、レコードに添付ファイルを含めたり、各ソーステーブルにフィルター条件を設定したりすることもできます。

レプリケーションエントリフォーム

フィールド	説明
ソーステーブル名 (Source Table Name)	レプリケートするプロデューサーインスタンス上のいずれかのテーブルの名前。例： SAN ディスク [cmdb_ci_san_disk]。
フィルター	レプリケートされるテーブル内のレコードを制御するフィルター基準。 ○ フィルターを使用して、レプリケーションセット内のレコード数を制限します。たとえば、テーブルに [アクティブ **(Active)**] フィールドがある場合は、[アクティブ] [次の値に等しい **(=)**] **[True]** のようなフィルター条件を追加して、アクティブなレコードのみをレプリケートします。 ○ 親子テーブルの階層をレプリケートして保持する場合は、sys_class_name 列のフィルターを各送信エントリに追加します。これにより、親列だけでなく、すべての子テーブル列がレプリケートされます。 たとえば、タスク [task] 親テーブルとインシデント [incident] 子テーブルの両方をレプリケートするには、[タスクタイプ] [次の値に等しい **(=)**] [タスク] を親テーブルエントリのフィルターとして追加し、[タスクタイプ] [次の値に等しい **(=)**] [インシデント] を子テーブルエントリのフィルターとして追加します。この例では、タスクタイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	プは各テーブルの sys_class_name 列のラベルです。詳細については、「インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのテーブル階層の保持」を参照してください。
添付ファイルを含める	レプリケートしているレコードに関連付けられたファイルをレプリケートするオプション
含まれているフィールド	含めるフィールド。テーブルフィールドを [選択済み] 列に移動してレプリケートするか、[利用可能] 列に移動してレプリケーションを防止します。 **注:** システムは **sys_id** (必須) などのフィールドをレプリケートする必要があります。[エッジ暗号化 **(Edge Encrypted)]** や [パスワード **1 (Password1)]** などの一部のフィールドはレプリケートできません。どちらの列にも表示されません。
カスタム結合を有効化	デフォルトの **[sys_id]** フィールド以外のフィールドを選択して IDR の結合を可能にするオプション。
結合フィールド	IDR の結合に使用するフィールドを選択します。一意のフィールドのみを使用できます。「インスタンスデータレプリケーション (IDR) の結合列」を参照してください。 このフィールドは、[カスタム結合を有効にする] を選択した場合にのみ表示されます。

5. [送信] を選択します。

   注: レプリケーションセットに追加するテーブルに子テーブルがある場合は、データの完全性を維持するためにレプリケーションセットに子テーブルを追加します。

6. レプリケーションセットに含めるテーブルごとに手順 3 を繰り返します。
   送信後、[有効化] ボタンがフォームに追加されます。
7. [有効化] を選択します。
   プロデューサーレプリケーションセットを 1 つ以上のコンシューマーレプリケーションセットにリンクするまで、レプリケーションは実行できません。プロデューサーレプリケーションセットを有効にすると、プロデューサーデータをコンシューマーへのレプリケーションで使用できるようになります。
8. [通知設定] 関連リンクを選択し、通知の詳細を構成するタブを選択します。

オプション	説明
送信時期	通知を送信するための条件を指定します。 ○ レコードが挿入または更新された **(Record inserted or updated)**：レコードが更新または挿入されたときに通知を送信できます。 ○ イベントが発生した **(Event is fired)**：通知を送信するイベントタイプを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ トリガーされた **(Triggered)**：ServiceNow フローデザイナー フローによってトリガーされたときに通知が送信されます。詳細については、次を参照してください： フローデザイナー.
受信者	通知を生成する ServiceNow レコードのフィールドで、ユーザー、グループ、またはユーザーグループに通知を送信します。
内容	件名とメッセージ HTML を入力するメールテンプレートを選択できます。テンプレートを上書きし、必要に応じてテキストをカスタマイズすることもできます。
ダイジェストの内容	[ダイジェストを許可] を選択した場合は、システム通知の [ダイジェスト間隔] モジュールで [メールダイジェスト間隔] を設定できます。

9. [更新] を選択します。
10. 通知のプレビューを表示するには、[通知をプレビュー] を選択します。
11. プロデューサーレプリケーションセットを破棄するには、[削除] を選択します。

タスクの結果

プロデューサーは、レプリケーションセットで指定されたデータを 1 つ以上のコンシューマーインスタンスに送信する準備ができています。

次のタスク

- コンシューマーレプリケーションセットの 作成とアクティブ化の詳細については、「コンシューマーレプリケーションセットの作成と有効化」を参照してください。
- レプリケーションデータへのアクセス権の付与については、「レプリケーションデータへのアクセス権の付与」を参照してください。

  コンシューマーレプリケーションセットを作成した後、プロデューサーレプリケーションデータを受信するための権限を要求する必要があります。アクセス権を付与または拒否する方法については、「レプリケーションデータへのアクセス権の付与」を参照してください。

- コンシューマーセットがこれ以上レプリケーションデータを受信する必要がないと確信した場合は、コンシューマーセットへのアクセスを取り消すことができます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のコンシューマーレプリケーションセットの作成

コンシューマーレプリケーションセットを作成して、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でプロデューサーデータを受信するコンシューマーインスタンスのテーブルと列を指定します。

始める前に

- プロデューサーレプリケーションセットを作成して有効化します。
- プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスが同じ地理的リージョンにあり、同じ顧客に属していることを確認してください。
- 必要なロール：idr_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コンシューマーレプリケーションセットを作成し、プロデューサーレプリケーションセットにリンクします。 IDR は、プロデューサーからコンシューマーインスタンスの同じ名前のテーブルとテーブル列にデータをレプリケートします。プロデューサーレプリケーションセットの管理者は、コンシューマーインスタンスにレプリケーションデータへのアクセス権を付与する必要があります。

プロデューサーレプリケーションセットの管理者が新しい暗号化キーを生成した場合、コンシューマーレプリケーションセットに保存されている暗号化キーの値が自動的に更新されないことがあります。更新されない場合、レプリケーションは停止します。アクセスを復元するには、「レプリケーションデータに対するアクセス権の復元」を参照してください。

手順

1. コンシューマーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

コンシューマーレプリケーションセットフォーム

フィールド	説明
プロデューサーインスタンス URL (Producer Instance URL)	プロデューサーインスタンスの URL。例：https://<producer_instance>.servicenow.com
プロデューサーレプリケーションセット名 (Producer Replication Set Name)	コンシューマーレプリケーションセットの名前。コンシューマーの名前はプロデューサーの名前と一致する必要があります。プロデューサー管理者から名前を取得します。
説明	レプリケーションの目的の説明。

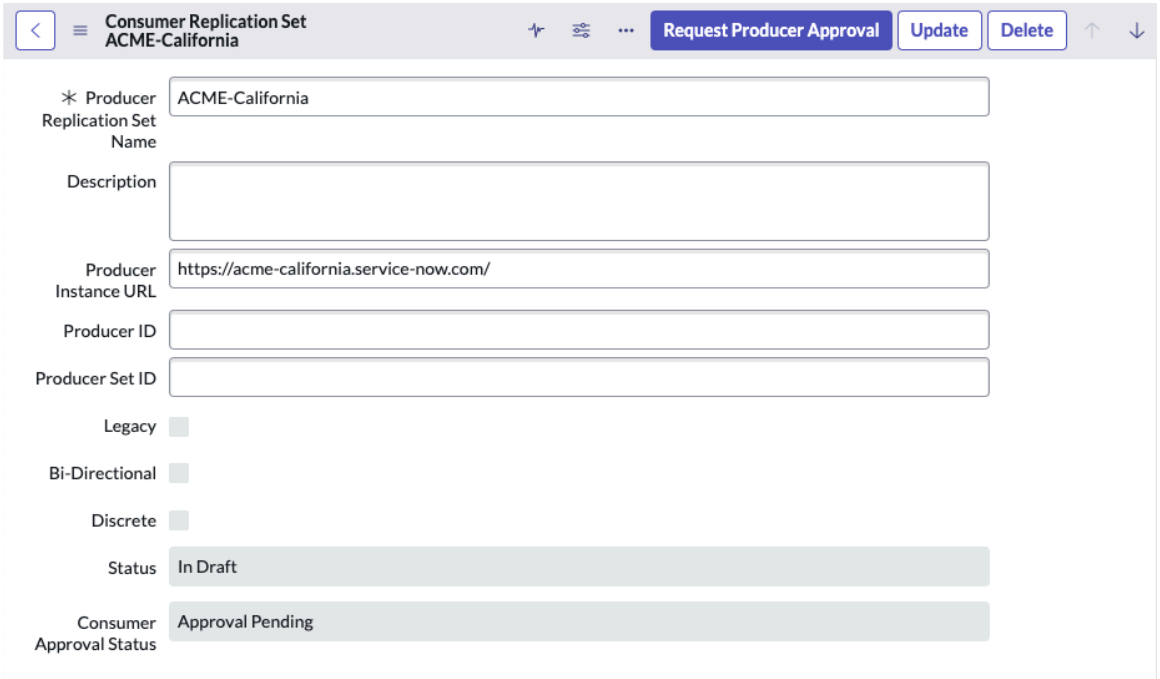
4. [送信] を選択します。
すべてのコンシューマーレプリケーションセットのリストが表示されます。システムは、共有暗号化キーの要求を承認または拒否する要求をプロデューサーレプリケーションセットの管理者に送信します。

> ⚠ 警告:
> どの値も変更しないでください。

5. すべてのコンシューマーレプリケーションセットのリストで、レプリケーションセットを選択します。
コンシューマーレプリケーションセットには、レプリケーションセット情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[コンシューマー承認ステータス] に、[承認待ち] と表示されます。プロデューサー管理者は、コンシューマーになるための要求を承認する必要があります。

注:
暗号化キーが機能しないというエラーが表示された場合は、カスタマーサービス & サポートに連絡してください。

6. プロデューサー管理者が要求を承認するまで待ちます。
[コンシューマー承認ステータス] が [承認済み] に変更されます。詳細については、「レプリケーションデータに対するアクセスの許可」を参照してください。
7. ブラウザーページを更新します。
[プロデューサー承認を要求 **(Producer Approval button)]** ボタンが [有効化] ボタンに置き換えられます。
8. 確認を受信した後にプロデューサーの構成と一致するようにコンシューマーのコンシューマーレプリケーションエントリ構成を更新するには、[レプリケーションエントリを同期 **(Synchronize Replication Entries)]** 関連リンクをクリックします。
このオプションが表示されない場合は、ページを更新してください
モーダルは同期を確認します。プロデューサーレプリケーションセットでレプリケーション用に選択したテーブルは、コンシューマーレプリケーションセットでレプリケートされ、[受信エントリ **(Inbound Entries)]** タブに表示されます。すべてのテーブルデータの初期シードには時間がかかる場合があります。初期シード後、データ更新のみがコンシューマーレプリケーションセットにレプリケートされます。シードの詳細については、「コンシューマーインスタンスのシード」を参照してください。
9. レプリケーション通知を受信するユーザーを構成するには、[通知設定 **(Notification Configuration)]** 関連リンクをクリックします。
10. フォームのフィールドに入力します。

レプリケーションセットエラーの通知フォーム

フィールド	説明
送信時期	通知を送信するためのトリガー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
受信者	通知の受信者。
内容	通知のコンテンツ。

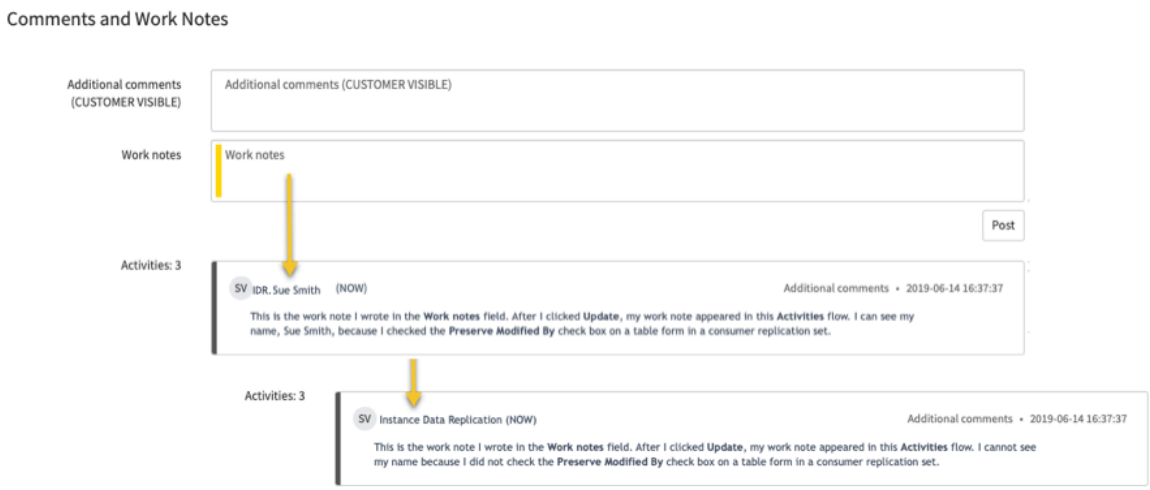
11. [更新] を選択します。
12. コンシューマーレプリケーションセットを有効化します。
    a. 有効化するコンシューマーレプリケーションセットを選択します。
    b. [受信エントリー] タブを開きます。
    c. [有効化] を選択します。

    しばらくすると、ステータスが [アクティブレプリケーション] になり、[部分シード **(Partial Seeding)]** および [完全シード **(Full Seeding)]** ボタンが表示されます。両方のシードオプションを使用して、IDR はすべてのレコード更新の監査記録を生成します。シード中にエラーが発生した場合は、「シードエラーの修正」を参照してください。シードの詳細については、「コンシューマーインスタンスのシード」を参照してください。
13. オプション: [有効化] をクリックする前にシード要求を破棄するには、以下の手順を実行します。
    a. [シード要求 **(Seeding Requests)]** タブで、シード要求をクリックします。
    b. シード要求 (Seeding Requests) フォームで、[キャンセル] をクリックします。
14. オプション: コンシューマーの動作を変更するには、[受信エントリ **(Inbound Entries)]** タブでソーステーブル名をクリックします。

    a. アクティビティエントリのユーザー名を保持するには、受信エントリフォームで [変更者を保持] オプションを選択します。

    (Optional) たとえば、[作業メモ] フィールドは、変更要求レコードのアクティビティタイプです。ユーザーが変更要求を更新すると、作業メモはアクティビティストリームに移動します。

    - [変更者を保持] を選択しない場合、コンシューマーレコードのユーザー名の代わりに インスタンスデータレプリケーション (IDR) が表示されます。
    - [変更者を保持] を選択すると、変更要求を更新したユーザーがエントリで識別され、名前の先頭に IDR が追加されます。



変更をレプリケートする場合、[変更者を保持] は [更新者]、[更新済み]、[作成済み]、[作成者] システムフィールドの値に影響します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [変更者を保持] を有効にして、プロデューサーレプリケーションエントリにシステムフィールドを含めると、プロデューサーシステムフィールドの値がコンシューマーレコードにレプリケートされます。プロデューサーレプリケーションエントリにシステムフィールドを含めない場合は、代わりにコンシューマーインスタンスのデフォルトシステム値が使用されます。
- [変更者を保持] が無効になっている場合、コンシューマーインスタンスのデフォルトシステムフィールド値が使用されます。つまり、プロデューサーレコードのシステムフィールド値と一致しない可能性があります。

データをシードするとき、[変更者を保持] 設定の影響はありません。

- プロデューサーレプリケーションエントリにシステムフィールドを含めると、シードされたレコードにプロデューサーシステムフィールドの値が表示されます。
- プロデューサーレプリケーションエントリにシステムフィールドを含めないと、シードされたレコードのシステムフィールドに null 値が表示されます。

b. レプリケーション後にビジネスワークフローを実行するには、[ビジネスルールを実行 **(Run Business Rule)]** オプションを選択します。

(Optional) ビジネスルールは、テーブルに関連付けられたサーバー側のスクリプトです。ビジネスルールを使用して、通知の送信やレプリケートされたデータの検証など、レプリケーションに関連付けられたワークフローをトリガーします。詳細については、「レプリケーション後のワークフローのトリガー」を参照してください。

c. プロデューサーテーブルのデータをコンシューマーインスタンスの異なる名前のテーブルにレプリケートするには、[変換の有効化 **(Enable Transform)]** をクリックします。
詳細については、「レプリケーションデータの変換」を参照してください。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク
コンシューマーインスタンスには、少なくともプロデューサーレプリケーションセットテーブルの現在のデータが含まれています。これで、コンシューマーインスタンスはレプリケートされたデータ更新を受信する準備ができました。デフォルトでは、プロデューサーテーブルのデータは、コンシューマーインスタンスの同じ名前のテーブルとテーブル列にレプリケートされます。データを異なるテーブルとテーブル列にマッピングする方法とレプリケーション時にデータを変更する方法の詳細については、「レプリケーションデータの変換」を参照してください。

- レプリケーションデータをコンシューマーインスタンスの異なるテーブルにマッピングします。
- レプリケーション中に値を変更します。
- レプリケーション後のワークフローをトリガーするビジネスルールを設定します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のコンシューマーインスタンスのシード

コンシューマーインスタンスのニーズに応じて、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) レプリケーションセット内のすべてまたは一部のテーブルをシードします。

始める前に
必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて
シードにより、プロデューサーインスタンスからコンシューマーインスタンスに既存のレコードが複製されます。コンシューマーレプリケーションセットが有効化されている間は、コンシューマーインスタンスでシード要求を開始できます。シードオプションは、設計上、双方向または個別のレプリケーションセットでは使用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

完全シードまたは部分シードを選択できます。

- 完全シードでは、プロデューサーインスタンスのテーブルから既存のすべてのレコードが複製されます。既存のレコードをすべて複製する場合は、完全シードを実行します。
- 部分シードを使用すると、プロデューサーから特定のレコードをフィルタリングして複製できます。プロデューサーから一部のレコードのみを複製する場合は、部分シードを実行します。

プロデューサーインスタンスは、一度に 1 つのシード要求を処理します。プロデューサーインスタンスがシード要求でビジー状態の場合、後続のシード要求はキューに入れられ、受信順に開始されます。

- プロデューサーインスタンスに存在し、コンシューマーインスタンスには存在しないレコードは、コンシューマーインスタンスにコピーされます。
- プロデューサーの sys_id がコンシューマーインスタンスの既存のレコードと一致する場合、コンシューマーインスタンスのレコード全体がプロデューサーと一致するように更新されます。
- レコードの sys_id は、両方のインスタンスのレコードを識別します。カスタム結合オプションを使用すると、選択したフィールドが両方のインスタンスのレコードの結合に使用されます。
- レプリケーションセットが変更され、テーブルが含まれなくなっても、IDR はコンシューマーインスタンスの対応するテーブルのレコードを変更しません。

シード中にエラーが発生した場合は、「シードエラーの修正」を参照してください。

- 一部のコンシューマーテーブルでエラーが発生しても、シードは続行されます。特にエラーのあるテーブルまたはレプリケーションセット内のすべてのテーブルでシードを再開できます。
- 再シードの再試行要求の最大数は 10,000 エラーです。さらにエラーがある場合は、完全シードを実行します。

データセットが次のいずれかの制限を超えた場合は、完全シードを再試行しないでください。

- レコードサイズが 32 MB を超える。
- シード要求が 300 万レコードを超える。
- レプリケーションが完了するまでに 7 日より長くかかる。

> **注:**
> シードはクローンに代わるものではありません。IDR を使用してインスタンスのクローンを作成しないでください。

手順

1. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット をクリックし、コンシューマーレプリケーションセットをクリックします。
2. [受信エントリ **(Inbound Entries)]** タブで、シードを開始する 1 つまたは複数のエントリを選択します。
3. 完全シードを開始するには、[完全シード **(Full Seeding)]** をクリックします。
   一致するすべてのレコードをシステムが要求していることを示すモーダルが開きます。
4. 部分シードを構成するには、[部分シード **(Partial Seeding)]** をクリックします。
   a. 複数のエントリを選択した場合は、構成するレプリケーションエントリを選択し、[シードを構成 **(Configure Seeding)]** を選択します。
   b. 1 つ以上のカスタムフィルター条件、演算子、および値を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 現在のフィールド値をダウンロードし、レコードに関連付けられているファイルをレプリケートするには、[添付ファイルを含める] を選択します。

d. 現在のフィールド値とすべてのフィールド更新の履歴をダウンロードするには、[履歴を含める **(Include History)**] を選択します。

e. [含まれているフィールド] 列で、矢印を使用してテーブルフィールドを [選択済み] 列に移動してレプリケートするか、[利用可能] 列に移動してレプリケーションを防止します。

f. [構成を保存 **(Save Configuration)**] をクリックします。

g. 必要に応じて他のレプリケーションエントリを構成します。

h. シードを開始する準備ができたら、[部分シードを要求 **(Request Partial Seeding)**] をクリックします。

注:
カスタムフィルターは、部分シード要求に含めるレコードを決定します。

システムは **[Sys ID]** などのフィールドを複製する必要があります。[エッジ暗号化 **(Edge Encrypted)**] や [パスワード] などの一部のフィールドはレプリケートできません。どちらの列にも表示されません。

5. [部分シードを要求 **(Request Partial Seeding)**] をクリックする前にシード要求を破棄するには、[キャンセル] をクリックします。

タスクの結果
シードが成功すると、プロデューサーインスタンスで選択されたすべてのデータがコンシューマーインスタンスにレプリケートされます。シードの後、コンシューマーインスタンスはすべてのフィールド更新の履歴を保持します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** を使用したレプリケーション後のワークフローのトリガー

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) で、レプリケーション後にプラットフォームのビジネスルールを使用してワークフローをトリガーします。

始める前に
必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて
ビジネスルールは、テーブルに関連付けられたサーバー側のスクリプトです。ビジネスルールを使用して、通知の送信やレプリケートされたデータの検証など、レプリケーションに関連付けられたワークフローをトリガーします。
ビジネスルールは Now Platform の一部です。詳細については、「ビジネスルール」を参照してください。

手順

1. コンシューマーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット をクリックし、コンシューマーレプリケーションセットをクリックします。
2. [受信エントリ **(Inbound Entries)**] タブで、レプリケーションセットテーブルをクリックします。
3. [ビジネスルールを実行 **(Run Business Rule)**] オプションを選択します。
4. レプリケーションセット内の他のテーブルに対してこの手順を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新] をクリックします。
   IDR は、テーブルにデータをレプリケートした後、指定されたテーブルに関連付けられているビジネスルールを呼び出します。

インスタンスデータレプリケーション (IDR) でのレプリケーションセットの再構成

元のレプリケーションセットを変更または更新する必要がある場合は、プロデューサーインスタンスで インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) レプリケーションセットを再構成します。

始める前に

必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて

変更されたプロデューサーレプリケーションセットを有効にした後、各コンシューマーインスタンスのプロデューサーレプリケーションセット名、共有キー、プロデューサー ID、およびプロデューサーセット ID を更新します。
次の重要な情報に注意してください。

- プロデューサーインスタンスを再構成する前に、シード要求が処理中でないことを確認してください。コンシューマーレプリケーションセットのシード要求ステータスを確認します。
- プロデューサーレプリケーションセットを変更した場合は、コンシューマーレプリケーションセットを再度同期する必要があります。コンシューマーインスタンスで、[レプリケーションエントリを同期 **(Synchronize Replication Entries)**] をクリックし、[アクティブ化 **(Activate)**] をクリックします。

手順

1. プロデューサーインスタンスを再構成します。

   a. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.

   b. プロデューサーレプリケーションセットを選択し、そのセットに次のいずれかの変更を行います。
      - セットにテーブルを追加するには、[レプリケーションエントリ **(Replication Entries)**] タブで [新規] をクリックします。
      - [レプリケーションエントリ **(Replication Entries)**] タブで、レプリケーションセットをクリックします。レプリケーションエントリフォームでレプリケーションセットに含まれる列を変更し、[更新] をクリックします。
      - レプリケーションセットからテーブルを削除するには、[レプリケーションエントリ **(Replication Entries)**] タブでレプリケーションセットをクリックし、[削除] をクリックします。
      - 共有暗号化キーを変更するには、[新しい共有キーを生成 **(Generate New Shared Key)**] をクリックします。

        共有キーが侵害されていることを検出した場合、またはコンシューマーへのデータ送信を停止する場合にのみ、新しい共有キーを生成します。プロデューサーインスタンスで暗号化キーを変更した後、コンシューマー承認ステータスが [拒否] のコンシューマーは、プロデューサーレプリケーションセットへのアクセスを再申請する必要があります。詳細については、「レプリケーションデータに対するアクセスの許可」を参照してください。

      これらの変更によりレプリケーションが停止し、コンシューマーインスタンスに [プロデューサーレプリケーションセット構成が変更されました。 (Producer Replication Set configuration has been modified)] というステータスメッセージが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット をクリックし、コンシューマーレプリケーションセットと、プロデューサーで行った変更で更新する各コンシューマーインスタンスをクリックします。
レプリケーションセットのステータスは [レプリケーションエラー (Replication Error)] です。次の表は、ステータスメッセージに従って実行すべきアクションを示しています。

3. オプション: IDR の構成全体を破棄して最初からやり直すには、プロデューサーとコンシューマーのレプリケーションセットを削除します。
   - プロデューサーインスタンスからプロデューサーレプリケーションセットを削除するには、次に移動します インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット. 削除するプロデューサーレプリケーションセットをクリックし、[削除] をクリックします。
   - コンシューマーインスタンスでコンシューマーレプリケーションセットを削除するには、次に移動します インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット. 削除するコンシューマーレプリケーションセットをクリックし、[削除] をクリックします。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のレプリケーションデータに対するアクセス許可

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のレプリケーションデータに対するアクセス権の付与を承認または拒否します。

始める前に
必要なロール：admin、idr_admin

このタスクについて
すべてのプロデューサーレプリケーションセットまたは特定のプロデューサーレプリケーションセットに対するコンシューマーのアクセス要求を確認できます。コンシューマーセットの管理者は、レプリケーションデータを受信する前にアクセス権を申請する必要があります。

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > 承認待ちのコンシューマー.
2. 承認する各コンシューマーレプリケーションセットのオプションを選択します。
3. [選択した行のアクション] リストで [承認] を選択します。
承認されたコンシューマーセットはレプリケートされたデータの受信を開始します。

   注:
   [コンシューマー承認ステータス] を [拒否] に変更して、コンシューマーが複製されたデータを受信しないようにできます。

4. 特定のプロデューサーレプリケーションセットに対するコンシューマーのアクセス要求を承認します。

   a. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.

   b. コンシューマーアクセスを承認するプロデューサーレプリケーションセットを選択します。

   c. 関連リンクの [コンシューマーサブスクリプション] タブで、承認するコンシューマーレプリケーションセットのオプションを選択します。

   d. [選択した行のアクション] リストで [承認] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認されたコンシューマーセットはレプリケートされたデータの受信を開始します。

> **注:**
> [コンシューマー承認ステータス] を [拒否] に変更して、コンシューマーが複製されたデータを受信しないようにできます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のレプリケートされたデータに対するアクセス権の取り消し

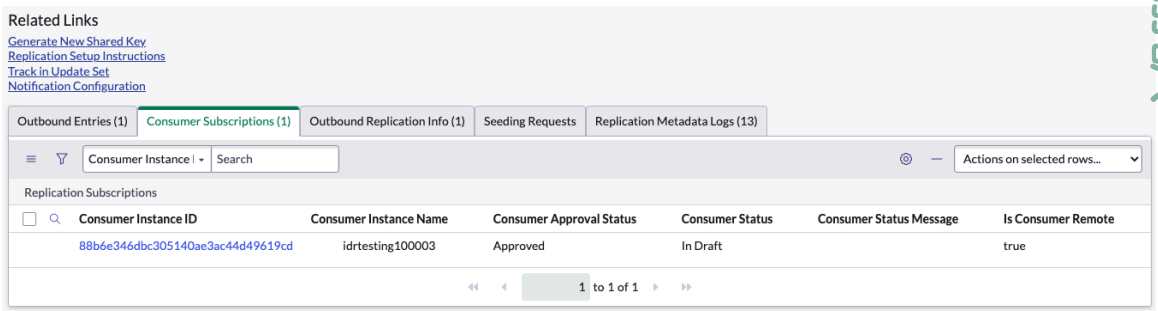
インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でコンシューマーインスタンスがこれ以上データを受信する必要がないと判断した場合は、レプリケートされたデータに対するコンシューマーのアクセス権を取り消します。

始める前に
必要なロール：admin、idr_admin

このタスクについて
新しい共有暗号化キーを生成すると、承認されたコンシューマーセットは自動的に新しいキーを受信します。データのレプリケーションは中断されません。ステータスが [拒否] または [承認待ち] のコンシューマーセットは、新しい暗号化キーを受信せず、レプリケーションは停止します。

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.
2. アクセス権を取り消す必要があるコンシューマーを含むプロデューサーレプリケーションセットを選択します。
   インスタンスは、[コンシューマーサブスクリプション **(Consumer Subscriptions)]** タブでコンシューマーを識別します。



3. [コンシューマーサブスクリプション] タブで、権限を取り消すコンシューマーインスタンスのオプションを選択します。
4. [選択した行のアクション] リストで [取り消し **(Revoke)]** を選択します。
   インスタンスデータレプリケーション (IDR) で新しい暗号化キーが生成され、承認されたすべてのコンシューマーセットと共有されます。他のすべてのコンシューマーセットは、レプリケーションデータの受信を停止します。これらのコンシューマーレプリケーションセットの管理者は、レプリケーションデータへのアクセス権を復元するために再適用する必要があります。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のレプリケーションデータに対するアクセス権の復元

プロデューサーレプリケーションセットの管理者に要求を送信して、レプリケートされたデータに対する インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) アクセス権を復元します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
プロデューサーレプリケーションセットの管理者が新しい暗号化キーを生成すると、ステータスが [承認済み] のコンシューマーセットは自動的に新しいキーを受信します。データレプリケーションは中断されません。ステータスが [拒否] または [承認待ち] のコンシューマーセットは、新しい暗号化キーを受信せず、レプリケーションは停止します。

手順

1. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット.
2. アクセス権を復元するコンシューマーレプリケーションセットを選択します。
3. [共有キーを要求 **(Request shared key)]** 関連リンクをクリックします。
   要求がプロデューサーレプリケーションセットの管理者に送信されます。アクセス権が付与された場合、コンシューマー承認ステータスが [承認済み] に変更されます。
4. プロデューサーレプリケーションセットが変更されている場合は、[レプリケーションエントリを同期 **(Synchronize Replication Entries)]** 関連リンクをクリックします。
5. プロデューサーレプリケーションセットの最新データを取得するには、[受信エントリ **(Inbound Entries)]** タブですべてのテーブルを選択し、[有効化] をクリックします。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのレプリケーションデータの変換

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) で、プロデューサーインスタンスのデータをコンシューマーインスタンスで異なる名前が付けられたテーブルまたはテーブル列に変換します。

始める前に

- プロデューサーレプリケーションセットを作成して有効化します。
- 1 つ以上のコンシューマーレプリケーションセットを作成、有効化、およびシードします。
- 必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて
プロデューサーテーブルおよびテーブル列からレプリケートされたデータは、コンシューマーインスタンスの同じ名前のテーブルとテーブル列に入ります。プロデューサーデータをコンシューマーインスタンスの任意のテーブルまたはテーブル列にマッピングできます。既存のテーブルまたはテーブル列の名前が異なる場合は、データを別のテーブルまたはテーブル列にレプリケートできます。アダプタは、コンシューマーインスタンスに保存する前にデータを変更します。たとえば、アダプタは、コンシューマーインスタンスによって消費される前にプロデューサーインスタンスからのデータをローカライズできます。

アダプタを使用して、レプリケーション中にプロデューサーデータを変更することもできます。たとえば、データをローカライズしたり、コンシューマーテーブルで異なるラベルが付けられたデータを入力したりすることができます。

変換には次の制限があります。

- sys_created、sys_created_by、sys_domain、sys_updated_by、sys_id、sys_mod_count、およびその他のシステムは自動的にコンシューマーにマッピングされ、再マッピングすることはできません。

  他の sys_ フィールドはレプリケートできません。
- アダプタはタスクテーブルのコメント列や作業メモ列などの sys_journal フィールドタイプを操作することはできません。
- 計算されたフィールドは変換されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_user の名前フィールドなどの計算されたフィールドはレプリケートされますが、変換することはできません。変換を許可すると、生成されたフィールドの計算は中断されます。

注:
計算されたフィールドは、変換のオプションとして表示されません。

手順

1. プロデューサーまたはコンシューマーインスタンスを選択し、レプリケーションセットに移動します。

オプション	説明
コンシューマーインスタンス	移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット をクリックし、コンシューマーレプリケーションセットをクリックします。
プロデューサーインスタンス	移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット をクリックし、プロデューサーレプリケーションセットをクリックします。

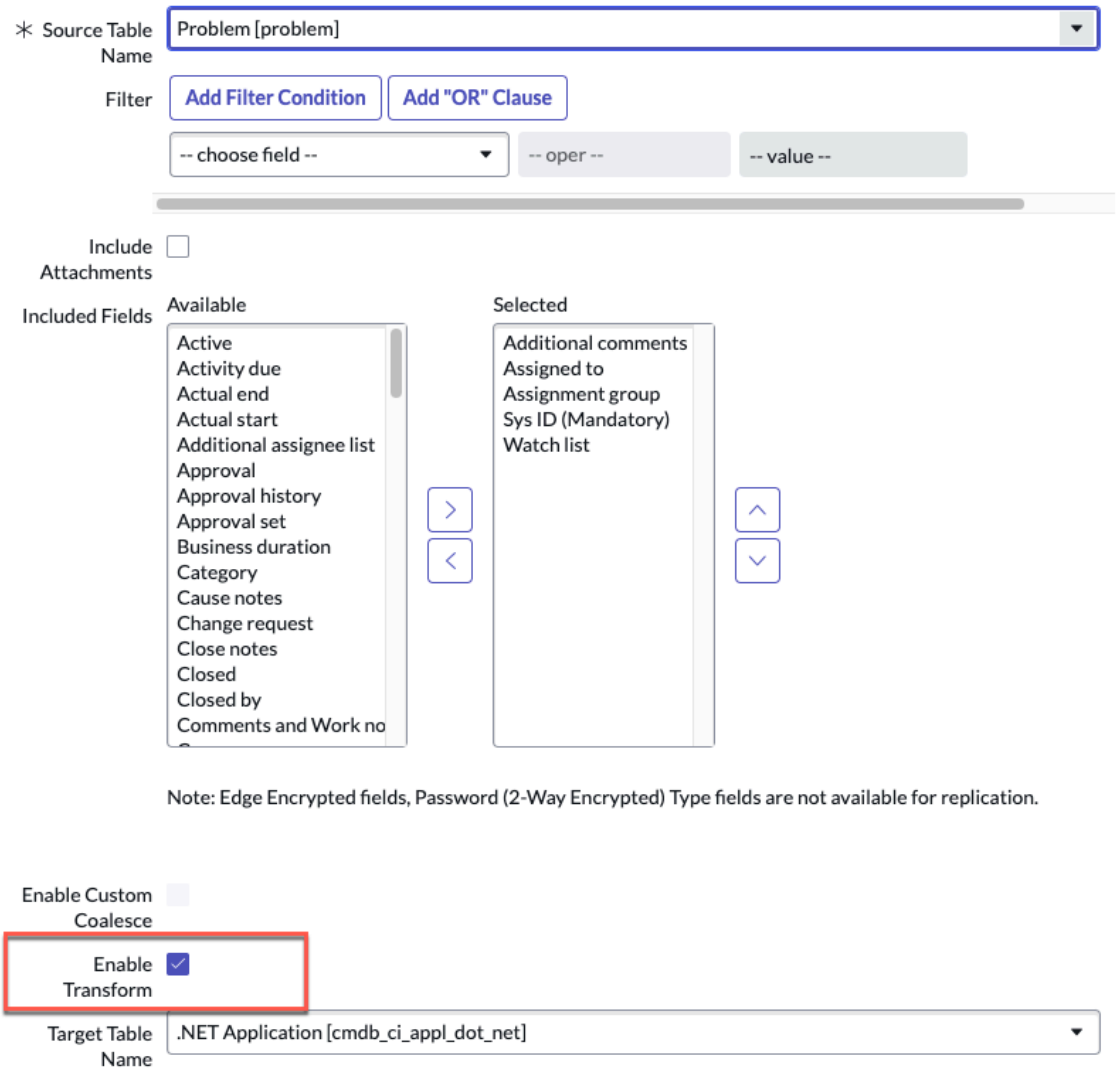
2. 受信または送信エントリを選択します。

オプション	説明
コンシューマーインスタンス	[受信エントリ **(Inbound Entries)**] タブで、受信エントリをクリックします。
プロデューサーインスタンス	[送信エントリ **(Outbound Entries)**] タブで、送信エントリをクリックします。

エントリが表示されます。

自動翻訳

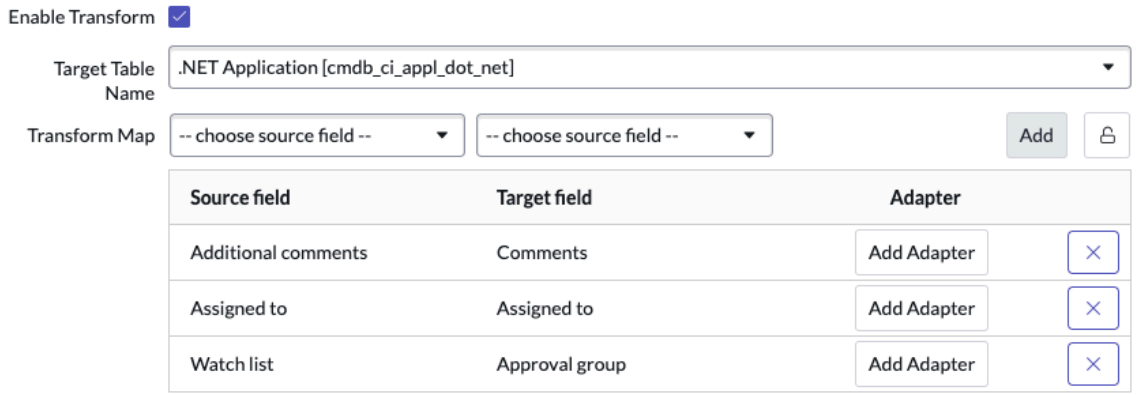
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

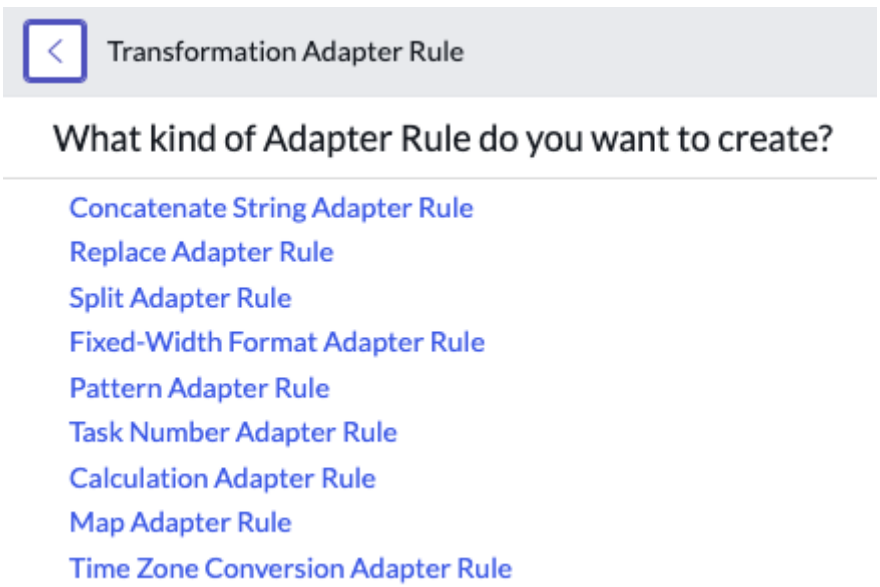
3. [変換の有効化 **(Enable Transform)]** オプションを選択します。
4. [ターゲットテーブル名] リストで、ソーステーブルデータをレプリケートするテーブルを選択し、[更新] をクリックします。
5. [受信エントリ **(Inbound Entries)]** または [送信エントリ **(Outbound Entries)]** タブで、同じエントリをクリックします。
6. [変換マップ] の横にあるロックアイコンをクリックして、ロックを解除します。
この画像は、ソーステーブルのフィールド名が左側の列に表示された変換マップを示しています。中央の列には、ターゲットテーブルの一致するフィールド名が表示されています。両方のテーブルで名前が同じでないフィールドはすべて、[-- ソースフィールドを選択 --] または [-- ターゲットフィールドを選択 --] リストに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
プロデューサーレプリケーションセット内のテーブルがコンシューマーインスタンス上にない場合、コンシューマーインスタンスは同期中に送信されたプロデューサーのスキーマ定義で最初の列を埋めます。

7. 名前が異なるコンシューマー列にプロデューサー列をマッピングします。
   a. **[--** ソースフィールドを選択 **--]** をクリックし、マッピングするソースフィールドを選択します。
   b. **[--** ターゲットフィールドを選択 **--]** をクリックし、データをマッピングするターゲットフィールドを選択して、[追加] をクリックします。
   c. プロデューサーインスタンスからコンシューマーインスタンスへのレプリケーションからフィールドを削除する場合は、行の最後にある **[X]** をクリックしてフィールドを削除します。
8. コンシューマーインスタンスでレプリケートする前にプロデューサーデータを変更するには、[アダプタを追加 **(Add Adapter)]** をクリックします。
   この画像は作成できるアダプタルールのタイプを示しています。



9. 使用するアダプタをクリックして、構成します。
   アダプタの構成の詳細については、「アダプタの説明」を参照してください。

注:
アダプタは、プロデューサーインスタンスのデータを変更しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のスキーマ検証に関する警告およびエラーメッセージ

スキーマ定義に関連するエラーメッセージおよび警告メッセージについて理解します。その後、 インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のレプリケーションに関する問題をトラブルシューティングしたり修正したりすることができます。

警告およびエラーメッセージ

メッセージ	タイプ	アクション
コンシューマーインスタンスは、関連付けられた IDR スキーマの [specified] テーブルを認識しません。(The consumer instance does not recognize the [specified] table from the associated IDR schema.)	エラー	レプリケーションエントリはメッセージを処理できません。このテーブルからコンシューマーインスタンスへの更新を受信するには、このテーブルで変換を有効にしてください。
コンシューマーインスタンスは、関連付けられた IDR スキーマの [specified] 列を認識しません。(The consumer instance does not recognize the [specified] column from the associated IDR schema.)	警告	レプリケーションエントリは指定された列を処理できません。この列からコンシューマーインスタンスへの更新を受信するには、このテーブルで変換を有効にしてください。
コンシューマーインスタンスは、[specified columns] の列に対して関連付けられた IDR スキーマから列タイプまたは長さを認識しません。(The consumer instance does not recognize the column type or length from the associated IDR schema for these columns: [specified columns])	警告	コンシューマーインスタンスはこれらの列のデータを失う可能性があります。これらのテーブル列から更新を受信するには、このテーブルで変換を有効にしてください。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** での双方向レプリケーションの設定

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) の双方向レプリケーションを使用して、コンシューマーインスタンスで更新されたデータをプロデューサーインスタンスにレプリケートします。

始める前に

必要なロール：idr_admin または admin

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット:
   - 新しいレプリケーションセットの場合は、[新規] をクリックします
   - プロデューサーレプリケーションセットをクリックします。
2. [双方向 **(Bi-Directional)**] チェックボックスをオンにして、プロデューサーレプリケーションセットの双方向を有効にします。
   双方向レプリケーションでは、コンシューマーインスタンスで行われたレコードの変更をプロデューサーインスタンスに伝搬できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
双方向レプリケーションは、プロデューサーまたはコンシューマーで作成されたレコードに対してのみ動作します。

3. コンシューマーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット をクリックし、プロデューサーレプリケーションセットに接続されているコンシューマーレプリケーションセットをクリックします。
4. [コンシューマレプリケーションセット] ペインで、[レプリケーションエントリを同期 **(Synchronize Replication Entries)]** 関連リンクをクリックして、プロデューサーの構成と一致するようにコンシューマーのコンシューマーレプリケーションエントリ構成を更新します。

タスクの結果
このコンシューマーインスタンスで更新されたデータはプロデューサーインスタンスで自動的にレプリケートされ、その後、その更新は他のコンシューマーインスタンスにレプリケートされます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** での個別プロデューサーレプリケーションセットの作成

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でプロデューサーレプリケーションセットのコンシューマーを区別します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット:
   - 新しいレプリケーションセットの場合は、[新規] をクリックします
   - プロデューサーレプリケーションセットをクリックします。
2. [個別 **(Discrete)]** をオンにして、プロデューサーレプリケーションセットの個別マッピングを有効にします。
   個別マッピングを有効にすると、レプリケーションセットの各送信エントリに個別の値列が含まれます。個別の値を設定することで、各コンシューマーサブスクリプションのマッピングを定義できます。
3. [送信エントリ **(Outbound Entries)]** タブに移動し、[新規] をクリックします。

オプション	説明
ソーステーブル名 (Source Table Name)	レプリケートするプロデューサーインスタンス上のいずれかのテーブルを選択します。例：.NET Application [cmdb_ci_dot_net]
個別フィールド (Discrete Field)	各コンシューマーサブスクリプションのマッピングを定義するフィールドを選択します。たとえば、インシデントソーステーブルで [担当者] フィールドを選択すると、特定のコンシューマーのユーザーアサインを区別できます。
[オプション] フィルター	[フィルター] セクション内で、[フィルター条件の追加] を使用してフィルター基準を選択し、レプリケートされるテーブル内のレコードを制御できます。 たとえば、アクティブなレコードのみをレプリケートする場合があります。その場合は、**[-**フィールドを選択 **-]** リストで [アクティブ] を、**[-oper -]** リストで **[Is]** を、**[-** 値 **-]** リストで **[True]** を選択します。フィ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	ルターを使用しない場合、プロデューサーレプリケーションセットテーブルのすべてのフィールドが [利用可能] 列に表示されます。 **注:** [利用可能] 列には、指定したソーステーブルのフィールドが含まれています。そのテーブルには、[アクティブ] フィールドが含まれていない可能性があります。
[オプション] 添付ファイルを含める	レプリケートしているレコードに関連付けられたファイルをレプリケートするオプションを選択します。
[オプション] 含まれているフィールド	[含まれているフィールド] 列で、矢印を使用してテーブルフィールドを [選択済み] 列に移動してレプリケートするか、[利用可能] 列に移動してレプリケーションを防止します。 **注:** **SYS ID** (必須) などのいくつかのフィールドをレプリケートする必要があります。[エッジ暗号化 **(Edge Encrypted)]** や [パスワード **1 (Password1)]** などの他のフィールドはレプリケートできません。また、どちらの列にも表示されません。

4. [個別マッピング **(Discrete Mappings)]** タブに移動し、[新規] をクリックして、フォームフィールドに入力します。

フィールド	説明
個別値 (Discrete Value)	このフィールドは、プロデューサーレプリケーションセット内の選択したコンシューマーインスタンスに表示する内容に関するルールを設定します。たとえば、[担当者] の個別値は、特定のユーザーの指定されたテーブルからの、アサインを示す選択肢を提供します。
送信レプリケーションエントリ (Outbound Replication Entry)	このプロデューサーレプリケーションセットのソーステーブルで設定した送信レプリケーションエントリを選択します。
レプリケーションサブスクリプション (Replication Subscription)	個別値のアサインを表示するコンシューマーインスタンスを選択します。

注:
個別マッピングが有効になっているプロデューサーレプリケーションセットに登録するコンシューマーごとに、個別値セットが必要です。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の管理

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でデータレプリケーションアクティビティを監視し、潜在的な問題をトラブルシューティングします。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)**のインスタンス間でのレプリケートされたデータの比較

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でインスタンス間のレプリケーションデータを比較することで、欠落または不一致のレコードを見つけることができます。

IDR は、プロデューサーインスタンスと 1 つ以上のコンシューマーインスタンスの間でデータを同期します。プロデューサーレプリケーションセットを有効にし、少なくとも 1 つのコンシューマー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を登録した後、レコードをシードすることで、プロデューサーからコンシューマーに既存のレコードを送信できます。シードが完了した後、 IDR は新規および変更されたレコードをプロデューサーからコンシューマーにレプリケートすることで、インスタンス間のデータ同期を維持します。

コンシューマーでの挿入が失敗した場合、またはレプリケーション後にプロデューサーレコードとコンシューマーレコードが一致しない場合は、 IDR のデータ比較機能を使用してこれらのレコードを検索し、プロデューサーからコンシューマーに再シードできます。

主な特長

- シードした後、コンシューマーインスタンスから欠落しているレコードを特定します。
- 不一致のレコードを特定し、その違いを表示します。
- レコードを再シードすることで、インスタンス間でデータの同期を維持します。

変換されたデータの比較

変換されたデータを比較するときは、次の点に注意してください。

- レコードがプロデューサーのテーブルに追加された後、変換がコンシューマーインスタンスの別のテーブルにレプリケートされると、データ比較でさまざまな結果が返される可能性があります。
- フィールド定義が異なるマップされたフィールドはスキップされます。たとえば、プロデューサーのフィールドの列タイプまたは列の長さが、コンシューマーのマッピングされたフィールドと異なる場合、そのフィールドはスキップされます。
- アダプターによって変更されたすべてのフィールドは、タスク番号アダプターによって行われた変更を除きスキップされます。たとえば、文字列連結アダプターを使用して文字列が追加された場合、データ比較では連結を元に戻し、元の文字列を使用してデータを比較することができないため、フィールドはスキップされます。

互換性

リリース以降 Washington DC 、双方向レプリケーションセット、個別レプリケーションセット、およびレプリケーションセット内のレプリケートされたデータを、プロデューサーまたはコンシューマーのいずれかで構成された変換と比較できます。

異なるファミリリリースのデータを比較する場合は、次の互換性オプションに注意してください。

プロデューサーとコンシューマーの互換性

データ比較	プロデューサ	コンシューマー	サポートされているレプリケーションセット
プロデューサーからコンシューマーへ	Washington DC 以降	Utah およびそれ以前	なし
プロデューサーからコンシューマーへ	Washington DC 以降	Vancouver	単方向レプリケーションセットをサポートしますが、次はサポートしません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロデューサーとコンシューマーの互換性 (続く)

データ比較	プロデューサ	コンシューマー	サポートされているレプリケーションセット
			• 双方向レプリケーションセット • 個別レプリケーションセット • 変換を使用して構成されたレプリケーションセット
プロデューサーからコンシューマーへ	Washington DC 以降	Washington DC 以降	すべてのレプリケーションセット

コンシューマーとプロデューサー間の互換性

データ比較	コンシューマー	プロデューサ	サポートされているレプリケーションセット
コンシューマーからプロデューサーへ	Washington DC 以降	Utah およびそれ以前	なし
コンシューマーからプロデューサーへ	Washington DC 以降	Vancouver	双方向レプリケーションセットをサポートしますが、次はサポートしません。 • 単方向レプリケーションセット • 個別レプリケーションセット • 変換を使用して構成されたレプリケーションセット
コンシューマーからプロデューサーへ	Washington DC 以降	Washington DC 以降	すべてのレプリケーションセット (単方向レプリケーションセットを除く)

制限事項

- ジャーナルフィールドは、コンテンツのサイズが大きくなる可能性があるため、比較から除外されます。
- 添付ファイルはデータ比較に含まれません。
- システム監査 [sys_audit] テーブルのレコードは比較から除外されます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)**で欠落または不一致のレコードを検索する

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でデータ比較要求を作成して、データがレプリケートされた後にコンシューマーインスタンスで欠落しているレコードまたは不一致レコードを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
次の条件を満たしていることを確認します。

- プロデューサーレプリケーションセットがアクティブであること。
- シード中でないこと。
- 他のデータ比較要求は実行されていないこと。

必要なロール：admin

このタスクについて
次の点に注意してください。

- データ比較要求は 3 か月後に消去されます。
- データ比較要求には、最大 500,000 レコードを含めることができます。
- 変換されたデータを比較するときは制限があります。「インスタンスデータレプリケーション (IDR)のインスタンス間でのレプリケートされたデータの比較」を参照してください。

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 すべて > インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.
2. 比較するレプリケートされたデータを含むアクティブなプロデューサーレプリケーションセットを選択します。
3. データ比較要求を作成します。

   a. IDR [データ比較要求] 関連リストに移動します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   IDRデータ比較要求フォーム

フィールド	説明
レプリケーションセット	プロデューサーレプリケーションセットの名前。
ターゲットインスタンス名	コンシューマーインスタンスの名前。
ターゲットインスタンスの URL	コンシューマーインスタンスの URL。
テーブル名	プロデューサーレプリケーションセットの送信エントリ内のテーブルの名前。
開始時間	データ比較の開始日時。選択した日付より後の sys_updated_on 値を持つレコードが比較に含まれます。
終了時間	データ比較の終了日時。選択した日付より前の sys_updated_on 値を持つレコードが比較に含まれます。

   d. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. IDR データ比較結果フォームでデータ比較のサマリーを表示します。
   - 円グラフを表示して、欠損または不一致の割合を判断します。
   - [不一致レコードの数] フィールドで、欠落レコードと不一致レコードの合計数を表示します。
5. オプション: 円グラフまたはリストを介してシードした後、コンシューマーインスタンスから欠落しているレコードを特定します。
   - 円グラフの欠落レコード部分を選択して、欠落レコードを表示します。
   - IDR[インスタンス比較結果] 関連リストの [レコードタイプ] 列に [欠損] 値があるレコードを表示します。

   ヒント:
   カスタマーサービス & サポートに提供する必要がある場合に備えて、欠落しているレコード ID のコピーを保存します。

6. オプション: データレプリケーション後に不一致レコード間の差異を表示します。
   a. IDR [インスタンス比較結果] 関連リストに移動します。
   b. [レコードタイプ] 列の値が [不一致] のレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
   c. [選択した行のアクション] リストを選択します。
   d. [比較レコード] を選択します。
   e. [レコードペイロードの比較] ダイアログボックスで、レコード間のハイライト表示された差異を表示します。

      注:
      ジャーナルフィールドは、コンテンツのサイズが大きくなる可能性があるため、比較から除外されます。

      カスタマーサービス & サポートに提供する必要がある場合に備えて、ペイロードの差異のコピーを保存します。

次のタスク
インスタンスデータレプリケーション (IDR) での欠落しているレコードまたは不一致レコードの再シード。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** での欠落しているレコードまたは不一致レコードの再シード

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でコンシューマーインスタンスに欠落しているレコード、またはプロデューサーとコンシューマーインスタンス間の不一致レコードを再シードすることで、インスタンス間でデータを同期します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の点に注意してください。

- データ比較結果とログは 5 日後に消去されます。
- 再シード要求には、最大 100,000 レコードを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 すべて > インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.
2. コンシューマーに再シードするデータを含むプロデューサーレプリケーションセットを選択します。
3. データ比較結果を表示します。
   a. IDR [データ比較要求] 関連リストに移動します。
   b. データ比較を選択します。
4. 再シードして、プロデューサーとコンシューマーのインスタンス間でデータを同期します。
   - [不一致レコードを再シード **(Reseed mismatched records)]** フィールドで [すべて] を選択して、すべてのレコードを再シードします。
   - [不一致レコードを再シード **(Reseed mismatched records)]** フィールドで [不一致 **(Mismatched)]** を選択して、不一致または欠落しているレコードのみを再シードします。
5. [再シード]を選択します。

タスクの結果
レコードはプロデューサーからコンシューマーに再シードされ、ジョブが終了すると結果が表示されます。

次のタスク
それでもレコードがないか不一致の場合は、カスタマーサービス & サポートに連絡してサポートを受けてください。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でインスタンスからのレプリケーション構成を別のインスタンスに展開する

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) では、更新セットを通して、1 つのインスタンスから別のインスタンスにレプリケーション構成をコピーできます。

IDR では 、[更新セット内で追跡] オプションを使用して、選択したフィールド、フィルター、またはデータ変換を含むレプリケーション構成のスナップショットをキャプチャし、更新セットを使用して別のインスタンスにコピーできます。

重要:
IDR の [更新セット内で追跡] オプションは、別のインスタンスにコピーするレプリケーション構成をキャプチャするためにサポートされている唯一の方法です。

主な特長

- レプリケーション設定を一度定義し、他のインスタンスの新しいレプリケーションセットのテンプレートとして使用することで、時間を節約できます。
- 最初に準本番インスタンスでレプリケーション構成を開発することで、本番インスタンスへの潜在的な影響を最小限に抑えます。
- 本番インスタンスにロールアウトする前に、準本番インスタンスのレプリケーション構成を検証できます。

構成エンティティ

[更新セット内で追跡] オプションを選択すると、次の構成エンティティがアクティブな更新セットにキャプチャされます。

エントリセット

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エントリセットは、(レプリケーションセットのような) レプリケーションエントリのバンドルであり、プロデューサー ID のようなインスタンス固有のメタデータは含まれません。エントリセットに基づいてプロデューサーレプリケーションセットを作成すると、ターゲットインスタンスで新しいプロデューサー ID が使用されます。

エントリセットで追跡されるレプリケーションオプションとそのステータス (有効か無効か) は次のとおりです。

- 双方向レプリケーション
- 個別の値マッピング

レプリケーションエントリ

レプリケーションエントリには、レプリケートする各テーブルの構成設定が含まれています。レプリケーションエントリは、送信または受信のいずれかです。

- プロデューサーインスタンスからの送信エントリには、ソーステーブル、フィルター、レプリケートするフィールド、およびデータ変換設定が含まれます。
- コンシューマーインスタンスからの受信エントリには、ターゲットテーブル、レプリケーション後にビジネスルールを実行するオプション、およびデータ変換設定が含まれます。

エントリセットとレプリケーションエントリの表示

レプリケーションセットを作成すると、新しいレコードがエントリセット [idr_entry_set] テーブルに追加されます。レプリケーションセットに追加する各送信エントリのレプリケーションエントリ [idr_replication_entry] テーブルに、新しいレコードが追加されます。

[更新セットで追跡] を選択すると、次の場所に移動して、現在の更新セット内のエントリセットとそのレプリケーションエントリを表示できます すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セットをクリックし、更新セットを選択して、[**Customer Update**] タブを表示します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の更新セットでレプリケーション構成を展開する

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) の更新セットを通して、1 つのインスタンスからレプリケーション構成をエクスポートし、別のインスタンスでインポートします。

始める前に
必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて
更新セットを使用すれば、1 つのインスタンスから別のインスタンスにレプリケーション構成をコピーできます。 更新セットの使用方法の詳細については、「更新セットでスタートする」を参照してください。

手順

1. ソースインスタンスで、更新セットを作成します。
   a. 移動先 すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セット.
   b. [新規] を選択します。
   c. 更新セットの名前を入力します。
   d. [**Submit and Make Current**] をクリックします。
   更新セットが作成され、ソースインスタンスの現在の更新セットとして選択されます。
2. 更新セットでプロデューサーまたはコンシューマーレプリケーション構成をキャプチャします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
プロデューサーインスタンスでは、次のタイプの構成をキャプチャできます。

- プロデューサーレプリケーション (一方向)
- 双方向レプリケーションを使用するプロデューサーレプリケーション
- 個別のレプリケーションを使用するプロデューサーレプリケーション

- レプリケーションセット構成がエントリセット [idr_entry_set] テーブルに追加されます。
- レプリケーションセット内のレプリケーションエントリがレプリケーションエントリ [idr_replication_entry] テーブルに追加されます。
- エントリセットとそのレプリケーションエントリは、現在の更新セットにキャプチャされます。

3. オプション: 必要に応じて、レプリケーション構成の変更を続行します。
追加した変更は、もう一度 [更新セット内で追跡] を選択するまで取得されません。
   a. プロデューサーレプリケーションセットを変更し、[更新] を選択します。
   b. [更新セット内で追跡] を選択して、最新の変更をキャプチャします。
最新の変更は更新セットにキャプチャされます。
4. 更新セットを XML にエクスポートします。
   a. 移動先 すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セット.
   b. 現在の更新セットを選択します。
   c. [ステータス] ドロップダウンリストで、[完了] を選択します。
   d. [更新] を選択します。
   e. [更新セット] リストで、完了としてマークした更新セットを選択します。
   f. **[XML** へのエクスポート] 関連リンクを選択します。
更新セットがローカルマシン上の XML ファイルにエクスポートされます。
5. ターゲットインスタンスで、更新セットをインポートします。
   a. 移動先 すべて > システムアップデートセット > コミットする更新セット.
   b. **[XML** から更新セットをインポート] 関連リンクを選択します。
   c. [ファイルを選択してください] を選択し、エクスポートした XML ファイルを参照して選択します。
   d. [アップロード] を選択します。
   e. [取得済み更新セット] リストで、インポートした更新セットを選択します。
   f. [更新セットのプレビュー] を選択します。

注:
プレビュー中に sys_record_transform エラーが発生した場合は、[更新セットプレビューの問題] タブに表示されているすべてのエラーレコードを選択し、[リモートの更新を承認] を選択します。表示される残りの sys_record_transform エラーに対して、このアクションを繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. [閉じる] を選択してプレビューを終了します。

h. 更新セットフォームで、[更新セットのコミット] を選択します。

更新セットは、ソースインスタンスからキャプチャしたエントリセットとレプリケーションエントリを含めて、ターゲットインスタンスにインポートされます。一方向プロデューサーレプリケーションセットの構成をエクスポートすると、ターゲットインスタンスに新しいプロデューサーレプリケーションセットが自動的に作成されます。

6. ターゲットインスタンスで、セットアップするレプリケーションセットのタイプに基づいて、次の手順を実行します。

タスクの結果

ソースインスタンスからエクスポートしたレプリケーション構成がターゲットインスタンスにインポートされます。エクスポートされた構成に基づく新しいレプリケーションセットがターゲットインスタンスに作成されます。

次のタスク

- プロデューサーレプリケーションセットを設定する場合は、1 つ以上のコンシューマーを作成して登録します。
- コンシューマーレプリケーションセットを設定する場合は、プロデューサーインスタンスでコンシューマーの要求を承認してから、コンシューマーインスタンスでコンシューマーレプリケーションセットを有効にします。
- 双方向レプリケーションセットを設定している場合は、接続されているコンシューマーレプリケーションセットの [複製エントリーを同期] 関連リンクを選択して、コンシューマーを同期します。
- 個別のレプリケーションセットを設定する場合は、1 つ以上のコンシューマーを作成して登録します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** によるクローン

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) を有効にして、1 つのインスタンスから別のインスタンスにデータベースを正常にクローンするには、特定のテーブルが保持または除外されていることを確認する必要があります。

データプリザーバーの作成とテーブルの除外の詳細については、「」を参照してください System clone。

クローンを要求する前に、 KB0965218 の保持リストと除外リストのテーブルを確認します。たとえば、ターゲットインスタンスで開発中のレプリケーションセットを維持するには、idr_entry_set テーブルが確実に保存リストに含まれるようにします。idr_entry_set テーブルが保持されていない場合、クローン操作が行われたときに上書きされます。

IDRクローンが作成される前に、ソースとターゲットの両方のインスタンスに がインストールされていることを確認します。たとえば、 IDR がターゲットインスタンスにインストールされていない場合、保持する IDR テーブルはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
IDR がインストールされていないインスタンスを、IDR がインストールされているインスタンスにクローンすると、ターゲットインスタンスの IDR テーブルが削除されます。

このデータが失われないようにするには、次のいずれかを実行します。

- 更新セットのターゲットインスタンスに既存のレプリケーションセットをキャプチャします。
- ターゲットインスタンスの現在のレプリケーションセットを文書化し、ソースインスタンスをクローンし、ターゲットインスタンスに IDR をインストールしてから、レプリケーションセットを手動で再作成します。

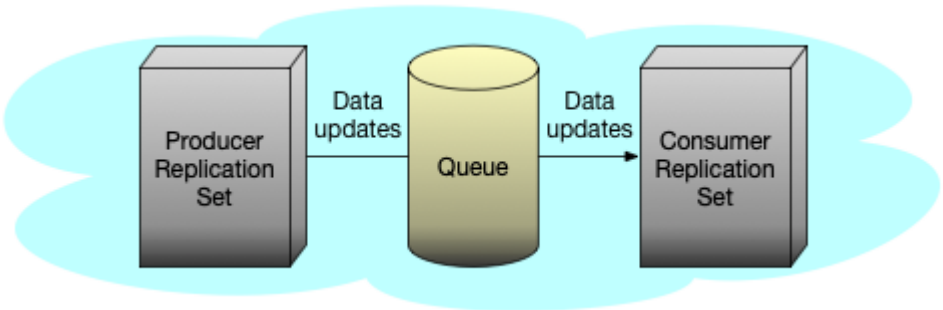
インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** によるデータのレプリケーションの遅延

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) では、プロデューサーインスタンスからコンシューマーインスタンスへのデータのレプリケーションの遅延が発生する可能性があります。

プロデューサーインスタンスで IDR が設定されると、プロデューサーインスタンスで *IDRProducerJob* ジョブが実行され、データの更新が検出されます。レプリケートする更新がある場合、プロデューサーインスタンスはその更新をコンシューマーインスタンスに送信します。

IDRConsumerJob ジョブはコンシューマーインスタンスで実行され、プロデューサーからのデータ更新を検出します。IDRConsumerJob ジョブで更新が検出されると、コンシューマーテーブルのデータが更新されます。

IDR データ更新フロー



プロデューサーレプリケーションセットのデータ更新がコンシューマーレプリケーションセットに表示されるまでに、少し時間がかかります。モニタリングダッシュボード で、プロデューサーレプリケーションセットからコンシューマーレプリケーションセットへのデータ更新にかかる時間を確認できます。キューダッシュボードでは、レプリケーションレコードキュー、メッセージキュー、およびすべてのレプリケーションセットに対して処理されたメッセージを確認できます。

大幅なデータ遅延がある場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** の監視

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) モニタリングダッシュボードを使用して、アクティブなプロデューサーとコンシューマーのレプリケーションセット、ジョブスケジュール、シード要求、ライセンスまたは使用状況の詳細に関するステータスを監視できます。

IDR モニタリングダッシュボードへのアクセス

admin または idr_admin ロールを持つユーザーは、ダッシュボードにアクセスできます。

次の方法で IDR モニタリングダッシュボードにアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

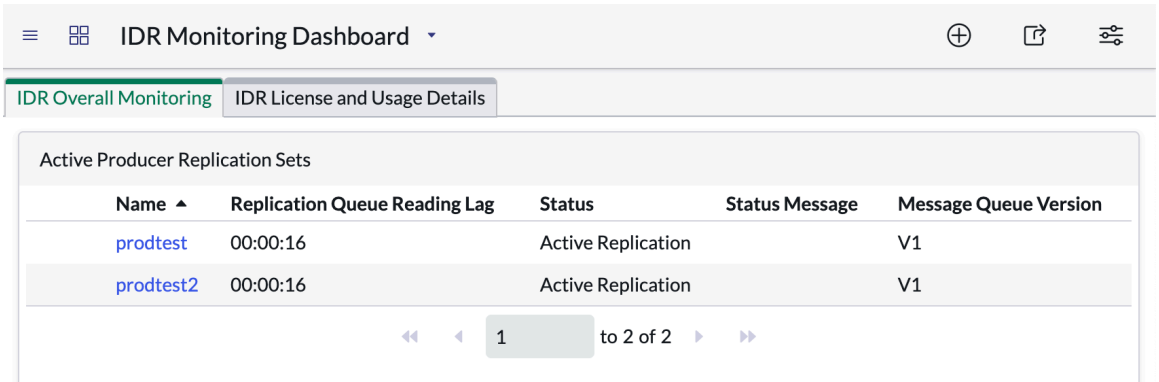
- 移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > モニタリングダッシュボード.
- **[IDR** 全体のモニタリング **(IDR Overall Monitorin)]** または **[IDR** ライセンスと使用率の詳細 **(IDR License and Usage Details)]** ダッシュボードのいずれかを選択します。g

IDR 全体のモニタリングダッシュボード

[IDR 全体のモニタリング (IDR Overall Monitoring)] ダッシュボードは、以下を監視します。

- アクティブなプロデューサーレプリケーションセット
- アクティブなコンシューマーレプリケーションセット
- IDR ジョブスケジュールのスイート
- 過去 7 日以内のプロデューサーシード要求
- 過去 7 日以内のコンシューマーシード要求

IDR 全体のモニタリングダッシュボード



アクティブなプロデューサーレプリケーションセット

アクティブなプロデューサーレプリケーションセットは、プロデューサーレプリケーションセットのステータスを監視し、インスタンスとレプリケーションキューの間のデータ遅延時間をレポートします。

フィールド	説明
名前	プロデューサーレプリケーションセットの名前。
レプリケーションキューの読み取り遅延	プロデューサーインスタンスでのレコード変更から、そのレコード変更が送信レプリケーションキュー経由で送信されるまでの時間。
ステータス	レプリケーションセットのステータス (アクティブまたはエラー)。
ステータスメッセージ	エラーステータスを説明するメッセージ。
メッセージキューのバージョン	メッセージキューのバージョン。V1 (レガシー) か V2 (Hermes) のいずれか。

アクティブなコンシューマーレプリケーションセット

アクティブなコンシューマーレプリケーションセットは、コンシューマーレプリケーションセットのステータスを監視し、ネットワーク遅延時間をレポートし、プロデュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーインスタンスとコンシューマーインスタンス間のデータ遅延時間をレポートします。

フィールド	説明
名前	コンシューマーレプリケーションセットの名前。
データ遅延	プロデューサーインスタンスでのレコード変更から、そのレコード変更がコンシューマーインスタンスに記録されるまでの時間。
ネットワーク遅延	送信レプリケーションキューでのレコード変更ログから、そのレコード変更ログがコンシューマーインスタンスに記録されるまでの時間。
ステータス	レプリケーションセットのステータス (アクティブまたはエラー)。
ステータスメッセージ	エラーステータスを説明するメッセージ。
メッセージキューのバージョン	メッセージキューのバージョン。V1 (レガシー) か V2 (Hermes) のいずれか。

IDR ジョブスケジュールのスイート

IDR ジョブスケジュールのスイートは、データの変更や要求をポーリングし、プロデューサーインスタンスおよびコンシューマーインスタンスの健全性をチェックします。次のジョブを監視できます。

ジョブ	説明
Hermes 測定基準収集	Hermes メッセージングサービス に関連する測定基準を収集します。
Hermes 定期消去	Hermes API の使用停止のキャッシュデータを消去します。
Hermes トピックユーティリティ	Hermes クラスター間でトピックを同期します。最初は、トピックは単一の Hermes クラスターに作成されます。このジョブは新しいトピックを検出し、残りの Hermes クラスターに同じトピックを作成します。
IDRConsumerJob	コンシューマーインスタンスのレコード変更とシード要求を 15 秒間隔でポーリングします。
IDRDeltaConsumerJob	San Diego リリース以降、コンシューマーインスタンスがローカルデータセンター外のプロデューサーインスタンスにサブスクライブすると、IDRDeltaConsumerJob ジョブがプロデューサーインスタンスに作成されます。機能は、IDRConsumerJob と同じで

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ	説明
	す。3 文字のコードはデータセンターの場所を示します。
IDRHermesDeltaConsumer	15 秒間隔で、Hermes デルタトピックからコンシューマーレコードの変更をポーリングします。
IDRHeartBeatJob	すべてのアクティブなプロデューサーセットまたはコンシューマーセットの健全性に関する情報を更新します。
IDRMetadataConsumerJob	コンシューマーインスタンスのメタデータレコード変更を 15 秒間隔でポーリングします。
IDRProducerJob	プロデューサーインスタンスのデータレプリケーションキュー内の新規レコード、更新されたレコード、または削除されたレコードを 15 秒間隔でポーリングします。
IDRSeedingProducerJob	コンシューマーインスタンスからの新しいシード要求をチェックします。

注:
IDR ジョブスケジュールを実行するタイミングを設定し、ジョブの実行頻度を指定する定期的なトリガーを構成できます。

IDR ジョブスケジュールのフィールドタイプ

フィールド	説明
名前	スケジュール済みジョブの名前。
次のアクション	次にジョブを実行する日時。
トリガータイプ	日次、週次、月次、定期的、1 回、オンデマンド、またはビジネスカレンダーの開始日または終了日に実行するように構成できるジョブ。トリガーは、毎日、毎時、毎分、または毎秒繰り返すことができます。
ジョブ ID	スケジュール済みジョブの ID。
ステータス	ジョブのステータス (準備完了など)。

過去 7 日以内のプロデューサーシード要求

過去 7 日以内のプロデューサーシード要求のステータスを監視できます。

フィールド	説明
レプリケーションセット	プロデューサーセットとコンシューマーセット。
ステータス	シード要求のステータス。ステータスは、完了、処理中、または失敗です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始時間	シードが開始される時間。
終了時間	シードが終了する時間。
完了率 (%)	完了したシード要求ジョブの割合。

過去 7 日以内のコンシューマーシード要求

過去 7 日以内のコンシューマーシード要求のステータスを監視できます。

フィールド	説明
レプリケーションセット	対応するコンシューマーセット。
ステータス	シード要求のステータス。ステータスは、完了、処理中、または失敗です。
開始時間	シードが開始される時間。
終了時間	シードが終了する時間。
完了率 (%)	完了したシード要求ジョブの割合。

IDR ダッシュボードプロパティ

ダッシュボードのプロパティにアクセスするには、 IDR 次の場所に移動します インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロパティ.

ダッシュボードでは、次のプロパティを変更できます。

プロパティフィールド	説明
IDR モニタリングダッシュボードで [データ遅延] フィールドが赤で強調表示されるまでの遅延時間 (分)	アクティブなコンシューマーレプリケーションセットの一部である [データ遅延] フィールド。実際の遅延時間が設定した時間しきい値より大きい場合、フィールドが強調表示されます。デフォルトは 15 分です。
IDR モニタリングダッシュボードで [ネットワーク遅延] フィールドが赤で強調表示されるまでの遅延時間 (分)	アクティブなコンシューマーレプリケーションセットの一部である [ネットワーク遅延] フィールド。実際の遅延時間が設定した時間しきい値より大きい場合、フィールドが強調表示されます。デフォルトは 15 分です。
IDR モニタリングダッシュボードで [レプリケーションキューの読み取り遅延] フィールドが赤で強調表示されるまでの遅延時間 (分)	アクティブなコンシューマーレプリケーションセットの一部である [レプリケーションキューの読み取り遅延] フィールド。実際の遅延時間が設定した時間しきい値より大きい場合、フィールドが強調表示されます。デフォルトは 15 分です。

注:
カスタマイズされたリスト列 (v_idr_dashboard_list.do) を使用して、フィールドの色を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR ライセンスと使用率の詳細ダッシュボード

[IDR ライセンスと使用率の詳細] ダッシュボードは、以下を監視します。

- 登録者が送信したメッセージ
- 登録者が受信したメッセージ
- IDR ライセンスの詳細
- IDR 送信済みメッセージ
- IDR 受信済みメッセージ

登録者が送信したメッセージ

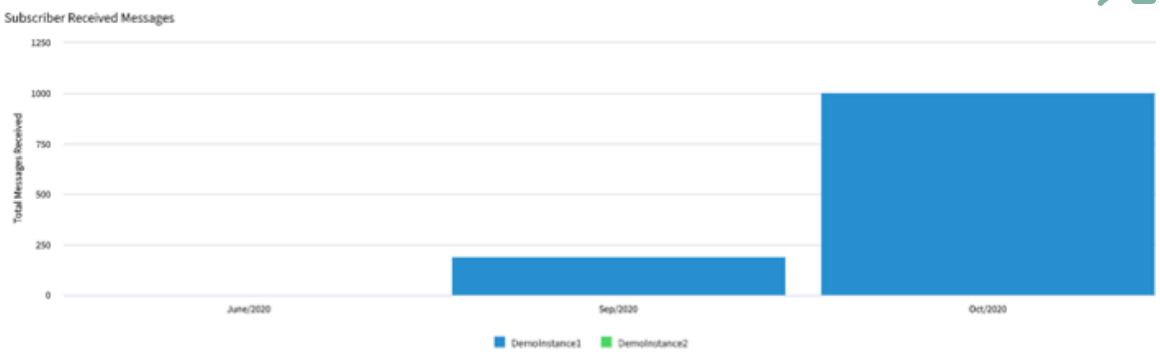
各登録者インスタンスが送信した月別のメッセージ数。

送信済み登録者メッセージ

登録者が受信したメッセージ

各登録者インスタンスが受信した月別のメッセージ数。

受信済み登録者メッセージ



IDR ライセンスの詳細

過去 7 日以内のコンシューマーシード要求のステータスを監視できます。

フィールド	説明
名前	IDR ライセンスの名前。
タイプ	サブスクリプションのタイプ：ユーザーサブスクリプションの場合は [ユーザーごと]、データに基づいたサブスクリプションの場合は [キャパシティ]、最大ユー

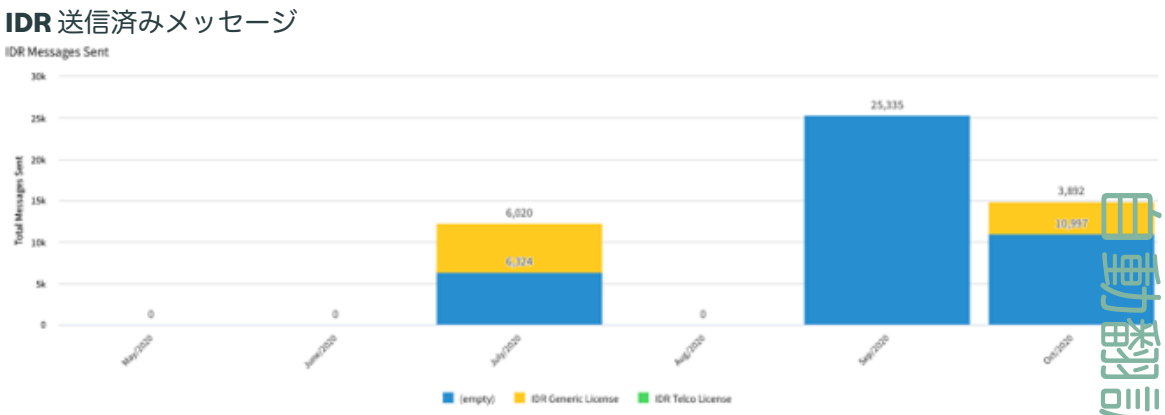
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ザー数でサブスクリプションを制限する場合は [無制限ユーザー]
カテゴリ	ライセンスカテゴリ： ServiceNow ライセンスまたはストアアプリライセンス。
開始日	ライセンス期間の開始。
終了日	ライセンス期間の終了。
表示専用	リソース割り当てまたは監視はサポートされていません。
購入日	購入したライセンスの数。
割り当て数	割り当てられたライセンスの数。

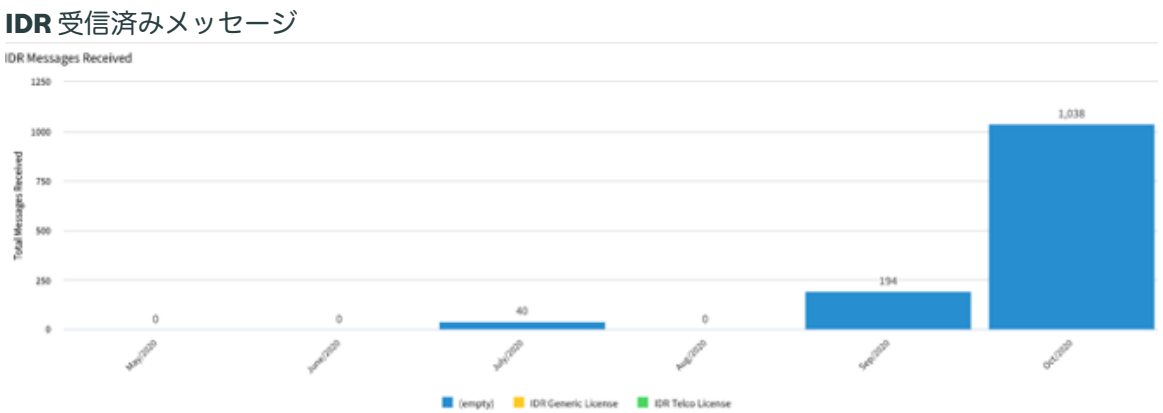
IDR 送信済みメッセージ

ライセンスあたりの月別の送信メッセージ数。



IDR 受信済みメッセージ

ライセンスあたりの月別の受信メッセージ数。



インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのキューの監視

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) キューダッシュボードを使用して、レプリケーションレコードキュー、メッセージ生成キュー、メッセージ消費キュー、およびすべてのレプリケーションセットで処理されたメッセージを監視できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR キューダッシュボードへのアクセス

admin または idr_admin ロールを持つユーザーは、ダッシュボードにアクセスできます。

IDR キューダッシュボードにアクセスするには、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > キューダッシュボード.

IDR キューダッシュボード

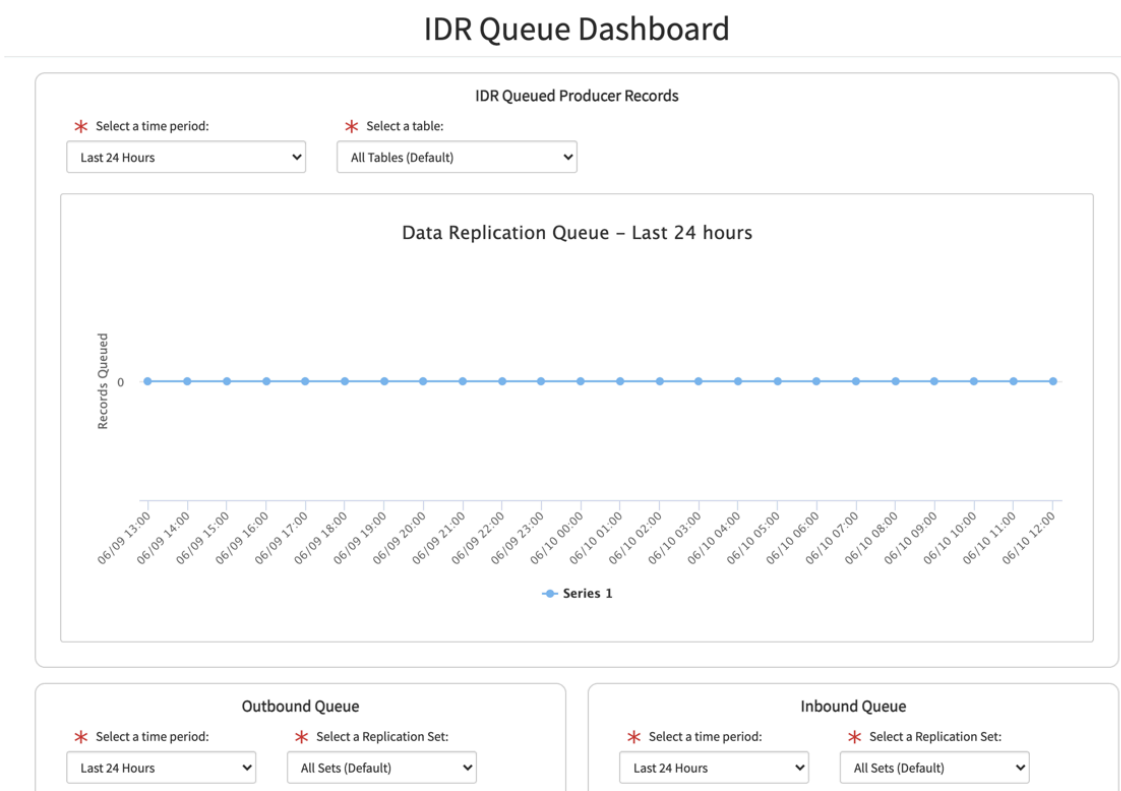
IDR キューダッシュボードでは、以下を監視できます。

- IDR キューに格納されたプロデューサーレコード。24 時間の期間にすべてのテーブルに関してキューに格納された時間ごとのレコードです。
- 残っている送信メッセージ。まだメッセージキューに送信されていないレプリケーションキューに残っているメッセージです。
- 処理された送信メッセージ。メッセージキューに対してこのインスタンスから生成されたメッセージです。
- 残っている受信メッセージ。まだ処理されていないメッセージキューに残っているメッセージです。
- 処理された受信メッセージ。このインスタンスで消費されたメッセージです。

どのチャートでも、期間として [過去 **24** 時間] または [過去 **5** 日間] を選択します。24 時間の場合、1 時間あたりのメッセージ数となります。5 日間の場合、1 日あたりのメッセージ数となります。

チャートの下にある凡例リンクを選択すると、そのデータソースが除外されます。

IDR キューダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR キューに格納されたプロデューサーレコード

IDR キューに格納されたプロデューサーレコードチャートを使用すると、各テーブルのキューに格納されたレコードの数を時間単位または日単位で確認できます。IDR 内のトラフィック量が最も多いテーブルが経時的に表示されます。このチャートを使用して、コンシューマーインスタンスで予測可能なパフォーマンス遅延を引き起こすアクティビティのスパイクを特定します。

たとえば、テーブルのビジネスルールが原因で毎日午前 3:00 にアクティビティの大きなスパイクが発生することが確認できる場合は、その頃にコンシューマーでパフォーマンス遅延が発生することが予期されます。

[すべてのテーブル] または特定のテーブルを選択します。チャート内のポイントにカーソルを合わせると、そのポイントのキュー数とテーブルが表示されます。

残っている送信メッセージ

残っている送信メッセージチャートでは、アクティビティに大きなスパイクが発生した後、プロデューサーインスタンスがリアルタイムのレプリケーションに対応しているかどうかを判断できます。

レプリケーションが正常に動作している場合、メッセージの残数はごくわずかになります。アクティビティにスパイクが発生した場合は、大きな値が予期されます。たとえば、ビジネスルールによって 1 分以内に何万ものレコードが変更される場合です。

また、ジョブがメッセージを処理するにつれて、残りのメッセージが時間とともに減少することも予期できます。

解決されずに、残りのメッセージ数が増え続ける場合は、次を示している可能性があります。

- メッセージの処理中に問題が発生している。例：*IDRProducerJob* が実行されていない、またはメッセージキューにメッセージを送信できない。
- IDR で生成できるより速くインスタンスが変更を記録している。

[すべてのセット] または特定のセットを選択します。チャート内のポイントにカーソルを置くと、そのポイントのメッセージ数とレプリケーションセット名が表示されます。

処理された送信メッセージ

処理された送信メッセージチャートでは、プロデューサーインスタンスからメッセージキューへのレコードのフローを経時的に確認できます。

処理されたメッセージと残りのメッセージの経時的な傾向は、レプリケーションが遅延から回復しているかどうか、またはメッセージキューへのデータ送信に問題があるかどうかを示します。

データレプリケーションのキューに格納されたプロデューサーレコードチャートで、インスタンスがデータを送信しているかどうかを確認できます。インスタンスに送信されていないキューに格納されたレコードがある場合は、次を示している可能性があります。

- インスタンスがプロデューサージョブを実行できない。例：他のリソースを大量に消費するプロセスがインスタンスで実行されており、すべてのワーカースレッドがビジー状態である。
- メッセージキューへの接続に問題がある。

チャートのポイントごとにメッセージ数とレプリケーションセット名を確認するには、[すべてのセット]または特定のセットを選択して、チャート内のポイントにカーソルを合わせます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

残っている受信メッセージ

残っている受信メッセージチャートでは、アクティビティに大きなスパイクが発生した後、コンシューマーインスタンスがリアルタイムのレプリケーションに対応しているかどうかを判断できます。

アクティビティにスパイクが発生している場合は、一時的な大きい値が予期されます。通常、値はメッセージが処理されるにつれて減少します。

解決されずに、この値が増え続ける場合は、次を示している可能性があります。

- メッセージの処理中に問題が発生している。例：*IDRConsumerJob* が実行されていない、またはメッセージキューからメッセージを読み取れない。
- IDR で消費できるよりも速くインスタンスが変更を記録している。

[すべてのセット] または特定のセットを選択します。チャート内のポイントにカーソルを置くと、そのポイントのメッセージ数とレプリケーションセット名が表示されます。

処理された受信メッセージ

処理された受信メッセージチャートでは、各コンシューマーセットのレコードのフローを経時的に確認できます。

受信メッセージチャートを使用して、トラフィックが最も多いレプリケーションセットを判別し、処理されたメッセージと残りのメッセージの傾向を確認します。

プロデューサーがレコードをメッセージキューに送信していて、コンシューマーがレコードを処理していない場合は、プロデューサーまたはコンシューマーインスタンスに問題があることを示している可能性があります。

チャート内のポイントにカーソルを置くと、そのポイントのメッセージ数とレプリケーションセット名が表示されます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** での挿入および更新エラーの防止

プロデューサーレプリケーションセットで class name フィルターを指定することで、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) での挿入および更新の失敗を防ぐことができます。

> **重要:**
> このトピックは、Utah リリースより前に作成されたプロデューサーレプリケーションセットにのみ適用されます。

親テーブルと 1 つ以上の子テーブルを複製する場合は、プロデューサーレプリケーションセットの送信エントリで sys_class_name フィルターを親テーブルに追加する必要があります。sys_class_nameフィルターが見つからない場合、挿入と更新のエラーは インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > レプリケーションペイロード 次のシナリオでは:

- 子テーブル内のレコードが複製されるときに挿入エラーが発生します。これは、システムが親テーブルに対して同じ sys_id で 2 回挿入しようとするためです。sys_class_name フィルターを親に追加すると、親テーブルへの挿入中の一意キー違反が防止されます。
- プロデューサーインスタンスの複製された子テーブルに新しいレコードが追加されます。 インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) は最初にコンシューマーの親テーブルにレコードを作成しますが、子テーブルには作成しません。プロデューサーインスタンスで子レコードが変更された場合、レコードは親テーブルにのみ存在するため、レプリケーション中にコンシューマーインスタンスの子テーブルで更新エラーが発生します。

親テーブルである場合は、その子テーブルを複製するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 つ以上の子テーブルを複製する場合は、親テーブルの sys_class_name 値を識別し、対応する sys_class_name フィルターを親テーブルに追加する必要があります。

  たとえば、タスクタイプは、タスク [task] テーブルの sys_class_name のラベルです。タスクに加えてインシデントの複製を開始するには、タスク [task] テーブルの送信エントリに [タスクタイプ] [次の値に等しい **(=)**] [タスク] を追加する必要があります。

- 親テーブルのみを複製する場合、このフィルターはオプションです。
- 親テーブルが既に複製されている場合は、親を編集して sys_class_name フィルターを追加する必要があります。

子テーブルである場合は、その親を複製するかどうかを決定します。

- 親テーブルも同様に複製する場合、親テーブルの sys_class _name 値を識別し、対応する sys_class_name フィルターを親テーブルに追加する必要があります。

  たとえば、タスクタイプは、タスク [task] テーブルの sys_class_name のラベルです。インシデントに加えてタスクの複製を開始するには、タスク [task] テーブルの送信エントリに [タスクタイプ] [次の値に等しい **(=)**] [タスク] を追加する必要があります。

- 子テーブルのみを複製する場合は、フィルターはオプションです。
- 1 つ以上の子テーブルが既に複製されている場合は、sys_class_name フィルターを親に追加する必要があります。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのデータレプリケーションエラーの解決

エラーを解決し、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) レプリケーションセットのステータスを監視します。

監視および診断チェックリスト

システムがデータを複製していないことに気付いた場合は、診断チェックを使用して問題を調査できます。すべてのレプリケーションセットの全体的な健全性を監視するには、「 IDR モニタリングダッシュボード.

IDR 診断チェック

チェック	説明
監視	
接続性を確認する	IDR インスタンスの接続性をテストして、インスタンスのメッセージキューへの接続性を判別します。
IDR モニタリングダッシュボードをチェックしてレプリケーションジョブがアクティブかどうかを確認する	ダッシュボードにレプリケーションセット情報を正しく表示させるには、次の IDR ジョブスケジュールが利用可能であり、インスタンスで実行されている必要があります。 • Hermes 測定基準収集 • Hermes 定期消去 • Hermes トピックユーティリティ • IDRConsumerJob • IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR 診断チェック (続く)

チェック	説明
	• IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob これらのいずれかのジョブがないか実行されていない場合は、カスタマーサービス & サポートに連絡してください。 **注:** コンシューマーインスタンスがローカルデータセンター外のプロデューサーインスタンスにサブスクライブする場合にのみ、IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> が作成されます。
プロデューサーレプリケーションセット	
プロデューサーレプリケーションセットのアクティブ化を確認	プロデューサーレプリケーションセットのステータスが [ドラフト] の場合は、[アクティブ化] をクリックします。
コンシューマーサブスクリプションの承認を確認する	プロデューサーレプリケーションセットのコンシューマーアクセス要求をレビューします。コンシューマーレプリケーションセットは、レプリケーションデータを受信する前にアクセス権を要求する必要があります。
プロデューサーレプリケーションログエラーを確認する	プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンス間のメッセージ、ペイロードエラーログ、およびメッセージログのメタデータを表示して、IDR エラーを特定します。
コンシューマーレプリケーションセット	
コンシューマーレプリケーションセットのアクティブ化ステータスを確認	コンシューマーレプリケーションセットのステータスが [ドラフト] の場合は、[アクティブ化] をクリックします。
レプリケーションセットを同期する必要があるかどうかを確認する	同期の問題は、プロデューサーインスタンスがデータを送信しない場合、またはコンシューマーインスタンスがデータを受信しない場合に発生します。同期エラーは、コンシューマーインスタンスの [ステータス] フィールドに [レプリケーションエラー **(Replication Error)**] として表示されます。
コンシューマーレプリケーションセットのステータスを確認する	コンシューマーレプリケーションセットのステータスと、レプリケーションにとっての意味をレビューします。
エラーおよびステータスメッセージ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR 診断チェック (続く)

チェック	説明
レプリケーションまたはレプリケーションメタデータログエラーを確認する	プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンス間のメッセージ、ペイロードエラーログ、およびメッセージログのメタデータを表示して、IDR エラーを特定します。
ステータスメッセージを確認する	復旧情報を含むステータスメッセージをレビューします。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** 診断の実行

サービスのステータスと、インスタンスと インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) メッセージキューの間の接続を確認します。

始める前に
必要なロール：admin または idr_admin

手順

1. 移動先 すべて > インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > 診断.
   ダッシュボードがロードされ、IDR 診断テストが自動的に実行されます。
2. 次の診断テストを確認します。

オプション	説明
キー管理サービス	キー管理サービスのステータスと設定を確認します。 **注:** IDR では、キー管理サービスが稼働している必要があります。
証明書管理サービス	証明書管理サービスのステータスと設定を確認します。 **注:** IDR では、証明書管理サービスが稼働している必要があります。
EJBCA サービスステータス	Key Management Framework (KMF) の正常性の一環として、EJBCA サービスのステータスとセットアップを確認します。
VAULT サービスステータス	Key Management Framework (KMF) の正常性の一環として、VAULT サービスのステータスとセットアップを確認します。

3. メッセージキューへの接続をテストし、メッセージキュー接続テストを実行してレプリケーターが機能していることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
従来のメッセージキューへの接続テスト	**a.** [従来] を選択します。 **b.** [従来のメッセージキューテストの構成] セクションで、[ローカル] または [リモート] を選択して、ローカルインスタンスまたはリモートインスタンスで診断を実行します。リモートインスタンスの場合は、リモートインスタンスの URL と、次のいずれかのロールのユーザー名とパスワードを入力します。 ▪ idr_rest ▪ idr_read ▪ idr_admin **注:** ローカルデータセンターとプロデューサーインスタンスの地域的な近接がデフォルトです。 **c.** [従来のメッセージキューテストの実行] を選択します。
V2 メッセージキューへの接続テスト	**a. [V2]** を選択します。 **b.** Hermes が有効になっており、Hermes クラスター構成が運用されていることを確認します。 **c.** [メッセージキュー接続テストの実行] を選択します。

自動翻訳

タスクの結果
結果メッセージは、使用可能サービスまたはメッセージ待ち行列への接続を検証します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** での同期エラーのレビュー

ステータスフィールドをレビューして、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) コンシューマーインスタンスで同期が正しく動作しているかどうかを確認します。

始める前に
同期エラーを特定する前に、一般的な問題の確認でタスクを完了します。

必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて
同期エラーは、プロデューサーインスタンスがデータを送信しない場合、またはコンシューマーインスタンスがデータを受信しない場合に発生します。同期エラーは、コンシューマーインスタンスの [ステータス] フィールドに [レプリケーションエラー **(Replication Error)]** として表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンシューマーが同期要求をプロデューサーに正常に送信したかどうかを判別します。

   a. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット.

   b. コンシューマーレプリケーションセットを選択します。

   c. [レプリケーションメタデータログ **(Replication Metadata Logs)**] 関連リンクをクリックします。

   d. [ログシーケンス (Log Sequence)] 列でログを降順でソートします。

   e. REPL_SET_DETAIL_REQUEST タイプの最新のペイロードを検索して開きます。
   このペイロードタイプが表示されない場合は、REPL_SET_DETAIL_REQUEST タイプのペイロードが表示されるまでログを更新します。

   f. [移行先 (To)] 列に正しいプロデューサーインスタンス ID が表示されていることを確認します。
   プロデューサーインスタンス ID が間違っている場合は、ID を更新し、[アクティブ化] をクリックします。

   g. [ステータス] 列に [送信済み] が表示されていることを確認します。
   [ステータス] 列に [送信済み] が表示されない場合、プロデューサーは更新を送信していません。

2. プロデューサーがコンシューマーからの同期要求を受信したかどうかを判別します。

   a. プロデューサーインスタンスで、次に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセット.

   b. プロデューサーレプリケーションセットを選択します。

   c. [レプリケーションメタデータログ **(Replication Metadata Logs)**] 関連リンクをクリックします。

   d. [ログシーケンス (Log Sequence)] 列でログを降順でソートします。

   e. REPL_SET_DETAIL_REQUEST タイプの最新のペイロードを検索して開きます。
   このペイロードタイプが表示されない場合は、REPL_SET_DETAIL_REQUEST タイプが表示されるまでログを更新します。

   f. [移行元 (From)] 列に正しいコンシューマーインスタンス ID が表示されていることを確認します。
   コンシューマーインスタンス ID が間違っている場合は、ID を更新します。

   g. [ステータス] 列に [受信済み] が表示されていることを確認します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのレプリケーション遅延の検出

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) モニタリングダッシュボードを使用して、可能性のあるデータレプリケーションの問題を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

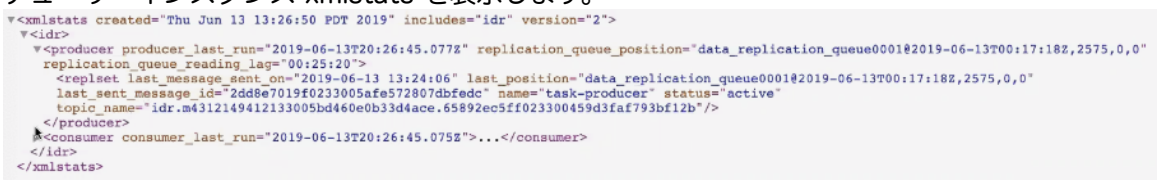
このタスクについて

手順

1. プロデューサーインスタンスのタイムラグを表示するには、次に移動します インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > モニタリングダッシュボードをクリックし、アクティブなプロデューサーレプリケーションセットで次の詳細を確認します。

オプション	説明
名前	プロデューサーレプリケーションセットの名前。
レプリケーションキューの読み取り遅延	プロデューサーインスタンスでのレコード変更から、そのレコード変更が送信レプリケーションキュー経由で送信されるまでの時間。
ステータス	レプリケーションセットのステータス (アクティブまたはエラー)。
ステータスメッセージ	エラーステータスを説明するメッセージ。
メッセージキューのバージョン	メッセージキューのバージョン。V1 (レガシー) か V2 (Hermes)のいずれか。

追加情報を取得するには、https://<producer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr でプロデューサーインスタンス xmlstats を表示します。



xmlstats には次の情報が表示されます。

- *producer_last_run* は、レプリケーションジョブがプロデューサーインスタンスで最後に実行された時間を示しています。
- *last_message_sent_on* は、プロデューサーが更新されたデータをコンシューマーに最後に送信した時刻を示しています。

> **注:**
> タイムスタンプは GMT です。

2. コンシューマーインスタンスのタイムラグを表示するには、次に移動します インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > モニタリングダッシュボード アクティブなコンシューマーレプリケーションセットで次の詳細を確認します。

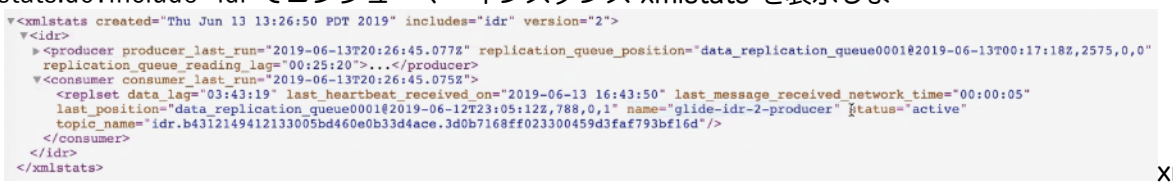
オプション	説明
名前	コンシューマーレプリケーションセットの名前。
データ遅延	プロデューサーインスタンスでのレコード変更から、そのレコード変更がコンシューマーインスタンスに記録されるまでの時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ネットワーク遅延	送信レプリケーションキューでのレコード変更ログから、そのレコード変更ログがコンシューマーインスタンスに記録されるまでの時間。
ステータス	レプリケーションセットのステータス (アクティブまたはエラー)。
ステータスメッセージ	エラーステータスを説明するメッセージ。
メッセージキューのバージョン	メッセージキューのバージョン。V1 (レガシー) か V2 (Hermes)のいずれか。

追加情報を取得するには、https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr でコンシューマーインスタンス xmlstats を表示します。



xmlstats には次の情報が表示されます。

- *Consumer_last_run* は、コンシューマージョブが最後に実行され、プロデューサーから変更を受信した時間を示しています。
- *last_heartbeat_received_on* は、コンシューマーが最後にプロデューサーインスタンスからハートビートを受信した時刻のタイムスタンプを示します。

> **注:**
> タイムスタンプは GMT です。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのシードエラーの修正

ネットワークの問題や挿入の失敗によって発生するシードエラーがあるテーブルで インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) シードを再試行し、完全シードの実行を不要にします。

始める前に

必要なロール：idr_admin または admin

このタスクについて

再シードの再試行要求の最大数は 10,000 エラーです。さらにエラーがある場合は、完全シードを実行します。

> **注:**
> シードはクローンに代わるものではありません。IDR を使用してインスタンスのクローンを作成しないでください。

次のいずれかの制限を超えた場合は完全シードを再試行しないでください。

- レコードサイズが 32 MB を超える。
- シード要求が 300 万レコードを超える。
- レプリケーションが完了するまでに 7 日より長くかかる。

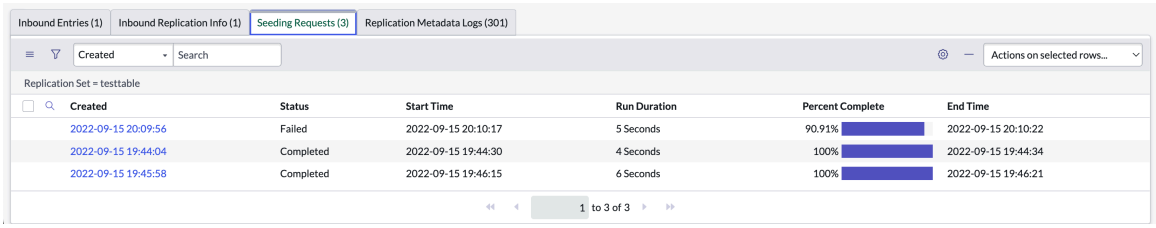
> **注:**
> これらの制限を回避するには、シード要求のテーブル数を減らすか、レコードのサイズを小さくするか、または部分シードを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

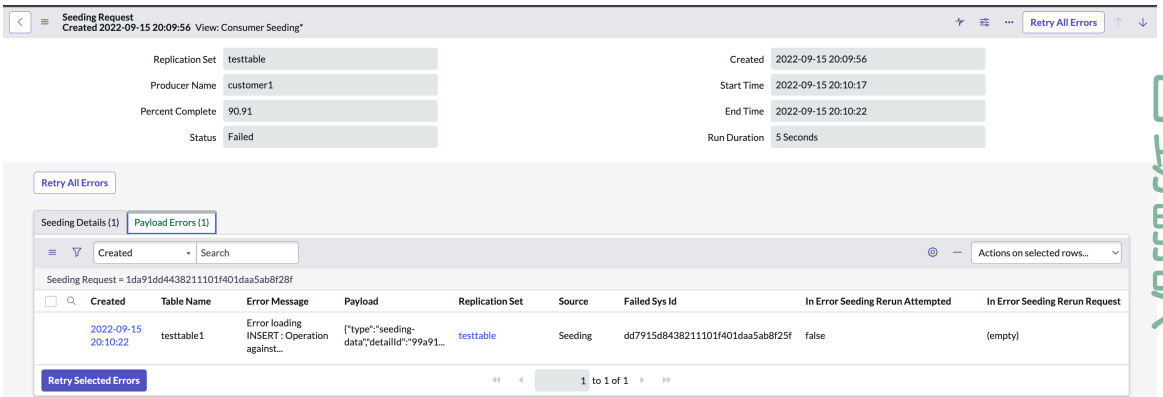
手順

1. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します。 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット.
2. [コンシューマーレプリケーションセット] ペインの [シード要求 **(Seeding Requests)**] タブで、失敗したシード要求をクリックします。



3. [シード要求 (Seeding Requests)] ペインで [ペイロードエラー **(Payload Errors)**] タブをクリックし、[メッセージ] 列の値を調べます。
4. [すべてのエラーの再試行] をクリックするか、特定のエラーを選択して [選択したエラーを再試行] をクリックします。

   次の画像は、エラーを再試行できる領域を示しています。



自動翻訳

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** エラーの特定

プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンス間のメッセージ、ペイロードエラーログ、およびメッセージログのメタデータを表示して、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のエラーを特定します。

始める前に
必要なロール：idr_admin または admin

手順

1. プロデューサーまたはコンシューマーのメタデータログを表示します。

オプション	説明
プロデューサ	移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > プロデューサーレプリケーションセットで、プロデューサーレプリケーションセットを選択して、[レプリケーションメタデータログ] 関連リンクをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
コンシューマー	移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセットで、コンシューマーレプリケーションセットを選択して、[レプリケーションメタデータログ] 関連リンクをクリックします。

2. プロデューサーインスタンスまたはコンシューマーインスタンスのいずれかで、変換エラーとロードに失敗したレプリケーションを表示するには、以下の手順を実行します。

   a. 移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > レプリケーションペイロード.
   [ソース] の値が [シード] の場合、エラーはシード中に発生しました。ソースの値が異なる場合、エラーはレプリケーションセットの更新中に発生しました。変換中に列が中断されるとテーブル全体の変換が中断され、データはテーブルにレプリケートされません。

   b. [作成済み (Created)] 列でエラーを選択します。
   [ペイロードエラー (Payload Error)] ペインの [エラーメッセージ **(Error Message)**] フィールドで、ペイロードエラーの説明が表示されます。

3. プロデューサーインスタンスまたはコンシューマーインスタンスのいずれかのレプリケーションログを表示します。

   a. 移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > レプリケーションログ.

   b. エントリを選択します。
   Instance Data Replication ログフォームには、メッセージとメッセージレベルが表示されます。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のコンシューマーレプリケーションセットのステータスメッセージとステータスエラー

コンシューマーレプリケーションセットのステータスをレビューし、エラーメッセージを調べて、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) レプリケーションの問題を特定または修正します。

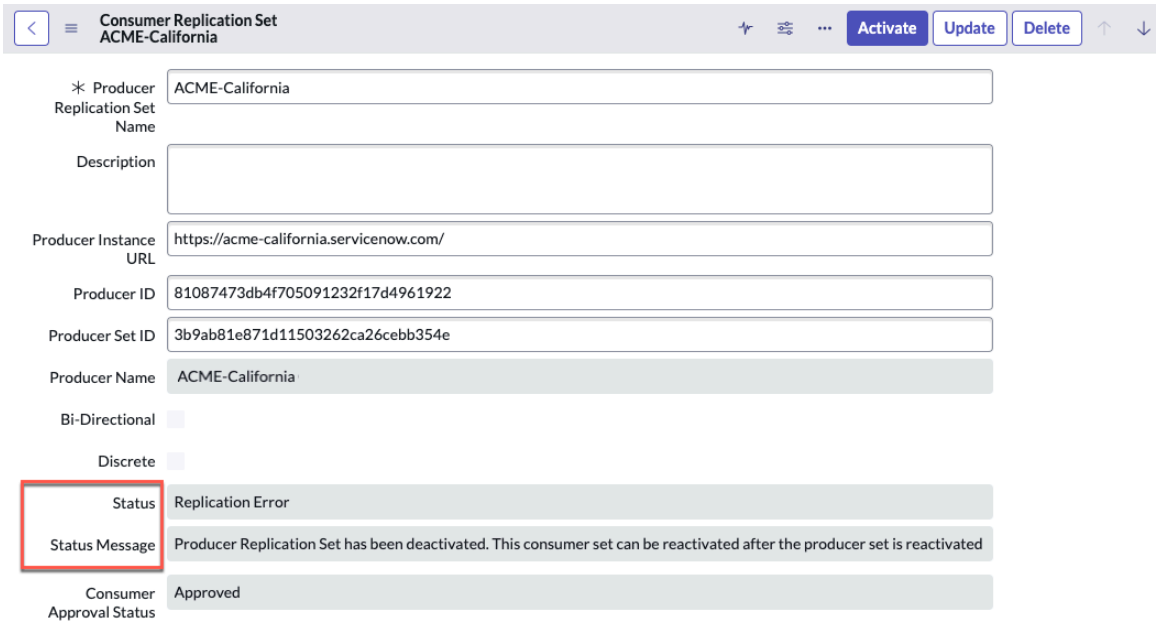
コンシューマーレプリケーションセットのステータスとステータスメッセージ

移動先 インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** > コンシューマーレプリケーションセット をクリックして、コンシューマーレプリケーションセットにアクセスし、ステータスおよびステータスメッセージを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンシューマーレプリケーションセット



ステータス

ステータス	説明
ドラフトステータス	コンシューマーレプリケーションセットを使用するには、[アクティブ化] をクリックします。
アクティブ化が要求されました	アクティブ化を開始した後、プロデューサーインスタンスが要求に応答するまで待つ必要があります。待ち時間が長すぎる場合は、レプリケーションログでエラーを確認します。
シード	シードジョブは、レプリケーションを再開する前に完了する必要があります。
シードが一時停止しました (Seeding Paused)	シードを続行するには、シードジョブを再開する必要があります。
アクティブ	通常のステータス。
レプリケーションが停止されました	特定のメッセージと関連する修正について、次の表のステータスメッセージを確認します。
レプリケーションが一時停止されました	レプリケーションを続行するには、レプリケーションプロセスを再開する必要があります。
レプリケーションエラー	特定のメッセージと関連する修正について、次の表のステータスメッセージを確認します。
レプリケーションが無効化されました	プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスをアクティブ化します。
サブスクリプションが要求されました (Subscription Requested)	プロデューサーインスタンスでコンシューマーサブスクリプションの要求を承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスメッセージ

メッセージ	アクション
致命的なレプリケーションエラーのため、すべてのプロデューサーレプリケーションセットが無効化されました (All Producer Replication Sets have been deactivated due to fatal replication error)	すべてのコンシューマーレプリケーションセットがエラーステータスに移行します。カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。
消費者レプリケーションセットが異常なメッセージを受信しました	カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。
データのシード中にエラーが発生しました。詳細については、レプリケーションペイロードエラーテーブルを参照してください (Error while seeding data. Please refer to the Replication Payload Error table for details)	コンシューマーインスタンスで、複数のレコードがシードに失敗しました。復旧するには、[レプリケーションペイロードエラー (Replication Payload Error)] テーブルに移動してエラーを見つけて修正してから、レプリケーションセットをアクティブ化します。
データのシード中にエラーが発生しました。このテーブルのシードを再試行してください (Error while seeding data. Please retry seeding this table)	復旧するには、テーブルを再シードします。
シード中にプロデューサーでエラーが発生しました (Producer has encountered an error while seeding)	復旧するには、プロデューサーインスタンスの管理者に問い合わせて問題の原因を判別してください。
プロデューサーレプリケーションセット構成が変更されました (Producer Replication Set configuration has been modified)	コンシューマーインスタンスで、[レプリケーションエントリを同期 **(Synchronize Replication Entries)]** をクリックし、[アクティブ化] をクリックします。
レプリケーションエラーのため、プロデューサーレプリケーションセットが無効化されました (Producer Replication Set has been deactivated due to replication error)	カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。
プロデューサーレプリケーションセットが無効化されました (Producer Replication Set has been deactivated)	復旧するには、プロデューサーレプリケーションセットをアクティブ化してから、コンシューマーレプリケーションをアクティブ化します。
プロデューサーレプリケーションセットが削除されました (Producer Replication Set has been deleted)	復旧するには、コンシューマーレプリケーションセットを削除します。
プロデューサーレプリケーションセットが非アクティブです (Producer Replication Set is inactive)	復旧するには、プロデューサーレプリケーションセットをアクティブ化してから、コンシューマーレプリケーションを同期してアクティブ化します。
プロデューサーレプリケーションセットが見つかりません (Producer Replication Set not found)	復旧するには、コンシューマーレプリケーションセットを削除します。
レプリケーションが一時停止されました (Replication Set Paused)	復旧するには、[再開] または [アクティブ化] をクリックします。
レプリケーションセットが 7 日以上一時停止/エラー/シード一時停止ステータスでした	コンシューマーレプリケーションセットがタイムアウト期間を超えて、一時停止ステータ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスメッセージ (続く)

メッセージ	アクション
(Replication set was in pause/error/seeding pause state for more than 7 days)	ス、エラーステータス、またはシード一時停止ステータスになっています。レプリケーションセットは無効ステータスになります。復旧するには、シードエラーを確認し、シードを使用してレプリケーションをアクティブ化します。
タイムアウトによりシードが終了しました (Seeding has been terminated due to timeout)	復旧するには、シード要求を再試行するか、カスタマーサービス & サポートに連絡してください。
X を超えるレコードを含むプロデューサーレプリケーションセットのシード要求はサポートされていません (Seeding request for a Producer Replication Set containing more than X number of records is not supported)	復旧するには、フィルター基準を変更してシードするレコードの数を減らすか、部分シードを使用します。デフォルトの制限は 1,000 万レコードです。デフォルトの制限を変更するには、カスタマーサービス & サポートに連絡してください。
シードはコンシューマー管理者によってキャンセルされました (Seeding was cancelled by a consumer admin)	復旧するには、コンシューマーレプリケーションセットをアクティブ化します。
シードがプロデューサー管理者によってキャンセルされました (Seeding was cancelled by a producer admin)	復旧するには、コンシューマーレプリケーションセットをアクティブ化します。キューに格納、一時停止、または開始済みのステータスのシード要求のみをキャンセルできます。この場合、コンシューマーレプリケーションのステータスは [レプリケーションエラー (Replication Error)] です。
共有キーが一致しません (Shared key not matching)	プロデューサーとコンシューマーのレプリケーションセットに異なる共有キーがあります。復旧するには、プロデューサーレプリケーションセットで共有暗号化キーをコピーし、コンシューマーレプリケーションセットに貼り付けて、レプリケーションセットをアクティブ化します。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR) XML** 統計情報

インスタンスから インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) 関連データを抽出し、レプリケーションステータスを監視します。

IDR XML 統計情報

IDR プロデューサーインスタンスおよびコンシューマーインスタンスの主要測定基準を表示して、パフォーマンスと IDR 処理のステータスを監視できます。

インスタンスが実行されているブラウザで、xmlstats.do?include=idr というテキストをインスタンス URL に追加します。次の出力は、IDR XML 統計情報の例です。

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplica
iton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc
4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

IDR 測定基準

測定基準	説明
idr status	インスタンスで IDR が有効かどうかを示します。
プロデューサーインスタンス	
producer producer_last_run	*IDRProducerJob* スケジュール設定済みジョブが最後に実行された時刻 (GMT)。
producer replication_queue_position	レプリケーションキュー内のカーソルの位置。
replication_queue_reading_lag	変更が行われてから *IDRProducerJob* スケジュール設定済みジョブがその変更をネットワークに送信するまでの時間。
replset last_message_sent_on	このレプリケーションセットからネットワークに前回データが送信された時刻。
replset last_position	このレプリケーションセットに対して最後のメッセージが送信されたときの data_replication_queue 内のカーソル位置。
last_sent_message_id	data_replication_queue から最後に送信されたメッセージのメッセージ ID。
name	レプリケーションセットの名前。
status	レプリケーションセットのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR 測定基準 (続く)

測定基準	説明
topic_name	このレプリケーションセットのメッセージキュー内のトピック名。
コンシューマーインスタンス	
consumer_last_run	*IDRConsumerJob* ジョブスケジュール (ローカル) または *IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>* ジョブスケジュール (リモート) が最後に実行された時間 (GMT)。
replset data_lag	最後のハートビートを受信してからの経過時間。ハートビートは、レプリケーションセットに対して 1 分に 1 回実行される必要があります。
last_heartbeat_received_on	このレプリケーションセットの最後のハートビートの時刻。
last_message_received_network_time	最後に受信したメッセージについて、メッセージキューに送信されてからコンシューマーインスタンスによって取得されるまでの時間差。
replset last_position	このレプリケーションセットに対して最後のメッセージが送信されたときの data_replication_queue 内のカーソル位置。
name	レプリケーションセットの名前。
status	レプリケーションセットのステータス。
topic_name	このレプリケーションセットのメッセージキュー内のトピック名。

自動翻訳

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** 参照

これらの参照トピックには、 インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のデータプライバシーとドメイン分離に関する追加情報が記載されています。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** のデータプライバシー

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でレプリケーションセットが複数のリモートコンシューマーをホストできる場合、考慮すべきデータプライバシーの問題が潜在的に存在することを意味します。

IDR のレプリケーションセットは、複数のコンシューマーを持つ複数のインスタンスに対応します。レプリケーションセットには、単一の顧客を含めることも、複数の顧客を含めることもできます。コンシューマーは、プロデューサーと同じ地理的リージョンに配置することも、異なる地理的リージョンに配置することもできます。

レプリケーションセットの構成方法に応じて、社内、同じ会社のオフィス間、または複数の会社にまたがって外部でデータを共有することができます。また、データ共有を単一の場所または地域に限定したり、すべての地域でデータを共有したりすることもできます。

アクティブなレプリケーションセットは、プロデューサーインスタンス管理者がコンシューマーサブスクリプションを承認した後に発生します。アクティブなレプリケーションセットでは、地理的リージョン間での個人データの転送を含め、データ転送が行われます。異なる地理的リージョン間でのデータ転送では、個人データ規則が異なる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IDR が、承認プロセス中に、コンシューマーインスタンスとプロデューサーインスタンスが異なる地理的リージョンにあると判断した場合は、有効化する前にプロデューサーに警告します。このアラートにより、管理者は地域間で異なるデータ転送規制が存在する可能性があることを認識できます。

レプリケーションセットがアクティブになると、複数のコンシューマーを持つレプリケーションセットには、特定のデータを特定のコンシューマーに送信する特定の個別のルールが設定される場合があります。複数のコンシューマーにまたがるアクティブなレプリケーションセットで個別のルールを変更すると、データが公開される可能性があります。このデータ公開には個人データが含まれる場合があり、レプリケーションセットに登録している意図しないコンシューマーによって表示される可能性があります。

プロデューサーとコンシューマーインスタンス間で双方向を設定すると、コンシューマーは、プロデューサーインスタンスと共有するデータを作成できます。このデータは、レプリケーションセットの一部である他のコンシューマーにも到達する可能性があります。

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** でのアダプターの説明

アダプターは、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) でコンシューマーインスタンスにデータを挿入する前に、プロデューサーデータを変更します。

アダプターフィールド

各アダプターには、[名前] フィールドと [説明] フィールドがあります。名前は [アダプター] 列に表示されます。[説明] フィールドを使用して、データ変換の目的を説明します。

計算アダプター

プロデューサーデータで計算アダプターを使用して、演算と演算で使用する値を指定します。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
演算：Multiply 定数値：1.08	10	10.80
Operation: Max 定数値：1000	1020	100.00
演算：Floor 定数値：0	5.5	5

Max は最大値を指定し、**Min** は可能な最小値を指定します。これらの制限を上回る値または下回る値は、これらの制限に設定されます。**int** や **long** などの値タイプには、最大値と最小値があります。これらの制限を上回る値または下回る値は、精度エラーを引き起こします。

文字列連結アダプター

文字列連結アダプターを使用して、指定した文字列をソースデータに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
文字列：_v2	Patch10236	Patch10236_v2

固定幅形式アダプター

固定幅形式アダプターを使用して、固定幅入力データを再フォーマットします。正の整数を表す場合は #、任意の文字を表す場合は @ を使用し、リテラルエスケープ文字として \ を使用します。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
一致：########## 出力：(###) ###-####	7605551212	(760) 555-1212
一致：##### 出力：###.##	10000	10000
一致：##\,### 出力：#####	10,000	10000

マップアダプター

カンマで区切られたリテラルのペアにマップアダプターを使用して、ソースからターゲットへの変換をマッピングします。完全に一致する必要があります。たとえば、PRB=TASK は PRB1000 を TASK1000 に変換しません。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
マップ：PRB=TASK、done=complete	PRB	TASK
マップ：PRB=TASK、done=complete	done	complete
マップ：PRB=TASK、done=complete	PRB1000	(マッピングなし)

パターンアダプター

正規表現のパターンアダプターを使用して、入力パターンを特定します。正規表現で括弧を使用してグループを特定します。出力パターンで、$ を使用してグループを指定します。$0 は入力全体を表し、$1 は最初のグループを表し、$2 は 2 番目のグループを表します。また、スペースを含むリテラル文字を挿入、プリフィックス、および追加して、アダプター出力に表示することもできます。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
正規表現：(.*),(.*)	Smith, John	John Smith

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーターの例 (続く)

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
出力パターン：$2 $1		
正規表現：(ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) 出力パターン： $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG
正規表現：(ABC[a-zA-z][a-zA-z])(ABC[a-zA-z][a-zA-z]) 出力パターン： $1 release $0	ABCDEABCFG	ABCDE release ABCDEABCFG

2 番目の例では、一致は ABC に 2 文字が続き、さらに ABC と 2 文字が続きます。この入力の $1 は ABCDEです。この入力の $2 は ABCFG です。$0 は入力文字列全体です。したがって、$1 $0 は ABCDE ABCDEABCFG です。

置換アダプター

指定した入力文字列またはサブ文字列を指定した文字列で置き換えるには、置換アダプターを使用します。文字列の一部の出現のみを置き換えるには、$ を使用します。$1 は最初の出現のみを置き換えます。$2 は 2 番目の出現のみを置き換えます。中括弧を使用して、最初の N 個の出現を置き換えます。たとえば、${3} は最初の 3 つの出現を置き換えます。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
検索：London 置換：Madrid	製品は London です。製品は London です。製品は London です。	製品は Madrid です。製品は Madrid です。製品は Madrid です。
検索: $2 London 置換：Madrid	製品は London です。製品は London です。製品は London です。	製品は London です。製品は Madrid です。製品は London です。
検索: ${2} London 置換：Madrid	製品は London です。製品は London です。製品は London です。	製品は Madrid です。製品は Madrid です。製品は London です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分割アダプター

文字列を 2 つ以上の文字列に分割するには、スペースなどの指定した区切り文字に分割アダプターを使用します。出力パターンで、$ を使用してグループを指定します。$0 は入力全体を表し、$1 は最初のグループを表し、$2 は 2 番目のグループを表します。$2, $1, $1 などの出力パターンでグループを繰り返すことができます。ソースデータ内の区切り文字の複数のインスタンスは、3 つ以上のグループを作成します。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
区切り文字：“ “ 出力パターン：$2, $1	John Smith	Smith, John
区切り文字：“ “ 出力パターン：$2, $1, $1	John Harry Smith	Harry, John, John
区切り文字：“ “ 出力パターン： $3	John Harry Smith	Smith

タスク番号アダプター

タスク番号アダプターを使用して、タスク番号にプリフィックスまたはサフィックスを追加するか、タスク番号のプリフィックスを置き換えます。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
変更：Replace 番号プリフィックス：PRB 新しい番号プリフィックス **(New Number Prefix)**：STRY	PRB80899	STRY80899
変更：Add Prefix プリフィックス：STRY	08099	STRY80899

タイムゾーン変換アダプター

タイムゾーン変換アダプターを使用して、タイムゾーンを別のタイムゾーンに変換します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーターの例

パラメーターと値	ソースデータ	アダプター出力
出力タイムゾーン：PDT	07:00:00 am GMT	00:00:00 am PDT

インスタンスデータレプリケーション (IDR) で除外されたテーブル

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) では特定のテーブルを複製できません。除外リストにあるテーブルの子テーブルも除外されます。

除外されたテーブル

次のテーブルは IDR から除外されます。

- プリフィックス が、V_PREFIX、SYSX_、sys、ts_、ua_、usageanalytics_、wf_、ecc_、clone_、jrobin_、rrd_、imp_、pf_、 のテーブル

  sys_domain は例外です。

- 回転されたテーブル (syslog、sys_querystat、ecc_queue、ecc_event、cmdb_metric、sysevent など)
- sys_id のないテーブル
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- digest_properties
- インスタンス

これらのテーブルを拡張する子テーブルも IDR から除外し、また、レプリケーションセットに含めないでください。含めると、レプリケーションは失敗します。たとえば、sc_cat_item は除外テーブルである sys_metadata を拡張します。これにより、継承のため、sc_cat_item が除外テーブルになります。

複製を避けるべきテーブル：

- cmdb
- cmdb_ci

CMDB テーブルを複製する必要がある場合は、条件を使用して複製レコードの数を制限し、すべての必要な列がレプリケーションセットに含まれるようにする必要があります。

ドメイン分離と IDR

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) はデータレベルで機能するため、明示的にドメイン分離をサポートしません。

一般的なユースケースでは、インスタンスがどのドメインにあるかに関係なく、データはプロデューサーインスタンスからコンシューマーインスタンスに移動し、その逆にも移動します。IDR を使用してデータをフィルターし、インスタンス間で特定のデータを分離できます。IDR レコードレベルのフィルタリング機能を超える機能が必要な場合は、ビジネスルールを使用してドメイン間でデータを変換できます。詳細については、「「クエリー前」ビジネスルール (Before Query business rules)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスデータレプリケーション (IDR) のプロパティ

これらのシステムプロパティは、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) アプリケーションの動作を制御します。

IDR システムプロパティを設定するには、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動し、プロパティを追加します。

IDR のデータ比較プロパティ

プロパティ	説明
データ比較結果のレコードバッチサイズ idr.instance.comparison.batch.size	指定された日付範囲内でデータ比較結果が 100 万レコードを超えた場合、要求は 10,000 レコードのバッチに分割されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10,000
欠落または不一致レコードのしきい値 idr.dct.mismatched.missing.percentage.threshold	欠落しているレコードまたは不一致レコードの数が、指定されたデータ範囲内で見つかった合計レコードの 50% を超えた場合、比較は停止し、代わりに指定された日付範囲に対して部分的なシードが推奨されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
レコードの最大数 idr.instance.comparison.max.records	データ比較の処理に許可されるレコードの最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：500,000
最大ランタイム idr.instance.comparison.max.runtime	データ比較の実行に許可される最大時間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15 分
スキップするフィールド idr.dct.comparison.skip.fields	インスタンス間でレコードを比較するときにスキップするフィールドのリスト。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： caller_id、sys_created_on、sys_created_by、sys_updated_

システムプロパティ

プロパティ	説明
アウトオブオーダーの問題が発生した場合にレプリケーションを停止する	デフォルトでは、コンシューマーでアウトオブオーダーの問題が発生した場合、 IDR はレプリケーションを停止します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
idr.message.gap.order_enforcement.enabled	このプロパティを追加して false に設定することで、コンシューマーでアウトオブオーダーの問題が発生したときのデフォルトの動作を変更できます。これにより、レプリケーションを停止することなく、プロデューサーからの最新のレコード詳細を使用して、欠落しているメッセージが自動的に再度キューに追加されてレプリケーションされます。 • タイプ：文字列 • True：レプリケーションを停止する • False：レプリケーションや再キューを停止しない 注: このプロパティを使用するには、各プロデューサーインスタンスとコンシューマーインスタンスが同じファミリバージョンである必要があります。両方のインスタンスが Vancouver 以上である必要があります。
添付ファイルのサイズ制限を設定する idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size	デフォルトでは、IDR は添付ファイルのサイズを制限しません。 このプロパティを追加し、添付ファイルの最大サイズを入力することで、デフォルトの動作を変更できます。 • タイプ：整数 (バイト単位のサイズ) • デフォルト値：100,000,000

インスタンスデータレプリケーション **(IDR)** ロール

インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) は次のロールとともにインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

IDR 管理者 [idr_admin]

すべての IDR テーブルにアクセスするための管理者ロール。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

idr_rest

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

IDR 読み込み [idr_read]

IDR テーブルをレビューするための読み込みロール。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

idr_rest

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

IDR その他 [idr_rest]

診断要求を行うために必要なロール。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

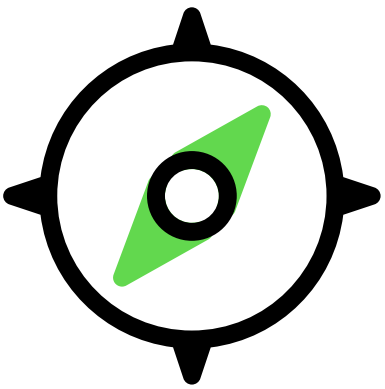
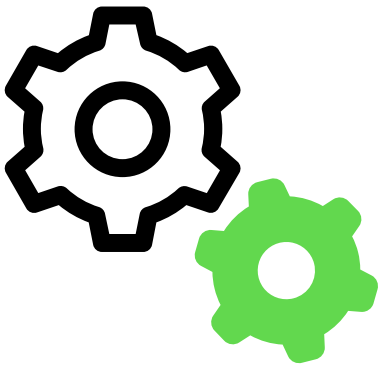
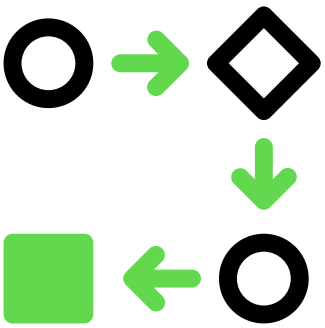
特別な考慮事項

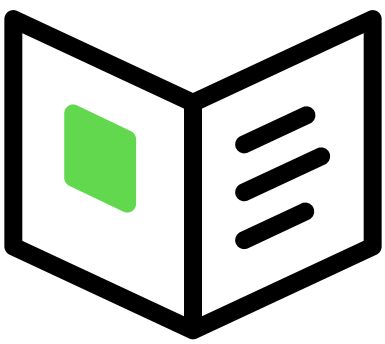
なし

MetricBase

MetricBase アプリケーションは時系列データを保存します。これは、定期的にサンプリングされるデータです。保存されたデータは、グラフ化したり、フローデザイナー フロー実行のトリガーをかけるために使用できます。MetricBase は、大量の機械生成データを監視または処理する際に、IoT ベースのアプリケーションを操作する開発者を支援します。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
機能と概念について MetricBase 学習する	MetricBase時系列仕様の設定と作成	時系列データを可視化し、フローを実行する フローデザイナー トリガーを作成する

管理	参照	
		
健全性とパフォーマンスの管理 - MetricBase	開発者リソースへのアクセスとドメイン分離の説明 - MetricBase	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- に関する質問や回答 MetricBase の ServiceNow Community
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

MetricBase の詳細

MetricBase は時系列データを収集、保持、分析、グラフ化、および処理します。MetricBase が非常に大規模なデータコレクションの時系列サマリーをどのように保存するのかについて説明します。

概要

MetricBase で、保存する測定基準とその収集頻度を指定します。MetricBase データベースに保存する期間を決定することもできます。次に、MetricBase REST または JavaScript API を使用して、定義したレートでインスタンスから MetricBase サーバーにデータを送信します。このようにして、MetricBase サマリーを使用して、非常に大規模なデータコレクションを監視できます。

MetricBase は以下で動作します。

- 機械生成されたデータを保存するインスタンス
- MetricBase アプリケーションとデータベースを持つサーバー

メリット

- 大量の機械生成データを監視または操作する ServiceNow IoT ベースのアプリケーションと MetricBase をシームレスに統合します。
- MetricBase の時系列データに基づいて フローデザイナー のフローをトリガーします。
  - 過去 5 分間の平均 CPU 使用率が 85 % を超えた場合にメールを生成します。
  - MetricBase が 10 分以上送信されたデータのギャップを検出した場合は、メールを生成します。
  - 過去 5 分間に収集されたデータの平均が 10 未満または 500 を超える場合は、アラートを生成します。
  - 10 分以内にメモリ使用率が 90 %を超える可能性がある場合は、アラートを生成します。
- 時系列グラフを使用して MetricBase データを可視化します。
- レポート アプリケーションを使用して、MetricBase に保存されている時系列データをグラフ化します。
- 機械言語モデルをトレーニングして異常を検出し、異常が検出されたときに フローデザイナー トリガーを実行します。

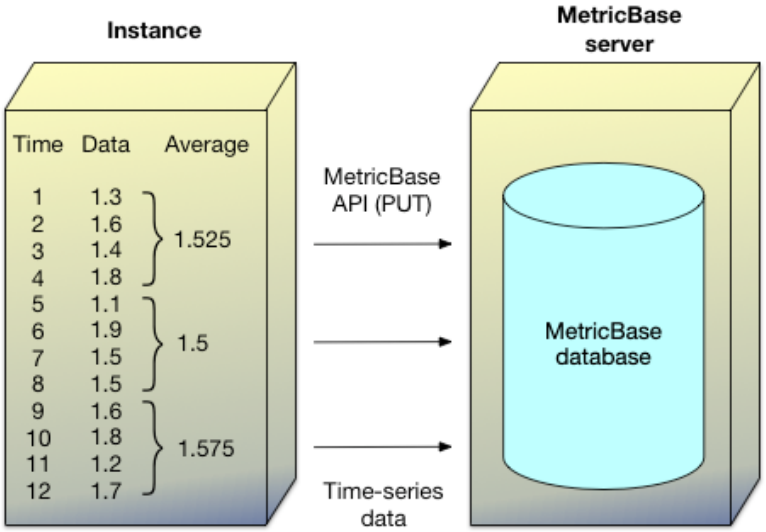
MetricBase の仕組み

MetricBase を使用して大量のデータを処理するには、MetricBase データベースに格納されているデータのより小さなサマリーを使用します。たとえば、インスタンスに CPU 使用率を保存することができます。MetricBase を使用すると、5 分間隔の平均 CPU 使用率を保存してそのデータを要約することができます。データは、グラフ化するか、フローデザイナー とともに使用してフローをトリガーできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時系列データの保存

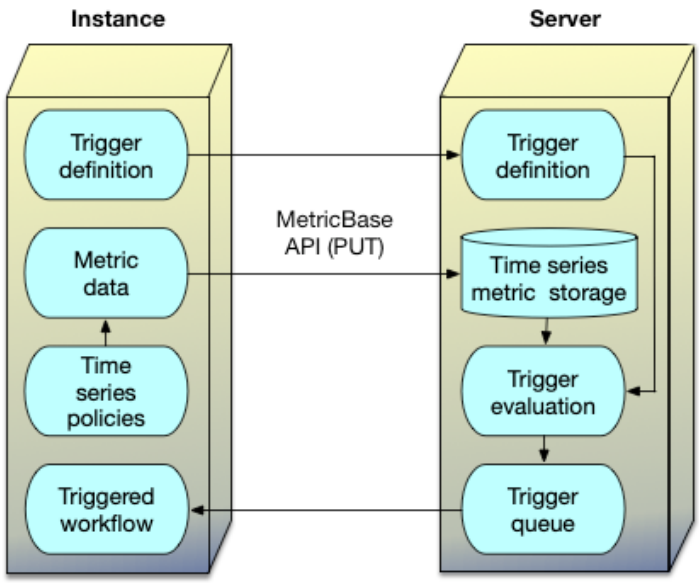


この図は、4 秒ごとにサンプリングされる機械生成データの例を示しています。各サンプリング期間の値の平均を MetricBase データベースに送信します。このデータベースには、有効期限までのデータが保存されます。

時系列データ

MetricBase は、データを送信する頻度と、そのデータの集計 (最大、最小、平均、前回など) の測定基準を収集します。このデータを「時系列データ」と呼びます。たとえば、インスタンスでドローン速度を収集する場合、2 分ごとの平均ドローン速度を MetricBase データベースに送信できます。高度とバッテリー寿命を収集することもできます。MetricBase は、各測定基準を列としてデータベースに保存します。

インスタンスから **MetricBase** サーバーに情報を送信



保持ポリシースケジュール

「保持ポリシースケジュール」は、MetricBase が MetricBase データベースに時系列データを保存する期間を指定します。保持ポリシーのスケジュールを作成、編集、および削除できます。保持ポリシースケジュールを作成、編集、または削除するには、次に移動します **MetricBase** > 保持ポリシースケジュール.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

保持ポリシーのスケジュールを作成する場合、次の制限が適用されます。

- 最大保持期間：26 か月 (794 日)
- 最大サンプリング期間：1 日
- 最大データポイント (保持期間 * サンプリング期間として計算)：160,000 データポイント

また、保持期間はサンプリング期間の倍数である必要があります。

保持ポリシー

「保持ポリシー」には、複数の保持スケジュールが含まれ、データの保持期間が長くなるほど粒度が大きくなります。たとえば、粗保持ポリシーは、サンプルデータを次の間隔ごとに保存します。

- 1 時間を 1 週間 (1 時間間隔で 7 日)
- 2 時間を 1 か月 (2 時間間隔で 31 日)
- 1 日を 13 か月間 (1 日間隔で 397 日)

このポリシーでは、指定された測定基準は最初の 7 日間は 1 時間ごとに測定されます。その後、次の 31 日間は 1 時間ごとに測定され、次の 397 日間は 1 日 1 回測定されます。MetricBase は 435 日より古いデータを削除します。

サポートされているすべての保持ポリシーのリストを表示するには、次の場所に移動します **MetricBase** > 保持ポリシー.

MetricBase のデモ

MetricBase Demo プラグインを使用して、MetricBase に慣れてください。デモには、サンプルの測定基準、トリガー、およびデータを収集して保存するスケジュール設定済みジョブが含まれています。設定する前に、デモを使用して MetricBase を理解してください。デモプラグインに付属するデータエクスプローラーでは、MetricBase JavaScript API を試すことができます。デモプラグインは MetricBase プラグインとは別です。必ず両方を要求してください。

MetricBase の構成

MetricBase の実装を計画し構成します。

MetricBase 製品の要求

MetricBase プラグイン (com.snc.clotho) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者がアクティブ化する必要があります。サンプルテーブル、測定基準、トリガー、およびデータを含む MetricBase デモプラグイン (com.snc.clotho.demo) も要求してください。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

ServiceNow 担当者が MetricBase デモプラグインをインストールすると、MetricBase データベースを含むサーバーにもインスタンスが接続されます。MetricBase データベースは、他の 1 つのインスタンスとのみ接続できます。たとえば、元のインスタンスのクローンは、元のインスタンスと同じデータベースと通信できません。

MetricBase を理解する

ServiceNow 担当者が MetricBase および MetricBase デモプラグインをインストールした後、デモを使用して MetricBase を理解することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須条件

- MetricBase および MetricBase デモプラグインは、 ServiceNow 担当者がインストールする必要があります。
- 必要なロール：admin

MetricBase デモ

MetricBase デモプラグインを使用すると、設定の必要がなく、MetricBase についてよく知らなくても、MetricBase を試すことができます。プラグインでは、サンプルの時系列データとトリガーが MetricBase データベースに含まれており、データを視覚化し、トリガーの動作を確認するのに役立ちます。デモには、インスタンスから受信した場合と同様にスケジュール設定された時系列データの更新も含まれているため、含まれているトリガーの機能をテストできます。

デモでは、架空のドローンフリートに、速度、高度、バッテリー寿命などの測定基準を経時的にブロードキャストするセンサーが装備されています。

1. 移動先 **MetricBase Demo** > ドローン をクリックして、フリート内のすべてのドローンの名前、モデル、長さ、幅、高度、速度を確認します。

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. 選択 **MetricBase Demo** > 測定基準 を使用して、測定基準の定義方法を確認します。[時系列測定基準] リストの列の値は、ドローンの時系列測定基準が保存されるテーブル、各ドローンに保存されるすべての測定基準の名前、各測定基準の保持ポリシーを指定します。保持ポリシーは、測定が行われる頻度と、MetricBase がそのデータを保持する期間を指定します。

All > Table name = mb_demo_drone

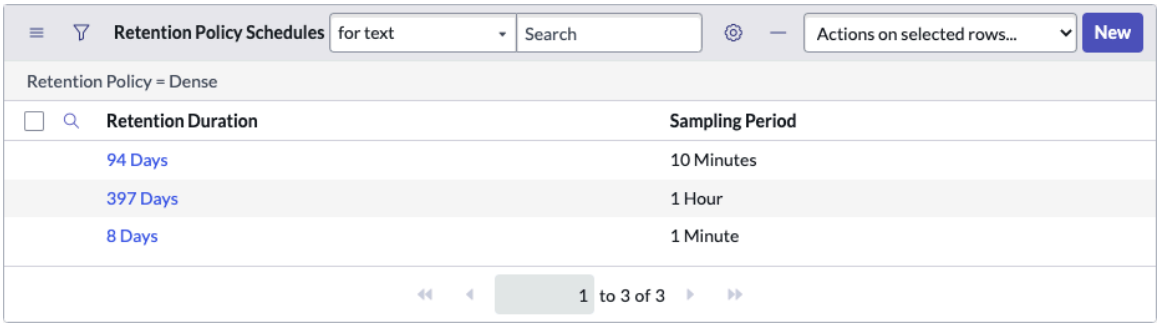
Table name ▲	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

これで、ドローンデータを確認してその検索方法を学習したので、保持ポリシーを使用してデータがどのように収集されたかを見てみましょう。

3. 保持ポリシーを選択します。[保持ポリシー] フォームには、ポリシーの定義が表示されます。次の例では、この測定基準は最初の 8 日間は 1 分に 1 回、その後の 94 日間は 10 分に 1 回、次の 397 日間は 1 時間に 1 回測定されます。その後、データは破棄されます。

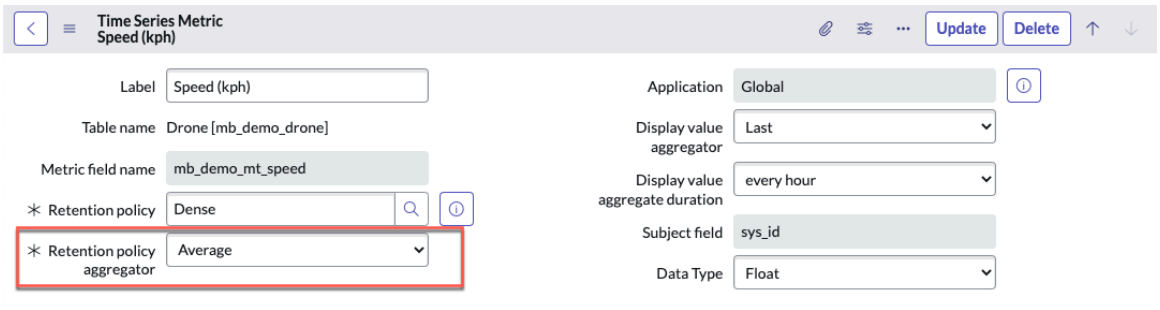
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



保持ポリシー の詳細については、「 Define and collect time-series data (時系列データの定義と収集)」を参照してください。

4. 保持期間中にデータがどのように集計されるかを確認するには、[保持ポリシースケジュール] ウィンドウの上部にある左矢印 (<) を選択して [時系列測定基準] リストに戻ります。
5. テーブル名を選択します。時系列測定基準の定義には、保持ポリシーの集約機能が表示されます。この集約機能は、集計期間の平均値、最大値、最小値などとしてデータを要約します。次の例では、管理者が速度測定基準のテーブルをクリックしました。その結果、MetricBase は各サンプリング期間中の平均速度を MetricBase データベースに保存します。

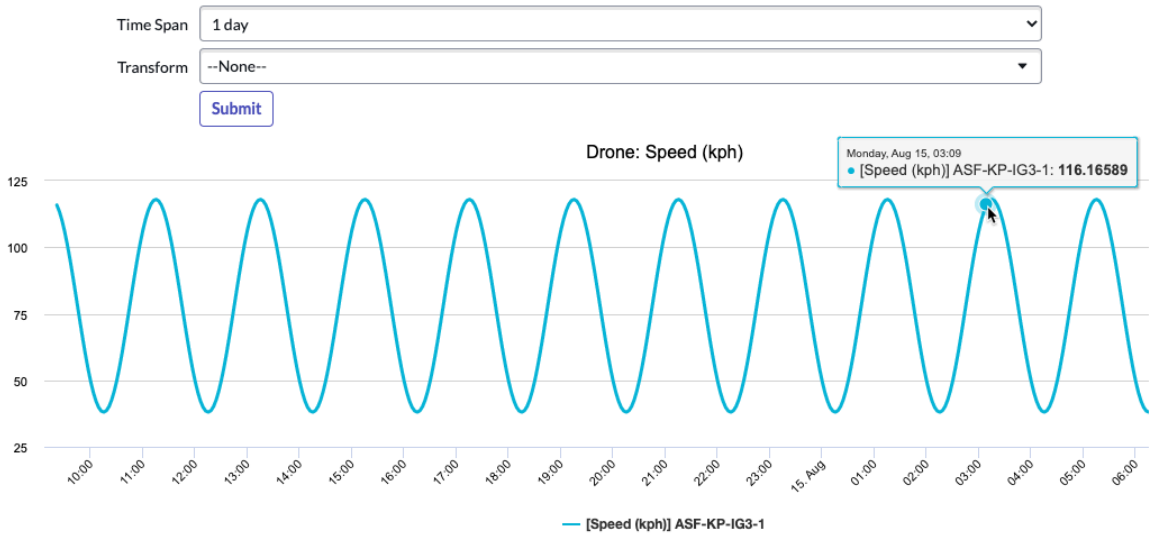


保持ポリシーを使用してデータがどのように収集されたかを理解できたので、次に、リストとグラフでデータを表示する方法を見てみましょう。

6. 「表示 (Display)」で始まるパラメーターフィールドに注目してください。この例では、ドローンのリストビューに表示される速度値は、各ドローンの 1 時間間隔で記録された最後の速度であることを意味します。これらの 「表示 (Display)」 フィールドは、ドローンのリストビューに表示されるもののみを制御します。保持ポリシーとは何の関係もありません。
7. [フィールドナビゲーター] フィールドに <table-name>.list と入力して、テーブルのリストビューを表示します。たとえば、mb_demo_dlone.list などです。すべてのドローンデータが表示されます。前のステップの例では、速度の列にはサンプリング期間の [最後 **(Last)]** の値が含まれます。
8. 選択 **MetricBase Demo** > ドローン [速度 (KPH)] 列を確認します。前のステップから、これらの値が 1 時間前までに各ドローンについて記録された最後の速度であることがわかります。値は、*.list* コマンドを使用して取得する値と同じです。
9. 最初のドローンの速度値を選択します。次のグラフは、1 時間ごとに測定されたドローンの速度を示しています。

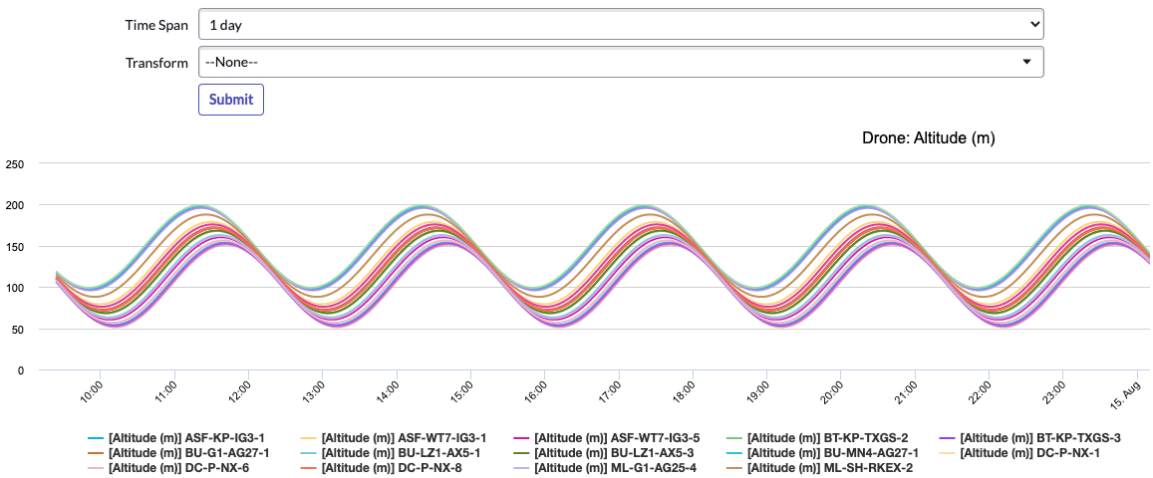
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
より明確なグラフを得るために、別の [時間スパン] フィールド値を選択する必要がある場合があります。たとえば、**[1** 日]を試してください。速度は、人為的に生成されたものであるため、サイン波です。サイン波にカーソルを合わせると、実際の測定値が表示されます。

10. 左矢印 (<) を選択してドローン測定基準のリストに戻り、1 つのドローンタイプ ([モデル] 列) を右クリックして、[この値で絞り込み] を選択します。選択したタイプのドローンのみが表示されます。
11. [高度] 列見出しの横にあるメニューアイコンを選択し、[時系列グラフ] を選択します。Warbler-T7 タイプのドローンの高度測定値を示すグラフが表示されます。



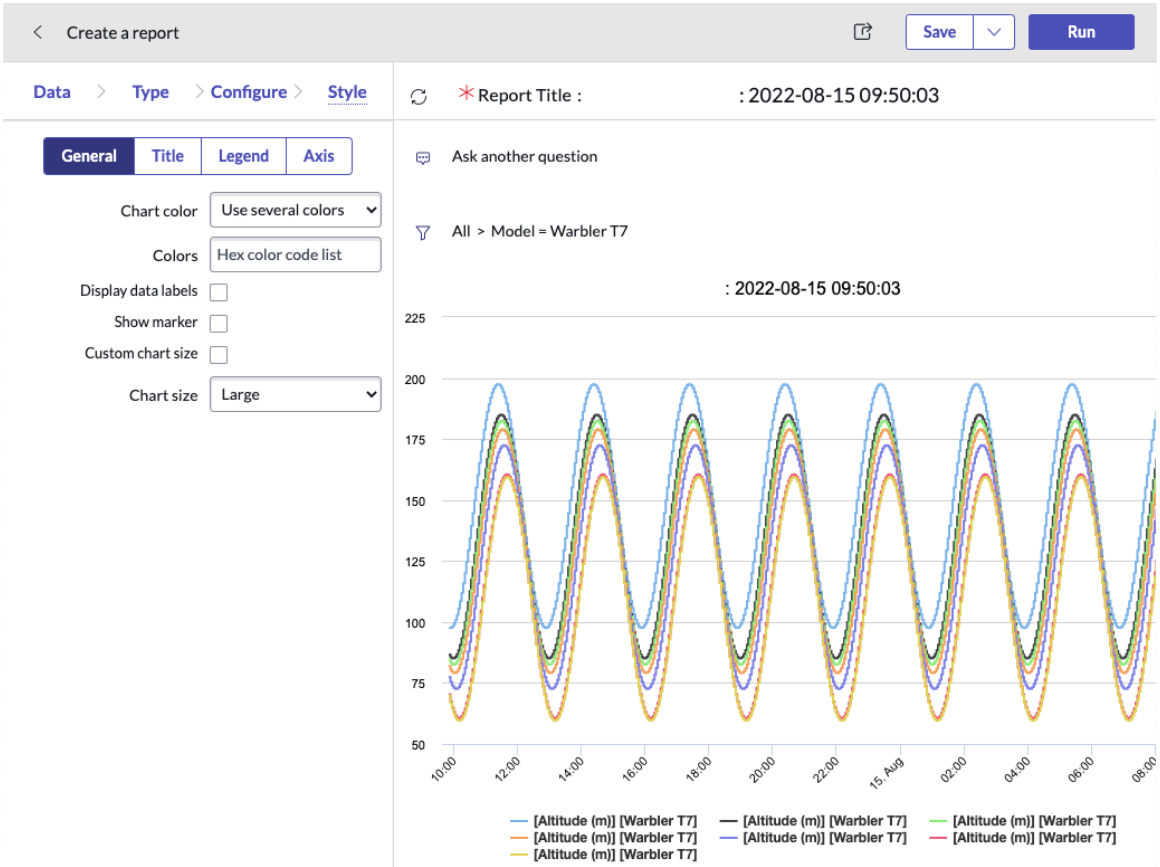
グラフをより明確にするために、[時間スパン] の値を変更することもできます。

12. 左矢印 (<) を選択して、ドローン測定基準のリストに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. [高度] 列見出しの横にあるメニューアイコンをクリックし、[時系列グラフデザイナー] を選択して、データを別の方法で表示します。



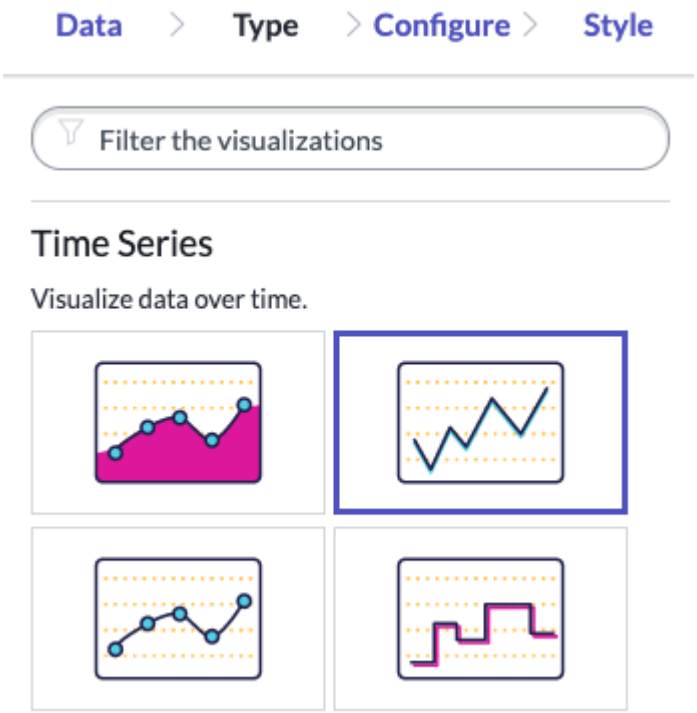
14. レポート アプリケーションに表示される [レポートの作成] ページで、グラフのパラメーターを変更します。

> **注:**
> 次の手順で同じページを表示するには、[実行] を選択します。グラフの設計時に次のページに進むには、[次へ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [タイプ] ペインで、表示するグラフの種類を選択して、[次へ] をクリックします。



b. [構成] ペインで、パラメーターを変更してみます。[実行] をクリックして、各変更の結果を表示します。

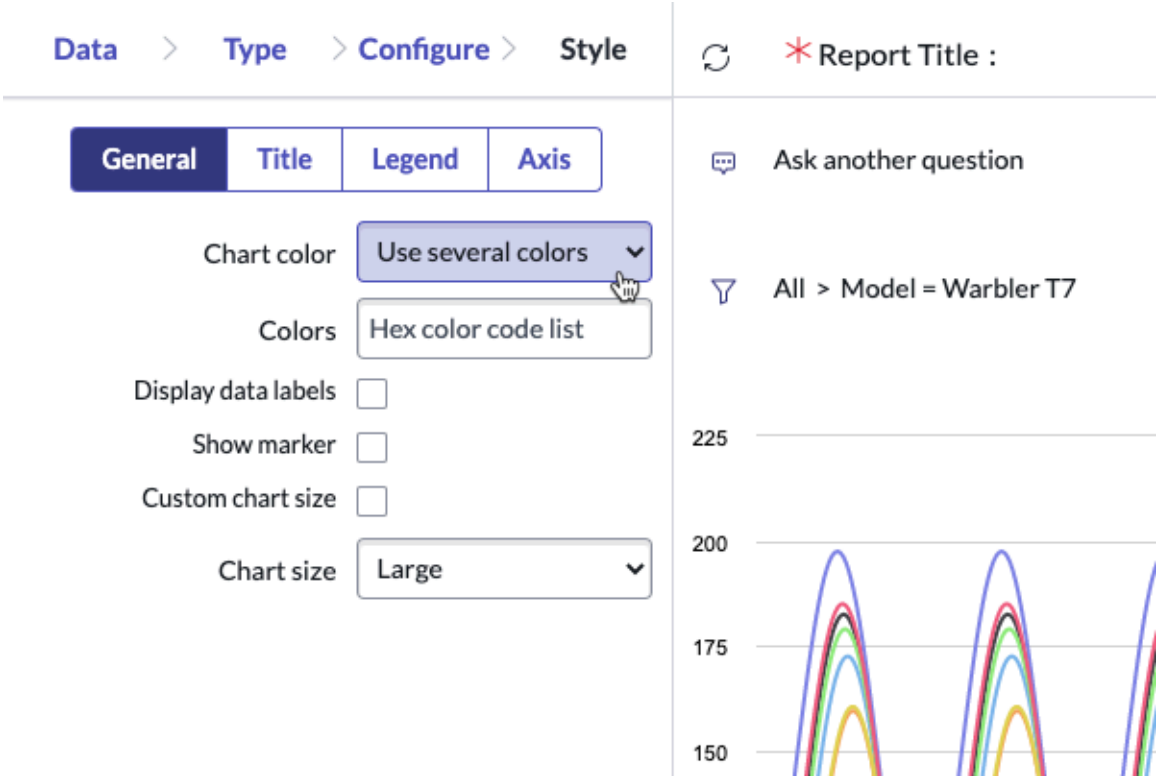
- [レポートのタイトル] を「Warbler Altitude」に変更します。
- 条件を適用してビューをフィルタリングします。例： [モデル] [次の値に等しい **(=)**] **[Warbler T7]**。
- [最後 **(Last)**] の値を **[1** 日] に変更します。
- [変換] リストで [エンベロープ] を選択します。Warbler T7 ドローンのフリートの最小および最大 (エンベロープ) 高度が表示されます。
- [時間範囲] リストで、グラフに表示するタイムラインを選択します。

> **注:**
> [相対指定] は、現在の時刻を基準にした [最後 **(Last)**] のタイムスパンを使用します。たとえば、[最後 **(Last)**] が 1 時間の場合、グラフのタイムラインの範囲は常に前の 1 時間になります。このレポートをダッシュボードに追加すると、過去 1 時間の測定基準を表示できます。

自動翻訳

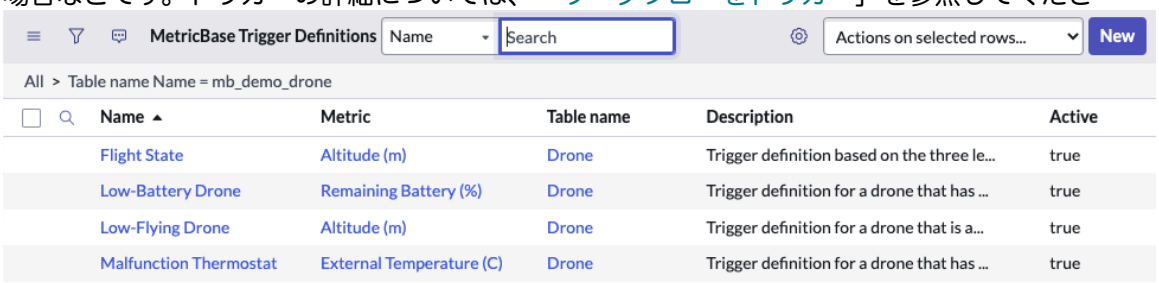
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [スタイル] ペインで、[チャートの色] の値を変更してから、[実行] をクリックします。



ドローンデータがリストとグラフに表示されました。次に、監視するデータがしきい値に達したときに実行されるトリガーを定義しましょう。

15. 選択 **MetricBase Demo** > トリガー定義.[MetricBase トリガー定義] リストには、トリガーの名前 ([名前])、トリガーが監視する測定基準 ([測定基準])、測定基準に含まれるテーブル ([テーブル名])、トリガーの説明、およびトリガーがアクティブかどうかが表示されます。測定基準がトリガーのしきい値に達すると、トリガーはフローを開始します。たとえば、ドローンが低すぎる場合などです。トリガーの詳細については、「ワークフローをトリガー」を参照してください。

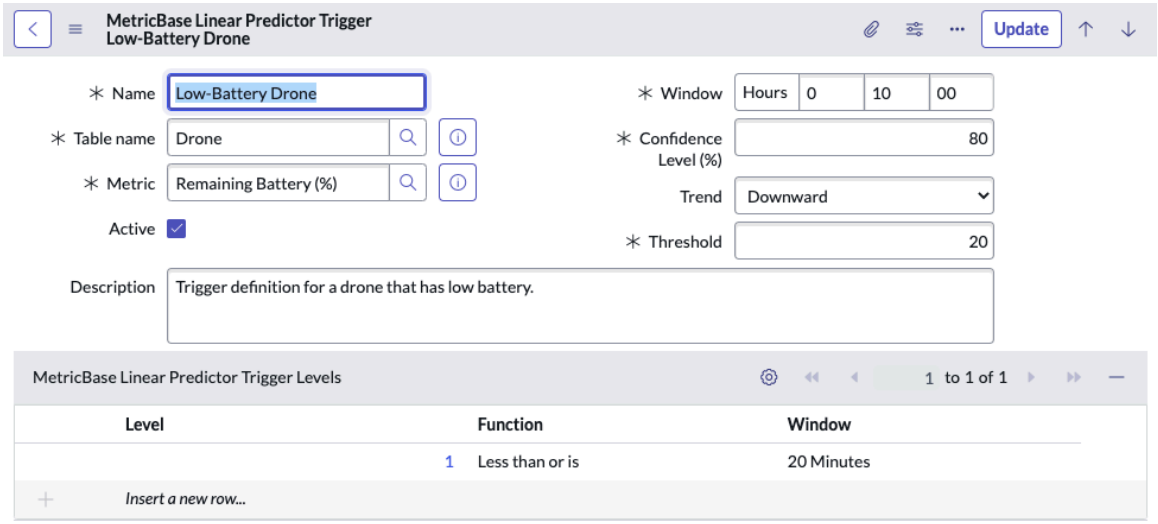


Name	Metric	Table name	Description	Active
Flight State	Altitude (m)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true
Low-Battery Drone	Remaining Battery (%)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Low-Flying Drone	Altitude (m)	Drone	Trigger definition for a drone that is a...	true
Malfunction Thermostat	External Temperature (C)	Drone	Trigger definition for a drone that has ...	true
Travel State	Speed (kph)	Drone	Trigger definition based on the three le...	true

自動翻訳

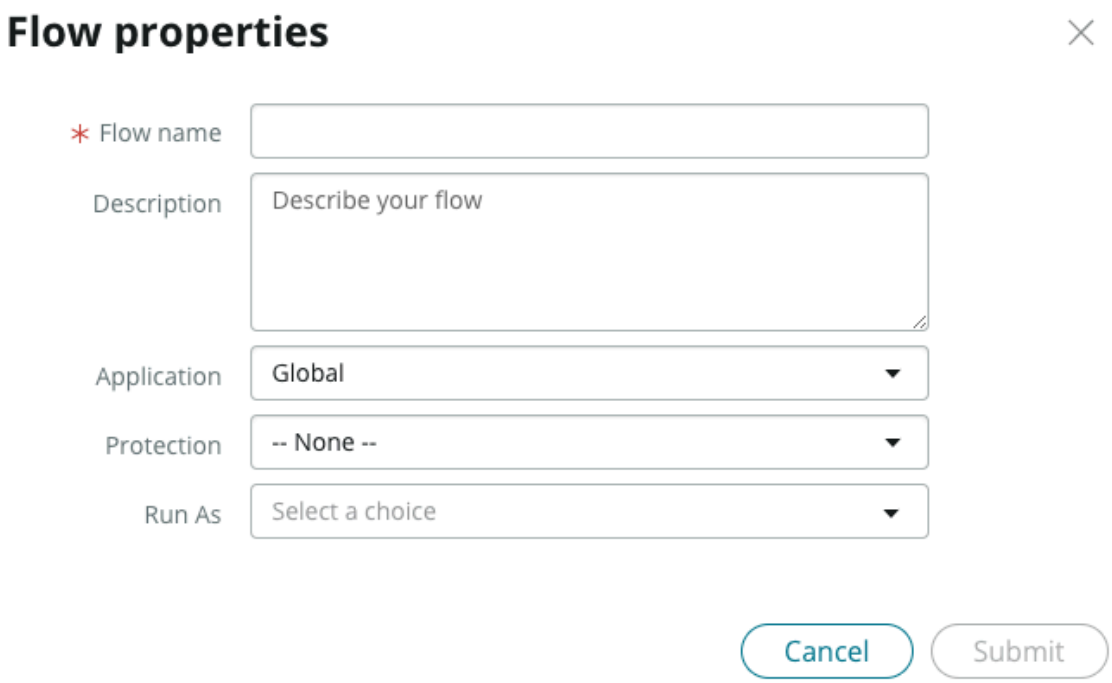
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

16. [低バッテリードローン **(Low-Battery Drone)]** を選択します。MetricBase 線形予測トリガーフォームには、低バッテリードローントリガーの定義が表示されます。



この例では、トリガーは、ドローンテーブル (テーブル名) の残りのバッテリー (%) 測定基準 ([測定基準]) を 10 分ごとに監視します ([ウィンドウ])。バッテリー寿命が減少傾向にあり ([傾向])、80 % ([信頼性レベル]) で 20 分以内 ([レベル] 1 の [ウィンドウ] の下) に 20 % ([しきい値]) に達する可能性がある場合、トリガーが実行されます。起動しても、このトリガーをフローに関連付けるまでは何も起こりません。フローは、実行するアクションを定義します。

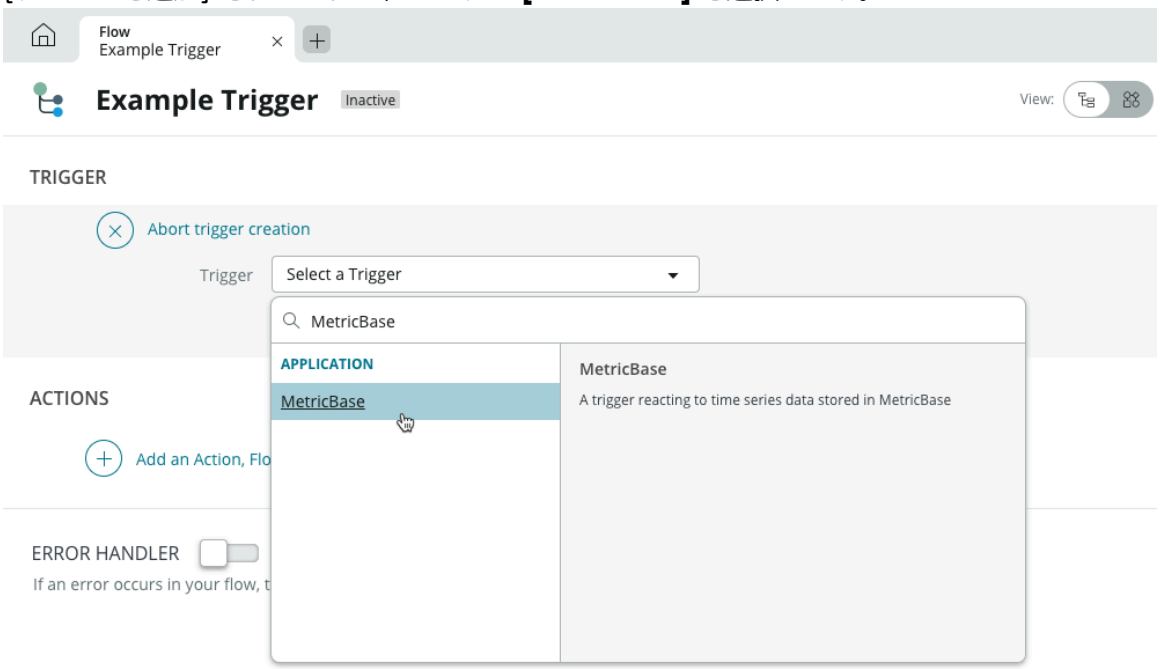
17. 選択 **MetricBase** > フローをトリガーする.
18. 選択 新しいフロー システムで定義されているトリガーをフローに関連付ける。
19. [フロー名] フィールドで、フローに名前を付けて [送信] を選択します。



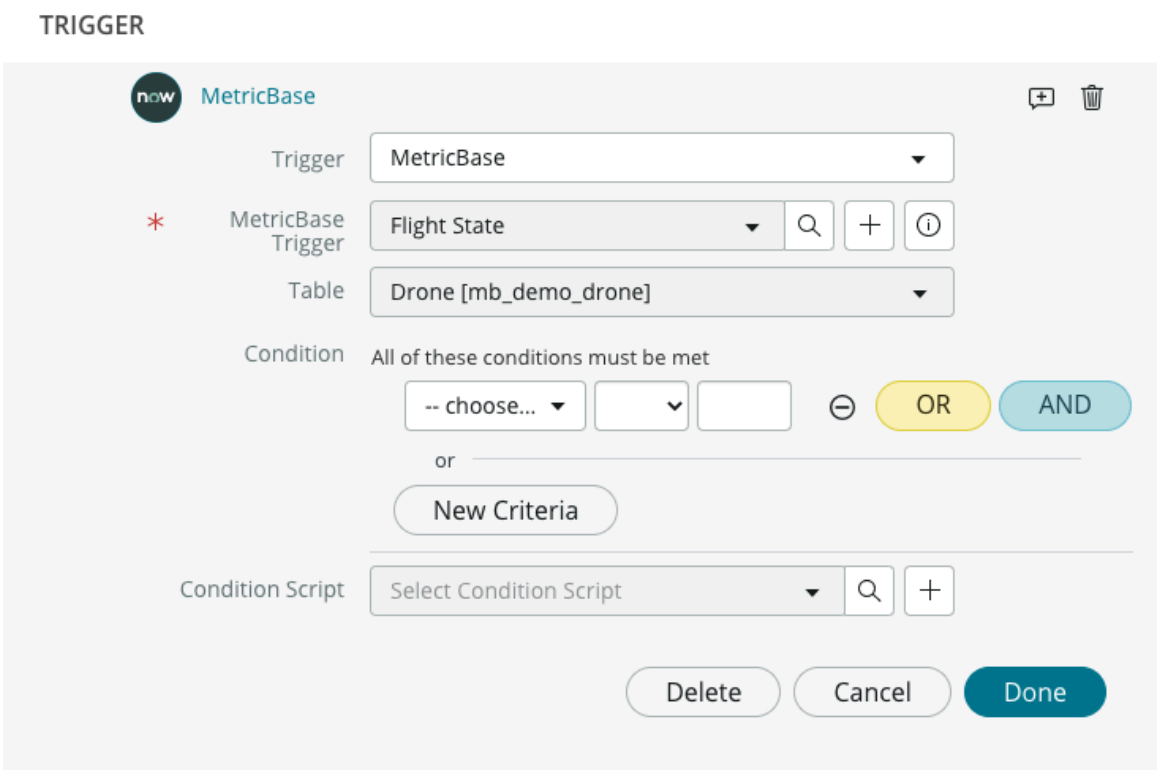
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

20. [トリガーを追加] をクリックし、リストで **[MetricBase]** を選択します。



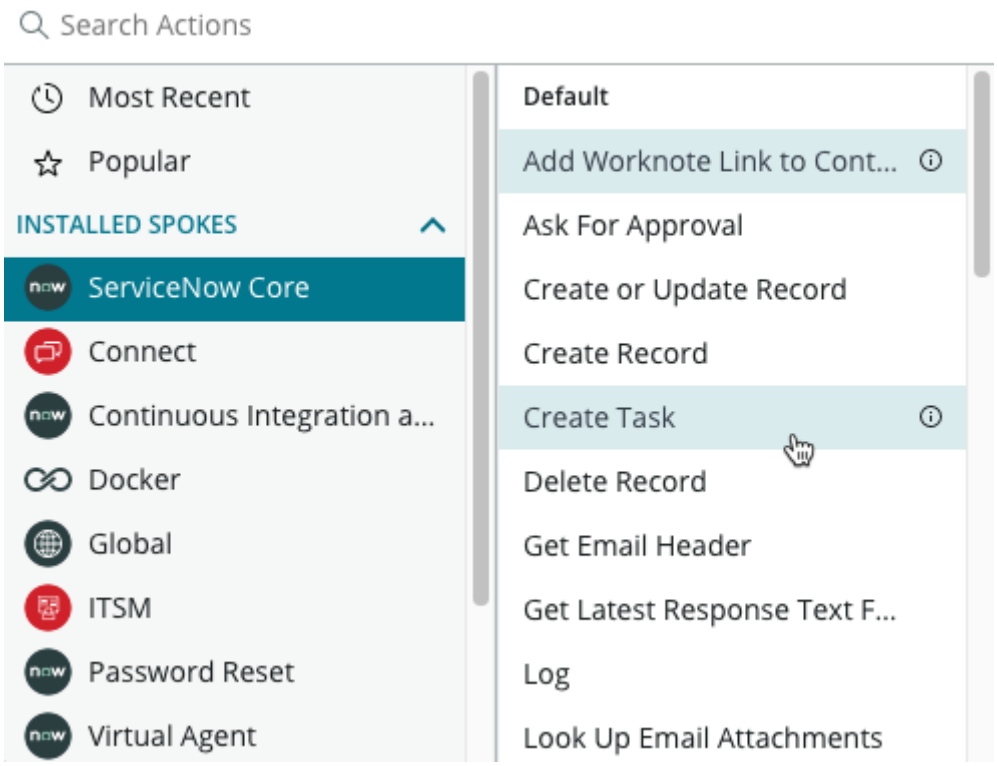
21. **[MetricBase** トリガー] で、すでに存在するトリガーを選択し、[完了] を選択します。または、**[MetricBase** トリガー] の右側にあるプラス記号を選択して、新しいトリガーを作成します。



22. [アクション、フローロジック、またはサブフローを追加] を選択します。

23. [アクション] を選択して、トリガーが起動したときに実行するアクションを指定します。アクションモーダルが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



24. 左列からアクションのドメインを選択し、右列で実行する特定のアクションを選択します。

25. [保存] および [アクティブ化] を選択します。フローは、アクティブ化されない限り実行されません。フローデザイナー の詳細については、「Flow Designer」を参照してください。

次の表は、MetricBase デモのモジュールをまとめたものです。

MetricBase デモモジュール

モジュール	説明
ドローン	速度や高度など、ドローンの測定基準を保持するテーブル。各レコードは異なるドローンです。レコードを追加することができます。
フリート	ドローンのグループに関する測定基準を保持するテーブル。各レコードは異なるフリートです。レコードを追加することができます。
データ ジェネレーター	ドローンレコードのデータを作成する方法を定義するテーブル。このフィールドは参考のために提供されます。レコードを変更または追加することはできません。
測定基準	システムで定義されている測定基準のリスト。このリストは次と同じテーブルです **MetricBase** > 時系列測定基準. 評価指標フィールドを追加することができます。
ジョブスケジュール	デモンストレーションアプリケーション用に作成されたスケジュール設定済みジョブ。ジョブはデータを MetricBase データベースのデモテーブルに追加するために 5 分ごとに実行されます。スケジュールを変更することができます。
トリガー定義	デモで定義されているトリガーのリスト。このリストは次と同じテーブルです **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガー定義. 追加のトリガーを作成することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MetricBase デモモジュール (続く)

モジュール	説明
例外ログ	トリガーの起動によって発生したログのリスト。**[Low-Flying Drone]** (低空飛行ドローン) トリガーにより、例外ログが作成されます。
データ エクスプローラー	デモンストレーションアプリケーションデータを使用して MetricBase JavaScript API を試すことができるウィジェット。詳細については、「MetricBase API を理解する」を参照してください。

MetricBase API を理解する

MetricBase デモアプリケーションの一部である データエクスプローラー を使用して、MetricBase API を試してみてください。データエクスプローラー は、MetricBase デモアプリケーションとともにインストールされたデータを使用します。

始める前に
必要なロール：clotho_admin

このタスクについて
データエクスプローラー は、MetricBase デモアプリケーションに含まれるデータをチャート化するサンプルスクリプトを表示および編集できるプレイグラウンドです。スクリプト例は MetricBase JavaScript API を使用します。MetricBase JavaScript API の詳細については、「Client」、「Data」、「DataBuilder」、「Transformer」、「TransformPart」、「TransformResult」を参照してください。

now/v1/clotho/transform/topic API エンドポイントは、内部使用専用で予約されていることに注意してください。

スクリプト例では、次のいずれかを使用します。

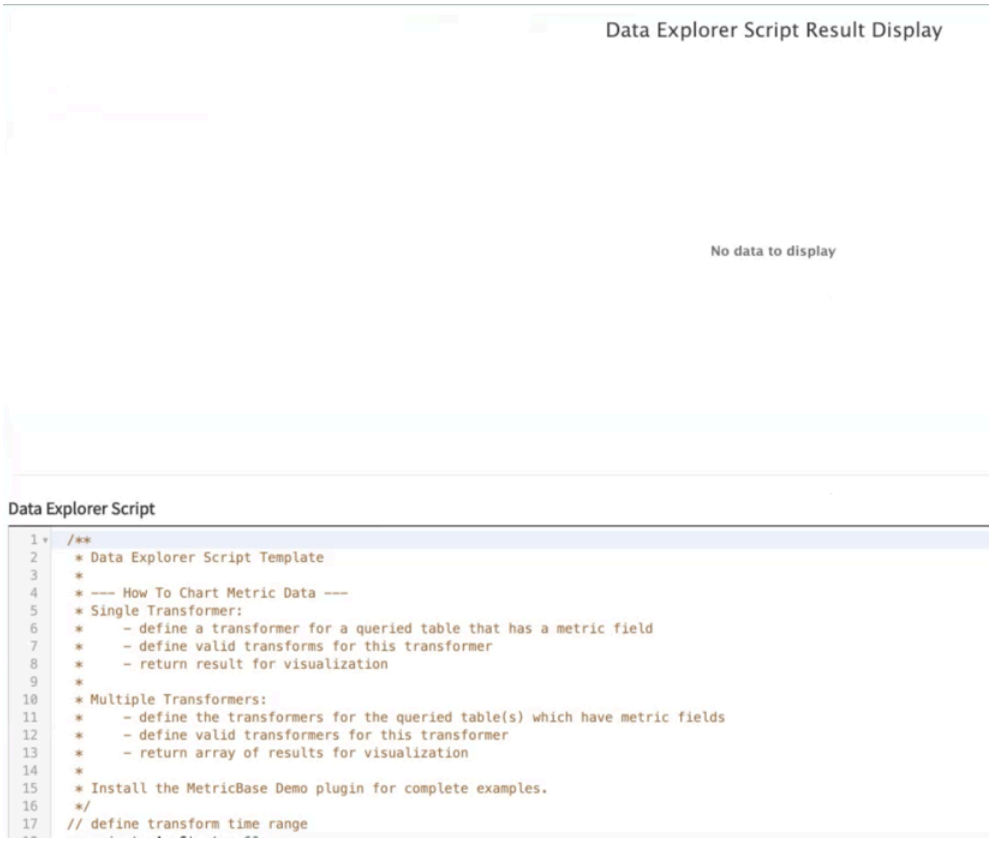
- 変換。Transformer メソッドを使用。
- 機械言語。予想される動作を予測するトレーニング済みモデル。タイトルに「Transform」が含まれていないすべてのスクリプトは、機械言語を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase Demo** > データ エクスプローラー.
   データエクスプローラーが表示されます。

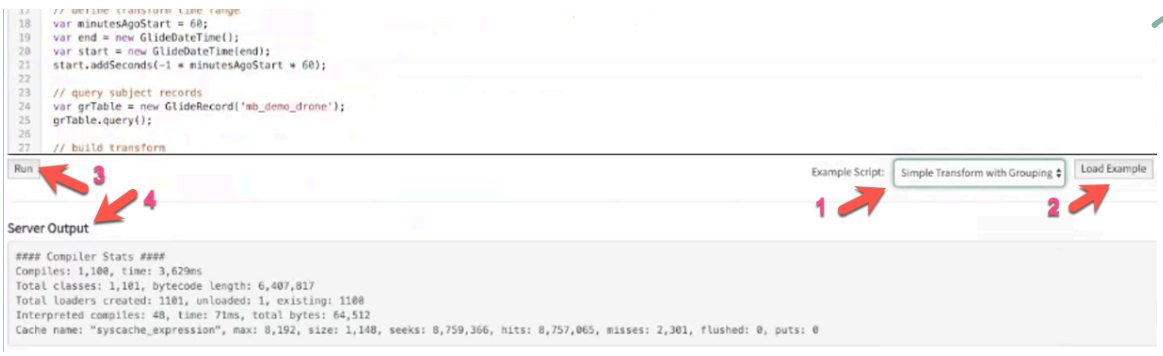
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スクリプトを実行すると、データのチャート化が、[データエクスプローラーのスクリプト結果表示] に表示されます。

2. [スクリプト例 **(Example Script)]** メニューで、実行するサンプルスクリプトのいずれかを選択します。



3. **[Load Example]** (例のロード) をクリックします。
4. [実行] をクリックします。
   スクリプトでは、データのチャート化が、[データエクスプローラーのスクリプト結果表示] に表示されます。
5. オプション: スクリプトの値またはステートメントを変更するか、まったく新しいスクリプトを作成して、[実行] をクリックします。

自動翻訳

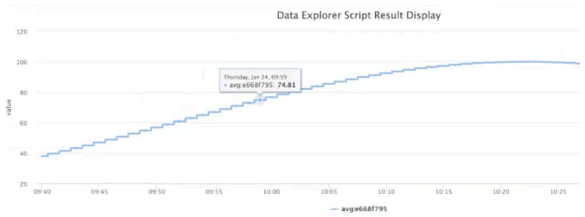
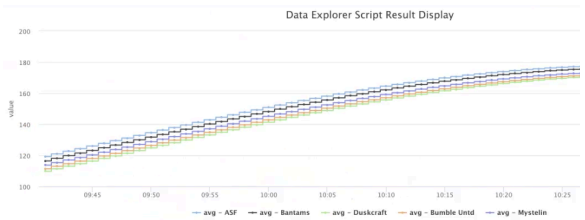
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スクリプトに加えた変更を保存するには、[保存] をクリックします。

6. [サーバー出力 **(Server Output)]** で、エラー情報が含まれている可能性があるサーバーの応答を確認します。

Example:

スクリプト例

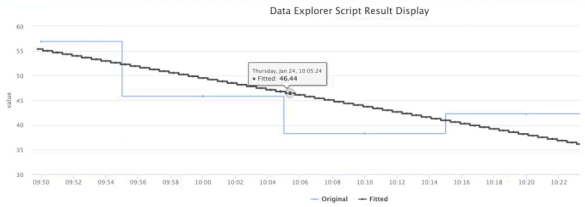
スクリプト例	定義とチャート化
単純な変換	transformer API を使用して、単一の時系列測定基準であるドローンの平均速度を表示します。transformer.metric('mb_demo_mt_speed').avg()。 
グループ化による単純な変換	transformer API を使用して、時系列測定基準のグループ、ドローンのフリートの平均高度を表示します。 `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").avg().label('avg - %g:fleet:')` 
正規モデル	正規データをモデル化します。これは、分布値のベル型またはガウス曲線を近似します。

線形モデル	現在のデータを要約し、将来の値を予測する線を作成します。この例では、ドローンバッテリーの充電残量について、トレーニング済みモデル値と値の平均値の両方をグラフ化します。
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit =`
	`builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト例 (続く)

スクリプト例	定義とチャート化
	

季節傾向分解モデル	季節傾向モデルを使用して、データを減算することで季節以外の傾向を明らかにすることができます。このモデルは、Holt Winters モデルと目的は類似していますが、結果を得るために使用するアルゴリズムは異なります。
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`var fit =`
	`builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H",`
	`innerCycles:1, outerCycles:10})`

Holt Winters モデル	Holt Winters 季節傾向モデルを使用して、データを減算することで季節以外の傾向を明らかにすることができます。このモデルは、季節傾向分解モデルと目的は類似していますが、結果を得るために使用するアルゴリズムは異なります。
ARIMA モデル	傾向のない時系列データを予測するための最も一般的なクラスのモデルです。つまり、すべてのデータが同じ値であるか、値が平均値を中心に正弦曲線で変動します。

偏差モデル	カイ 2 乗モデルを使用して、実際のデータとモデルの予測の差異を表示します。
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare");`

MetricBase データを定義して収集する

時系列の定義を作成して、保存する測定基準、収集頻度、および保存期間を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- インストール MetricBase
- 必要なロール：clotho_admin

手順

1. 移動先 **MetricBase** > 時系列測定基準.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

時系列測定基準フォーム

フィールド	説明
ラベル	[測定基準フィールド名] のわかりやすい名前。たとえば、高度は、測定基準フィールド名のラベル「mb-altitudemb」のように指定できます。
テーブル名	MetricBase データベースで測定基準を追加するテーブルの名前。たとえば、MetricBase デモでは、mb_dlone テーブルにドローンデータが格納されます。テーブルの各列は、高度、長さ、速度などの異なる測定基準です。
評価指標フィールド名	記録する時系列測定基準の名前。mb-altitude など。これは、MetricBase データベーステーブルの列の名前と考えることができます。
保持ポリシー	サンプリング頻度と MetricBase が値をデータベースに保持する期間。値をカスタマイズすることはできません。値の定義については、虫眼鏡をクリックしてからポリシーをクリックしてください。サンプリングレートが大きいほど、保存されるデータは少なくなります。データセットに適した最も大きいサンプリングレートを使用します。たとえば、1 時間に 1 回収集するだけで十分な場合は、毎分データを収集しないでください。選択できるポリシーの説明については、MetricBase 保持ポリシー を参照してください。
保存ポリシーの集計関数	サンプリング期間内のデータを集計する演算子。たとえば、「last」、「minimum」、「maximum」、「average」などです。
表示値の集計関数	*<table-name>.list* の使用時に使用する集計方法。<table-name>.list は MetricBase データベース内のテーブルです。この値は保持ポリシーとは無関係です。これらのオプションの定義については、「MetricBase の変換」を参照してください。
表示値の集計期間	リストビューを使用する場合にのみ集計を計算するために使用される期間。*<table-name>.list* など。<table-name>.list は MetricBase データベース内のテーブルです。この値は保持ポリシーとは無関係です。
対象フィールド	測定基準の対象として一意のテーブル列を選択できます。選択する前に、テーブルで一意の列を指定する必要があります。たとえば、測定基準で複数の家の温度を追跡する場合は、家の住所列を測定基準の対象にすることができます。対象フィールドを設定する前に、テーブルの家の住所列が一意である必要があります。 **注:** sys_id 列は、デフォルトの一意の列です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データタイプ	対象フィールドのデータ型を指定できます。

追跡する測定基準の時系列の仕様を作成しました。

4. [送信] をクリックします。
5. 時系列の仕様に従ってデータをサンプリングし、インスタンスから MetricBase データベースサーバーに送信します。
REST または JavaScript API を使用して、時系列定義で指定されたレートでデータを MetricBase データベースに送信します。「開発者リソース」を参照してください。

> **重要:**
> 時系列定義で規定されているレートでデータを送信します。別のレートまたは別の期間でデータを送信すると、エラーが発生します。時系列測定基準の定義に従ってデータを集計してください。また、MetricBase データベースにはデータタイプが浮動小数点数の値のみが格納されます。

MetricBase 保持ポリシー

MetricBase でデータを保持するときに選択できる保持ポリシー。

MetricBase 保持ポリシー

ポリシー	説明
粗	このポリシーは、1 時間間隔で 1 週間、2 時間間隔で 1 か月間、1 日間隔で 13 か月分のデータを保持します。 このポリシーは、変更の頻度が少ない測定基準や、ディスク使用率などの高解像度を必要としない測定基準に適しています。
密	このポリシーは、1 分間隔で 8 日間、10 分間隔で 94 日間、1 時間間隔で 13 か月分のデータを保持します。 このポリシーは長期間にわたり、高解像度を必要とする測定基準に適しています。
高	このポリシーは、1 分間隔で 1 週間、10 分間隔で 1 か月間、1 時間間隔で 13 か月分のデータを保持します。 このポリシーは長期間にわたり、高い解像度を必要とする測定基準に適しています。
中	このポリシーは、10 分間隔で 1 週間、30 分間隔で 1 か月、2 時間間隔で 13 か月分のデータを保持します。 このポリシーは、ジョブ処理スループットなど、変更頻度の低い測定基準に適しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MetricBase 保持ポリシー (続く)

ポリシー	説明
中高	このポリシーは、1 時間間隔で 13 か月分のデータを保持します。
Operational Intelligence	Operational Intelligence (OI) ポリシーは、1 分間隔で 8 日間、10 分間隔で 94 日間、1 時間間隔で 13 か月分のデータを保持します。
まばら (Sparse)	このポリシーは、1 日間隔で 13 か月分のデータを保持します。
超密 (Ultra Dense)	このポリシーは、10 秒間隔で 1 日、1 分間隔で 3 か月、1 時間間隔で 1 年分のデータを保持します。

MetricBase の使用

時系列データにアクセスして可視化します。予測モデルを使用して例外を検出します。Flow Designer フローを実行するトリガーを作成します。

MetricBase データへのアクセス

MetricBase データベースに送信した時系列データに、自分に合った方法でアクセスします。

MetricBase データベースの時系列データにアクセスしてチャート化するには、以下を使用します。

- レポート アプリケーション

  MetricBase データベースに保存されている時系列データからレポートとグラフを生成できます。詳細については、「Create reports from MetricBase time-series data (MetricBase 時系列データからのレポートの作成)」を参照してください。

- *.list* コマンドを使用したテーブルリスト

  詳細については、次を参照してください： ビュー MetricBase list コマンドを使用したデータ.

- REST または JavaScript API

  詳細については、次を参照してください： 取得 MetricBase REST と JavaScript を使用します。

list コマンドを使用して MetricBase データにアクセスする

時系列データを表示するには、MetricBase データベース内のテーブルで list コマンドを使用します。データは、データを提供するエンティティの動作を明らかにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. MetricBase インスタンスのアプリケーションナビゲーターで、<table-name>.list と入力し、Enter キーを押します。
   <table-name> は、表示する測定基準を含む MetricBase データベース内のテーブルの名前です。
2. 測定基準列の上にあるメニューアイコン ( ) をクリックして、[時系列グラフ] を選択します。
3. [時間スパン] フィールドと [変換] フィールドを変更してデータを評価します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 次の方法でデータを調整します。

   a. [加算]、[乗算]、[除算] のいずれかを選択します。

   b. [値] フィールドに、測定基準データを加算、乗算、または除算する数値を入力し、[送信] をクリックします。

      注:
      調整されたデータは MetricBase データベースに保存されません。

REST と JavaScript を使用して MetricBase データを取得

JavaScript または REST API を使用して、MetricBase データベースの時系列データを挿入したり取得して、データで変換を実行します。変換により、時系列データをさまざまな方法でチャート化できます。

MetricBase 時系列データ変換の詳細については、「MetricBase の変換」を参照してください。

REST の使用

MetricBase データベースから時系列データを返す MetricBase REST APIs の詳細については、「MetricBase 時系列 API」を参照してください。

JavaScript の使用

MetricBase データベースから時系列データを返す MetricBase JavaScript API の詳細については、以下を参照してください。

- Client - MetricBase データベースで変換を実行し、結果を受け取ります。
- Data - 変換の結果を含むオブジェクトを返します。
- DataBuilder - 測定基準の一連のデータポイントを作成します。
- Transformer - 時系列データを操作して、評価と分析のためのデータを準備します。
- TransformPart - 実行する変換の詳細を指定します。
- TransformResult - 変換の結果を含むオブジェクトを返します。

を使用して JavaScript API を試し、理解する MetricBase データ エクスプローラー デモに MetricBase 付属しています。

予測モデル

MetricBase は、時系列データの代表的なサンプルをトレーニングしてモデルパラメーターを決定することにより、モデルを作成します。トレーニングプロセスでは、正常なデータと例外データを区別するために、データに最適なモデルパラメーターを決定します。

MetricBase は、次のモデルタイプをサポートしています。

- 確率的指数型重み付き移動平均 (PEWMA)。データの変化にどのように反応するかを決定するために確率係数を使用する移動平均アルゴリズム
- 自己回帰統合移動平均 (ARIMA)。以前のエラーと値を考慮した移動平均アルゴリズム
- Loess (STL) を使用した季節傾向分解。時系列データを季節コンポーネントと傾向コンポーネントに分解する季節アルゴリズム
- Holt-Winters (HW)。傾向コンポーネントと季節コンポーネントを分解してレベルを決定する季節アルゴリズム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> モデルクラスリストから *Find Best Fit Model* を選択すると、MetricBase によって最も適切なモデルタイプが選択されます。

データでモデルをトレーニングした後、新しいデータがトレーニング済みデータと大幅に異なる場合にフローをトリガーできます。

予測モデルを使用して **MetricBase** データの例外を検出する

統計情報モデルを使用し、MetricBase トリガーを使用して重大な例外をリアルタイムで判断します。MetricBase に既に保存されている代表的なデータを使用してモデルをトレーニングする必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** モデル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[モデル新規レコード **(Model New Record)**] フォーム

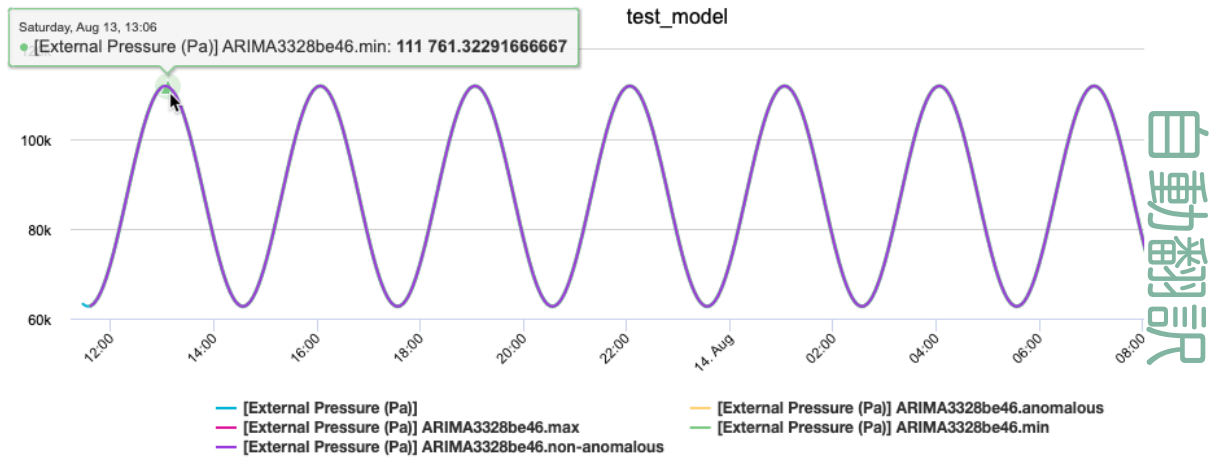
フィールド	説明
モデル名	モデルの名前。名前には英数字の任意の組み合わせを使用することができます。このモデル名はモデルクラスと同じではありません。一般に、名前は [グループ] の値に関連しています。
テーブル名	トレーニングデータを含むテーブルの名前。
測定基準	モデルのトレーニングに使用する測定基準の名前。測定基準はテーブルに属している必要があります。
作成日時	モデルをトレーニングした日付。
フィルター	データセット内の一部のデータを除外するために使用するフィルター。 **注:** モデルをトレーニングするデータを選択するときは、予想される動作を示すデータを選択して、トレーニングセットの例外を減らすようにしてください。
グループごと	モデルデータの識別子フィールドとして [グループごと] を使用できます。たとえば、ロールごとにパフォーマンスが異なる本番サーバーのグループ (データベースやアプリケーションサーバーのロールなど) でデータモデルを作成する場合は、[グループごと] フィールドとしてロールを選択します。トレーニングプロセスでは、フィルターによって選択されたレコードのグループで、ロールごとに 1 つのモデルが作成されます。各ロールのモデルを手動で作成する必要はありません。
モデルクラス	データをトレーニングするときに使用するアルゴリズム。移動平均アルゴリズム (PEWMA、ARIMA)、季節アルゴリズム (STL、HW) を選択するか、[最も適合するモデルを検索] を選択します。デフォルトは、[最も適合するモデルを検索] で、各アルゴリズムを試し、トレーニングセットに最も適していると思われるアルゴリズムを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トレーニングデータセット開始日	この日付から始まる測定基準の MetricBase 時系列データ。
トレーニングデータセット終了日	この日付に終了する測定基準の MetricBase 時系列データ。
有効期限	モデルの再トレーニングを検討するリマインダーとなる日付。モデルのパフォーマンスが良好であれば、再トレーニングの必要はありません。モデルはこの日付を過ぎても作業を続けることができます。
アクティブ	トレーニング済みモデルを使用するオプション。モデルがアクティブになると、フローデザイナー トリガーとして使用できるようになります。

4. [送信してトレーニング] をクリックします。
   MetricBase モデルをトレーニングします。完了すると、モデルが **[MetricBase** モデルインスタンス] タブに表示されます。
5. モデル名をクリックします。
   モデリングデータは、トレーニングによって最適化されたパラメーターを持つモデル文字列と同様に表示されます。



6. オプション: モデル名をクリックし、[モデルの設定 **(Set Model)]** をクリックしてモデルパラメーターを変更します。
   モデルをトレーニングするための設定を上書きする場合は、モデルパラメーターを編集できます。グラフは更新されません。変更したモデル文字列を保存しています。

次のタスク

このモデルの フローデザイナー トリガーを作成できます。詳細については、「 モデルトリガーの作成 (Create a model trigger)」を参照してください。

MetricBase トリガー

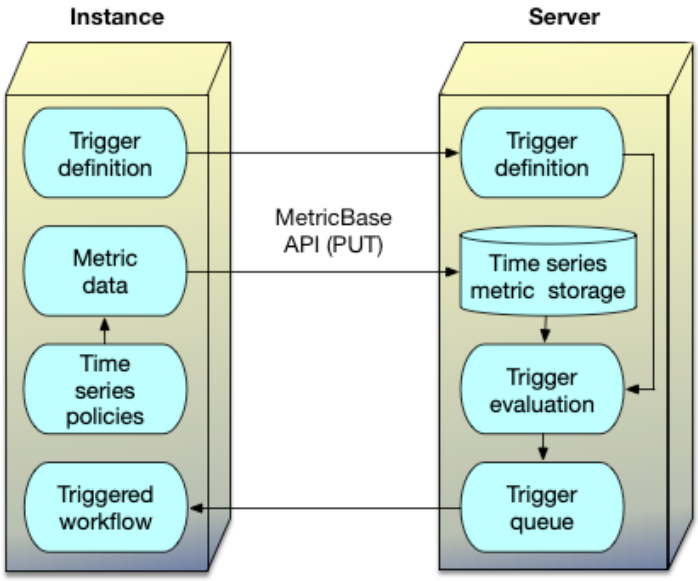
MetricBase データベースに格納されている時系列データは、フローデザイナー フローをトリガーできます。これらのトリガーは、インシデントを記録したり、メールを送信したり、その他のアラートを作成したりすることができます。

トリガー定義は、 フローデザイナー フローを自動的に実行する一連の条件です。MetricBase でトリガー定義を作成してトリガーをフローに関連付けると、トリガー定義がインスタンスから MetricBase サーバーに転送されます。トリガーとフローをアクティブにすると、MetricBase により、MetricBase データベースの時系列データが監視されます。時系列データが最初のトリガー条件に一致し、ある条件から次の条件に移行すると、移行トリガーが生成され、キューに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスはキューをポーリングし、移行トリガーを処理してから、 フローデザイナー フローを実行します。

ワークフローをトリガー



時系列ポリシーの詳細については、「 定義と収集 MetricBase データ.

トリガー実装の概要

1. インスタンスに対して次のトリガーを 1 つ以上定義します。
   - バンドトリガー - 測定基準値が値の範囲内にあるときにトリガーします。
   - 線形予測トリガー - 一連の値が指定された値に向かう傾向があり、指定された値に達すると予想されるときにトリガーします。
   - ギャップトリガー - 一定期間値を受信しない場合にトリガーします。
   - モデルトリガー - トレーニング済みモデルが例外的な動作を検出するとトリガーします。
2. トリガー条件を作成して、フローを実行するトリガーの要件を追加します。

   たとえば、多くの場合に、データは時間の経過とともに変動します。わずかな変動により、不要な重複トリガーイベントが発生する可能性があります。条件スクリプトは、そういった誤った重複を防ぐことができます。
3. フローデザイナー を使用して、トリガーを実行するフローに関連付けます。
4. トリガーとワークフローをテストします。
5. トリガーを有効にします。

トリガーの削除

トリガーがフローに関連付けられている場合、 MetricBaseで削除することはできません。トリガーを削除するには、まず フローデザイナー でフローを削除してから、MetricBase でトリガーを削除する必要があります。

従来のトリガー

従来のトリガーの使用は廃止されます。従来のトリガーを作成することはできません。すでに存在する従来のトリガーのみ引き継ぐことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

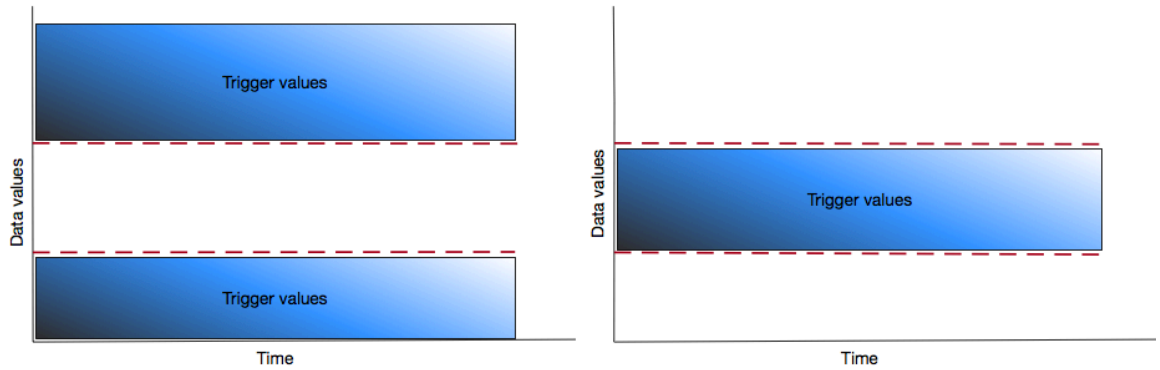
MetricBase バンド トリガーの作成

測定基準値が値の範囲内にあるときを検出する MetricBase バンドトリガーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
バンドトリガーは、測定基準が値の範囲外または範囲内にある場合に実行されます。

バンドトリガー値



手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガー定義.
2. [新規] を選択します。
3. **MetricBase** トリガー作成フォームで、[バンドトリガー] オプションを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   トリガーレベルは、最初はこのフォームに表示されません。レベルは後で設定します。

MetricBase バンドトリガーフォーム

フィールド	説明
名前	バンドトリガーの名前。
テーブル名	監視したい測定基準が含まれている MetricBase データベース内のテーブル。検索アイコンをクリックしたときに表示されるテーブルは、時系列測定基準で指定したテーブルのみです。 テーブルを選択する前に測定基準を選択した場合、その測定基準を持つテーブルのみが [テーブル名] モーダルに表示されます。
測定基準	監視したいテーブル測定基準。[テーブル名] で指定します。検索アイコンをクリックしたときに表示される測定基準のみが、そのテーブルの測定基準です。 [テーブル名] を指定する前に測定基準を選択した場合、時系列測定基準の測定基準がすべて表示されます。測定基準を選択した後は、[テーブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ル名] の横にある検索アイコンをクリックすると、その測定基準を含むテーブルのみが表示されるようになります。
アクティブ	トリガーを有効にするためのオプション。
説明	トリガーの説明。
集計関数	選択した集計値：[なし **(None)]**、[最大]、[最小]、または [平均]。[なし] は、収集期間の最後の値を使用することを意味します。
ウィンドウ	集計関数の計算に使用される時間の長さ。たとえば、[期間] が 1 時間で、集計関数が [最小] で、新しいデータポイントが系列に追加されたとします。新しいデータ期間 (新しいデータポイントを含むデータの最後の 1 時間) を使用して、最小値が新たに計算されます。新たな最小値がさまざまなトリガーレベルと比較され、トリガーを実行するかどうかが決定されます。

5. [保存] を選択します。
   新しいレコードが作成されます。
6. 作成したレコードの [MetricBase バンドトリガーレベル] セクションで、各セルをダブルクリックし、トリガーパラメーターを指定する値を追加します。

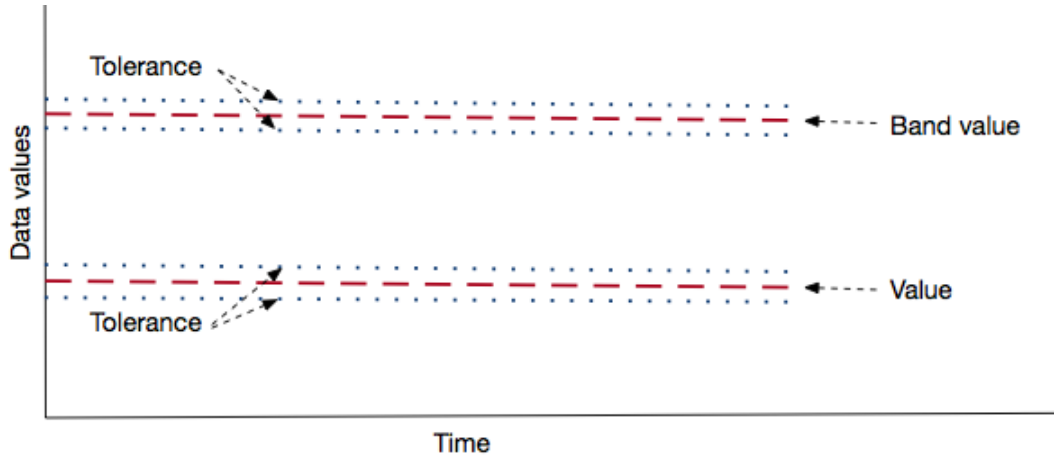
MetricBase バンドトリガーレベル

フィールド	説明
レベル	重大度の増加を示す数字。たとえば、レベル 1 の高度を 25 メートル超、50 メートル未満に、レベル 2 の高度を 25 メートル以下に定義します。レベルごとに異なるフローをトリガーする必要があります。レベルは、条件スクリプトでよく使用されます。
関数	[値] をバンドの下限の最大値または最小値にする関数。したがって、この関数は、トリガー値がバンド内にあるかバンド外にあるかを定義します。たとえば、[関数] が [次の値未満] の場合、測定基準がバンド値を下回るとトリガーが実行されます。
値	バンドの下限。次の画像を参照してください。
バンド関数	[バンド値] をバンドの上限の最大値または最小値にする関数。したがって、バンド関数は、トリガー値がバンド内にあるかバンド外にあるかを定義します。たとえば、[バンド関数] が [次の値を超える] の場合、測定基準がバンド値を上回るとトリガーが実行されます。次の画像を参照してください。
バンド値	バンドの上限。次の画像を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
許容範囲	データの小さな変動に対してトリガーが繰り返し実行されるのを防ぐため、値およびバンド値に対する許容マージンを設定します。トリガーの実行後に、トリガーを再度実行するには、データが許容範囲を上回っている必要があります。次の画像を参照してください。



たとえば、[関数] が [次の値を超える]で、[値] が 25、[バンド値] が 50 であるとします。

- [許容範囲] が 0 の場合、トリガーは 25 より大きく 50 未満のすべての値に対して実行されます。
- [許容範囲] が 5 の場合、範囲は 50 ± 5 (45 ～ 55) および 25 ± 5 (20 ～ 30) になります。
- 最後の 2 つのデータポイントが 51 と 49 の場合、49 が [バンド値] を下回っているため、トリガーが実行されます。
- 次の 2 つのデータポイントが 51 と 49 の場合、前回のトリガー実行以降、値は許容範囲内にあるため、トリガーは再度実行されません。

7. テーブルに行を 1 つ以上追加して、マルチレイヤーのトリガー動作を作成します。

   注:
   レベルを移行できるように、バンドトリガーに少なくとも 2 つのレベルを定義する必要があります。

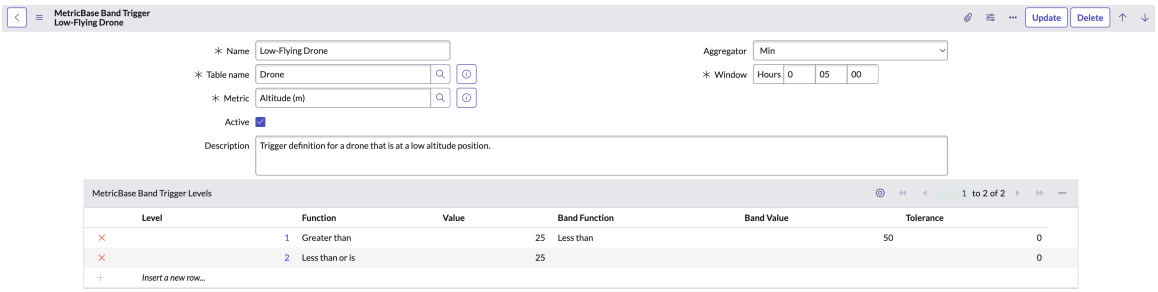
   通常、追加の各行 (レベル) はより重大な状態を示します。レベルに関連付けられた フローデザイナー フローは、重大度が増すとともに警告を発します。

8. [更新] を選択します。
9. オプション: トリガーが フローデザイナー フローを実行するかどうかを決定するトリガー条件を追加します。
   詳細については、「Create a triggering condition (トリガー条件の作成)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: バンドトリガーフォーム



次のタスク

このトリガーを フローデザイナー フローに関連付けます。詳細については、「Assign a trigger to a flow (フローへのトリガーの割り当て)」を参照してください。

MetricBase 線形予測トリガーの作成

MetricBase 線形予測トリガーを作成して、測定基準が指定された時間内に特定のしきい値を超えると予測されるときを検出します。

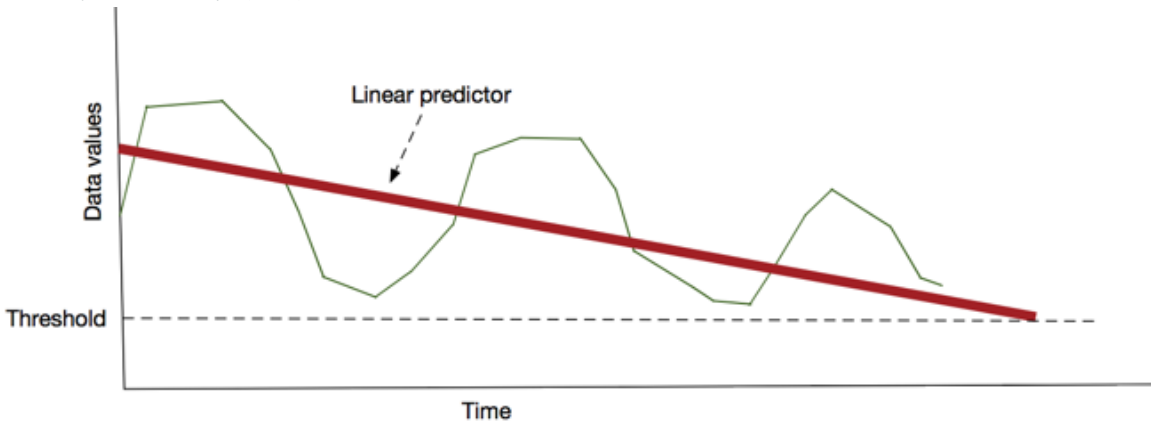
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

線形予測トリガーは、過去のデータを使用して将来の値を予測する線を生成します。線形値が「しきい値」に達すると MetricBase が予測すると、トリガーが実行されます。

しきい値を超える線形予測



最新のデータポイントがしきい値に達すると、線形予測に関係なくトリガーが実行されます。

トリガーパラメーターには、予測の計算に使用する過去のデータの量、どの程度先を予測するか、および許容する信頼性のレベルが含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガー定義.
2. [新規] を選択します。
3. **MetricBase** トリガー作成フォームで、[線形予測トリガー] オプションを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   トリガーレベルは、最初はこのフォームに表示されません。レベルは後で設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MetricBase 線形予測トリガー フォーム

フィールド	説明
名前	線形予測トリガーの名前。
テーブル名	監視したい測定基準が含まれている MetricBase データベース内のテーブル。検索アイコンをクリックしたときに表示されるテーブルは、時系列測定基準で指定したテーブルのみです。 テーブルを選択する前に測定基準を選択した場合、その測定基準を持つテーブルのみが [テーブル名] モーダルに表示されます。
測定基準	監視したいテーブル測定基準。[テーブル名] で指定します。検索アイコンをクリックしたときに表示される測定基準のみが、そのテーブルの測定基準です。 [テーブル名] を指定する前に測定基準を選択した場合、時系列測定基準の測定基準がすべて表示されます。測定基準を選択した後は、[テーブル名] の横にある検索アイコンをクリックすると、その測定基準を含むテーブルのみが表示されるようになります。
アクティブ	トリガーを有効にするためのオプション。
ウィンドウ	値の将来の経過を予測する線を計算するために使用する時間の長さ。たとえば、直近 10 分のデータを使用して線形予測を計算するとします。値が長すぎると、線は現在の傾向を反映しません。値が短すぎると、線が生の値に近づきすぎて、値の全体的な傾向を正確に反映しない可能性があります。この値は、測定基準のサンプリングレートで定義されたサンプリング周期の 10 倍以上でなければなりません。 ⚠ **警告:** この値をトリガーレベルの [期間] の値と混同しないでください。この値は、測定基準がしきい値を超える可能性が高いかどうかを線形予測が確認する期間を指定します。
信頼性レベル (%)	実際のデータがデータの線形予測にどの程度近いかを示す測定値。信頼性レベル 95 % は、トリガーを実行するには、実際の値が予測値の 5 % 以内でなければならないことを意味します。実際の値が予測値に近いときにのみトリガーする場合は、高い信頼性のパーセンテージを選択します。予測値と大きく異なる実際のデータを有効として受け入れる場合は、信頼性レベルを低くします (80 % など)。
傾向図	傾向の方向：上向きまたは下向き。たとえば、値はしきい値に向かって増加または減少しています。
しきい値	トリガーが実行される前に測定基準が到達すると予想されるターゲット値。
説明	トリガーの説明。

5. [保存] を選択します。
   新しいレコードが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

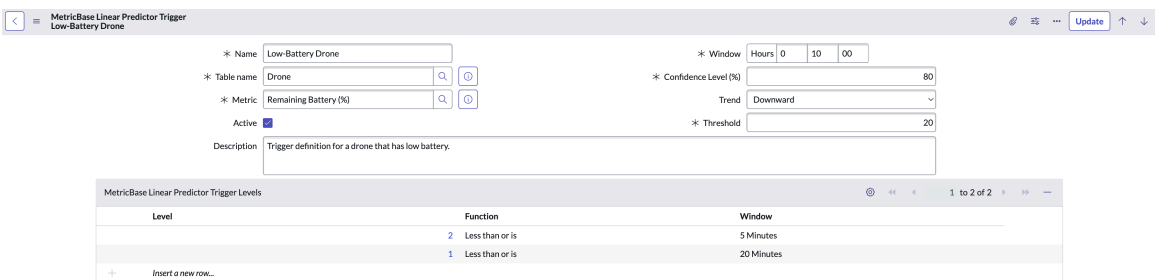
6. 作成したレコードの [MetricBase 線形予測トリガーレベル] セクションで、各セルをダブルクリックし、トリガーパラメーターを指定する値を追加します。

MetricBase 線形予測トリガーレベル

フィールド	説明
レベル	重大度の増加を示す数字。レベルごとに異なるフローをトリガーする必要があります。たとえば、次のように定義します。 レベル 1 バッテリーは 30 分で 20% に達すると予測されています。 レベル 2 バッテリーは 5 分で 20% に達すると予測されています。 レベルは、条件スクリプトでよく使用されます。
関数	しきい値で使用する比較関数。使用可能なオプションは [次の値以下] のみです。たとえば、 バッテリー寿命は 30 分以下です。
ウィンドウ	測定基準がしきい値を超えることが予測されるどうかを線形予測が確認する期間を指定します。 ⚠ 警告: この値をトリガー定義フォームの [ウィンドウ] の値と混同しないでください。この値は、予測線の傾斜を計算するために使用するデータ量 (時間で測定) を指定します。

7. オプション: テーブルに行を追加して、マルチレイヤーのトリガー動作を作成します。
通常、追加の各行 (レベル) はより重大な状態を示します。レベルに関連付けられた Flow Designer フローは、重大度が増すとともに警告を発します。
8. [更新] を選択します。
9. オプション: トリガーが フローデザイナー フローを実行するかどうかを決定するトリガー条件を追加します。
詳細については、「Create a triggering condition (トリガー条件の作成)」を参照してください。

Example: 線形予測フォーム



次のタスク
このトリガーを フローデザイナー フローに関連付けます。詳細については、「Assign a trigger to a flow (フローへのトリガーの割り当て)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

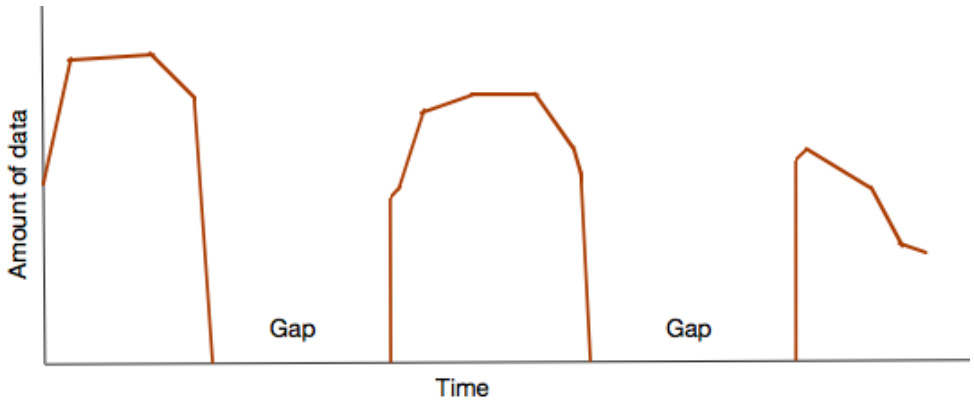
MetricBase ギャップ トリガーの作成

MetricBase ギャップトリガーを作成して、MetricBase がデータの受信を停止したときに警告します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
MetricBase が指定された期間データの受信を停止すると、ギャップトリガーが実行されます。

データ不足で実行されるギャップトリガー



複数のトリガーレベルを定義して、さまざまな重大度を示すことができます。たとえば、10 分のギャップをレベル 1 として設定し、20 分のギャップをレベル 2 として設定することができます。レベルごとに異なる フローデザイナー フローをトリガーする必要があります。異なるレベルのギャップ期間の差は、10 分以上である必要があります。たとえば、レベル 1 を 10 分のギャップに設定する場合、レベル 2 を 20 分以上のギャップに設定する必要があります。

注:
レベル間のギャップ期間を 10 分未満にすると、MetricBase にエラーメッセージが表示され、追加したレベルが削除されます。

ポーリング頻度は、さまざまなレベルのギャップ期間の差を 2 で除算して計算されます (切り捨て)。たとえば、以下であるとします。

- レベル 1 は、データが不足している状態が 5 分続くとトリガーします
- レベル 2 は、データが不足している状態が 30 分続くとトリガーします

ポーリング頻度は 12 分です。Floor((30-5)/2) = 12 分 だからです。

最大ポーリング頻度は 5 分ごと、最小頻度は 30 分ごとです。トリガーのレベルが 1 つしかない場合、ポーリング頻度は 30 分です。

MetricBase は、受信データではなく、MetricBase データベースに格納されているデータを検索します。そのため、データが不足している場合、ギャップトリガーがギャップの後に実行されることがあります。たとえば、MetricBase が 10 分ごとにポーリングし、そのギャップが 30 分データ不足の場合、データが最後に受信されてから 40 分後にトリガーが実行される可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > フローデザイナー > トリガー定義.
2. [新規] を選択します。
3. **MetricBase** トリガー作成フォームで、[ギャップトリガー] オプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。
トリガーレベルは、最初はこのフォームに表示されません。レベルは後で設定します。

MetricBase ギャップトリガーフォーム

フィールド	説明
名前	トリガーの名前。
テーブル名	監視したい測定基準が含まれている MetricBase データベース内のテーブル。検索アイコンをクリックしたときに表示されるテーブルは、時系列測定基準で指定したテーブルのみです。 テーブルを選択する前に測定基準を選択した場合、その測定基準を持つテーブルのみが [テーブル名] モーダルに表示されます。
アクティブ	トリガーを有効にするためのオプション。
測定基準	監視したいテーブル測定基準。[テーブル名] で指定します。検索アイコンをクリックしたときに表示される測定基準のみが、そのテーブルの測定基準です。 [テーブル名] を指定する前に測定基準を選択した場合、時系列測定基準の測定基準がすべて表示されます。測定基準を選択した後は、[テーブル名] の横にある検索アイコンをクリックすると、その測定基準を含むテーブルのみが表示されるようになります。
説明	トリガーの説明。

5. [保存] を選択します。
新しいレコードが作成されます。
6. 作成したレコードの [MetricBase ギャップトリガーレベル] 領域で、各セルをダブルクリックし、トリガーパラメーターを指定する値を追加します。

フィールド	説明
レベル	重大度の増加を示す数字。たとえば、レベル 1 を 10 分間データなしと定義します。レベル 2 は 20 分間データがなしと定義します。レベルごとに異なるフローをトリガーする必要があります。レベルは、条件スクリプトでよく使用されます。
関数	関数 [次の値以上] は、受信したデータのギャップが [期間] フィールドで指定した値より大きい場合に、このトリガーが実行されることを意味します。この関数のオプションは 1 つしかなく、空のままにすることはできません。空のままにすると、MetricBase によりエラーメッセージが表示されます。
ウィンドウ	トリガーが実行される、データが受信されなかった時間の長さ。形式は、時:分:秒です。たとえば、00:20:00 は、このトリガーが 20 分間データが不足した後に実行されることを意味します。

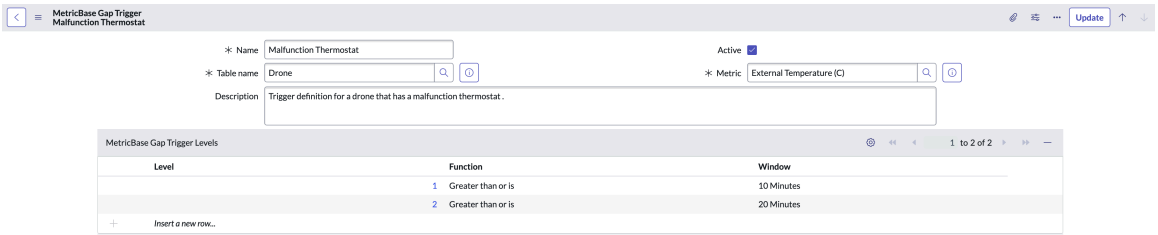
7. オプション: テーブルに行を追加して、マルチレイヤーのトリガー動作を作成します。
通常、追加の各行 (レベル) はより重大な状態を示します。レベルに関連付けられた フローデザイナー フローは、重大度が増すとともに警告を発します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [更新] を選択します。
9. オプション: トリガーが フローデザイナー フローを実行するかどうかを決定するトリガー条件を追加します。
   詳細については、「 Create a triggering condition (トリガー条件の作成)」を参照してください。

Example: ギャップトリガーフォーム



次のタスク
このトリガーを フローデザイナー フローに関連付けます。詳細については、「Assign a trigger to a flow (フローへのトリガーの割り当て)」を参照してください。

MetricBase モデルトリガーの作成

モデルトリガーは、時系列データが期待値から外れると実行されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サポートされているモデルタイプは 4 つあります。つまり、自己回帰統合移動平均 (ARIMA)、確率的指数平滑移動平均 (PEWMA)、Holt-Winters、および Loess (STL) を使用した季節傾向分解です。 MetricBase はモデルを使用して、予想される標準値の定義を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガー定義.
2. [新規] を選択します。
3. **MetricBase** トリガー作成フォームで、[モデルトリガー] オプションを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   トリガーレベルは、最初はこのフォームに表示されません。レベルは後で設定します。

フィールド	説明
名前	モデルトリガーの名前。
モデル	このトリガーが使用するトレーニング済みモデル。
測定基準	監視するテーブルの測定基準。この値はモデルに基づいて自動的に設定されるため、自分で設定することはできません。
テーブル名	監視したい測定基準が含まれている MetricBase データベース内のテーブル。この値はモデルに基づいて自動的に設定されるため、自分で設定することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

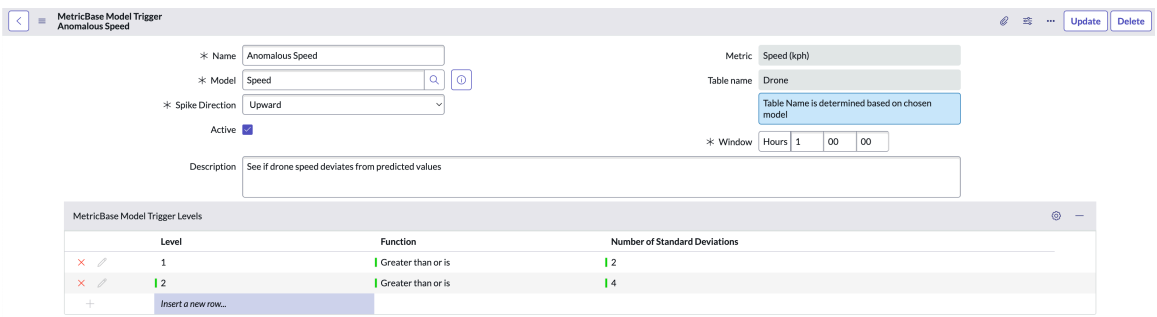
フィールド	説明
アクティブ	トリガーを有効にするためのオプション。
説明	トリガーの説明。
スパイクの方向	予測値より上 (上向き) で発生する例外のみ、予測値より下 (下向き) で発生する例外のみ、またはその両方 (いずれも) でトリガーするかどうかを指定します。

5. [保存] を選択します。
   新しいレコードが作成されます。
6. 作成したレコードの [MetricBase モデルトリガーレベル] 領域で、各セルをダブルクリックし、トリガーパラメーターを指定する値を追加します。

列	説明
レベル	重大度の増加を示す数字。たとえば、レベル 1 を平均から 2 標準偏差と定義します。レベル 2 は 4 標準偏差とします。レベルごとに異なる フローデザイナー フローをトリガーする必要があります。レベルは、条件スクリプトでよく使用されます。
関数	常に [次の値以上] で、これは、トリガーするためには、時系列測定基準が [標準偏差の数] で指定された平均からの標準偏差の数以上でなければならないことを意味します。
標準偏差の数	このレベルでアラートをトリガーするために、時系列測定基準が平均から離れている必要がある標準偏差の数を指定する浮動小数点値。

7. オプション: テーブルに行を追加して、マルチレイヤーのトリガー動作を作成します。
   通常、追加の各行 (レベル) はより重大な状態を示します。レベルに関連付けられた フローデザイナー フローは、重大度が増すとともに警告を発します。
8. [更新] を選択します。
9. オプション: トリガーが フローデザイナー フローを実行するかどうかを決定するトリガー条件を追加します。
   詳細については、「Create a triggering condition (トリガー条件の作成)」を参照してください。
10. 本番環境に展開する前に、モデルをテストし、実際のデータでトリガーします。

Example: モデルトリガーフォーム



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
このトリガーを フローデザイナー フローに関連付けます。詳細については、「Assign a trigger to a flow (フローへのトリガーの割り当て)」を参照してください。

条件付きでトリガーを実行

MetricBase トリガーは単一の測定基準に基づいて実行されます。条件スクリプトは、トリガーがフローを開始するかどうかを決定する追加の要件を課します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
条件スクリプトは、トリガーの条件が満たされ、トリガーが フローデザイナー フローを実行する前に実行されます。このようにして、条件スクリプトは、トリガー条件が満たされた場合でも、トリガーがフローを実行しないようにすることができます。たとえば、多くの場合に、データは時間の経過とともに変動します。わずかな変動により、不要な重複トリガーイベントが発生する可能性があります。条件スクリプトは、そういった誤った重複を防ぐことができます。

条件スクリプトは、モデレータースクリプトと呼ばれることもあります。

条件スクリプトは常に `true` (トリガーする) または `false` (トリガーしない) を返します。これらのスクリプトを記述する方法については、 のスクリプト ServiceNow Fundamentals. スクリプトを試すには、以下を参照してください を理解する MetricBase API 一覧.

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガー条件スクリプト.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	条件スクリプトの名前。
アプリケーション	条件スクリプトのスコープ。値 [グローバル **(Global)]** は、アクションがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
説明	条件スクリプトの機能の説明。True または False を返すのはどのような場合か？
スクリプト	JavaScript を入力するためフィールド。フローを実行するために `true` を返すようにします。

4. 条件スクリプトを記述します。

   スクリプトを記述するときは、条件ステートメントについて考慮します (実行する必要がある場合とそうでない場合)。すべてが `true` と評価された場合、スクリプトは `true` を返し、フローが実行されます。それ以外の場合は実行されません。次のスクリプト例では、低高度 (レベル 1 で定義) でドローンの移動速度が速すぎる場合にフローをトリガーします。この例は、条件スクリプトを記述する一般的な方法を示しています。

   a. フィルター関数パラメーターとして渡されるトリガー定義を取得します。

   b. フィルター関数パラメーターとして渡される、トリガーイベントの原因となっているレコード (`current`) を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フィルター関数パラメーターとして渡される、トリガー条件を満足するレコードから時間を取得します。

d. フィルター関数パラメーターとして渡されるトリガーレベルを取得します。

e. レベル 1 のトリガー条件が満たされ、*travel_state* が移動または速度と等しい場合は、これらのパラメーターを使用して *true* を返します。

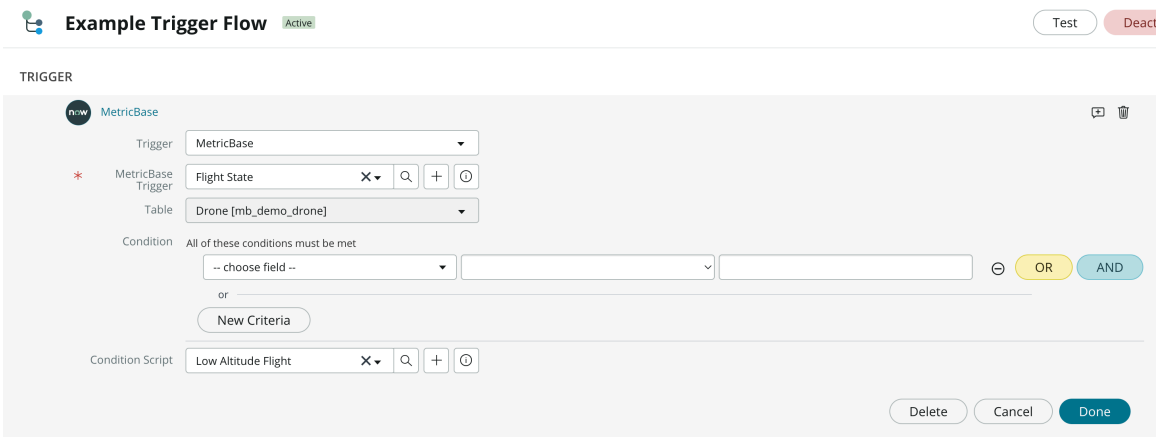
```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the
 threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

注:
条件スクリプトは迅速に実行する必要があります。

5. [送信] を選択します。

次のタスク
フローデザイナー を使用して、フローをトリガーに関連付けます。フローを設定するときに、作成した条件スクリプトを選択できます。

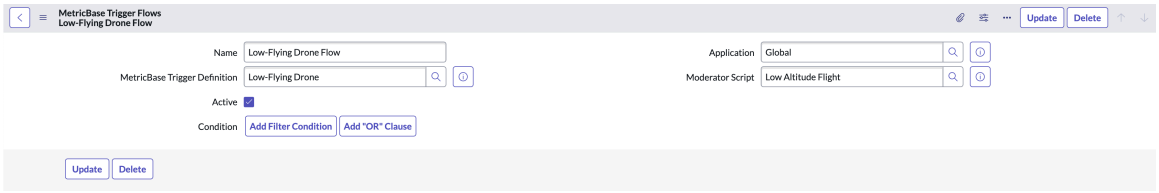
フローデザイナー で条件スクリプトをトリガー定義に追加する



MetricBase トリガーフロー [sys_flow_metric_trigger] テーブルでトリガーフローに条件スクリプトを関連付けることもできます。ここで条件スクリプトをトリガーフローに関連付けると、フローデザイナー には表示されませんが、トリガーによって実行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MetricBase トリガーフローで条件スクリプトを関連付ける



フローにトリガーを割り当てる

トリガーを作成したので、Flow Designer を使用して、トリガーが実行するフローを指定します。フローは、予期しない動作に対するアラートを提供します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

トリガー自体は何も実行しません。MetricBase でトリガーを定義した後、Flow Designer を使用してトリガーをフローに関連付けます。

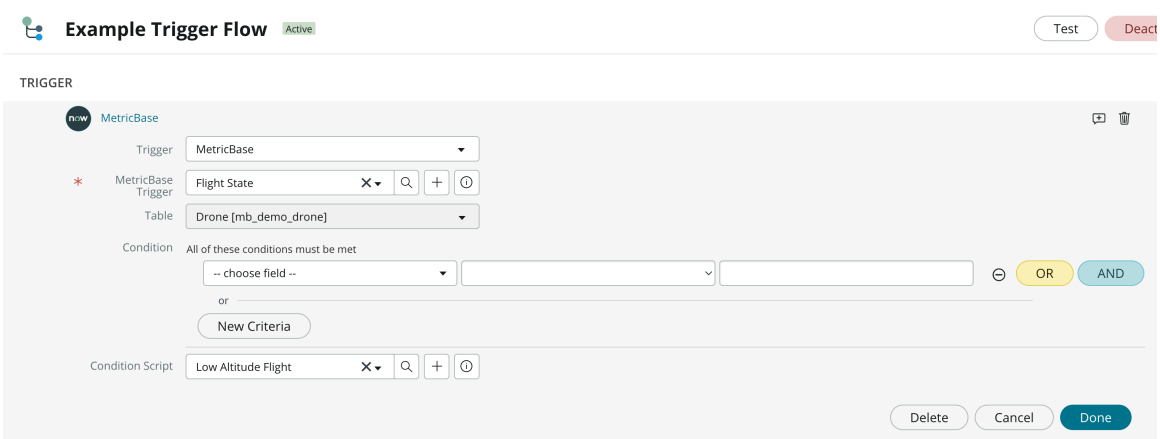
手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > フローをトリガーします。.
2. [新しいフロー] を選択します。
3. フィールドに入力します。
4. [送信] を選択します。
5. [トリガーを追加] を選択して、このフローを開始するトリガーを指定します。
6. 表示されるモーダルで、スクロールして、トリガータイプに MetricBase を選択します。
7. [トリガー] で、フォームに入力し、このフローに関連付けるトリガーを定義します。

   a. **[MetricBase** トリガー] リストで、虫眼鏡を選択して既存のトリガーを選択するか、プラス記号 (+) を選択して新しいトリガーを定義します。

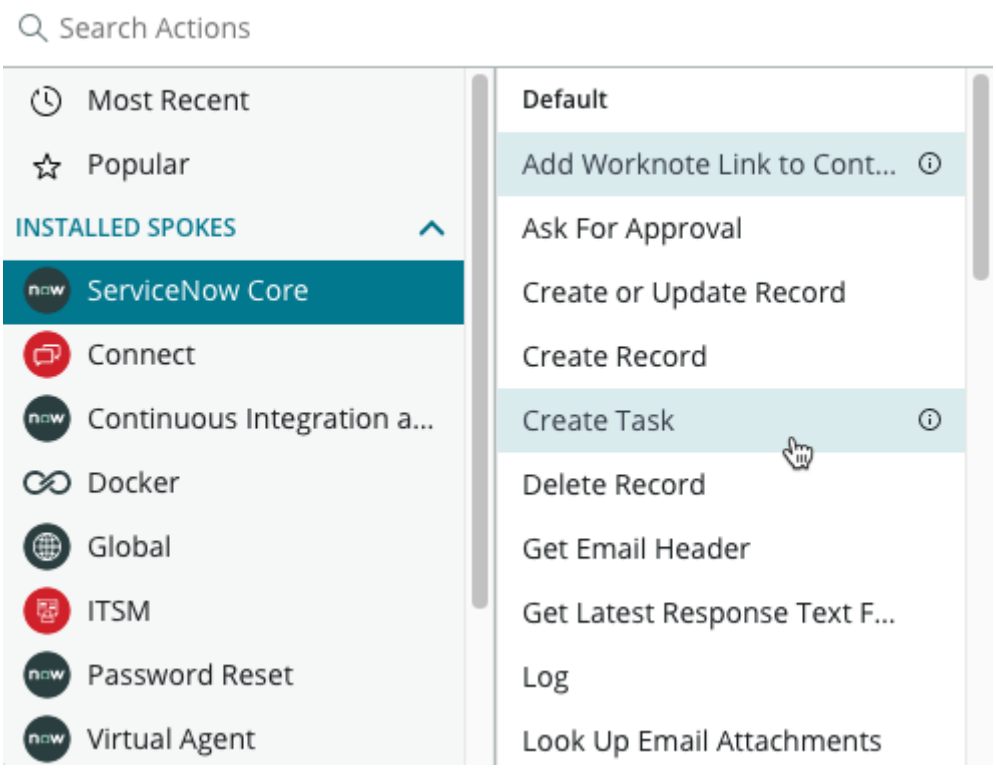
   b. オプション: フィルター条件を追加して、実行するフローの要件を追加します。

   c. オプション: [条件スクリプト] の横にある虫眼鏡を選択して条件スクリプトを選択するか、プラス (+) をクリックしてスクリプトを作成します。
   条件スクリプトは、フローを実行するトリガーの要件を追加します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [アクション **(ACTIONS)]** で、[クリックすると、アクション、フローロジック、またはサブフローを追加できます **(Click to add an Action, Flow Logic, or Subflow)]** を選択します。
   a. アクションを選択するときは、モーダルの最初の列でアクションカテゴリを選択し、2 番目の列でフローアクションを選択します。
   b. 目的の動作を得るために、さまざまなアクション、フローロジック、およびサブフローの組み合わせを作成します。
   c. [完了] を選択して、フローアクションの各部分を完了します。

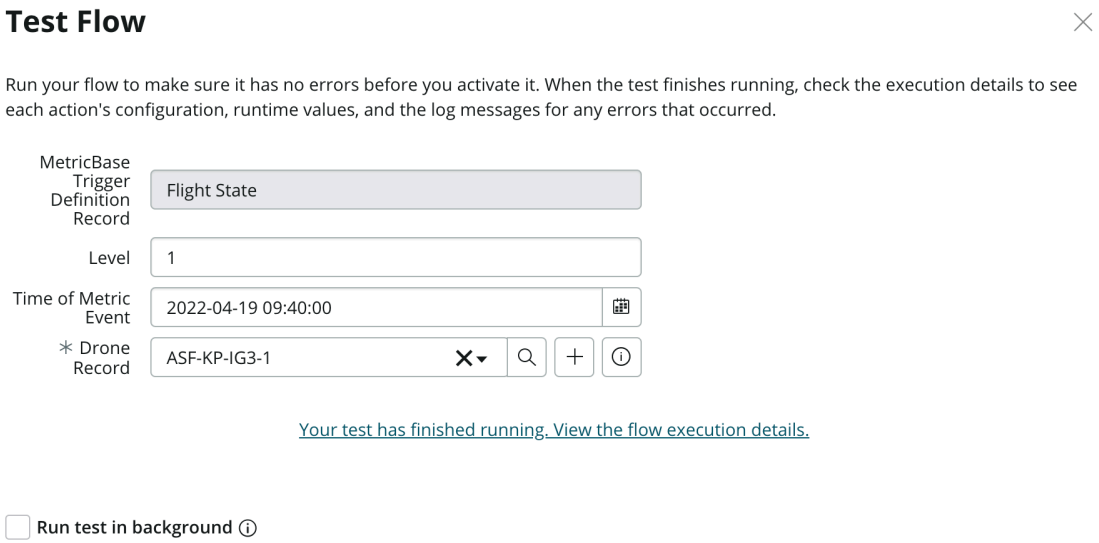


9. [保存] を選択します。
10. フローをテストします。
    a. フローデザイナー の [フロー] タブで、[テスト] を選択します。
    b. テストするトリガーの [レベル] を選択し、測定基準イベントの時刻とトリガーしているレコードを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

異なるトリガーは異なるフローを実行できま



す。

> **注:**
> フローをテストするときは、トリガーは実行されず、レコードは作成されません。[テストフロー] ダイアログボックスでレコードを選択すると、あたかもレコードが作成されたかのようにシステムが動作します。詳細については、「フローをテストする」を参照してください。

c. [送信] を選択します。
テストが完了しました。メッセージを選択し、フロー実行の詳細を表示します。必要に応じて設定を編集し、再度保存してから再テストします。

11. [アクティブ化 **(Activate)]** を選択してトリガーをアクティブ化します。
アクティブ化しない限り、フローは実行されません。

MetricBase の管理

MetricBase の全体的な健全性とパフォーマンスを表示し、そのトリガーとスクリプトをデバッグします。

MetricBase データベースステータスの表示

MetricBase データベースへの接続のステータスと健全性を表示します。

始める前に
必要なロール：clotho_admin

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** 健全性ダッシュボード.

2. リストで、[健全性] を選択します。

3. データベースへの接続のステータスを表示します。
データベースがオフラインの場合は、カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。

4. [MetricBase 遅延統計情報 **(MetricBase Lag Statistics)]** の値を確認して、インスタンスとデータベース間の遅延時間を監視します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

遅延時間が複数秒で報告される場合は、カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。

5. オプション: [リフレッシュ] を選択すると、最新のステータスが表示されます。

MetricBase データ使用率と効率の表示

MetricBase 時系列データの使用率と効率を監視します。

始める前に
必要なロール：clotho_admin

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** 健全性ダッシュボード.
2. リストで [系列] を選択します。
   [MetricBase シリーズ情報] ページには、MetricBase に登録されている系列の合計数である合計系列数が表示されます。
3. 古い系列の比率を計算して、使用されていない系列があるかどうかを判断します。
   この比率は、指定された日数以内に値を受信しなかった系列の割合です。
   a. [未更新期間] フィールドに日数 (1 以上) を入力します。
   b. リフレッシュアイコン ( ) を選択します。
   比率が 0% に近いほど、指定された期間内の未使用の系列が少なくなります。許容可能な古い系列比率について、独自のしきい値を決定します。比率を下げるには、測定基準のサンプリングスケジュールを調整するか、未使用の測定基準や系列を削除します。古い系列の削除についてサポートが必要な場合は、カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。
4. [データ利用効率] の値を表示して、時系列データがどの程度効率的に使用されているかを判断します。
   値は、null 以外の値を持つ測定基準あたりのデータポイントの割合です。この値が 100% に近いほど、null データポイントが少なくなります。効率を高めるには、各測定基準を確認して、保持ポリシーの最初のスケジュールと同様の頻度でデータが投稿されていることを確認します。詳細については、「MetricBase 保持ポリシー」を参照してください。
5. [平均未利用データギャップ] の値を表示して、値が MetricBase に公開される頻度を確認します。
   ギャップ値は、null 以外の 2 つのデータポイント間のエントリの平均数です。ギャップ値を減らすには、測定基準のスケジュールを変更してデータをより頻繁に公開するか、保持ポリシーで測定基準のサンプリング期間を更新します。「MetricBase 保持ポリシー」を参照してください。

MetricBase のステータスと統計の表示

MetricBase データベースのステータスを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

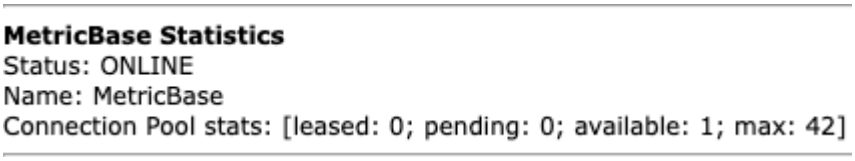
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. MetricBase インスタンスのステータスを表示します。

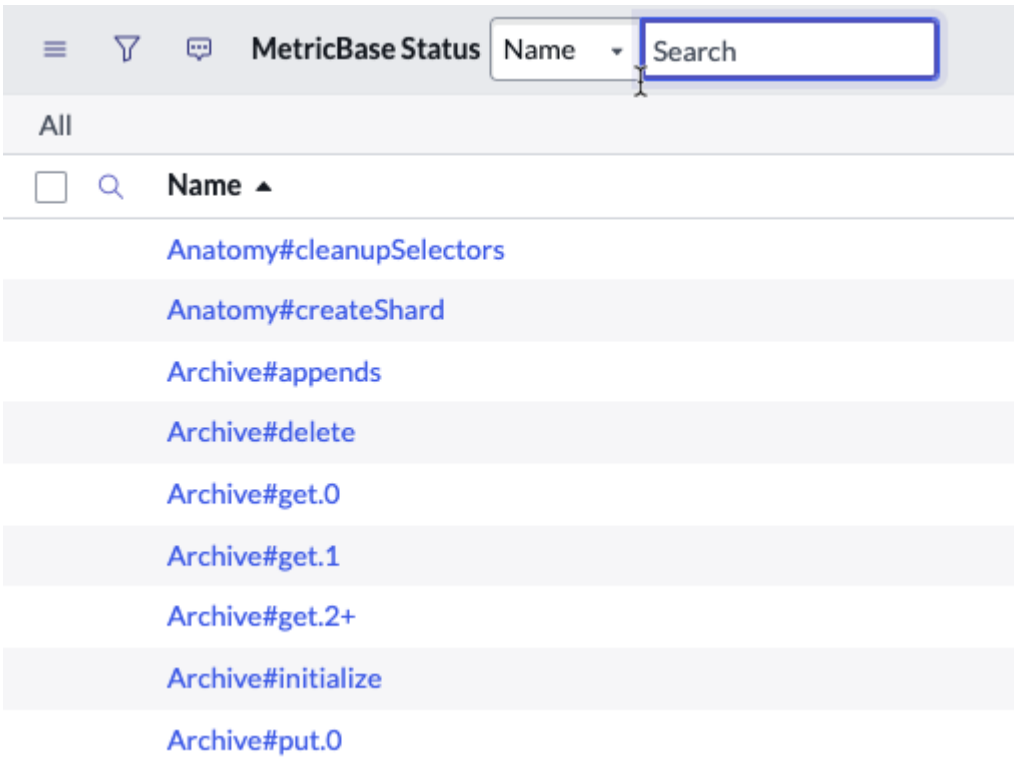
   a. 移動先 システム診断 > 統計 > 統計.

   b. 下方向にスクロールして **[MetricBase Statistics] (MetricBase** 統計情報) を見つけます。



2. MetricBase によって監視された測定基準とそれらに関する統計を表示します。

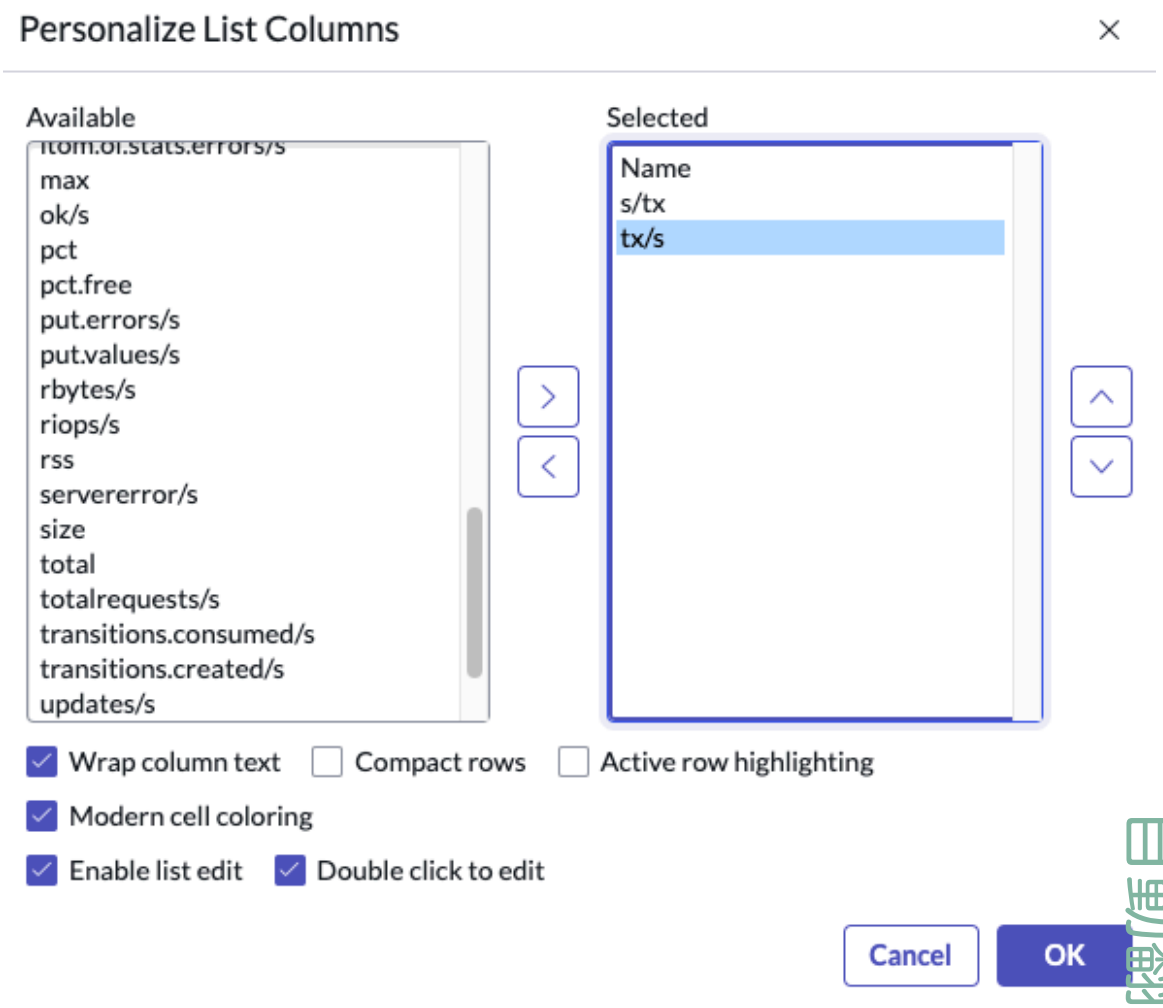
   a. クリック **MetricBase** > **MetricBase** ステータス
   MetricBase ステータスページには、追跡されたすべての測定基準が MB 単位で表示されます。



   b. 歯車のアイコンをクリックします。
   [リスト列のカスタマイズ (Personalize List Columns)] モーダルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

c. 測定基準を選択して [利用可能 **(Available)]** 列から [選択済み] 列に移動し、測定基準を表示して **[OK]** をクリックします。
測定基準は MetricBase ステータスページに表示されます。

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

トリガーログの表示

トリガーログには、さまざまなレベルのトリガーの誤動作が表示されます。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **MetricBase** > **MetricBase** トリガー > トリガーログ.
2. いずれかのトリガーログをクリックします。
3. [関連リンク] の下の [ログエントリを表示] をクリックします。
4. オプション: [参照するログファイルエントリのパラメーターを入力] フォームのデフォルト値を変更し、表示するログエントリを選択して [送信] をクリックします。

MetricBase をデバッグ

デバッグスクリプトの結果は MetricBase に表示できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム診断 > セッションのデバッグ > *MetricBase* をデバッグ.
   現在のページがクエリを MetricBase に送信すると、変換とその所要時間がページの下部に表示されます。MetricBase クエリを多数送信すると、ページのロード時間が大幅に遅くなる可能性があります。
2. デバッグスクリプトの実行履歴を表示するには、[ここから利用可能 **(available here)]** をクリックします。
3. [更新] をクリックします。
   MetricBase アクティビティのセッションデバッグトラッキングが開始され、[MetricBase ステータス] ページが表示されます。

MetricBase に関する参照情報

これらの参照トピックには、MetricBase 開発者リソースおよびドメイン分離に関する追加情報が記載されています。

開発者リソース

開発者は、JavaScript または REST API を使用して、MetricBase データベースの時系列データを挿入したり取得して、データで変換を実行できます。変換により、時系列データをさまざまな方法でチャート化できます。

REST APIs

MetricBase データベースから時系列データを返す MetricBase REST APIs の詳細については、「MetricBase 時系列 API」を参照してください。

JavaScript API

MetricBase データベースから時系列データを返す MetricBase JavaScript API の詳細については、以下を参照してください。

- Client - MetricBase データベースで変換を実行し、結果を受け取ります。
- Data - 変換の結果を含むオブジェクトを返します。
- DataBuilder - 測定基準の一連のデータポイントを作成します。
- Transformer - 時系列データを操作して、評価と分析のためのデータを準備します。
- TransformPart - 実行する変換の詳細を指定します。
- TransformResult - 変換の結果を含むオブジェクトを返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

変換

MetricBase 時系列データ変換の詳細については、「MetricBase の変換」を参照してください。

データ エクスプローラー

を使用して JavaScript API を試し、理解する MetricBase データ エクスプローラー デモに MetricBase 付属しています。

ドメイン分離と **MetricBase**

ドメイン分離は、MetricBase アプリケーションでサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

MetricBase ロール

MetricBase はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

MetricBase 管理者 **[clotho_admin]**

時系列関連機能の管理ロール。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- flow_designer
- crosso_rest_accumulate
- crosso_rest_put

グループ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

MetricBase プラスリーダー [mbplus_reader]

ユーザーが MetricBase プラスのデータをクエリできるようにします。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

MetricBase プラスライター [mbplus_writer]

ユーザーが MetricBase プラスでテーブルを変更できるようにします。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いいえ

特別な考慮事項

なし

MetricBase REST 累積 [closo_rest_accumulate]

MetricBase REST 累積ロール。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

MetricBase REST put [closo_rest_put]

MetricBase REST PUT ロール。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

MID Server

管理、計測、検出 (MID) サーバーは、ローカルネットワーク内のサーバーで Windows のサービスまたは UNIX のデーモンとして動作する Java アプリケーションです。により ServiceNow MID

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サーバー 、インスタンスと外部のアプリケーション、データソース、サービスの間で ServiceNow 行われるデータの通信や移動が可能になります。

MID Server が、ServiceNow® インスタンスとのすべての通信を開始します。この通信は、インスタンスと MID Server の間の通信ログとして機能する MID Server ECC キューにレコードとして記録されます。MID Server は、ECC キューから実行する必要があるすべての作業を取得し、その作業の結果をキューに返します。

このビデオでは、MID Server の概要を説明します。

MID Server の概要	

MID Server のセットアップ

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このドキュメントでは、ITOM アプリケーションで使用するために機能する MID Server を設定するための詳細な手順について説明します。アイコンをクリックして、各タスクのポータルページに移動します。これらの手順は、システムの準備、インストーラーのダウンロードと実行、環境で実行する MID Server の構成に役立ちます。有効な MID Server を起動して実行したら、セキュリティと暗号化を追加してデータを保護できます。

各ページの下部には、「MID Server システム要件」、「MID Server パラメーター」、「MID Server の監視手順」など、必要な参考資料へのリンクがあります。下部にある追加のリンクを使用して特定のカテゴリ内のコンテンツを移動するか、MID Server のセットアップに戻って別のポータルにアクセスします。

MID Server を初めて使用する場合や、MID Server を迅速にセットアップしたい経験豊富なユーザーの場合は、「MID Server Guided Setup を使用する」を使用できます。このウィザードでは、MID Server をデフォルト設定でインストールして構成するプロセスを、わずか数ステップで実行できます。

MID Server のアップグレード

MID Server は、アップグレードが必要かどうかを確認するために、インスタンスを定期的にチェックします。MID Server は、新しいバージョンがアップグレード用に使用可能であることを検出すると、install.service-now.com からインストーラーをダウンロードし、パッケージを自動的に実行します。手動で MID Server をアップグレードすることも選択できます。詳細については、「MID Server のアップグレード」を参照してください。

MID Server の問題の解決

HI ナレッジベースでトラブルシューティング記事を検索したり、MID Server のステータスを監視したり、インスタンス内からアクティブな問題を追跡したりすることができます。解決済みの MID

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Server の問題に関する多くの記事が、「Servicenow MID Server Landing page (Servicenow MID Server ランディングページ) (KB0960404)」で収集されています。一般的な解決手順の詳細については、「MID Server の問題の解決」を参照してください。

MID Server を使用する ServiceNow アプリケーション

- Discovery
- Orchestration
- Service Mapping
- Event Management
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- クラウドコスト管理
- Agent Client Collector

MID Server を使用する外部アプリケーション

- Import Sets
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Maintenance Suite
- Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)
- Microsoft MIIS

MID Server のバージョン互換性

MID Server のバージョンは、インスタンスのバージョンと互換性がなければなりません。互換性がない場合、MID Server はコマンドを処理することや、インスタンスと通信することができません。

許可される MID Server のバージョンは、インスタンスにより決まります。MID Server のバージョンは、少なくとも同じメジャーリリース (Madrid など) に属していなければなりません。MID Server のバージョンが同じメジャーリリースに属している場合は、必ずしも同じマイナーバージョン (Madrid Patch 1 など) に属している必要はありません。この場合、インスタンスとの通信はできますが、常に最新のバージョンにアップグレードすることをお勧めします。

アップグレード中、インスタンスがアップグレードされていても、MID Server がアップグレードされていない場合があります。その場合、MID Server が同じバージョンにアップグレードされるまで、統合ハブの動作は MID Server に送信されません。統合ハブ の動作は、MID Server がアップグレードされると再度キューに入れられ、送信されます。

⚠ 警告:
特定のバージョンに MID Server を固定することができますが、そのバージョンが古くなる可能性があることに注意してください。

MID Server のネットワーク接続の設定

MID Server がインスタンスに接続してダウンロードサイトにアクセスできるようにネットワークを準備します。MID Server をインストールまたは構成する前に、ネットワークを準備する必要があります。コンピューターまたはデバイスに追加のセキュリティ対策がある場合、そのセキュリティがそのシステム上の MID Server に影響を与える可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
3. MID Server セキュリティを設定
4. MID Server を構成
5. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

ホストマシンが MID Serverのシステム要件 で指定された要件を満たしていることを確認します。

このタスクについて
MID Server のホストコンピューターは、自動でアップグレードするために install.service-now.com の ServiceNow ダウンロードサイトにアクセスできる必要があります。ダウンロードサイトへのアクセスをブロックする自己ホスト ServiceNow 環境の場合は、MID Server インストーラーパッケージを MID Server のホストに手動でインポートする必要があります。手順については、自己ホストされたナレッジベースの「KB0760123」を参照してください。

ファイアウォールとプロキシの設定によって OCSP Entrust サーバーへの呼び出しがブロックされ、MID Server が機能しなくなる可能性があります。OCSP トラフィックが適切に動作するように、ファイアウォールの権限を変更する必要がある場合があります。詳細と解決策については、「HI ナレッジベースの記事 [KB0813636]」を参照してください。

ホスト マシンには、次のネットワーク権限が必要です。

- ファイアウォール アクセス：MID Server とターゲット デバイスの間にあるファイアウォールの設定を行い、接続を許可します。ネットワークで DMZ を使用していて、ネットワーク セキュリティ プロトコルによりネットワーク内部から DMZ へのポート アクセスを制限している場合は、そこにあるデバイスを調べるために、MID Server を DMZ 内のマシンに展開する必要があります。
- ネットワーク アクセス：ターゲット デバイスを設定して、MID Server プローブを接続できるようにします。ネットワーク セキュリティにより、ターゲットに接続できる新しいマシンの設定ができない場合は、接続権限を持つ既存のマシンに MID Server をインストールします。
- ネットワーク アカウント：ローカル管理者かドメイン管理者のいずれかの適切なアカウントを使用して、MID Server をインストールします。

さらに、MID Server が ServiceNow インスタンスにアクセスするには、次の必須条件を満たす必要があります。

- ServiceNow インスタンスへのネットワーク アクセス：MID Server が TCP ポート 443 経由のトラフィックを許可するために使用するネットワークを設定します。
- MID ユーザー：使用する MID Server 用の ServiceNow ユーザー レコードを作成します。このユーザー レコードには、mid_server ロールと import_admin ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
MID Server がインスタンスに接続するために、ベースライン公開ページ **InstanceInfo** がアクティブであることを確認します。

手順

1. TCP ポート 443 を介した ServiceNow インスタンスへの MID Server のネットワーク接続が可能になるようにネットワークを設定します。
2. ServiceNow インスタンスとの SOAP 通信用の基本認証を設定します。
3. 移動先 システム **Web** サービス > スクリプト **Web** サービス > スクリプト済み **SOAP** サービス.
4. 次の Web サービスがアクティブであることを確認します。
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider
5. ナビゲーション検索フィールドに **sys_public.list** と入力し、**Enter** を押します。
   公開ページのレコード リストが表示されます。
6. MID Server がそのバージョンを検証できるように、**InstanceInfo** 公開ページがアクティブであることを確認します。
7. MID Server のホストコンピューターが install.service-now.com のダウンロードサイトにアクセスできることを確認します。

次のタスク
ネットワークの準備ができたら、MID Server のインストール に進みます。

MID Server のネットワーク接続を準備する

MID Server をインストールする前に、ネットワーク内外の要素に接続するために必要な必須条件を満たします。これには、ネットワーク権限とセキュリティに関する考慮事項が含まれます。

セキュリティに関する考慮事項

コンピューターやデバイスには追加のセキュリティ対策が設定されている場合があり、これらのセキュリティ対策により、MID Server がそのシステム上でコマンドやクエリを実行することが妨げられることがあります。

たとえば、Linux サーバーは、特定の IP アドレスにのみ SSH を介して接続することを許可するように設定されている場合があります。同様に、ネットワークルーターは、特定の IP アドレスにのみ、そこで SNMP を照会することを許可するように設定されている場合があります。そのようなケースでアクセスを許可するには、次のいずれかの方法を使用します。

- 目的の MID Server がコマンドを実行または照会できるように、コンピューターまたはデバイスの構成を更新します。たとえば、ネットワーク管理システムにのみ、そこで SNMP を照会することを許可するように、ネットワークルーターを設定することができます。この場合、MID Server を、別のネットワーク管理システムであるかのように追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- MID Server を、すでにそうした制限付きでコンピューターまたはネットワーク デバイスにアクセスしているコンピューターにインストールします。たとえば、(DMZ の外部からの通信が厳しく制限されている) DMZ 内でディスカバリーを使用するには、すでに DMZ 内にあるコンピューターに MID Server をインストールします。

外部接続要件

これらの要件は、特に ServiceNow® ディスカバリー およびオーケストレーションの製品と MID Server を使用するための要件です。

MID Server はポート 443 でインスタンスと安全に通信し、受信接続は必要ありません。インスタンスで MID Server を登録できなかった場合は、ファイアウォールを介してこの通信を許可する必要があります。アプリケーションまたはネットワークのセキュリティ制限が接続障害の原因であるかどうかを判断するには、MID Server アプリケーションをホストしているサーバーからポート 443 でのインスタンスへの telnet 接続を試みます。この接続に失敗した場合は、Web プロキシ (443 は https 接続であるため) またはそのホストからの外部 TCP 接続を防ぐファイアウォール ルールが問題である可能性があります。config.xml ファイルに追加するプロキシ情報についてネットワーク セキュリティ担当者に連絡するか、次のいずれかの構文を使用してアクセスを許可するようにファイアウォールの設定を要求してください。

- `<source IP>` to `<any>`
- `<source IP>` to `<ServiceNow>` any established
- `<source IP>` to `<instance_name.service-now.com>` 443

重要:
MID Server のホストコンピューターは、自動でアップグレードするために install.service-now.com の ServiceNow ダウンロードサイトにアクセスできる必要があります。ダウンロードサイトへのアクセスをブロックする自己ホスト ServiceNow 環境の場合は、MID Server インストーラーパッケージを MID Server のホストに手動でインポートする必要があります。手順については、自己ホストされたナレッジベースの「KB0760123」を参照してください。

内部接続要件

これらの手法は、ネットワーク上のさまざまなデバイスを検出するために使用され、特に ディスカバリー および オーケストレーション 製品と MID Server を使用するためのものです。

- **SSH**：UNIX 系のマシンでは、ディスカバリー と Orchestration は SSH プロトコルのバージョン 2 を使用してターゲットマシンにアクセスします。SSH は、ネットワーク接続された 2 つのデバイス間で安全なチャネルを使用してデータを交換できるネットワークプロトコルです。SSH は、ポート 22 で暗号化されたデータストリーム内で通信し、ターゲットにアクセスするためにログインを必要とします。このログインでは、ユーザー名とパスワードの組み合わせと、ユーザー名と共有秘密キーの、2 つの利用可能な認証方法が使用されます。SSH 資格情報を指定し、[資格情報] モジュールに入力します。複数の資格情報が入力された場合、プラットフォームは、正常な接続が確立されるか、最終的にすべてが拒否されるまで順番に試行します。アプリケーションの関係を提供するには、限られた数の SUDO コマンドが実行可能でなければなりません。これらの要件の詳細については、ディスカバリー と Orchestration のために root 権限を必要とする UNIX/Linux コマンド を参照してください。
- **WMI**：Windows マシンでは、ディスカバリー はデバイスのクエリに Windows Management Instrumentation (WMI) インターフェイスを使用します。WMI のセキュリティ制限のために、WMI クエリを実行する MID Server アプリケーションは、ローカル (ターゲット) の管理者権限を持つドメイン ユーザーとして実行する必要があります。ディスカバリー がポート 135 でアクティビティを検出すると、WMI クエリが開始されます。Windows マシンで WMI 用に設定された Distributed Component Object Model (DCOM) ポートを介して、Windows デバイスからの応答が送信されます。これは任意のポート にできます。WMI 要件の固有の性質のため、MID

自動翻訳

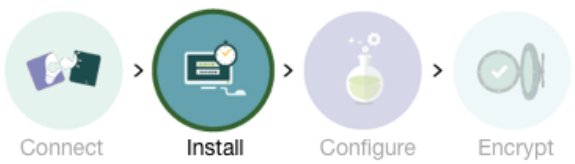
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Server アプリケーションのホスト マシンがすべてのポートでターゲットにアクセスできることを確認します。

- **Windows PowerShell**：PowerShell は Windows .NET Framework をベースとして開発されたもので、Windows マシンとアプリケーションの管理の制御および自動化を目的としています。Orchestration は、PowerShell を使用して Windows マシンでワークフロー アクティビティを実行します。PowerShell は、これらのアクティビティを実行する任意の MID Server にインストールする必要があります。PowerShell を使用する MID Server は、サポートされる Windows オペレーティングシステムにインストールする必要があります。ServiceNow は PowerShell 3.0 ～ 5.1 をサポートしています。PowerShell の Orchestration アクティビティには、Windows の資格情報のタイプが必要です。
- **SNMP -** ネットワーク：ネットワークデバイスでは、ディスカバリー は SNMP スキャンを使用してデバイス固有の MIB と OID を取得します。SNMP は、ほとんどのルーター、スイッチ、プリンター、ロード バランサー、およびその他のさまざまなネットワーク対応デバイスで使用される一般的なプロトコルです。SNMP 経由でデバイスをスキャンする場合は、認証のためにコミュニティ文字列 (パスワード) を使用します。多くのデバイスでは、デフォルトのコミュニティ文字列は **public** になっています。デフォルトでは、ディスカバリー はターゲットをクエリするときにこの文字列を使用します。SNMP 資格情報 フォームで、成功したクエリが返されるまで **public** とともに連続して試行される追加のコミュニティ文字列を定義します。資格情報に加えて、プラットフォームはポート 161 で MID Server からターゲットに SNMP 要求を行う機能も必要とします。これらのクエリを実行できる IP アドレスを制御するためのアクセス制御リスト (ACL) がある場合は、MID Server の IP アドレスが ACL にあることを確認します。ディスカバリー は SNMP バージョン 1、2c、および 3 をサポートしています。
- WBEM：Web-Based Enterprise Management (WBEM) は、共通情報モデル (CIM) の特定の実装を定義します。これには、各 CIM 実装の検出およびアクセスのためのプロトコルが含まれます。WBEM は、5989 または 5988 の 2 つのポートのいずれかを必要とし、HTTP 転送プロトコルを使用します。WBEM は SSL 暗号化をサポートし、CIM ユーザー名/パスワードの資格情報を使用します。ディスカバリー は WBEM ポートプローブを起動してターゲットポートのアクティビティを検出し、収集したデータを CIM サーバーを探索する分類プローブに追加します。

MID Server のインストール

ホストマシンに MID Server をダウンロードしてインストールし、接続をテストしてから、MID Server を検証します。手動の手順または Guided Setup を使用します。負荷分散とドメイン分離のために複数の MID Server をセットアップします。これらの手順により、任意のアプリケーションで使用できるように準備します。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

前提条件：MID Server を手動でインストールするか、Guided Setup ユーティリティを使用する前に、MID Serverのシステム要件 および MID Server の接続の必須条件が満たされていることを確認してください。

MID Server の手動インストール

手動プロセスでは、次のセットアップタスクが必要です。これらは次の順序で実行されます。

1. MID Server ユーザーアカウントを作成し、このユーザーに適切なロールを付与します。
2. ホスト マシン用のインストーラー ファイルをダウンロードします。
3. MID Server を Linux または Windows ホストにインストールします。
4. MID Server を検証して、自動化のためにインスタンスにより使用される認証情報にアクセスするために信頼されていることを確認します。
5. 自動アップグレードのために MID Server とインスタンス間の接続をテストします。
6. オプションで、負荷分散のため、またはドメイン分離が有効になっている場合に、ネットワークに複数の MID Server を展開します。

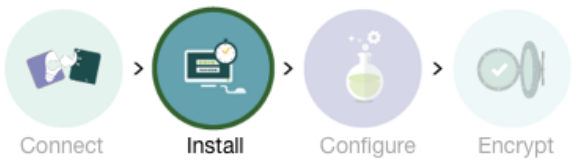
MID Server Guided Setup

また、MID Server Guided Setup を使用すると、プロセスが簡素化され、基本的な MID Server を迅速にセットアップできます。

MID Server ユーザーの作成とロールの付与

インスタンスと通信するには、MID Server にユーザー ID と適切なロールが必要です。MID Server のユーザー ID を作成し、[**mid_server**] ロールにその ID を付与します。MID Server の検証が失敗するのを回避するために、システムはビジネスルールを実行して MID Server ユーザーへ向けて選択された設定を監視します。

始める前に
必要なロール：管理者



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
MID Server は、SOAP Web サービスを使用してインスタンスに接続します。インスタンスの認証を許可するには、各 MID Server に個別のユーザーアカウントを作成するか複数の MID Server 間で同じアカウントを共有します。各 MID Server ユーザーに mid_server ロールを付与します。この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールは、基本認証が有効なインスタンスの MID Server ユーザーに必要です。mid_server ロールにより、厳格な SOAP セキュリティが設定されている場合に、MID Server が保護されたテーブルにアクセスできます。このロールとともに、必要な SOAP ロールが自動的に追加されます。

> **注:**
> 基本認証を使用するすべてのインスタンスに対してデフォルトで有効になっている厳格な SOAP セキュリティ機能は、すべてのテーブルをアクセス制御リスト (ACL) で保護します。

複数の MID Server が同じログインユーザーを使用している場合、一度に複数の MID Server が 稼働 すると問題レコードが作成されます。MID Server では、ログインしている一意のユーザーを使用することをお勧めします。詳細と修正手順については、 (KB1552863) MID Server の一意のログインユーザー を参照してください。

手順

1. インスタンスから、次の場所に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドに入力します。

フィールド	説明
ユーザー ID	MID Server ユーザーのユーザー名。この名前は、MID Server のインストーラーにより作成される構成ファイルの *mid.instance.username* パラメーターで指定されます。詳細については、「MID Server パラメーター」を参照してください。 **注:** 複数の MID Server 間で同じ MID Server ログインユーザーを使用することは避けてください。
名	ユーザーの名。
姓	ユーザーの姓。
パスワード	MID Server ユーザーのパスワード。このパスワードは、MID Server のインストーラーにより作成される構成ファイルの *mid.instance.password* パラメーターで指定されます。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. このユーザー用に **mid_server** ロールを選択します。
   保護されたテーブルにアクセスするには、各 MID Server アカウントにこのロールが必要です。
7. [保存] をクリックします。
8. MID Server アカウントが正常に作成され、アカウントがインスタンスに接続できることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. MID Server をインストールするホスト マシンで、ブラウザを開いてインスタンスに移動します。

b. 新しい MID Server ユーザーの認証情報を使用してログインします。
ログインに成功すると、そのホストにインストールした MID Server がインスタンスに接続できるようになります。

MID Server のロールの妥当性確認

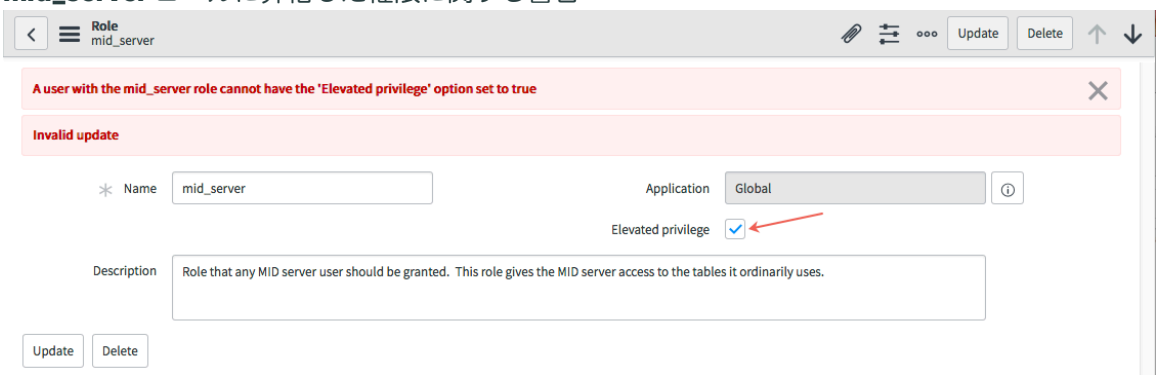
MID Server のロール割り当てのリアルタイム システム妥当性確認により、互換性のない設定が防止されます。

MID Server の妥当性確認の失敗を防ぎ、MID Server が正しく設定されていることを確認するために、MID Server ユーザー用に選択したロールと設定を監視する複数のビジネス ルールが実行されます。インスタンスにより警告が表示され、互換性のない設定を保存しようとするとその変更がブロックされます。

昇格した権限は不許可

昇格した権限に対して mid_server ロールを設定することはできません。ロール [sys_user_role] テーブルで [無効な **MID Server** 設定] ビジネス ルールが実行され、mid_server ロールの **[elevated_privileges]** フィールドが true に設定されることが防がれます。

mid_server ロールに昇格した権限に関する警告



リレーションシップ テーブルの保護

ユーザーロール [sys_user_has_role] テーブルが [sys_user] ユーザーテーブルと [sys_user_role] ロールテーブルの関係を作成します。

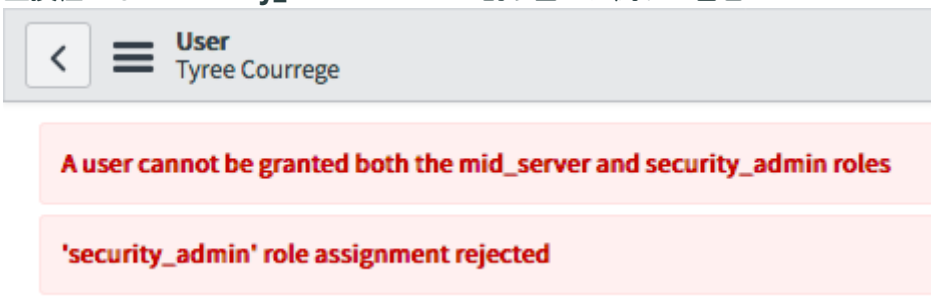
- 互換性のないロール

  mid_server ロールと security_admin ロールは互換性がなく、同じユーザーに割り当てることはできません。システムによりユーザーの現在のロールが決定され、ユーザー ロール [sys_user_has_role] テーブルで **[MID** と互換性がないセキュリティ管理] ビジネス ルールが実行されます。このルールは、現在 mid_server ロールを持つユーザーに対して管理者が security_admin ロールを追加することを防ぎます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

互換性のない **security_admin** ロールの割り当てに関する警告



- 互換性のないユーザー ロールとユーザー レコードの設定

  ユーザー ロール [sys_user_has_role] テーブルで [互換性のない **MID Server** のユーザー ロール] ビジネス ルールが実行され、互換性のない設定からデータが保護されます。この関連テーブルの妥当性確認により、管理者は security_admin ロールをすでに持っているユーザーに mid_server ロールを割り当てることができなくなります。

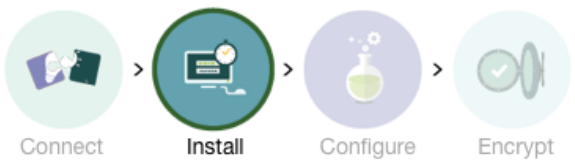
次に行うこと

オペレーティングシステム用の MID Server ファイルをダウンロードします。

MID Server のファイルのダウンロード

インスタンスから MID Server インストーラーパッケージをダウンロードし、ホストにインストールできるようにします。ローカルネットワークに許可された IP アドレスへのアクセスを許可し、インストールパッケージをダウンロードして自動アップグレードを受信できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
MID Server のダウンロードサイト (install.service-now.com) の IP アドレスは、通知なしに変更されることがあります。MID Server のインストールパッケージをダウンロードして MID Server の自動アップグレードを受信できるように、ローカルネットワークにこれらの IP アドレスへのアクセスを許可します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

maint ユーザーは、MID Server のシステム プロパティ **mid.install_server.base_uri**を使用して、MID Server のダウンロード サイト URL を変更できます。代わりに、MID Server は新しい URL から更新ファイルをダウンロードします。クローズ済み環境のユーザーは、環境内のホストを介して MID Server を更新することができます。詳細については、「[KB1546609] カスタム MID Server アップグレード URL の構成」を参照してくださいMID Server プロパティ。

注:
MID Server をダウンロードしてから、Discovery、オーケストレーション、または MID Server の使用を必要とする統合を有効にします。

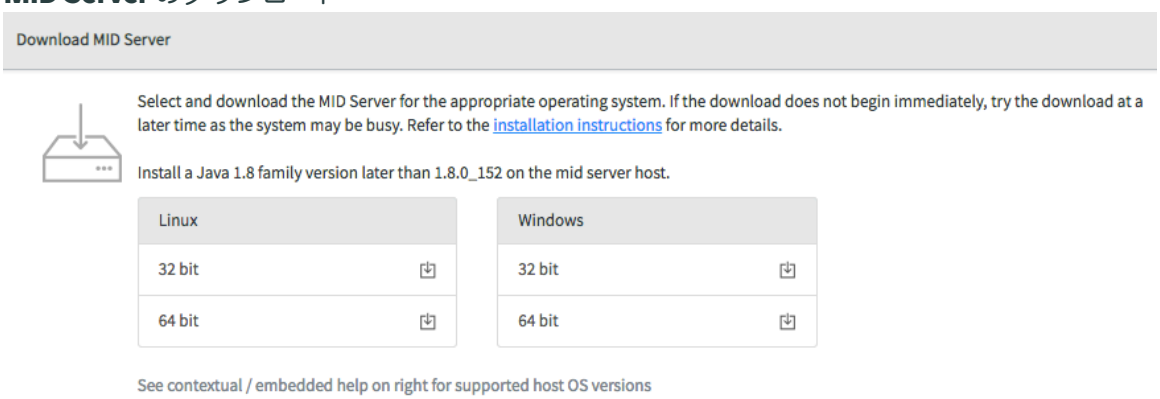
手順

1. インスタンスで ServiceNow 、次に移動します。 **MID** サーバー > ダウンロード.
2. 適切なオペレーティング システム用の MID Server を選択してダウンロードします。
   最高のパフォーマンスを得るには、お使いのオペレーティングシステム用の 64 ビット MID Server をインストールします。

   注:
   ServiceNow では、32 ビット MID Server の新規インストールやバージョン Rome へのアップグレードはサポートされなくなりました。新しい MID Server のインストールは、次のオペレーティングシステムの RPM および MSI インストーラーによってブロックされます。
   - CentOS 7
   - Windows Server 2008
   - Windows Server 2008 R2
   - Windows 8
   - Windows 10

   MID Server は ZIP ファイルを使用して任意のオペレーティングシステムに手動でインストールできますが、Windows 10 はサポートされていません。サポートされていない MID Server が Rome に自動でアップグレードされると、MID Server の問題 (ecc_agent_issue) に問題レコードが作成されます。詳細については、『Supported platform changes for MID Server (MID Server でサポートされているプラットフォームの変更) [KB0863694]』を参照してください。

MID Server のダウンロード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ダウンロードしたファイルをローカル ドライブの一時ファイルに保存します。
4. オペレーティング システム用に作成した指定の MID Server フォルダーにファイルを移動し、そこからインストーラーを実行します。

次のタスク
jarsigner ツールを使用してインストールパッケージの署名を手動で検証し、その信頼性を確認できます。署名の検証の詳細については、手動検証の「MID Server のアップグレード」のセクションを参照してください。

ホストコンピューターに MID Server をインストールします。

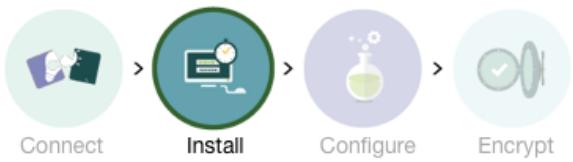
- Linux
- Windows

Linux への **MID Server** のインストール

MID Server インストーラーを使用して MID Server をインストールし、アクティブであることを確認します。パッケージには、環境で実行するように JRE を自動的に構成するインストーラーが含まれています。MID Server は、提供されている JRE ではなく既存の JRE を使用できます。MID Server をアンインストールして再展開します。

始める前に
ホストコンピュータが MID Serverのシステム要件 を満たしていることを確認します。

必要なロール：admin、mid_server



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
Linux を MID Server にインストールするには、RedHat/CentOS システムには RPM が必要ですが、Debian (Ubuntu) システムには DEB が必要です。デフォルトのインストール場所は /opt/servicenow/mid です。ユーザー定義のディレクトリーへの DEB のインストールはサポートされていません。

セキュリティを強化するために、この手順では、非ルートユーザーとして MID Server サービスをインストールして実行します。Linux サーバー上に MID Server を展開して構成するには、ルート権限が必要です。非ルートユーザーは、必要な権限を持っている場合にのみサービスを管理できます。詳細については、「 PolicyKit issues with Linux MID Servers using non-admin accounts (管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以外のアカウントを使用する Linux MID Server での PolicyKit の問題) (KB0815542)」を参照してください。

注:
ServiceNow では、32 ビット MID Server の新規インストールやバージョン Rome へのアップグレードはサポートされなくなりました。新しい MID Server のインストールは、次のオペレーティングシステムの RPM および MSI インストーラーによってブロックされます。

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server は ZIP ファイルを使用して任意のオペレーティングシステムに手動でインストールできますが、Windows 10 はサポートされていません。サポートされていない MID Server が Rome に自動でアップグレードされると、MID Server の問題 (ecc_agent_issue) に問題レコードが作成されます。詳細については、『Supported platform changes for MID Server (MID Server でサポートされているプラットフォームの変更) [KB0863694]』を参照してください。

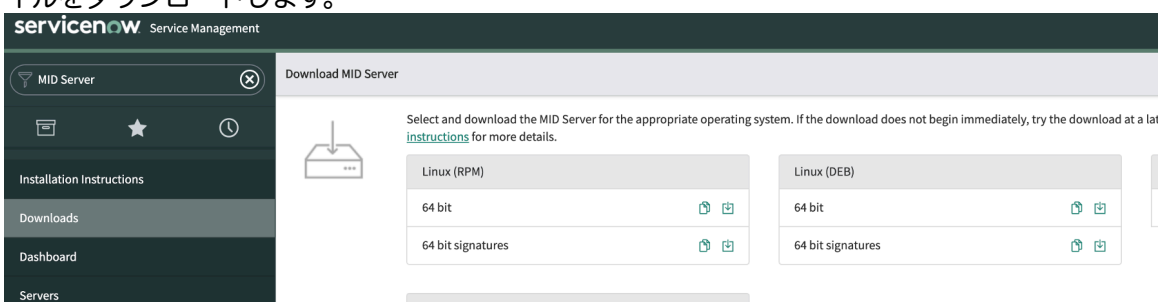
Java 11.0.17 は MID サーバー インストーラーパッケージにバンドルされていて、新しいすべての MID サーバー のホストにインストールされます。このインストーラーは、使用している環境で実行できるように Java 11.0.17 を自動で設定します。追加の構成は必要ありません。このバージョンは、64 ビットの Windows MID サーバー と Linux MID サーバー の両方をサポートしています。MID サーバー には最低でも JRE バージョン 11.0.8 が必要であり、推奨バージョンは 11.0.17 です。11.0.8 よりも前のバージョンを使用している場合は、暗号化関連の問題が発生する可能性があります。

注:
Linux MID Server では glibC バージョン 2.17 が必要です。ライブラリーは JRE 11 用に更新する必要があります。64ビットの Linux システムでは、32 ビットの GNU C ライブラリ (glibc) をインストールする必要があります。CentOS のインストール コマンドは `yum install glibc.i686` です。

テストでは、 MID サーバー Java 11バージョン11.0.5で Oracle 期待どおりに機能することが示されました。JRE を別のバージョンにアップグレードする必要がある場合は、適切なアカウント担当者に連絡してサポートを受けてください。

手順

1. インスタンスで、次に移動します。 **MID** サーバー > ダウンロード RedHat/CentOS の場合は MID Server インストーラーの RPM ファイルを、Debian (Ubuntu) システムの場合は DEB ファイルをダウンロードします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
リンクのコピーボタンを使用してダウンロードリンクをコピーし、次の wget コマンドを使用して Linux マシンにインストーラーを直接ダウンロードします。

```
wget <copied link of the installer>
```

2. オプション: ダウンロードしたファイルの信頼性と整合性を手動で検証します。

   a. RPM/DEB の署名 ZIP ファイルをダウンロードします。

   b. RPM または DEB のいずれかに対して次のコマンドを実行します。

   (Optional) **RRM**

   - ダウンロードした署名の zip ファイルから公開鍵、ServiceNow_Digecert_DGST.pem、および署名ファイルを展開します。
   - 次のコマンドを実行して、RPM ファイルの署名を確認します。

   ```
   openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
    <RPM file path>
   ```

   DEB

   - ダウンロードした署名の zip ファイルから公開鍵、ServiceNow_Digicert_Public.gpg を展開します。
   - 公開鍵をインポートし、次のコマンドを使用して DEB ファイルの署名を確認します。

   ```
   gpg --import <public key>
   dpkg-sig --verify <DEB file path>
   ```

3. 次のコマンドを使用して、RPM または DEB インストーラーをインストールします。

   RRM

   ○ 次のコマンドを使用して、RedHat システム用の RPM パッケージをインストールします。

   ```
   sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
   ```

   ○ 次のコマンドを使用して、RedHat システム用の RPM パッケージをユーザー定義の場所にインストールします。

   ```
   sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
   ```

   DEB

   次のコマンドを使用して、Debian システム用の DEB パッケージをインストールします。

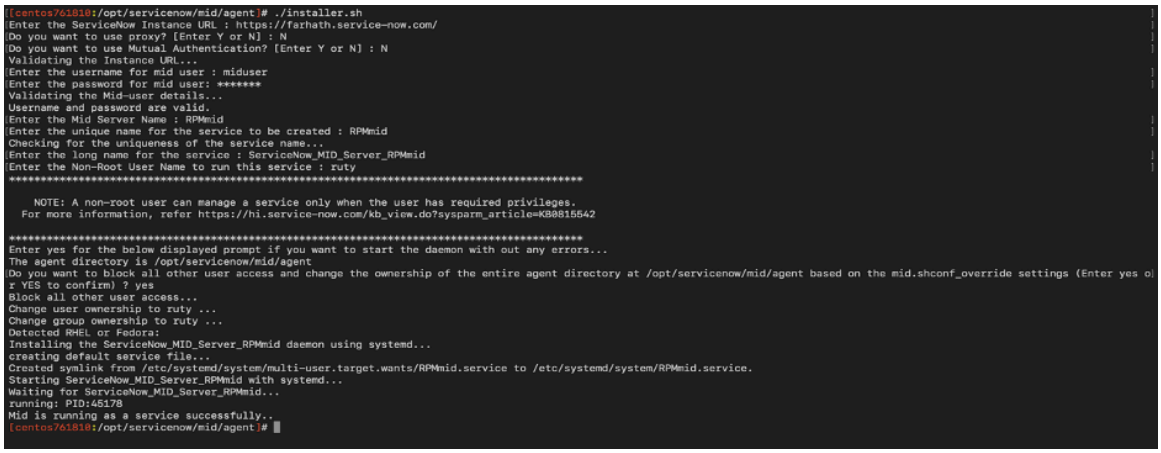
   ```
   sudo dpkg -i package_name.deb.
   ```

4. MID Server サービスを構成するには、root 権限を持つユーザーとして agent フォルダーから次のコマンドを実行し、必要な入力を行います。

   ```
   ./installer.sh
   ```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **Installer.sh** スクリプトは、次の入力を受け取ります。

   インスタンス URL

   インスタンスの完全な URL を入力します。例：https://mycompanyinstace.service-now.com

   MID-Server ユーザー名

   作成済みの MID Server ユーザーのユーザー名を入力します。MID Server ユーザーには、mid_server ロールが必要です。

   MID-Server パスワード

   現在の MID Server ユーザーのパスワードを設定します。

   MID-Server 名

   MID Server の名前を設定します。

プロキシサーバー情報 (オプション)

mid.proxy.use_proxy

MID Server が Web プロキシを使用して ServiceNow インスタンスにアクセスできるようにします。

mid.proxy.host

このパラメーターを設定して、Web プロキシのホストを定義します。

mid.proxy.port

このパラメーターを設定して、Web プロキシのポートを定義します。

mid.proxy.username

Web プロキシでユーザー名が必要な場合は、このパラメーターを設定してそのユーザー名を定義します。

mid.proxy.password

Web プロキシでパスワードが必要な場合は、このパラメーターを設定してそのパスワードを定義します。

MID Server は、DNS/IP アドレスが設定パラメーター **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list** にリストされているプロキシサーバーをバイパスできます。詳細については、「MID Server プロパティ」を参照してください。

MID Server をデーモンサービスとして実行するには、次のプロパティも必要です。

app_name

現在の MID Server の一意の名前を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

app_long_name

MID Server の一意の正式名を設定します。

run-as-user

非ルートユーザーとしてサービスを実行するには、ユーザー名を設定します。

タスクの結果
すべての入力が入力されると、MID Server は自動的にデーモンサービスとして実行され、サービスが開始されます。

Linux MID Server のサイレントインストール

MID Server のサイレントインストールでは、事前定義されたパラメーターが使用され、開始後にユーザー入力は必要ありません。一度に複数のマシンでサイレントインストールを使用すると、ネットワークをすばやくセットアップし、すべての MID Server のインストール設定を同じにすることができます。

Linux インストーラーでサイレントインストールを実行するには、次のコマンドを実行します。

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
-MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

次のフィールドをコマンドラインから渡すことができます。

INSTANCE_URL

インスタンスの URL を入力します。例：https://mycompanyinstance.service-now.com

MUTUAL_AUTH

基本認証の代わりに相互認証を使用するには、この値を Y に設定します。それ以外の場合は、N に設定します。

> **注:**
> **MUTUAL_AUTH** = Y の場合は、証明書へのパスを **CERTIFICATE_PATH** で指定します。

CERTIFICATE_PATH

相互認証が有効になっている場合は、証明書へのパスを指定します。

MID_USERNAME

作成済みの MID Server ユーザーのユーザー名を入力します。MID Server ユーザーには、mid_server ロールが必要です。

MID_PASSWORD

ユーザーのパスワードを入力します。

USE_PROXY

MID Server がプロキシ経由で通信してインスタンスに接続する場合は、この値を Y に設定します。

> **注:**
> **USE_PROXY** = N の場合、他のプロキシの詳細をスキップします。

PROXY_HOST

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロキシ サーバーのホスト名または IP アドレスを入力します。ホスト名にはプロトコルを含めません。たとえば、https://proxyserver.domain.com ではなく、proxyserver.domain.com と入力します。

PROXY_PORT

プロキシサーバーが通信に使用するポートを入力します。この値が空白の場合、インストーラーはプロキシサーバーのデフォルトのポート番号を使用します。

PROXY_USERNAME

プロキシサーバーに対する管理者権限を持つユーザー名を入力します。

PROXY_PASSWORD

ユーザー名のパスワードを入力します。

MID_NAME

MID Server 名を入力します。

APP_NAME

サービス名を入力します。現在の MID Server の一意の名前にする必要があります。

APP_LONG_NAME

サービスの正式名を入力します。

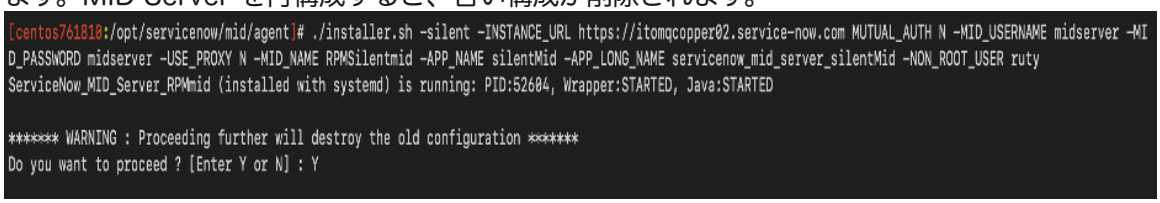
NON_ROOT_USER

非ルートユーザーとしてサービスを実行するには、ユーザー名を指定します。

プロキシと相互認証を使用する MID Server のコマンド例を次に示します。

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

注:
MID Server を再構成するには、installer.sh コマンドを再実行します。MID Server を再構成すると、古い構成が削除されます。



Linux MID Server を非ルートユーザーとして実行

セキュリティを向上させるために、Linux マシンで非ルートユーザーとして MID Server を実行します。複数の MID Server をサービスとしてインストールして、システムの再起動後にそれらを単独で起動できるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：root
このプロセスは、ZIP ファイルを使用して MID Server を手動でインストールした場合にのみ適用されます。Linux への MID Server のインストール の手順で MID Server をインストールした場合、MID Server は既に非ルートユーザーとして実行されています。

この手順でサポートされているバージョンは、Linux Red Hat 6 以降、Ubuntu 1404 以降、CentOS 6 以降です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. コマンド **bin/mid.sh stop** を使用して、ホスト上で実行されている MID Server を停止します。
2. コマンド **bin/mid.sh remove** を使用して、ホスト上の MID Server を削除します。
3. mid.shconf_override ファイルを編集します。

```
#########################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
#########################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. **APP_NAME=** と **APP_LONG_NAME=** の行を使用して MID Server の名前を追加し、サービスとして実行します。
   エラーを防ぐため、各 MID Server の **APP_NAME** は一意である必要があります。
5. オプション: 同じホスト上で複数の MID Server をサービスとして実行するには、各インスタンスの **APP_NAME** と **APP_LONG_NAME** を追加します。

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. 非ルートユーザーの名前を追加し、行 **RUN_AS_USER=** を使用してアカウントを操作します。
7. オプション: **GROUP_NAME=** 行を使用して、エージェントディレクトリ全体を所有するグループの名前を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. ファイル権限の変更が適用される前にユーザーに確認を求めるプロンプトを表示するには、行 **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=** を **true** に設定します。
ファイル権限の変更は、エージェントフォルダー全体とその中のすべてに再帰的に適用されます。変更には、エージェントフォルダー全体に対する他のユーザーのアクセスのブロック、指定されている場合は所有者を **$RUN_AS_USER** に変更、指定されている場合はグループを **$GROUP_NAME** に変更することが含まれます。
9. コマンド **bin/mid.sh install** を使用して MID Server を再インストールします。

> **注:**
>
> エラーを防ぐため、新しいサービスを開始する前に、必ず既存の MID Server サービスを停止して削除してください。最初のインストール時に、ルートユーザーは **bin/mid.sh install** を呼び出す必要があります。MID Server を再インストールすると、mid.shconf_override の変更が適用されます。これにより、mid.shconf_override で指定された非ルートユーザーは、昇格された権限なしでサービスを開始/停止/再起動できます。

次のタスク

許可リストとファイル権限の強制の管理の詳細については、「Windows MID Server のファイル権限の適用」を参照してください。非ルートのアカウントで Linux MID Server を実行すると、一部のシステムで PolicyKit に関する問題が発生する可能性があります。詳細については、「PolicyKit issues with Linux MID Servers using non-root accounts (非ルートアカウントを使用して Linux MID Server に関する PolicyKit の問題)」を参照してください。

既存の **JRE** を使用するように **Linux MID Server** を設定します。

MID Server インストーラーに付属する OpenJDK ではなく、使用している MID Server 用の既存の JRE を使用できます。

始める前に

使用している JRE バージョンがサポートされていることを確認します。詳細については、「MID Serverのシステム要件」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

独自の JRE を使用することにした場合は、必要に応じてアップグレードする責任があります。JRE の変更に関する詳細な手順と注意については、KB0778272 を参照してください。

手順

1. MID Server のインストールディレクトリーにある次のファイルに移動します。
agent/conf/wrapper-override.conf
2. 使用する既存の Java 実行可能ファイルを指定するには、ファイルに次の行を追加します。
wrapper.java.command=*{your_java_executable}*

   詳細については、Java サービスラッパープロパティのドキュメント を参照してください。
3. ファイルを保存します。

Linux MID Server のアンインストール

MID Server はスタンドアロンサービスとして実行されます。MID Server を別のホストマシンに再展開したり、複数の MID Server を展開したりするときに MID Server の一意の名前を変更するなどのタスクに対応するために、スタンドアロン MID Server サービスを削除できます。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

agent フォルダーで **install.sh** スクリプトを実行してサービスを削除し、RPM/DEB をアンインストールします。

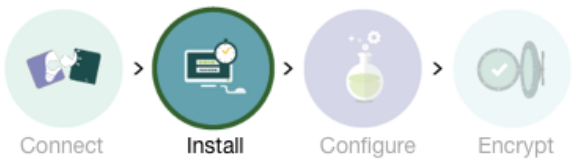
```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

タスクの結果
MID Server サービスがアンインストールされます。

次のタスク
MID Server を検証し、使用できるように準備します。

Windows への **MID Server** のインストール

MID Server ガイド付き Windows インストールパッケージを使用して MID Server をインストールします。パッケージには、環境で実行するように OpenJDK を自動的に構成するインストーラーが含まれています。MID Server は、提供されている OpenJDK ではなく既存の JRE を使用できます。MID Server をアンインストールして再展開します。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

- ホストコンピュータが MID Serverのシステム要件 を満たしていることを確認します。
- MID Server には、PowerShell の最低バージョン 3.0 が必要であり、PowerShell 5.1 までのバージョンがサポートされています。
- Microsoft アプリケーションエクスペリエンス参照サービスを MID Server ホストで有効にする必要があります。このサービスが無効になっていると、MID Server の自動アップグレードが失敗し、MID Server がダウンする可能性があります。アプリケーションエクスペリエンス参照サービスとのマッピングの問題については、KB0597552 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Java 11.0.17 は MID サーバー インストーラーパッケージにバンドルされていて、新しいすべての MID サーバー のホストにインストールされます。このインストーラーは、使用している環境で実行できるように Java 11.0.17 を自動で設定します。追加の構成は必要ありません。このバージョンは、64 ビットの Windows MID サーバー と Linux MID サーバー の両方をサポートしています。MID サーバー には最低でも JRE バージョン 11.0.8 が必要であり、推奨バージョンは 11.0.17 です。11.0.8 よりも前のバージョンを使用している場合は、暗号化関連の問題が発生する可能性があります。

注:
ServiceNow では、32 ビット MID Server の新規インストールやバージョン Rome へのアップグレードはサポートされなくなりました。新しい MID Server のインストールは、次のオペレーティングシステムの RPM および MSI インストーラーによってブロックされます。

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server は ZIP ファイルを使用して任意のオペレーティングシステムに手動でインストールできますが、Windows 10 はサポートされていません。サポートされていない MID Server が Rome に自動でアップグレードされると、MID Server の問題 (ecc_agent_issue) に問題レコードが作成されます。詳細については、『Supported platform changes for MID Server (MID Server でサポートされているプラットフォームの変更) [KB0863694]』を参照してください。

テストでは、 MID サーバー Java 11バージョン11.0.5で Oracle 期待どおりに機能することが示されました。JRE を別のバージョンにアップグレードする必要がある場合は、適切なアカウント担当者に連絡してサポートを受けてください。

アップグレードした MID Server では、オペレーティングシステムのバージョンに応じて異なる Java バージョンを使用する可能性があります。

- 以前のバージョンからアップグレードした MID Server は、MID Server インストーラーに付属する OpenJDK を使用します。OpenJDK のこのバージョンは、これらの MID Server で使用するようにテストされ、認定され ます。
- その他のバージョンのオペレーティングシステムでアップグレードされた MID サーバー は、JRE をインストールパッケージで提供されているバージョンに自動的にアップグレードします。

ガイド付きインストールを使用した **Windows** への **MID Server** のインストール

MID Server ガイド付き Windows インストールパッケージを使用して MID Server をインストールします。パッケージには、環境で実行するように OpenJDK を自動的に構成するインストーラーが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin または mid_server

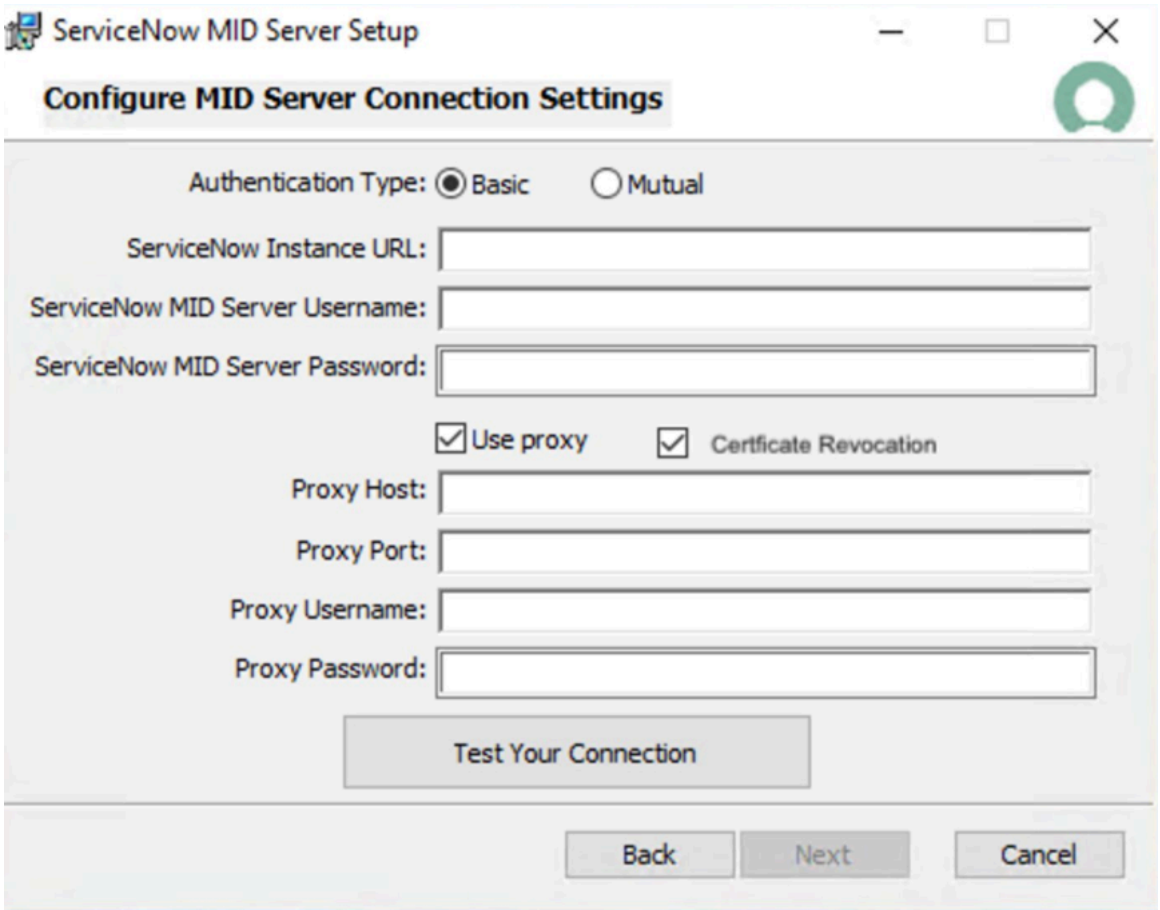
このタスクについて
MID Server のガイド付きネイティブ Windows インストーラーは、提供された設定で MID Server を構成します。インストーラーは MID Server サービスを作成し、指定されたユーザーに割り当てます。インストーラーは、MID Server のインストールフォルダーのファイル権限を設定します。インストーラーでは、プロキシ設定を構成できます。オプションで、インストーラーは MID Server を自動的に起動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インスタンスで、次から MID Server インストール.msiファイルをダウンロードします。 **MID サーバー > ダウンロード**.
2. MID Serverをインストールする Windows ホスト マシンにログインします。
3. インストーラー .msi を目的の MID Server ホストに配置します。
4. 管理者レベルの権限でインストーラーを開きます。
5. インストーラーを使用して、次の情報を入力します。



フィールド	説明
認証タイプ	基本 ユーザー名とパスワードに基づく認証。 相互 クライアント証明書ベースの認証。相互認証の詳細については、「MID Server 統一キーストア」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

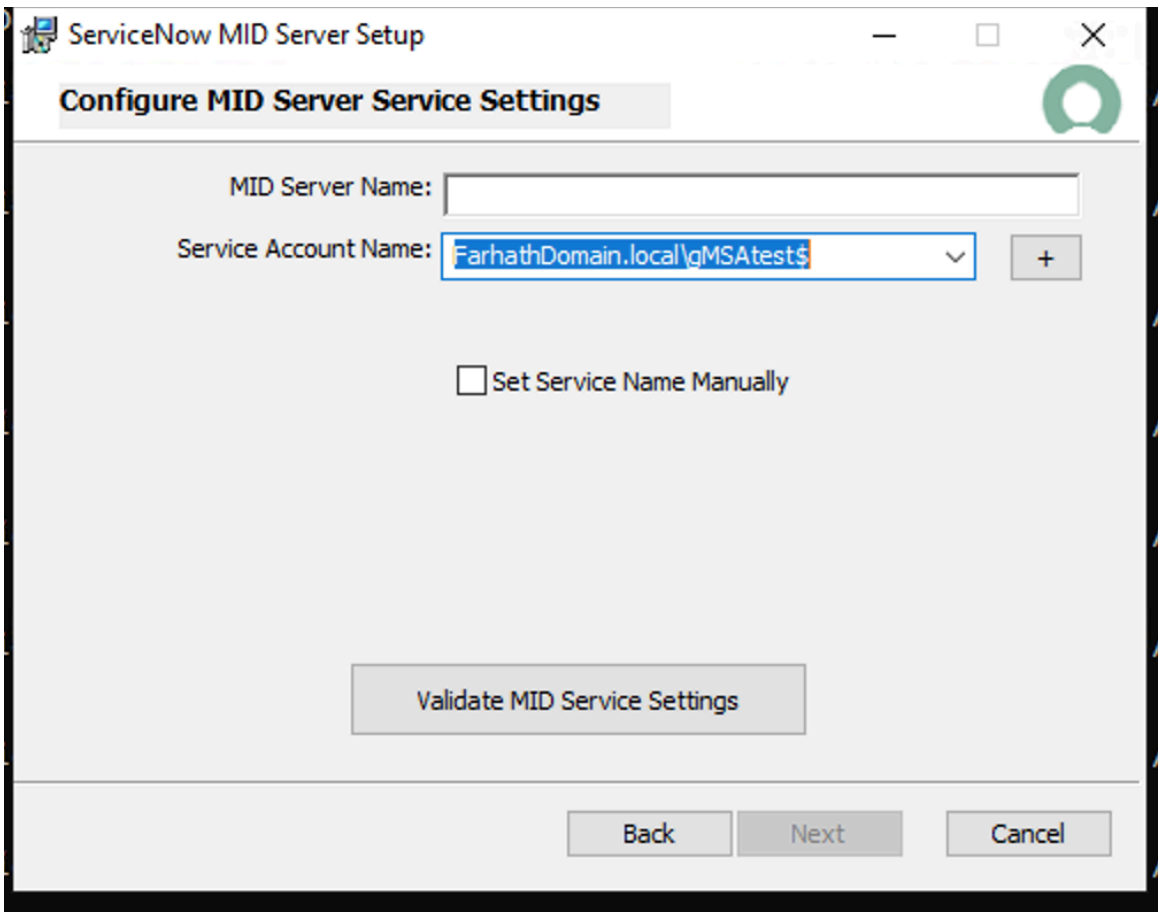
フィールド	説明
	注: 相互認証を選択すると、MID Server のユーザー名とパスワードのフィールドが無効になります。無効なフィールドは **config.xml** に書き込まれません。
ServiceNow インスタンスの URL	次の例のような、インスタンスの完全な URL を入力します。 https://mycompanyinstace.service-now.com
ServiceNow MID Server のユーザー名	作成済みの MID Server ユーザーの名前を入力します。MID Server ユーザーには、mid_server ロールが必要です。
ServiceNow MID Server のパスワード	**[ServiceNow MID Server** のユーザー名] のユーザーのパスワードを入力します。
証明書の失効	このチェックボックスは、セキュリティを向上させる目的で、証明書失効ポリシーを有効にする場合にデフォルトでオンになっています。証明書の失効に関する詳細については、「MID Server 証明書チェックポリシー」を参照してください。 証明書の失効を有効にして接続をテストすると、インストーラーは OCSP ポート 80 が開いているかどうか、および entrust ページにアクセスできるかどうかを確認します。 証明書の失効チェックが原因で接続テストが失敗した場合は、エラーを修正して再テストするか、証明書の失効チェックを無効にする必要があります。正常にインストールするために証明書の失効チェックは必要ありません。
プロキシの使用	MID Server がプロキシ経由で通信してインスタンスに接続する場合は、このチェック ボックスをオンにします。 **注:** プロキシ サーバーは、インスタンスに接続するために MID Server 用の基本認証を使用する必要があります。 MID Server は、DNS/IP アドレスが設定パラメーター **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list** にリストされているプロキシサーバーをバイパスできます。詳細については、「MID Server プロパティ」を参照してください。
プロキシホスト	プロキシ サーバーのホスト名または IP アドレスを入力します。ホスト名にはプロトコルを含めません。たとえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ば、https://proxyserver.domain.com ではなく、proxyserver.domain.com と入力します。
プロキシのポート	プロキシ サーバーが通信に使用するポートを入力します。このフィールドを空白のままにすると、プロキシ サーバーのデフォルトのポート番号が使用されます。
プロキシのユーザー名	プロキシ サーバーに対する管理者権限を持つユーザー名を入力します。
プロキシのパスワード	ユーザー名のパスワードを入力します。

6. [接続のテスト] をクリックして、認証情報とインスタンス情報を検証します。
エラーが発生した場合は、入力した情報を確認します。
7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. MID サーバー 名とサービスアカウントパラメーターを設定します (表を参照)。



フィールド	説明
MID Server 名	MID Server 名を入力します。 ⚠ 警告: MID Server 名の先頭を **mid.server** にすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスアカウント名	MID Server サービスの実行に使用されるサービスアカウントのユーザー名。サービスアカウントの作成については、「Create a Windows service account with "Log on as Service" (「サービスとしてログオン」での Windows サービスアカウントの作成) (KB0867669) 」を参照してください。 [サービスアカウント名 (Service Account Name)] フィールドは、編集可能なドロップダウンメニューです。ドロップダウンから値を選択するか、テキストフィールドに新しい値を入力します。*log on as service* ポリシーのアカウントのみがドロップダウンに表示されます。グループから *log on as service* ポリシーを継承するグループマネージドサービスアカウント (gMSA) は、ドロップダウンに表示されません。ただし、これらのアカウントを使用して、編集可能なドロップダウンにサービスアカウント名を手動で入力することで、MID Server サービスをインストールできます。名前は次の 3 つの形式を取ることができます。 **a.** サービスアカウントがコンピューターに対してローカルである場合は、名前だけを指定できます。 例：My_Local_Service_Account **b.** サービスアカウントがコンピューターに対してローカルである場合は、アカウントのドメイン名として「.」を指定できます。 例：.\My_Local_Service_Account **c.** どのアカウントも {ドメイン}\{ユーザー名} の形式を取ることができます。 例：MY-COMPUTER-DOMAIN \My_Domain_Service_Account **[+]** ボタンを選択して、新しいローカルサービスアカウントを追加します。このボタンをクリックすると、3 つのフィールドがある[新規ローカルユーザーを設定 **(Configure New Local User)]** ウィンドウが開きます。 ○ サービスアカウント名：新しいサービスアカウントの名前を入力します。 ○ サービスアカウントパスワード：新しいサービスアカウントのパスワードを入力します。 ○ パスワードを再入力： 新しいサービスアカウントのパスワードを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	グループマネージドサービスアカウント (gMSA) ユーザーが選択されている場合、gMSA ユーザーのパスワードは Active Directory によって管理されるため、[パスワード] フィールドは削除されます。 **注:** 指定されたサービスアカウント資格情報は、有効なアカウントであることに加えて、次の要件を満たしている必要があります。 ○ ユーザーをローカルシステムまたは管理者レベルのアカウント (ローカル管理者、ドメイン管理者など) にすることはできません ○ 指定されたサービスアカウントには *log on as service* 権限があります。これは、アカウントがサービスの *log on user* として使用されるために必要です。
サービスアカウントパスワード	MID Server サービスの実行に使用されるサービスアカウントのパスワード。
サービス名を手動で設定 (Set Service Name Manually)	MID Server のサービス名と表示名を手動で設定する場合は、このチェックボックスをオンにします。 注意：プロキシサーバーは、インスタンスに接続するために MID Server 用の基本認証を使用する必要があります。
MID サービスのラッパー名	必要に応じてこのフィールドを変更します。このフィールドは、MID Server 名の前に snc_mid_ を付けることで自動的に入力されます。ほとんどの場合、変更する必要はありません。
MID Server のラッパーの表示名	必要に応じてこのフィールドを変更します。このフィールドは、MID Server 名の前に ServiceNow MIDServer_ を付けることで自動的に入力されます。ほとんどの場合、変更する必要はありません。

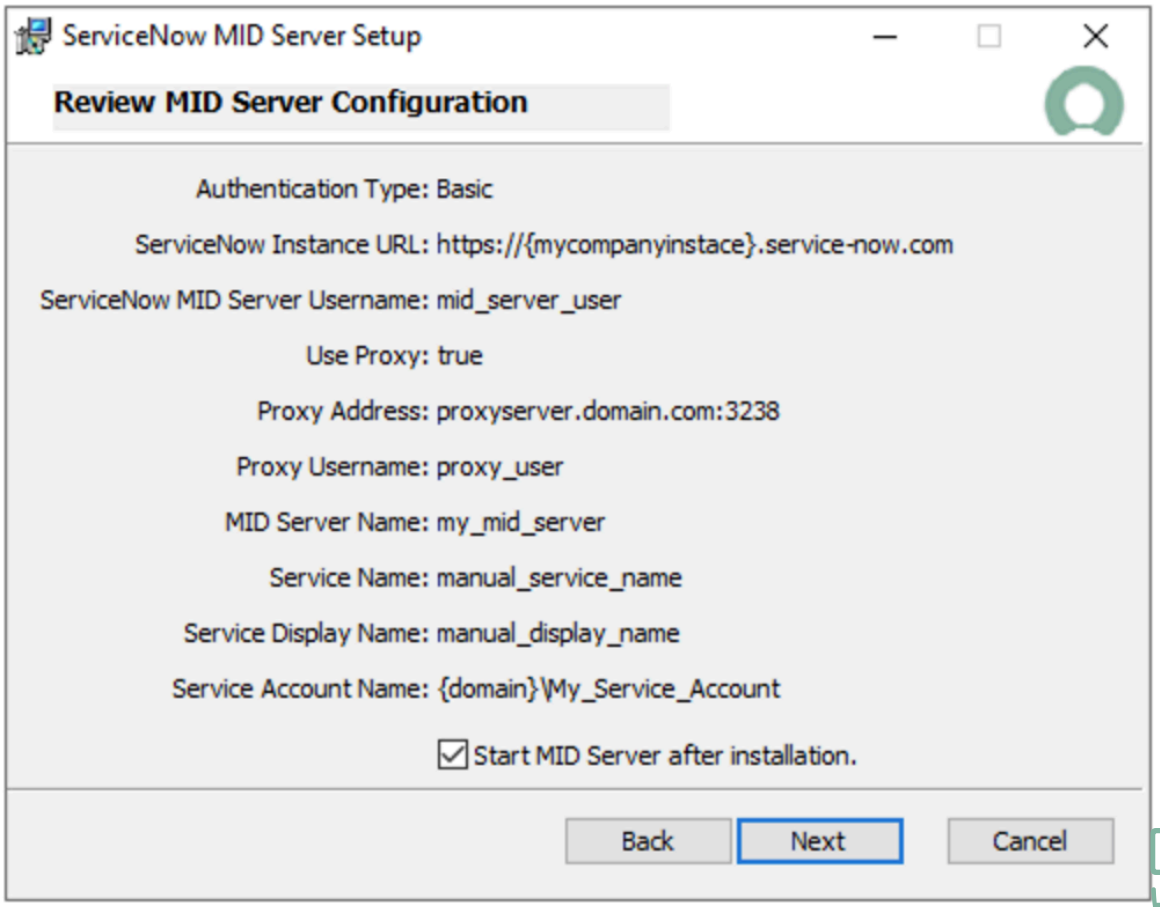
9. [次へ] をクリックし、インストール先のフォルダーを選択します。

   ユーザーは、既存の有効なファイルパスを手動で入力するか、[変更] ボタンを使用して、インストール場所を選択できる参照ページを開くことができます。

10. [次へ] をクリックしてサマリを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インストール直後に MID Server を起動する場合は、[インストール後に **MID Server** を起動 **(Start MID Server after installation)]** を選択します。追加の構成変更を行う場合は、MID Server を起動する前に、このボックスをオフのままにします。相互認証を選択すると、MID Server のユーザー名とパスワードのフィールドが削除されます。

> **注:**
> MID Server の起動に失敗した場合は、名前が重複しているか、複数のサービスが同じ実行可能パスを指していることが原因である可能性があります。これは、以前にインストーラーでインストールされていない MID Server がある場合に発生する可能性があります。詳細については、「MID Server の起動に失敗する」を参照してください。

11. **[MID Server** リストページ] をクリックします。
    インストーラーにより、インスタンスの MID Server のリストが開かれます。
12. リストから MID Server 名を選択します。

> **注:**
> MID Server がインスタンスとの接続を確立するまでに数秒かかることがあります。

MID Server レコードが表示されます。

13. [関連リンク] から、[検証] をクリックします。
    MID Server の [検証済み] が [はい] に変更されます。

次のタスク
MID Server をアップグレードするには、手順と要件の「MID Server のアップグレード」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ガイド付きインストーラーを使用した **Windows MID Server** のアンインストール

MID Server のガイド付きネイティブ Windows インストーラーは、MID Server のガイド付きアンインストールもサポートしています。

始める前に
必要なロール：admin
ガイド付きネイティブ Windows インストーラーで MID Server をインストールした後にアンインストールする方法は 3 つあります。

手順

1. MID Server ホストで、 コントロールパネル > プログラム > プログラムと機能 > プログラムをアンインストールする.
   a. MID Server の名前のプログラムをアンインストールします。
2. オプション: または、次の場所に移動します。 設定 > アプリケーション
   a. MID Server の名前のプログラムをアンインストールします。
3. オプション: MID Server は、サイレントアンインストールスクリプトを使用してアンインストールすることもできます。
   これは、複数の MID Server をアンインストールする場合に便利です。詳細については、「Windows MID Server のサイレントインストールとアンインストール」を参照してください。

Windows MID Server サービスの認証情報の設定

ホスト マシン上で MID Server サービスを管理するには (正常に自動アップグレードを行う機能も含む)、MID Server サービスの認証情報が必要です。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ネイティブインストーラーを使用して MID Server をインストールした場合は、この手順を行う必要はありません。ただし、何らかの理由でインストール後にサービスユーザーを変更するには、この手順を使用します。

Windows サービス資格情報は、デバイスの特権レベルを制御します。ユーザーはローカルシステムまたは管理者レベルのアカウント (ローカル管理者、ドメイン管理者など) であってはなりません。指定されたサービスアカウントには、サービスとしてログオンする権利が必要です。これは、アカウントをサービスのユーザーのログオンとして使用するための要件です。

注:

Windows サービスの認証情報は、MID Server とインスタンスの間の通信を許可する MID Server のユーザー認証情報と同じではありません。両方の認証情報を個別に設定する必要があります。MID Server のユーザー資格情報の手順については、「」を参照してください MID Server ユーザーの作成とロールの付与 。

手順

1. Windows サービス コンソールを開きます。
2. 各 MID Server の ServiceNow <MID Server name> サービスをダブルクリックします。
3. [ログオン] タブを選択します。
4. 管理者以外のユーザーを選択し、そのユーザーのパスワードを入力してください。
5. [全般] タブで、[スタートアップの種類] を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトでは、このフィールドは [自動] に設定されています。

6. **[OK]** をクリックします。
7. ServiceNow <MID Server name> サービスを再起動し、ServiceNow\<MID Server name>\agent\logs\agent0.log にエラーメッセージがないことを確認します。
   MID Server が起動しない場合は、ServiceNow のナレッジ記事「Review the agent log for MID Server errors (エージェントログの MID Server のエラーのレビュー)」(記事 KB0535148) を参照してください。
8. この MID Server が接続されているインスタンスで、次の場所に移動します。 **MID** サーバー > サーバー.

   がインストールされている場合は ディスカバリー 、次の場所に移動します。 ディスカバリー > **MID** サーバー. このインスタンスに接続されているすべての MID Server が表示されます。
9. インストールした MID Server のステータスが [稼働] であることを確認します。

Windows MID Server のサイレントインストールとアンインストール

MID Server のサイレントインストールでは、事前定義されたパラメーターが使用され、開始後にユーザー入力は必要ありません。一度に複数のマシンでサイレントインストールを使用すると、ネットワークをすばやくセットアップし、すべての MID Server のインストール設定を同じにすることができます。

MID Server のサイレントインストール

> **注:**
> すべてのサイレントインストール/アンインストールコマンドは、管理者レベルの権限で実行する必要があります。

Windows システムに MID Server をサイレントインストールするには、ナレッジベース記事「Windows MID Server のサイレントインストールとアンインストール」に添付されているスクリプトをダウンロードします。ターゲットの MID Server ホストマシンにファイルを配置し、コマンドプロンプトから次のコマンドを実行します。また、powershell から直接スクリプトを実行することもできます。

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -<parameter_name1> '<value for parameter1>'
 -<parameter_name2> '<value for parameter2>' etc…"
```

このスクリプトは、次の必須パラメーターをチェックします。

- *MSI_FILE_NAME*：インストールに使用される MSI ファイルの名前。
- *INSTALL_LOCATION* ：MID Server をインストールする場所。
- *INSTANCE_URL*：MID Server が接続するターゲットの ServiceNow インスタンス。
- *MID_USERNAME*：インスタンスアカウント名。
- *MID_PASSWORD*：インスタンスアカウントパスワード。
- *MID_NAME*：MID Server の名前。
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*：サービスアカウントの名前。
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*：サービスアカウントのパスワード。

次のパラメーターはオプションです。

- *LOG_NAME*：ログ記録を有効にし、このパラメーターで指定されたファイルにログを格納します。
- *START_MID*：インストールの完了後に MID Server が自動的に起動するように設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *USE_PROXY*：プロキシの使用を有効にします。このコマンドを選択する場合は、次のパラメーターが必須になります。
  - *PROXY_HOST*：プロキシホストの名前。
  - *PROXY_PORT*：プロキシのポート番号。
  - *PROXY_USERNAME*：プロキシのユーザー名。ユーザー名がない場合は、「 ”」と入力します。
  - *PROXY_PASSWORD*：プロキシのパスワード。パスワードがない場合は、「 ”」と入力します。
- *MANUAL_SERVICE_NAME*：サービス名。このコマンドを選択する場合は、次のパラメーターが必須になります。
  - *SERVICE_NAME*：サービス名。
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*：サービス表示名。
- *MUTUAL_AUTH*：相互認証を有効にします。このスイッチを有効にすると、*MID_USERNAME* と *MID_PASSWORD* は不要になります。詳細については、「MID Server 統一キーストア」を参照してください。

注:
パラメーター *START_MID*、*USE_PROXY*、*MUTUAL_AUTH*、*MANUAL_SERVICE_NAME* はスイッチです。**-<switch_param_name>** の形式を使用し、この後に値は指定しません。

スクリプトを実行した後、MID Server のファイル、サービス、および [プログラムと機能] のエントリがインストールされていることを確認します。ログ記録を有効にした場合は、*LOG_NAME* パラメーターで指定されたファイルのログ情報を確認します。

MID Server サイレントインストールコマンドの例：

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME 'mid_server'
 -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME 'Silent_Install_MID'
 -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Silent_Install_Log.txt'"
```

START_MID スイッチを使用するコマンドの例：

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
 'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME
 'DOMAIN\My_Service_Account' -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME
 'Silent_Install_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account’
 -SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
 'Silent_Install_Log.txt' -START_MID"
```

MID Server のサイレントアンインストール

Windows システムに MID Server をサイレントアンインストールするには、ナレッジベース記事「 Windows MID Server のサイレントインストールとアンインストール 」に添付されているスクリプトをダウンロードします。次に、コマンドプロンプトを使用してスクリプトを実行します。また、powershell から直接スクリプトを実行することもできます。

```
powershell -command “.\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME ‘<MID_NAME の値>’ -LOG_NAME
 ‘<LOG_NAME の値>’”
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトには、必須のパラメーター *MID_NAME* が含まれている必要があります。これがアンインストールする MID Server の名前です。

オプションのパラメーター *LOG_NAME* によって、アンインストールのログ記録が有効になり、このパラメーターで指定されたファイルにログが格納されます。

スクリプトを実行した後、MID Server のファイル、サービス、および [プログラムと機能] のエントリがアンインストールされていることを確認します。ログ記録を有効にした場合は、*LOG_NAME* パラメーターで指定されたファイルのログ情報を確認します。

MID Server サイレントアンインストールコマンドの例：

```
powershell -command ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME 'silent_install_cmd' -LOG_NAME
    'uninstall.txt'"
```

Windows への MID Server の手動インストール

ZIP ファイルインストールパッケージを使用して MID Server をインストールし、アクティブであることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin または mid_server

このタスクについて
インストールに関するビデオを表示するには、次のリンクをクリックしてください。 Linux での MID Server のインストール

手順

1. MID Server をインストールする Windows ホスト マシンにログインします。
2. ServiceNow\MID Server1 などの、ドライブの最上位にある MID Server 用のフォルダーを作成します。
3. 新しいフォルダーに MID アーカイブ ファイルをダウンロードします。
4. アーカイブを右クリックして、[すべて展開] を選択します。
5. ファイルの展開時に作成された service-now\<*mid server name*>\agent フォルダーに移動します。
6. MID Server を手動で設定するには、ワードパッドなどのテキスト エディターを使用して config.xml ファイルを編集します。

   a. 要素 *<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />* を検索し、インスタンスの URL に値を変更します。

   b. mid.instance.username パラメーターと mid.instance.password パラメーターに、MID ユーザーの認証情報を入力します。
   デフォルトでは、MID Server は SOAP メッセージ用の基本認証を使用します。パスワード値も、暗号化された認証です。

   c. オプション: *<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />* 要素を検索し、MID Server 名の値を変更します。

   d. オプション: プロキシ サーバーの接続情報を入力します。
   プロキシ構成情報から適切なコメント タグを削除します。

   Example
   たとえば、次のパラメーターを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *mid.proxy.use_proxy*
- *mid.proxy.host*
- *mid.proxy.port*
- *mid.proxy.username*
- *mid.proxy.password*

7. start.bat を実行して MID Server を起動します。
8. インスタンスの [関連リンク] で、[検証] を選択します。
   MID Server の [検証済み] が [はい] に変更されます。

手動インストール後、Windows **MID Server** を非管理者として実行する

MID Server を管理者以外のアカウントを使用して実行するように構成できます。管理者以外のアカウントをファイル権限の適用と組み合わせて使用すると、MID Server ファイルへのアクセスを制限することでセキュリティを向上させることができます。

始める前に

必要なロール：admin

注:
将来のリリースでは、管理者以外のアカウントが MID Server で必須になり、管理者アカウントの使用のサポートは廃止されます。

この手順は、ZIP ファイルを使用して MID Server をインストールするユーザーのみを対象としています。Windows MID Server インストーラーでは、既に管理者以外のユーザーとして MID Server を実行する必要があります。MID Server インストーラーのインストールプロセスの一環として、MID Server フォルダーのアクセス制御リストは、次のユーザーとグループに制限されています。

- システム
- 管理者
- 構成済みサービスアカウント

ZIP ファイルを使用してインストールする場合は、管理者アカウントを使用して Windows マシンに MID Server をインストールします。管理者権限のない Windows ユーザーアカウントを作成します。

管理者以外のアカウントで MID Server を実行することには制限があり、他のアプリケーションの動作が変更されます。次の動作変更が発生する可能性があります。

- MID Server アカウントには、検出スケジュールを実行するための適切な資格情報が必要です。資格情報が不十分な場合、MID Server はユーザーアカウントの権限にフォールバックします。管理者以外のユーザーアカウントには、Discovery ターゲットへのアクセスに必要な権限がない可能性があります。
- 拡張アプリケーション依存関係マッピング (ADME) およびファイルベースの検出 (FBD) は、デフォルトでは機能しない場合があります。この問題を修正するには、管理者以外のユーザーに管理者共有フォルダーの読み取り/書き込み権限を付与する必要があります。
- 管理者以外のアカウントは、Orlando リリースより前のバージョンでアップグレードサービスを開始することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. LocalSystem として、または管理者権限を持つユーザーとして、MID Server サービスを実行します。
2. 次のコードを使用して、 [GrantStartStopPerm.ps1] という名前のファイルを作成します。

```
Function GrantStartStopPerm
{
   Param( [string]$username, [string]$servicename )
   $user = New-Object System.Security.Principal.NTAccount($username)
   $sid = $user.Translate([System.Security.Principal.SecurityIdentifier]).Value
   Write-Output "Sid : $sid"

   $sd = sc.exe sdshow $servicename
   Write-Output "SD value   : $sd"

   if( !($sd -like "*$sid*") ){
      $permsToAdd = [string]::Format(")(A;;RPWPCR;;;{0})S:(", $sid);
      if($sd -match [regex]::Escape(")S:(")){
         $sd = $sd -replace [regex]::Escape(")S:("),"$permsToAdd"
         $result = sc.exe sdset $servicename $sd
         Write-Output "SD changed : $sd";
         Write-Output "Result : $result";
      }
   }else{
      Write-Output "Sid is already part of SD"
   }
}
```

3. PowerShell コンソールを管理者として起動します。
4. GrantStartStopPerm.ps1 ファイルからドットソース関数を使用してファイルをロードします。
   例：C:\Users\mid_account\Desktop> 。 .\GrantStartStopPerm.ps1
5. 管理者以外のアカウントとサービス名を入力として、PowerShell ソース関数を実行します。
   例：

```
GrantStartStopPerm mid_account snc_mid_test
Output line expection in success :
Result : [SC] SetServiceObjectSecurity SUCCESS
```

6. 管理者以外のアカウント名を、MID Server ホストの config.xml ファイルの MID Server パラメーター *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* に追加します。
   この手順では、管理者以外のアカウントを許可リストに追加します。*mid.windows_host.file_permissions.allow_list* の詳細と config.xml ファイルにパラメーターを追加する手順については、「 MID Server パラメーター」を参照してください。
7. MID Serverを再起動します。
   新しいファイル権限適用ルールは、MID Server の起動時に有効になります。
8. MID Server を非管理サービスアカウントに切り替えます。
9. MID Server を再起動します。

次のタスク
許可リストとファイル権限の強制の管理の詳細については、「Windows MID Server のファイル権限の適用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手動インストール後、Windows **MID Server** をアンインストールする

MID Server はスタンドアロンサービスとして実行されます。MID Server を別のホストマシンに再展開したり、複数の MID Server を展開したりするときに MID Server の一意の名前を変更するなどのタスクに対応するために、スタンドアロン MID Server サービスを削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

この手順は、ZIP ファイルを使用して MID Server をインストールするユーザーのみを対象としています。

手順

1. 次のいずれかの手順を実行して、実行中の MID Server サービスを停止します。
   - **Windows** コマンドライン：MID Server ホーム (agent) ディレクトリーから、stop.bat を実行します。
   - **Windows** サービスコンソール：Windows サービスコンソールから、**[ServiceNow]** *[MID Server name]* を右クリックし、[停止] を選択します。
2. コマンドプロンプトから、MID Server のインストールディレクトリーにある \agent\bin ディレクトリーに移動し、UninstallMID-NT.bat ファイルをダブルクリックします。

次のタスク
MID Server を検証し、使用できるように準備します。

既存の **JRE** を使用するように、Windows の **MID Server** を設定します。

MID Server インストーラーに付属する OpenJDK ではなく、使用している MID Server 用の既存の JRE を使用できます。

始める前に
使用している JRE バージョンがサポートされていることを確認します。詳細については、「MID Serverのシステム要件」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
独自の JRE を使用することにした場合は、必要に応じてアップグレードする責任があります。JRE の変更に関する詳細な手順と注意については、KB0778272 を参照してください。

手順

1. MID Server のインストールディレクトリーにある次のファイルに移動します。
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. 使用する既存の Java 実行可能ファイルを指定するには、ファイルに次の行を追加します。
   wrapper.java.command= {*your_java_executable*}

   詳細については、Java サービスラッパープロパティのドキュメント を参照してください。
3. ファイルを保存します。

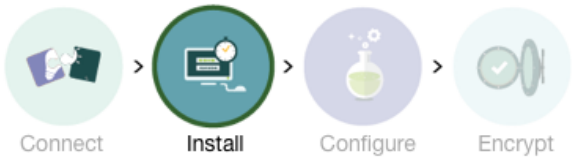
MID Server の検証

MID Server がインストールされた後は、手動で MID Server を検証して、自動化タスクを実行できるようにする必要があります。侵害されていると思われる MID Server を無効にして、インスタンス内の自動化認証情報へのアクセスや、送信 ECC プローブの実行を防ぐことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：agent_admin、admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server のバージョンがインスタンスと互換性があることを確認します。

このタスクについて
妥当性確認によって、自動化認証情報へのアクセスが、信頼された MID Server のみに限定されます。

MID Server を検証するときは、使用できる機能、それを使用するアプリケーション、探索できる IP 範囲を指定します。機能、アプリケーション、または IP 範囲がまだ設定されていない MID Server を検証するときは、初期選択基準を設定するように求められます。MID Server を実際に検証するために初期選択基準を設定する必要はありません。機能、アプリケーション、および IP 範囲の詳細については、「MID Server の選択」を参照してください。

注:
アップグレードすると、インスタンスで既に設定されている MID Server が自動的に検証されます。これにより、MID Server が実行している可能性がある自動化タスクが中断されなくなります。詳細については、「MID Server のアップグレード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
2. MID Server のリストから新しい MID Server を開きます。
3. [関連リンク] で、[検証] をクリックします。
   [サポートされているアプリケーション]、[IP 範囲]、または [機能] の関連リストにレコードがない場合は、[初期選択基準の設定] ウィンドウが表示されます。
4. [初期選択基準の設定] ウィンドウで、スイッチを使用してこの MID Server 用の選択基準を有効または無効にします。
   - [すべての機能を許可]：Orchestration と Event Management のすべての機能に、この MID Server の使用を許可します。

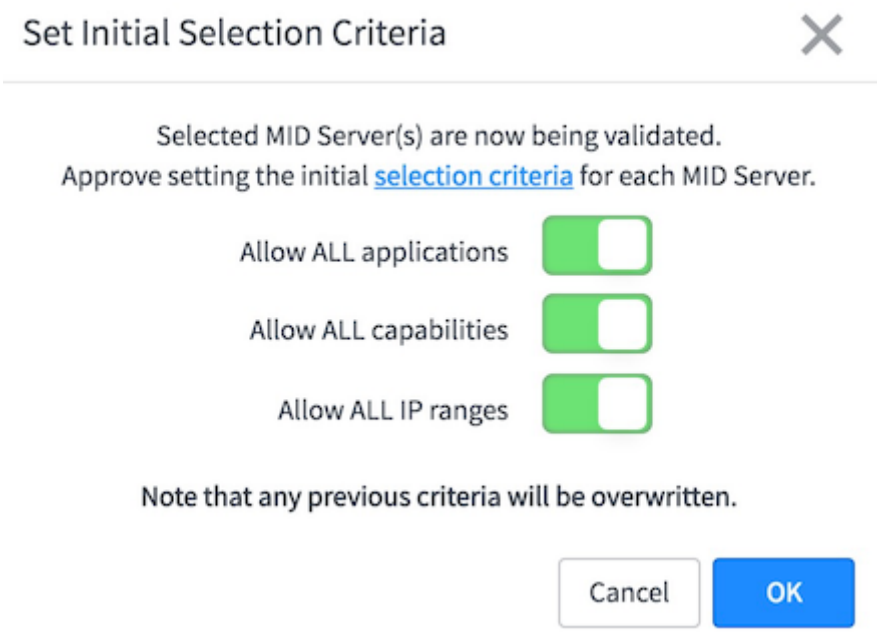
     注:
     以前のリリースの機能を使用していた Service Mapping と Event Management のアラート集計と RCA は、MID Server 選択用のアプリケーションに依存しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [すべてのアプリケーションを許可]：MID Server を使用するすべてのアプリケーションに、この MID Server の使用を許可します。
- [すべての **IP** 範囲を許可]：この MID Server に対してすべての IP 範囲を有効にして、任意の IP アドレスを対象にできるようにします。

初期選択基準の設定



[キャンセル] をクリックすると、妥当性確認は続行されますが、機能、アプリケーション、または IP 範囲は追加されません。

5. **[OK]** をクリックします。

   ダッシュボードの [検証済み] フィールドは [検証中] に設定され、妥当性確認が完了すると [はい] に設定されます。

6. MID Server を無効にするには、セキュリティ上の問題があると思われる MID Server のレコードを開きます。
7. [関連リンク] で、[無効化] をクリックします。
   MID Server を無効にすると、メモリがクリアされて再起動されます。MID Server は再起動時に新しいキーペアを生成します。

次のタスク

ネットワーク接続をテストして、MID Server が自動的にアップグレードできることを確認します。

関連情報

MID Serverのリキー

MID Server の接続性のテスト

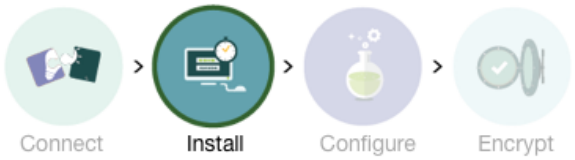
MID Server ホストがインスタンスと通信できることを確認します。ファイアウォールとの競合、アクセス制御リスト、ルーティングエラーなど、ネットワーク接続に関する問題を解決します。自動アップグレードには正常な通信が必要です。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
MID Server をホストしているコンピューターは、自動的にアップグレードするために、次のいずれかの URL にアクセスできる必要があります。

- HTTPS：デフォルト HTTPS ポート (443) で https://install.service-now.com
- HTTP：デフォルト HTTPS ポート (80) で http://install.service-now.com

手順

1. PING を使用して、ネットワーク上のホストとの接続性をテストします (ping<host IP>)。
2. ping の応答が返されない場合は、TRACEROUTE を使用して、トラフィックが停止した可能性のある場所を確認します (traceroute<host>)。
3. TELNET を使用して、いずれかの TCP ポートに接続します (telnet<host> <port>)。
4. SNMP スキャン ツールを使用して、潜在的なネットワーク デバイスの応答性を判断します。
5. ネットワーク接続性に関連するよくある問題を解決します。
   - ルーティング：MID Server ホストが、検出しようとしている IP 範囲にネットワーク アクセスできることを確認します。
   - ファイアウォール：データセンターなどの大規模な環境を保護する物理ファイアウォールへのアクセスを確認します。個々のコンピューターを保護する論理ファイアウォールへのアクセスを確認します。MID Server の通信はファイアウォール内で開始されるため、特別なファイアウォール ルールや VPN は必要ありません。
   - アクセス制御リスト (ACL)：ACL に、特定のターゲットとの通信を可能にする SNMP ネットワーク デバイスの IP アドレスベースのリストが含まれていることを確認します。
   - トポロジーをより深く理解するために、すべての問題をネットワーク チームと解決します。必要に応じて、追加の MID Server を展開して、ネットワークのセキュリティ確保に役立てます。既存の MID Server ホストからネットワーク コンポーネントへのアクセスを設定します。
6. MID Server サービスがホスト上で実行されていることを確認します。
   - *Windows*：Windows サービス コンソールで、**[ServiceNow [MID Server name]]** を探して、各 MID Server が [開始ステータス] 値を持つことを確認します。
   - *Linux*：/servicenow/ MID Server name]/agent フォルダーに agent0.log.0.lck が表示されることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

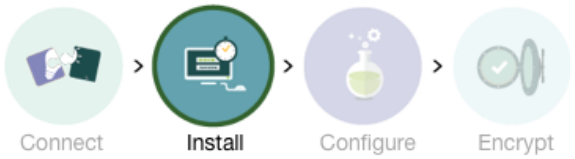
7. 各 MID Server の再起動後、agent0.log.0 を開いてすべてのエラーメッセージに対処します。
8. ServiceNowインスタンスから、次の場所に移動します。 **MID** サーバー > サーバー.
9. インスタンスに接続されているすべての MID Server がリストされていることをレビューして確認します。
10. MID Server の [ステータス] が [稼働] になっていることを確認します。

次のタスク
これで、単一の MID Server のインストールは終了です。必要に応じて、引き続きネットワーク内の単一のホストから複数の MID Server を展開します。それ以外の場合は、MID Server の構成を開始します。

単一のシステムへの複数の **MID Server** のインストール

同じホストコンピューターに複数の MID Server をインストールできます。複数の MID Server は、負荷分散で相互にサポートしたり、ドメイン分離を使用したりすることができます。必要な MID Server の数は、ネットワークポリシー、セキュリティ制限、ホストコンピューターの信頼性などの要因によって決まります。

始める前に
必要なロール：admin、mid_server



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
Linux か Windows ホスト、または仮想マシンに複数の MID Server をインストールできます。複数の MID Server をインストールする場合は、ネットワーク構成に応じて別の設定手順が必要になる場合があります。

重要:
Linux ホストには、1 つの MID Server サービスだけをデーモンとしてインストールできません。これは、Tanuki ラッパーサービスの制限事項です。

手順
1. 複数の MID Server をインストールするホスト システムまたは仮想マシンにログインします。
2. ドライブの最上位に各 MID Server 用のディレクトリーを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各 MID Server 用に一意でわかりやすい名前で作成するようにします (MIDServer_SMS_Int や MIDServer_Disc1 など)。

3. ダウンロードした MID Server のアーカイブ ファイルを各 MID Server のディレクトリーに展開します。
   展開が完了すると、各 MID Server のディレクトリーパスは次のようになります：ServiceNow<MID Server name>\agent。
4. 各 MID Server について、ホストのオペレーティング システムに適したインストーラーを実行します。

MID Server のインストーラー

オペレーティングシステム	インストーラー パス
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

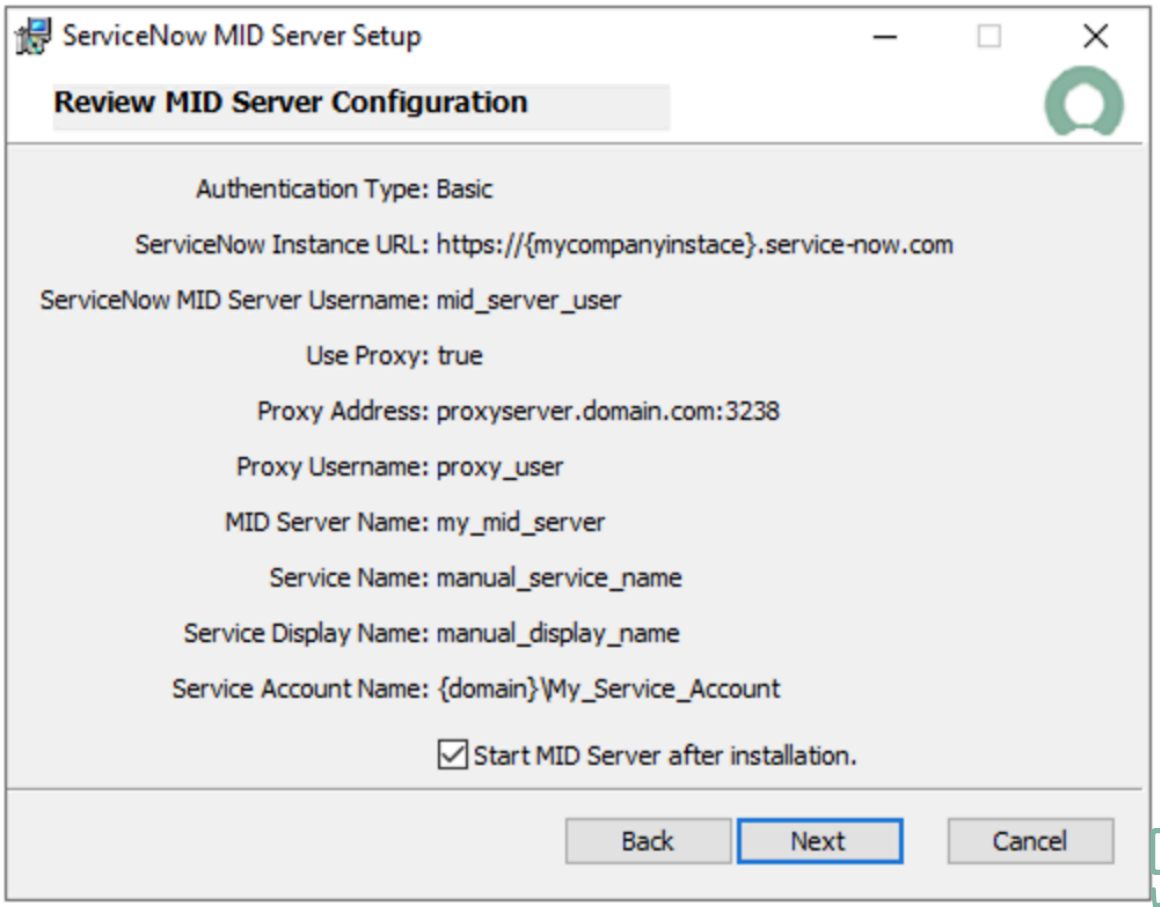
5. インストーラーを使用して、次の情報を入力します。
   - インスタンスへの URL
   - MID Server を実行するためのユーザー認証情報
   - プロキシ サーバー接続の詳細
   - MID Server 名
   - MID Server サービスのラッパー名と表示名 (Windows システムのみ)

   注:
   MID Server ユーザーには、mid_server ロールが必要です。

6. インストーラーから、**[MID Server** の起動] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ローカル ホストで MID Server が起動されます。

7. **[MID Server** リストページ] をクリックします。
   インストーラーにより、インスタンスの MID Server のリストが開かれます。
8. リストから MID Server 名を選択します。

   注:
   MID Server がインスタンスとの接続を確立するまでに数秒かかることがあります。

   MID Server レコードが表示されます。
9. [関連リンク] から、[検証] をクリックします。
   MID Server の [検証済み] が [はい] に変更されます。

次のタスク

すべての MID Server のインストール手順が完了しました。MID Server の構成に進みます。

複数の **MID Server** の展開

MID Server の使用方法 (外部統合、ディスカバリー、サービスマッピング、オーケストレーション) と MID Server にかかる負荷によっては、ネットワーク内に複数の MID Server を展開する必要性が生じる場合があります。

ServiceNow と統合する外部アプリケーションをサポートするためにネットワークに必要となる MID Server の数を決定する要因には、次のものが含まれます。

- ネットワーク内のセキュリティ上の制約
- ネットワーク ポリシー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow と統合の間のトラフィック量
- MID Server マシンの信頼性

ネットワーク ポリシーとセキュリティ

ネットワークのセキュリティ ポリシー (ネットワーク セグメント間のファイアウォールなど) により、インスタンスと統合のデータ ソース (JDBC や LDAP など) の間で直接通信ができない場合があります。インスタンスのデータを取得するために、データ ソースとインスタンスの両方にアクセスできる MID Server をインストールすることができます。

次のネットワーク ポリシーによって、複数の MID Server を環境にインストールする必要があるかどうかが決まることがあります。

- アクセス制御リスト **(ACL)**：セキュリティ ポリシーで ACL を使用してネットワーク デバイス (スイッチやルーターなど) へのアクセスを制御する場合は、既に ACL にあるネットワーク内のマシンに 1 つ以上の MID Server をインストールする必要がある場合があります。
- **DMZ**：ネットワーク ポリシーにより、DMZ に 1 つ以上の MID Server をインストールして、そこにあるデバイスをプローブする必要がある場合があります。これは、内部ファイアウォールで開かれるポートを厳密に制限するネットワークでは一般的です。
- プローブ タイプ：異なるオペレーティング システムのプローブを実行している場合は、ネットワーク ポリシーにより、プローブのタイプごとに個別の MID Server が必要になる場合があります (Windows WMI のプローブ用に 1 つの MID Server、UNIX での SSH のプローブ用に別の MID Server など)。

負荷分散

ディスカバリー が何千もの構成アイテムに関する情報を迅速に収集する必要があるときのように、キャパシティが問題となる場合に複数の MID Server を展開します。大規模な環境では、特定のトランザクションのロード バランサーとして複数の MID Server を展開する必要がある場合があります。たとえば、JDBC データ転送が MID Server のリソースを使い果たし、他の要求に応答できなくなることがあります。次の統合間の操作では、ビジーなネットワークで別個の MID Server が必要となる場合があります。

- ファイルのエクスポート
- スクリプトの実行
- JDBC データ ソース
- ファイルの読み込み

高可用性モデル

あらゆるタイプの予定されている機能停止や過負荷のプロセスに起因する機能停止が発生する可能性のあるマシンに、重要な統合のための MID Server をインストールすることは避けます。必要な場合は、高い信頼性を得るためにこのような MID Server を専用のマシンに展開することを検討してください。

注:
ServiceNow ディスカバリー またはオーケストレーション用にプロビジョニングされた MID Server では外部アプリケーションと統合しないでください。

広域ネットワーク **(WAN)**

WAN での MID Server の展開場所を決定するときは、ローカル エリア ネットワーク間で利用可能な帯域幅を考慮します。ほとんどの場合、低速な WAN 接続を介してデバイスをプローブする必要がある MID Server を展開するのではなく、各 LAN に MID Server をインストールしてデバイス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

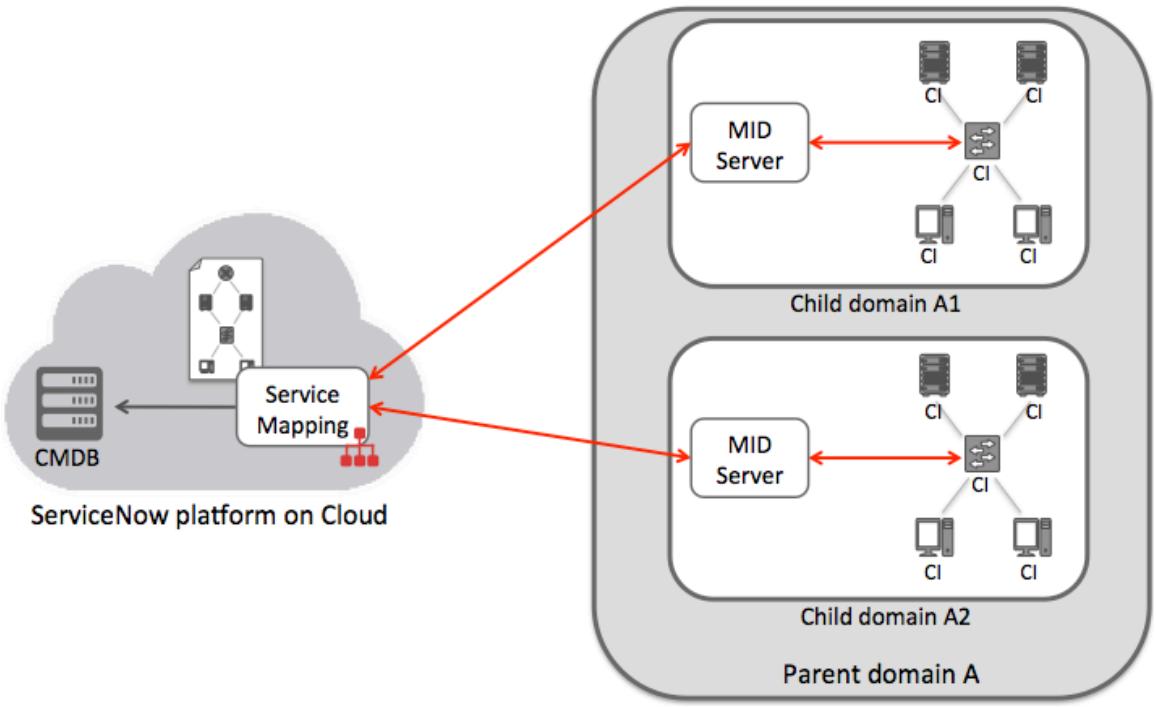
自動翻訳

をローカルにプローブします。このタイプの展開の代替方法には、高速インターネット接続を利用する VPN 接続を介して他の LAN をプローブする MID Server をインストールする方法があります。WAN 接続の帯域幅がインターネット接続の帯域幅と同等の場合は、WAN 接続を介して MID Server のプローブを実行してもパフォーマンスに影響はありません。

ドメイン分離

ドメイン分離が有効になっていて、ドメインが階層を形成するように構成されている展開では、MID Server を最も低いドメイン レベルに配置します。

ドメイン分離を使用した **MID Server** の展開



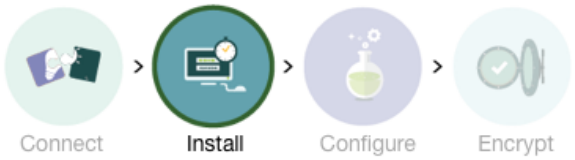
MID Server Guided Setup を使用する

MID Server Guided Setup は、適切なユーザーアカウントで MID Server をインストールし、MID Server を検証するのに役立つ一連のタスクを提供します。MID Server を初めてセットアップする場合、これは MID Server をすぐに立ち上げて環境内で実行するための良い方法です。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
完全に適格な MID Server を作成する一連の構成アクティビティをガイドします。各画面の進捗状況インジケーターでは、各タスクの進捗状況を監視できます。
各構成アクティビティには、以下のリソースが用意されています。

- コンテキスト埋め込みヘルプ。
- ServiceNow 製品ドキュメントサイトの包括的なドキュメントへのリンク。

重要:
他の IT Operations Management Guided Setup を起動する前に、MID Server 構成を完了する必要があります。

手順

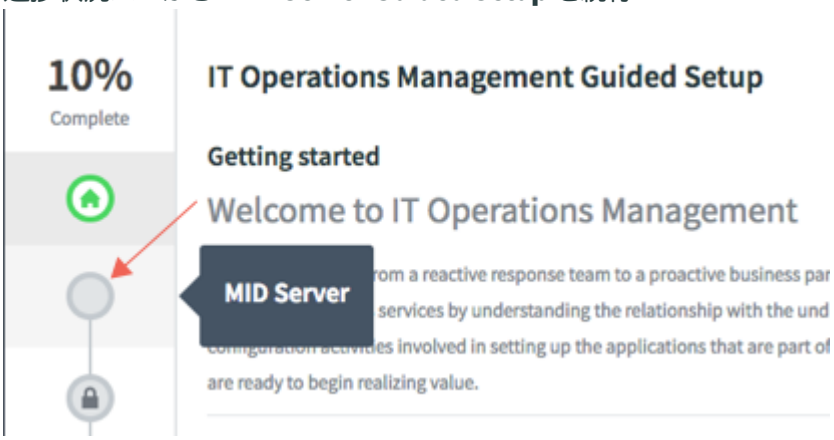
1. 移動先 すべて > ガイド付きセットアップ > **ITOM** ガイド付きセットアップ.
   IT Operations Management Guided Setup のようこそ画面が表示されます。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - MID Server のインストールおよび構成タスクがどれも完了していない場合は、[はじめに] をクリックします。
   - MID Server のインストールおよび構成タスクのいずれかを完了した場合は、[続行] をクリックしてタスクリストに戻ります。

自動翻訳

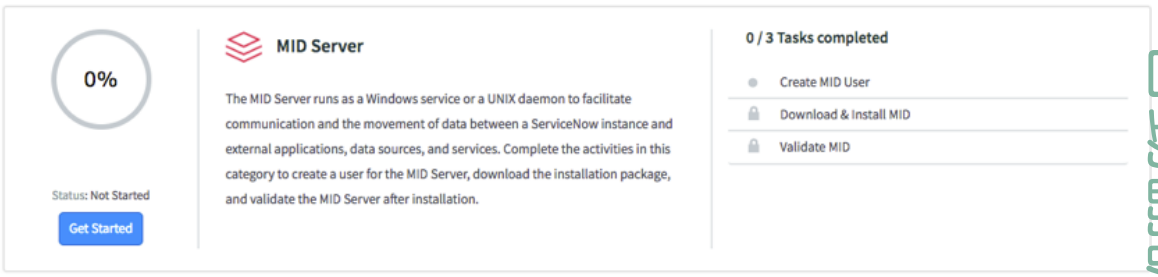
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カテゴリ画面の左側にある進行状況バーの [MID Server] アイコンを選択すると、いつでも [MID Server] カテゴリペインが表示されます。

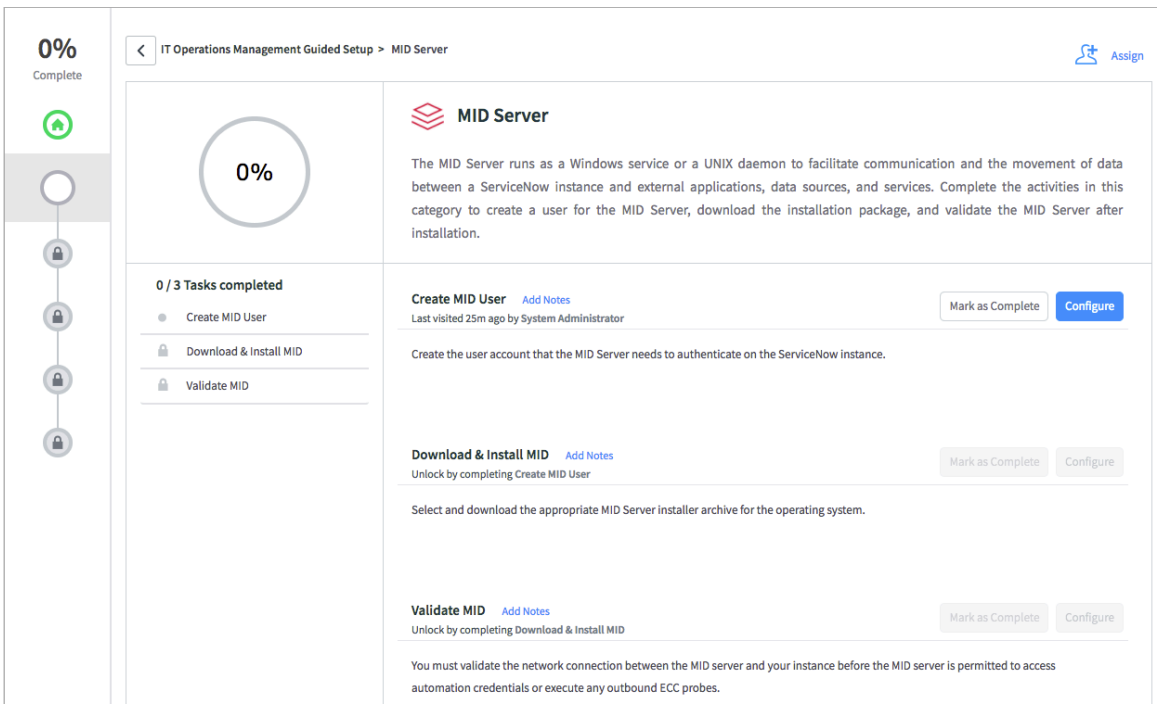
進捗状況バーから **MID Server Guided Setup** を続行



3. [続行] をクリックします。
IT Operations Management Guided Setup のカテゴリ画面が表示されます。MID Server タスクを開始するためのコントロールは、リストの一番上にあります。MID Server に依存する他のアプリケーションをセットアップする前に、これらのタスクを完了する必要があります。



4. [MID Server] ペインで、[はじめに] をクリックします。
MID Server のタスクリストが表示され、各タスクの説明が示されます。

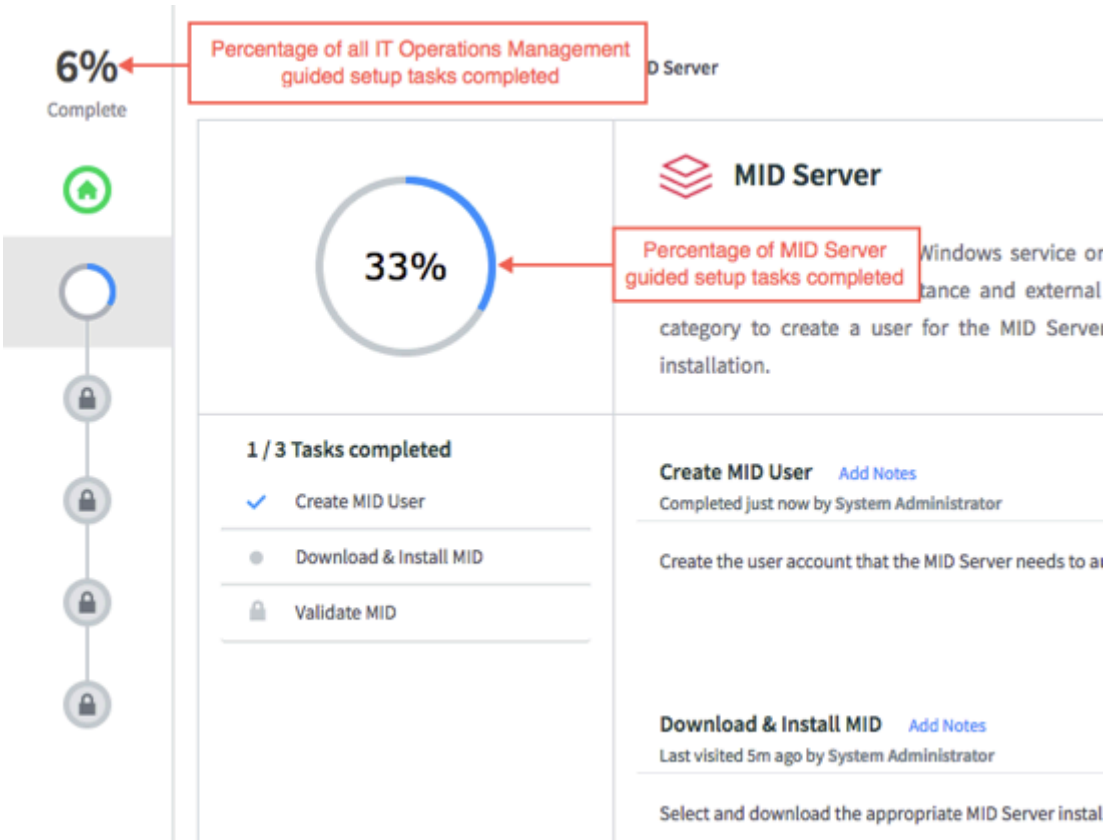


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [構成] をクリックして MID Server ユーザーを作成し、画面の右側に表示されるヘルプペインの指示に従います。

> **重要:**
> Guided Setup を開始する前に MID Server を手動で構成した場合は、その情報から選択してそれぞれの特定のタスクを完了します。

6. MID Server ユーザーの要求された情報を入力したら、[送信] をクリックし、ヘルプペインの下部にある [完了としてマーク **(Mark as Complete)]** をクリックします。
ビューがタスクリストに戻ります。カテゴリの円形の循環進捗インジケーターは、MID Server 構成の 33 % が完了したことを示しています。画面の左側にある進捗インジケーターには、すべての IT Operations Management タスクの完了率が表示されます。



7. 次のタスク **[MID** をダウンロードおよびインストール] で [構成] をクリックします。

Java 11.0.17 は MID サーバー インストーラーパッケージにバンドルされていて、新しいすべての MID サーバー のホストにインストールされます。このインストーラーは、使用している環境で実行できるように Java 11.0.17 を自動で設定します。追加の構成は必要ありません。このバージョンは、64 ビットの Windows MID サーバー と Linux MID サーバー の両方をサポートしています。MID サーバー には最低でも JRE バージョン 11.0.8 が必要であり、推奨バージョンは 11.0.17 です。11.0.8 よりも前のバージョンを使用している場合は、暗号化関連の問題が発生する可能性があります。

8. 新しい MID Server を検証します。

次のタスク
必要に応じて、ネットワーク内の単一のホストから複数の MID Server を展開します。それ以外の場合は、MID Server の構成に進みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MID Server の構成

MID Server をインストールして検証した後、十分なシステムリソースを利用でき、適切なターゲットをプローブして、想定どおりにインスタンスと通信することを確認します。MID Server の選択基準を構成し、フェイルオーバー保護用のクラスターを作成し、データを保護するために異なるドメインに MID Server をセットアップします。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

これらの構成手順の一部は、MID Server リファレンスホームページにあるデータを利用しています。MID Server の動作を微調整するために必要なパラメーター、プロパティ、および特権コマンドへのリンクについては、そのページを参照してください。コントロールは、個々のまたは環境内のすべての MID Server に適用できます。構成の変更後は、変更を有効にするために、MID Server を必ず再起動してください。

MID Server の選択

MID Server は、アプリケーション、IP アドレスまたは IP 範囲、および機能の 3 つの基準に基づいて使用対象として選択されます。指定の MID Server に特定のアプリケーション (Discovery または Orchestration) を指定できます。MID Server が動作可能な IP アドレスまたは IP 範囲を指定できます。一部のアプリケーションには特定の機能が必要であるため、当該機能を備えた MID Server に限定されます。

MID Server の選択
: インスタンスが、アプリケーション、IP アドレス範囲、ネットワーク機能、または動作のいずれによって MID Server を選択するかを構成します。

MID Server の機能
: IP アドレス範囲内の MID Server の特定の機能を定義する機能を作成します。

MID Server の IP 範囲の自動割り当て
: 認定された MID Server をサブネットの IP アドレス範囲によってサブネットに自動的に割り当てるようにシステムを設定します。

IP アドレスから DNS 名へマッピングする
: MID Server が定義された IP 範囲内のリソースを管理する場合、ホストサーバーの DNS 名を IP アドレスにマッピングします。

MID Server を WinRM の信頼できるホストとして構成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WinRM の一部であるサーバーを、Discovery または Service Mapping が検出のために使用するすべての MID Server 上の信頼できるホストとして追加します。

Windows MID Server のファイル権限の適用

セキュリティを強化するために、Windows MID Server では Windows ファイルの権限制限が適用されます。これにより、アクセス権がロールに必要な最小限のものに制限されるため、侵害されたアカウントからのファイルへの不正アクセスを防止できます。

MID Server クラスタ

MID Server は、負荷分散とフェイルオーバー保護の形で相互にサポートを提供する MID Server のグループです。クラスターの一部である MID Server に送信された作業は、そのクラスター内のすべての MID Server 間で自動的に負荷が分散されます。フェイルオーバー クラスター内の MID Server には、それぞれ障害の発生時に次に使用する MID Server を決定するためにプラットフォームが使用する構成済みの順序があります。

MID Server クラスターの作成

負荷分散とフェイルオーバー保護のために MID Server クラスターを作成します。

スレッドの使用を設定

ハードウェア機能とホスト上で実行されている競合するアプリケーションに基づいて、MID Server が目的の MID Server 速度のために使用するスレッドの数を設定します。

ドメイン分離

ドメイン分離は、アクセス可能なレコードに基づいて MID Server を分離します。MID Server の config.xml ファイルで構成された資格情報は、MID Server によって読み込み、更新、または作成できるレコードを決定します。同じドメインの MID Server だけが使用できる、MID Server ポリシーレコードを指定できます。

MID Server のドメイン分離

異なるドメインに MID Server を設定して、MID Server がアクセスできるレコードと資格情報を制限します。

JAR ファイルを MID Server と同期させる

JAR ファイルをインスタンスにアップロードし、そのインスタンスに接続されているすべての MID Server に同期します。JAR ファイル同期を使用して、同じドメインの MID Server のみが使用できるポリシーを作成します。

資格情報なしの Discovery に使用される MID Server

資格情報なしの Discovery に使用される MID Server には、ターゲットコンピューターでネットワークマッパー (Nmap) コマンドを実行するための特別な構成が必要です。

MID Server で Nmap をインストールおよびアンインストールする

Windows ホストで実行されている各 MID Server に Nmap をインストールする必要があります。適切な機能があれば、これらの MID Server は、通常の認証が失敗したときに、ネットワーク内の CI に関する基本的な情報を検出できます。

MID Server の拡張

vCenter イベントコレクター

vCenter イベントコレクターは、vCenter 関連のイベントをリッスンし、それに応じて CMDB を更新します。 イベントコレクタを使用すると、Discovery によって検出された更新に加えて、仮想マシン (VM) の変更で CMDB を更新できます。VM の変更は、イベントとして vCenter サーバーから vCenter イベントコレクターに送信されま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。イベントが受信されると、それに応じて CMDB が更新されます。vCenter 完全検出は再実行する必要はありません。電源オンイベントや電源オフイベントなど一部のイベントでは、Discovery をまったく再実行する必要はありません。ほとんどのイベントでは、検出は必要な vCenter リソースに対してのみ実行されます。

SNMP トラップコレクター拡張

SNMP トラップコレクターは、ネットワーク上のデバイスからの SNMP トラップをリッスンする MID Server 拡張です。 トラップを受信すると、MID Server は、そのトラップを Event Management によってイベントとしてさらに処理するために、インスタンスに送信します。Event Management がアクティブでない場合、トラップは処理されず、インスタンスによって破棄されます。

MID Server の選択

MID Server の選択は、アプリケーション、IP アドレス範囲、ネットワーク機能、または動作によって設定できます。特定の MID Server を特定のタスクにアサインすることも、MID Server を自動的に選択することもできます。MID Server では、ドメイン分離を使用して検出とイベント管理の範囲を制限できます。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

ほとんどのアプリケーションで使用される MID セレクターには、MID Server を選択するための 3 つのモードがあります。

- **MID Server** の自動選択：MID Server がクラスターのメンバーであるかどうかに関係なく、MID Server の基準に基づいて MID Server から選択します。
- 特定の **MID Server** の使用：別の MID Server への自動再アサインはサポートされていません。
- 特定の **MID Server** クラスターの使用：別の MID Server への自動再アサインでは、指定されたクラスターのメンバーからのみ選択されます。

Agent Client Collector については、「Automatic MID Server selection」を参照してください 。

MID Server の基準

MID Server は、アプリケーションがどの MID Server を使用するかを決定するために役立つ、次のタイプの基準を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーション：MID Server で指定したアプリケーション。特定の MID Server に対して次のアプリケーションを指定できます。
  - Discovery
  - Orchestration
  - Service Mapping
  - Event Management
  - Operational Intelligence
  - Cloud Management

  [すべて] のアプリケーション オプションも利用できます。デフォルトでは、このオプションにはすべてのアプリケーションが含まれています。[すべて] の指定にどのアプリケーションが含まれるかを設定できます。
- **IP** アドレスまたは範囲：MID Server の動作が許可される IP アドレスまたは IP 範囲。IP アドレスまたは IP 範囲を、(検出スケジュールやオーケストレーション アクティビティなどの) アプリケーションで MID Server に指定できます。アプリケーションで設定された IP が IP アドレスと一致する場合、または MID Server で設定された許容 IP 範囲内の場合に一致が可能となり、その MID Server がこの基準を満たします。インスタンスが利用可能な MID Server に IP 範囲 (サブネット) を自動的にアサインするようにするには、「MID Server の IP 範囲の自動割り当て」を参照してください。
- 機能：PowerShell Orchestration アクティビティや フローデザイナー PowerShell ステップ などの、アプリケーションが使用する必要があるネットワーク機能。Cloud Management などの一部のアプリケーションには、特定の機能が必要です。

  注:
  Discovery と Service Mapping は、Discovery のポート スキャン フェーズ中に使用されるポート プローブのタイプを決定する動作も使用することがあります。Discovery と Service Mapping はいずれも、「Unix ベースのロードバランサーの検出動作の作成」の検出動作を使用します。他のアプリケーションは動作を使用しません。以下で説明されているように、自動選択、デフォルト MID Server、または特定の MID Server には動作は使用されません。詳細については、「Discovery 動作」を参照してください。

アプリケーションが **MID Server** を選択する方法

アプリケーションが使用する特定の MID Server を指定していない場合、アプリケーションはいずれかの MID Server の選択を試みます。各アプリケーションは、適切な MID Server を選択するために異なる基準に依存しています。

アプリケーション	**MID Server** でサポートされているアプリケーション	**IP** アドレスの範囲	機能
Discovery (検出スケジュールで **[MID Server の自動選択]** を選択)	**[Discovery]** または [すべて] のアプリケーションを MID Server で指定する必要があります。	Discovery は、検出スケジュールフォーム で設定された IP 範囲を使用して、MID Server で設定された IP 範囲内かどうかを確認します。または、[すべて] の IP 範囲オプションが MID Server で選択されている必要があります。	適用外 **注:** 設定された動作は無視されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーション	**MID Server** でサポートされているアプリケーション	**IP** アドレスの範囲	機能
Orchestration	[オーケストレーション] または [すべて] のアプリケーションを MID Server で指定する必要があります。	オーケストレーション アクティビティで設定したターゲット IP アドレスが、MID Server で設定した IP 範囲内である必要があります。または、[すべて] オプションが MID Server で選択されている必要があります。	オーケストレーション アクティビティに必要な機能が、MID Server で設定した機能と一致する必要があります。または、MID Server の機能が [すべて] に設定されている必要があります。
Service Mapping	**[Service Mapping]** または [すべて] のアプリケーションを MID Server で指定する必要があります。	エンドポイント IP アドレスが、MID Server で設定した IP 範囲内である必要があります。または、[すべて] オプションが MID Server で選択されている必要があります。	(新規インストール用の) サポートされている Service Mapping 機能のいずれかを MID Server で設定するか、MID Server の機能を [すべて] に設定する必要があります。
Event Management	**[Event Management]** または [すべて] のアプリケーションを MID Server で指定する必要があります。	HPOM からのイベント収集の設定 などのイベントコネクタインスタンスで設定された IP が、MID Server で設定された IP 範囲内にある必要があります。	
Cloud Management	適用外	適用外	**[Cloud Management]** または [すべて] の機能を追加する必要があります。

モード：**MID Server** の自動選択

MID Server に最初の作業をアサインする間、または停止中の MID Server から別の MID Server に既存の作業をフェイルオーバーする時に、MID セレクターは以下のステップを 1 回トラバースして、指定されたステータスレベルから適切な MID のセットを選択します。いずれかのステップで少なくとも 1 つのサーバーが見つかった場合、残りのステップはすべてスキップされます。

1. ステータス = 稼働中 (Up) の適切な MID Server。
2. ステータス = 稼働中 (Up) のデフォルトの MID Server (定義されている場合)。
3. ステータス = アップグレード中 (Upgrading) または一時停止中 (Paused) の適切な MID Server。
4. ステータス = アップグレード中 (Upgrading) または一時停止中 (Paused) のデフォルトの MID Server (定義されている場合)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. ステータス = アップグレード失敗 (Upgrade Failed)、ドレイン中 (Draining)、ドレイン済み (Drained,)、ドレイン失敗 (Drain Failed)、またはダウン (Down) の適切な MID Server。

6. デフォルトの MID Server (定義されている場合)。

アプリケーションの最小ステータスレベルを下回るすべてのステップはスキップされます。多くのアプリケーション (Discovery など) では稼働中 (Up) またはデグレード (Degraded) の MID Server が許可されますが、稼働中の MID Server のみが許可されるアプリケーションもあります。

モード：特定の **MID Server** クラスターの使用

MID Server に最初の作業をアサインする間、または停止中の MID Server から別の MID Server に既存の作業をフェイルオーバーする時に、MID セレクターは以下のステップを 1 回トラバースして、指定されたステータスレベルから適切な MID のセットを選択します。いずれかのステップで少なくとも 1 つのサーバーが見つかった場合、残りのステップはすべてスキップされます。

1. ステータス = 稼働中 (Up) の適切な MID Server。

2. ステータス = アップグレード中 (Upgrading) または一時停止中 (Paused) の適切な MID Server。

3. ステータス = アップグレード失敗 (Upgrade Failed)、ドレイン中 (Draining)、ドレイン済み (Drained,)、ドレイン失敗 (Drain Failed)、またはダウン (Down) の適切な MID Server。

アプリケーションの最小ステータスレベルを下回るすべてのステップはスキップされます。多くのアプリケーション (Discovery など) では稼働中 (Up) またはデグレード (Degraded) の MID Server が許可されますが、稼働中の MID Server のみが許可されるアプリケーションもあります。

MID Server は、クラスタータイプに応じて、次のように最高ステータスレベルの MID Server のセットから選択されます。

- 負荷分散クラスター：ステータスレベル内の MID Server をランダムに選択します。
- フェイルオーバークラスター：最適なクラスターレコードの順序番号 (0 = 最適) を持つ MID Server を選択します。

モード:特定の **MID Server** を使用

Discovery と Event Management で、具体的に指定した MID Server を使用することができます。

注:
特定の MID Server を選択することは、アプリケーションのデフォルトの MID Server を指定することと同じではありません。特定の MID Server が常に使用されます。その MID Server が [停止] 状態の場合や検証されていない場合には、アプリケーションは MID Server に対してコマンドを実行しません。デフォルトの MID Server は、MID Server の自動選択で適格な MID Server が見つからない場合に使用される代替の MID Server です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	特定の **MID Server** を指定する方法	デフォルトの **MID Server** が満たす必要がある基
Discovery	検出スケジュールで MID Server を選択します。 **注:** MID Server のクラスターを指定することもできます。	[検出] または [すべて] のアプリケーションの Server を選択した場合は、[検出] アプリケ自動的に追加されます。
Orchestration	適用外	適用外
Service Mapping	適用外	適用外
Event Management	HPOM からのイベント収集の設定 などのコネクタインスタンスイベントコレクションで、1 つ以上の MID Server を選択します。	適用外
Cloud Management	適用外	適用外

注:
MID Server がオーケストレーション用に定義された IP 範囲内のリソースを管理する場合、Exchange アクティビティなどの特定のアクティビティを実行するには、サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN) をその IP アドレスにマッピングする必要があります。

ドメイン分離

ドメイン分離を使用している場合は、MID Server を別々のドメインに構成することができます。MID Server が存在するドメインは、アプリケーションがドメインを選択する方法に影響します。

Discovery と **Service Mapping**：検出スケジュールで、選択可能な MID Server とクラスターは、スケジュールを設定しているユーザーと同じドメインに制限されます。この制限は自動選択オプションにも適用され、ユーザーと同じドメイン内の MID Server のみを自動的に選択できます。

自動翻訳

Service Mapping 用の **MID Server** の選択テスト

Service Mapping がアクティブな場合は、Service Mapping が特定のターゲット デバイスまたはコンピューターに使用する MID Server をプレビューできます。これを行うには、次に移動します。 サービスマッピング > **MID** サーバー をクリックし、[**MID** 選択テスト] をクリックします。IP アドレスとオプションのアプリケーションおよび機能を入力し、**[OK]** をクリックします。Service Mapping が使用する MID Server の名前がウィンドウに表示されます。

関連トピック

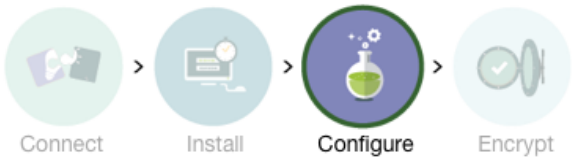
各アプリケーションのデフォルトの **MID Server** の設定

使用できる可能性がある他のすべての MID Server が使用できない場合にアプリケーションが使用できる、デフォルトの MID Server を設定できます。[すべて] の定義に含まれるアプリケーションのリストを絞り込むことができます。

始める前に

必要なロール：agent_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
アプリケーションは、それぞれのプラグインがアクティブ化されている場合にのみ利用できます。

デフォルトの MID Server は、アプリケーションが自動選択中に設定された条件に一致する適切な MID Server を見つけられなかった場合に使用されます。特定のアプリケーション用のデフォルトの MID Server が利用できない場合は、[すべて] のアプリケーション用のデフォルトの MID Server が使用されます。一部のアプリケーションでは、デフォルトの MID Server を設定するプロパティも用意されています。

重要:
[すべて] の IP 範囲用に MID Server を設定し ([インクルード] タイプ)、同じ MID Server に対して [除外] タイプの IP 範囲も作成すると、その MID Server の除外 IP 範囲が無視されます。

デフォルトの MID Server は、使用するための基準 (アプリケーション、IP 範囲、動作、または機能) を満たす必要はありません。デフォルトの MID Server の指定はオプションです。また、複数のアプリケーションのデフォルトとして MID Server を使用できます。

アプリケーション	その他の注意事項
Discovery	検出スケジュールで **[MID Server** の自動選択] が指定されていて、Discovery が正しいアプリケーションと IP 範囲を持つ MID Server が見つからない場合、Discovery はデフォルトの MID Server の使用を試みます。
Orchestration	オーケストレーション アクティビティで定義した機能を持つ MID Server が見つからない場合、オーケストレーションはデフォルトの MID Server の使用を試みます。 デフォルトの MID Server を指定することもできます。そのプロパティの値は、オーケストレーション アプリケーションで選択したデフォルトの MID Server と自動的に同期します。
アラート集計と RCA	適用外です。RCA 機能を備えている場合に MID Server が選択されます。ドメインにより正しい MID にルーティングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	その他の注意事項
Service Mapping	一致するアプリケーション、機能、または IP 範囲を持つ MID Server がない場合、サービスマッピングはデフォルトの MID Server を使用します。
Event Management	mid.server.connector_default システム プロパティを使用して、Event Management 用のデフォルトの MID Server を指定することができます。Event Management は、アプリケーション レコード内のデフォルトの MID Server は使用しません。
Cloud Management	該当なし

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > アプリケーション.
   MID Server を使用できるインストール済みアプリケーションのリストが表示されます。
2. インストール済みアプリケーションの名前をクリックします。
3. [デフォルト **MID Server]** フィールドのリストから MID Server を選択します。
4. このアプリケーション用の追加の MID Server を選択するには、**[MID Server]** 関連リストで [編集] をクリックし、このアプリケーションに使用が許可される代替 MID Server を選択します。
5. [更新] をクリックします。

MID Server の [すべて] の定義に含めるアプリケーションの選択

[すべて] の定義に含まれるアプリケーションのリストを絞り込むことができます。

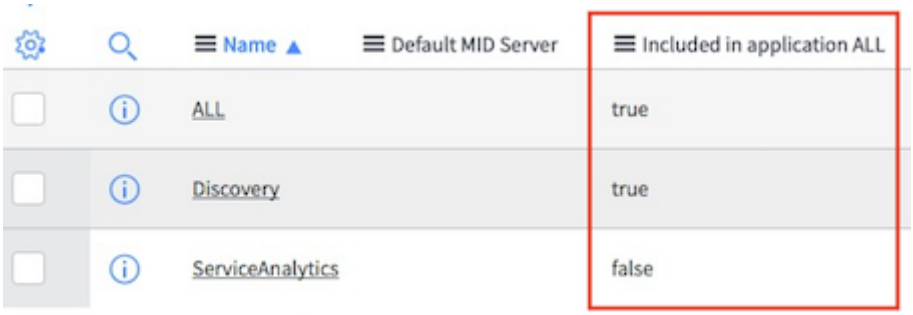
始める前に
必要なロール：agent_admin または admin

このタスクについて
MID Server に [すべて] のアプリケーションを指定することができます。これにより、MID Server は、Discovery、Event Management、Service Mapping などの、MID Server を必要とするすべてのアプリケーションと連携することができます。しかし、すべてのアプリケーションを [すべて] の定義に含めることが適切でない場合もあります。たとえば、Service Mapping と連携する専用の MID Server が既にある場合は、[すべて] の定義から Service Mapping を除外することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > アプリケーション.
   MID Server を使用できるインストール済みアプリケーションのリストが表示されます。
2. [アプリケーション「すべて」に含める] 列が表示されない場合は、リストをカスタマイズして追加することができます。

アプリケーション「すべて」に含める



自動翻訳

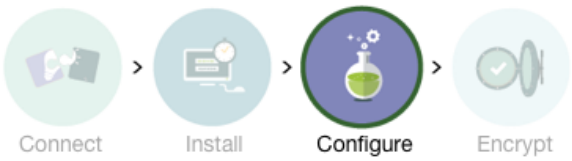
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションごとに、[アプリケーション「すべて」に含める] 列の値をダブルクリックします。
4. 値を **true** (含める場合) または **false** (除外する場合) に変更します。

MID Server の **IP** アドレス範囲の設定

MID Server が探索する IP アドレス範囲を手動で設定できます。

始める前に
必要なロール：agent_admin または admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
Discovery やオーケストレーションなどのアプリケーションでは、ターゲットの IP 範囲または特定の IP アドレスを指定できます。アプリケーションは、自動選択中に使用する MID Server を検索する際に、アプリケーションの範囲または特定の IP アドレスが IP 範囲に含まれる MID Server を選択します。アプリケーションは、MID Server でサポートされているアプリケーションや機能などの、他の基準も使用します。詳細については、「MID Server の選択」を参照してください。

注:
これは手動の構成手順です。選択された MID Server に IP アドレス範囲が自動的に割り当てられる方法については、「MID Server の IP 範囲の自動割り当て」を参照してください。

これらのアプリケーションは、次のように IP 範囲を使用します。

- オーケストレーション：ターゲット マシンの IP アドレスを (機能とともに) 使用して、オーケストレーション アクティビティ用の正しい MID Server を選択します。IP アドレスを設定するには、このトピックの手順を参照してください。
- **Service Mapping**：IP アドレス範囲が検出要求の IP と一致する MID Server を選択します。詳細については、「Service Mapping 用の MID Server の構成」を参照してください。
- **Discovery**：Service Mapping と同じ基準を使用して IP アドレス範囲を選択できます。Discovery は、検出スケジュールで指定したクイック IP 範囲も使用することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
また、[すべて] の IP 範囲を使用することもできます。これにより、MID Server はアプリケーションで指定されている任意の範囲の IP アドレスで使用できます。MID Server が IP 範囲にアクセスすることが許可されるだけで、MID Server が実際にすべての IP 範囲に到達できることを意味するわけではありません。アプリケーションで機能するには、アプリケーションが必要とする IP 範囲に MID Server がアクセスできる必要があります。

有効な IP アドレス範囲は次のとおりです。

ドット付き 10 進または 16 進形式の IP アドレス。16 進形式には明示的にプリフィックス 0x を付けることができますが、これは必須ではありません。次に例を示します。

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

ドット付き 10 進または 16 進形式の IP アドレス範囲。次に例を示します。

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096-0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

通常の表記 (0 ～ 32) または IP アドレス表記のスラッシュ (/) の後にネット マスクが指定された IP ネットワーク アドレス。次に例を示します。

- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

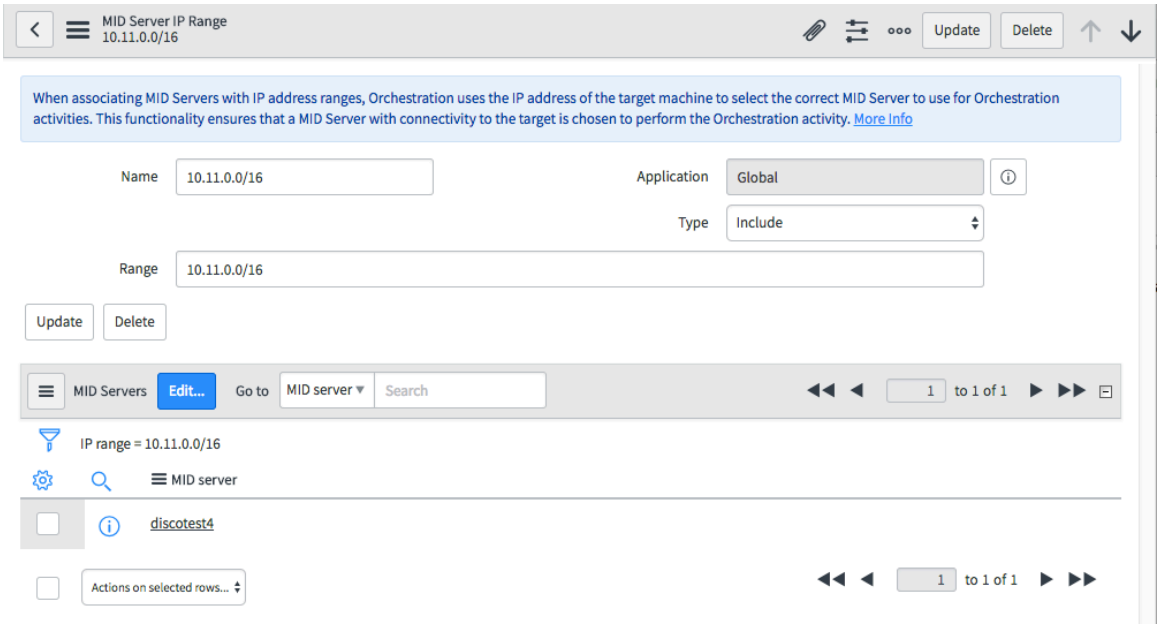
手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > **IP** 範囲.
2. [新規] をクリックします。
3. テーブル内のフィールドを使用して、フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IP アドレス範囲



フィールド	説明
名前	内容を端的に表す名前を入力します。
アプリケーション	この IP 範囲のアプリケーション スコープ。デフォルトは [グローバル] です。
タイプ	範囲のタイプを選択します。 ○ [インクルード]：指定された IP 範囲を含めます。 ○ [除外]：IP アドレス範囲を除外します。 **注:** MID Server が [すべて] のアプリケーション用に設定されている場合、除外用に設定されている IP アドレスは無視されます。システム内の個別のアプリケーションのデフォルト MID Server を設定することが目的の場合は、「各アプリケーションのデフォルトの MID Server の設定」を参照してください。
範囲	有効な形式で範囲を入力します。
関連リスト	
MID Server	この IP アドレス範囲を使用できる MID Server。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [保存] をクリックします。

> **重要:**
> [Discovery クイックスタート] で自動割り当てを使用する前に手動で割り当てられた IP 範囲は、次のように影響を受けます。
> - 個々の IP 範囲は維持され、指名された MID Server 用にシステムによって自動的にアサインされた範囲に追加されます。
> - MID Server が [すべて] の範囲を選択して設定されている場合、自動割り当て機能により、検出された範囲でその指定が上書きされます。

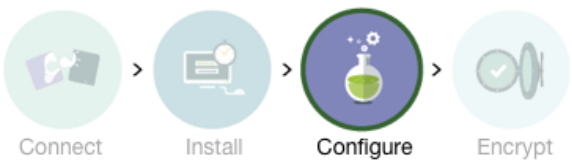
次のタスク
[すべて] の IP 範囲のレコードを開き、任意の IP アドレスのセットで使用する MID Server を設定します。

MID Server選択フィルターの上書き

上書き機能を使用して、アプリケーションの通常の MID Server の選択基準を上書きする独自のフィルター条件を記述することができます。上書きはデフォルトのフィルターよりも優先され、特定の選択条件に対して定義することができます。

始める前に
上書きフィルターを作成する前に、プラットフォームが MID Server を選択する際に使用する基準について理解してください。詳細については、「MID Server の選択」を参照してください。

必要なロール：admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
> **注:**
> 上書き機能は Cloud Management とクラウドディスカバリーにのみ使用されます。[機能による上書き] フィルターがデフォルトで提供されています。

ベース ServiceNow システムには、4 つの MID Server選択フィルターが含まれています。これらのフィルターは、一致する条件が見つかるまで、すべての MID Server に順番に適用されます。

- ステータス フィルター
- アプリ フィルター

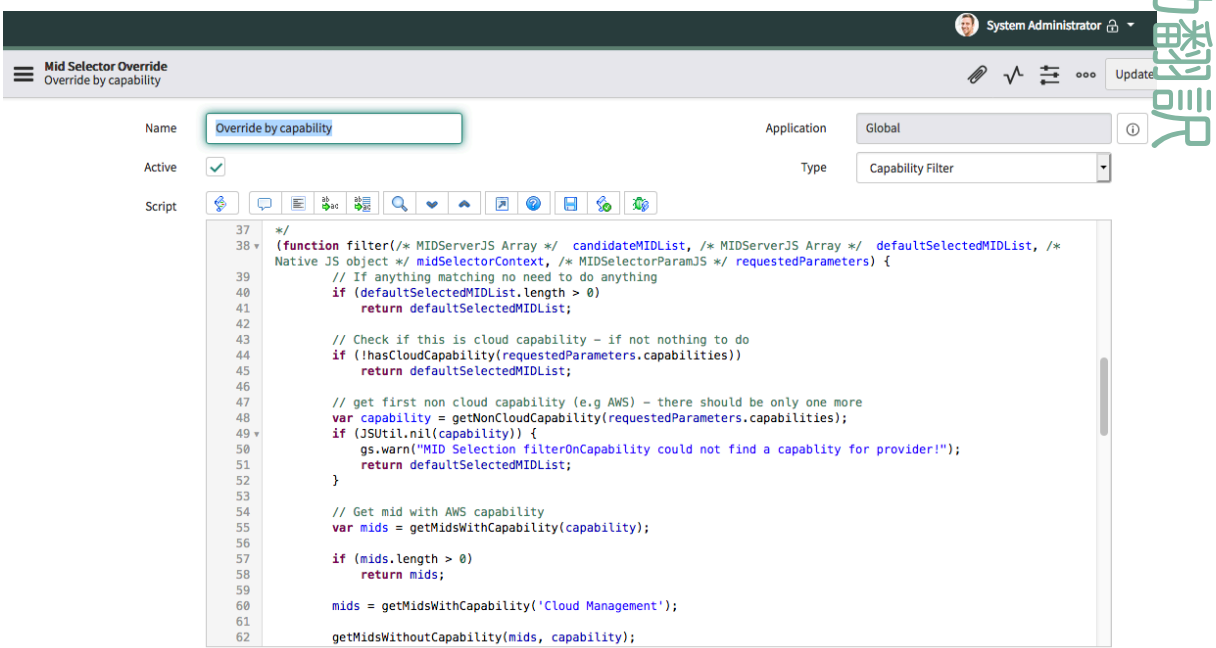
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 機能フィルター
- IP フィルター

> **重要:**
> 上書き機能では複数のフィルター タイプを使用できますが、フィルター タイプごとに 1 つの上書きフィルターのみを使用できます。[セレクターを上書き] フィルター タイプは他のすべてのフィルターを上書きし、MID Server の選択を完全に制御します。このタイプがアクティブな場合は、このタイプのフィルターのみが適用されます。

手順

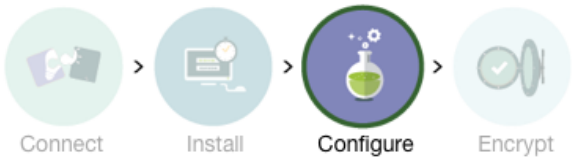
1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > **MID** セレクタの上書き.
   MID Server の上書きのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックして新しいフィルターを作成します。
3. 次のフィールドに入力します。
   - [名前]：この上書きの一意の名前。名前で上書きタイプを識別できるようにします。
   - [スクリプト]：このフィルターの条件。機能テンプレートに記載されている指示に従って、このフィールドに上書き用の MID Server選択ロジックを作成します。フィルターの作成を始める前に、例として [機能による上書き] フィルターを見てください。
   - [タイプ]：設定される上書きのタイプ。4 つのデフォルト フィルターのいずれかを選択して自分の条件で上書きするか、[セレクターを上書き] を選択して他のすべてのフィルターを上書きするフィルターを作成します。
4. [送信] をクリックします。



MID Server の **IP** 範囲の自動割り当て

Discovery クイックスタートでは、認定済みの MID Server にサブネットと呼ばれる IP アドレスの範囲を自動的に割り当てることができます。サブネットの自動割り当てには、Discovery が使用する、すべてのルーターへの読み込み専用アクセス用の SNMP 資格情報が必要です。自動化ステータスセットフォームには、関連付けられた MID Server のサブネットの Discovery と IP 範囲の割り当てのサマリー詳細が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

サブネットに自動的に割り当てるには、MID Server が次の条件を満たす必要があります。

- 実行中 (稼働) 状態である。
- 正常に検証済みである。
- ネットワーク内の 1 つまたは複数のサブネットにアクセスできる。

インスタンスが MID Server に対して行うサブネット割り当ては、自動化ステータス セット [automation_status_set] テーブルに格納されます。MID Server の自動割り当ての詳細については、「Discovery クイックスタート」を参照してください。

重要:
自動的にスケジュールを作成するには、少なくとも 1 つの MID Server を自動割り当てする必要があります。

MID Server の IP 範囲の自動割り当てに必要な SNMP OID

ネットワーク サービス プロバイダーを使用するお客様は、MID Server の IP 範囲の自動割り当てを使用するために、特定の SNMP アクセスを要求する必要があります。

IP 範囲の自動割り当てには、Discovery がサブネットを識別するために使用する、すべてのルーターへの読み込み専用アクセス用の SNMP 認証情報が必要です。また、サービス プロバイダーが次の SNMPWALK アクセスを許可する必要があります。

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動化ステータス セットと IP 範囲の割り当ての表示

自動化ステータス セット フォームには、自動サブネット割り当て用に選択された MID Server のサブネット検出とその後の IP 範囲の割り当てのサマリー詳細が表示されます。

始める前に

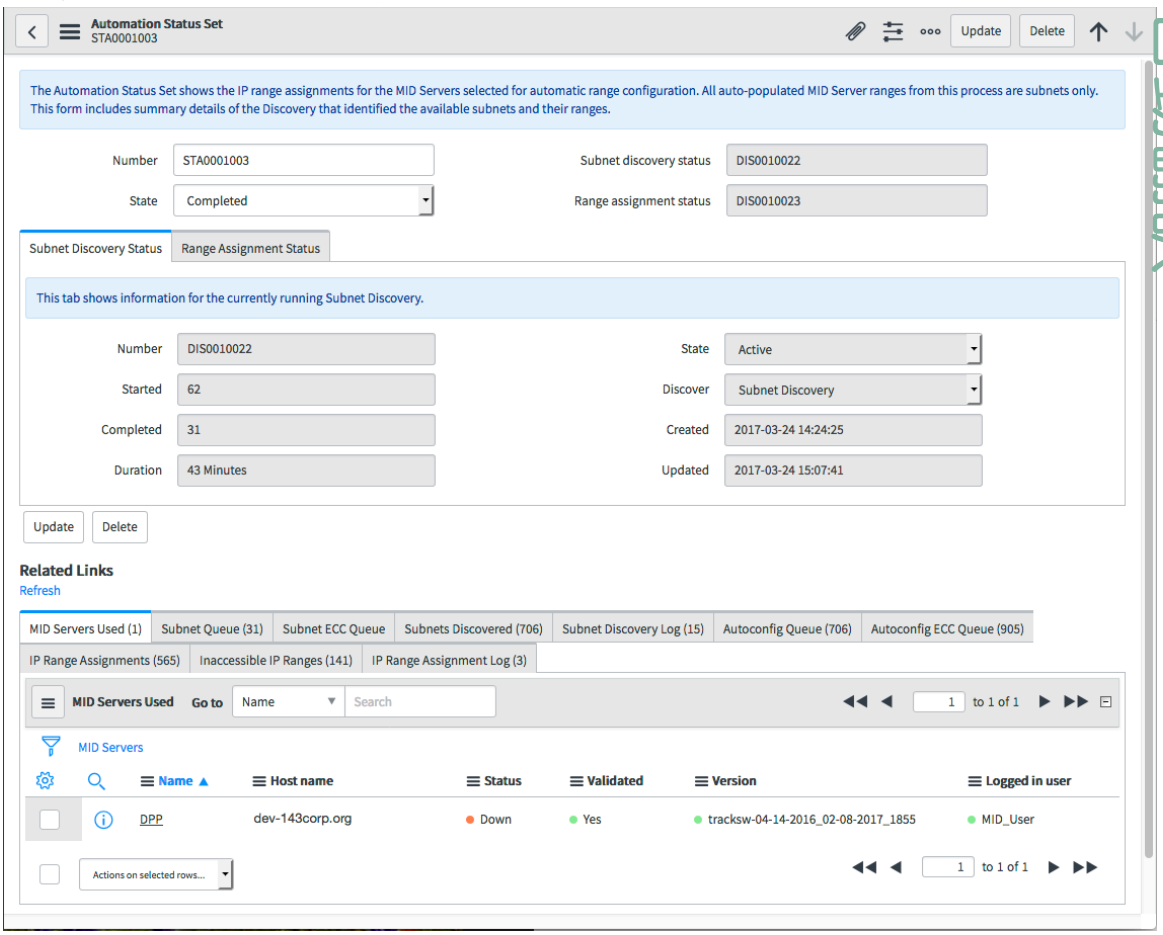
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > 自動化ステータスセット.
2. 表示するサブネット検出のステータス レコードを選択します。
   このフォームには、選択した Discovery に関する読み込み専用ステータス情報、検出されたサブネット、および自動割り当て用に選択した MID Server の範囲割り当てプロセスが含まれます。

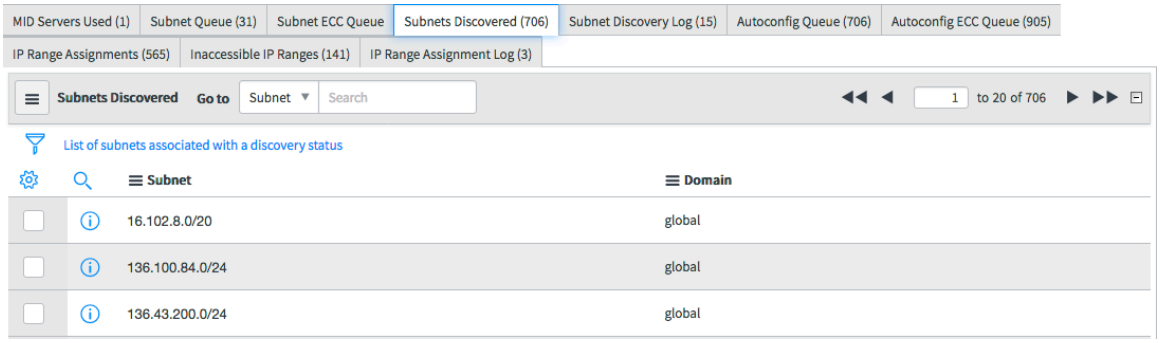
> **重要:**
> [Discovery クイックスタート] で自動割り当てを使用する前に手動で割り当てられた IP 範囲は、次のように影響を受けます。
> - 個々の IP 範囲は維持され、指名された MID Server 用にシステムによって自動的にアサインされた範囲に追加されます。
> - MID Server が [すべて] の範囲を選択して設定されている場合、自動割り当て機能により、検出された範囲でその指定が上書きされます。

自動化ステータス セット フォーム



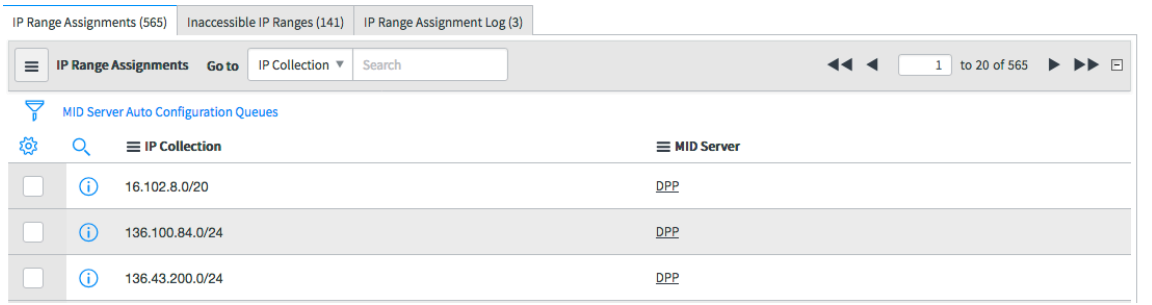
3. [検出されたサブネット] 関連リストを選択して、割り当てに利用可能なサブネットのリストを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[IP** 範囲のアサイン] 関連リストを選択して、MID Server に割り当てられた IP 範囲を表示します。

> ⚠ 警告:
> Discovery によって特定された IP 範囲は、IP コレクション [ip_address_collection] テーブルに格納されます。この IP 範囲は、Jakarta リリースでの MID Server の IP 範囲の自動割り当てにのみ使用されます。このテーブルは今後の開発用のため、列の追加などのカスタマイズは行わず、ビジネス ルールやスクリプト作成アクションでは使用しないでください。



Windows MID Server のファイル権限の適用

セキュリティを強化するために、Windows MID Server では Windows ファイルの権限制限が適用されます。適用によって、MID Server ファイルへのアクセスがユーザーとグループの制限付き許可リストに制限されます。

---

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Windows MID Server のファイル権限の適用は、Orlando での起動時に MID Server で有効になります。デフォルトでは、エージェントフォルダーは、ローカル管理者グループ、システムアカウント、作成者の所有者、および Windows MID Server が使用しているユーザーアカウントの 4 つのユーザーアカウントとグループにロックされています。許可されたユーザーアカウントのリストは、MID Server パラメーター *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* によって制御される許可リストによって管理されます。このパラメーターは、カンマで区切られたグループ名、ユーザー名、およびセキュリティ識別子 (SID) の文字列を受け取ります。グループ名とユーザー名は、SAM アカウントの命名要件に従う必要があります。ドメインアカウントは、SID を使用して指定する必要があります。

ファイル権限の変更をロールバック

ファイルの権限に対する変更が記録され、最後に使用された設定がバックアップとして /etc フォルダーに保存されます。ファイルは fileperm.aclsave です。コマンドプロンプトを開き、コマンド icacls <agent_folder> /restore <agent_folder>/etc/fileperm.aclsave を実行します。ここで、<agent_folder> はエージェントフォルダーの名前です。

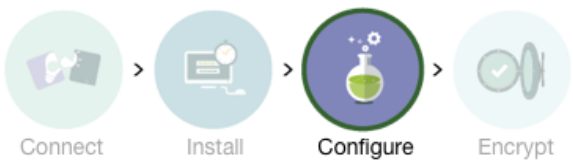
非管理者として **MID Server** を実行する

非管理者ユーザーとして MID Server を実行するには、まず管理者アカウントを使用して MID Server をインストールする必要があります。その後、非管理者ユーザーを追加してリストを許可し、MID Server を再起動します。新しい適用ルールが実行されると、MID Server を非管理者サービスアカウントに切り替えることができます。非管理者の Windows MID Server の設定または Linux MID Server 向けの Linux MID Server を非ルートユーザーとして実行 の場合の詳細については、「 手動インストール後、Windows MID Server を非管理者として実行する」を参照してください。

IP アドレスから **DNS** 名へマッピングする

IP アドレスを DNS 名に関連付けて、適切な MID Server が選択されていることを確認します。IP アドレス範囲の構成によって、選択する MID Server が決定します。MID Server が定義された IP 範囲内のリソースを管理する場合、すべてのホスト サーバーが IP アドレスにマッピングされている DNS 名を持つ必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IP アドレスと DNS 名の関連付けにより、IP アドレス範囲の構成に基づいて適切な MID Server が選択されます。これが行われないと、オーケストレーションはデフォルトの MID Server に戻ります。

Discovery がサーバーを検出できず、DNS 名を IP アドレスに解決できない場合は、手動でマッピングを作成する必要があります。

> **重要:**
> プラットフォームは、**localhost** を 127.0.0.1 に自動的にマッピングしません。この手順を使用してマッピングを作成する必要があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで **[cmdb_ci_dns_name.list]** を入力します。

   DNS 名のリストが表示されます。

2. ホスト サーバーのリストを確認します。

   サーバーがリストに表示されない場合は、この手順を続行します。

3. [新規] をクリックします。
4. [名前] フィールドにホスト サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を入力します。
5. フォーム ヘッダーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。
6. **[IP** アドレス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
7. **[IP** アドレス] フィールドに、ホスト サーバーの IP アドレスを入力します。
8. **[Nic]** フィールドで、**[eth0]** または任意のネットワークインターフェイスコントローラーを選択します。
9. [ネットマスク] フィールドは空白のままにします。
10. [送信] をクリックします。

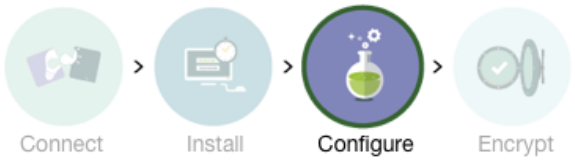
MID Server機能の設定

MID Server の機能によって、IP アドレス範囲内の MID Server の特定の機能を定義し、アプリケーションが最適な MID Server を選択できます。Orchestration、クラウド管理、 サービスマッピング などのアプリケーションの MID Server の機能を設定します。

始める前に
必要なロール：admin または sm_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて

いくつかのアプリケーションでは、機能、IP 範囲、および MID Server の選択を使用して、アプリケーションが必要とする MID Server のプールを絞ることができます。

注:
オーケストレーションが使用する MID Server 1 台につき少なくとも 1 つ機能が必要です。詳細については、「オーケストレーション用の MID Server」を参照してください。

Discovery では、デフォルトで次の機能が利用できます。

すべて	IBM	DNS の解決
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud Management	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > できること.
2. 既存の機能を選択するか、[すべて] を選択してすべての機能を含めます。

   注:
   各 IP アドレス範囲に、そのネットワークセグメントでオーケストレーションアクティビティを完了するために必要な機能を備えた MID Server があることを確認します。

3. 新しい機能を作成します。

   a. [新規] を選択します。

   b. カスタム機能の値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Example
たとえば、[ドメイン] の機能で、値を **[service-now]** とします。

c. [送信] を選択します。

4. MID Server を機能に追加するには、[MID Server] 関連リストで [編集] を選択します。
5. [使用可能 **(Available)]** リストからこの機能のための 1 つ以上の MID Server を選択します。
6. [保存] を選択します。

ここで定義されている機能は、この MID Server のプライマリー レコードにも表示されます。

MID Server の機能

MID Server の機能によって、IP アドレス範囲内の MID Server の特定の機能を定義します。

Nmap 機能

Nmap 機能は、資格情報なしの Discovery のためにネットワーク マッパー (Nmap) スキャナーがインストールされている MID Server にのみ割り当てられます。この機能は、MID Server に手動で追加または削除することはできません。Nmap のインストールまたはアンインストールの手順については、次を参照してください。 MID Server で Nmap をインストールおよびアンインストールする

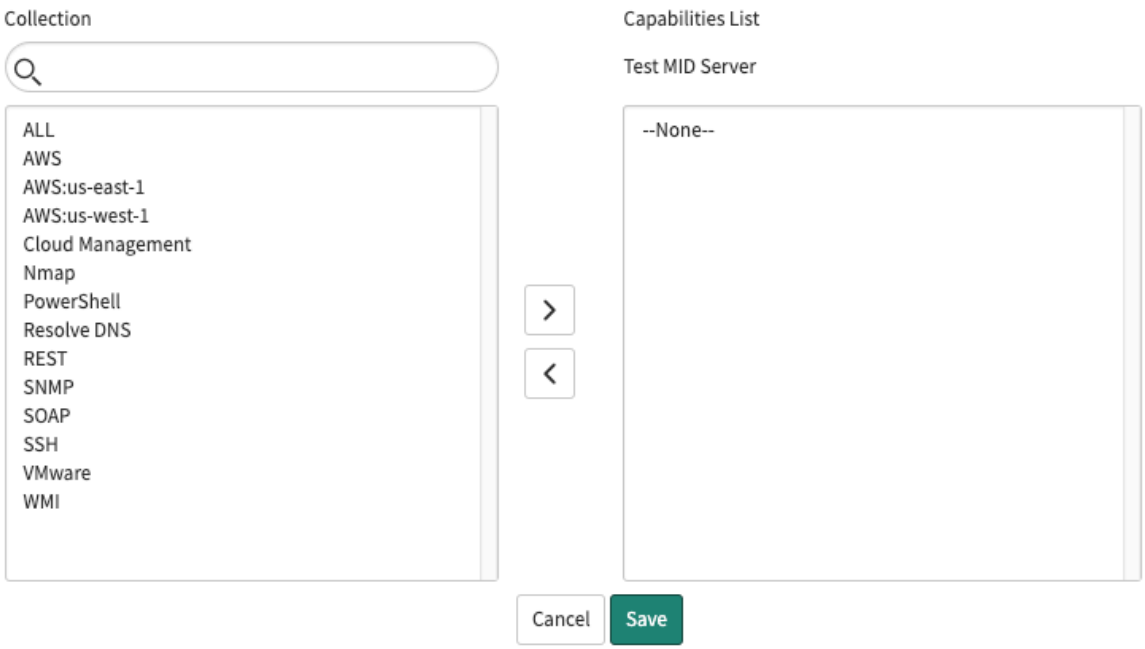
MID Server機能の値

基本システムで提供される機能には、定義済みの値文字列がありません。機能の値は、空白、単一の値、または *(ワイルドカード) のいずれかです。値を持たない機能を使用するように構成された MID Server は、その機能のプロトコルを使用するすべてのデバイスを見つけることができます。機能に定義済みの値がある場合、その機能を使用する MID Server は、値文字列に正確に一致するそのプロトコルを使用するデバイスのみを検出します。例外は、DNS 解決機能です。これは、部分文字列一致を使用して DNS 名を IP アドレスに解決するように設定されています。*(ワイルドカード) は、空白以外の値を指定する要求機能と一致します。

Madrid のリリース以降、MID Server に機能を追加すると、[機能名]:[値] の組み合わせがスラッシュバケットに表示されます。この組み合わせにより、機能名が同じであっても、異なる値を持つすべての機能を表示することができます。たとえば、Cloud Management 機能を使用していて、値フィールドを使用して機能レコードの 1 つに us-west の論理データセンターを指定すると、[コレクション] リストの組み合わせが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



MID Server の選択

MID Server は、利用可能な機能に基づくアルゴリズムを使用して選択されます。セレクターは、次の順序でフィルターを使用して、適切な MID のリストを生成します。 サーバーステータス > **applications** > **IP** 範囲 > **capabilities**. アルゴリズムは次の順序で機能を検索し、ステップで少なくとも 1 つの MID Server が見つかった場合、残りのステップはスキップされます。

1. 完全一致：要求されたすべての機能の名前/値のペアと完全に一致する名前/値のペアを持つ機能を含む各 MID Server を検索します。空白は有効な値です。*(ワイルドカード) の値は無視されます。
2. ワイルドカード値の一致：完全な値の一致と同じですが、値*を含む MID Server 機能レコードと空白以外の要求値を一致させることもできます。
3. 特殊機能名 ALL：機能の値フィールドを無視して、特殊機能名 ALL を含む各 MID Server を検索します。

> **注:**
> 要求された機能名が ecc_agent_capability テーブルに存在しない場合、ALL の機能にフォールバックするのではなく、**BadArgumentException** がスローされます。

スクリプト化された MID Server機能の値の照合

値テストを使用すると、正確な文字列照合を必要とせずに値を使用してデバイスを見つける機能を作成できます。これらの値のアクションは、ユーザー定義スクリプトによって制御されます。

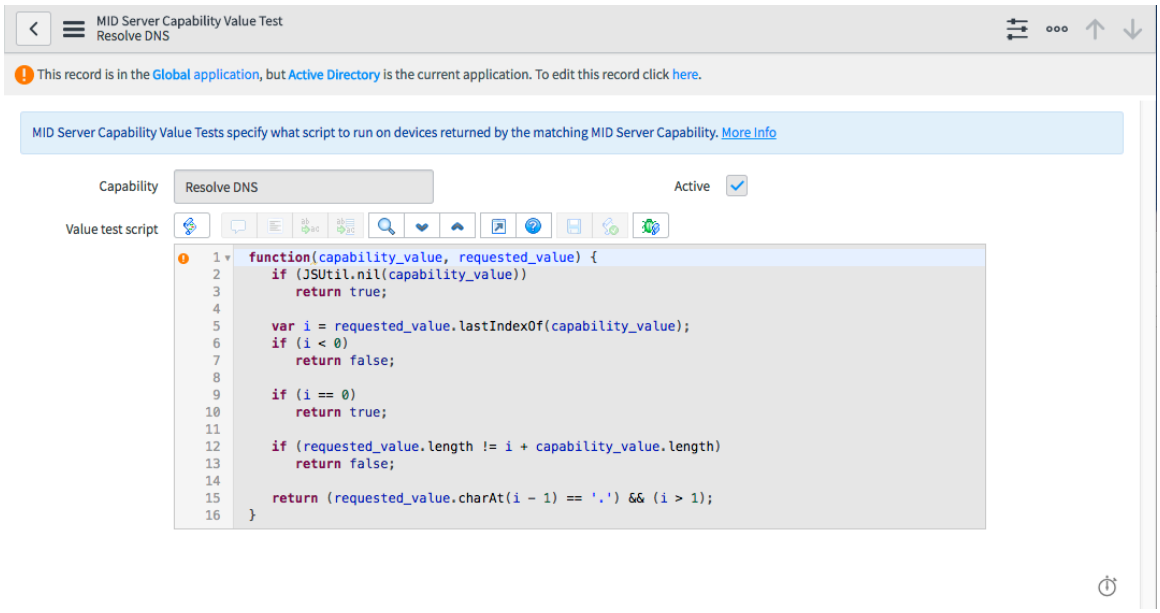
DNS 解決機能はベース システムで提供され、指定されたドメイン名で終わる名前のデバイスの DNS 名を IP アドレスに解決するように設定されています。入力された機能の [値] は、ドメイン構文に一致するように処理中にドットが自動的に前に付加されます。この値には、1 つ以上のサブドメインを含めることができますが、ドメイン文字列の末尾を含める必要があります。一致するデバイスは、同じ構文で終わらなければなりません。DNS 解決機能のスクリプトは、デバイス名が [値] で定義された基準と一致するかどうかを判断します。一致がある場合、プラットフォームはアドレス解決を自動的に実行します。たとえば、DNS 解決機能の値が service-now.com の場合、この機能を備えた MID Server は、lnxlab01.sandiego.service-now.com および dbsrv101.sanjose.service-now.com を検索します。値が sandiego.service-now.com に変更された場合、MID Server は、lnxlab01 のみを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
DNS 解決機能の [値] が空白の場合、すべてのドメインが一致します。

この機能を評価するためのスクリプトを表示するには、次に移動します **MID** サーバー > ケイパビリティの値テスト をクリックし、一覧から **[DNS** の解決] を選択します。



MID Server クラスターの設定

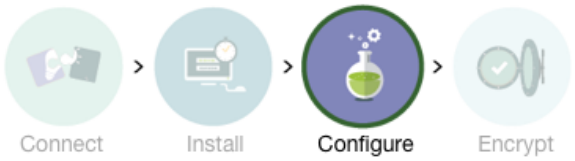
複数の MID Server をグループ化してクラスターを形成し、フェイルオーバー保護または負荷分散のためにクラスターを構成します。負荷分散クラスターは、安定性とパフォーマンスを向上させるため、そしてフェイルオーバーを処理するために、各 MID Server 間の作業を自動的に分散させます。フェイルオーバークラスターには、障害発生時に次に使用する MID Server を決定するために使用する構成済みの順序があります。

始める前に
クラスター内のすべての MID Server が同じ機能 (サポートされているアプリケーション、IP 範囲、および機能) を持っていることを確認します。MID Server は複数のクラスターに属していてはなりません。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
新しいクラスターを作成するか、既存のクラスターを編集します。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > クラスター.
2. [新規] をクリックして新しいクラスターを作成するか、既存のクラスターのレコードを開いて編集します。
3. クラスターに名前を付けて、クラスタータイプ ([フェイルオーバー] または [負荷分散]) を選択します。
4. ヘッダーバーで右クリックし、コンテキストメニューから [保存] を選択します。
5. **[MID Server** を含む] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. スラッシュバケットからこのクラスターの適切な MID Server を選択します。

MID Server クラスタ

MID Server クラスターにより、適切な機能を備えた複数の MID Server をグループ化して、負荷分散とフェイルオーバー保護を行うことができます。

外部データ ソース

パフォーマンスと信頼性の理由から、これらのデータソースを MID Server クラスターで使用しないでください。これらの外部データ ソースは、専用の MID Server でのみ使用する必要があります。

- LDAP
- エクスポート セット
- JDBC データ ソース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
クラスター内の MID Server が失敗した場合、JDBC データソースの情報の多くがすでに返されたとしても、ECC キュータスクの開始時にフェイルオーバー MID Server が起動します。これにより、データが重複する場合があります。詳細については、HI ナレッジベースの「Using MID Server clusters for JDBC data sources can cause duplicate and out-of-date data (JDBC データソースに MID Server クラスターを使用すると、データが重複して古くなっている可能性がある) (KB0727739)」記事を参照してください。

クラスターの仕組み

クラスター内の MID Server は、インスタンスと、通信することが予想されるすべてのデバイスに接続できる必要があります。クラスター内のすべての MID Server が停止している場合、検出はキャンセルされます。すべての MID Server が使用中のアクセス制御リスト (ACL) に追加されていることを確認してください。MID Server クラスターは、MID Server クラスター管理と呼ばれるビジネス ルールによって管理されます。このルールは、ECC キュー内のジョブに割り当てられた MID Server がクラスターに属しているかどうかを確認します。

負荷分散

クラスター ビジネス ルールによって、MID Server が負荷分散クラスターの一部であると判断された場合、MID Server を使用するアプリケーションは、そのクラスター内の MID Server間の作業のバランスを自動的に調整します。同じ能力の MID Server を負荷分散クラスターに入れることは良いプラクティスです。

フェイルオーバー保護

フェイルオーバー クラスター内の MID Server には、それぞれ障害の発生時に次に使用する MID Server を決定するためにプラットフォームが使用する構成済みの順序があります。フェイルオーバー クラスター内の MID Server は独立して動作し、(負荷分散クラスターのメンバーであっても) そのクラスター内の他の MID Server と負荷分散しません。MID Server に障害が発生すると、MID Server クラスター管理ビジネス ルールは、最も有効な MID Server を選択して作業を引き継ぎます。選択された MID Server は ECC キューをチェックし、処理中または準備完了のジョブを開始します。

注:
MID Server のクラスタリングでは、ECC キューのトピック `Command` または `SystemCommand` はサポートされていません。これらのコマンドを受信した場合、クラスター化された MID Server は ECC キューを別の MID Server にリダイレクトしません。ECC キュー レコードは処理されずに ECC キューに残ります。

交替させようとしている MID Server と少なくとも同じ機能を備えたフェイルオーバー MID Server を構成します。

注:
Shazzam プローブ が実行中で自動選択が設定されているときに MID Server が失敗した場合、フェイルオーバーは使用できません。Shazzam 検出は停止します。Discovery は自動的に別の MID Server を選択しません。

MID Server クラスター イベント

フェイルオーバー クラスター内の MID Server を置き換えるのに適切な機能を備えた MID Server がプラットフォームで見つからない場合、次のイベントが発生します。このイベントを使用して、クラスターに障害が発生したことを適切なユーザーに Notify するメールを作成します。

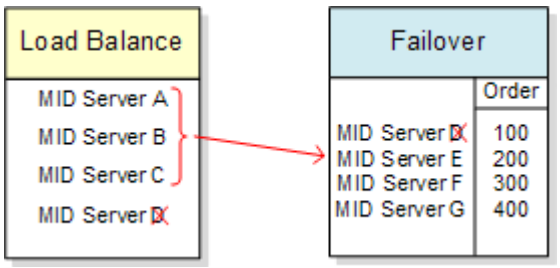
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server クラスターイベント

イベント	テーブル	説明	ビジネスルール
mid_server.cluster.down	MID Server クラスター [ecc_agent_cluster]	MID Server クラスターに障害が発生しました	MID Server クラスター管理

クラスターの結合

両方のタイプのクラスターに同時に MID Server を追加できます。この図は、負荷分散クラスター (MID Server D) からの MID Server がフェイルオーバー クラスターにも存在するシナリオを示しています。MID Server D に障害が発生した場合、以前に MID Server D に割り当てられたタスクを実行するために、フェイルオーバー クラスターの MID Server E を負荷分散クラスターに使用できます。



特定の **MID Server** クラスターの指定

特定の MID Server クラスターを検出スケジュールに指定できます。検出プロセスでは、そのクラスターのみが使用されます。クラスターを連鎖させたり、複数のクラスターに属する単一の MID Server を指定させたりすることはできません。

Operational Intelligence の分散 **MID Server**クラスター

Operational Intelligence では、分散 MID Serverクラスタータイプが排他的に使用されて、Event Management イベントが分析され、例外アラートが生成されます。こられの MID Server は相互に通信し、作業負荷を分散してバランスを取ります。詳細については、「Operational Intelligence の MID Server および MID Server 分散クラスター」を参照してください。

MID Server スレッドの使用を設定する

パフォーマンス要件に従って、MID Server で使用されるスレッドの数を変更します。CPU 時間を他のプログラムと競合する MID Server が使用できるスレッドは、デフォルトよりも少なくなります。より高速で、十分に強力なホストコンピューターを必要とする MID Server は、より多くのスレッドを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて

各プールで同時に実行できるワーカースレッドの最大数を定義するパラメーターは、*threads.interactive.max*、*threads.expedited.max*、*threads.max* の 3 つです。スレッドパラメーターを変更すると、MID Server のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

インタラクティブスレッドプールは、システムコマンドやハートビートなどのインタラクティブメッセージを実行するために設計されています。一般には軽量であるため、通常はデフォルト値を変更する必要はありません。迅速化済みスレッドプールは、標準のメッセージよりも優先度が高く、インタラクティブメッセージよりも優先度が低いメッセージを実行するように設計されています。迅速化済みメッセージを大量に生成するアプリケーションがない限り、*threads.expedited.max* のデフォルト値を変更する必要はありません。

標準のスレッドプールが最もビジーなプールです。ほとんどのプローブがこれを使用しており、CPU、メモリなどの多くのシステムリソースを消費する可能性があります。5 個のスレッドだけを問題なく使用するように MID Server を設定できます。ホストに十分なパワーがあるか他のプログラムの負荷が軽い場合に、MID Server の速度を上げるには、スレッド設定を上げます。

スレッドの設定は、ホストマシンの CPU 速度、メモリ、およびオペレーティングシステムの制限によって異なります。ホストマシンのハードウェア制限を使い果たさないようにするには、設定を実際に試して、MID Server がビジー状態のときに最適に機能するスレッド数を特定することをお勧めします。つまり、状況に最も合うようにスレッド数を調整する必要があります。次の一般的な観察事項が役に立つ場合があります。

- PowerShell はリソースを大量に消費するため、スレッドは直線的にスケーリングできないことがあります。
- ほとんどの MID Server タスクでは、ジョブを実行するためにファイル ハンドルが必要です。
  - Windows：Windows オペレーティング システムでは、ファイル ハンドルは定量で使用できます。Windows ホスト上で設定する MID Server スレッドが多すぎると、MID Server は、最大 CPU 使用率に近づく前にすべてのファイル ハンドルを消費することがあります。この状況はファイル ハンドル切れエラーとして MID Server ログに表示され、MID Server が使用しようとしているスレッドが多すぎることを示します。
  - UNIX および Linux：UNIX および Linux ホストには、ファイル ハンドルを割り当てるための多くの異なるスキームがあります。通常はホストの CPU が過負荷になるまで、これらのオペレーティング システムで MID Server のスレッド使用を増やすことができます。CPU 使用率をモニタリングする方法については、OS ドキュメントを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- MID Server上の各スレッドにはいくらかのメモリが必要です。正確なメモリ量はタスクごとに大きく異なり、また検出される機器によっても異なります。スレッド数を増やすには、Java が使用するメモリ量を増やすことが必要になる場合があります。不十分なメモリを設定すると、MID Server のログにメモリ不足エラーが表示されます。
- threads.max を 200 まで設定することができますが、OS によってはこの設定を変更する必要があります。たとえば、Discovery を実行している Windows ベースの MID Server は、リソース集約的な Powershell を使用します。この場合、スレッド数がわずか 50 でホストマシンの CPU 電力を消費する可能性があります。

以下の手順に従って、config.XML ファイルを変更します。あるいは、threads.max 接続パラメーターを使用します。詳細については、「MID Server Connection parameters (MID Server 接続パラメーター)」を参照してください。

手順

1. 任意のテキスト エディターを使用して **\agent\config.xml** ファイルを開きます。
2. 次の行を探します。

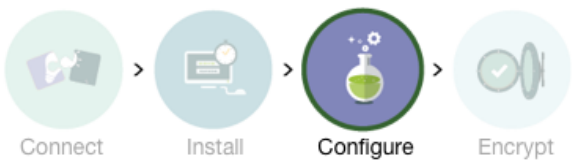
```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. 値を編集します。
   上記の注意を覚えておいてください。
4. レコードを保存します。
5. MID Server サービスを再起動します。

MID Server で Nmap をインストールおよびアンインストールする

ネットワークで資格情報なしの Discovery を使用することを決めた場合、この目的で使用する各 Windows MID Server に Nmap をインストールする必要があります。ネットワーク セキュリティが install.service-now.com からのダウンロードを許可していないセルフホストの顧客は、Nmap をインストールして設定するために特定の手動プロセスを使用する必要があります。

始める前に
必要なロール：mid_admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての配備済み MID Server に MID Server の IP 範囲を割り当てます。これを行うための最も迅速で信頼性の高い方法は、Discovery クイック スタート ウィザードで利用可能な MID Server の IP 範囲の自動割り当て の機能を使用することです。この方法は、IP アドレス範囲にアクセスするように設定された一連の MID Server が包括的であることを保証します。
- 資格情報なしの Discovery を使用して検索する IP 範囲を特定します。これらの範囲は、サポートされている Windows ホスト上で実行されている Nmap をインストールした MID Server でのみアクセスできることを確認してください。
- すべて オプションを使用して IP 範囲を選択し、次の要件を満たします。
  - この機能の使用は Windows MID Server に限定します。
  - これらの各 MID Server に Nmap がインストールされていることを確認します。
  - MID Server が顧客ネットワーク全体にアクセスできることを確認します。
- Nmap を有効にして検出スケジュールを作成する場合は、MID Server の選択オプションが次の要件を満たしている必要があります。
  - [特定の **MID** クラスター]：Nmap がクラスター内のすべての MID Server にインストールされていることを確認します。このクラスターでは、クラスター内の各 MID Server が同じ IP 範囲のセットにアクセスするように構成されます。
  - **[MID Server** の自動選択]：水平検出を実行する場合、検出スケジュールの設定された MID Server IP 範囲にアクセスできる MID Server の少なくとも 1 つに Nmap がインストールされていることを確認します。
  - [特定の **MID Server]**：スケジュールの設定された MID Server の IP 範囲にアクセスできる各 MID Server に Nmap がインストールされていることを確認します。

    注:
    Service Mapping に資格情報なしの Discovery を使用するには、検出スケジュールの設定されている MID Server IP 範囲にアクセスできるすべての MID Server に Nmap をインストールします。

必要なロール：agent_admin

このタスクについて
Discovery - IP Based [com.snc.discovery.ip_based] プラグインは、Nmap 用のインストーラーへの接続と、Windows MID Server が資格情報なしの Discovery のためにターゲット CI 上の承認されたスクリプトを実行できるようにするプログラミング要素を提供します。Nmap がインストールされている MID Server は、認証情報を使用せずに逆 DNS 名解決を実行したり、MAC アドレスを検出したり、ターゲット CI の OS 情報を収集したりするように構成された Nmap コマンドを実行できます。Discovery - IP Based プラグインは、Discovery [com.snc.discovery] または Event Management およびService Mapping Core [com.snc.service-watch] プラグインがアクティブ化されると自動的にアクティブ化されます。

Service Mapping と Nmap

Service Mapping では、**Nmap** 機能の存在を確認しないで、IP アドレスにのみ基づいて MID Server を選択します。Service Mapping が **Nmap** 機能を持たない MID Server を選択しないようにするには、資格情報なしの Discovery を有効にする IP アドレス範囲に割り当てられた、すべての MID Server に Nmap をインストールします。Service Mapping が、Nmap 機能を持たない資格情報なしの Discovery 用に MID Server を選択する場合、検出される CI のサイトのマップに次のエラーメッセージが表示されます。Nmap is not installed on MID Server. Verify all MIDs configured to handle selected IP Address have Nmap Capability. Nmap root directory path does not exist: <path>

Amazon Web サービス AWS

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Amazon Web サービス AWS 環境内の任意のリソースとの間で Nmap スキャンを実行することは厳しく規制されており、AWS 脆弱性/侵入テストリクエスト フォームを利用した AWS の許可が必要です。自分が所有する EC2 および RDS インスタンスのテストのみが許可されます。他の AWS サービスまたは AWS 所有リソースに対するテストは禁止されています。さらに、許可されたインスタンスの Nmap スキャンは、承認された時間枠内で実行する必要があります。これらの理由から、AWS 環境内における資格情報なしの検出は適切ではありません。ポリシー違反が発生した場合、サービスから除外される可能性があります。

サポートされているオペレーティング システム

Nmap は、仮想マシンと 64 ビット システムを含む次のオペレーティング システムのすべてのエディションでサポートされています。

- Windows 2012
- Windows 2016

MID Server の要件

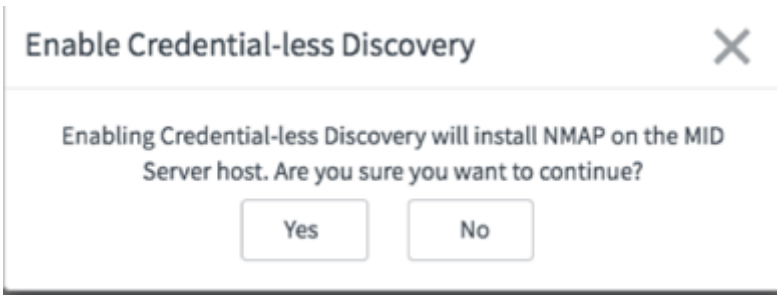
Nmap は、次の要件を満たす MID Server にインストールできます。

- ステータスは [稼働] です。
- MID Server が検証されます。
- MID Server にはまだ **Nmap** 能力がありません。

> ⚠ 警告:
> MID Server のインストールパスに、次の文字を含めることはできません。
>
> - **( )**
> - **{ }**
> - **[ ]**
>
> Nmap インストーラーによって、これらの文字はスペースに置換されます。インストーラーは正しいパスを検索できなくなり、インストールは失敗します。失敗するパスの例として、「C:\MIDServers\MID (1) \agent」を挙げることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
2. 目的の MID Server レコードを開きます。
3. [関連リンク] で、[資格情報なしの **Discovery** を有効にする] を選択します。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。

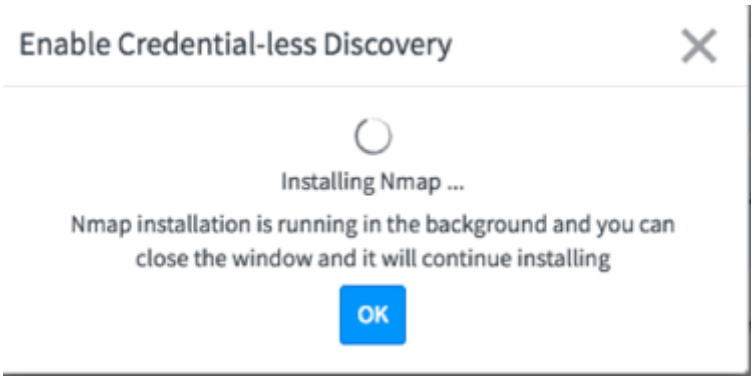


4. [はい] をクリックしてインストールを続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスは、そのプラットフォーム用のインストーラーを含む ServiceNow データセンター内のサイトである https://install.service-now.com から Nmap インストーラーを実行します。この進捗状況の通知がインストール中に表示されます。



MID Server レコードの [ログ] タブに「実行中のシステム コマンド：installNmap 」というメッセージが表示されます。

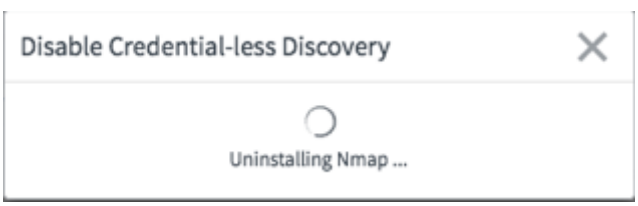
5. インストーラーがバックグラウンドで引き続き実行されている間にダイアログボックスを非表示にしたい場合は **[OK]** をクリックします。
Nmap をインストールすると、まだインストールされていない場合 Npcap もホストにインストールされます。Npcap は、Nmap がポート スキャンを迅速に実行し、ターゲット上で実行されているオペレーティング システムのファミリーを識別できるようにする、Nmap の Windows 用パケット キャプチャ ライブラリーです。Npcap をホスト上に一度インストールすると、それを必要とする他のアプリケーション (Wireshark など) でも使用できます。

   注:
   より新しいバージョンの Npcap が既に Windows MID Server ホストにインストールされている場合、Nmap は Npcap なしでインストールされます。古いバージョンの Npcap がホストにインストールされている場合、Nmap のインストーラーはこれを新しいバージョンにアップグレードします。

   インストール プロセスの結果は次のいずれかになります。

   - [成功]：これらの状態は正常にインストールされたことを示します。
     - インストールされている Nmap のバージョンは、MID Server レコードの **[Nmap** バージョン] フィールドに表示されます。
     - [関連リンク] は [資格情報なしの **Discovery** を無効にする] に変わります。
     - **[Nmap]** の能力が MID Server に割り当てられ、MID Server レコードの [機能] タブに表示されます。
   - [失敗]：インストールに失敗すると、エラーメッセージが MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに記録されます。インストーラーをもう一度実行して成功すると、問題が [解決済み] としてマークされます。

6. 選択した MID Server の Nmap をアンインストールするには、MID Server レコードの [関連リンク] で [資格情報なしの **Discovery** を無効にする] を選択します。
アンインストール プロセス中にこのダイアログが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server レコードの [ログ] タブに「実行中のシステム コマンド：uninstallNmap」というメッセージが表示されます。

> **重要:**
> Npcap は他のアプリケーションで使用できるため、Nmap をアンインストールしても Npcap は自動的にアンインストールされません。他の依存関係が存在しないことを確認した後、Npcap を手動でアンインストールする必要があります。

関連情報

資格情報なしの Discovery

自己ホスト システムに **Nmap** をインストールする

次の手順を使用して、Nmap を ServiceNow® install.service-now.com ダウンロード サイトにアクセスできないネットワークの自己ホスト環境にある MID Server ホスト マシンにインストールします。

始める前に

必要なロール：admin、maint

このタスクについて

各 MID Server ホストに Nmap を手動でインストールし、資格情報なしの Discovery を実行するようにインスタンスを設定する必要があります。

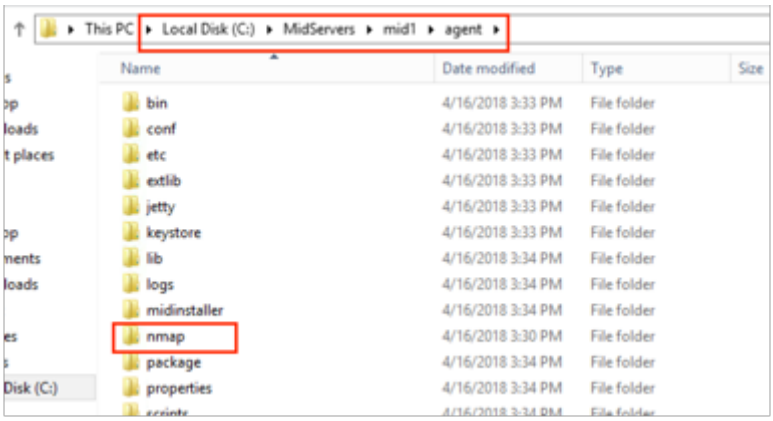
> **注:**
> この手順は、ネットワーク内から install.service-now.com に MID Server ホストがアクセスできる自己ホストの顧客には適用されません。

手順

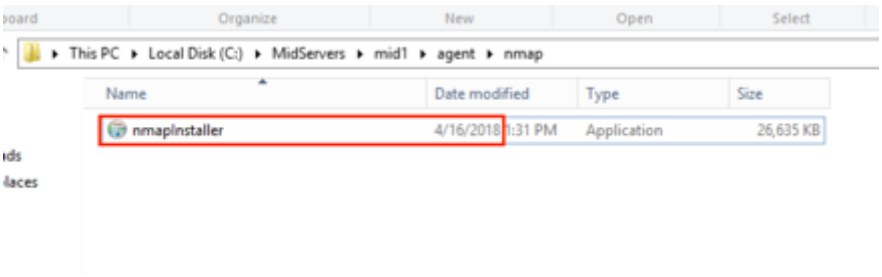
1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > プロパティ (MID Server プロパティ [ecc_agent_property] テーブル) をクリックし、プロパティの *`mid.nmap.version`* レコードを開きます。
   このプロパティには、インストールする必要のある Nmap のバージョンが含まれています。バージョン番号を記録します。
2. 次のいずれかの URL から正しいインストーラーの実行可能ファイルをダウンロードします。
   - https://nmap.org/dist/ :プロパティの Nmap バージョンが 7.92 の場合、必要な実行可能ファイルは https://nmap.org/dist/nmap-7.92-setup.exe です。
   - https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. プロパティの Nmap バージョンが 7.92 の場合、必要な実行可能ファイルは https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.92-windows.exe
3. 資格情報なしの Discovery に使用するすべての MID Server の MID Server エージェント フォルダーで nmap というフォルダーを作成します。

自動翻訳

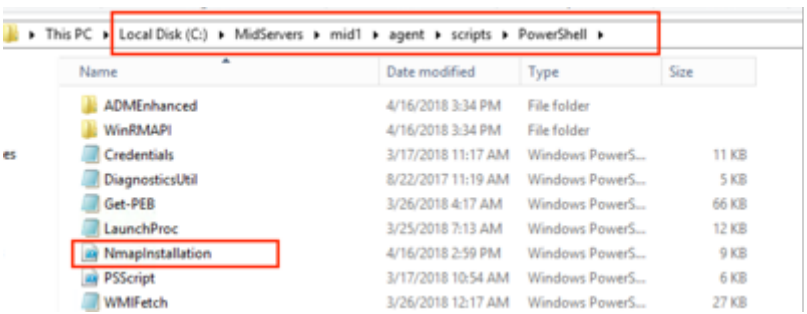
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. ダウンロードした Nmap インストーラー ファイルを nmap フォルダーにコピーし、名前を nmapInstaller.exe に変更します。



5. agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 スクリプトを実行し、表示されている順序で次のパラメーターを渡します。
このスクリプトは、nmapInstaller.exe ファイルを実行します。



   a. *$operation*：NmapInstallations.ps1 が処理するタスク。Nmap をインストールするには、タスクは [インストール] です。

   b. *$nmap_root_path*：手順 4 で作成した nmap フォルダーの完全パス。

   c. *$nmap_self_installer*：手順 5 でコピーした nmapInstaller.exe ファイルの完全パス。

   d. *$nmap_command*：Nmap インストールコマンドの完全パス。NmapInstallations.ps1 スクリプトは Nmap を手順 4 で作成した nmap フォルダーにインストールします。このパラメーターは *$nmap_root_path\nmap.exe* です。

   e. *$nmap_uninstall_command*：Nmap アンインストールコマンドの完全パス。このコマンドは *$nmap_root_path\Uninstall.exe* です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. *$nmap_npcap_version*：Nmap とともにインストールされた Npcap のバージョン。この値は、MID Serverプロパティ [ecc_agent_property] テーブルの *mid.nmap.npcap.version* プロパティの値と同じである必要があります。

g. *$nmap_safe_scripts*：Nmap が使用する安全なスクリプトのリスト。このリストは、MID Serverプロパティ [ecc_agent_property] テーブルの *mid.nmap.safe.scripts* プロパティから取得できます。

6. NmapInstallation.ps1 スクリプトのパラメーターを次の順序で設定します。
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

たとえば、スクリプトは次のようになります。

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-version.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. インストールが完了したら、**Nmap** 能力を資格情報なしの Discovery に使用する各 MID Server へ追加します。

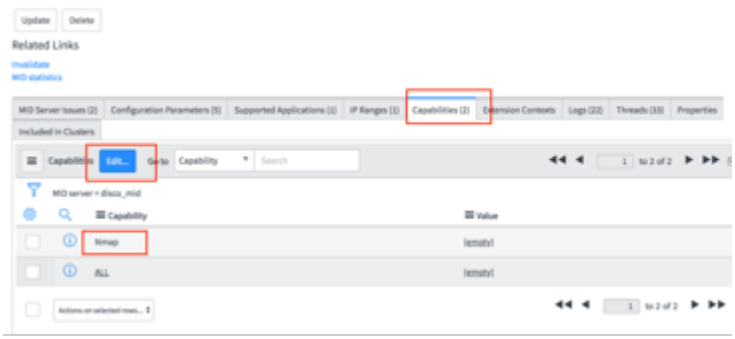
> **重要:**
> [保守] ユーザーのみが **Nmap** 能力を MID Server に追加できます。カスタマーサービス & サポート に連絡し、インスタンスへの一時的な [保守] アクセスを要求します。

a. インスタンスで、MID Server レコードを開きます。

b. [機能] 関連リストを選択します。

c. [編集] をクリックします。

d. 利用可能な能力のリストから **[Nmap]** を選択し、[保存] をクリックします。



自己ホスト システムで **Nmap** をアンインストールする

この手順を使用して、ServiceNow install.service-now.com ダウンロード サイトへのネットワークアクセスを許可しない自己ホスト環境の Nmap をアンインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin、maint

このタスクについて
Nmap は、各 MID Server ホスト マシンから手動でアンインストールしてから ServiceNow インスタンスで無効にする必要があります。

手順

1. 資格情報なしの Discovery 用に設定された各 MID Serverホストの nmap フォルダーで *Uninstall.exe* を実行します。
2. アンインストールが完了したら、エージェント フォルダーから nmap フォルダーを削除します。
3. 各 MID Server レコードから **[Nmap]** 能力を削除します。

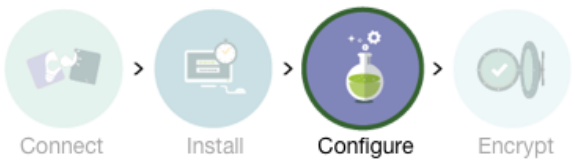
> ⚠ 注目:
> [保守] ユーザーのみが **Nmap** 能力を MID Serverから削除できます。カスタマーサービス & サポート に連絡し、インスタンスへの一時的な [保守] アクセスを要求します。

   a. インスタンスで、MID Server レコードを開きます。
   b. [機能] 関連リストを選択します。
   c. [編集] をクリックします。
   d. アクティブな能力のリストから **[Nmap]** を削除し、[保存] をクリックします。

MID Server を **WinRM** の信頼できるホストとして構成する

Windows リモート管理 (WinRM) を使用する環境では、ディスカバリー または サービスマッピング は WinRM プロトコルを使用してサーバーを検出できます。WinRM の一部であるサーバーを、ディスカバリー または サービスマッピング が検出のために使用するすべての MID サーバー の上の信頼できるホストとして追加します。

始める前に
必要なロール：mid_admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
MID サーバー は、これらのサーバーがこの MID サーバー のための信頼できるホストとして構成されていない限り、WinRM プロトコルを使用してサーバーにアクセスすることはできません。

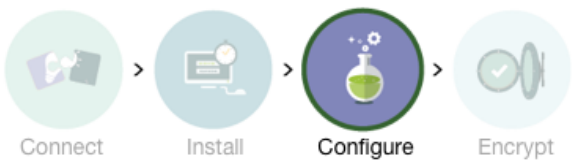
MID サーバー または サービスマッピング によって使用される ディスカバリー ごとにこの手順を実行します。

手順

1. MID サーバー でコマンドライン シェルを開きます。
2. すべてのサーバーを TrustedHosts リストに追加するには、次のコマンドを実行します。
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. 特定のサーバーを TrustedHosts リストに追加するには、アスタリスク (*) の代わりにカンマで区切ったホストを使用してコマンドを実行します。例：
   `winrm s winrm/config/client @{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}`

MID Server のドメイン分離

MID Server のユーザーロールを使用して、個別のドメインにアクセスするように MID Server を設定します。MID Server の config.xml ファイルの資格情報によって、アクセスできるドメインが決まります。同じドメインの MID Server のみが使用できるように特定の MID Server ポリシーレコードを制限できます。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server によって読み込み、更新、または作成できるレコードは、config.xml ファイルでその MID Server用に設定された認証情報によって決定されます。これらは、MID Server がインスタンスにアクセスするために使用するユーザー認証情報で、MID Server がアクセスできるドメインのレコードを指定します。

同じドメインの MID Server だけが使用できる、特定の MID Server ポリシーレコードのバージョンを作成できます。このプロセス分離は、MID Server 同期済みファイル [ecc_agent_sync_file] を拡張するテーブルのレコードでサポートされています。

- MID Server MIB ファイル [ecc_agent_mib]
- MID Server JAR ファイル [ecc_agent_jar]
- MID Server スクリプトファイル [ecc_agent_script_files]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> MIB または JAR ファイルレコードの添付ファイルの表示は、ドメインで分離されていない環境とは異なります。[添付ファイル] [sys_attachment] テーブルはデータが分離されているため、添付ファイルは表示されません。ドメイン間でデータが分離されている場合、子ドメインのレコードは親ドメインのレコードにアクセスできません。

MID Server のドメイン分離を設定する

MID Server のユーザー ロールと MID Server構成ファイルを使用してドメイン分離を設定します。

始める前に
必要なロール：admin、agent_admin

手順

1. 指定されたドメイン内で適切な *mid_server* ロールで MID Server ユーザーを設定します。
2. このユーザーを MID Server **config.xml** ファイル内で指定します。
   config.xml ファイルで MID Server ユーザー資格情報を設定する場合、適切なドメイン内にあることを確認してください。

次のタスク
MID Server ドメインを変更する必要がある場合、

1. MID Server を停止し、ecc_agent レコードを削除します。
2. 新規ドメインの新規ユーザーで MID Server config.xml を更新し、MID Server サービスを再起動します。

ドメイン内の MID Serverだけが使用できる特定の MID Server ファイルのバージョンを作成する必要がある場合、

1. 次のいずれかの MID Server モジュールでレコードを開くか作成します。
   - **SNMP MIB**
   - **JAR** ファイル
   - スクリプト ファイル
2. 既存のドメイン ポリシーを更新するか、新しいレコードを送信します。

> **注:**
> MIB または JAR ファイルレコードの添付ファイルの表示は、ドメインで分離されていない環境とは異なります。[添付ファイル] [sys_attachment] テーブルはデータが分離されているため、添付ファイルは表示されません。ドメイン間でデータが分離されている場合、子ドメインのレコードは親ドメインのレコードにアクセスできません。

マルチドメイン **MID Server** を構成する

他のドメインのターゲットを探索できるグローバル ドメイン内に MID Server を作成できます。

始める前に
マルチドメイン MID Server を設定する前に次を実行します。

- Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインをアクティブ化します。
- インスタンスがドメイン分離 であることを確認します。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ナビゲーションフィルターに「**sys_properties.list**」と入力し、**Enter** キーを押します。
2. **[glide.ecc.enable_multidomain_mid]** プロパティを見つけます。
3. プロパティの値を **[true]** に設定します。

   注:
   このプロパティを有効にしても、既存の MID Server には影響しません。このプロパティを設定する前のドメイン内の MID Server は、そのドメイン内にとどまります。

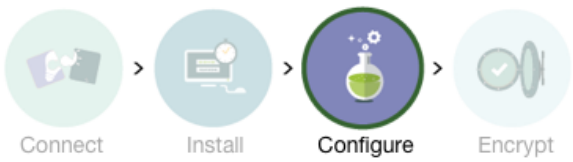
4. グローバル ドメイン内に MID Server を作成します。
   このプロパティが **[true]** に設定された後にグローバル ドメインに作成された MID Server は、認証情報を持つドメインを探索できます。ただし、この MID Server は、ECC キュー入力によって要求されたターゲット ドメインの認証情報のみを試行することに制限されています。

   警告:
   グローバル ドメインにマルチドメイン MID Server を作成した後に **[glide.ecc.enable_multidomain_mid]** プロパティを **[false]** にリセットした場合、その MID Server は受信したすべてのデータをグローバル ドメインに書き込み、正しいドメインには書き込みません。

JAR ファイルを MID Server と同期させる

JAR ファイルをインスタンスにアップロードし、すべての MID Server と同期させるか、同期された JAR ファイルを使用するカスタム プローブを書き込むことができます。

始める前に
必要なロール：admin、agent_admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server JAR ファイル [ecc_agent_jar] テーブルはドメイン分離されています。同じドメインの MID Server だけが使用できるこれらのポリシーのバージョンを作成できます。手順については、「MID Server のドメイン分離を設定する」を参照してください。

警告:
JAR ファイルをこの手順と同期させると、インスタンスに接続されているすべての MID Server が自動的に再起動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

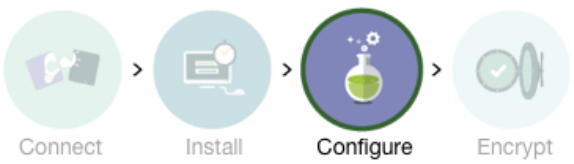
1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > **JAR** ファイル.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。
   - 名前：インスタンス内のファイルを識別するためのわかりやすい一意の名前。
   - [バージョン：] ファイルのバージョン番号 (使用可能な場合)。
   - [ソース：] 参照用の JAR ファイルの場所。ソース情報はシステムで使用されません。
   - [説明：] インスタンス内の JAR ファイルとその目的の簡単な説明。
4. バナー内のペーパー クリップ アイコンをクリックします。

5. [添付ファイル] ダイアログ ボックスで、[参照] をクリックし、添付するファイルを選択します。

   プラットフォームは JAR ファイルをレコードに添付し、MID Server を再起動してファイルを同期させます。ファイルを添付するためにレコードを更新する必要はありません。

vCenter イベントコレクター

vCenter イベントコレクターは、vCenter 関連のイベントをリッスンし、それに従って CMDB を更新する MID Server 拡張です。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

イベントコレクタを使用すると、Discovery によって検出された更新に加えて、仮想マシン (VM) の変更で CMDB を更新できます。VM の変更は、イベントとして vCenter サーバーから vCenter イベントコレクターに送信されます。イベントが受信されると、それに応じて CMDB が更新されます。vCenter 完全検出は再実行する必要はありません。電源オンイベントや電源オフイベントなど一部のイベントでは、Discovery をまったく再実行する必要はありません。ほとんどのイベントでは、検出は必要な vCenter リソースに対してのみ実行されます。

たとえば、VM がオフになっている場合、vCenter サーバーはイベント `VmPoweredOffEvent` を送信します。vCenter イベントコレクターはイベントを受信して処理し、CMDB は対応する VM のステータスが オフに設定されていることを反映して更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重要:

この拡張を使用すると、Discovery は CMDB に存在する VM のステータスのみを変更できます。VmCreatedEvent など、名前に「CreatedEvent」を含むイベントが発生すると、Discovery はその VM をスキャンし、収集したデータを使用して CI を作成します。その CI に関連する新しいイベントが発生すると、Discovery は別のスキャンを開始せずに既存のレコードを更新できます。

vCenter イベントコレクターは、イベントコレクターのコンテキストで指定された MID Server のドメインを継承することで、ドメイン分離 をサポートします。ただし、マルチドメイン MID Server 構成はサポートされていません。

サポートされている vCenter のバージョンについては、「Discovery for VMware vCenter」を参照してください。

vCenter イベントの処理方法

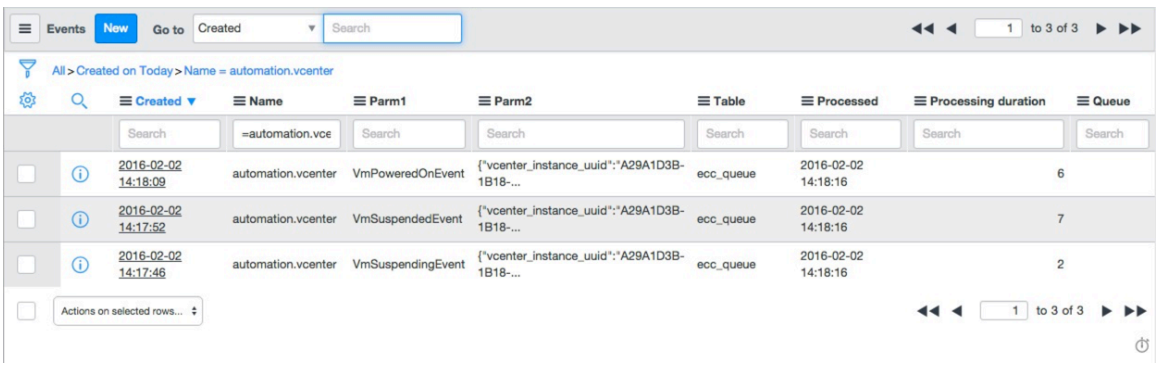
MID Server は、vCenter イベントコレクターフォームで設定された vCenter イベントをリッスンします。これらのイベントのいずれかが vCenter から返されると、インスタンスは vCenter イベントをシステムイベント (sysevent) に変換するビジネスルールを使用してペイロードを解析します。その後、インスタンスはその sysevent を使用して、メール通知などのタスクを実行します。

注:
vCenter イベントが発生したときに MID Server が一時停止されていても、MID Server は引き続きイベントを処理します。この場合、イベントコレクターでは [開始] のステータスを表示できます。

結果の sysevents には次の値が含まれます。

- 名前：vCenter イベントから作成されたシステムイベントの名前。この値は常に *automation.vcenter* です。
- **Parm1**：返された vCenter イベント。このイベントは、イベントコレクターレコードに関連付ける必要があります。
- **Parm2**：vCenter によって提供されるイベントデータ (JSON 形式)。

vCenter イベントのログエントリ



サポートされている vCenter イベント

ディスカバリー がアクティブ化されている場合にベースシステムによって処理される vCenter イベントは、次のイベントのみです。以前のバージョンからインスタンスをアップグレードした場合、それ以降のリリースではデフォルトのイベントが追加されていない可能性があります。不足しているイベントを使用するには、手動で追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vCenter イベント

イベント名	説明	プローブを起動
VM イベント		
VmPoweredOnEvent	VM が電源オフ状態から電源オンになっているか、一時停止ステータスから再開されています。このイベントは、VM の電源がオンになると送信されます。ホストオペレーティングシステムの起動にかかる時間は考慮されていません。	なし
DrsVmPoweredOnEvent	VM は、利用可能なリソース間で作業負荷を分散する分散リソーススケジュール (DRS) によって稼働しています。	なし
VmRestartedOnAlternateHostEvent	VM のホストに障害が発生したため、VM は別のホストで再起動されました。	なし
VmPoweredOffEvent	VM の電源がオフになっています。ホスト OS がシャットダウンされると、ホスト OS がシャットダウンして VM が電源オフ状態になった後に、このイベントが送信されます。	なし
VmPowerOffOnIsolationEvent	HA クラスター内の隔離されたホストで VM の電源がオフになっています。	なし
VmShutdownOnIsolationEvent	HA クラスター内の隔離されたホストで VM の電源がシャットダウンされました。	なし
VmSuspendedEvent	VM が一時停止されます。このイベントは、VM の一時停止が完了した後に送信されます。	なし
VmRelocatedEvent	VM がオフライン (一時停止または電源オフ) に再配置されました。VM を別のホストに移行するか、VM が使用するストレージを移行すると、イベントがトリガーされます。関係を移動します。	なし
VmMigratedEvent	次のいずれかまたは両方が発生します。 • VM は、vMotion を使用して別の ESX サーバーにホット移行されました。 • VM のストレージがホット移行されました。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vCenter イベント (続く)

イベント名	説明	プローブを起動
	関係と詳細検出のみを更新します。	
DrsVmMigratedEvent	DRS が推奨する VM の移行。関係を移動します。	なし
VmRemovedEvent	VM インスタンスが vCenter から削除されました。	なし
VmClonedEvent	VM は正常にクローン作成されました。 新しいレコードを作成し、クイック検出を実行します。	VMWare - vCenter VM
VmCreatedEvent	VM が正常に作成されました。 新しいレコードを作成し、クイック検出を実行します。	VMWare - vCenter VM
VmDeployedEvent	VM が正常に展開されました。 新しいレコードを作成し、クイック検出を実行します。	VMWare - vCenter VM
VmDiscoveredEvent	vCenter が VM を正常に検出します。 新しいレコードを作成し、クイック検出を実行します。	VMWare - vCenter VM
VmRegisteredEvent	VM が正常に登録されました。 新しいレコードを作成し、クイック検出を実行します。	VMWare - vCenter VM
VmReconfiguredEvent	VM が再構成されました。 新しいレコードを作成し、クイック検出を実行します。	VMWare - vCenter VM
VmInstanceUuidAssignedEvent	新しいインスタンス UUID が VM に割り当てられました。VM インスタンス UUID を更新します。	なし
VmRenamedEvent	VM が正常に名前変更されました。名前を変更します。	なし
VmUuidAssignedEvent	新しい BIOS UUID が VM に割り当てられました。VM の UUID を追加します。	なし
VmMacAssignedEvent	新しい MAC アドレスが VM に割り当てられました。イベントに MAC アドレスを割り当	VMWare - vCenter VM NIC

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vCenter イベント (続く)

イベント名	説明	プローブを起動
	て、VMware-VM NIC プローブをトリガーします。	
VmMacChangedEvent	VM の MAC アドレスが変更されました。イベントに MAC アドレスを割り当て、VMware-VM NIC プローブをトリガーします。	VMWare - vCenter VM NIC
VmGuestShutdownEvent*	ゲスト VM がシャットダウンしました。	なし
VmStoppingEvent	VM が停止しました。	なし
VmResettingEvent	VM がリセットされました。	なし
クラスターイベント		
ClusterCreatedEvent	クラスターが作成されました。	VMWare - vCenter クラスター
ClusterReconfiguredEvent	クラスターが再構成されました。	VMWare - vCenter クラスター
ClusterDestroyedEvent	クラスターが破棄されました。	なし
データストアイベント		
DatastoreRenamedEvent	データストアの名前が変更されました。	なし
VMFSDatastoreCreatedEvent	VM ファイルシステム (VMFS) データストアが作成されました。	VMware - vCenter データストア
DatastoreDiscoveredEvent	VirtualCenter にホストが追加され、データストアが検出されました。	VMware - vCenter データストア
NASDatastoreCreatedEvent	ネットワークアタッチストレージ (NAS) データストアが作成されました。	VMware - vCenter データストア
LocalDatastoreCreatedEvent	ローカルデータストアが作成されました。	VMware - vCenter データストア
VMFSDatastoreExpandedEvent	データストアが拡張されました。	VMware - vCenter データストア
DatastoreDestroyedEvent	データストアが VirtualCenter から削除されました。	なし
ネットワークイベント		
DVPortgroupCreatedEvent	ポートグループが作成されました。	VMWare - vCenter ネットワーク
DVPortgroupRenamedEvent	ポートグループの名前が変更されました。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

vCenter イベント (続く)

イベント名	説明	プローブを起動
DVPortgroupDestroyedEvent	ポートグループが破棄されました。	なし
リソースプールイベント		
ResourcePoolDestroyedEvent	リソースプールが破棄されました。	なし
ResourcePoolCreatedEvent	リソースプールが作成されました。	VMWare - vCenter クラスター
ResourcePoolMovedEvent	リソースプールが移動されました。	VMWare - vCenter クラスター
ResourcePoolReconfiguredEvent	リソースプールが再構成されました。	VMWare - vCenter クラスター
DVS イベント		
DvsCreatedEvent	分散仮想スイッチが作成されました。	VMWare - vCenter ネットワーク
DvsRenamedEvent	分散仮想スイッチの名前が変更されました。	なし
DvsDestroyedEvent	分散仮想スイッチが破棄されました。	なし
データセンターイベント		
DatacenterCreatedEvent	データセンターが作成されました。	VMWare vCenter データセンター
DatacenterRenamedEvent	データセンターの名前が変更されました。	なし

vCenter イベントコレクター拡張を設定して実行する

MID Server モジュールで vCenter イベントコレクター拡張を構成し、サポートされているイベントを追加または削除します。

始める前に

イベントコレクターを構成する前に、次のタスクを実行します。

- MID Server を展開して起動します。
- MID Server が vCenter にアクセスできることを確認します。
- vCenter で検出を実行します。

必要なロール：agent_admin、admin

このタスクについて

複数の MID サーバー は同じ vCenter インスタンスをリッスンでき、異なる vCenter の複数のイベントコレクターを単一の MID サーバー に追加できます。正しい MID サーバー を指定するイベントコレクターレコードにイベントを設定していることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
vCenter イベントコレクターにイベントを追加できます。ただし、すべてのイベントが基本システムイベントハンドラーでサポートされているわけではありません。ベースの Discovery システムでサポートされているイベント以外のイベントを処理する場合は、イベントを処理するスクリプトアクションを作成する必要があります。手順については、「スクリプトアクション」を参照してください。参照として、インスタンスは `Discovery: Process vCenter events` と呼ばれるスクリプトアクションを使用してベースシステムの vCenter イベントを処理します。このスクリプトアクションは編集または削除しないでください。

vCenter イベントプロセッサー拡張を設定するには：

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > 拡張 > **vCenter** イベントコレクタ.
2. [新規] をクリックするか、既存の拡張を開きます。
3. 必要に応じて、テーブルからフィールドに値を入力します。
4. ヘッダーバーを右クリックし、コンテキストメニューの [保存] を選択します。
   システムが処理するように構成されているデフォルトのイベントを含む **vCenter** イベント関連リストが表示されます。
5. 別の vCenter イベントを選択するには、**vCenter** イベント関連リストで [編集] をクリックし、イベントを参照します。

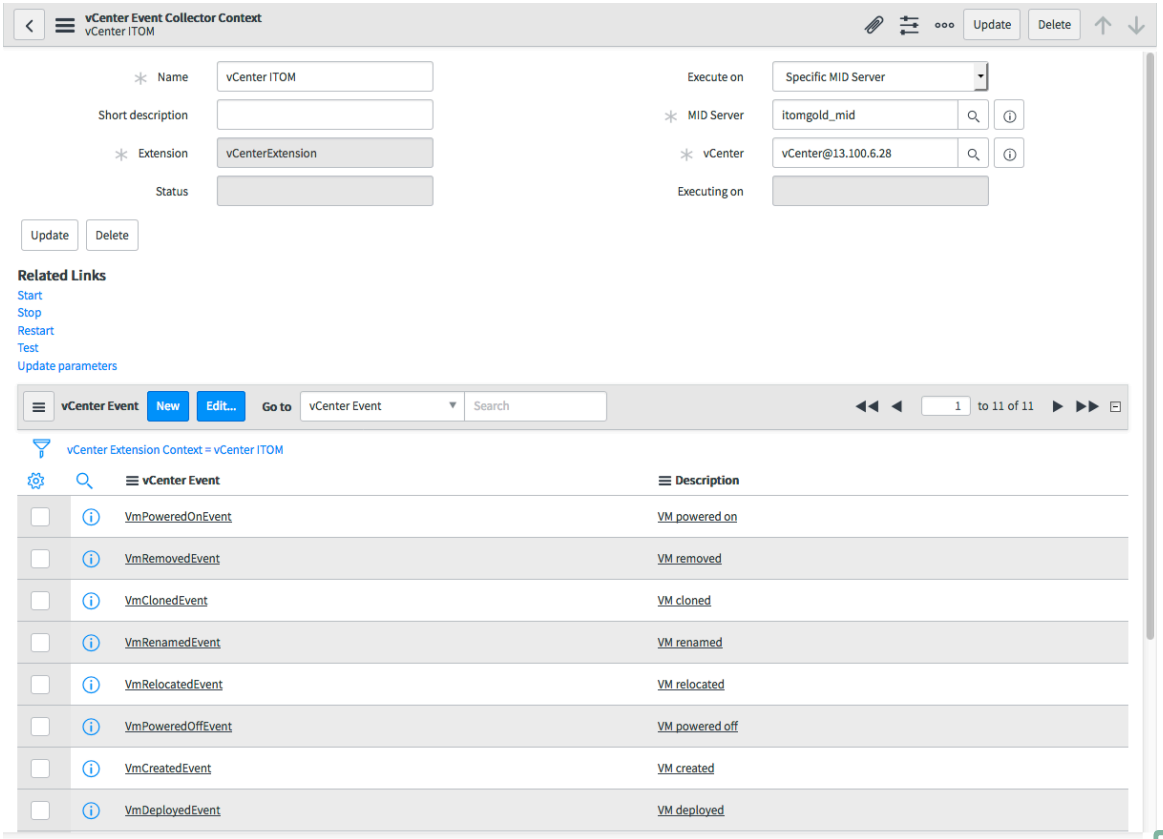
   スラッシュバケットでは、開始リストで利用可能なすべてのイベントが表示されるわけではありません。フィルターを使用して、表示されていないイベントを参照します。
6. [関連リンク] で、[開始] をクリックしてこのイベントにコレクションを保存し、コレクターを開始します。
   このフォームの関連リンクは次のように機能します。

vCenter イベントプロセッサー拡張で使用可能なコマンド

関連リンク	説明
開始	コレクタが実行されていない場合は開始します。この拡張は、接続が確立されるまで資格情報セット内の VMware 資格情報を列挙することによって、指定された vCenter サーバーに接続します。次に、この拡張は、コレクタコンテキストで指定されたイベントを提供するように vCenter サーバーに指示します。
停止	設定された MID Server 上で実行中のコレクタを停止します。拡張が実行されていない場合は何も行われません。
再起動	停止し、設定された MID Server 上でコレクタを開始します。
テスト	パラメーターの妥当性をテストします。IP アドレス、ホスト名、および一連のイベントが有効な場合、テストは正常なステータスを返します。いずれかのパラメーターが間違っていると、エラーが表示されます。テストの実行は、現在実行中の拡張には影響しません。
パラメーターの更新	更新されたパラメーターをコレクタに送信します。MID Server の実行中にコレクタに加えた変更は、保存されたときにすぐに反映されません。コレクタが実行されていないときにこのコントロールをクリックすると、更新は行われません。 vCenter 拡張の場合、コレクタは最初にパラメーターの妥当性をテストします。パラメーターが有効な場合、拡張は vCenter サーバーとの接続を切断し、新しいパラメーターに再接続します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド	説明
名前	簡単に識別できる、この vCenter イベントコレクター拡張の一意の名前です。
簡単な説明	このコレクターの説明。
拡張	(読み取り専用) コレクタータイプは自動的に **vCenterExtension** に設定されます。
ステータス	このフィールドには、コレクターのステータスが自動的に設定されます。コレクターが開始されるまで、このフィールドは空白です。コレクターにコマンドを発行すると、次のいずれかの値が表示されます。 ○ 開始：コレクターは実行中です。 ○ 停止：コレクターは実行されていません。 ○ オフライン：MID Server が停止しています。 ○ エラー：コレクターがエラーで失敗しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: MID Server は、一時停止されていても vCenter イベントの処理を続行します。イベントコレクターのステータスが [開始]と表示される場合があります。
エラーメッセージ	[開始] または [停止] などのコマンドが失敗する原因となったエラーを説明するメッセージ。このフィールドは、[ステータス] フィールドの値が [エラー] の場合にのみ表示されます。
実行日	このコレクションを実行する場所。使用可能なオプションは、[特定の **MID Server]** または [特定の **MID Server** クラスター] です。
MID Server	[実行サーバー] フィールドで [特定の **MID Server]** を選択した場合は、指定された MID Server の名前。[特定の **MID Server** クラスター] を選択した場合は、指定された MID Server クラスターの名前。MID Server クラスターオプションを選択した場合、アルゴリズムによってクラスター内のどのサーバーがコレクターを実行するかが決まります。
vCenter	vCenter サーバーの IP アドレスまたはホスト名。
実行日	(読み取り専用) コレクターが実行されている MID Server の名前。このフィールドには、MID Server が停止している場合でも、MID Server の名前が表示されます。ユーザーがコレクターを停止すると、このフィールドは空白になります。

関連情報

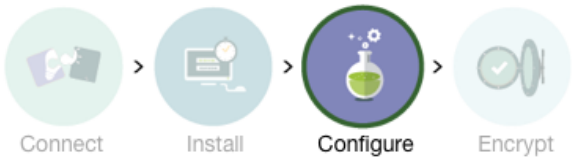
VMware 検出

SNMP トラップコレクター拡張

SNMP トラップコレクターは、ネットワーク上のデバイスからの SNMP トラップをリッスンする MID Server 拡張です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

トラップを受信すると、MID Server は、そのトラップを Event Management によってイベントとしてさらに処理するために、インスタンスに送信します。Event Management がアクティブでない場合、トラップは処理されず、インスタンスによって破棄されます。

SNMP トラップコレクター拡張でネットワークデバイスからのトラップを受信する場合は、SNMP トラップコレクター拡張をトラップの受信者として実行する MID Server を各デバイスで指定する必要があります。これを行うようにハードウェアを構成するには、ネットワークデバイスのドキュメントを参照してください。通常、SNMP トラップコレクター拡張は、VLAN ごとに 1 つの MID Server でのみ実行する必要があります。同じ VLAN に複数の MID Server 受信者が存在すると、CMDB でデータが重複します。ネットワークデバイスが VLAN で分離されている場合、複数の MID Server にトラップコレクターがインストールされている可能性があります。

複数の SNMP トラップコレクター拡張を構成するには、一意の名前を持つ個別のレコードと指定された MID Server でそれぞれを設定します。

SNMP トラップコレクター拡張の構成

SNMP トラップコレクター拡張でネットワークデバイスからのトラップを受信する場合は、SNMP トラップコレクター拡張をトラップの受信者として実行する MID Server を各デバイスで指定する必要があります。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > 拡張 機能。 > **MID SNMP** トラップリスナー
2. [新規] をクリックするか、既存の拡張を開きます。
3. 必要に応じて、テーブルからフィールドに値を入力します。
4. [送信] または [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
名前	簡単に識別できる、この SNMP トラップコレクター拡張の一意の名前。
簡単な説明	名前よりも多くの説明が必要な場合の、MID Server 拡張の説明。
拡張	(読み取り専用) 拡張タイプは自動的に **TrapExtension** に設定されます。
UDP ポート	指定された MID Server にトラップを送信するときにネットワークハードウェアが使用するポート番号。ポート番号 1024 以上をお勧めします。ポート番号 1023 以下はシステム予約されている可能性があり、管理資格情報で実行されていない MID Server では、アクセス違反になる可能性があります。
ステータス	(読み取り専用) トラップコレクター拡張のステータス。このフィールドは、拡張が実行されるまでは空白です。実行後の値は、次のとおりです。 ○ 開始 ：拡張が実行されています。 ○ 停止：拡張が実行されていません。 ○ オフライン：MID Server が停止しています。 ○ エラー：拡張がエラーで失敗しました。
実行日	この拡張を実行する場所： 特定の **MID Server** または 特定の **MID Server** クラスター。推奨される設定は、[特定の **MID Server**] です。通常、ネットワークハードウェアは、特定の IP アドレスに送信するように設定する必要があります。リスナーがクラスター内の別の MID Server に移動された場合、トラップは受信されません。
MID Server	[実行サーバー] フィールドで [特定の **MID Server**] を選択した場合は、指定された MID Server の名前。[実行サーバー] フィールドで [特定の **MID Server** クラスター] を選択した場合は、指定された MID Server クラスターの名前。[特定の **MID Server** クラスター] を選択した場合は、ServiceNow アルゴリズムで、クラスター内のどのサーバーが拡張を実行しているかを判別します。
実行日	(読み取り専用) 拡張が実行されている MID Server の名前です。このフィールドには、MID Server が停止している場合でも、MID Server の名前が表示されます。ユーザーが拡張を停止すると、このフィールドは空白になります。

自動翻訳

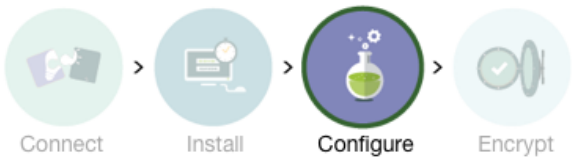
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [関連リンク] で、SNMP トラップコレクター拡張に対して次のいずれかのアクションを実行します。

関連リンク	説明
開始	現在実行されていない場合は、拡張を開始します。構成済みの MID Server とポート番号で拡張が開始されます。
停止	構成された MID Server 上で実行中の拡張を停止します。拡張が実行されていない場合は何も行われません。
再起動	停止した後、構成された MID Server とポート番号上で拡張を開始します。
テスト	構成された MID Server が指定されたポートで SNMP トラップコレクター拡張を実行できることを確認します。テストの実行は、現在実行中の拡張には影響しません。
パラメーターの更新	拡張の設定を変更する場合は、このオプションを使用して、現在実行中の拡張のパラメーターを更新します。最初に、パラメーターの妥当性がテストされます。パラメーターが有効な場合、拡張は接続が切断され、新しいパラメーターで再接続されます。

MID サーバー リソース予約

この機能により、タスクがスレッドに割り当てられる前にリソースを予約できます。タスクに必要なリソースが利用できない場合、そのタスクは MID サーバー 作業キューで待機し、他のタスクはスレッドに割り当てられます。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

ディスカバリー の場合、MID サーバー タスクは実行されるプローブまたはパターンです。プローブが MID サーバー で実行されるのを待機している間、プローブはリソース要件 (CPU、メモリなど) を指定します。要件が満たされない場合、プローブはリソースが使用可能になるまで作業キューで待機します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
MID サーバー リソース予約は、リソースが利用可能になるまでプローブの実行を遅らせます。これは非常に柔軟な基準に基づいています。MID サーバー リソース予約機能は上級ユーザー向けであり、問題が特定されるまで構成しないでください。この構成は、問題の詳細に応じてまったく異なります。

MID サーバー リソース予約を使用すると、完了できないタスクがスレッドに割り当てられないため、スレッドをより有効に活用できます。

機能：

- リソース予約は単一の MID サーバー にのみ適用されます。
- リソースはシステムまたは MID サーバー プロパティに応じて異なる場合があります。
- リソースはプローブパラメーターに応じて異なる可能性があるため、特定の IP に対するアクティブなプローブとパターンの数を制限できます。
- リソース使用状況のレポート
- 拡張可能 (顧客が独自のリソースを定義)
- スクリプト可能

メリット：

- PowerShell プローブが他のプローブの実行に影響を与えないようにします。
- ディスカバリー がターゲットシステムに与える影響を制限するために使用できます。
- MID サーバー によって同時に実行される「大規模」プローブの数を制限するために使用できます。
- ディスカバリー を抑制するために使用できます (インスタンスへの影響を最小限に抑えるため)。

MID サーバー リソース予約の使用

リソースは単なる名前と数です。リソースの名前、それを使用するプローブ、およびそれらのプローブが使用するリソースの数を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

- MID サーバー リソース予約を有効にするには、MID サーバー プロパティ **mid.probe.wait.resources** が true に設定されていることを確認してください。このプロパティを変更するには、MID サーバー を再起動する必要があります。
- リソース名を選択します。名前の { } 内に含まれるものはすべて、その名前のプローブパラメーターに置き換えられます。この名前は通常、ホストごとのリソースに使用されます。たとえば、ssh{source} は、検出されるすべてのホストで「ssh」という名前の個別のリソースを使用できることを意味します。(「source」は、プローブされる IP アドレスを含むプローブパラメーターの名前です。)
- プローブまたはパターンで使用されるリソースの数を指定する方法を決定します。
  - すべてのプローブは、一定数のリソースを使用します。「簡単な値」のリソースを作成します。
  - 使用されるリソースの数は、システムプロパティによって異なります。「拡張」リソースを作成します。
  - この数は、複数の要因によって決定します。「スクリプト化された」リソースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 展開：{} 内のすべてが、その名前のシステムまたは MID サーバー プロパティに置き換えられます。論理演算子を使用できます。例："{mid.windows.management_protocol}".toLowerCase() == "winrm" ? 1:0
- スクリプト化：スクリプトが評価されます。戻り値が展開されます。

手順

1. 新しいリソースを作成します。
   a. **[Discovery** 定義] > [制限付きリソース] > [簡単な値] に移動し、[新規] をクリックします。
   b. リソース名を入力します。
   c. 使用するリソースの数を入力し、[保存] をクリックします。
2. リソースを使用するプローブを定義します。
3. 目的のタブに移動し、リストから選択します。
   - [トピックで使用 **(Used by Topic)]** タブ：そのトピックのすべてのプローブが含まれます。[トピックの反転] をクリックすると、そのトピック以外のすべてのプローブが含まれます。例：SSHCommand と [トピックの反転] は、SSH を除くすべてのプローブを意味します。ハートビートとキューメッセージは常に除外されます。
   - [プローブで使用 **(Used by probes)]** タブ：プローブのリストが含まれます。[プローブリストの反転] をクリックすると、そのプローブ以外のすべてのプローブが含まれます。水平検出プローブ手段は、すべてのパターンに適用されます。
   - [パターンで使用 **(Used by patterns)]** タブ：パターンのリストが含まれます。[パターンリストの反転] をクリックすることもできます。
4. MID サーバー で可用性を定義します。
5. **[Discovery** 定義] > [制限付きリソース] > **[MID** リソース] をクリックします。
   - リソース：これはリソースへの参照です。
   - 利用可能 (Available)：利用可能な数。かっこ内にあるものはすべて、システムまたは MID サーバー プロパティに置き換えられます。
   - MID サーバー： これを適用する MID サーバー。(空) はすべてを意味します。
6. リソースの順序を設定します。
   a. 各リソースの [順序] フィールドをクリックします。
   b. 数値を入力します。
   c. チェックマークをクリックして保存します。

注:
価値の低いリソースは、順序を下げる必要があります。これらのリソースは、順序の高いリソースを取得できるまで予約および保持されます。たとえば、PowerShell セッションの合計 (リソースは「PowerShell」) と、任意のホスト (リソースは「PowerShell{host}」) に対する同時セッション数の両方が制限されます。したがって、PowerShell {host} リソースの順序は下げる必要があります。最初に PowerShell を取得すると、他のすべての PowerShell プローブに影響します。最初に「PowerShell{host}」を取得すると、そのホストに対する他の PowerShell プローブにのみ影響します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. 設定したリソース状態を確認します。

a. Discovery を実行します。

b. リソースの状態を観察します。

c. MID サーバー ページまたは ECC 入力ペイロードのビューから [リソースステータスを取得] をクリックします。

リソースステータスの取得の結果：

- PowerShell{source} には、各 {source} と現在の割り当てごとに追加のエントリーがあります。
- プローブが複数のリソースを必要とする場合、「予約者」には複数のリソースが表示されることがあります。

ECC 入力ペイロードの結果：

- resource_wait 属性は、プローブがリソースを待機する必要がある場合にのみ存在します。
- 時間はミリ秒単位で表示されます。
- プローブが複数のリソースを待機しており、それぞれの待機時間が異なる場合があります。

MID サーバー リソース予約の仕組み

MID Server には、作業キューに加えて、待機キューがあります。実行するタスクを選択するときは、待機キューが常に最初にチェックされます。待機キュー内に実行できるタスクがない場合、作業キューが試行されます。待機キュー内のプローブとパターンは、実行可能になるまで必要なすべてのリソースを予約します。

キュー内の最初のプローブまたはパターンには、利用可能なリソースが提供されます。利用可能な最も低い順序のリソースを使用します。順序が最も低いリソースの必要数を取得した後、プローブまたはパターンは次に順序が低いリソースに進み、以下同様に続きます。順序により、ユーザーはどのリソースが重要かどうかを構成できます。最も順序が低いリソースが最初に収集されます。これらのリソースを保持しても、他のプローブやパターンの実行への影響が少ないためです。

テーブル

mid_limited_resource

- プローブまたはパターンで使用されるリソースを定義します。
- mid_limited_resource_value、mid_limited_resource_expanded、mid_limited_resource_script によって拡張され、それぞれに単一の追加フィールドが含まれています。
  - mid_limited_resource_value は、「value」という名前の単一フィールドをベーステーブルに追加します。
  - mid_limited_resource_expanding は、「expanding」という名前のフィールドを追加します。
  - mid_limited_resource_script は、「script」という名前のフィールドを追加します。

mid_resource

- MID サーバー で利用可能なリソースを設定します。
- このテーブルの値が ecc_agent_property にコピーされます。
- このテーブルのビジネスルールは、対応する MID サーバー プロパティを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- リソースへの参照と利用可能な番号があります。利用可能な番号が { } 内にある場合は、システムプロパティ、MID サーバー 設定、または MID サーバー プロパティの名前です (3 つの場所すべてがチェックされています)。したがって、{mid.powershell_api.session_pool.max_size} は、PowerShell セッションプールのサイズを構成する MID サーバー config の値です。

基本：**mid_limited_resource** テーブル

ラベル	列	タイプ	サイズ	情報
リソース名	name	文字列	100	リソースの展開されていない名前
アクティブ	active	ブーリアン		一時的な無効化を許可します。
トピックの反転	invert_topic	ブーリアン		
プローブリストの反転	invert_probe_list	ブーリアン		
パターンリストの反転	invert_pattern_list	ブーリアン		

注:
mid_limited_resource レコードをトピック、プローブ、およびパターンに関連付ける m2m テーブルがあります。「invert_」フィールドは、リストを包含から除外に変更します。

拡張：**mid_limited_resource_value** テーブル、mid_limited_resource_expanding テーブル、mid_limited_resource_script テーブル

ラベル	列	タイプ	サイズ	情報
値	value	整数		
拡張	拡張	文字列	1000	論理演算および三項演算を受け入れるため、数字の可用性が若干拡張されたバージョン (例："{mid.windows.management == "WinRM" ? 1 : 0)。管理プロトコルが WinRM の場合は 1 と評価され、それ以外の場合は 0 になります。
スクリプト	スクリプト	文字列	4000	スクリプトが評価されます。結果が文字列の場合、展開されます。

自動翻訳

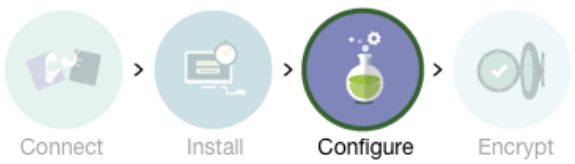
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

mid_resource テーブル

ラベル	列	タイプ	サイズ	情報
アクティブ	active	ブーリアン		一時的な無効化を許可します。
利用可能	利用可能	文字列	255	このリソースが MID サーバー で利用可能な数
MID Server	ecc_egent	参照		MID サーバー への参照またはすべての場合は空
順番	order	整数		リソースが割り当てられる順序
リソース	resource	参照		リソースへの参照

コンテナー化された **MID Server**

コンテナー化された MID Server は、MID Server の Docker イメージを使用して、MID Server を大規模に迅速に展開できるようにします。MID Server は、Docker Swarm や Kubernetes などのオーケストレーションツールを使用して展開されます。オーケストレーションツールは、展開とメインテナンスを自動化し、オンデマンドで新しいコンテナーを追加したり、障害が発生したコンテナーを自動的に置き換えたりすることができます。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

コンテナー化された MID Server を使用するには、MID Server のダウンロードページから Linux 用の Docker レシピをダウンロードします。レシピを使用して、現在のリリースの Docker イメージを構築します。レシピは圧縮され、署名されています。

コンテナー化された MID Server のシステム要件：

- CentOS 7 がサポートされています。
- レシピを使用して、以前のバージョンの MID Server のイメージを構築することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- NMAP と CyberArk の検出はサポートされていません。

- Orchestration や Integration Hub などの他のアプリケーションは認定されていません。

Docker イメージが使用可能になったら、新しい MID Server コンテナーを作成し、環境変数またはシークレットファイルを介して渡された設定パラメーターを使用してコンテナーを構成できます。Docker、Openshift、および Kubernetes シークレットがサポートされています。コンテナー内の MID Server アプリケーションは、非管理者ユーザーによってプロセスとして実行されます。

コンテナー化された MID Server レコードが最初にインスタンスで作成されると、ランダムな UUID が作成され、**container_id** 列に設定されます。起動シーケンス中に、この値は実際のコンテナー ID に置き換えられます。コンテナー ID は、コンテナー化された MID Server と通常の MID Server を区別するために使用できます。コンテナー化されていない MID Server のコンテナー ID の値は、null または空です。

インスタンスでダウンしている MID Server を自動的にクリーンアップするために、「Purge Orphaned Containerized MID Server (孤立したコンテナー化された MID Server の消去)」と呼ばれるスケジュール設定済みジョブが毎日実行されるようにスケジュールされています。このジョブは、孤立し、コンテナー化された MID Server が **max_retention_days** プロパティで設定された値よりも長く停止している場合に、それらを削除します。また、このジョブは、削除日までの残り日数が **warn_days** の値以下になると、削除日まで毎日 MID Server の問題の警告を作成します。**max_retention_days** と **warn_days** のデフォルト値はそれぞれ 30 と 7 です。

自動アップグレード

自動アップグレードは、コンテナー化された MID Server でも、通常の MID Server と同じように機能します。ただし、コンテナー化された MID Server の自動アップグレードを無効にすることをお勧めします。新しいイメージが必要になるたびに、新しいイメージをビルドし、デプロイ YAML ファイルを更新してデプロイしてから、再適用します。

コンテナー化された MID Server の自動アップグレードは、 **mid.container.autoupgrade.enabled** 設定パラメーターによって制御され、デフォルトでは true に設定されています。設定パラメーターは読み取り専用であるため、インスタンスから同期することはできません。

設定パラメーターを MID Server プロファイルに追加し、新しい展開要求で使用します。設定は、展開要求がエクスポートされるとき、または既存の展開 YAML ファイルに手動で追加されて再適用されるときに、展開 YAML ファイルに含まれます。

健全性チェック

5 分ごとのハートビートに基づいて MID Server の健全性ステータスをチェックするために、健全性チェックルールが実装されています。過去 30 分間にハートビートアクティビティがなかった場合は、障害と見なされます。3 回連続して失敗すると、docker ps コマンド出力で異常になります。

健全性チェックの詳細を表示するには、docker 検査コマンド Docker inspect --format = '{{json .State.Health}}' <container-id> を実行します。

コンテナーの基本操作

基本操作はコンテナー側でサポートされています。たとえば、Docker コマンドを使用して、実行中のコンテナーを停止、開始、または再起動できます。

docker stop <container_id>

このコマンドは、コンテナー化された MID Server をシャットダウンします。

docker start <container_id>

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このコマンドは、コンテナー化された MID Server が停止している場合に起動します。

docker restart <container_id>

このコマンドは MID Server をシャットダウンして再起動します。

MID Server Docker イメージを構築

提供されたレシピを使用して MID Server Docker イメージを構築し 、コンテナー化された MID Server を展開します。コンテナー化された MID Server は、MID Server の Docker イメージを使用して、MID Server を大規模に迅速に展開できるようにします。

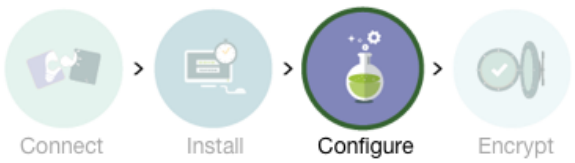
コンテナー化された MID Server の展開と自動構成

展開および自動構成機能 (deployment and auto-configuration feature) を使用すると、エージェント管理者は、必要なすべての MID Server の設定を、インスタンスの [MID Server] プロファイルに入力し、展開要求を K8s クラスターに送信できます。要求が処理された後、新しい MID Server が自動的に作成され、自動構成されます。それらはすぐに使用できるようになります。 [MID Server] プロファイルが変更された場合、関連するコンテナー化された MID Server もオンデマンドで更新できます。

Linux 用の MID Server Docker イメージの構築

提供されたレシピを使用して Docker イメージを作成し、コンテナ化された MID Server を Linux に展開します。コンテナ化された MID Server は、MID Server の Docker イメージを使用して、MID Server を大規模に迅速に展開できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

必須条件：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Linux ホストでは、CentOS ディストリビューション 64 ビットアーキテクチャを使用する必要があり、CentOS ディストリビューションをお勧めします。

- ホストは Docker エンジンとコマンドラインインターフェイス（CLI）20.10.4 以降 を使用する必要があります。

  注:
  docker version コマンドを管理者として実行して、docker の可用性を確認します。詳細については、docker version コマンドのドキュメント を参照してください。

手順

1. MID Server のダウンロードページから Linux Docker レシピの ZIP ファイルをダウンロードし、その署名を確認します。
   MID Server のダウンロードページと署名検証の詳細については、「MID Server ファイルのダウンロード (Download MID Server files)」を参照してください。
2. ZIP ファイルをフォルダーに展開します。
3. オプション: 現在のディレクトリーを新しいフォルダーに変更できます。
4. イメージを構築するには、build コマンド > docker build <path-to-docker-recipe> [--tag <docker-tag>] を実行します。

   コマンドの詳細については、「Docker build コマンドのドキュメント」を参照してください。Docker ファイルのパスは、相対パスにすることも、ファイルが Docker ディレクトリにある場合は、現在のディレクトリにすることもできます。

   デフォルトのイメージタグは、.env ファイルですぐに利用可能な **DOCKER_TAG** パラメーターを使用して指定されます。docker コマンドを実行する前にこのパラメーターをエクスポートするには、コマンド > export $(grep DOCKER_TAG .env) を実行します。次のコマンドで <docker-tag> を **DOCKER_TAG** 値に置き換えることができます。

   build コマンドは、次の build 引数を取ります。

プロパティ	説明
MID_INSTALLATION_URL	MID サーバー インストールファイルをダウンロードするためのリンク。デフォルトでは、MID サーバー のダウンロードページで提供される Linux 64 ビットインストール ZIP ファイルのダウンロードリンクに設定されています。
MID_INSTALLATION_FILE	MID サーバー のローカルインストールファイルの名前。デフォルト値は空です。このパラメーターが空でない場合、レシピはインストールサーバーからダウンロードするのではなく、ローカルファイルを使用します。このパラメーターは、ファイル名のみを使用し、完全パスは使用しません。構築する前に、ローカルファイルを recipe ディレクトリの asset/ サブフォルダーにコピーする必要があります。Rome より前の MID サーバー リリースはサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	例：> docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --tag <docker-tag>
MID_SIGNATURE_VERIFICATION	MID サーバー インストールファイルの署名を検証する必要があります。デフォルト値は TRUE です。これが TRUE の場合、構築プロセスでは、MID サーバー インストールファイルがリモートサーバーからダウンロードされたものか、またはローカルファイルかどうかについて、デジタル署名を常に確認します。そうでない場合は、署名の検証がスキップされます。 例：> docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --tag <docker-tag>
USER_ID と GROUP_ID	コンテナ化された MID サーバー を現在のホストユーザーとして実行するパラメーター。デフォルトでは、ユーザーが指定されていない場合、Docker はユーザーID = 1001、グループ ID = 1001 の MID サーバー ユーザーを作成します。ホストユーザーを割り当てるには、**USER_ID** と **GROUP_ID** 構築引数を使用して、そのユーザー ID とグループ ID をコンテナに渡します。Docker は、指定されたユーザー ID とグループ ID を使用して MID サーバー のコンテナユーザーを作成します。コンテナ MID サーバー によって生成されたファイルはすべて、このホストユーザーが所有します。 例：> docker build <path-to-dockerfile> --build-arg USER_ID=1234 --build-arg GROUP_ID=1234 --tag <docker-tag> OpenShift Kubernetes プラットフォームで MID サーバー を展開するためのイメージを作成する場合は、**GROUP_ID** を root に設定します。例：docker build . -build-arg MID_GROUP=root --build-arg MID_INSTALLATION_URL=https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/app-signed/mid/2022/06/08/mid.sandiego-12-22-2021__patch4-05-25-2022_06-08-2022 -t snc-test-repo/sn_acc_mid:oc_mid

5. オプション: イメージが正常に構築されたら、> docker image ls コマンドで構築されたイメージを一覧表示できます。

次のタスク

未使用または中間のイメージがある場合は、ディスクスペースを節約するために、次のコマンドを実行してそれらのぶら下がりイメージを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

たとえば、ぶら下がりイメージを削除する前に、コマンド docker image ls が次のようになる場合があります。

```
REPOSITORY                  TAG                                  IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                        <none>                               1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

ぶら下がりイメージを削除した後、コマンド docker image ls は次のようになります。

```
REPOSITORY                  TAG                                  IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 About a minute ago   1.01GB
```

コンテナ化された **MID Server** の起動

コンテナ化された MID Server は、MID Server の Docker イメージを使用して、MID Server を大規模に迅速に展開できるようにします。MID Server は、Docker Swarm や Kubernetes などのオーケストレーションツールを使用して展開されます。

始める前に

必要なロール：admin

必須条件：

- Linux ホストでは、CentOS ディストリビューション 64 ビットアーキテクチャを使用する必要があり、CentOS ディストリビューションをお勧めします。
- ホストは Docker エンジンとコマンドラインインターフェイス（CLI）20.10.4 以降 を使用する必要があります。

  注:
  docker version コマンドを管理者として実行して、docker の可用性を確認します。詳細については、docker version コマンドのドキュメント を参照してください。

手順

1. イメージが使用可能になったら、次のように docker run コマンドを使用して新しい MID Server を起動し、env ファイルまたは env 変数のオプションを指定します。docker run --env-file <env_file_name_here> <docker_tag or image_id>

   注:
   セキュリティの脆弱性がある可能性があるため、このコマンドを使用して機密データを渡さないでください。機密データを渡すには、手順 Docker シークレットを使用して、コンテナ化された MID Server に機密データを渡すおよび Kubernetes シークレットを使用して、コンテナ化された MID Server に機密データを渡すを使用します。

   詳細については、Docker のドキュメントページで、docker image ls コマンド 、docker run コマンド 、および env ファイルまたは env 変数オプションの指定 を参照してください。env ファイルは、name = value 形式を使用した単純なテキストファイルです。変数が env ファイルと --env オプションの両方で指定されている場合、コマンドラインで定義された変数が優先されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテナが最初に起動されると、初期化スクリプトは環境変数を取得し、次の環境変数を使用して MID Server アプリケーションを設定します。

MID_INSTANCE_URL

この変数は、「url」設定パラメーターを設定します。

MID_INSTANCE_USERNAME

この変数は、「mid.instance.username」設定パラメーターを設定します。

MID_INSTANCE_PASSWORD

この変数は、「mid.instance.password」設定パラメーターを設定します。

MID_SERVER_NAME

この変数は、「name」設定パラメーターを設定します。

MID_PROXY_HOST

この変数は、「mid.proxy.host」設定パラメーターを設定します。この変数は必須ではなく、プロキシが設定されている場合にのみ必要です。

MID_PROXY_PORT

この変数は、「mid.proxy.port」設定パラメーターを設定します。

MID_PROXY_USERNAME

この変数は、「mid.proxy.username」設定パラメーターを設定します。

MID_PROXY_PASSWORD

この変数は、「mid.proxy.password」設定パラメーターを設定します。

MID_SECRETS_FILE

この変数は、パスワードや証明書などの機密データを含む完全なシークレットファイル名を指定します。

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

この変数は、自動検証セットアップに使用されるクライアント証明書ファイルの完全なファイル名を指定します。

2. オプション: コンテナのリストを表示するには、docker container ls コマンド docker container ls [-a] を実行します。

Docker シークレットを使用して、コンテナ化された MID Server に機密データを渡す

環境変数またはシークレットファイルを介して渡された構成パラメーターを使用してコンテナ化された MID Server を構成できます。

始める前に

必要なロール：Docker Swarm 管理者

このタスクについて

Docker シークレット を使用すると、パスワードや証明書などの機密データをコンテナ化された MID Server に渡すことができます。この手順を使用する前に、Docker Swarm をセットアップして起動してください。

展開を作成するときは、レプリカが 1 に保たれていることを確認してください。

手順

1. 機密データを mid-secrets.propertiesに配置します。
2. 次のコマンドを使用して Docker シークレットを作成します。docker secret create mid-secrets mid-secrets.properties

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最初の mid-secrets は Docker Swarm 内のシークレットファイルを表し、2 番目の mid-secrets.properties パラメーターはホストマシンのファイルシステム上のシークレットを読み取るためのファイルパスを表します。作成されたすべてのシークレットを一覧表示するには、コマンド docker secret lsを実行します。

docker secret コマンドの詳細については、「docker secret のドキュメント」を参照してください。

3. コンテナ内のシークレットファイルへのパスを使用して、**MID_SECRETS_FILE** 環境変数を更新します。
Linux での Docker Swarm シークレットのデフォルトパスは、/run/secrets/mid-secrets.properties です。
4. 次の docker service create コマンドを使用して、MID Server イメージコンテナを Swarm に展開し ます。Docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env<docker-tag or image-id>

コンテナサービスが指定されたシークレットに関連付けられるように、--secret flag が指定されていることを確認してください。

Docker シークレットを使用して、コンテナ化された相互認証済みの **MID Server** に機密データを渡す

環境変数またはシークレットファイルを介して渡された設定パラメーターを使用してコンテナ化された MID Server を構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

必要なロール：Docker Swarm 管理者

このタスクについて

証明書ベースの認証 がインスタンスで有効になっている場合は、相互認証クライアント証明書 (PEMファイル) を使用して自動検証する ように MID Server を構成できます。これは、コンテナ内の PEM 証明書ファイルへの完全パスを *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* 環境変数で設定することで実行できます。たとえば、mid.env ファイルで変数を *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= /run/secrets/certificate.pem* に更新できます。

Docker または Kubernetes シークレットを使用して、PEM 証明書ファイルをコンテナに渡すことができます。以下は、PEM 証明書ファイルをコンテナに渡すコマンドの例です。docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --secret <certificate-secret-name> --env-file mid.env <docker-tag or image-id>

相互 PEM 証明書は、初期化中に MID Server にインストールされます。その後、MID Server はインスタンスに接続し、自動検証します。相互認証が正常に有効になっている状態で MID Server がインスタンスに接続すると、MID エージェントのログに次のようなエントリーが記録されることがあります。

- カスタム証明書を MID キーストアにインストールしました
- 相互認証を使用するように構成された MID

手順

1. 相互認証 PEM バンドルを準備します。
2. 次の docker secret create コマンドを使用して、Docker シークレットを作成します。docker secret create mutual-auth-secret <mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem> 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成されたすべてのシークレットを一覧表示するには、コマンド docker secret lsを実行します。

3. コンテナ内のシークレットファイルへのパスを使用して、**MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** 環境変数を更新します。

   Linux での Docker Swarm シークレットのデフォルトパスは、/run/secrets/<mutual-auth-pem-file-name> です。

4. 次の docker service create コマンドを使用して、MID Server イメージコンテナを Swarm に展開します。docker service create --name mid-service --secret mutual-auth-secret --env-file mid.env <docker-tag or image-id>

   コンテナサービスが指定されたシークレットに関連付けられるように、--secret flag が指定されていることを確認してください。

5. **deployment.yml** を使用してコンテナ化された MID Server をポッドに展開し、kubectl create -f deployment.yml コマンドを実行します。

Kubernetes シークレットを使用して、コンテナ化された **MID Server** に機密データを渡す

環境変数またはシークレットファイルを介して渡された設定パラメーターを使用してコンテナ化された MID Server を構成できます。

始める前に
必要なロール：Kubernetes 管理者

この手順を使用する前に、Kubernertes クラスター をセットアップして起動してください。Kubernetes シークレットの詳細については、「Kubernertes シークレットのドキュメント 」を参照してください。

> **注:**
> Kubernetes はローカルイメージと直接連携しません。MID Server イメージをパブリックレジストリにアップロードするか、ローカルレジストリーをセットアップします。Docker レジストリーの構築については、「Docker の公式の説明 」を参照してください。

展開を作成するときは、レプリカが 1 に保たれていることを確認してください。

手順

1. 機密データを mid-secrets.properties に適切に配置します。
2. 次のコマンドを使用して、Kubernetes シークレットを作成します。kubectl create secret generic mid-secret --from-file=mid-secrets.properties
3. オプション: 作成されたすべてのシークレットを一覧表示するには、kubectl get secrets コマンドを実行します。
4. コンテナ内のシークレットファイルへのパスを使用して、**MID_SECRETS_FILE** 環境変数を更新します。
   パスはシークレットの構成ファイルを作成するときにデータフィールド で定義されます。
5. 次のサンプル YML コンテンツを使用して展開を作成します。

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
  name: basic-example
spec:
  selector:
    matchLabels:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
replicas: 1
template:
  metadata:
    labels:
      app: MIDServerManagement
      provider: ServiceNow
  spec:
    containers:
      - name: basic-example-container
        imagePullPolicy: IfNotPresent
        image: "mid:imageTag"
        env:
          - name: MID_INSTANCE_URL
            value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
          - name: MID_INSTANCE_USERNAME
            value: "mid_server_user_name”
          - name: MID_SECRETS_FILE
            value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
          - name: MID_SERVER_NAME
            value: "Basic-Example-MID"
        volumeMounts:
          - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
            name: "mid-mount-secret"
            readOnly: true
    volumes:
    - name: "mid-mount-secret"
      secret:
        secretName: "mid-secret"
```

注:
展開またはポッドを作成する方法は多数あります。詳細については、「Kubernetes の展開手順」を参照してください。

6. deployment.yml を使用してコンテナ化された MID Server をポッドに展開し、kubectl create -f deployment.yml コマンドを実行します。

Kubernetes シークレットを使用して、コンテナ化された相互認証済みの **MID Server** に機密データを渡す

環境変数またはシークレットファイルを介して渡された設定パラメーターを使用してコンテナ化された MID Server を構成できます。

始める前に
必要なロール：Kubernetes 管理者

必須条件：

証明書ベースの認証 がインスタンスで有効になっている場合は、相互認証クライアント証明書 (PEMファイル) を使用して自動検証する ように MID Server を構成できます。これは、コンテナ内の PEM 証明書ファイルへの完全パスを *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE* 環境変数で設定することで実行できます。Kubernetes シークレットを使用して、PEM 証明書ファイルをコンテナに渡すことができます。

相互 PEM 証明書は、初期化中に MID Server にインストールされます。その後、MID Server はインスタンスに接続し、自動検証します。相互認証が正常に有効になっている状態で MID Server が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスに接続すると、MID エージェントのログに次のようなエントリーが記録されることがあります。

- カスタム証明書を MID キーストアにインストールしました
- 相互認証を使用するように構成された MID

手順

1. 相互認証 PEM バンドルを準備します。
2. 次のコマンドを使用して、Kubernetes シークレットを作成します。`kubectl create secret generic mutual-auth-secret --from-file=<mutual-auth-pem-file>`
3. オプション: 作成されたすべてのシークレットを確認するには、`kubectl get secrets` コマンドを実行します。
4. コンテナ内のシークレットファイルへのパスを使用して、**MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** 環境変数を更新します。
5. 次のサンプル YML コンテンツを使用して展開を作成します。

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
14.       provider: ServiceNow
15.   replicas: 1
16.   template:
17.     metadata:
18.       labels:
19.         app: MIDServerManagement
20.         provider: ServiceNow
21.     spec:
22.       containers:
23.         - name: mutual-auth -container
24.           imagePullPolicy: IfNotPresent
25.           image: "mid:imageTag”
26.           env:
27.             - name: MID_INSTANCE_URL
28.               value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
29.             - name: MID_INSTANCE_USERNAME
30.               value: "mid_server_user_name”
31.             - name: MID_SERVER_NAME
32.               value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
33.             - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
34.               value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
35.           volumeMounts:
36.             - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
37.               name: "mid-mount-mutual-auth"
38.               readOnly: true
39.       volumes:
40.       - name: "mid-mount-mutual-auth"
41.         secret:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
42.         secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. **deployment.yml** を使用してコンテナ化された MID Server をポッドに展開し、`kubectl create -f deployment.yml` コマンドを実行します。

コンテナー化された **MID Server** の展開と自動構成

エージェント管理者は、インスタンスの [MID Server] プロファイルを入力し、展開要求を K8s クラスターに送信できます。新しい MID Server が自動的に構成されます。#[MID Server] プロファイルが変更された場合、関連するコンテナー化された MID Server もオンデマンドで更新できます。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

コンテナー化された MID Server は、MID Server の Docker イメージを使用して、MID Server を迅速に展開できるようになります。の Linux 用の MID Server Docker イメージの構築 ドキュメントには、手動での準備と展開の手順が記載されています。次のコンテナー化された MID Server の自動構成は、プロセスを簡素化し、拡張可能にします。

MID Server プロファイル

MID Server プロファイルには、新しい MID Server を構成するために必要なすべての設定が含まれています。ただし、パスワードや証明書などの機密データは含まれません。機密データは、K8s クラスターで作成されたシークレットを介して渡される必要があります。ユーザーは、展開要求にシークレット名と場所のみを入力します。プロファイルを作成または変更するには、**agent_admin** ロールが必要です。MID Server プロファイルは、次のテーブルに保存されます。

- mid_server_profile
- mid_profile_config
- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m
- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

展開中、**mid_profile_config** および **mid_profile_wrapper_config** パラメーターが K8s クラスターに送信されます。これらのパラメーターは、新しい MID Server の config.xml と wrapper-override.conf に入力します。その他のパラメーターは、インスタンスの自動構成で使用されます。ユーザーは、インスタンスのモジュール **MID Server** プロファイルから MID Server プロファイルにアクセスできます。

プロファイルは複数の MID Server を展開するために使用できるため、MID Server の名前はプロファイルに必要ありません。代わりに、ユーザーは新しい展開要求の一部として MID Server の名前を入力するよう求められます。**mid_profile_wrapper_config** の場合、ユーザーは表示する任意のパラメーターを wrapper-override.conf に入力できます。例：

名前	[値]
wrapper.java.maxmemory	2048
wrapper.java.additional.3	-Djavax.net.debug=ssl:handshake

その他のプロファイル設定は、MID Server レコードと同じ方法で入力できます。

MID Server の展開要求

[MID Server] プロファイルを作成した後、ユーザーは新しい展開要求を作成して、展開プロセスを準備できます。展開要求は、コンテナーオーケストレーターごとに異なる場合があります。詳細については、「MID Server の展開要求」を参照してください。

手動展開の **MID** 展開要求をエクスポート

ユーザーは、各展開要求を ECC キューに送信するか、K8s 展開 YAML ファイルにエクスポートするかを選択できます。

新しい展開要求で、ユーザーが **[YAML** ファイルにエクスポート] を選択すると、YAML ファイルが作成され、同じ要求レコードに添付されます。ユーザーは、エクスポート操作で使用する展開テンプレートを MID Server 展開テンプレートテーブルから選択できます。テンプレートが選択されている場合、ユーザー入力は、展開 YAML ファイルを生成するときに、展開要求でテンプレートデータと結合されます。ユーザーは、kubectl apply –f<yaml_file> コマンドを使用して、YAML ファイルを K8s クラスターにダウンロードし、新しい MID Server を展開できます。

Docker イメージの準備

Docker イメージを準備するには、「MID Server Docker イメージを構築」で説明されているように、最初に K8s クラスター上に MID Server イメージを構築します。構築されたイメージをイメージレジストリーにアップロードし、docker pull registry/mid:<tag> コマンドを使用して、イメージをローカルイメージにプルします。リモートレジストリーから直接イメージをプルする際の制限事項については、「コンテナー化された MID Server の Docker レジストリーのセットアップ II (Docker Registry Setup for Containerized MID Server II)：自動構成 [KB1001380]」を参照してください。

Kubernetes の準備

Kubernetes サービスアカウントのセットアップ

リソースの作成、削除、およびリスト権限に対して、サービスアカウントに適切な RBAC が設定されていることを確認します。次の YAML ファイルの例では、デフォルトのサービスアカウントを使用しています。

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  name: default-service-acccount-as-cluster-admin
subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

カスタムサービスアカウントを選択し、そのサービスアカウントと名前空間に **ClusterRole** を割り当てることができます。デフォルトの名前空間は **default**です。次の YAML ファイルの例では、カスタム名前空間、**mynamespace** を使用しています。

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: mycustomserviceaccount
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: mynamespace
 roleRef:
   kind: ClusterRole
   name: cluster-admin
   apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Kubernetes シークレットのセットアップ

相互認証用に **mid-secrets.properties** または PEM ファイル用のシークレットが作成されます。シークレットの作成方法の詳細については、「コンテナー化された MID Server」の該当セクションを参照してください。

新しいコンテナー化された **MID Server** を自動構成

MID Server がインスタンスに初めて接続されると、MID Server レコードが作成されます。MID Server レコードには、コンテナー ID、プロファイル ID、および展開名が入力されます。新しい MID Server レコードが **[profile_id]** フィールドのプロファイル ID で更新されると、[プロファイルから **MID** を自動構成 **(Auto-Configure MID from profile)]** ビジネスルールがトリガーされます。ビジネスルールは、そのプロファイル ID に関連付けられたプロファイル設定を検索し、それに応じて新しい MID Server を構成します。

MID Server プロファイルを既存の **MID Server** に同期

関連する MID Server が自動構成されてかなり経ってからユーザーがプロファイルを更新すると、MID Server プロファイルが、既存の MID Server の設定と同期しなくなる可能性があります。ユーザーは、インスタンスの **[MID Server** に同期] を選択することで、プロファイル設定を既存の MID Server に同期できます。

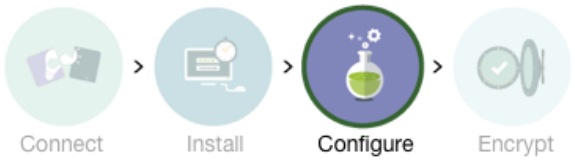
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server の展開要求

[MID Server] プロファイルを作成した後、ユーザーは新しい展開要求を作成して、展開プロセスを準備できます。展開要求は、コンテナーオーケストレーターごとに異なる場合があります。

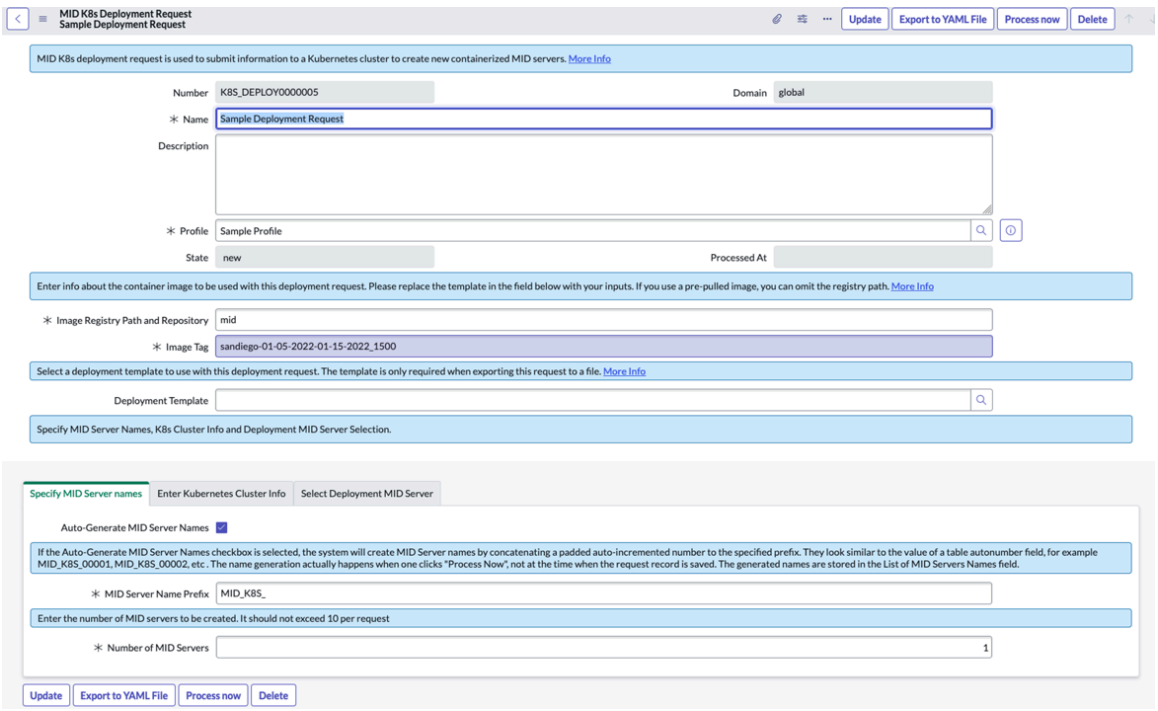
始める前に
必要なロール：agent_admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
ユーザーは、アプリモジュールの **[MID** 展開要求] から MID Server 展開要求にアクセスできます。

現在、K8s の展開のみがサポートされています。K8s 展開要求には、MID Server プロファイルへの参照、MID Server Docker イメージに関する情報、K8s シークレット、K8s 展開ラベル、および新しい MID Server に割り当てる MID Server 名のリストが含まれます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンテナーイメージに関する情報を入力します。

このセクションでは、この展開要求で使用されるイメージと、それをどこからプルできるかを指定します。

イメージレジストリパスとリポジトリ

レジストリーのアドレスとポート、およびイメージが保存されているリポジトリ名を入力します。構文は my.registry.address:port/repositoryname です。

イメージタグ

コンテナーイメージを識別するタグを入力します。

2. MID Server 名を指定します。

複数の MID Server を作成するために展開要求を行うことができます。MID Server 名を手動で入力することを選択できます。手動で入力しない場合、MID Server 名が自動的に生成されます。名前を手動で入力する場合、各 MID Server 名は一意である必要があります。

3. Kubernetes クラスター情報を入力します。

K8s 名前空間

新しい MID Server が配置されている K8s 名前空間を入力します。デフォルト値はデフォルト です。

K8s サービスアカウント

この展開要求を処理する K8s サービスアカウント名を入力します。デフォルト値はデフォルト です。

MID シークレット名

MID Server シークレットを保持する K8s シークレットオブジェクトの名前を入力します。

MID シークレットファイルパス

コンテナー内の MID Server シークレットファイルの絶対パスを入力します。

MID 相互認証 PEM シークレット名

MID 相互認証 PEM 証明書を保持する K8s シークレットオブジェクトの名前を入力します。

MID 相互認証 PEM ファイルパス

コンテナー内の MID 相互認証 PEM ファイルの絶対パスを入力します。

K8s 展開ラベル

キーと値のペアのリストである展開ラベルを入力します。ラベルは K8s の展開に添付されます。有効なラベルは、63 文字以下にする必要があり、空にすることもできます。ラベルは空である場合を除き、始めと終わりを英数字とし、ダッシュ、アンダースコア、ドット、および英数字のみを含める必要があります。

次のタスク

要求の準備ができたら、ユーザーは [YAML ファイルにエクスポート] を選択して K8s デプロイ **YAML** ファイルを生成し、同じレコードに添付できます。要求が処理されると、レコード全体が読み取り専用に設定されます。365 日より古い展開要求を削除するスケジュール設定済みジョブがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテナ化された **MID Server** の自動スケーリング

MID Server は、任意の数のレプリカを使用して StatefulSet を介して展開できます。Kubernetes Horizontal Pod Autoscaler (HPA) を活用して自動的にスケーリングできます。Horizontal Pod Autoscaler は、需要に合わせて作業負荷リソース (展開や StatefulSet など) を自動的に更新します。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

Kubernetes は、作業負荷に応じて、任意の数のステートフル MID Server レプリカを追加または削除できます。HPA は、CPU とメモリのメトリックのみをサポートしています。MID Server をステートフルアプリケーションとして展開するには、展開要求フォームの [StatefulSet] セクションに次の情報を指定します。

- 名前
- ヘッドレスサービス名
- 永続ボリューム要求 (PVC)
- ストレージクラス、アクセスモード、ストレージ要求などのパラメーター
- リソースの要求/制限

PVC により、MID Server が config.xml、メタデータファイル、およびそのいくつかのサブフォルダーを格納する目的の永続ボリュームが宣言されます。

作業負荷の変動中に、実行中の MID Server コンテナを含むポッドを削除して、新しいポッドに置き換えることができます。StatefulSet は、同じ永続ボリュームが新しいポッドに接続されていることを確認し、MID Server がその状態を再開できるようにします。

永続ボリュームにマウントできるサブフォルダーは、新しい MID Server のインストールで最初は空であるものだけです。**config.xml** ファイルとその他のメタデータファイルは、ポッドがシャットダウンされたときにバックアップし、起動時に復元する必要があります。

YAML ファイルとしてエクスポートされた展開要求は、Kubernetes クラスター内に StatefulSet 作業負荷と新しい MID Server ポッドを作成するために使用できます。

デプロイ YAML ファイルに変更を加えて再適用すると、デプロイの既存のポッドが再作成されます。StatefulSet 展開では、構成ファイルはバックアップ フォルダーから復元されます。init スクリプトは、MID Server を起動する前に、展開環境の変更を検出し、構成ファイルに適用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HPA 自動スケーリングのアクティブ化

HPA 自動スケーリングは、HPA コントローラーを作成することで、既存の StatefulSet 作業負荷に対してアクティブ化できます。

HPA v1 構成を使用してインスタンスで展開要求を作成すると、エクスポートされた YAML ファイルが適用され、HPA 自動スケーリングがすぐに開始されます。

HPA v2 の場合は、次のテンプレートを使用して個別の YAML ファイルを作成します。

- **minReplicas** および **maxReplicas**：Kubernetes クラスター内の任意の時点での最小および最大の作業負荷リソースレプリカを定義します。
- **metrics**：CPU やメモリに基づいてスケールアップまたはスケールダウンの係数を定義します。
- **averageUtilization**：使用率の観点からリソース測定基準を指定します。
- **averageValue**：直接値でリソース測定基準を指定します。
- **behavior**：[動作] フィールドでスケールアップまたはスケールダウンを指定します。
- **policies**：仕様の [動作] セクションで 1 つ以上のスケーリングポリシーを指定できます。複数のポリシーが指定されている場合、最大の変更を許可するポリシーがデフォルトで選択されます。
- **periodSeconds**：ポリシーが true を保持する必要がある過去の時間の長さを示します。

```
apiVersion: autoscaling/v2
kind: HorizontalPodAutoscaler
metadata:
  name: autoscaling-demo-hpa
  namespace: default
  labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
spec:
  minReplicas: 2
  maxReplicas: 10
  metrics:
  - resource:
      name: cpu
      target:
        averageUtilization: 30
        type: Utilization
    type: Resource
  - resource:
      name: memory
      target:
        type: AverageValue
        averageValue: 1Gi
    type: Resource
  behavior:
    scaleDown:
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    stabilizationWindowSeconds: 300
    policies:
    - type: Pods
      value: 4
      periodSeconds: 60
    - type: Percent
      value: 10
      periodSeconds: 60
    selectPolicy: Max
 scaleTargetRef:
  apiVersion: apps/v1
  kind: StatefulSet
  name: autoscaling-demo-ss
```

Glide プロパティ

mid.container.deployment.volume_mount.subpaths

- タイプ：文字列
- デフォルト値：mid_container、agent/extlib、agent/logs、agent/scripts、agent/security、agent/security_backup、agent/work

永続ボリュームマウントサブパスのカンマ区切りリストを指定します。

mid.container.deployment.headless_service_yaml_included

- Type：True/False
- デフォルト値：True

エクスポートされた YAML ファイルにヘッドレスサービスリソースを含めるかどうかを指定します。

MID Server 設定パラメーター

mid.drain.timeout

- タイプ：整数
- デフォルト値：900

ドレーン操作のタイムアウトを秒単位で指定します。

mid.drain.run_before_container_termination

- タイプ：ブーリアン
- デフォルト値：true

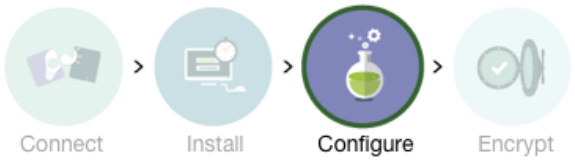
コンテナの終了前にコンテナ化された MID Server をドレーンするかどうかを指定します。

IPv6 用 MID Server の構成

IPv6 用に構成された MID サーバー は ServiceNow に接続し、特定のアドレスに対して IPv6 経由で ディスカバリー を使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて

純粋な IPv6 MID サーバー を IPv6 用に構成する必要はありません。デフォルトで IPv6 に接続し、MID Server の **ecc_agent** レコードに IPv6 が自動的に入力されます。サポートに連絡して、インスタンスで IPv6 が有効になっていることを確認してください。

デュアルスタックホストでは、 MID サーバー はデフォルトで IPv4 を使用します。次の手順では、IPv6 を使用するようにデュアルスタック MID サーバー を構成します。次のテーブルは、IPv4 と IPv6 をサポートするために、Tokyo へのアップグレード中に自動的に更新されます。

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

IPv6 で ディスカバリー を使用する場合は、次の要件が適用されます。

Windows Discovery

Washington DC リリース時点では WinRM のみがサポートされています。IPv6 経由での WinRM 要件は IPv4 経由と同じです。WinRM は MID サーバー ホストとターゲットの両方で実行されている必要があり、ターゲットはその MID サーバー で信頼できるホストとして構成されている必要があります。

Unix Discovery

Washington DC リリース時点では、SNC SSH のみがサポートされます。IPv6 で SNC SSH を使用するために追加の構成は必要ありません。J2SSH と Maverick はサポートされていませんが、それらのプロトコルが IPv6 で使用されると、正しい結果を保証することなくコマンドが実行されます。その場合、次のエラーメッセージが MID Server ログに記録されます。 Maverick (J2SSH) を使用する MID Server では、現在 IPv6 はサポートされていませんが、コマンドは実行されます。(IPv6 is currently not supported for MID Server using Maverick (J2SSH), however the command will be executed.)

手順

1. agent/conf/wrapper.override.confの Java VM 構成ラッパーに移動します。
2. ファイルを開き、次のコード行をコメント解除して true に変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
#wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
```

前述の行を次のように変更します。

```
wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
```

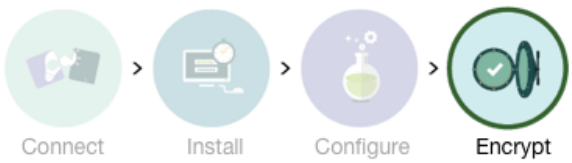
3. MID サーバー を再起動します。
これで、MID サーバー は IPv6 でインスタンスに接続するように設定されました。

> **注:**
> デュアルスタック MID サーバー の場合、ラッパーを変更しても、デフォルトでは IPv4 である **ecc_agent** レコードに入力されるデータには影響はありません。

4. IPv4 よりも IPv6 を優先するように **ecc_agent** レコードを更新するには、次の MID サーバー 設定パラメーター **mid.prefer_ipv6_addresses** を指定して true に設定します。
5. MID サーバー を再起動します。
デュアルスタック MID サーバー は、 **ecc_agent** レコードの関連フィールドに IPv6 アドレスを入力します。テーブル **ecc_agent_router** および **ecc_agent_ip_address** には、デュアルスタックホスト上の IPv4 と IPv6 の両方のエントリが入力されます。

MID Server データの保護と暗号化

MID Server を構成した後、config.xml ファイルで MID Server のパラメーター値を暗号化してセキュリティを追加できます。暗号化は、MID Server が ECC キューに返すデータを保護します。その他の利用可能なセキュリティオプションには、SOAP 要求の認証、MID Server 構成ファイルへのアクセスの制限、セキュアソケットレイヤー (SSL) 接続の確立などがあります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server パスワードの暗号化の仕組み

*username*と*password*は、MID Server の config.xml ファイルに初期設定されます。MID Server が資格情報を取得すると、AES256 暗号化アルゴリズムを使用して、クリアテキストのパスワードが暗号化されたパスワードに自動的に置き換えられます。MID Server のセキュリティを向上させるための継続的な取り組みとして、暗号化アルゴリズムが強化されました。MID Server は、起動するたびに生成され、ハードディスクではなくメモリに保持される暗号化キーも保持します。資格情報をインスタンスから MID Server に送信する必要がある場合、次のプロセスが実行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. インスタンスは、暗号化された *password* と暗号化されていない *username* をインスタンスデータベーステーブルから取得します。
2. インスタンスは、暗号化された*password*を復号化してから、MID Server 暗号化キーを使用して再暗号化します。
3. *username* と再暗号化された *password* は、暗号化された TLS セッションが MID Serverとインスタンス間ですでに確立されているため MID Serverに送信されます。
4. MID Server は、資格情報を受信し、リモート操作に資格情報を使用する前に、メモリ内の*password*を復号化します。暗号化されていない形式で認証情報パスワードがディスクに保存されることはありません。

セキュリティオプション

MID Server は、デフォルトの暗号化プログラム、Windows データ保護 API、カスタム暗号化のオプションなど、構成ファイル内の他のコンテンツに対するビルトインのセキュリティオプションを備えています。

MID Server 証明書チェックポリシー

外部トラフィックを保護するために、証明書チェックポリシーテーブルを使用して MID Server を制御します。

MID Server 構成ファイルの値の暗号化または復号化

MID Server config.xml ファイルの任意の値を暗号化および復号化できます。

自動化 API による ECC キュー データの暗号化

自動化 API は、ECC キュー経由でインスタンスから MID Server に送信される機密プローブデータを暗号化します。

MID Server構成ファイルのセキュリティ

内部および外部のデータ暗号化や外部データストレージを使用して、**config.xml** ファイル内の機密性の高い MID Server 構成データを保護します。

MID Server 認証資格情報と SOAP 要求

Web サービス発動データを更新し、MID Server への各着信 SOAP 要求に基本認証を適用するための基本認証資格情報を設定します。

MID Server 統一キーストア

MID Server の統一キーストアでは、MID Server 上のすべての製品で共通の証明書とキーペアを使用できます。

MID サーバー コマンド監査ログ

コマンド監査ログには、ディスカバリー アプリケーションに対して MID サーバー によって実行されたコマンドが記録されます。

MID Serverのリキー

MID Server をリキーすると、再起動して新しい秘密鍵が生成されます。通常、これは MID Server キーストアが侵害されている場合にのみ必要です。

MID Server用の SSL 証明書を追加する

SSL を介して通信を行う場合は、証明書を MID Server に追加できます。

MID Server SSH 暗号化アルゴリズム

MID Server は SSH クライアントを利用して多くの検出アクションを実行します。MID Server は、使用するのに最適な暗号化アルゴリズムを自動的に決定します。

MID Server 認証資格情報と SOAP 要求

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

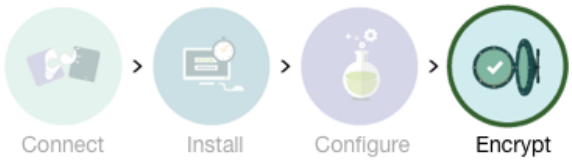
セキュリティを強化するため、MID Server への着信 SOAP 要求ごとに基本認証を実施します。

ファイル同期された MID Server へのスクリプトファイルの添付

スクリプトファイルを添付して MID Server に同期し、Windows のセキュリティ強化によって、危険であると判断された MID Server のダウンロードファイルがブロックされないようにします。

MID Server 証明書チェックポリシー

MID Server は、3 種類のセキュリティチェックを使用して外部トラフィックを保護します。セキュリティチェックでは、TLS/SSL 証明書の検証、ホスト名の検証、および OCSP の検証を使用してセキュリティを強化します。MID Server 証明書チェックポリシーテーブルを使用して、これらのセキュリティチェックを制御します。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

TLS/SSL 証明書の検証

TLS/SSL 暗号化セキュリティでは、公開鍵暗号化とも呼ばれる非対称暗号化を使用します。この暗号化では、公開鍵と秘密鍵の 2 つの暗号鍵を使用します。公開鍵はデータの暗号化に使用され、公開されます。秘密鍵はデータの復号化に使用され、そのセキュリティは信頼性を検証するために不可欠です。ネットワークの準備の詳細については、以下を参照してください。 MID サーバー TLS/SSL 証明書チェックポリシー Quebec アップグレード情報 [KB0867397] .

TLS/SSL 証明書の検証では、MID Server は TLS または SSL 証明書で保護された Web サーバーへの接続を試行します。Web サーバーは、TLS/SSL 証明書のコピーを MID Server に送信します。MID Server は証明書の信頼性を確認し、メッセージを Web サーバーに送信します。Web サーバーは、TLS/SSL 暗号化セッションを開始するためのデジタル署名された承認で応答します。その後、MID Server は Web サーバーとの暗号化された通信を開始できます。

ホスト名の検証

ホスト名の検証は、クライアントが正しいサーバーと通信していることを確認するためのサーバー ID チェックを含む HTTPS の一部です。このチェックは、中間者攻撃によってリダイレクトされた後にサーバーに情報を送信することを防ぎます。

このチェックでは、サーバーから送信された証明書の `dnsName` が、要求の実行に使用された URL と一致することを確認します。RFC 6125 に従い、ホスト名の検証は、証明書の subjectAlternativeName の dNSName フィールドに対して実行する必要があります。一部の従来

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の実装では、証明書の commonName フィールドに対してチェックが行われます。名前が一致しない場合、接続が終了します。

> **注:**
> ホスト名の検証では、サーバーによって提示された検証済みの証明書からホスト名を取得します。そのため、TLS 証明書の検証は、ホスト名検証の前提条件です。

オンライン証明書ステータスプロトコル (OCSP)

OCSP では、MID Server がターゲットサーバーとさらに通信する前に、リモート認証局サーバーに接続して証明書を検証します。特にこれらの証明書に他の証明書に署名する機能がある場合、侵害された証明書はセキュリティ上の脆弱性となる可能性があります。証明書が壊れているか偽造されている場合、認証局はどの証明書が無効で使用すべきでないかをクライアントに通知できます。

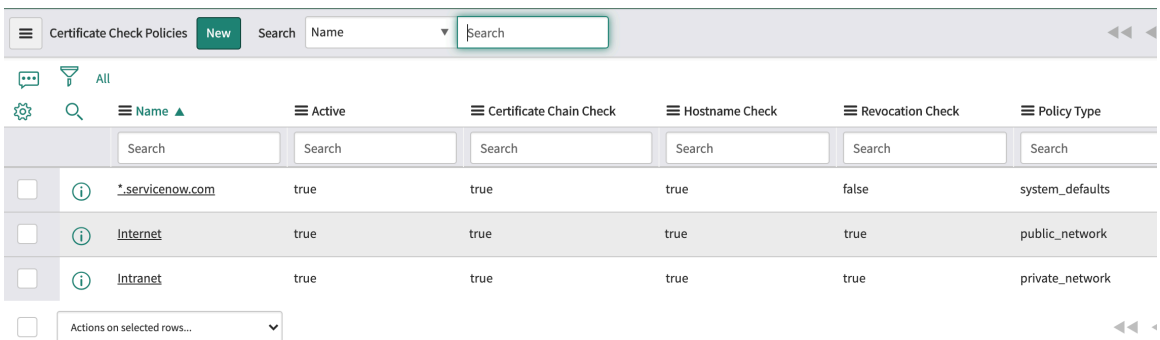
OCSP レスポンダ (通常は証明書発行者によって実行されるサーバー) は、証明書が「良好」、「失効」、または「不明」であるという署名付き応答を返します。要求を処理できない場合は、エラーコードが返されることがあります。

証明書の発行者は、別の権限を OCSP レスポンダとして委任することができます。これにより、検証が必要な一連の証明書が作成されます。レスポンダの証明書は、問題の証明書の発行者が発行する必要があります。レスポンダの証明書には、それを OCSP 署名機関としてマークする特定の拡張子を含める必要があります。

> **注:**
> OCSP チェックは、OCSP レスポンダに対して行われるセカンダリ HTTP 呼び出しです。プライマリコールは、OCSP レスポンダからの応答に基づいて接続を中断する場合があります。

MID Server セキュリティポリシー

MID Server のセキュリティ方針は、MID Server から発信されるすべての HTTPS トラフィックを制御します。これには、MID Server からインターネットエンドポイント、ServiceNow URL、イントラネットエンドポイント、およびクラウドエンドポイントへの HTTPS 接続が含まれます。



これらの接続は、さらに次の 4 つのセキュリティ方針に分類できます。

ServiceNow エンドポイントポリシー

このポリシーは、ServiceNow URL 専用のシステムデフォルトです。MID Server の config.xml には、インスタンスへの最初の接続にのみ使用され、system_default ポリシーで更新されるブートストラッププロパティがあります。

インターネットポリシー

これらのポリシーは、MID Server からインターネット上のエンドポイントへのすべての HTTPS 接続を対象とします。

イントラネットポリシー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのポリシーは、セルフホストネットワークなどの予約済み IP サブネットを対象とします。

上書きされたポリシー

このポリシー定義を使用して、特定のエンドポイントまたは URL を上書きできます。上書きされたポリシーは、操作時に最も優先順位が高くなります。

どちらのテーブルも編集可能で、IP 範囲を含めたり除外したりするだけでなく、実行する必要がある証明書検証チェックの種類を制御することもできます。セキュリティを最大化するために、すべての証明書検証チェックを有効にします。Quebec バージョンでは、新規インストールのすべてのポリシーとチェックがデフォルトでオンになっています。

アップグレードした場合、イントラネットポリシーでは証明書検証チェックはデフォルトで無効になっています。セキュリティを強化するには、内部ネットワーク内のエンドポイントのポリシーを設定して有効にします。

注:
接続を成功させるには、内部エンドポイントまたは URL に有効な CA 署名付き証明書がある必要があります。

自己署名証明書をホストするエンドポイントの場合は、証明書を MID Server トラストストアにインポートするか、そのホストを検証するポリシーチェックを無効にします。証明書の追加方法の詳細については、「MID Server用の SSL 証明書を追加する」を参照してください。

Quebec にアップグレードした後、証明書チェックポリシーテーブルに移動し、必要に応じてポリシー構成を変更します。MID Server が起動してインスタンスに接続すると、MID Server から発生する後続の HTTPS 接続は実行時にこれらの証明書チェックの適用を開始します。安全でない接続は切断され、適切なエラーメッセージが表示されます。

インスタンスセキュリティポリシーの使用

MID Server 設定パラメーター **mid.ssl.use.instance.security.policy** は、MID Server がインスタンスのセキュリティポリシーではなくブートストラップパラメーターを使用するかどうかを制御します。デフォルトでは、**config.xml** で **mid.ssl.use.instance.security.policy** は false に設定されているため、インスタンスによってブートストラップポリシーが上書きされることはありません。

このデフォルト設定により、MID Server のセットアップ中にいくつかの問題を防ぐことができます。たとえば、ホストが OCSP レスポンダーに到達できない場合、新しい MID Server のインストールは OCSP 接続を要求するインスタンスのポリシーによって中断されません。

設定パラメーター **mid.ssl.use.instance.security.policy** は、各 MID Server に設定できます。true に設定すると、MID Server はすべてのポリシーをインスタンスと同期し、ブートストラップ設定パラメーターはインスタンスの **mid_cert_check_policy** テーブルの ***.servicenow.com** ポリシーによって上書きされます。最終的なポリシーは、MID Server メモリ内のポリシーマップと **config.xml** を更新します。

config.xml のデフォルトパラメーターは次のとおりです。

- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" value="false"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false"/>`

セルフホストまたはオンプレミスのインスタンスでは、**config.xml** に次のパラメーター、`<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint" value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>` を追加する必要があります。

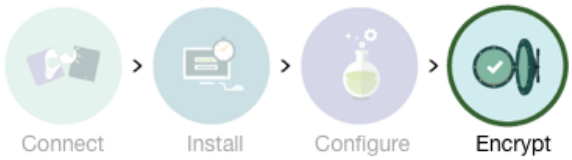
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MID Server 構成ファイルの値の暗号化または復号化

config.xml ファイル内の任意の MID Server パラメーターの値を暗号化できます。すべての暗号化された値の属性は、ログインパスワードのセキュリティ属性を含め、構成ファイル内から管理されます。

始める前に
必要なロール：admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

手順

1. MID Serverがインストールされたときに作成された agent ディレクトリーに移動し、WordPad などのテキスト エディターを使用して config.xml ファイルを開きます。
2. 暗号化するパラメーターを見つけて追加します。
   たとえば、次のパラメーターを設定してプロキシサーバーのパスワードを保護したい場合があります。

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. 暗号化属性 **secure="true"** を追加します。

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

4. MID Serverを再起動します。
5. config.xml ファイルを開きます。
   暗号化されたパスワードが次のように表示されます。

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
   value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA==/>
   ```

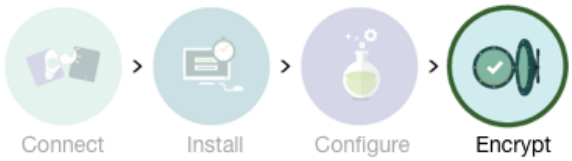
   。
6. config.xml ファイルでこの値または他の値を復号化し、値をクリアテキストで表示するには：
   a. MID Server を停止します。
   b. **secure="true"** 属性を **false** に設定します。
   c. 暗号化された値をクリアテキスト値に置き換えます。
   d. MID Serverを再起動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自動化 **API** による **ECC** キュー データの暗号化

自動化 API は、ECC キュー経由でインスタンスから MID Serverに送信される機密プローブ データを暗号化します。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動化 API を使用して、カスタム アプリケーションから ECC キューに送信するデータを暗号化し、そのデータがクリア テキストで表示されないようにすることができます。たとえば、MID Serverが REST エンドポイントで認証するために使用するパスワードを暗号化できます。

メソッド

API は、次のメソッドを提供します。

- `encrypt()`
- `isEncrypted()`

次の例は、これらのメソッドを呼び出す方法を示しています。

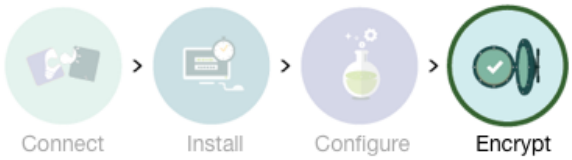
```
var automation_api = new sn_automation.AutomationAPI();
var password = 'xyz';
var encrypted_password;
if (automation_api.isEncrypted(password))
    encrypted_password = password;
else
    encrypted_password = automation_api.encrypt(password);
```

`encrypted_password` 値を安全に ECC キューに渡し、目的の MID Serverに渡すことができます。

MID Server構成ファイルのセキュリティ

機密性の高い MID Server構成データは、内部および外部のデータ暗号化や外部データ ストレージを含むいくつかの異なるスキームを使用して保護することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

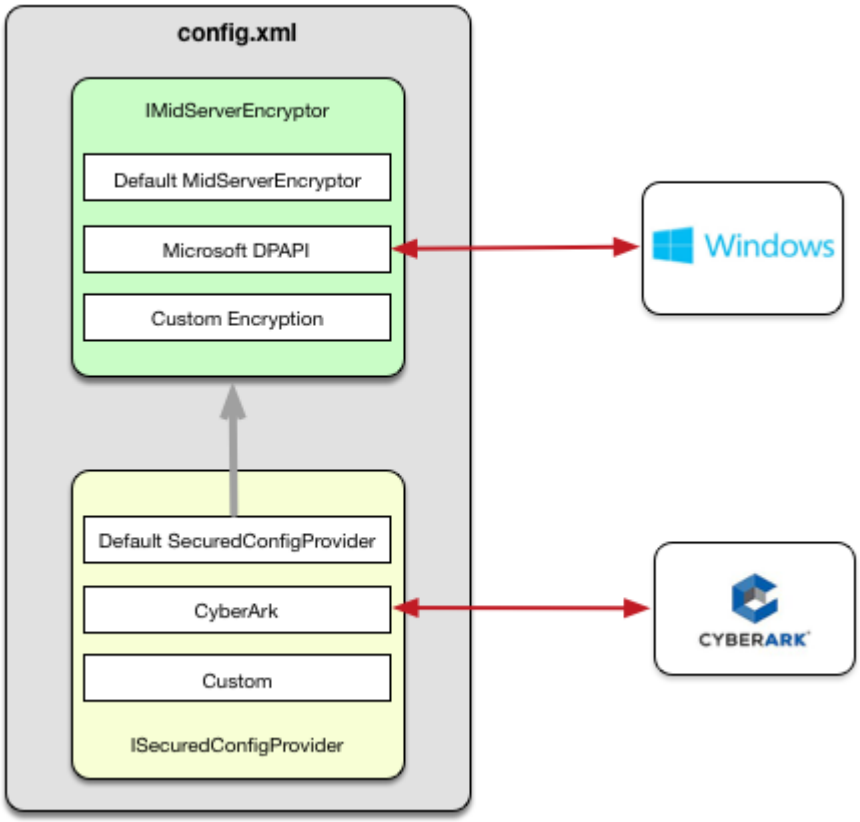
MID Server は、**config.xml** ファイルのコンテンツのために以下のビルトイン セキュリティ オプションを提供します。

- [デフォルト セキュリティ プロバイダー]：暗号化によって **config.xml** ファイル内のデータを保護します。MID Serverを再起動すると、暗号化されていないデータはすべて暗号化され、**config.xml** ファイルに書き込まれます。デフォルト セキュリティ プロバイダーは、次の暗号化オプションを提供します。
  - [デフォルト暗号化プログラム]：MID Serverの **config.xml** ファイルのデータを暗号化するためのデフォルトのプロセス。詳細については、「MID Server 構成ファイルの値の暗号化または復号化」を参照してください。
  - **[Windows Data Protection API (DPAPI)]**：MID Serverではなく、オペレーティング システムがデータの暗号化を実行します。DPAPI 暗号化は、ログインしているユーザーのアカウントに基づいています。このスキームを使用すると、データは同じユーザーアカウントでのみ復号化できます。アカウントが変更された場合は、データを再暗号化する必要があります。
  - [カスタム暗号化]：IMidServerEncrypter インターフェイスを実装して **config.xml** の機密データを管理する独自のカスタム暗号化スキームを作成します。
-
- **[CyberArk]**：データセキュリティを提供する CyberArk の統合設定 では、機密データを **config.xml** ファイルから安全な CyberArk ボールトに移動します。このソリューションはデータを暗号化しません。
- [カスタム外部ストレージ]：ISecuredConfigProvider インターフェイスを実装し、機密の **config.xml** データを管理する独自のカスタム外部ストレージ システムを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

保護されたコンテンツおよび暗号化スキーム



DPAPI で MID Server構成データを暗号化する

Windows Data Protection API (DPAPI) は、MID Serverのユーザーアカウントに基づいて **config.xml** の機密データを暗号化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

DPAPI 暗号化は、MID Server **config.xml** ファイルの認証情報、IP アドレス、および URL などのデータに対する別のレベルのセキュリティを提供します。 MID Serverではなく、オペレーティングシステムがデータの暗号化を実行します。DPAPI 暗号化は、ログインしているユーザーのアカウントに基づいています。このスキームを使用すると、データは同じユーザーアカウントでのみ復号化できます。アカウントが変更された場合は、データを再暗号化する必要があります。

手順

1. **config.xml** ファイルをテキスト エディターで開きます。
   このファイルは、MID Serverのインストール パスの **/agent** フォルダーにあります。
2. このパラメーターと値を有効にします。
   ```
   <parameter name="mid.secure_encrypter"
   value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>
   ```
3. 構成ファイルを保存します。
4. MID Serverを再起動します。
   config.xml ファイル内のクリア テキストの値は、オペレーティング システムによって暗号化されます。
5. 暗号化に使用する MID Server ユーザーアカウントを変更する必要がある場合は、この手順に従います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. MID Server サービスを停止します。

b. **config.xml** ファイルをテキスト エディターで開きます。
このファイルは、MID Serverのインストール パスの **/agent** フォルダーにあります。

c. すべての暗号化された値をクリア テキストで再入力します。

d. ServiceNow® インスタンスで MID Serverのユーザーアカウントを変更します。

e. MID Server サービスを再起動します。
新しい MID Serverのユーザーアカウントに基づいて、オペレーティング システムによってデータが再暗号化されます。

CyberArk を安全な構成プロバイダーとして使用する

CyberArk ボールトを使用して、MID Server **config.xml** ファイルの機密データを保護することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CyberArk は通常、外部ボールトの認証情報を保護するために使用されます。ただし、**config.xml** ファイルで MID Server パラメーターを使用すると、他のタイプのデータを CyberArk に保存することができます。

手順

1. **config.xml** ファイルをテキスト エディターで開きます。
このファイルは、MID Serverのインストール パスの **/agent** フォルダーにあります。
2. このパラメーターと値を有効にします。
`<parameter name="mid.secure_config.provider" value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>`
3. CyberArk ボールト内で保護する特定のデータを設定します。
次の例を参考にしてください。

   a. このパラメーターを設定して CyberArk 統合設定 でそのデータの **[ID]** と [タイプ] を一致させ、MID Server の資格情報を保護します。

```
<parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
 id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
<parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk
 ID>, type=<CyberArk type>"/>
```

   b. このパラメーターを設定して CyberArk の設定でそのデータの **[ID]** と [タイプ] を一致させ、インスタンスの URL を保護します。
`<parameter name="url" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>`

4. 構成ファイルを保存します。
5. MID Serverを再起動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server構成ファイルのセキュリティ スキームを変更する

MID Serverには、**config.xml** ファイルの機密データを保護するためのいくつかのスキームが用意されています。これらのオプションをセキュリティ要件に合わせて切り替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. MID Server サービスを停止します。
2. **config.xml** ファイルをテキスト エディターで開きます。
   このファイルは、MID Serverのインストール パスの **/agent** フォルダーにあります。
3. すべての暗号化された値をクリア テキストで再入力します。
4. 以前のセキュリティ スキームを無効にし、新しいプロバイダーを使用するように MID Serverを設定します。
5. MID Server サービスを再起動します。
   データは、選択したセキュリティ スキームに基づいて再度保護または暗号化されます。

MID Server ISecuredConfigProvider インターフェイス

このインターフェイスのメソッドを使用して、MID Serverの **config.xml** ファイルで保護されたパラメーター値を管理するカスタム プロバイダーを作成します。

> **注:**
> これらのメソッドは、MID Serverのインストール フォルダーにある **snc-automation-api.jar** ファイルに含まれています。

の初期化

このメソッドは、プロバイダーを追加の設定パラメーターで初期化し、値を返しません。

例

```
void intialize(java.util.Properties properties,
        IMidServerEncrypter encrypter)
    throws java.lang.Exception
```

パラメーター

パラメーター	説明
プロパティ	初期化プロパティ。
encrypter	プロバイダーが暗号化に基づく場合に使用するエンクリプター。

例外

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

isParameterValueSecured

このメソッドは、パラメーター値が保護されているかどうかをチェックします。このメソッドは、ブーリアン タイプ値を返します。

例

```
boolean isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)
```

パラメーター

パラメーター	説明
paramValue	パラメーター値。

返される内容

パラメーター値が保護されている場合、パラメーターは **true** を返します。

secureParameterValue

このメソッドは、パラメーター値が保護されていない場合は保護します。このメソッドは、文字列タイプ値を返します。

例

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                                throws java.lang.Exception
```

パラメーター

パラメーター	説明
unsecuredParameterValue	保護されていないパラメーター値。

返される内容

このメソッドは、保護されていないパラメーター値を返します。

例外

```
java.lang.Exception
```

unsecuredParameterValue

このメソッドは、パラメーターの保護されていない値を返します。このメソッドは、文字列 タイプ値を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                 throws java.lang.Exception
```

パラメーター

パラメーター	説明
parameterName	パラメーター名。

返される内容

このパラメーターは、保護されていない値を返します。

例外

java.lang.Exception

MID Server IMidServerEncrypter インターフェイス

このインターフェイスのメソッドを使用して、MID Serverの **config.xml** ファイルのカスタム外部エンクリプターを作成します。

> **注:**
> これらのメソッドは、MID Serverのインストール フォルダーにある **snc-automation-api.jar** ファイルに含まれています。

の初期化

このメソッドは、エンクリプターを追加の設定パラメーターで初期化し、値を返しません。

例

```
void intialize(java.util.Properties properties)
      throws java.lang.Exception
```

パラメーター

パラメーター	説明
プロパティ	初期化プロパティ。

例外

java.lang.Exception

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化

このメソッドは、暗号化されていないデータを暗号化し、バイト **[]** タイプ値を返します。

例

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
        throws java.lang.Exception
```

パラメーター

パラメーター	説明
unencryptedData	暗号化されていないデータ。

返される内容

暗号化されたデータ

例外

java.lang.Exception

復号化

このメソッドは、暗号化されたデータを復号化し、バイト **[]** タイプ値を返します。

例

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
        throws java.lang.Exception
```

パラメーター

パラメーター	説明
encryptedData	復号化されたデータ。

返される内容

復号化されたデータ。

例外

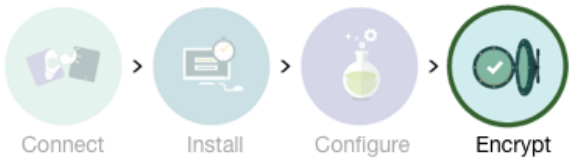
java.lang.Exception

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server 認証資格情報と **SOAP** 要求

Web サービスの発動データを更新するための基本認証資格情報を設定します。セキュリティを強化するため、MID Serverへの着信 SOAP 要求ごとに基本認証を実施することができます。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

基本認証資格情報と **SOAP** 要求

各要求に対して基本認証を実施することができます。プロキシ サーバーが NTLM 認証のみをサポートしている場合、MID Server はプロキシ サーバー経由で通信できません。プロキシ サーバーで基本認証を使用することも、MID Server ホストの例外を作成することもできます。

必須かどうかにかかわらず、基本認証情報を提供することには利点があります。Web サービスの発動は、提供された認証情報を使用してデータを作成または更新します。たとえば、インシデント レコードを作成すると、ジャーナル フィールドには、デフォルトのゲスト ユーザーではなく基本認証ユーザーのユーザー ID が割り当てられます。この動作により、特定の MID Serverによって追加されたデータを識別できます。

SOAP 要求の基本認証資格情報を設定できます。各 SOAP リクエストには、基本認証プロトコル で指定されているような認証ヘッダーが含まれています。

厳密なセキュリティを施行するための設定では、インスタンスが MID Serverに提供する認証情報をどのように使用するかをコントロールします。この設定が有効になっている場合、MID Serverがアクセスしようとしているテーブルへのアクセス権をユーザー ID に提供する必要があります。この設定が無効になっている場合、有効なユーザー ID を使用すると、MID Server はすべてのテーブルにアクセスできます。

SOAP 要求処理に影響を与えるプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「Basic auth: SOAP requests (基本認証：Soap 要求) 」を参照してください。

着信 **SOAP** 要求に基本認証を要求する

MID Server への着信 SOAP 要求ごとに基本認証を実施します。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > **Web** サービス.
2. [着信 **SOAP** 要求には基本認証を要求します] のチェック ボックスを選択します。
3. [保存] をクリックします。
4. MID Serverの基本認証資格情報を提供するには、C:\Program Files\ServiceNow\<MID Server名>\agent に移動し、次のように config.xml ファイルを編集します。

   a. 要素 *<parameter name="mid.instance.username" value=""/>* を見つけ、インスタンス管理者のユーザー名を値として入力します。

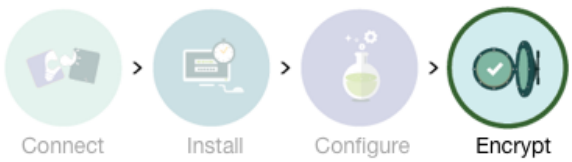
      Example
      たとえば、*<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>.* を入力します。

   b. 要素 *<parameter name="mid.instance.password" value=""/>* を見つけ、このインスタンスの設定済みのパスワードを値として入力します。

      Example
      たとえば、*<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>.* を入力します。

MID Server 統一キーストア

MID Server の統一キーストアでは、MID Server 上のすべての製品で共通の証明書とキーペアを使用できます。この機能により、アプリケーションは、MID Server がインスタンスに接続するために使用するのと同じ、MID Server への安全な通信チャネルを使用できます。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server が起動すると、証明書の共通名 (CN) が検査され、カスタム証明書がインストールされているかどうかが識別されます。カスタム証明書が検出された場合、証明書/キーペアの作成はスキップされ、カスタム証明書の使用を示す属性が ecc_agent レコードに設定されます。

カスタム証明書を使用すると、MID Server のインスタンスで [リキー] UI アクションが無効になります。新しい UI アクション [カスタムキーペアを削除 **(Remove custom keypair)]** を使用して、自己署名証明書を使用するように戻すことができます。このアクションを使用すると、リキーオプションと同様に、MID Server でカスタム証明書が削除され、新しい自己署名証明書が生成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MID がアップグレードされると、インストールされたカスタム証明書はすべて保持されます。

PEM バンドルのサポート

MID Server 統一キーストアは、PEM バンドル証明書とキーのペアをサポートしています。

PEM バンドルのサンプル

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9
...
oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=
-----END PRIVATE KEY-----
Bag Attributes
    friendlyName: <myCustomCert>
    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31
subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883
issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV
...
4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=
-----END CERTIFICATE-----
```

MID Server 統一キーストアにカスタム証明書をインストールする

カスタム証明書をインストールして、さまざまなアプリケーションのセキュリティチャネルを統一します。

始める前に
必要なロール：admin

Linux でホストされている MID Server に証明書をインストールするときに、Linux エントロピープール数が数百個未満の場合、install-certificate.sh が応答しなくなることがあります。次のコマンドを使用して、Linux 疑似ランダム数ジェネレーター (PRNG) のエントロピー数を確認します。

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

エントロピー数が少なすぎる場合は、RNGD や Haveged などのエントロピージェネレーターをインストールできます。CentOS および Ubuntu 用の Haveged のインストールの詳細については、「Haveged を使用してクラウドサーバーの追加エントロピーをセットアップする方法 (How to Setup Additional Entropy for Cloud Servers Using Haveged)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. MID Server が実行されている場合は、MID Server を停止します。

   注:

   エイリアス **DefaultSecurityKeyPairHandle** のエントリが変更されている場合は、MID Server を無効化してから停止する必要があります。

2. MID Server インストールフォルダーで次のいずれかのコマンドを実行して、PEM バンドル証明書とキーペアを作成します。
   - 次のコマンドを使用して、非 MTLS ユースケースの自己署名証明書を生成します。

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - 次のコマンドを使用して、キーストアを PEM バンドルにエクスポートします。

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - 次のコマンドを使用して、PEM 形式の証明書のみを取得します。

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
     ```

   - 次のコマンドを使用して、PKCS#8 形式のキーのみを取得します。

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
     ```

   - 次のコマンドを使用して、Windows ホストの証明書、または証明書チェーン、および秘密鍵をインストールします。

     ```
     bin/scripts/manage-certificate.bat <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   - 次のコマンドを使用して、Linux ホストの証明書、または証明書チェーン、および秘密鍵をインストールします。

     ```
     bin/scripts/manage-certificate.sh <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   注:

   PEM 構文のヘッダーとフッターは次のとおりです。

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```

   PKCS#8 構文のヘッダーとフッターは次のとおりです。

   ```
   -----BEGIN PRIVATE KEY-----
   ```

   ```
   -----END PRIVATE KEY-----
   ```

3. MID Server を起動します。
4. インスタンスを使用して MID Server を検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 自己生成された証明書を使用するように MID Server を元に戻すには、インスタンスで MID Server を選択し、UI アクション [カスタム証明書を削除 **(Remove custom certificate)]** を使用します。

   注:
   MID Server は、[無効化 **(Invalidate)]** UI アクションを使用して元に戻すこともできます。MID Server を無効にすると、インストールされているカスタム証明書がすべて削除され、MID Server 用の新しい自己署名証明書が作成されます。

次のタスク

には *manage-certificates* 以下の機能があり、スクリプトはエージェントフォルダーから実行する必要があります。

相互認証の有効化

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -m

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.sh -m

相互認証を削除し、基本認証を復元

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>

指定したエイリアスを使用して、新しい証明書と証明書チェーンを追加

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>

alias は、インポートされる証明書に指定した一意の名前です。MID Server では、相互認証用のカスタム証明書 (デフォルトのエイリアス名 defaultsecuritykeypairhandle を使用) が必要です。MID Server とインスタンス間の MTLS 通信を構成するには、エイリアス名 defaultsecuritykeypairhandle を使用して証明書エントリをキーストアに追加する必要があります。

fileName は、PEM 証明書、証明書チェーン、および PCKS#8 秘密鍵を含めることができるファイルパスです。PEM バンドルへのファイルパスには、複数の証明書と単一の秘密鍵を含めることができます。各 PEM 証明書のヘッダーとフッターは次のとおりです。

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

PKCS#8 構文のヘッダーとフッターは次のとおりです。

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

証明書チェーンの検証に失敗した場合は、例外がスローされます。ファイルに複数の証明書が含まれている場合は、リーフ証明書、中間証明書、ルート証明書の順に並べる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

指定したエイリアスの証明書の詳細を表示

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>

このコマンドは、サブジェクトの識別名、発行者名、証明書の有効期限などの情報を表示します。

既存のすべてのエイリアスをリスト

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -l

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -l

このコマンドは、*agent_keystore* で使用可能なすべてのエイリアス名をリストします。

エイリアスを使用して証明書を削除

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>

このコマンドは、エイリアスとレコードをキーストアから削除します。エイリアス *DefaultSecurityKeyPairHandle* のエントリは、このコマンドを使用して削除できます。

キーストアからすべてのエントリを削除

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -r

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -r

このコマンドは、エイリアス *DefaultSecurityKeyPairHandle* を除く既存のエントリをキーストアから削除します。

関連情報

MID Server 相互認証の有効化

バックアップを使用した **MID Server** キーストアの復元

キーストアが破損した場合、または誤って削除された場合は、MID Server キーストアのバックアップを復元できます。これは、カスタムキーペアを使用するキーストアの場合に特に便利です。そうしないと、カスタムキーペアデータの再作成が困難になったり、時間がかかったりする可能性があります。

始める前に

必要なロール：エージェント管理者

このタスクについて

Tokyo リリース以降は、変更が行われると、MID Server は **agent_keystore** ファイルのバックアップを自動的に作成します。バックアップは、agent フォルダーの下の **security_backup** に保存されます。セキュリティフォルダーの誤った削除や破損を防ぐために、バックアップはセキュリティフォルダーの外に保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バックアップフォルダーには、専用のバックアップログファイル **keystore_backup_audit_tail.log** があります。このログは、バックアップファイルとバックアップアクティビティを追跡します。各バックアップログエントリには、タイムスタンプ付きのバックアップファイル名、一致する **keypairs.mid_id**、およびバックアップ内のキーペアのエイリアスのリストがあります。

> **注:**
> セキュリティ上の理由により、バックアップのキーストアには、所有者、グループ、権限など、元のキーストアと同じ属性が必要です。これらの属性により、MID Server に対してファイルシステムレベルで同様の保護が確保されます。

キーストアのバックアップは、MID Server プロパティ **mid.keystore.max_backups**、**mid.keystore.max_live_backups**、および **mid.keystore.backup_overwrite_timespan** を使用して変更できます。詳細については、「MID Server プロパティ」を参照してください。

手順

1. MID Server を停止します。
2. **security_backup** に移動し、**keystore_backup_audit_tail.log** を表示して、復元するバックアップを選択します。
3. そのバックアップをセキュリティフォルダーの **agent_keystore** ファイルにコピーします。
   ファイルの権限を調べて、元のファイルと同じ所有者と権限であることを確認してください。その場所に **agent_keystore** が既に存在する場合は、バックアップで上書きします。
4. **config.xml** を調べて、**keypairs.mid_id** が監査ログファイルのものと一致していることを確認してください。
5. オプション: **keypairs.mid_id** が一致しない場合は、一致するように **config.xml** を更新します。
6. インスタンスに移動し、MID Server を無効にします。
   これにより、**ecc_queue** に **delete_mid_keypair** システムコマンドが作成されます。
7. MID Server のすべての **delete_mid_keypair** 出力メッセージを見つけ、処理済みとしてマークします。
   目標は、キーペアの削除をトリガーせずに MID Server を無効としてマークすることです。システムコマンドが処理済みとしてマークされない限り、MID Server は、カスタムなのか自動生成なのかに関係なく、**defaultsecuritykeypairhandle** キーペアを削除します。
8. MID Server を再起動します。
9. インスタンスに移動し、MID Server を検証します。

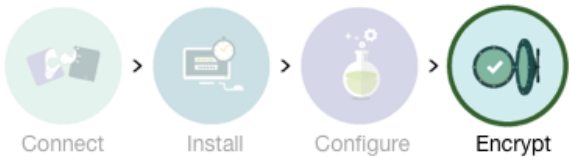
MID Server 相互認証の有効化

インスタンスに対する認証にクライアント証明書を使用するように MID Server を構成します。これにより、MID Server 構成のキーストアに基本認証資格情報を作成する必要がなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて

MID Server 相互認証は、MID Server のユーザー名とパスワードを削除し、認証用のクライアント証明書を提供します。サーバーが認証を要求するたびに、代わりにこの証明書が送信されます。相互認証を使用するには、証明書ベースの認証を有効にする必要があります。手順については、「証明書ベースの認証の設定」を参照してください。

相互認証を使用して新しい MID Server が作成された場合、機能は自動的に追加されません。管理者は、インスタンスのレコードに機能を追加する必要があります。ただし、機能を備えた基本認証を使用している既存の MID Server は、相互認証に切り替えたときに保持されます。

相互認証を使用する MID Server は、インスタンスに対する UI アクションとしてリキーまたは検証することはできません。

自己署名証明書は相互認証ではサポートされていません。内部署名証明書は、プライベート認証局によって署名されている場合にのみサポートされます。商用署名証明書は、ブラウザやオペレーティングシステムによって信頼されている認証局など、一般的に信頼されている認証局によって署名されている場合にサポートされます。

Quebec リリースでは、Health Log Analytics アプリケーションを使用する MID Server を相互認証で構成することはできません。

手順

1. ServiceNow サポートに連絡して、MID Server での相互認証を依頼してください。
2. 信頼できる認証局から証明書と秘密鍵を取得します。

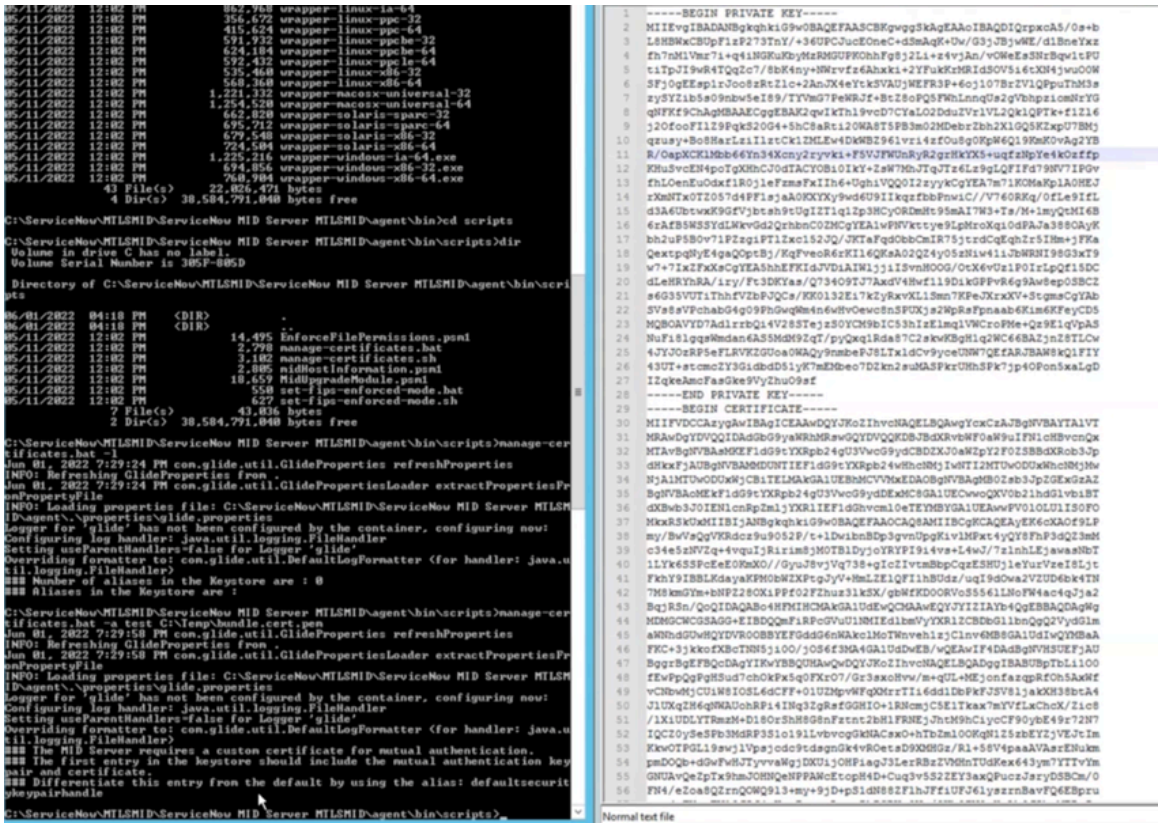
   MID Server 相互認証は、PEM バンドル形式と PCKS#8 形式の秘密鍵のみをサポートします。バンドルには秘密鍵と証明書の両方が必要です。テキストエディターを使用して証明書を開き、テキスト形式かどうかを確認します。PEM 構文のヘッダーとフッターは次のとおりです。

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



PEM 証明書の内容を読み取るには、Linux または Windows で次の openssl コマンドを使用します。openssl x509 -in cert.crt -text 秘密鍵は PKCS#8 形式である必要があります。PKCS#8 構文のヘッダーとフッターは次のとおりです。

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

秘密鍵の内容を確認するには、Linux または Windows で次の openssl コマンドを使用します。openssl rsa -in private.key -check

> **注:**
> 証明書が PKCS#8 形式でない場合は、次のエラーが表示されます。- main SEVERE *** ERROR *** 有効な秘密鍵が見つかりませんでした (Could not find valid private key)

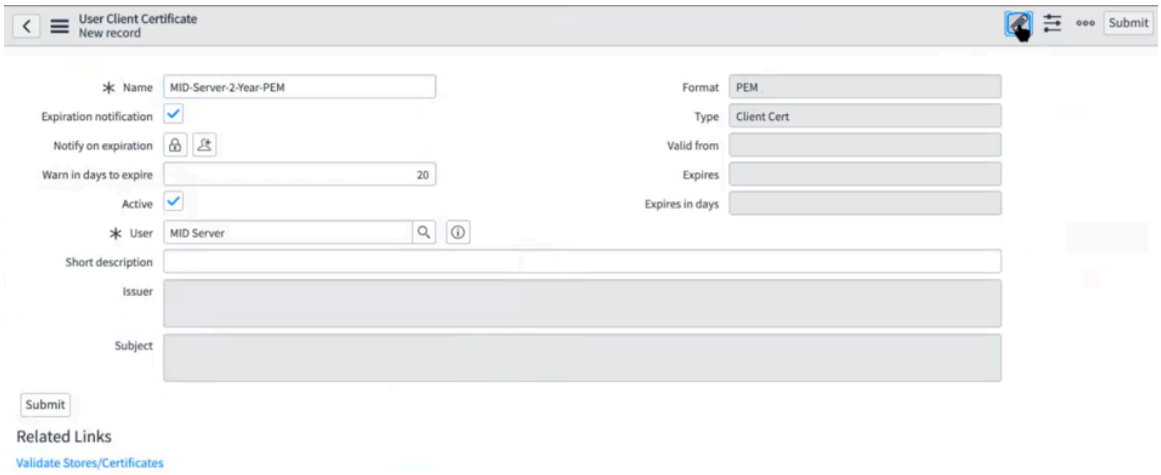
3. インスタンスで、**sys_user_certificate.list** に移動します。
4. 新しいレコードを作成します。

> **注:**
> レコードには MID Server の名前が含まれている必要があり、[ユーザーロール] は **[MID Server]** である必要があります。

5. 証明書をレコードに添付します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



注:
添付ファイルに証明書のみが含まれていることを確認してください。

6. オプション: MID Server が実行されている場合は、MID Server を停止します。
7. MID Server のホストマシンで、次のコマンドを実行して証明書と秘密鍵をインストールして管理します。

   クラスパスに jar ファイルが必要なため、エージェントディレクトリのルートからスクリプトを実行します。セキュリティディレクトリがエージェントのルートフォルダーに作成され、MID Server によって使用されます。例： `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`

   には *`manage-certificates`* 以下の機能があり、スクリプトはエージェントフォルダーから実行する必要があります。

   相互認証の有効化

   Windows の場合は、次のコマンドを使用します：`bin/scripts/manage-certificates.bat -m`

   Linux の場合は、次のコマンドを使用します：`bin/scripts/manage-certificates.sh -m`

   相互認証を削除し、基本認証を復元

   Windows の場合は、次のコマンドを使用します：`bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`

   Linux の場合は、次のコマンドを使用します：`bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`

   指定したエイリアスを使用して、新しい証明書と証明書チェーンを追加

   Windows の場合は、次のコマンドを使用します：`bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`

   Linux の場合は、次のコマンドを使用します：`bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`

   `alias` は、インポートされる証明書に指定した一意の名前です。MID Server では、相互認証用のカスタム証明書 (デフォルトのエイリアス名 `defaultsecuritykeypairhandle` を使用) が必要です。MID Server とインスタンス間の MTLS 通信を構成するには、エイリアス名 defaultsecuritykeypairhandle を使用して証明書エントリをキーストアに追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

fileName は、PEM 証明書、証明書チェーン、および PCKS#8 秘密鍵を含めることができるファイルパスです。PEM バンドルへのファイルパスには、複数の証明書と単一の秘密鍵を含めることができます。各 PEM 証明書のヘッダーとフッターは次のとおりです。

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

PKCS#8 構文のヘッダーとフッターは次のとおりです。

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

証明書チェーンの検証に失敗した場合は、例外がスローされます。ファイルに複数の証明書が含まれている場合は、リーフ証明書、中間証明書、ルート証明書の順に並べる必要があります。

指定したエイリアスの証明書の詳細を表示

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>

このコマンドは、サブジェクトの識別名、発行者名、証明書の有効期限などの情報を表示します。

既存のすべてのエイリアスをリスト

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -l

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -l

このコマンドは、*agent_keystore* で使用可能なすべてのエイリアス名をリストします。

エイリアスを使用して証明書を削除

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>

このコマンドは、エイリアスとレコードをキーストアから削除します。エイリアス *DefaultSecurityKeyPairHandle* のエントリは、このコマンドを使用して削除できます。

キーストアからすべてのエントリを削除

Windows の場合は、次のコマンドを使用します：bin/scripts/manage-certificates.bat -r

Linux の場合は、次のコマンドを使用します：./bin/scripts/manage-certificates.sh -r

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このコマンドは、エイリアス *DefaultSecurityKeyPairHandle* を除く既存のエントリをキーストアから削除します。

8. MID Server を起動します。

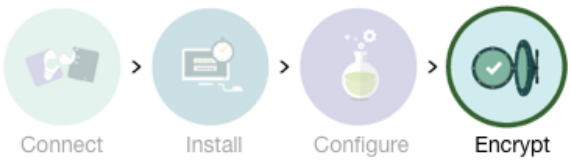
関連情報

MID Server 統一キーストアにカスタム証明書をインストールする

MID Server 統一キーストア

MID サーバー コマンド監査ログ

コマンド監査ログには、 ディスカバリー アプリケーションに対して MID サーバー によって実行されたコマンドが記録されます。コマンドを確認して、例外やエラーがないことを確認します。



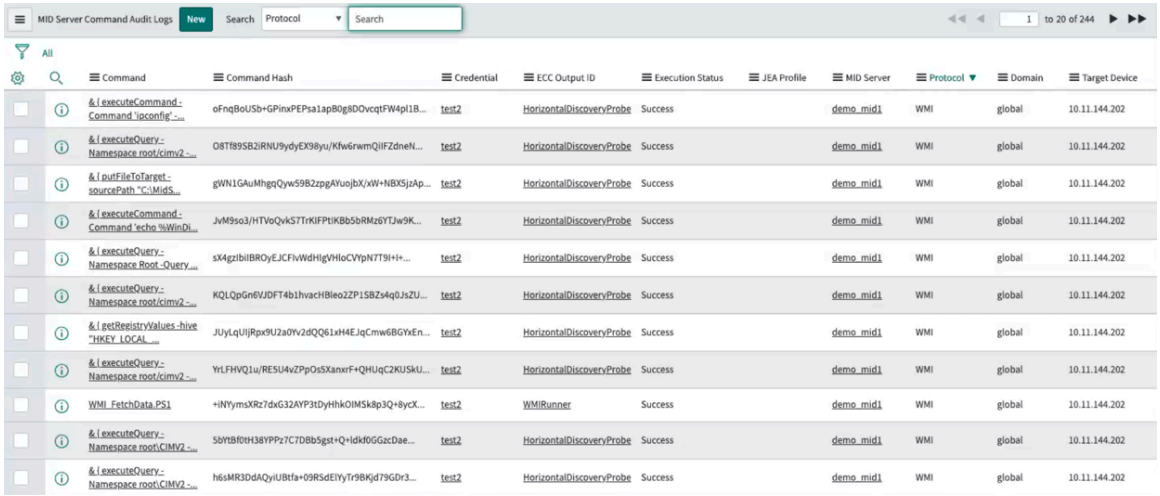
1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server コマンド監査ログは、MID サーバー が検出中に実行するコマンドのレコードです。たとえば、1 つのパターンを実行して、多くの個別のコマンドを実行できます。MID サーバー コマンド監査ログは、WMI および WinRM の Powershell コマンドをサポートしています。SSH コマンドの場合、監査ログは SSNC をサポートしますが、J2SSH はサポートしません。Quebec では、コマンド監査ログは検出中に実行されたコマンドの記録のみをサポートしています。

コマンド監査ログの有効化

MID サーバー の監査ログは MID サーバー プロパティ *mid.log.command_audit.enable* で有効になります。このプロパティは、デフォルトでは false に設定されています。**MID Server** プロパティ テーブル [ecc_agent_property_list.do] にプロパティを追加します。有効にすると、インスタンス内のコマンド監査ログにアクセスするには、 MID サーバー 次に移動します **MID** サーバー > コマンド監査ログ [ecc_agent_command_audit_log_list.do]。このテーブルを表示または変更するには、ユーザーは **agent_security_admin** ロールが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コマンド監査ログに記録されるデータ

MID サーバー コマンド監査ログには、コマンドの名前とコマンドハッシュが記録されます。たとえば、検出中にプローブがコマンドを実行せず、代わりにスクリプトを実行すると、スクリプト名が記録されます。コマンドハッシュは、名前に関係なく、スクリプトの内容に基づいて計算されます。そのため、名前を変更してもコマンドハッシュには影響しません。

WMIRunner などのプローブが複数の WMI フィールドを持つコマンドを実行すると、WMI はそれらのフィールドをクエリするためのスクリプトを 1 つ作成します。スクリプトは MID サーバー ホストの temp フォルダーに一時的に作成されます。スクリプトが実行されると、temp フォルダーから削除されます。スクリプトには、フィールドとランダムな番号に基づいて名前が付けられます。ただし、同じ内容のハッシュキーは常に同じです。

コマンド監査ログは、実行ステータスを成功または失敗として報告します。レコードエントリは、コマンドが実行された場合は成功、実行できなかった場合は失敗です。コマンド監査ログでは、実行されているコマンドの結果は考慮されません。たとえば、実行してもデータ収集に失敗したコマンドは、実行ステータスに成功と表示されます。

Discovery は WinRM の JEA プロファイルをサポートしています。MID サーバー コマンド監査ログには、Discovery コマンドの JEA プロファイルが記録されます (利用可能な場合)。JEA プロファイルの詳細については、「Microsoft Just Enough Administration (JEA) for Discovery」を参照してください。

デフォルトでは、テーブルは 7 日ごとにローテーションされます。詳細については、「テーブル ローテーション」を参照してください。

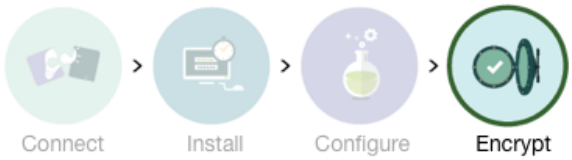
MID Serverのリキー

MID Server をリキーして、新しい秘密鍵を生成します。秘密鍵は、MID Server が情報を安全に送信できるように、自動資格情報を復号化するために使用されます。キーペアは、MID Server の検証時に最初に生成され、セキュリティ要件を満たすために定期的に MID Server をリキーする必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
MID Serverがオンラインに戻ると、システムが自動的に新しいキーを検証し、MID Server は自動化タスクの処理を再開します。
自動認証情報は、送信前に MID Serverの信頼できる公開鍵を使用してインスタンス内で暗号化することで保護されます。MID Serverが作成されると、公開鍵と秘密鍵で構成される鍵ペアが生成されます。MID Serverの検証後、秘密鍵を使用して自動認証情報を復号化できます。組織のセキュリティ要件を満たすために、MID Serverで時々リキーを実行する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
2. 鍵ペアをローテーションさせたい MID Serverを開きます。
3. [関連リンク] で、[リキー] をクリックします。

関連情報

MID Server の検証

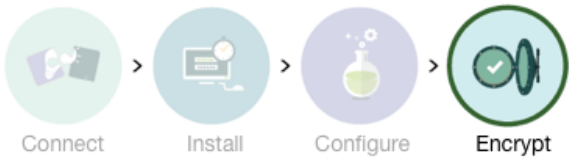
MID Server用の **SSL** 証明書を追加する

SSL 経由でソースに接続するように MID Serverを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
証明書を MID Server に追加して、SSL/TLS を介して双方向で通信できます。

- 次の手順を使用して、バンドルされた JRE トラストストアファイルに証明書を直接追加します。
- MID Server が使用する別のトラストストアファイルを指定します。詳細については、「MID Server の外部トラストストアを指定します」を参照してください。

両方の方法を確認し、ニーズに最適な方法を評価します。

MID のアップグレード中に、バンドルされたトラストストアは上書きされます。MID Server は、既存のトラストストアから受信トラストストアへの証明書の移行を試みます。移行するには、証明書が次の基準を満たしている必要があります。

Quebec (Orlando Patch 10 および Paris Patch 4 へのバックポート)

- X.509 v3 証明書
- 基本的な制約拡張は false と評価される (または存在しない)

Rome (Paris Patch 7 および Quebec Patch 2 へのバックポート)

- X.509 証明書
- ソースには存在するが宛先のトラストストアには存在しない証明書

基準を満たさない証明書は上書きされます。または、MID Server のアップグレードの影響を受けない外部のトラストストアファイルを指定することもできます。詳細については、「MID Server の外部トラストストアを指定します」を参照してください。

Rome 以降のファミリでは、アップグレード中に使用される移行戦略は、MID Server 設定パラメーター *mid.truststore.migration.strategy* を使用して構成できます。このパラメーターは次の値を取ります。

- **migrate_delta**：デフォルトの戦略 (Rome については上記で概説)
- **migrate_non_ca**：Quebec ファミリに関する上記で概説した戦略と一致する戦略
- **do_not_migrate**：アップグレード中にトラストストアの移行を無効にするが、上書きが発生した場合は元のトラストストアのバックアップが作成される

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この移行プロセス中に、元のトラストストアとアップグレードトラストストアのバックアップが作成され、エージェントの作業ディレクトリ …\agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\ に保存されます。元のトラストストアの名前は cacerts_before に変更され、アップグレードのトラストストアの名前は cacerts_from_upgrade に変更されます。

手順

1. コマンド プロンプトを開き、JRE キーツール を含むフォルダーに移動します。
   これは、インストールした JRE の場所です。パスの一例として、「C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin」を挙げることができます。
2. 次のコマンドを使用し、証明書を MID Serverの cacerts キーストアにインポートします。
   `keytool -import -alias <証明書エイリアス> -file "<証明書のパス>" -keystore "<JRE のパス>\lib\security\cacerts"`

   たとえば、次のように入力します。`keytool -import -alias MyCA -file "C:\myca.cer" -keystore "C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts"`

   > **注:**
   > キーツールは証明書のパスワードを要求します。証明書が CA のものである場合、キーツールは認証局を信頼するかどうかも尋ねます。インスタンスに証明書を追加するには、「証明書をインスタンスにアップロードする」を参照してください。

3. オプション: 次のコマンドを実行して、現在の証明書のリストを表示します。`keytool.exe -list -keystore "C:\Mid Server\agent\jre\lib\security\cacerts"`

MID Server の外部トラストストアを指定します

MID Server JVM は、MID インストールディレクトリの外部にあるトラストストアを利用できるため、アップグレード中にトラストストアに追加された証明書が上書きされることはありません。このトラストストアファイルが MID インストールディレクトリの外にあることが重要です。トラストストアの場所は、MID Server の wrapper-override.conf ファイルにパラメーターを追加することで指定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. MID Server ホストで、wrapper-override.conf ファイルに移動します。
2. MID の wrapper-override.conf ファイルの最後にカスタムパラメーターを追加して、外部トラストストアを指定します。
   たとえば、C:\external_truststore\cacerts に外部トラストストアがある Windows MID の場合、ファイルの末尾は次のようになります。

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

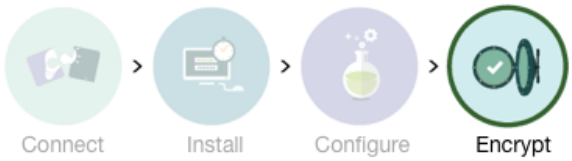
   > **注:**
   > このファイルに他の追加パラメーターを指定した場合は、数値識別子 (この場合は 3 と 4) が異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server SSH 暗号化アルゴリズム

MID Server は SSH クライアントを利用して多くの検出アクションを実行します。SSH ハンドシェイクでは、クライアントとサーバーの両方が、最初に双方がサポートするアルゴリズムを決定し、次にクライアントが最も優先度の高いアルゴリズムを選択します。ホストキーアルゴリズムの場合、クライアントは、キータイプに一致する、双方がサポートする最も優先度の高いアルゴリズムを選択します。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

デフォルトでサポートされている SSH アルゴリズム (優先度別)

鍵交換アルゴリズム

1. ecdh-sha2-nistp256
2. ecdh-sha2-nistp384
3. ecdh-sha2-nistp521
4. diffie-hellman-group-exchange-sha256
5. diffie-hellman-group14-sha256
6. diffie-hellman-group16-sha512
7. diffie-hellman-group14-sha1
8. diffie-hellman-group1-sha1
9. diffie-hellman-group-exchange-sha1

ホストキーアルゴリズム (認証時の公開鍵署名に使用)

1. ecdsa-sha2-nistp256
2. ecdsa-sha2-nistp384
3. ecdsa-sha2-nistp521
4. rsa-sha2-256
5. rsa-sha2-512
6. ssh-rsa
7. ssh-dss

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号アルゴリズム

1. aes128-ctr
2. aes192-ctr
3. aes256-ctr
4. 3des-ctr
5. aes128-cbc
6. aes192-cbc
7. aes256-cbc
8. 3des-cbc

MAC アルゴリズム

1. hmac-sha2-256
2. hmac-sha1
3. hmac-sha2-512
4. hmac-sha1-96
5. hmac-md5-96
6. hmac-md5

SSH アルゴリズムの優先度リストをカスタマイズする

MID Server SSH アルゴリズムの優先度は、セキュリティのニーズに基づいてカスタマイズできます。各アルゴリズムは、次のいずれかの MID Server プロパティによって制御されます。

> **注:**
> インスタンスでの Glide インポートでは、デフォルトのアルゴリズムリストが使用されます。4 つの MID Server プロパティは、MID Server 上で実行されないため、Glide インポートには影響しません。SNCSSH は、SFTP および SCP のインスタンスでの Glide インポートに使用されます。

- 鍵交換アルゴリズム： **mid.ssh.algorithms.kex**
- ホスト鍵アルゴリズム： **mid.ssh.algorithms.host_key**
- 暗号アルゴリズム： **mid.ssh.algorithms.cifer**
- MAC アルゴリズム： **mid.ssh.algorithms.mac**

プロパティは、カンマ区切りの演算子付きリストを受け取ることができます。リストの名は最も優先度が高く、リストの姓は最も優先度が低くなります。演算子を使用せずにカンマ区切りのリストを追加すると、デフォルトのアルゴリズムリストが置き換えられます。次の演算子は、OpenSSH 標準構文に基づいており、アルゴリズム優先度リストを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

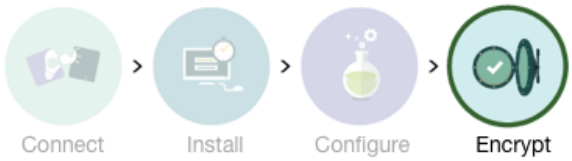
- **+** 演算子は、アルゴリズムのカンマ区切りのリストをデフォルトのアルゴリズムリストに追加します。
- **-** 演算子は、アルゴリズムのカンマ区切りのリストをデフォルトのアルゴリズムリストから削除します。
- **^** 演算子は、アルゴリズムのカンマ区切りのリストをデフォルトのアルゴリズムリストの先頭に配置します。

mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

ファイル同期された **MID Server** へのスクリプトファイルの添付

スクリプトファイルを添付して、接続された MID Server と同期させることができます。Windows Internet Explorer 拡張セキュリティは、潜在的に危険であると判断したダウンロード ファイルをブロックします。ただし、ファイルを同期することでこのセキュリティ上の問題を回避できます。

始める前に
必要なロール：admin



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
Internet Explorer などの Windows ブラウザの拡張セキュリティは、潜在的に危険であると判断したダウンロード ファイルをブロックします。これにより、MID Serverで使用するためにダウンロードされたファイルがブロックされます。その場合ブラウザから手動で各ファイルのブロックを解除する必要があります。

この問題を回避するには、ファイル同期を使用します。ファイル同期では、インスタンスからスクリプト ファイルを事前に取得し、MID Serverに保存する必要があります。インスタンス上と MID Server上のファイルは同期が保持されますが、MID Serverがファイル全体をダウンロードする必要はなくなります。また、ファイル同期により、インスタンスのアップグレード中にスクリプト ファイル内の更新が上書きされないように保護されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のファイルを添付できますが、最後に添付されたファイルは MID Serverに同期されます。添付ファイルを削除すると、スクリプトファイルは非アクティブになり、同期ファイルは MID Server から削除されます。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > スクリプトファイル.
2. スクリプト ファイルを添付するファイルを開くか、[新規] をクリックして新しいファイルを作成します。
3. [添付ファイルを使用] を選択し、ペーパークリップ アイコンをクリックして添付ファイルを追加します。
   [添付ファイルを使用] にチェックを付けると、添付スクリプト ファイルで [スクリプト] フィールドに含まれているスクリプトを上書きします。このチェックボックスをオフにすると、[スクリプト] フィールドが添付ファイルの代わりに使用されます。

   レコードに他の添付ファイルが含まれている可能性があるため、スクリプトファイルの添付ファイル名は MID Server のスクリプトファイル名と一致する必要があります。
4. [更新] をクリックして同期プロセスを開始します。
   ファイル名がスクリプト名と一致することを確認してください。「ファイル タイプが許可されていないか、ファイルの MIME タイプがファイル コンテンツと一致していません」というエラーメッセージが表示された場合は、管理者に添付ファイルの MIME タイプの妥当性確認を無効にするように要求します。システム プロパティ **glide.security.file.mime_type.validation** はこの設定を制御します。

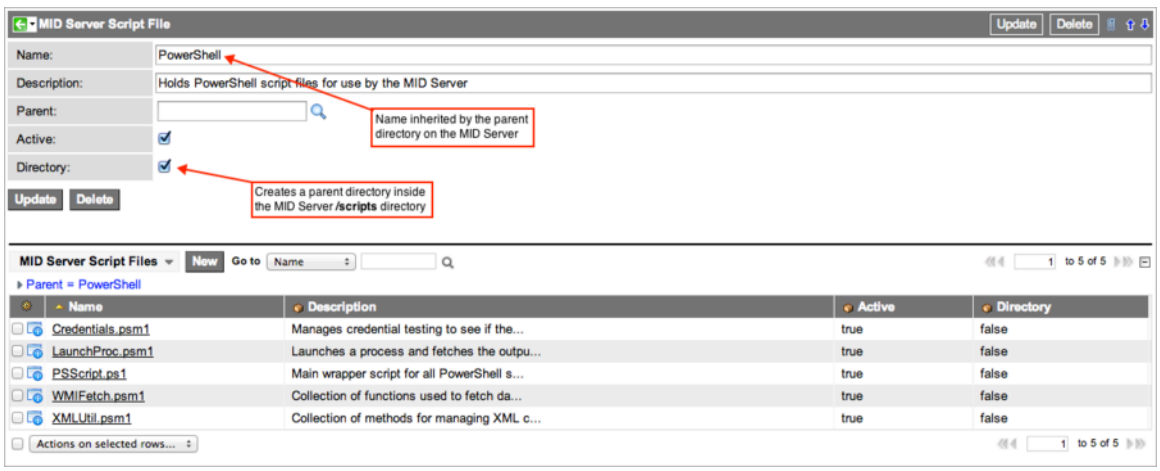
Windows 拡張セキュリティのためのスクリプト ファイル同期を有効にする

Windows Internet Explorer 拡張セキュリティは、潜在的に危険であると判断したダウンロードファイルをブロックします。

MID Serverと同期されているスクリプト ファイルは、MID Serverスクリプト ファイル [ecc_agent_script_file] テーブルのインスタンスに保存されます。このスクリプト ファイルは、**MID** サーバー > スクリプトファイル 移動します

MID Serverが最初にインスタンスに接続すると、インスタンスは MID Serverのルートに \scripts というディレクトリーを作成します。インスタンスは、ecc_agent_script_file テーブルの定義を使用して、パス \scripts\<親の名前> に親ディレクトリーを作成します。最後にインスタンスは、ecc_agent_script_file テーブルのレコードを使用して、親ディレクトリー内にスクリプト ファイル自体を作成します。

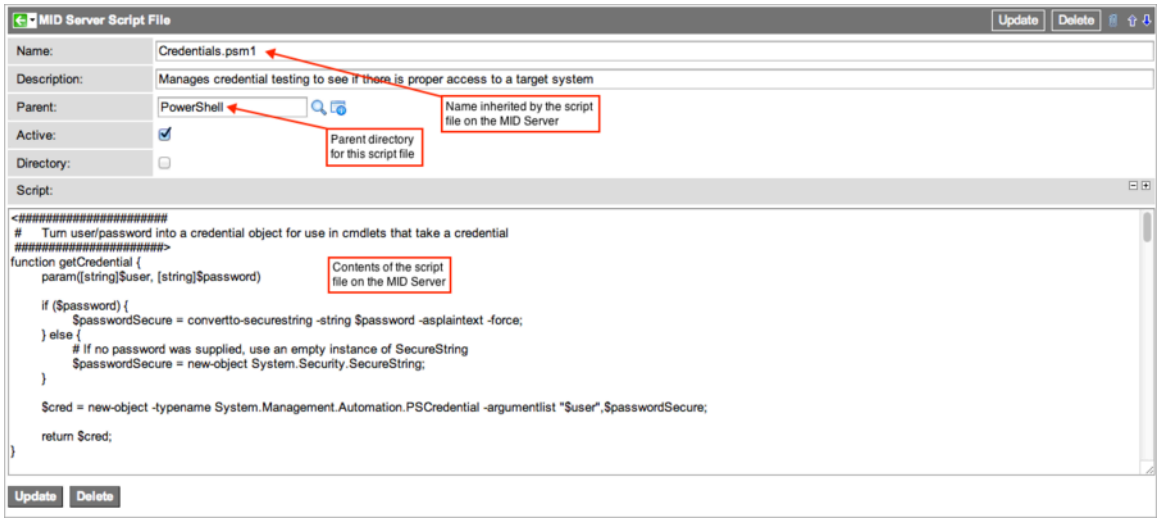
親ディレクトリーのレコードは次のようになります。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスは、ファイル名として ecc_agent_script_file テーブルの名前レコード、ファイルの内容としてスクリプト フィールドのペイロードを使用して、MID Server上の親ディレクトリーに各スクリプト ファイルを作成します。スクリプト ファイル レコードは次のようになります。



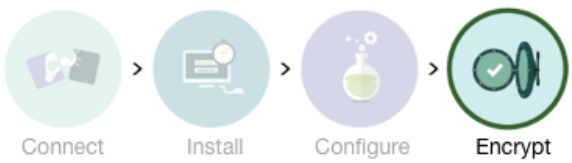
スクリプトファイルの同期は、スクリプトが手動でフォームに追加されたかのように動作を続行します。

スクリプト ファイルを添付する方法については、「ファイル同期された MID Server へのスクリプトファイルの添付」を参照してください。

> **注:**
> MID Server スクリプト ファイル [ecc_agent_script_file] テーブルはドメイン分離されています。同じドメインの MID Serverだけが使用できるこれらのポリシーのバージョンを作成できます。手順については、「MID Server のドメイン分離を設定する」を参照してください。

MID Server の FIPS 適用モード

MID Server は、National Security Cloud (NSC) IL-5 環境をサポートしています。この環境では、使用するすべての暗号化を FIPS 検証する必要があります。MID Server は、FIPS 検証済みの暗号化アルゴリズムのみが使用される FIPS 強制モードで実行できます。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連邦情報処理標準 (Federal Information Processing Standards)は、コンピューターシステムで使用するために米国国立標準技術研究所によって編纂された標準のグループです。FIPS が公開しているものは数多くありますが、ここでは特に「Security Requirements for Cryptographic Modules (FIPS 140-2：暗号化モジュールのセキュリティ要件)」を参照します。暗号化アルゴリズムは、NIST で指定された検証プロセスを進めることができます。新しい安全なクラウド環境のために、MID Server はそのようなプロセスによって検証されたアルゴリズムを利用します。

FIPS 適用モードで実行するように設定できるのは、JRE バージョンが 11.0.9 + 11 以降である Rome リリースファミリ以降の MID Server のみです。

FIPS 適用モード

次のアルゴリズムは、FIPS 適用モードの MID Server によってこれらの SSH 機能で使用することはできません。

鍵交換：

diffie-hellman-group1-sha1

Mac：

- hmac-md5
- hmac-md5-96

現在、FIPS 適用モードの MID Server で使用する SNMP について、次の制限が適用されています。

- SNMP v1 および v2 は完全に無効になっています。
- SNMP v3 では、FIPS 適用モードの MID Server では次のプロトコルの使用は許可されていません。
  - 認証プロトコル：なしまたは MD5
  - プライバシープロトコル：なしまたは DES

MID Server を利用するその他の機能は、FIPS 適用モードで実行すると影響を受ける可能性があります。具体的な詳細については、機能の専用ドキュメントを参照してください。

MID Server の FIPS 適用モードの有効化

MID Server は、FIPS 検証済みの暗号化アルゴリズムのみが使用される FIPS 強制モードで実行できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 新しい MID Server を展開するか、既存の MID Server を Rome ファミリリリース以降にアップグレードします。
2. MID Server をシャットダウンします。
3. 提供されている次のバンドルスクリプトを実行して、MID を FIPS 適用モードで実行するように変換します。
   - Windows ホストの場合： `> <MID install directory>\agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat on`
   - Linux ホストの場合： `$ <MID install directory>/agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh on`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成功は、変更されたファイルの場所と変換プロセス中に生成されたバックアップを含めて、コンソールに記録されます。プログラムで呼び出された場合、成功は 0 の戻りコードで示されます。

4. MID Server を起動します。

次のタスク
MID の実行モードは、次の 2 つの方法で確認できます。

1. 起動後にエージェントログを確認し、次のログ行を探します： `Running in FIPS Enforced mode`
2. インスタンスの ecc_agent テーブルを確認し、**FIPS Enforced** ブール列の値を探します。

MID Server を手動で **FIPS** 適用モードに変換する

MID Server は、FIPS 検証済みの暗号化アルゴリズムのみが使用される FIPS 強制モードで実行できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
外部 JRE の使用中に MID Server を FIPS 適用モードに手動で変換するには、MID Server のシャットダウン中に次の手順を実行する必要があります。

- JRE のトラストストアを BCFKS タイプに変換します。
- JRE のデフォルトのキーストアタイプを BCFKS に設定します。
- MID Server の構成ファイルで FIPS 適用モードフラグを設定します。

手順

1. 次のようなコマンドで Java Keytool を使用して、JRE の cacerts ファイルタイプを BCFKS に変換します。
   `$ keytool -importkeystore -srckeystore <source keystore path> -srcstoretype <source keystore type> -srcstorepass changeit -destkeystore <destination keystore path> -deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.bouncycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath <BouncyCastle FIPS jar path>`

   注:
   Rome 以降の MID インストールには、この目的に適した BouncyCastle jar が含まれています。これは …/agent/lib/bc-fips.jar にあります。

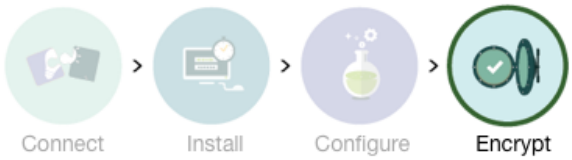
2. JRE のデフォルトのキーストアタイプは、<JRE installation directory>\conf\security\java.security ファイルで設定できます。
3. このファイルで `keystore.type` 行を探し、値を `keystore.type = bcfks` に設定します。
4. MID Server の …/agent/conf/wrapper-override.conf ファイルで、FIPS 行をコメント解除し、値を true に設定します。
   行は次のようになります。`wrapper.java.additional.106=-Dorg.bouncycastle.fips.approved_only=true`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server ガバナンス

非アクティブMID サーバーを無効にしてシャットダウンする自動タイムアウトを設定することにより、セキュリティを向上させますMID サーバー。この機能を有効にして、非アクティブタイムアウト期間をグローバルに設定できます MID サーバー。



1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

前書き

MID Server ガバナンスは、インスタンスが侵害された場合に、ServiceNow インスタンスに接続されている忘れられた MID Server が使用されるのを防ぎます。MID Server ガバナンスでは、MID Server の検証/無効化プロセスの最新のステータス変更のレコードを保持します。

この機能はデフォルトでは有効ではありませんが、MID Server プラグインの一部としてすぐに利用可能です。有効にすると、無期限になるように明示的に設定されている場合を除き、MID Server 認証は事前定義された非アクティブ期間が経過すると期限切れになります。

MID Server ガバナンスの有効化と構成

MID Server ガバナンスを有効にするには、すべての MID Server に対して、次の [true/false] システムプロパティを設定します：**mid.inactivity.timeout.enabled**。このプロパティはデフォルトでは定義されていません。グローバル非アクティブタイムアウトは、の整数システムプロパティ、**mid.inactivity.timeout.days** を設定すると指定されます。このプロパティは、タイムアウトを日数で指定する整数を取ります。指定しない場合、デフォルトのタイムアウトは 30 日です。

特定の MID Server のタイムアウトを上書きするには、その MID Server の設定パラメーターとして **mid.inactivity.timeout.days** を指定します。タイムアウト値が 0 の場合、MID Server の MID Server ガバナンスは無効になります。したがって、グローバルタイムアウトを設定することも、特定の MID Server のタイムアウトを変更または無効にすることもできます。

ガバナンス構成を変更した後、MID Server を再起動する必要はありません。ガバナンスは、基本認証または相互認証のいずれかで機能します。

アクティビティトラッキング

MID Server は、送受信 ECC キューメッセージを追跡することでアクティビティを分析します。1 時間に 1 回、MID Server は最後のアクティビティをインスタンスに報告します。これは [ecc_agent] レコードに保存され、非アクティビティのタイムアウトに達したかどうかを確認します。非アクティブタイムアウトに達し、MID Server が稼働している場合、MID Server は無効にな

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

り、シャットダウンします。MID Server がダウンしているときにタイムアウトに達すると、MID Server がアイドル状態かどうかをインスタンスのジョブが判断し、インスタンス上でそれを無効にします。

非アクティブに起因して MID Server が自動無効化タイムアウトに近づいている場合、[MID Server] ページに次のことを示すメッセージが表示されます。

- 非アクティブタイムアウトまで残り 3 ～ 7 日であるときの情報メッセージ。
- 非アクティブタイムアウトまで残り 3 日未満であるときのエラーメッセージ。
- MID が自動無効化された後、MID が自動無効化された日付を示すエラーメッセージが表示されます。

自動無効化ステータスのクリア

MID Server が自動無効化された後、MID を正常に復旧するには、自動無効化ステータスを手動でクリアする必要があります。この状態をクリアせずに再起動すると、MID Server はすぐにシャットダウンします。さらに、これが発生したことを示す MID の問題がログに記録されます。

MID Server の自動無効化ステータスは、[MID Server インスタンス] ページから [自動無効化をクリア] UI アクションを選択することでクリアできます。この UI アクションを呼び出した後、ユーザーは MID Server を起動し、通常の検証プロセスを続行する必要があります。

目的フィールド

[目的] は、MID Server の使用目的を示すために顧客がいつでも更新できるテキストフィールドです。このフィールドは純粋に説明的な内容であり、これ以上のやり取りはありません。

MID Server のアップグレード

MID Server を手動でアップグレードするか、インスタンスから自動的にアップグレードします。インスタンスがアップグレードされ、MID Server のバージョンが同じでなくなると、MID Server の自動アップグレードがトリガーされます。新しい MID Server パッケージが install.service-now.com からダウンロードされ、古いパッケージが置き換えられ、MID Server が新しいバージョンで起動します。

警告:
Windows アプリケーションエクスペリエンスサービスがオフになっている場合、Windows ホストでは MID Server を自動アップグレードできません。表示されるエラーおよびこのサービスを再度有効にする方法については、KB0597552 を参照してください。

MID Server のアップグレード要件

MID Serverのダウンロード サイトへのアクセス

MID Server のホストコンピューターは、自動でアップグレードするために install.service-now.com の ServiceNow ダウンロードサイトにアクセスできる必要があります。ダウンロードサイトへのアクセスをブロックする自己ホスト ServiceNow 環境の場合は、MID Server インストーラーパッケージを MID Server のホストに手動でインポートする必要があります。手順については、自己ホストされたナレッジベースの「KB0760123」を参照してください。

OCSP への MID Server のアクセスをブロック

ファイアウォールとプロキシの設定によって OCSP Entrust サーバーへの呼び出しがブロックされ、MID Server が機能しなくなる可能性があります。OCSP トラフィックが適切に動作するように、ファイアウォールの権限を変更する必要がある場合がありま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。詳細と解決策については、「HI ナレッジベースの記事 [KB0813636]」を参照してください。

MID Server のオペレーティングシステムの互換性

32 ビットのオペレーティングシステムを使用した Windows または Linux MID Server のアップグレードはサポートされていません。詳細については、「[KB0863694]」を参照してください。

Windows アプリケーションエクスペリエンスサービスがオフになっている場合、Windows ホストでは MID Server をアップグレードできません。表示されるエラーおよびこのサービスを再度有効にする方法については、KB0597552 を参照してください。

MID Server のアップグレードは、Windows ホストで実行されている一部のアンチウイルスによってブロックされています。これらのアンチウイルスのエラーとリストの詳細については、「KB0870329」を参照してください。

Madrid 以前のシステムでサービスがインストールされている Linux MID Server のアップグレードは、アップグレード後にサービスを再インストールする必要があります。以前のアップグレードでサービスを手動で再インストールしておらず、MID Server サービスが引き続き Madrid 以前のバージョンでインストールされると、アップグレード中に MID Server によってサービスが自動的に再インストールされます。サービスを再インストールするには、MID Server を管理者ユーザーとして実行する必要があります。MID Server のアップグレードでサービスを再インストールする必要がある場合は、MID Server のユーザーが管理者であることを確認してください。そうでない場合は、アップグレード前にサービスを手動で再インストールできます。サービスを手動で再インストールする方法については、「 KB0821436」を参照してください。

MID Server をアップグレードする必要があるタイミング

インスタンスのバージョンと異なるバージョンの MID Server は、アップグレードする必要があります。次の 2 つのシステムプロパティが、すべての MID Server のバージョンを管理します。

- **mid.buildstamp**：構築の日付に基づく識別子で MID Serverのバージョンを識別します。このプロパティは、**mm-dd-yyyy-hhmm** という形式を使用します。MID Serverは、1 時間ごとにバージョン情報を確認します。上書きバージョンが設定されていない場合、MID Serverは使用するバージョンの **mid.buildstamp** プロパティを調べます。このプロパティは、インスタンスの再起動時またはアップグレード時にデフォルト バージョン (インスタンス バージョンと一致するバージョン) にリセットされるため、その時点でユーザーによる変更は失われます。リリース名とパッチ情報が日付と時刻の形式に追加されます。

  ⚠ 警告:
  このプロパティはデフォルトでは表示されず、構成する必要があります。

- **mid.version.override**：環境内のすべての MID Serverに対して、現在のバージョンの上書き条件を設定します。このアクションは、MID Serverを単一のバージョンに固定し、自動アップグレード機能を無効にします。このプロパティはベース システムでは表示されず、設定するときはシステム プロパティ [sys_properties] テーブルに追加する必要があります。詳細については、「Add a system property (システムプロパティを追加する)」を参照してください。

MID Serverは、1 時間ごとにバージョンを確認するときに、まず **mid.version.override** プロパティを調べます。このプロパティが空の場合、MID Serverは **mid.buildstamp** プロパティからバージョン情報を取得します。上書きバージョンが設定されている場合、MID Serverはその値を使用し、**mid.buildstamp** プロパティのバージョン情報は無視します。この上書き値はインスタンスが再起動されても残り、MID Serverに渡されます。**mid.version.override** プロパティの値はアップグレード中に消去されます。これにより、MID Serverが **mid.buildstamp** プロパティのバージョンに自動的にリセットされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server のバージョンは、**mid.version.override** に加えて、MID Server を特定のバージョンに固定する設定パラメーター **mid.pinned.version** で制御することもできます。MID Server を固定するには、各 MID Server の **config.xml** ファイルの **mid.pinned.version** パラメーターをバージョンの名前で設定します。**<version>-mm-dd-yyyy** の形式を使用します。この設定は、固定される MID Serverのバージョンのプロパティ設定を上書きします。手順については、「MID Server のパラメーターを追加する」を参照してください。このパラメーターに設定された値は、アップグレードの影響を受けません。

⚠ 警告:
mid.version.override と **mid.pinned.version** の使用は推奨されていません。MID Server とインスタンスのバージョンが異なると、MID Server で機能停止の問題が発生する可能性があります。

アップグレード手法

自動

自動アップグレードは、インスタンスまたは MID Server 自体によってトリガーできます。この機能はデフォルトで利用可能です。次の場合に自動アップグレードが行われます。

- インスタンスがアップグレードされ、そのバージョンの MID Serverが現在 MID Server上にあるバージョンと異なる場合。インスタンスは、接続されている MID Server に **autoUpgrade** システムコマンドを送信します。
- MID Server は、1 時間ごとにインスタンスをチェックして、アップグレード可能な別のバージョンがあるかどうかを確認します。この時間間隔を変更することはできません。

マニュアル

MID Server レコードの関連リンクをクリックして、手動でアップグレードを開始します。次の 1 時間ごとの自動更新まで待てない場合や、アップグレードに失敗した後に強制的にアップグレードする場合は、この手法を使用します。手順については、「手動での MID Server のアップグレード」を参照してください。

アップグレード プロセス

1. アップグレード前のチェック：実際の MID Server のアップグレードプロセスを開始する前に、MID Server は一連のテストを実行して、ホストマシンが最小要件を満たしていることを確認します。この自動テスト中にエラーが発生すると、問題が解決されるまでアップグレードが実行されなくなります。アップグレード前のテストはデフォルトで有効になっていますが、システムプロパティを追加して設定することで無効にできます。詳細については、「MID Serverのアップグレード前のチェック」を参照してください。
2. パッケージのダウンロード：MID Server は、install.service-now.com からアップグレードパッケージをダウンロードします。これらのパッケージは zip 形式であり、**package/incoming** フォルダーの agent フォルダーにダウンロードされます。
3. デジタル署名検証

   すべてのパッケージをダウンロードした後、 MID Server はパッケージのデジタル署名を確認します。検証が失敗した場合は例外がスローされます。エラーは、エージェントログと MID Server の問題テーブルに記録されます。

   パッケージを手動でダウンロードして置換する場合は、署名を手動で確認できます。インストールまたはアップグレードパッケージの署名を手動で検証するには、JDK で無料で入手できる jarsigner ツールを使用します。検証を開始する jarsigner コマンドは、`Jarsigner -verify -verbose -certs -strict <zip-file>` です。

   出力は次の例のようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```

4. **Zip** ファイルの展開：必要なすべてのパッケージをダウンロードした後、MID Server は zip ファイルを展開します。
   - **Rome** 以前：オペレーティングシステムで定義された一時フォルダーの下のフォルダーに zip ファイルが解凍されます。フォルダー名はランダムに生成された番号です。オペレーティングシステムの一時フォルダーは、システムプロパティ **java.io.tmpdir** で指定されます。UNIX ホストでは、このプロパティの値は通常 /tmp または /var/tmp です。
   - **Rome** 以降：MID Server は、MID Server のアップグレード中にオペレーティングシステムで定義された一時フォルダーの使用を回避します。zip ファイルは、agent フォルダーの下の **work/upgrade_temp** フォルダー内のフォルダーに展開されます。フォルダー名形式はランダムに生成された番号です。以前の動作に切り替えてオペレーティングシステムで定義された一時フォルダーを使用する場合は、MID Server の **config.xml** ファイルに **mid.upgrade.use_os_temp_folder** を追加して true に設定します。すべての MID Server の動作を切り替えるには、[MID Server] フィールドを空白にして、MID Server のプロパティ [ecc_agent_property] に動作を追加します。

   注:
   KB0747569 を使用して **java.io.tmpdir** を変更し、Rome からの今後のアップグレードのためにこれを保持したい場合は、Rome へのアップグレード後に **mid.upgrade.use_os_temp_folder** を true に設定します。**mid.upgrade.use_os_temp_folder** が true に設定されていない場合、MID Server のアップグレード中に **java.io.tmpdir** は適用されず、agent\work\upgrade_temp の下のフォルダーが使用されます。

5. 古いパッケージをアップグレードされたパッケージに置き換える：アップグレードパッケージをダウンロードして展開した後、MID Server は古いファイルを新しいファイルに置き換え、新しいバージョンで起動します。パッケージを置き換えるために、MID Server は **ServiceNow** プラットフォームディストリビューションアップグレード というプロセスを開始し、シャットダウンします。ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードは、MID Server が適切にシャットダウンするのを待ってから、次のように必要なファイルを置き換えます。
   - **Rome** 以前：このプロセスでは、bin、lib、jre フォルダー内のすべてのファイルとフォルダーが削除され、新しいファイルがこれらのフォルダーにコピーされます。
   - **Rome** 以降：ファイルの新しいバージョンが古いバージョンと異なる場合にのみ、bin、lib、jre 内のファイルが置き換えられます。**ServiceNow** プラットフォームディストリビューションアップグレード では、アップグレードファイルは消去されず、変更されていないファイルは保持されます。

   MID Server のアップグレードの一環として再インストールサービスが必要な場合、ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードは、MID Server を起動する前にサービスを再インストールします。詳細については、KB0821436 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

このステップで MID Server のアップグレードが失敗した場合、MID Server は [ダウン] のままになります。一部のアンチウイルスソフトウェアは、このステップでファイルの置き換えをブロックします。詳細については、KB0870329 を参照してください。

6. **MID Server** の起動：必要なすべてのファイルを新しいバージョンに置き換えた後、ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードは MID Server を起動します。MID Server が新しいバージョンを起動すると、アップグレードファイルの抽出に使用されたすべての一時フォルダーがクリーンアップされます。

アップグレードログメッセージ

MID Server のログメッセージは、次のログファイルで確認できます。

- アップグレード前のチェックログメッセージは、agent/logs フォルダーの agent.log ファイルにあります。[アップグレード前の検証テストを実行しています。**(Performing pre-upgrade validation tests.)]** というメッセージは、 アップグレード前のチェックが開始されたことを示します。すべての必須テストに合格した場合、「アップグレード前の検証テストは成功です **(Pre-upgrade validation tests** successful)」というメッセージが表示されます。アップグレードプロセスを続行します。**(Pre-upgrade validation tests successful. Continuing with upgrade process.)**] というメッセージは、アップグレード前のチェックの終了を示します。

- ダウンロード時の不足しているファイルのログメッセージも、agent.log で確認できます。すべてのパッケージのダウンロードは、「**https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO** からパッケージを **PACKAGENAME.ZIP** にダウンロード中 **(Downloading package to PACKAGENAME.ZIP from https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO)**」というメッセージから始まります。ダウンロードの進行状況とダウンロードされたファイルのサイズは、ログで監視されます。すべてのパッケージをダウンロードした後、「パッケージは **https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO** から正常にダウンロードされました **(Package was successfully downloaded from https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO)**」というメッセージで、ダウンロードが成功したことが示されます。

- zip ファイルの展開は、**agent.log** で利用可能な最後のステップです。「**MID Server** のアップグレード中 **(Upgrading MID server)**」というメッセージはこのステップが開始されたことを示し、「パッケージ **PACKAGE.ZIP** を **EXTRACT_TMP_FOLDER** に展開中 **(Extracting package PACKAGE.ZIP to EXTRACT_TMP_FOLDER)**」というメッセージは、各パッケージの展開を示しています。必要なすべての zip ファイルが正常に展開されると、MID Server は ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードプロセスを開始し、**[MID Server** を停止しています。アップグレードのブートストラップ中 **(Stopping MID server. Bootstrapping upgrade)]** メッセージでこのステップが終了したことを示し、その後 MID Server が停止します。

ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードログには、プロセスの起動と MID Server のアップグレード中にファイルを置き換えるためのログメッセージが含まれています。アップグレードログメッセージは、メッセージ **[**********アップグレードメインログイン開始 (*UPGRADE MAIN LOGIN START) *********]** と **[**********アップグレードメインログイン終了 (UPGRADE MAIN LOGIN END) **********]** の間に配置されます。ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードのログメッセージは、次のログファイルで確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 一時展開フォルダーの **glide-dist-upgrade.log** ファイル。このファイルは、temp 展開フォルダーの下の upgrade-wrapper/logs フォルダーにあります。このログファイルには、プロセスログメッセージとアップグレードログメッセージが含まれています。
- agent\logs フォルダーの **dist-upgrade.log** ファイル。このファイルには、ログメッセージのアップグレード部分のみが含まれます。プロセスのスタートアップに問題があった場合は、**glide-dist-upgrade.log** を確認する必要があります。
- Agent\logs フォルダーの **wrapper.log**。ファイルを置き換えた後、ServiceNow プラットフォームディストリビューションアップグレードは **wrapper.log**ファイルに**glide-dist-upgrade.log** を追加します。

upgrade-wrapper-override.conf でラッパー構成を更新します

glide-dist-upgrade のラッパー構成は、upgrade-wrapper-override.conf ファイルを使用して更新できます。agent/conf フォルダーに upgrade-wrapper-override.conf という名前のファイルを作成します。upgrade-wrapper-override.conf のすべての構成は、アップグレードプロセス中に使用されます。

upgrade-wrapper-override.conf を使用して設定を変更すると、dist-upgrade ラッパー レベルでデバッグ ログを有効にし、変更をテストできます。

たとえば、デフォルトのタイムアウトは、特定の JVM レベルのコマンドに対して十分に長くない場合があります。タイムアウトは、dist-upgrade ラッパー構成の upgrade-wrapper-override.conf を使用して増やすことができます。

MID Server のステータス

アップグレード中

アップグレードの実行中に、MID Server のステータスは、[アップグレード中] に変更されます。[アップグレード中 (Upgrading)] ステータスは、[一時停止] ステータスと似ています。これは、アップグレード中に新しいバージョンのインスタンスと以前のバージョンの MID Server との間で発生する可能性がある通信エラーを回避します。[アップグレード中] 状態の間は、MID Serverを再開または再起動することはできません。ただし、MID Serverが [一時停止] 状態のときに実行できるアクションと同じアクションは実行できます。

> **注:**
> Istanbul インスタンスを使用していて、Istanbul 以前の MID Serverを Istanbul にアップグレードする場合は、これらのアップグレード状態は利用できません。既に Istanbul である MID Server にのみ利用できます。

アップグレード失敗

アップグレード前のチェックステップまたはパッケージのダウンロード/展開ステップでアップグレードが失敗した場合、失敗したアップグレードはアップグレードしているバージョンに基づいて異なる方法で処理されます。

- 別のメジャーリリースへのアップグレード (Istanbul から次のフルリリースなど)：ステータスが [アップグレード失敗] に変更されます。
- リリース内のマイナー バージョンからのアップグレード (Jakarta パッチ 1 からパッチ 2 など)：MID Serverは現在実行中のバージョンを使用し続けます。MID Serverは既に正常に機能しているとみなされ、アップグレードは実行されず、ステータスは最終的に [稼働] に変更されます。
- 最後のステップでアップグレードが失敗し、古いバージョンのパッケージが新しいバージョンのパッケージに置き換えられた場合、MID Server は [ダウン **(Down)]** のままになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server アップグレード履歴

MID Server のアップグレードに関する問題のトラブルシューティングを行うには、MID Server アップグレード履歴モジュールを使用します。モジュールには、各インスタンスのアップグレードのレコードが含まれています。これらのレコードは、各 MID Server のアップグレードプロセスの詳細なステータスを段階的に提供します。エラーが発生した場合は、ステップに記載され、詳細が記載されたメッセージが動的に生成されます。テーブルクリーンアップジョブは、ステータスに関係なく、30 日間検出されなかった問題を自動的に削除します。詳細については、「MID Server アップグレード履歴」を参照してください。

JRE 更新中の JRE トラストストア証明書の移行

Quebec にアップグレードした後の JRE 更新の場合、MID Server は、JRE トラストストア内の既存の自己署名証明書を新しい JRE バージョンのトラストストアに移行します。これらの証明書が移行されると、エイリアスの先頭に文字列「snc_」が追加されます。

証明書を移行するには、次の条件を満たしている必要があります。

- X509 証明書
- 証明書標準 v3
- 基本制約拡張が false に設定されている (つまり、CA が発行されていない)

MID Server は、JRE のアップグレードが行われようとしていることを識別し、移行プロセスを開始します。移行前に、MID Server は障害発生時のフォールバックとして元のトラストストアのバックアップを作成します。障害が発生した場合は、バックアップのトラストストアを手動で復元できます。

MID Serverのアップグレード前のチェック

アップグレードの前に、MID Server はテストを実行して、アップグレードプロセスが失敗したり、MID Server が機能停止したりする可能性がある問題を特定します。

各 MID Serverには、MID Serverのバージョンとインスタンスのバージョンを比較して MID Serverのアップグレードが必要かどうかを判断する、AutoUpgrade モニターが含まれています。AutoUpgrade モニターにより MID Serverのバージョンが古くなっていることが検出されると、その MID Serverのアップグレード前の妥当性確認テストが実行されます。問題が検出された場合は、MID Serverの問題 [ecc_agent_issue] テーブルにメッセージが記録され、アップグレードがブロックされます。AutoUpgrade モニターは、テストにすべて合格するまで 1 時間ごとに実行され続けます。ブロックの原因となる問題がない場合、MID Serverは適切なアップグレード パッケージをダウンロードし、アップグレード プロセスを開始します。MID Server のアップグレード前チェックは、インスタンスのアップグレード時にインスタンスによってトリガーされたアップグレードと、手動アップグレードに対しても実行されます。

アップグレード前のテスト

アップグレード前には、必須テストとアラートテストという 2 セットのテストが実行されます。MID Server のアップグレードを開始するには、すべての必須テストに合格する必要があります。必須テストに合格しなかった場合、テストはエージェントログに記録され、MID Server のアクティブな問題が MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに作成されます。これらのエラーは実際の MID Serverのアップグレードが行われる前に公開され、アップグレードを続行する前に解決する必要があります。MID Server はアップグレードプロセスを停止し、MID Server のステータス に基づいてステータスを変更します。アラートテストに合格しなかった場合、エージェントログと MID Server の問題テーブルにメッセージが追加されますが、アップグレード前のチェックは続行され、MID アップグレードは停止しません。

アップグレード前の検証テストでは、次の必須テストを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 GB 以上の空きディスクスペース
- ダウンロードサイト (install.service-now.com) へのアクセス
- ダウンロードしたサンプルファイルのデジタル署名の確認
- 実行権限。以下が含まれます。
  - temp フォルダーへの ZIP アーカイブの展開
  - temp フォルダーから agent フォルダーへのファイルのコピー
  - テキストファイルの読み取り、およびコンテンツの検証
  - アップグレード前のチェックコンテンツの削除
- MID Server ホストマシンが 32 ビットシステムではない
- Linux MID Server では、glibC のバージョンが 2.17 以上

Windows MID Server では、アップグレード前の検証で次のアラートテストが実行されます。

- すべての MID Server アップグレードブロッカーサービスがホストマシンで実行されている
- ホストマシンでのアプリケーションエクスペリエンスのステータス
- Windows サービスの [ログオンユーザー **(Log On As user)]** が、**LocalSystem** か、ローカル管理者グループに属しているユーザーであることを確認します。デフォルトでは、コンピューターをドメインに参加させるときに、ローカル管理者グループにドメイン管理者が追加されます。

アップグレードをブロックするエラー

次のメッセージは、必須テストが失敗したことを説明し、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに公開されます。これらのテストに失敗すると、アップグレードがブロックされます。

空きディスク スペースが不足しています。システムにより <n> バイトの空きがレポートされています (Not enough free disk space. The system reports <n> bytes free)

このメッセージは、MID Server ホストで 1 GB 未満の空きディスクスペースが検出された場合に表示されます。このエラーは、MID Serverのエージェント ログにも書き込まれます。

インストールサーバーから更新をダウンロードできません (Unable to download updates from the install server)

このメッセージは、MID Server ホストに install.service-now.com からインストールパッケージをダウンロードする権限がないか、ネットワークの問題により接続が妨げられていることを示しています。このエラーは、MID Serverのエージェント ログにも書き込まれます。

署名の検証に失敗しました：<メッセージ> (Signature verification failed:<message>)

このメッセージは、アップグレード前のチェックでダウンロードしたチェックファイルのデジタル署名を検証しようとしたときに、検証例外が発生したことを示します。

デジタル署名を検証できません：<メッセージ> (Unable to verify digital signature:<message>)

このメッセージは、検証署名プロセスが例外によって中断されたことを示します。

アップグレード前のチェック zip の内容を展開できません (Unable to extract contents of pre upgrade check zip)

このメッセージは、MID Server ホストのサービスアカウントに、アップグレード前の ZIP アーカイブを一時フォルダーに展開する権限がないことを示しています。

フォルダーを作成できません <アップグレードチェックパス> (Unable to create folder <upgrade check file path>)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このメッセージは、MID Server のサービスアカウントに、アップグレード前のチェックファイル用の upgradeCheck フォルダーを agent/package パスに作成する権限がないことを示しています。

ファイルの権限を確認できません：<メッセージ> (Unable to verify file permissions: <message>)

このメッセージは、ファイルの権限を確認したときに、存在しないファイルやアクセスの失敗などの例外が発生したことを示しています。

MID Server Windows サービスが LocalSystem またはローカル管理者として実行されていません (MID Server Windows Service is not running as LocalSystem or a local Administrator)

このメッセージは、Windows サービスが適切な権限で実行されていないことを警告しています。

アップグレードの失敗：ホストマシンが、MID Server をアップグレードするための最小システム要件を満たしていません。(Upgrade Failure: The host machine does not meet the minimum system requirements to upgrade the MID server.)

MID アップグレードは 32 ビットホストではサポートされていません。詳細については、KB0863694 を参照してください。

アップグレードの失敗：ホストが、 MID Server をアップグレードするための最小システム要件を満たしていません。詳細については、GlibC ライブラリの MID Server 製品ドキュメントを参照してください。(Upgrade Failure: Host does not meet the minimum system requirements to upgrade the MID server. Please refer to MID Server product documentation on GlibC library for more information)

このエラーは、Linux MID Server でのみ発生する可能性があります。詳細については、「Java バージョンのサポート」を参照してください。

ブロックされない警告

次の警告は、MID Serverの問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示され、Windows MID Server のアップグレードを妨げません。

$logOnAsUser を解析できません (Unable to parse $logOnAsUser)

このメッセージは、Windows サービスの [ログオンユーザー (Log On As User)] の値が、次のいずれかの期待される形式になっていないことを警告しています。

- user@domain.company.com
- domain\user

ログオンユーザーのグループを検索できません (Unable to look up Log On As user's groups)

インスタンスは、ログオンユーザーのグループメンバーシップの検索を試みる際に、**net user <username>** コマンドを実行します。インスタンスは、このコマンドから Windows サービスによる特定の出力構造を期待し、期待される出力が実際の出力と一致しない場合はこの警告を発行します。

これらの PowerShell の警告は、MID Server のエージェントログにのみ書き込まれます。PowerShell は MID Serverを使用する必要がないため、これらの構成の問題は Windows MID Serverのアップグレードを妨げません。ただし、これらの警告は、注意が必要な環境内の問題を示している可能性があります。

PowerShell が使用できないため、PowerShell のアップグレードチェックをスキップします (kipping PowerShell upgrade checks since PowerShell is not usable)

(最低限の) PowerShell 3.0 がインストールされていないか、MID Server サービスユーザーが powershell.exe を利用できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Powershell テストをスキップ：ターゲットフォルダーが初期化されていません (Skipping Powershell test: Target folder has not been initialized)

Powershell テストをスキップ：サービス名を検出できません (Skipping Powershell test: Unable to detect the service name)

MID Server ホストマシンで実行されているサービス CiscoAMP は、MID Server アップグレードブロッカーとして識別されます (Service CiscoAMP running on the MID Server host machine is identified as a MID Server upgrade blocker)

詳細については、KB0870329 を参照してください。

MID Server ホストでアプリケーションエクスペリエンスが無効になっているため、自動アップグレードプロセスが失敗し、MID Server がダウンする可能性があります。自動アップグレードを確実に成功させるには、ホストでサービスを有効にします (The Application Experience is disabled on the MID Server host, which can cause the auto-upgrade process to fail and the MID Server to go down. Enable the service on the host to ensure successful auto-upgrade)

詳細については、KB0597552 を参照してください。

アップグレードを続行しますが、upgradeCheck 中に次の問題が発生しました：**<例外メッセージ> (Continuing with upgrade, but the following issue was encountered during upgradeCheck: <exception message>)**

このメッセージは、アップグレード前のテストの PowerShell 部分の実行中に問題が発生したことを示しています。

アップグレード前のチェックの無効化

mid.upgrade.run_precheck という名前の MID Serverの設定パラメーターは、デフォルトで **true** に設定されています。これにより、自動的にアップグレード前のテストを実行できます。単一の MID Server でこのテストを無効にするには、その MID Server の config.xml ファイルにこのパラメーターを追加して、**false** に設定します。すべての MID Serverでこのテストを無効にするには、**mid.upgrade.run_precheck** という名前の新しいレコードを MID Server プロパティ [ecc_agent_property] テーブルに追加します。このプロパティの値を **false** に設定し、**[MID Server]** フィールドは空のままにします。

MID Server を特定のバージョンに固定する

システム プロパティを設定して、環境内のすべての MID Serverを特定のバージョンに「固定」することも、個々の MID Serverに特定のバージョンを設定することもできます。

注:
ほとんどの場合、MID Server を特定のバージョンに固定しないでください。MID Server を固定すると、インスタンスと同期しなくなり、機能が失われる可能性があります。代わりに、使用する MID Server のバージョンをインスタンスに判断させます。

バージョン管理のプロパティ

次のシステムプロパティが、すべての MID Server のバージョンを管理します。

- **mid.buildstamp**：構築の日付に基づく識別子で MID Serverのバージョンを識別します。このプロパティは、**mm-dd-yyyy-hhmm** という形式を使用します。MID Serverは、1 時間ごとにバージョン情報を確認します。上書きバージョンが設定されていない場合、MID Serverは使用するバージョンの *mid.buildstamp* プロパティを調べます。このプロパティは、インスタンスの再起動時またはアップグレード時にデフォルト バージョン (インスタンス バージョンと一致するバージョン) にリセットされるため、その時点でユーザーによる変更は失われます。リリース名とパッチ情報が日付と時刻の形式に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> ⚠ 警告:
> このプロパティはデフォルトでは表示されず、構成する必要があります。

- **mid.version.override**：環境内のすべての MID Serverに対して、現在のバージョンの上書き条件を設定します。このアクションは、MID Serverを単一のバージョンに固定し、自動アップグレード機能を無効にします。このプロパティはベース システムでは表示されず、設定するときはシステム プロパティ [sys_properties] テーブルに追加する必要があります。詳細については、「Add a system property (システムプロパティを追加する)」を参照してください。

  MID Serverは、1 時間ごとにバージョンを確認するときに、まず *mid.version.override* プロパティを調べます。このプロパティが空の場合、MID Serverは *mid.buildstamp* プロパティからバージョン情報を取得します。上書きバージョンが設定されている場合、MID Serverはその値を使用し、*mid.buildstamp* プロパティのバージョン情報は無視します。この上書き値はインスタンスが再起動されても残り、MID Serverに渡されます。

> ⓘ 重要:
> **mid.version.override** プロパティの値はアップグレード中に消去されます。これにより、MID Serverが *mid.buildstamp* プロパティのバージョンに自動的にリセットされます。

バージョン管理の設定パラメーター

特定の MID Server を目的のバージョンに固定するには、各 MID Server の **config.xml** ファイルで **mid.pinned.version** パラメーターをそのバージョンの名前に設定します。**<version>-mm-dd-yyyy** の形式を使用します。この設定は、固定される MID Serverのバージョンのプロパティ設定を上書きします。手順については、「MID Serverのパラメーターを追加する」を参照してください。

> ⓘ 注:
> このパラメーターに設定された値は、アップグレードの影響を受けません。

手動での **MID Server**のアップグレード

自動アップグレードを待てない場合は、いつでも MID Serverを手動でアップグレードできます。

始める前に
必要なロール：mid_server または admin
アップグレードを実行するには、MID Serverが [稼働] 状態で、検証済みである必要があります。MID Server は、アップグレード前にアップグレード前テスト を自動的に実行します。アップグレードを続行するには、このテスト中に発生したエラーをすべて解決する必要があります。

このタスクについて
MID Serverは、インスタンスの buildstamp、または指定したアップグレード プロパティによって指定されたバージョンにアップグレードされます。

手順

1. 移動先 すべて > ディスカバリー > **MID** サーバー または オーケストレーション > **MID** サーバー構成 > **MID** サーバー.
2. アップグレードする MID Serverのレコードを開きます。
3. [関連リンク] で、**[MID** のアップグレード] をクリックします。
4. アップグレードの実行を確認します。

MID Server の問題の解決

MID Server の問題のトラブルシューティングを行い、解決策を見つけます。MID Server を監視して、問題が発生したときにアラートを受信します。MID Server の特定の問題を解決するためのト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ラブルシューティング手順があります。Hi のナレッジベースには、MID Server の問題のトラブルシューティングに役立つ記事がいくつか含まれています。

MID Server の監視

MID Server の監視では、ログファイルのエントリの確認、ネットワーク接続性の確認、および MID Server のステータスの確認が行われます。

- Windows ホスト上の MID Server 場合、Windows サービスコンソールに移動して、wrapper-override.conf ファイルに表示される名前と一致するサービス名を見つけます。MID Server プロセスがホスト上で実行されている唯一の Java プロセスである場合は、java.exe によって使用されているメモリが監視され、~\agent\conf\wrapper-override.conf フォルダーで定義された最大設定メモリよりも少ない場合にアラートが出されます。

- ~\agent\logs フォルダーに agent0.log.0.lck ファイルが表示されることを確認し、MID Server が実行中で、agent0.log.0 ファイルにシステム アクティビティを記録していることを確認します。

- ログ ~\agent\logs\agent0.log.0 ~\agent\logs\wrapper.txt で、警告、重大、および深刻なエラーを確認します。インスタンスからログエントリを開く方法については、「MID Serverの ECC キュー コンテンツを管理する」を参照してください。

- MID Server の接続性のテスト を実行して MID Server ホストがインスタンスと通信できることを確認します。ファイアウォールとの競合、アクセス制御リスト、ルーティングエラーなど、ネットワーク接続に関する問題を解決します。

- MID Server インスタンスから、**[MID Server]** ページに移動し、MID Server のステータスをレビューします。詳細を表示するには、[名前] をクリックします。

- MID Server で問題が発生したときにアラートを出すために、メール、SMS、およびプッシュ通知を設定します。デフォルトでは、**MID Server** の停止の通知が有効になっています。詳細については、「通知」を参照してください。

Java Flight Recorder

Java Flight Recorder (JFR) は、明確なデータモデルを使用して、Java Virtual Machine (JVM) の内部およびアプリケーション固有のメモリ使用率とスレッド関連の詳細を分析します。Java 14 以降を使用したホストでは、イベントストリームにより特定の JVM またはアプリケーションイベントを分析できます。

JFR ファイルアクションの **[JFR** 記録を開始]、**[JFR** 記録を停止]、または **[JFR** ファイルの書き込み] には、MID Server の関連リンクのインスタンスでアクセスできます。JFR 記録を開始および停止することで、JFR データをオンデマンドでディスクにダンプできます。JFR 記録がオンになっている間は、MID Server インスタンスページから JFR ファイルに書き込むことができます。

JFR ファイルは、24 時間後にデータを消去するためにスケジューラーによって削除されます。このデフォルトの動作は、**config.xml** に次の設定パラメーター、`<parameter name="mid.jfr.data.clean.interval" value="<time in milisec>"/>` を追加することで上書きできます。

カスタム JFR イベントを JFR ファイルに書き込むことができます。イベントの書き込みを無効にするには、次の設定パラメーター、`<parameter name="mid.jfr.record.aprobe" value="false"/>` を **config.xml** に追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トラブルシューティング手順

次の手順は、MID Server の特定の問題を解決するための情報を提供します。ナレッジベースの記事も幅広い問題を扱っています。これらの手順に記載されていない問題が発生した場合は、ナレッジベースで関連記事を検索してください。MID Server が停止している、または応答しない、または検出中に CI が重複しているなどの症状が発生しているなどの場合の情報と推奨されるソリューションについは、KB0597571 を参照してください。

MID Server の現行の問題

ServiceNow® インスタンスには、MID Server の現行の問題を公開し、MID Server がリソースを超過する危険があるときに管理者に警告する専用テーブルがあります。

アクティブな MID Server のクローン後の資格情報の問題

このシステムは、インスタンスのクローン後に可能性のある MID Server 資格情報の問題を検出して Notify する自動プロセスを提供します。

MID Server リソースのしきい値アラート

MID Server が CPU および JVM のメモリ使用量に関するリソースしきい値を超えた場合はインスタンスが警告を表示し、ユーザーは違反が発生したときにメール通知またはカスタムスクリプトを作成できます。

MID Server のユーザー接続に関する問題

このインスタンスは、MID Server のユーザー ログインとネットワーク接続に関する問題を MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに書き込み、カスタムスクリプトで使用できるイベントまたはメール通知を送信するイベントを作成します。

MID Server ユーザーのデバッグ出力の解釈

システム ログからの出力のデバッグは、MID Server のユーザーの問題のサマリービューまたは詳細ビューのいずれかで使用できますが、手動で有効にする必要があります。

MID Server アップグレード履歴

このモジュールを使用して、MID Server のアップグレードプロセス中に発生するエラーのトラブルシューティングを行います。MID Server アップグレード履歴テーブルには、各インスタンスアップグレードのレコードが含まれます。MID Server のアップグレードステージテーブルには、各 MID Server のステータスと、発生したエラーを含むアップグレードの進捗状況が表示されます。

MID Server® の現行の問題

ServiceNow® インスタンスには、MID Server の現行の問題を公開し、MID Server がリソースを超過する危険があるときに管理者に警告する専用テーブルがあります。

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルには、MID Server で発生する可能性のある一般的な問題が多数表示されます。エラー チェック プロセスは、問題の最も可能性の高い原因を特定しようとします。有益なエラーメッセージは、影響を受ける MID Server の名前を挙げて問題の考えられる原因を説明します。ecc_agent_issue テーブルは 30 日間レコードを保持します。

このテーブルのレコードにアクセスするには、次の場所に移動します。 **MID** サーバー > サーバーの問題.

サポートされている MID Server の現行の問題は次のとおりです。

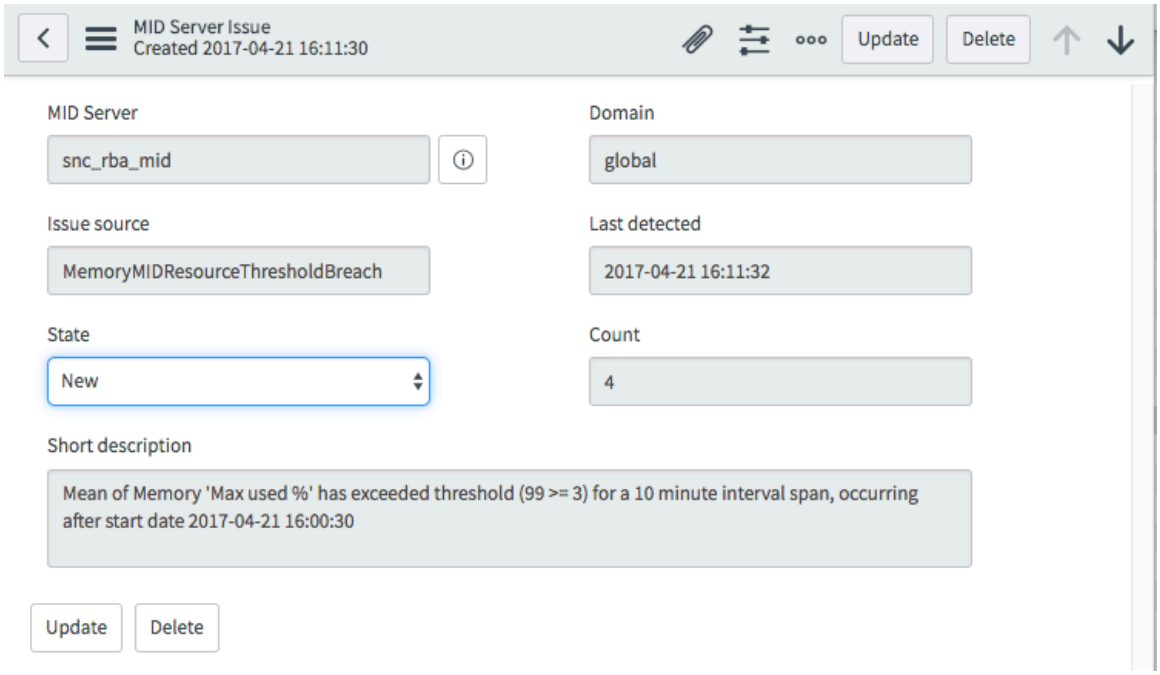
- インスタンスのクローン作成後のユーザー資格情報が不正です。
- MID Server ホスト上でサポートされていない Java Runtime Environment (JRE) です。
- CPU 使用率と JVM メモリのリソースしきい値に近づいています。
- アップグレード前のテストの間にエラーが検出されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザー認証および認可に失敗しました。
- ネットワーク接続の中断およびロール構成エラーです。

MID Server の問題のレコードの例



MID Server の起動に失敗する

新しくインストールされた MID Server が起動に失敗したり、途中でシャットダウンしたりする場合、不適切な構成が原因である可能性があります。

重複する **MID Server** 名

MID Server サービスが起動すると、その名前を持つ唯一のアクティブな (ダウンしていない) MID Server であることが確認されます。MID Server が同じ名前の別のアクティブな MID Server を検出する場合、開始している MID Server は 5 分待機して、別のクエリを送信します。MID Server はこのクエリーを 12 回繰り返し、それぞれの試行についてエージェント ログに記録します。既存の MID Server の IP アドレスまたはホームディレクトリーが変更されると、その MID Server は無効になります。このサイクルの後も引き続き MID Server が重複を検出する場合は、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルにレコードが作成され、シャットダウンします。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルのレコードは、インスタンスによって自動的に解決されることはありません。アカウンティングのためにこのレコードを手動で閉じます。問題を [解決済み] としてマークするか、または削除します。

複数のサービスを実行している **MID Server** のアップグレード

New York リリース以降、MID Server インストーラーパッケージのバッチファイルにより、実行可能パス (MID Server インストールフォルダー) に対して 1 つの Windows MID Server サービスのみが構成されます。以前のバージョンでは、この構成はチェックされていません。同じ実行可能パスで複数のサービスを実行する、アップグレードされた MID Server は起動できません。この問題が発生した場合は、次の手順に従って、1 つのサービスのみを使用するように MID Server を再構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. コマンドラインから **sc.exe delete <*service name*>** を実行して、不要な Windows サービスを削除します。
2. MID Server のインストールフォルダーにある wrapper-override.conf ファイルを開きます。
3. **wrapper.name** および **wrapper.displayname** パラメーターを、保持するサービス名に変更します。
4. MID Serverを再起動します。

アクティブな **MID Server** のクローン後の資格情報の問題

このシステムは、インスタンスのクローン後に可能性のある MID Server 資格情報の問題を検出して Notify する自動プロセスを提供します。

インスタンスのクローン中、MID Server [ecc_agent] テーブルはソース インスタンスからコピーされませんが、ユーザー [sys_user] テーブルはコピーされます。その結果、ターゲット インスタンスにコピーされたソース MID Server のユーザー資格情報が、ターゲットが使用する既存の MID Server のセットで使用されているものと一致しない可能性があります。不正な資格情報を使用すると、それらの MID Server がターゲット インスタンスに対して停止する可能性があります。インスタンスのプロセスは、インスタンスのクローン後に不正が疑われる資格情報から MID Server が停止した場合に Notify します。

クローン後の資格情報の問題のテーブル

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルには、インスタンスのクローン後のアクティブな MID Server の問題が格納されます。このテーブルのレコードは、MID Server の現在の状態、評価時間、および [問題ソース] を示します。可能性のある不正な資格情報が原因でクローン インスタンスに対して MID Server が停止している場合、[問題ソース] は **[InstanceClone]** です。MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルのデータは、MID Serverレコードの関連リストに表示されます。このテーブルのレコードは、30 日間検出されなかった場合は削除されます。進行中の問題は、発生すると再び表示されます。

クローン後のクリーンアップ スクリプトとジョブスケジュール

クローン後の不正な *MID Server* の資格情報と呼ばれるクリーンアップ スクリプトは、クローン後にターゲット インスタンス上で実行され、*BadMIDCredentialAfterClone* と呼ばれるスクリプトインクルードを呼び出します。このスクリプトインクルードは、スケジュール [sys_trigger] テーブル上の次のジョブの実行をスケジュールします。

- *BadMIDCredentialAfterClone-1*：クローン実行の 15 分後に実行されます。
- *BadMIDCredentialAfterClone-2*：クローン実行の 75 分後に実行されます。

これらのジョブは、[停止] 状態のクローンの前にターゲット インスタンスに存在していた MID Serverを MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに記録します。これらの MID Server は通常の処理の準備ができておらず、クローン プロセスの結果として無効な資格情報が原因で停止している可能性があります。クローンが評価されなかった後にターゲット インスタンスに追加された MID Server の状態。

注:
MID Server ログは、ターゲット インスタンスに関連付けられた MID Server のユーザーが認証されなかったか、適切なロールが不足していたことを示しています。

不正な資格情報をチェックするビジネス ルール

[クローン後に不正な **MID** 資格情報をチェックする] ビジネス ルールは、[停止] から [稼働] に移行中の MID Server の MID Server [ecc_agent] テーブルを監視します。ビジネス ルールがその移行を行う MID Serverを検出すると、ルールは **[InstanceClone]** の問題のソースと [解決済み] 以外の

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

状態を持つ、一致する MID Serverを MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルで検索しようとします。一致するものが見つかると、ビジネス ルールは [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server の状態を [解決済み] に更新します。

MID Server の問題の解決

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブル名のエラーメッセージは、影響を受ける MID Server のユーザーの名前を示します。このメッセージは、ビジネスルールが実行され、不正の疑いがある資格情報で停止した MID Serverを見つけるたびに表示されます。MID Server が動作していない場合 (ステータス：停止) 最近のクローンが原因の可能性があります。ログインしたユーザー「local-midserver」の資格情報を確認します。

まず影響を受ける MID Server の予期される資格情報とユーザーの資格情報を比較して、問題を解決しようとします。資格情報が間違っている場合は、問題を修正して、MID Server ステータスを再度確認します。資格情報は正しいが、MID Server が停止している場合は、考えられる他の原因についてナレッジベース で確認します。

MID Server リソースのしきい値アラート

MID Server が CPU および JVM のメモリ使用量に関するリソースしきい値を超えた場合はインスタンスが警告を表示し、ユーザーは違反が発生したときにメール通知またはカスタムスクリプトを作成できます。

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルは、MID Server が割り当てられた CPU およびメモリ リソースの設定されたしきい値を超えるとユーザーに警告します。これらの警告は、MID Server でパフォーマンスのデグレードまたはメモリ不足のエラーが発生する前に発行され、管理者はリソースを増やして停止時間を回避できます。管理者は、登録されたイベントを使用して、選択した受信者にメール通知を送信したり、しきい値違反を通知したり、その他のタイプの作業を行うカスタムスクリプトを作成したりすることができます。インスタンスは未解決の問題を最新の状態に保つために、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルを更新し続けます。

デフォルトでは、CPU とメモリのしきい値のアラートは無効になっており、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルにはアラートは発行されません。両方のタイプの警告を有効にするには、次のプロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加し、その値を **[true]** に設定します。

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

プラットフォームにシステムプロパティを追加する方法の詳細については、「sys_properties.list を使用したプロパティの追加 」を参照してください。

評価プロセス

この処理は、アラートが有効かどうかに関係なく発生します。

1. 各 MID Server は、10 分ごとにその CPU とメモリ消費評価指標をインスタンスに送信します。このインスタンスは、CPU 測定基準を ECC エージェント スカラー測定基準 [ecc_agent_scalar_metric] テーブルの [平均 **CPU** 使用率] フィールドに、メモリ測定基準を ECC エージェント メモリ測定基準 [ecc_agent_memory_metric] テーブルの [最大メモリ使用率] フィールドに挿入します。
2. 正常に挿入されると、次のビジネス ルールが各テーブルで実行され、適切な関数を呼び出すスクリプトインクルードが呼び出されます。各関数は、設定されたサンプリング間隔に基づいて、テーブルに挿入された測定基準セットの平均をとります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[MID Server** ステータスの **cpu** 平均値を更新する]：`MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage()` スクリプトインクルードを呼び出します。
- **[MID Server** ステータスの最大メモリを更新する]：`MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage` スクリプトインクルードを呼び出します。

各関数は、設定されたしきい値とサンプリング間隔に基づいて、テーブルに挿入された測定基準セットの平均をとります。インスタンスはまず、各 MID Serverを調べ、その MID Server のカスタムしきい値またはサンプリング間隔を設定する設定パラメーターを探します。これらの属性の設定パラメーターが見つからない場合、インスタンスはシステムのプロパティ [sys_properties] テーブルで使用するカスタム値を探します。プロパティが見つからない場合、インスタンスはコードのデフォルトのしきい値と間隔の値を使用します。

注:
しきい値のパーセンテージとサンプリング間隔はどちらも設定可能です。詳細については、「しきい値とサンプリング間隔の設定」を参照してください。

警告プロセス

CPU またはメモリのしきい値のアラートが有効になっている場合、この処理が発生します。

1. 集計平均測定基準値が設定されたパーセントしきい値以上の場合、インスタンスは `mid.threshold.resource.breach` イベントをトリガーします。管理者はこのイベントを使用して、しきい値違反アラートのメール通知 の作成やカスタムスクリプトの作成が可能です。
2. インスタンスは、[状態] の値を [新規]、[カウント] を 1 にして違反のレコードを MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに挿入し、違反のすべての関連する詳細を含むメッセージを発行します。このメッセージの例は Mean CPU used % has exceeded threshold (96>=91) for a 40 minute interval span, occurring after start date 2017-01-11 14:25:19 のようになります。このメッセージは、MID Server の問題フォームの [簡単な説明] フィールドとイベントに表示されます。メッセージの任意の部分をメール通知にコピーできます。

MID Server の問題の状態

管理者が MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの問題を最初に調べたら、管理者は問題の [状態] を [確認済み] に変更して問題が解決されていることを示すことができます。インスタンスが違反を検出するたびに、違反と既存の問題の照合を試みます。MID Server に既にその違反の [状態] が [新規] または [確認済み] の問題レコードがある場合、インスタンスは [前回検出日時] フィールドに現在の日付/時刻を入力し、既存のレコードの [カウント] フィールドをインクリメントして更新します。これにより、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに重複レコードが作成されるのを防ぎ、違反が再発した最初のインシデント以降の回数を記録します。管理者は、MID Server のリソースを徐々に増やして、[カウント] フィールドへの影響を観察できます。管理者は、カウンターがインクリメントを停止したときに MID Server に十分なリソースがあることがわかります。MID Server リソースが適切に調整されたら、管理者は [状態] を [解決済み] に設定します。MID Server の問題に一致する新しいしきい値違反は [状態] が [解決済み] でログに記録され、インスタンスは新しい問題レコードを作成します。

注:
状態にかかわらず、30 日以内に更新されていない MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブル内のレコードはすべて削除されます。

リソースの問題を解決するための推奨事項

管理者は、イベントの通知を受け取ったときに、MID Server に関するリソースの問題を解決する機会があります。MID Server リソースの負荷を軽減するには、次の推奨事項に従ってください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- **[JVM** メモリ]：
  - MID Server により大きい最大メモリを割り当てます。詳細については、「MID Serverの JVM メモリサイズを設定する」を参照してください。
  - 別の MID Serverを追加して作業負荷を共有します。詳細については、「MID Server クラスタ」を参照してください。
  - MID Server の同時処理量を減らします。これには、検出スケジュールのために IP アドレス範囲をより小さなセグメントに分割すること、またはインポート ジョブ内のより小さなデータ セグメントをロードすることが含まれます。
- **[CPU]**：ホスト上のアクティビティを減らすか、または利用可能なリソースがより多い新しいホストに MID Serverを移行します。

> **注:**
> MID Server では、特に多数のターゲットに対する検出や複数の Power Shell セッションの同時実行など、検出中にリソース使用率の急上昇が発生する可能性があります。Discovery の実行が正常に停止すると、MID Server ホストのリソース使用率は自動的に通常に戻ります。CPU 使用率を下げるには、MID Server を専用マシンでホストします。リソース使用率の問題が発生した場合は、各専用ホストマシンで 1 台の MID Server のみが実行されていることを確認してください。MID Server がパブリッククラウドでホストされている場合は、CPU リソースを追加して、ノイズの多い近接の問題を回避します。詳細については、「High CPU Usage on Host with MID Server(s) (MID Server を搭載したホストでの高 CPU 使用率) (KB0597639)」を参照してください。

リソースのしきい値評価に使用されるテーブル

テーブル	説明
MID Server の問題 [ecc_agent_issue]	設定された CPU およびメモリのしきい値の違反など、さまざまなタイプの MID Server の問題に関するデータを保存します。リソースのしきい値違反に使用されるフィールドは次のとおりです。 • [カウント]：イベントが [解決済み] にマークされていない場合、以前レポートされたしきい値の違反が発生した回数。 • **[last_detected]**：しきい値違反が検出された現在の日時。このフィールドは、[解決済み] にマークされていない場合、以前に検出された違反が見つかるたびに更新されます。 • [メッセージ]：しきい値違反イベントをトリガーした条件を要約した説明メッセージ。このメッセージには、計算された CPU とメモリの実際の割合と、違反した設定済みのしきい値が含まれます。 • **[mid_server]**：リソースしきい値の違反が発生している MID Server の名前。 • [ソース]：違反の問題のソース。考えられるソースは次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	○ **[CpuMIDResourceThresholdBreach]**：CPU しきい値問題のソース。 ○ **[MemoryMIDResourceThresholdBreach]**：メモリしきい値問題のソース。
MID Server のステータス [ecc_agent_status]	CPU リソースとメモリ リソースに使用されているパーセンテージを、各リソースの設定可能な間隔に平均して保存します。使用されるフィールドは次のとおりです。 • 平均 CPU 使用率 • 最大メモリ使用率
ECC エージェント スカラー指標 [ecc_agent_scalar_metric]	10 分ごとに各 MID Server によって挿入された CPU 使用率データを保存します。リソースしきい値アラートで使用されるテーブル フィールドは、[平均] です。
ECC エージェント メモリ測定基準 [ecc_agent_memory_metric]	10 分ごとに各 MID Server によって挿入されたメモリ使用率データを保存します。リソースしきい値アラートで使用されるテーブル フィールドは、**[max_used_pct]** です。

しきい値違反をチェックするビジネス ルール

ビジネスルール	説明
MID Server ステータスの cpu 平均値を更新する	MID Server がレコードを ECC エージェント スカラー指標 [ecc_agent_scalar_metric] テーブルに挿入した後に実行されます。このビジネス ルールは、MID Server が設定されている CPU リソースのしきい値を超えたかどうかを判断するためにしきい値設定を評価する *`MIDResourceThresholdBreach`* スクリプト インクルード関数をトリガーします。
MID Server ステータスの最大メモリを更新する	MID Server がレコードを ECC エージェント メモリ測定基準 [ecc_agent_memory_metric] テーブルに挿入した後に実行されます。このビジネス ルールは、MID Server が設定されているメモリ リソースのしきい値を超えたかどうかを判断するためにしきい値設定を評価する *`MIDResourceThresholdBreach`* スクリプト インクルード関数をトリガーします。

しきい値とサンプリング間隔の設定

デフォルトのしきい値の割合とサンプリング間隔を使用するか、次のいずれかの方法を使用してカスタム値を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンスにシステムプロパティを追加して、すべての MID Server のデフォルト値を変更します。
- 設定パラメーターを追加して、個々の MID Server のデフォルトのリソース値を変更します。

システムプロパティと設定パラメーターは同じ名前を使用します。

プロパティ/設定パラメーター	説明
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	CPU 使用率データをサンプリングする間隔の 10 分単位の数。デフォルトの間隔は 30 分 (3 x 10 分) です。 デフォルト：3
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	メモリ使用率データをサンプリングする間隔の 10 分単位の数。デフォルトの間隔は 30 分 (3 x 10 分) です。 デフォルト：3
mid.threshold.mean_cpu.percent	しきい値違反アラートを開始する合計 CPU リソースの使用率。 デフォルト：95
mid.threshold.mean_max_memory.percent	しきい値違反アラートを開始する合計メモリ リソースの使用率。 デフォルト：95

MID Server リソース レポート

MID Server ダッシュボードには CPU と JVM のメモリ リソースの消費量を表示する 2 つのレポートがあります。これらのレポートには、過去 30 日間の使用状況が表示されます。

- [使用された **CPU** の平均パーセンテージ]：CPU 使用率の毎日の平均を見れば、MID Server ホストが消費する CPU 処理の量がわかります。同じホストに配備された MID Server は、同じ CPU 使用率をレポートします。
- [使用された最大メモリの平均パーセンテージ]：使用された最大パーセンテージ (*max_used_pct*) は、MID Server に十分なメモリリソースがあるかどうかを判断するための便利な測定基準です。この測定基準は、使用可能メモリ全体の使用された最大メモリの割合です。この傾向を経時的に見ることで、MID Server が必要とするメモリ量を視覚化することができます。

MID Server のユーザー接続に関する問題

このインスタンスは、MID Server のユーザー ログインとネットワーク接続に関する問題を MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに書き込み、カスタムスクリプトで使用できるイベントまたはメール通知を送信するイベントを作成します。

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルのレコードは、MID Server ユーザーがログインできない理由、または MID Server がそのインスタンスに接続できない理由についての情報を提供します。システムは、考えられる原因を示唆する情報を含むエラーメッセージが含まれている、このテーブル内の接続問題のレコードを表示します。デフォルトでは、MIDUserConnectivity というスケジュール設定済みジョブが 4 時間ごとに実行され、MIDUserConnectivity スクリプトインクルードが起動されて MID Server の接続アクティビティを評価します。MID Server の問題

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ecc_agent_issue] テーブルのレコードには、スケジュール設定済みジョブが実行されたときの MID Server のログイン試行および接続のステータスが反映されます。

インスタンスの観点からは、次の場合 MID Server は [停止] です。

- ユーザー認証が失敗する。
- ユーザー認可が失敗する。
- ネットワークの問題により MID Server が TCP/IP 接続を確立できなくなる。

注:
ユーザーを MID Server に関連付けるには、servicenow/<MID Server名>/agent/config.xml ファイルに移動して **mid.instance.username** と **mid.instance.password** パラメーターにユーザー資格情報を入力します。変更を有効にするには、MID Serverを再起動します。

問題のログ記録方法

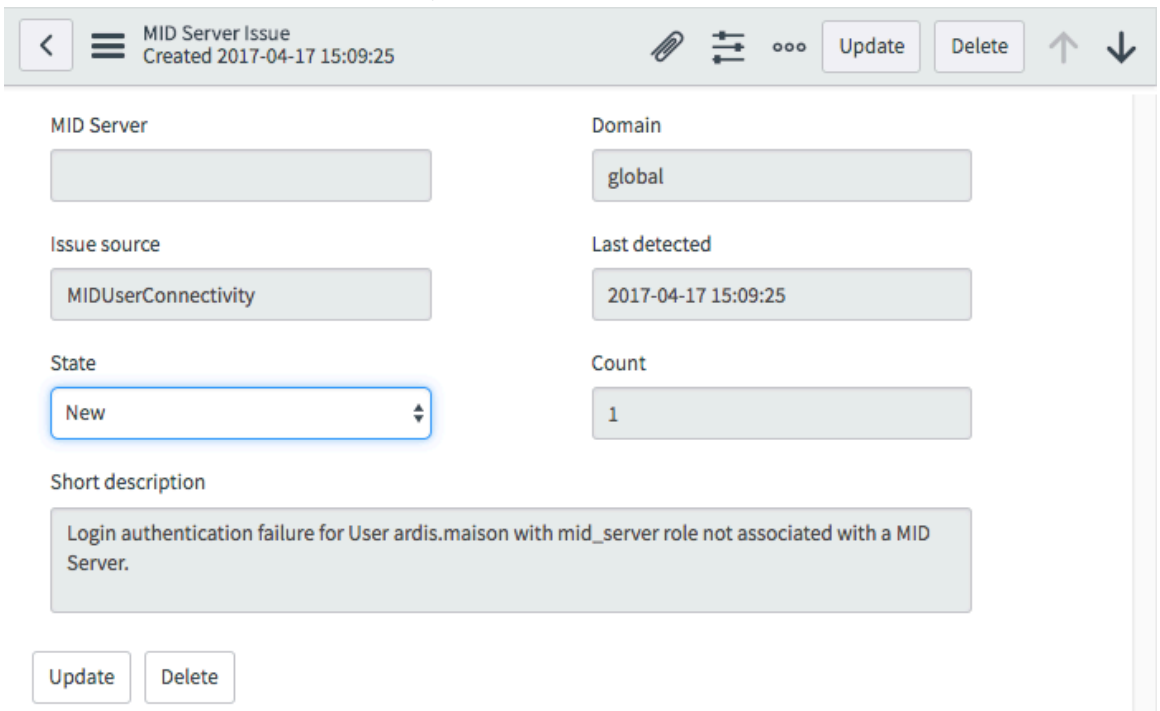
ユーザー認証の失敗と認可の問題は、自動的に MID Server のエージェント ログ ファイルに記録されます。両方のメッセージは同じです：[ユーザーを認証できないか、適切なロールがありません]。問題が認可に関連している場合は、agent.log ファイルには欠落しているロールのリストが表示されます。

デバッグを有効にすると、MID Server の問題はシステム ログ (syslog) に記録され、サマリーまたは詳細形式で表示できます。また、修復作業を追跡するためにサンプリング間隔をデフォルトの 4 時間から短くすることもできます。MID Server ユーザーの問題のデバッグを有効にして設定する方法については、「MID Server のユーザー接続に関する問題の修復作業をテストする」を参照してください。

提供されるデータ

インスタンスでユーザー接続の問題が発生すると、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルのレコードが開きます。

ユーザー認証のエラーメッセージの例



MID Server の問題テーブルには、次のフィールドがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MID Server の問題のフィールド

フィールド	説明
前回検出日時	問題が最後に検出された日時。
簡単な説明	指定されたユーザーまたは MID Server で発生する可能性のある問題を指定する、生成されたメッセージの内容。
MID Server	ジャカルタのリリースでは空です。
問題ソース	問題を特定したプロセス。MID Server のユーザー接続に関するすべての問題については、ソースは `MIDUserConnectivity` です。
ステータス	問題の現在の状態。次の状態が使用されます。 • [新規]：インスタンスにより問題が作成されたときの開始状態。 • [確認済み]：管理者が最初に問題を調査したときに設定される状態。 • [解決済み]：インスタンスにより設定される、問題が解決したことを示す終了状態。スケジュール設定済みジョブが再度実行されたときに問題が発生しなかった場合は、インスタンスにより自動的にこの値に設定されます。
ドメイン	MID Server のユーザーアカウントに関連付けられたドメイン。
カウント	問題が検出された回数。スケジュール設定済みジョブが実行され、同じ問題が発生するたびに、このフィールドがインクリメントされます。

ユーザー認証失敗

インスタンスが MID Server のユーザーを認証するために使用する資格情報は、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで構成されます。MID Server のユーザーが無効な資格情報でインスタンスにログインしようとすると、インスタンスは接続を拒否し、**login.failed** イベントをユーザーのイベント [sysevents] テーブルに書き込みます。管理者は、カスタムスクリプトまたは認証失敗のメール通知 でこのイベントを使用できます。

注:
ユーザーの認証が失敗した場合、ユーザーの認可は試みられません。

MID Server に関連付けられたユーザーアカウント

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの次のメッセージのどちらも、MID Server に関連付けられているユーザーアカウントの認証に失敗したことを示します。

- **1** つの停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証が失敗しました。MID **Server** のパスワードを確認してください。
- ***<n>*** 個の停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証が失敗しました。MID **Server** のパスワードを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらのメッセージが表示されるために必要な条件は次のとおりです。

- MID Server に関連付けられている MID Server [ecc_agent] テーブルの [ステータス] フィールドが、MID Server が停止していることを示している。
- MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで識別されるユーザーが、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーである。[ecc_agent_config] テーブルのレコードは、次の値を持つ必要があります。
  - パラメーター名 [param_name] フィールドが **mid.instance.username** に設定されている。
  - 値 [value] フィールドがユーザーの名前に設定され、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー ID [user_name] フィールドに対応している。
- イベント [sysevent] テーブルに、スケジュールされた期間中にユーザーに関連付けられた最後のログイン試行が失敗したことを示すポストが含まれている。[sysevent] テーブルで作成されたレコードに次のフィールド値が含まれる。
  - イベント名 [name] フィールドが **[login.failed]** に設定されている。
  - パラメーター 1 [parm1] フィールドがユーザーの名前に設定されている。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

mid-server ロールが **MID Server** に関連付けられていないユーザーアカウント

MID Server に関連付けられていない mid_server ロールのユーザーが認証に失敗すると、次のメッセージが表示されます。**[MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証に失敗しました]

このメッセージが表示されるために必要な条件は次のとおりです。

- ユーザー ロール [sys_user_has_role] テーブルに、[sys_user] テーブルに格納されているユーザー レコードに関連付けられている sys_id と、[sys_user_role] テーブルに格納されている mid_server ロール レコードに関連付けられている sys_id をリンクするレコードが含まれている。
- ユーザーが、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーとして識別されない。
- イベント [sysevent] テーブルに、スケジュールされた期間中にユーザーに関連付けられた最後のログイン試行が失敗したことを示すポストが含まれている。
  - [sysevent] テーブルに、イベント名 [name] フィールドが **[login.failed]** に設定されているレコードが含まれる。
  - パラメーター 1 [parm1] フィールドがユーザーの名前に設定され、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー ID [user_name] フィールドに対応している。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

ユーザー認可の失敗

ユーザー認可のチェックは、MID Server がインスタンスで正常に認証された後に行われます。この手順では、システムは MID Server に関連付けられたユーザーアカウントに必要な最小限のロールが与えられていることを確認します。*`MIDServerCheck`* と呼ばれる SOAP Web サービスは、インスタンスでロール チェックを実行します。MID Serverユーザーに適切なロールがある場合、接続は許可され、*`login`* イベントがイベント [sysevents] テーブルに書き込まれます。ユーザーに適切

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

なロールがない場合、インスタンスは **login.authorization.failed** イベントをイベント [sysevents] テーブルに書き込みます。このイベントは、ユーザーの不足しているロールのカンマ区切りリストを提供します。管理者は、カスタムスクリプトまたは認可失敗のメール通知 でこのイベントを使用できます。

次のように、ユーザーに mid_server ロールまたは重要な SOAP ロールがない場合、認可が失敗することがあります。

- ユーザーに soap_script ロールがある場合、*`MIDServerCheck`* SOAP Web サービスが実行され、適切な MID Server のロールが確認されます。ユーザーに mid_server ロールまたは他の SOAP ロールのいずれかがない場合、認可は失敗し、**login.authorization.failed** イベントが作成されます。
- ユーザーに soap_script ロールがない場合、そのユーザーは必要なすべての MID Server のロールを確認する *`MIDServerCheck`* SOAP Web サービスの起動を許可されません。認可は失敗しますが、**login.authorization.failed** イベントは作成されません。これが発生すると、インスタンスは次のメッセージを表示します。**[MID Server** ユーザー **<**ユーザー名**>** の接続はインスタンスによって検出できません]。

1 つ以上の停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの次のメッセージのどちらも、停止している MID Server に関連付けられているユーザーアカウントの認可に失敗したことを示します。

- **1** つの停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可が失敗しました。mid_server ロールを再割り当てして、必要なすべてのロールを付与してください。
- ***<n>*** 個の停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可が失敗しました。mid_server ロールを再割り当てして、必要なすべてのロールを付与してください。

MIDUserConnectivity スクリプトインクルードは、レポート期間内の最後のログイン試行がユーザー認可に失敗した 1 つ以上の停止中の MID Server に関連付けられたアクティブ ユーザーを識別します。このメッセージは、ユーザー認可の失敗が検出され、MIDServerCheck スクリプト化 Web サービスによってレポートされたときに生成されます。ただし、soap_script ロールが割り当てられていないユーザーのユーザー認可の失敗はレポートされません。これが発生した場合、ネットワーク接続メッセージによってユーザーの問題がレポートされます。

このメッセージは、次の場合に MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示されます。

- ユーザーに、mid_server のロールがあるかどうかわからない。
- ユーザーが、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーとして識別される。
- イベント [sysevent] テーブルに、スケジュールされた期間中にユーザーに関連付けられた最後のログイン試行が失敗したことを示すポストが含まれている。[sysevent] テーブルに次の設定のレコードが含まれている。
  - イベント名 [name] フィールドが **login.authorization.failed** に設定されている。
  - パラメーター 1 [parm1] フィールドがユーザーの名前に設定され、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー ID [user_name] フィールドに対応している。

> **注:**
> MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

MID Server に関連付けられていない適切なロールを持つユーザー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server に関連付けられていない mid_server ロールのユーザーが認可に失敗すると、次のメッセージが表示されます。**[MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可に失敗しました]

このメッセージは、mid_server ロールを持つユーザーアカウントが [ecc_agent_config] テーブル内の構成済み MID Server のユーザーとして識別されないユーザー認可の失敗が検出された場合に生成されます。失敗の発生時にユーザーアカウントが MID Server に関連付けられていた可能性があります。

このメッセージは、次の場合に MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示されます。

- ユーザーに、mid_server ロールがある。ユーザー ロール [sys_user_has_role] テーブルに、[sys_user] テーブルに格納されているユーザー レコードに関連付けられている sys_id と、[sys_user_role] テーブルに格納されている mid_server ロール レコードに関連付けられている sys_id をリンクするレコードがある。
- ユーザーが、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーとして識別されない。
- イベント [sysevent] テーブルに、スケジュールされた期間中にユーザーに関連付けられた最後のログイン試行が失敗したことを示すポストが含まれている。[sysevent] テーブルに次の設定のレコードが含まれている。
  - イベント名 [name] フィールドが **login.authorization.failed** に設定されている。
  - パラメーター 1 [parm1] フィールドがユーザーの名前に設定され、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー ID [user_name] フィールドに対応している。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

ネットワークの問題

ネットワークの問題により、セッションを開始するために MID Server がインスタンスの TCP/IP サーバーに接続できなくなる可能性があります。この場合、インスタンスは MID Serverを [停止] としてマークします。これは、インスタンスが所定の 5 分間隔以内に MID Server のハートビートを受信できなかったためです。

ログインを試行していない、停止中の **MID Server** に関連付けられたユーザー

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブル名の次のメッセージはいずれも、レポート期間中にログインを試行していない、MID Server に関連付けられているユーザーを指定します。

- ユーザー **<**ユーザー名**>** は、1 つの停止中の **MID Server** に関連付けられています。レポート期間内にログイン試行はありません。
- ユーザー **<**ユーザー名**>** は ***<n>*** 台の停止中の **MID Server** に関連付けられています。レポート期間内にログイン試行はありません。

MIDUserConnectivity スクリプトインクルードは、インスタンスによってネットワーク接続が検出されない停止中の MID Server に関連付けられたアクティブ ユーザーをレポートします。

このメッセージは、次の場合に MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーに、mid_server のロールがあるかどうかわからない。
- ユーザーが、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーとして識別される。
- スケジュールされたレポート期間中にユーザーのイベント [sysevent] テーブルに記録された、失敗または成功したログイン試行はありません。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

ログインを試行していない、MID **Server** に関連付けられていないユーザー

MID Server に関連付けられていない mid_server ロールのユーザーが、設定されたレポート間隔中にログインを試行しなかった場合、次のメッセージが表示されます。**mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** は **MID Server** に関連付けられていません。レポート期間内にログイン試行はありません。

MIDUserConnectivity スクリプトインクルードは、インスタンスによって接続が検出されない MID Server に関連付けられていない mid_server ロールのアクティブ ユーザーをレポートします。

このメッセージは、次の場合に MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示されます。

- ユーザーに、mid_server ロールがある。ユーザー ロール [sys_user_has_role] テーブルに、[sys_user] テーブルに格納されているユーザー レコードに関連付けられている sys_id と、[sys_user_role] テーブルに格納されている mid_server ロール レコードに関連付けられている sys_id をリンクするレコードがある。
- ユーザーが、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーとして識別されない。
- スケジュールされたレポート期間中にユーザーのイベント [sysevent] テーブルに記録された、失敗または成功したログイン試行はありません。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

構成の問題

上で説明した以下のメッセージのいずれかは、構成の問題を示す可能性があります。

- **MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証に失敗しました。
- **MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可に失敗しました。
- **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** は **MID Server** に関連付けられていません。レポート期間内にログイン試行はありません。

これらは一般的な構成エラーです。

- 管理者が、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルに示されているようにユーザー レコードを MID Server レコードに関連付けませんでした。このテーブルは読み取り専用であり、直接更新することはできません。ユーザーを MID Server に関連付けるには、MID Server の config.xml ファイルでユーザー名とパスワードを設定し、MID Serverを再起動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- TCP/IP 接続に別のアカウントを使用するように MID Serverを再構成するプロセス中に、まだ管理者がアカウントから mid_server ロールを削除したり、アカウントを削除したりしていません。
- 多目的ユーザーアカウントは、MID Server アカウントとして使用する目的はありませんでしたが、このアカウントが作成されて mid_server ロールを含む多数のロールが付与されました。

正常に認証および認可されたが、mid_server ロールは必要ない可能性があるユーザー

MID Server に関連付けられていない mid_server ロールを持つユーザーが正常にログインすると、次のメッセージが表示されます。**mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** は正常に接続されていますが **MID Server** に関連付けられていません。mid_server ロールは、MID **Server** でのみ使用するために予約する必要があります。

MIDUserConnectivity スクリプトインクルードは、設定済み MID Server のユーザーとして識別されない、スケジュールされた期間中に最後のログイン試行が成功した mid_server ロールを持つアクティブ ユーザーをレポートします。このメッセージは、ユーザーの資格情報が、システム管理者または MID Server で実行されていないプロセスによって使用されていることを示します。ここでは、MID Server にデプロイされたアプリケーションに対してのみ mid_server ロールを使用する必要があるという前提があります。このメッセージの存在により、関係のない mid_server ロールを、それらを必要としないユーザーアカウントから削除することをシステム管理者にリマインドします。

このメッセージは、次の場合に MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示されます。

- ユーザーに、mid_server ロールがある。
- ユーザーが、MID Server設定パラメーター [ecc_agent_config] テーブルで、1 つ以上の MID Server がインスタンスに接続する際に認証および認可に使用するように構成されているユーザーとして識別されない。
- イベント [sysevent] テーブルに、スケジュールされた期間中にユーザーに関連付けられた最後のログイン試行が成功したことを示すポストが含まれている。[sysevent] テーブルに次の設定のレコードが含まれている。
  - イベント名 [name] フィールドが [ログイン] に設定されている。
  - パラメーター 1 [parm1] フィールドがユーザーの名前に設定され、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザー ID [user_name] フィールドに対応している。

注:
MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの MID Server [mid_server] フィールドは空 (=NULL) です。

MID Server のユーザー接続に関する問題の修復作業をテストする

MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルに表示されるユーザー接続の問題の解決を試みた後、サンプリング間隔を短くして次のスケジュールされたレポート期間まで待つ必要がなく修復作業をテストできます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
この手順を使用してサンプリング間隔を再設定し、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルの結果を調べます。サンプルの任意の時間スパンを設定できますが、5 分以上のウィンドウを定義する必要があります。これは、そのステータスをレポートする MID Server のハートビートのデフォルト間隔です。サンプリング間隔を短く設定するために推奨される方法は、MIDUserConnectivity スケジュール設定済みジョブからコードをコピーして変更し、バックグラウンド スクリプト ユーティリティで手動で実行することです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> ⚠ 警告:
> MIDUserConnectivity スケジュール レコードのスクリプトを編集しないでください。このレコードを変更すると、インスタンスをアップグレードするときに更新されなくなります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. MIDUserConnectivity スケジュール設定済みジョブを開きます。
3. 次の行を [このスクリプトを実行] フィールドからコピーします。
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000));`

   このコードは、4 時間のサンプリング間隔をミリ秒単位で設定し、**MIDUserConnectivity(0)** の値を使用してデバッグをオフにします。
4. 移動先 システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
5. スケジュール設定済みジョブのコードを [スクリプトを実行] フィールドに貼り付けます。
6. 時間計算を **(5 * 60 *1000)** に変更して、サンプリング間隔を 5 分に設定します。
   変更されたコマンドは次のようになります。`MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 *1000);`
7. [スクリプトを実行] をクリックします。
8. 問題が発生している MID Server のレコードを開き、**MID Server** の問題関連リストを選択します。
   問題が次のように更新されます。
   - 問題が解決しない場合は、[カウント] 列がインクリメントされ、[前回検出日時] 列に現在の日付と時刻が表示されます。
   - 問題が解決した場合は、システムにより [状態] が [解決済み] に変更されます。
9. オプション: レベルを選択してデバッグを有効にしてから、スクリプトを再度実行して、評価された各条件の内訳を確認することができます。
   これらの設定を使用して、デバッグ レベルを選択します。
   - サマリー ビューの場合は、**[MIDUserConnectivity(1)]** を入力します。
   - 詳細ビューの場合は、**[MIDUserConnectivity(2)]** を入力します。

   提供されるデバッグ情報の種類の詳細については、「MID Server ユーザーのデバッグ出力の解釈」を参照してください。

MID Server ユーザーのデバッグ出力の解釈

システム ログからの出力のデバッグは、MID Server のユーザーの問題のサマリー ビューまたは詳細ビューのいずれかで使用できますが、手動で有効にする必要があります。

デバッグを有効にし、使用可能な形式のいずれかですべての接続の問題を表示するには、インスタンスで手動でメソッドを実行する必要があります。デバッグを有効にする方法については、「MID Server のユーザー接続に関する問題の修復作業をテストする」を参照してください。各エラー条件と、MID Server の問題 [ecc_agent_issue] テーブルでのレコードの作成方法については、「MID Server のユーザー接続に関する問題」を参照してください。

利用可能な形式

問題の簡単なサマリーや、ユーザーおよび MID Serverを識別する詳細な出力を生成するようにインスタンスを構成することができます。サマリーでは、カウントにより問題の状態を簡単に確認できますが、詳細ビューではロール、MID Server の関連付け、名前付きユーザーによるログイン アクティビティを調べることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この認可の問題のサマリー例では、インスタンスが各条件を評価し、その条件を満たすユーザーの数を示します。MID Server が停止していて、MID Server用に設定された 2 人のユーザーのうち 1 人が認可に失敗したことがわかります。これはサマリーなので、MID Serverもユーザーも名前が付けられていません。

サンプル サマリー デバッグ出力

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

認証失敗

MID Server のユーザーがインスタンスで認証できない場合、システムは詳細出力に次のエラーメッセージを表示します。

- **1** つの停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証が失敗しました。MID **Server** のパスワードを確認してください。
- ***<n>*** 個の停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証が失敗しました。MID **Server** のパスワードを確認してください。
- **MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証に失敗しました。

この例では、mid_server ロールを持つ 3 人のユーザー、**[midserver2]**、**[local-midserver]**、および **[ardis.maison]** が認証に失敗しました。これらのユーザーのうちの 2 人は停止中の MID Server用に設定され、他のユーザーは MID Server用に設定されていませんでした。これらの各ユーザーには認証に失敗し、適切なエラーメッセージで名前が付けられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認証失敗の詳細なデバッグ ログ

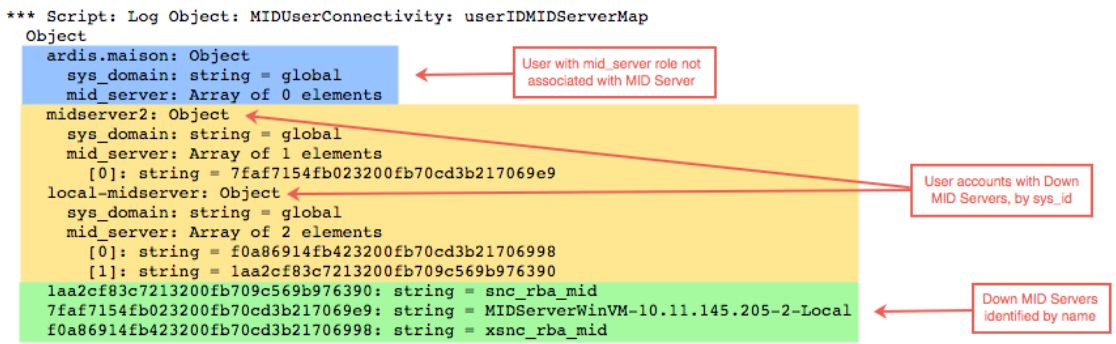
MID Server ID マップ

デバッグ出力では、[停止] としてマークされているすべての MID Server がリストされ、MID Server の **[sys_id]** によってユーザーアカウントにマッピングされます。このマップには、MID Server に関連付けられているかどうかにかかわらず、mid_server ロールを持つすべてのユーザーアカウントが含まれます。停止中の MID Server が存在しない場合、マップはデバッグ出力に表示されません。

マップは次の 3 つのセクションに分かれています。

- どの MID Server にも関連付けられていないユーザーアカウント。
- 停止中の MID Server に関連付けられている、**[sys_id]** によって識別されるユーザーアカウント。
- 名前で識別される、それぞれの停止中の MID Server の **[sys_id]**。

MID Server ID マップ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認可失敗

ユーザーに必要なロールが不足している場合、インスタンスは次の認可失敗メッセージを生成します。

- **1** つの停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可が失敗しました。mid_server ロールを再割り当てして、必要なすべてのロールを付与してください。
- **<*n*>** 個の停止中の **MID Server** に関連付けられているユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可が失敗しました。mid_server ロールを再割り当てして、必要なすべてのロールを付与してください。
- **MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可に失敗しました。

この例では、mid_server ロールを持つ 3 人のユーザー、**[midserver2]**、**[local-midserver]**、および **[ardis.maison]** が認可に失敗しました。1 人のユーザーはどの MID Server にも関連付けられていませんが、他の 2 人のユーザーは関連付けられています。システムは、ユーザーに少なくとも 1 つの重要なロールがないことを示す認可失敗をログで記録しました。不足しているロールを確認するには、**login.authorization.failed** イベント レコードの [パラメーター **2**] フィールドでカンマ区切りのリストを確認します。このレコードは、レポート期間内のユーザーアカウントに関するイベント [sysevent] テーブルの最新のログイン試行です。

認可失敗の詳細なデバッグ ログ

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = 1aa2cf83c7213200fb709c569b976390
    1aa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements
    [0]: string = Login authorization failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [1]: string = Login authorization failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Re-assign mid_server role to grant all required roles.
    [2]: string = Login authorization failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```


ネットワークの問題

MID Server に関連付けられているが、レポート期間中にログインを試行しなかったユーザーには、ネットワークの問題が存在する可能性があります。

- ユーザー **<**ユーザー名**>** は、1 つの停止中の **MID Server** に関連付けられています。レポート期間内にログイン試行はありません。
- ユーザー **<**ユーザー名**>** は **<*n*>** 台の停止中の **MID Server** に関連付けられています。レポート期間内にログイン試行はありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MID Server に関連付けられておらず、レポート期間中にログインを試行しなかったユーザーにも、ネットワークに関する問題が存在する可能性があります。**mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** は、MID **Server** に関連付けられていません。レポート期間内にログイン試行はありません。

この例では、すべての mid_server ロールを持つ **[midserver2]**、**[local-midserver]**、および **[ardis.maison]** のログイン試行は検出されていません。これらのユーザーのうちの 2 人は、[停止] としてマークされた MID Server に関連付けられています。他のユーザーは、どの MID Server にも関連付けられていません。これらのユーザーのいずれも、設定されたレポート間隔内にシステムへのログインを試行していません。システムは、ネットワークの問題によってログインが妨げられない限り、これらのユーザーがログインを試みることを想定しています。

注:
デフォルトでは、サンプリング期間は 4 時間です。ただし、デバッグまたは修復中に、サンプリング時間を MID Server のハートビート間隔 (5 分以上) に一致する値にリセットすることができます。

ネットワーク接続の問題の詳細なデバッグ ログ

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2                          <- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <- Users associated with Down MID Servers
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = 1aa2cf83c7213200fb709c569b976390
    1aa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <- Users configured for MID Servers
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison                        <- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver                     <- Users with issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 3 elements                                                  Network issues involving these users
    [0]: string = midserver2                                                  |
    [1]: string = local-midserver                     <- Users with no network activity
    [2]: string = ardis.maison                                                |
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages                                      v
  Array of 3 elements
    [0]: string = User midserver2 associated with 1 down MID Server.  No login attempts within reporting period.
    [1]: string = User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  No login attempts within reporting period.
    [2]: string = User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.  No login attempts within reporting period.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

構成の問題

以下のメッセージのいずれかは、ユーザー構成の問題を示す可能性があります。

- **MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認証に失敗しました。
- **MID Server** に関連付けられていない **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** のログイン認可に失敗しました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** は正常に接続しましたが **MID Server** に関連付けられていません。mid-**server** ロールは、MID **Server** でのみ使用するために予約する必要があります。
- **mid_server** ロールのユーザー **<**ユーザー名**>** は **MID Server** に関連付けられていません。レポート期間内にログイン試行はありません。

この例では、mid_server ロールのユーザーが、設定されたサンプリング間隔内に正常にログインしています。ただし、このユーザーは MID Server用に構成されておらず、エラーのあるロールを持っている可能性があります。

MID Server ユーザーアカウントのログインの詳細なデバッグ ログ

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2                          <-- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: MIDUserConnectivity: no MIDServers are down
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2                          <-- Users associated with MID Server
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison                        <-- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison                        <-- User with configuration issue
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison                        <-- Users with successful login
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 1 elements
    [0]: string = User ardis.maison with mid_server role successfully connected but is not associated with a MID Server.  The mid_server role should be reserved for MID Server use only.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Potential issue with unused mid_server role

MID Server アップグレード履歴

このモジュールを使用して、MID Server のアップグレードプロセス中に発生するエラーのトラブルシューティングを行います。MID Server アップグレード履歴テーブルには、各インスタンスアップグレードのレコードが含まれます。MID Server のアップグレードステージテーブルには、各 MID Server のステータスと、発生したエラーを含むアップグレードの進捗状況が表示されます。

MID Server アップグレード履歴

admin または agent-admin ロールを持つユーザーは、MID Server のアップグレードの詳細情報を MID Server のアップグレード履歴モジュールで見つけることができます。インスタンスがアップグレードされるたびに、[稼働 (Up)] ステータスのすべての MID Server が自動的にアップグレードされます。アップグレード履歴モジュールは、MID Server のアップグレード履歴テーブル [ecc_agent_upgrade_history] を使用します。このテーブルには、次の情報が表示されます。

- 古いインスタンスバージョン。
- 新しいバージョン。
- 正常にアップグレードされた MID Server の数。
- アップグレード処理待ちがある MID Server の数。アップグレードが失敗したか進行中の場合、MID Server には処理待ちのアップグレードがあります。

MID Server アップグレードステージ

インスタンスレコードを選択すると、そのインスタンスでアップグレードされた MID Server の詳細が表示されます。[アップグレード処理待ち] および [アップグレード詳細を完了] 関連リストは、MID Server アップグレードステージテーブル [ecc_agent_upgrade_history_stage] を使用します。特定のバージョンに固定された MID Server は、MID Server アップグレードステージテーブル [ecc_agent_upgrade_history_stage] に空白の MID アップグレード履歴を持つエントリを生成します。

MID アップグレード履歴	[ecc_agent_upgrade_history] テーブル内の対応するレコードを参照します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ステージ	アップグレードプロセスの各ステージにおける MID Server の進捗状況を表示します。
ステータス	各ステージのステータスを表示します。
メッセージ	ディレクトリをダウンロードしたりフォルダーを展開したりするためのファイルパスなど、動的に生成されたアップグレードステージに関するメッセージを表示します。エラーによってアップグレードが妨げられない場合でも、発生したエラーに関する情報も表示されます。

MID Server 参照情報

MID Server 参照情報には、特定のニーズに合わせて MID Server を構成するために必要なシステム要件やその他の情報が含まれています。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

システム クローンと MID Server

インスタンスをクローンするときの MID Serverでの操作については、KB0547597 を参照してください。

参照トピック

システム要件

最小システム要件を使用して、MID Server をホストするコンピューターにリソースを割り当てます。

ECC キュー

MID Server とインスタンス間の接続ポイントである外部通信チャネル (ECC) キューについて説明します。MID Server が実行する必要があるジョブは、MID Server がそれらを処理できる状態になるまでこのキューに保存されます。

MID Server ダッシュボード

MID Server ダッシュボードのレポートとゲージを使用して、進行中の操作を監視します。

MID Server プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server プロパティを使用して、すべての MID Server または特定の MID Server の動作を制御します。

MID Server パラメーター

特定の MID Server の動作を制御するには、MID Server パラメーターを使用します。

MID Server で保護されているレコードと予約文字

変更できない MID Server レコード一部の特殊文字は XML で事前定義されており、パスワードには使用できません。

MID Server特権コマンド

ホスト サーバー上の特定の情報を検出するには、MID Serverでより高い権限で SSH コマンドを実行する必要があります。プラットフォームでは、MID Server で使用されるデフォルトの特権コマンドと、システムに他のコマンドを追加する機能が用意されています。

MIDSystem メソッド

MIDSystem 変数 (変数名 ms で参照される) は、MID Server に関する情報を取得するためのさまざまなメソッドを提供します。

MID Serverのハートビート

インスタンスが MID Server の「ハートビート」をチェックするときに使用する間隔を設定します。デフォルトでは、インスタンスは 5 分ごとに MID Server の応答をチェックします。

JVM メモリサイズの設定

ネットワークで MID Server が実行する作業量に合わせて、MID Server の JVM 設定をデフォルトサイズから変更します。

MID Serverを一時停止

MID Serverを一時停止して、作業用の ECC キューをポーリングしたり、検出結果をインスタンスに送り返したりすることを一時的に防止します。

MID Serverのシステム要件

これらの最小システム要件を使用して、MID サーバー をホストするコンピューターにリソースを割り当てます。

自動翻訳

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID サーバー でサポートされているシステム

Windows Server

Windows ベースサーバーの検出、サービスマッピング パターンの実行、または Windows デバイスでの オーケストレーション コマンドの実行を行うには、Windows Server に MID サーバー をインストールする必要があります。MID サーバー は、仮想マシンや 64 ビットシステムを含む次の Windows オペレーティングシステムをサポートしています。

- Windows Server 2012
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

注:
サービスマッピング のサポートと Windows のパターンベースの検出には、.NET Framework バージョン 3.5、4.0、4.5、4.6、または 4.7 が必要です。

Linux

MID サーバー は、仮想マシンと 64 ビットシステムの次の Linux バージョンでサポートされています。

- Linux Red Hat 6 以降
- Ubuntu 1404 (Ubuntu 14) 以降
- CentOS 7 以降

注:
ServiceNow では、32 ビット MID Server の新規インストールやバージョン Rome へのアップグレードはサポートされなくなりました。新しい MID Server のインストールは、次のオペレーティングシステムの RPM および MSI インストーラーによってブロックされます。

- CentOS 7
- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

MID Server は ZIP ファイルを使用して任意のオペレーティングシステムに手動でインストールできますが、Windows 10 はサポートされていません。サポートされていない MID Server が Rome に自動でアップグレードされると、MID Server の問題 (ecc_agent_issue) に問題レコードが作成されます。詳細については、『Supported platform changes for MID Server (MID Server でサポートされているプラットフォームの変更) [KB0863694]』を参照してください。

セキュリティ要件

高いセキュリティ基準を満たすために、MID サーバー は ServiceNow® に接続するときに HTTPS トラフィックで x.509 証明書検証を実行します。MID サーバー とインスタンスの間にネットワークアプライアンスまたはプロキシが存在する場合、そのアプライアンスは信頼されている CA によって署名されたデジタル証明書を提示する必要があります。自己署名証明書または内部 CA によって署名された証明書を使用している場合は、証明書を MID サーバー トラストストアにインポートしてく

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ださい。SSL 証明書の追加方法の詳細については、「MID Server用の SSL 証明書を追加する」を参照してください。

OCSP 接続要件

Online Certificate Status Protocol (OCSP) は、SSL/TLS 証明書の失効ステータスを決定するために使用されるプロトコルです。証明書の交換と検証が行われると、MID Server は証明書が失効していて信頼すべきでないかどうかを判断する必要があります。

OCSP は、MID Server などのクライアントを使用して、HTTP Web サイトから証明書を受信します。クライアントは、証明書を発行した認証局 (CA) によって運用されているサーバーである OCSP レスポンダーに要求を送信します。クライアントに対する OCSP レスポンダーの応答は、証明書が有効であるか、失効しているかを示します。

接続するには、MID Server に次のアクセス権が必要です。

- *.service-now.com または <instance_name>.serivce-now.com
- install.service-now.com
- ocsp.entrust.net (または他の OCSP CA)

SSL/TLS 証明書は常に有効期限付きで発行されますが、特定の状況では、証明書が期限切れになる前に失効する必要があります (たとえば、関連付けられた秘密キーが侵害された場合など)。したがって、Web サイトの証明書の現在の有効性は、有効期限に関係なく常にクライアントが確認する必要があります。

証明書の失効ステータスを確認できない場合、クライアントは接続に失敗します。ファイアウォールとプロキシの設定によって OCSP Entrust サーバーへの呼び出しがブロックされ、MID Server が機能しなくなる可能性があります。OCSP トラフィックが適切に動作するように、ファイアウォールの権限を変更する必要がある場合があります。詳細と解決策については、「HI ナレッジベースの記事 [KB0813636]」を参照してください。

PowerShell 要件

MID サーバー には、PowerShell の最低バージョン 3.0 が必要であり、PowerShell 5.1 までのバージョンがサポートされています。インスタンスを使用して現在の PowerShell バージョンを検索するには、**ecc_agent_list.do** に移動します。[カスタマイズリストの更新] ギアアイコンを使用して、[選択済み] 列に [ホスト **PowerShell** バージョン] を追加します。次に、PowerShell バージョンで MID Server のリストをソートして、古い MID サーバー を探します。または、ホストの PowerShell コンソールでコマンド **$Host.Version** を使用して、ホストマシンで PowerShell バージョンを検索することもできます。PowerShell バージョンは PSVersion としてリストされます。

Java バージョンのサポート

Java 11.0.17 は MID サーバー インストーラーパッケージにバンドルされていて、新しいすべての MID サーバー のホストにインストールされます。このインストーラーは、使用している環境で実行できるように Java 11.0.17 を自動で設定します。追加の構成は必要ありません。このバージョンは、64 ビットの Windows MID サーバー と Linux MID サーバー の両方をサポートしています。MID サーバー には最低でも JRE バージョン 11.0.8 が必要であり、推奨バージョンは 11.0.17 です。11.0.8 よりも前のバージョンを使用している場合は、暗号化関連の問題が発生する可能性があります。

テストでは、 MID サーバー Java 11バージョン11.0.5で Oracle 期待どおりに機能することが示されました。JRE を別のバージョンにアップグレードする必要がある場合は、適切なアカウント担当者に連絡してサポートを受けてください。

アップグレードした MID Server では、オペレーティングシステムのバージョンに応じて異なる Java バージョンを使用する可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 以前のバージョンからアップグレードした MID Server は、MID Server インストーラーに付属する OpenJDK を使用します。OpenJDK のこのバージョンは、これらの MID Server で使用するようにテストされ、認定され ます。
- その他のバージョンのオペレーティングシステムでアップグレードされた MID サーバー は、JRE をインストールパッケージで提供されているバージョンに自動的にアップグレードします。

注:
Linux MID Server では glibC バージョン 2.17 が必要です。ライブラリーは JRE 11 用に更新する必要があります。64ビットの Linux システムでは、32 ビットの GNU C ライブラリ (glibc) をインストールする必要があります。CentOS のインストール コマンドは `yum install glibc.i686` です。

MID サーバー JRE ダウングレードのサポート

ServiceNow® インスタンスが Quebec からダウングレードされると、MID サーバー もダウングレードされます。ただし、インスタンスが次のいずれかのパッチにダウングレードされる場合を除き、JRE はダウングレードできません。

- New York パッチ 12
- Orlando パッチ 9
- Paris パッチ 3

MID サーバー が Quebec から指定されたパッチとは異なるパッチにダウングレードされた場合は、「Install Java 11 on MID Servers (MID Server への Java 11 のインストール) [KB0752451] 」の手順に従ってください。

Java Service Wrapper

MID サーバー のインストーラーには、Tanuki Software Java Service Wrapper バージョン 3.5.40 が含まれています。

JVM メモリサイズの設定

MID サーバー は、1 GB の JVM メモリを備えてインストールされます。製品の推奨メモリサイズが 1 GB を超える場合は、デフォルト設定を上書きする手順について、「MID Serverの JVM メモリサイズを設定する」を参照してください。

展開タイプ

インスタンスのシステム要件は、MID サーバー が必要な個々の製品のニーズによって決まります。Health Log Analytics などの一部のアプリケーションでは、ドキュメントに追加のシステム要件が記載されています。

標準的な展開

次の製品は、MID サーバー が同じ最小ディスクスペースとメモリの要件を共有するため、「標準的」とみなされています。

- ディスカバリー
- イベント管理
- 統合
- オーケストレーション
- サービスマッピング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

最小標準要件は、単一の製品と製品を組み合わせた展開の両方に関係します。ディスクまたはメモリの要件を大幅に増やすことなく、複数の標準製品用に単一の MID サーバー を展開できます。

高リソース展開

Cloud Management Platform (CMP) と Operational Intelligence は集中的に処理されるため、標準製品よりも多くのリソースが各 MID サーバー に必要となります。これらの製品用の MID サーバー は、他の製品用の MID サーバー をサポートしない専用ホストにインストールします。

推奨される **MID** サーバー の最小要件

MID サーバー のパフォーマンスとシステム要件は、以下のような複数の要因によって左右されます (以下のみに限定されるものではありません)。

- 顧客インフラストラクチャのサイズと MID サーバー で実行するように構成されている特定の機能 (機能)。
- ホストにインストールされている MID サーバー の数。
- MID サーバー あたりのスレッド数。
- MID サーバー ホストで実行されている他のアプリケーションの数と性質。
- ServiceNow リリースでのアーキテクチャとデザインの強化。たとえば、Orlando で PowerShell for Windows ディスカバリー を使用したり、Quebec でデフォルトの Java ガベージコレクションポリシーを変更したりするなど。

要するに、どんな MID サーバー 展開でもうまく機能する単一のサイズ要件はありません。次の文書化されたサイズ変更のガイドラインは、展開の開始点として使用できます。ただし、MID サーバー のパフォーマンスとリソース使用率を継続的に監視し、必要に応じて MID サーバー を調整およびスケールアップしていく必要があります。

MID サーバー の最小システム要件

MID サーバー に必要な最小 CPU 構成は、単一の MID サーバー が展開され、25 の同時スレッドの標準構成を備えた Windows Server 2012 R2 ホストの場合、速度が 2 GHz 以上のクアッドコアプロセッサーです。

MID サーバー の CPU 使用率

ディスカバリー などのほとんどの MID サーバー アプリケーションは、パフォーマンスを最大化して MID サーバー のリソース使用率を最大化するように設計されています。その結果、MID サーバー が ディスカバリー スケジュールまたは同様のアプリケーションを実行しているときに、90 ～ 100 % の範囲の非常に高い CPU 使用率セグメントが見られることがあります。

CPU 使用率が非常に高いセグメントは、スループットを最大化するアーキテクチャ設計に沿っていることから生じており、Discovery のパフォーマンスにマイナスの影響を及ぼすことはないため、心配する必要はありません。ディスカバリー の実行が正常に停止すると、MID サーバー ホストのリソース使用率は自動的に通常に戻ります。

複数のセグメントの CPU 使用率が非常に高い状態が頻繁かつ長期間にわたり継続する場合は、次のことを避ける必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- MID サーバー で、ディスカバリー スケジュールの重複など、アクティブな作業負荷を同時に処理することが予想される場合に、同一ホスト上で複数の MID サーバー を実行する。
- MID サーバー ホストを他のアプリケーションと共有する。
- 純粋に CPU 使用率に基づくパフォーマンスアラートを MID サーバー ホストに対して設定する。これらのアラートは、必要に応じて、他のパフォーマンスモニターと組み合わせて使用する必要があります。

MID サーバー ホストでの追加のパフォーマンス監視の構成

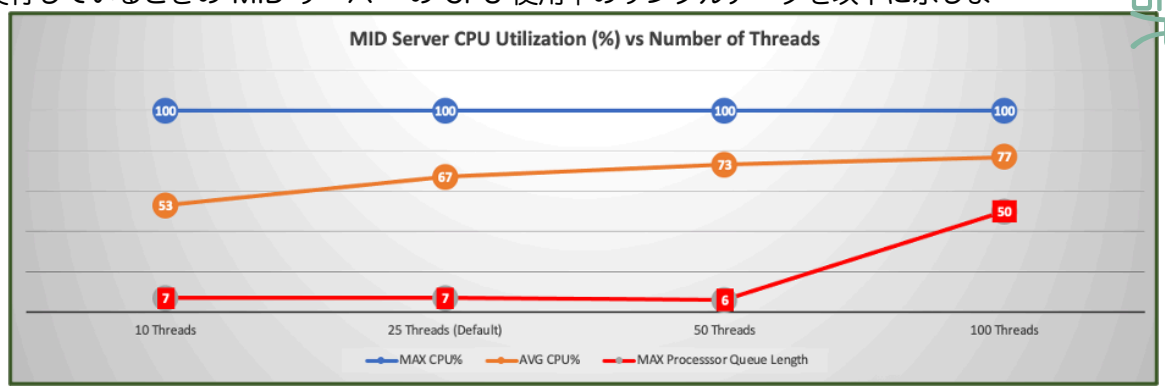
MID サーバー の CPU 使用率はホストの負荷を示す良い指標ですが、可視性は限られています。Windows オペレーティングシステムのシステムプロセッサーキューの長さと UNIX オペレーティングシステムの負荷平均を使用した監視の追加は非常に重要です。

- プロセッサーキューの長さ **(Windows** OS)： 準備はできているものの、別のアクティブなスレッドが原因で、現在プロセッサー上で実行できないスレッドの数。キュー内のスレッド数が連続した期間プロセッサーコア数の 2 倍を超える場合、プロセッサーのボトルネックが発生することがあります。
- 負荷平均 **(Unix** OS)： 定義された期間における Linux サーバーの平均システム負荷。実行中のスレッドと待機中のスレッドの合計を含むサーバーの CPU デマンドです。通常、top コマンドまたは uptime コマンドは、サーバーの負荷平均を出力します。

MID サーバー の CPU パフォーマンスの事例

最大スレッド数の変更が MID サーバー の CPU 使用率に及ぼす影響

内部ベンチマーキングに基づいて、10,000 台のサーバーで クラウドディスカバリー を実行しているときの MID サーバー の CPU 使用率のサンプルデータを以下に示します。



これらのテストでは、最大 CPU 使用率は、スレッド数や OS とは関係なく 100 % であることが確認されました。平均 CPU 使用率はスレッド数に比例することが確認されました。スレッド数を増やしても、必ずしも直ちに CPU に負荷がかかるわけではありません。プロセッサーの最大キュー長で示されるように、スレッド数をデフォルトの 25 から 50 に増やしても、追加の CPU 負荷は発生しません。ただし、最大スレッド値を 100 に増やすと、プロセッサーキューの長さが大幅に増加し、CPU に負荷がかかっていることを示します。

MID サーバー を他のアプリケーションまたは MID サーバー と共有した場合の CPU 使用率への影響

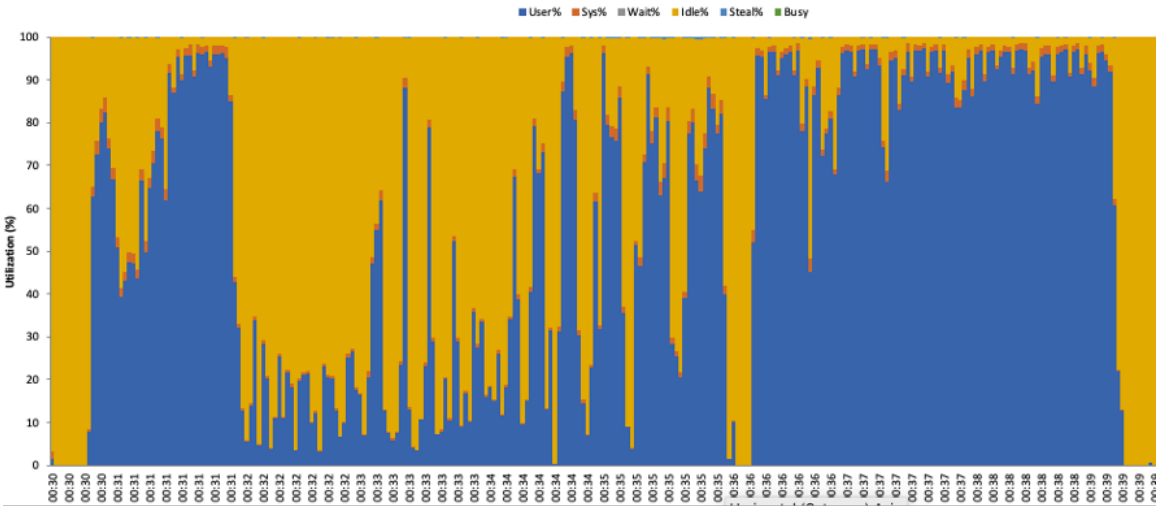
Discovery の実行は、MID サーバー では CPU を集中的に使用する操作です。同じホストに他のアプリケーションまたは MID サーバー を展開すると、ホストの CPU 負荷が増えます。この負荷により、MID サーバー を含む実行中のアプリケーションのパ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

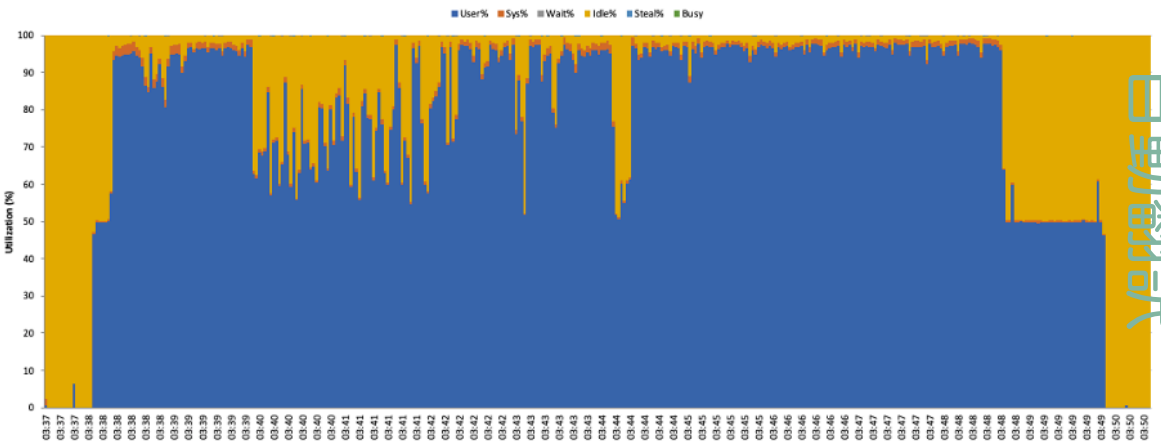
フォーマンスが低下します。次の例は、さまざまな負荷パターンを持つ MID サーバーの CPU 使用率データポイントのサンプルです。

単一の **MID Server** 専用ホスト：平均 CPU 使用率は 48 % で



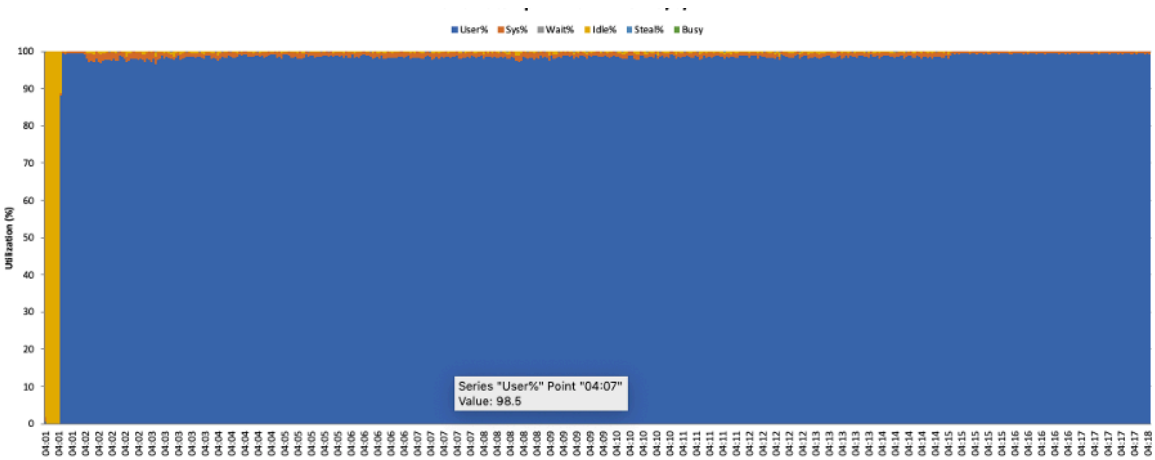
す。

MID Server と負荷が中程度の別のアプリケーションで共有されるホスト：平均 CPU 使用率は 77 % で



す。

MID Server と負荷が大きい別のアプリケーションで共有されるホスト：平均 CPU 使用率は 97 % です。



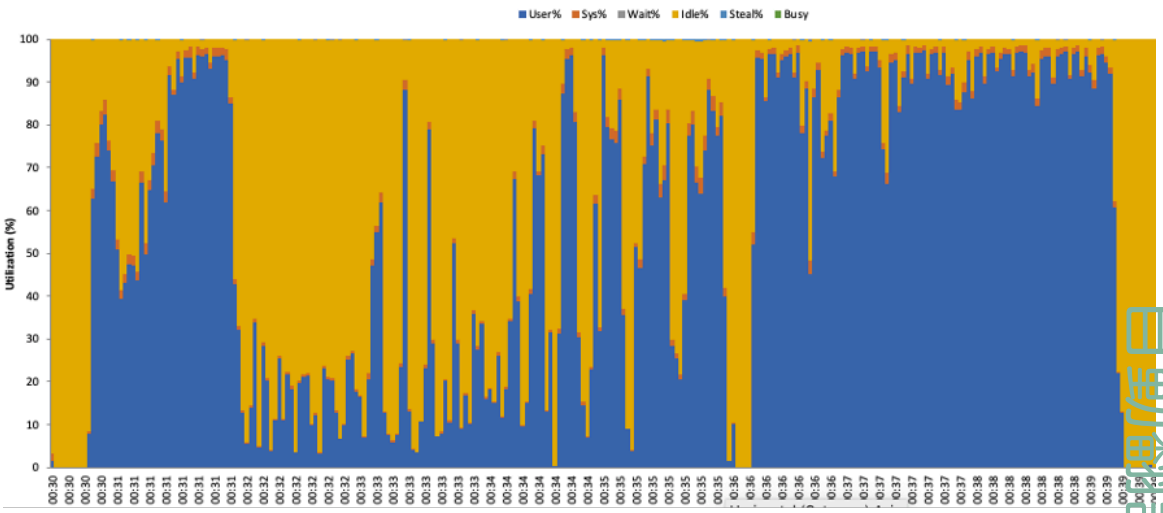
MID サーバー のスケールアップと MID サーバー の CPU リソース使用率への影響

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

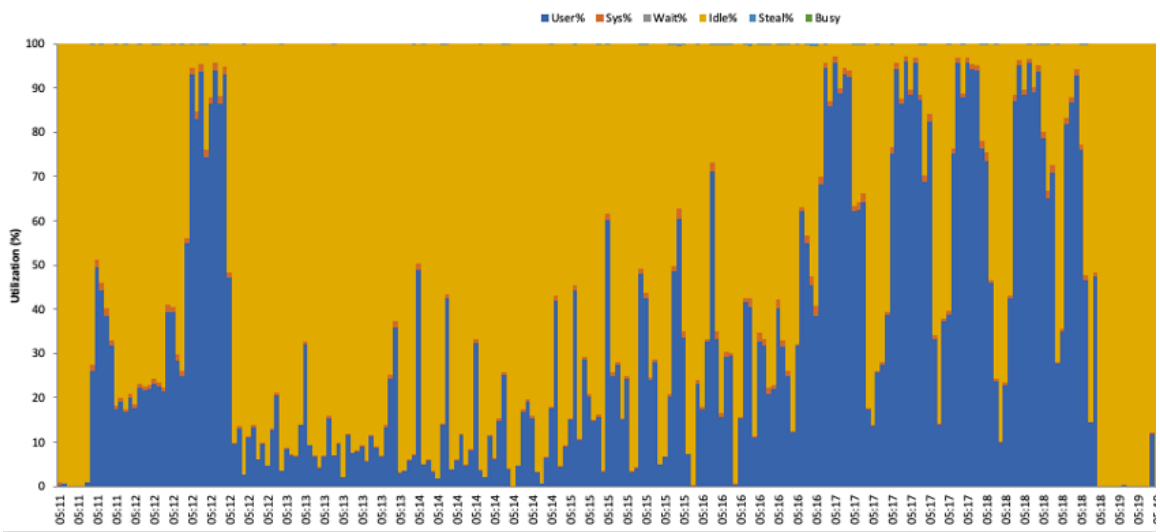
MID サーバー で CPU リソースに大きな制約がある場合、CPU を追加して MID サーバー ホストをスケールアップすると、リソースの負荷を緩和できます。ただし、これは必ずしも非常に高い CPU 使用率セグメントをなくすものではありません。パフォーマンスを最大化するように設計された ディスカバリー などの MID サーバー アプリケーションは、引き続き利用可能な追加の CPU リソースを使用します。次の例は、同じ ディスカバリー 検出スケジュールを実行している 4 CPU MID サーバー ホストと 8 CPU MID サーバー ホストの CPU 使用率データポイントの例です。

パラメーター	**4 CPU**	**8 CPU**
平均 **CPU** 使用率	48 %	28 %
最大 **CPU** 使用率	98 %	98 %

4 CPU ホストに展開した場合の **MID Server** の **CPU** 使用率：



8 CPU ホストに展開した場合の **MID Server** の **CPU** 使用率：



パフォーマンスのモニタリング

使用している環境のための MID サーバー のリソース割り当てが十分であることを確認するには、製品実行のピーク期間に MID Server ダッシュボードからパフォーマンスを監視します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server の ECC キュー

外部通信チャネル (ECC) キューは、インスタンスと MID Server間の接続ポイントです。MID Server が実行する必要があるジョブは、MID Server がそれらを処理できる状態になるまでこのキューに保存されます。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

Asynchronous Message Bus

MID Server は Asynchronous Message Bus (AMB) によって発行されたメッセージに登録し、MID Server に処理待ちのタスクレコードが ECC キューにあることを通知します。その MID Server の ECC キューにタスクが存在する場合、MID Server はステータスを「処理中」に設定します。要求されたジョブの処理が終了すると、MID Server は結果とともに ECC キューにレポートします。

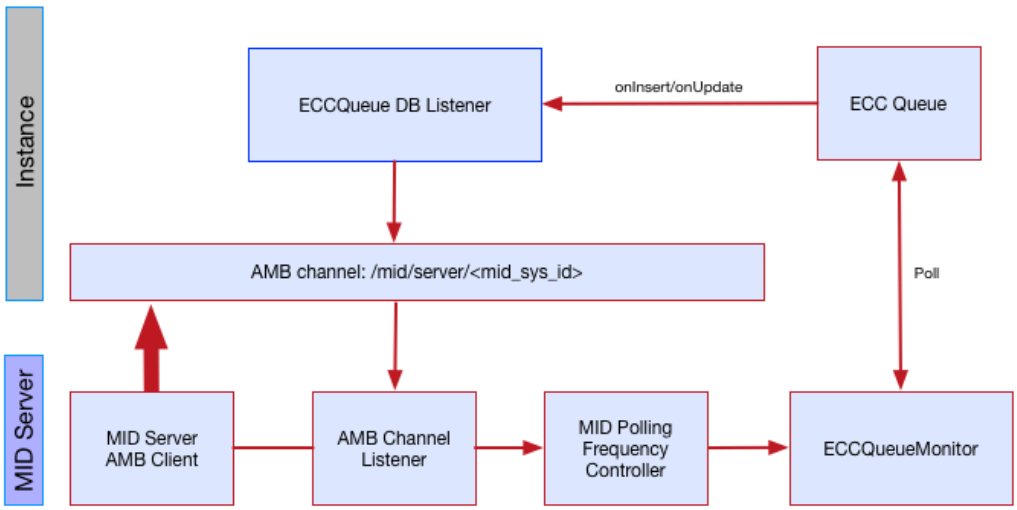
MID Server は AMB クライアントを介してインスタンスへの永続的な接続を開き、/mid/server/<mid_sys_id> AMB チャネルでリッスンします。出力レコードがキュー [ecc_queue] テーブルに挿入されると、AMB メッセージが MID Server のチャネルに送信されます。MID Server は、このメッセージを受信し、MID Server がビジー状態でメッセージの優先度レベルがインタラクティブでない限り、直ちに作業のためにecc_queueテーブルをポーリングします。

MID Server は、AMB メッセージアクティビティに関係なく、**mid.poll.time** 設定パラメーターで定義された最大の定期的な間隔 (デフォルトで 40 秒) で ECC キューをポーリングします。MID がビジー状態で、インタラクティブ以外の優先度レベルの AMB メッセージを受信した場合、キューのポーリング時間は **mid.poll.time.standard** (デフォルトで 5 秒) に変更されます。この定期的な間隔での ECC キューのポーリングは、AMB 接続が切断された場合に行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Serverの **ECC** キューのポーリング プロセス



自動翻訳

注:
MID Server上の AMB クライアントはすべての環境で動作するわけではなく、パフォーマンスの問題を避けるために無効にする必要がある場合もあります。環境内の AMB を無効にするには、**mid.disable_amb** パラメーターを **true** に設定します。AMB を無効にすると、MID Server は新しい各 ECC キュー出力レコードの通知を受信しなくなります。詳細については、MID Server パラメーター の **mid.poll.time** を参照してください。

ECC キューに関する情報

次のいずれかのパスを移動すると、ECC キューにアクセスできます。

- ディスカバリー > 出力とアーティファクト > **ECC** キュー
- ディスカバリー > ディスカバリースケジュール > {スケジュール名} > {検出ステータス レコード}
- **ECC** キュー > キュー
- {検出ステータス レコード} > **ECC** キュー

ECC キューは、次の情報を提供します。

フィールド	入力値
エージェント	このメッセージの送信元または宛先の外部システムの名前。このメッセージの送信元または宛先が MID Serverの場合、エージェント名は mid.server.xxx のフォームになります。ここで、xxx は特定の MID Serverの名前です。
トピック	MID Server が実行したプローブの名前。検出のためにパターンを使用している場合は、水平パターンプローブ 水平パターンプローブ が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
名前	プローブが実際に実行したコマンド。たとえば、[トピック] が SSHCommand であれば、[名前] フィールドには、実行する実際のシェル コマンドが含まれます。検出にパターンを使用している場合は、次のように表示されます。 [パターン ランチャー：] その後にパターンの名前と複数ページ番号が続きます。
ソース	検出が実行される IP アドレス。いくつかのプローブは複数の IP アドレスに対して実行されます。そのような場合、このフィールドには人間が判読できる説明が含まれます。
応答先	このオプション フィールドには、このメッセージが応答する ECC キュー メッセージへの参照 (sys_id) が含まれます。Discovery は、このフィールドを広範囲に利用して、指定のスケジュールされた検出の結果として生じるメッセージの階層を追跡します。このフィールドの値のレコード アイコンをクリックすると、現在のプローブまたはセンサー レコードを生成したアクティビティの ECC キュー レコードが開きます。
キュー	このメッセージが入力メッセージか出力メッセージかを示すインジケーター。
ステータス	現在の ECC キュー レコードの状態。状態は自動的に更新されます。
処理日時	このメッセージが処理された時刻。
作成日時	このメッセージが作成された時刻。
シーケンス	このメッセージの一意のシーケンス番号。この値は、ECC キュー レコードが挿入されると自動的に生成されます。これは不使用になりました。
エラー文字列	処理中にエラーが発生した場合のエラーメッセージ。このフィールドは、エラーがない限り標準フォーム上に表示されません。
ペイロード	XML 形式のメッセージ本文。返される XML のルート タグ `<results>` には 1 つまたは複数の `<result>` タグと単一の `<parameters>` タグが含まれます。これらのパラメーターは、単にプローブ内の MID Serverに送信されたもののエコーです。それらはプローブごとに異なりますが、一般的にはプローブが何を行うべきか、どのように動作すべきかの詳細をプローブに伝えます。結果タグは最も興味深いタグです。プローブによって生成された実際のデータが含まれています。

ECC キュー コントロール

ECC キュー フォームには、次の関連リンクが含まれます。

関連リンク	説明
再実行	プローブを再実行します。検出に失敗した場合や予期しないその他の結果が発生した場合は、プローブを再実行できます。
CMDB アイテムに移動	検出中に更新された CI の CI レコードを開きます。
センサーに移動	関連するセンサーのレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Serverの ECC キュー コンテンツを管理する

ECC キューを使用すると、ECC キュー メッセージを作成したり、MID Serverのログ エントリーにアクセスしたり、個々の MID Server レコードから統計情報を取得したりすることができます。

始める前に

必要なロール：admin、mid_server

手順

1. ディスカバリー を実行せずに MID Serverを介して ECC キューから直接ホスティング デバイスにリモート コマンドを送信します。

   a. ECC キューに移動し、[新規] をクリックします。

   b. 次の設定でメッセージを作成します。

   - [エージェント]：コマンドを実行する MID Serverの名前。
   - [トピック]：コマンド
   - [名前]：処理したい実際のコマンド。Windows の場合、これは DOS コマンド ライン構造で表されます。Linux の場合、構造は bash コマンド ライン エントリーになります。
   - [キュー]：出力
   - [ペイロード]：適切な XML タグを使用し、[名前] フィールドの代わりにコマンドを指定できます。これの利点は、コマンドが [名前] フィールドの長さである 120 文字に制限されないことです。コマンドには、次の XML 形式を使用します。

   ```
   <parameters>
     <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
   </parameters>
   ```

2. 個々の MID Serverの **agent0.log.0** ログと **wrapper.log** ログを表示する ECC キューのエントリーにアクセスします。

   a. MID Server レコードを開きます。

   b. [関連リンク] で、**[MID** ログ、ファイル、およびスレッドダンプを取得] をクリックします。
   ECC キュー レコードは、次のフィルターを使用してリストに表示されます。

   - [トピック] [次の値に等しい (=)] [SystemCommand]
   - [ソース] [次の値に等しい (=)] [grabLog]
   - [エージェント] [次の値に等しい (=)] [あなたの *MID Server*]

   [agent0.log.0] と **[wrapper.log]** エントリーのみが表示されます。これらのログは、ファイル パス ~\agent\logs\ でもアクセスできます。

   c. ログ エントリーを開くには、[作成日] 列のリンクをクリックします。

3. メモリや CPU 使用率データなどの個々の MID Serverに関する有益な情報については、**[queue.stats]** のトピックにアクセスしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. MID Server レコードを開きます。

b. [関連リンク] で、**[MID** 統計情報] をクリックします。
ECC キュー レコードは、次のフィルターを使用してリストに表示されます。

- [トピック] [次の値に等しい (=)] [queue.stats]
- [エージェント] [次の値に等しい (=)] [あなたの *MID Server*]

MID Server ダッシュボード

MID Serverダッシュボードは、MID Server ユーザーが進行中の操作を監視するための中心的な場所です。このダッシュボードは、MID Server ステータス テーブルの情報を表示するレポートとゲージで構成されています。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

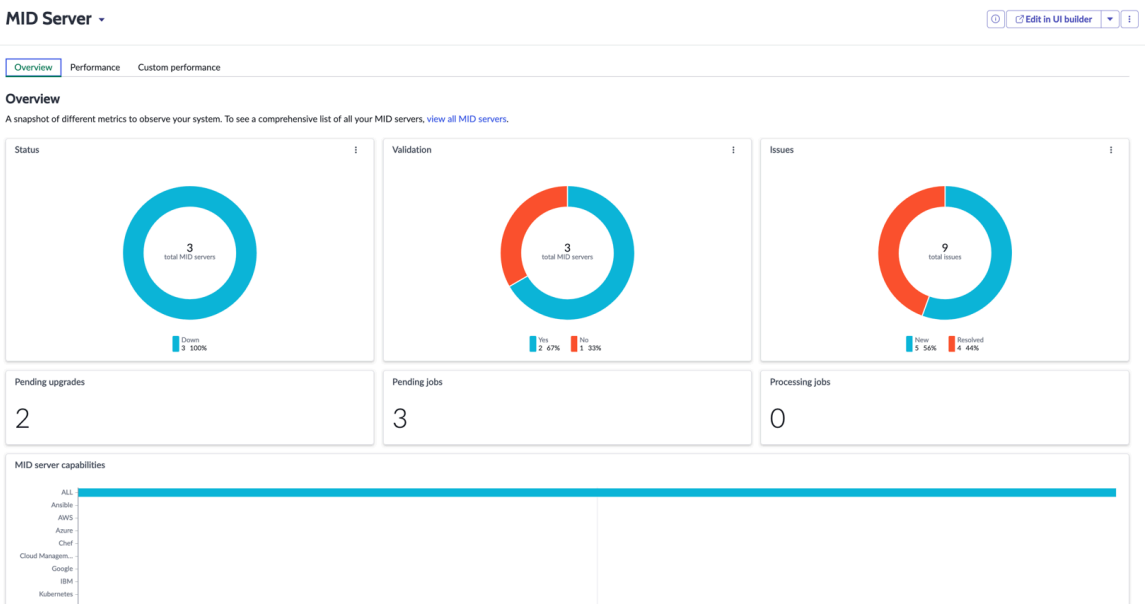
MID Server ダッシュボードは、 **MID** サーバー > ダッシュボード 移動します

MID Server の [概要] タブ

[概要] タブには、検証の問題や保留中のアップグレードやジョブなど、MID Server のステータスを示すグラフが表示されます。このタブには、機能別の MID Server も表示されます。

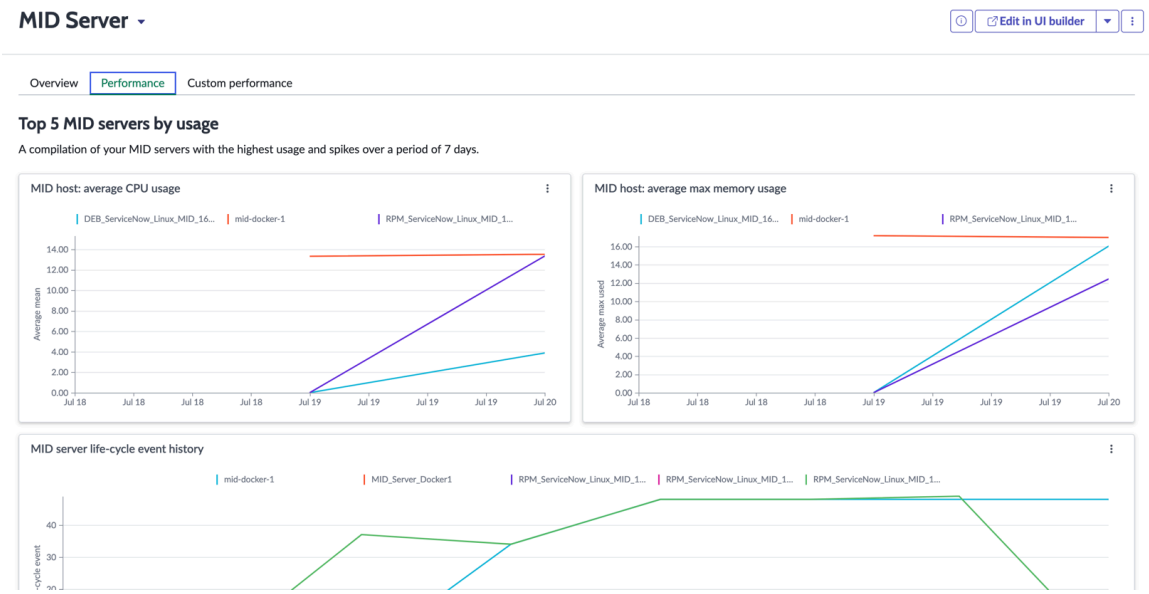
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



MID Server の [パフォーマンス] タブ

[パフォーマンス] タブには、ライフサイクルイベント履歴など、MID Server の CPU とメモリの使用率に関連する情報が表示されます。

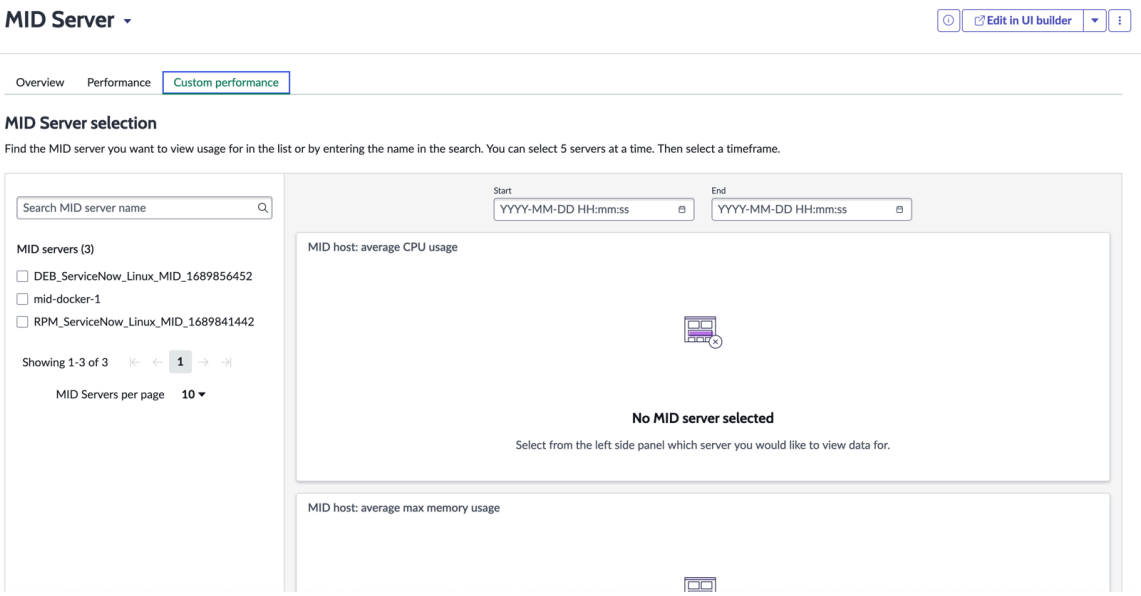


MID Server の [カスタムパフォーマンス] タブ

[カスタムパフォーマンス] タブを使用すると、ユーザーはカスタムの MID Server 選択基準を設定して、選択した期間内の特定の MID Server を表示できます。

自動翻訳

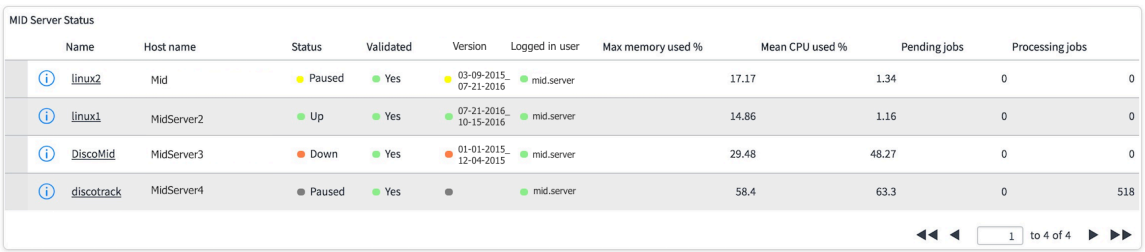
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



MID Server ステータスゲージ

ダッシュボードの MID Server ステータス ゲージには、各 MID Serverに関する基本情報が表示されます。この情報は、MID Server ステータス [ecc_agent_status] テーブルから取得されます。

MID Server ダッシュボードゲージ



バージョンに互換性がない場合、MID Server のステータスは、MID Server ダッシュボードで [停止] に変更されません。そのため、実際にはコマンドを処理していないときに、まだコマンドを処理しているように見える場合があります。ダッシュボードで MID Server のバージョンを確認する必要があります。

その他の MID Server のトラブルシューティング情報については、KB0535181 を参照してください。

[バージョン] 列のアイコンは、次のことを示します。

- 赤：互換性がありません。MID Server とインスタンスが同じリリースに属していません。MID Server をアップグレードし、MID Server が mid.version.override プロパティで古いバージョンに固定されていないことを確認する必要があります。このパラメーターが消去されるまで、MID Server はアップグレードされません。
- 黄：互換性がありますが、アップグレードが推奨されます。このアイコンは、MID Server のバージョンがインスタンスと同じファミリに属しているものの、同じバージョンではないことを示します。
- 緑：互換性があります。アップグレードは必要ありません。
- グレー：互換性がありません。インスタンスがバージョンを検出できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
名前	MID Serverの名前。
ホスト名	MID Server をホストするシステムの名前。
ステータス	MID Server のステータス。
検証済み	MID Server が検証済みかどうか。
最大メモリ使用率	設定されたサンプル間隔での、MID Server をホストするシステムでの最大メモリ使用率。デフォルトの間隔は 30 分ですが、この値はユーザーが設定できます。詳細については、「MID Server リソースのしきい値アラート」を参照してください。
平均CPU使用率	設定されたサンプル間隔での、MID Server をホストするシステムでの平均 CPU 使用率。デフォルトの間隔は 30 分ですが、この値はユーザーが設定できます。詳細については、「MID Server リソースのしきい値アラート」を参照してください。
処理待ちのジョブ	この MID Server の処理待ちの ECC キュー ジョブの数。
処理中のジョブ	この MID Server の処理中の ECC キュー ジョブの数。
バージョン	MID Server のバージョン。アイコンにより、MID Server の有効性が示されます。 • 赤：互換性がありません。MID Server とインスタンスが同じリリースに属していません。MID Server をアップグレードし、MID Server が mid.version.override プロパティで古いバージョンに固定されていないことを確認する必要があります。このパラメーターが消去されるまで、MID Server はアップグレードされません。 • 黄：互換性がありますが、アップグレードが推奨されます。このアイコンは、MID Server のバージョンがインスタンスと同じファミリに属しているものの、同じバージョンではないことを示します。 • 緑：互換性があります。アップグレードは必要ありません。 • グレー：互換性がありません。インスタンスがバージョンを検出できません。
ユーザー	ユーザーのログイン名。アイコンにより、ユーザーの有効性が示されます。 • 赤：互換性がありません。ユーザーに mid_server ロールがないか、ユーザーが (config.xml 構成ファイル内の) mid.instance.username パラメーターの値と一致していません。MID Server ユーザーを再設定して、機能することを確認します。 • 緑：互換性があります。ユーザーに mid_server ロールがあり、構成ファイル内のユーザーと一致します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	注: ユーザーは、mid_server ロールが継承する任意の SOAP ロールも持つことができます。

MID Server プロパティ

すべての MID Serverまたは特定の MID Serverの動作をプロパティが制御します。

---

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

MID Server プロパティは MID Server プロパティ [ecc_agent_property] テーブルにあり、次の場所に移動してアクセスできます。 **MID** サーバー > プロパティ. 次のプロパティが存在しない場合、これらを設定するには、これらを追加する必要があります。

MID Server プロパティ

alias_filtering_behavior

検出エイリアスの動作を設定します。動作では、資格情報エイリアスの使用が検出スケジュールでどれくらい厳密に適用されるかを定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： loose

動作の選択肢は次のとおりです。

- **strict**：資格情報に定義されたエイリアスは、プローブ用に設定されたエイリアスと一致する必要があります。
- **loose**：スケジュールで指定されたすべてのエイリアスがプローブの資格情報に含まれる場合は、プローブの資格情報が使用されます。

com.glide.closure_max_rows_per_table

テーブルで許容される行の最大数を設定します。このプロパティはデフォルトでは表示されず、追加する必要があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：200000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

concurrent.dist.download

インスタンスによって許可される、同時に実行される MID Server の自動アップグレードの数を設定します。このプロパティのデフォルト値は 2 です。これにより、MID Serverはインスタンスで利用可能な 4 つのセマフォのうち 2 つをアップグレードに使用できます。インスタンスに 4 つ以上の INT セマフォがある場合は、このプロパティの値を増やしてより多くの同時アップグレードを許可することができます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2

glide.stored_proc.data_type.validation

ストアド プロシージャのパラメーターのデータタイプの妥当性確認を停止します。オーケストレーションを使用して MySQL、Oracle DB、および MS-SQL データベースでのストアド プロシージャを実行し、データタイプの妥当性確認を行わない場合は、このプロパティを使用します。このプロパティの値を変更した後は、MID Server サービスを再起動します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

max_ci_count_per_page

ページあたりの最大 CI 数を定義します。

- タイプ：整数 (バイト)
- デフォルト値： 500

個々の MID Serverの設定パラメーターとして設定することもできます。

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

クラウドディスカバリー の一時的な資格情報のキャッシュを防止するには、このプロパティを **true** に設定します。詳細については、「AWS サービスアカウントのアクセスセットアップ」を参照してください。 のアクセスセットアップ AWS サービスアカウント.

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

クラウドディスカバリー の一時的な資格情報をキャッシュする期間を分単位で設定します。詳細については、「AWS サービスアカウントのアクセスセットアップ」を参照してください。 のアクセスセットアップ AWS サービスアカウント.

- タイプ：整数
- デフォルト：60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

レート制限が発生した後に証明書のインポートクエリを再試行する回数を示します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

レート制限が発生したときに CA からの証明書のインポートを遅らせるために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト：30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

この設定パラメーターは、プロキシサーバーの DNS/IP アドレスのカンマ区切りリストを受け入れます。リストされたプロキシサーバーは、クラウド検出中にバイパスされます。複数のクラウドサービスプロバイダー (AWS や Azure など) でプロキシをバイパスするには、プロバイダーごとに個別の MID Server を設定する必要があります。そうしない場合、通常どおり MID Server のプロキシ設定に従います。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.discovery.file_transfer_protocol

プローブまたはパターンに使用するファイル転送方法を決定するために使用されます。

- タイプ：選択肢 (SCP または SFTP)
- デフォルト：SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

パターンから得られた結果のペイロードの総合最大ペイロード サイズを定義します。

- タイプ：整数 (バイト)
- デフォルト値：50000000

個々の MID Server の設定パラメーターとして設定することもできます。

mid.discovery.max_payload_size

MID Server がインスタンスに送信するディスカバリー結果の最大文字列長を指定します。ディスカバリープローブの結果が制限を超えると、MID Serverはそれらを破棄して警告メッセージを返します。

プローブの場合、これは *[Discovery* で使用] フィールドが *true* のプローブにのみ適用されます。 パターンの場合、これは水平パターンプローブ に適用されます。

ペイロード制限を無効にして、任意のサイズのペイロードをインスタンスに送信できるようにするには、値を任意の負の数に設定します。たとえば、-1 にします。

- タイプ：整数 (バイト)
- デフォルト値：5000000

個々の MID Server の設定パラメーターとして設定することもできます。

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

別のメンバープローブがすでに失敗またはタイムアウトしたときに、マルチプローブ 内のプローブが利用可能な資格情報を反復処理しないようにします。このプロパティが **false** に設定されている場合、マルチプローブ内の各プローブは、同じ無効な資格情報を使用してターゲットへの接続を試行します。この条件では、MID Server でのプローブの実行時間が長くなります。

このプロパティはデフォルトでは表示されず、sys_properties テーブルに追加して値を変更する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.eccq.max_payload_size

MID Server がインスタンスに送信するペイロードの最大文字列長を指定します。MID Server がインスタンスに送信する前にペイロードのサイズを確認します。ペイロードのサイズが制限を超えた場合、MID Serverはそれを破棄し、ペイロードにエラーメッセージを返します。

- タイプ：整数 (バイト)
- デフォルト値：20000000

個々の MID Server の設定パラメーターとして設定することもできます。

mid.install_server.base_uri

このシステムプロパティを変更するには、メンテナンス権限が必要です。MID Server では、更新ファイルを要求するときにベース URL として指定された値を使用します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：https://install.service-now.com

mid.jdbc.datastream.max.record.size

最大レコードサイズを KB 単位で指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：64
- 最大値：128

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

最大 4 GB のデータ (添付ファイルが 4 つ、それぞれのサイズが 1 GB) を RDBMS から取得できるかどうかを指定します。デフォルトでは、取得するデータが 4 GB を超える場合、フローまたはアクションはエラーで失敗します。サイズが 4 GB のデータをエラーなしで取得するには、値を false に設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト：true

mid.keystore.max_backups

手動のキーストア操作によるバックアップの最大数を、 **manage_certificate** スクリプトで指定します。0 または負の値の場合、バックアップは作成されません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：3

mid.keystore.max_live_backups

実行中の MID サーバーからのライブバックアップの最大数を指定します。0 または負の値の場合、バックアップは作成されません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バックアップの数が最大数を超えた場合に、新しいバックアップを作成して最も古いバックアップを削除するのではなく、最新のバックアップを新しいバックアップに置き換えるかどうかを決定するために、現在のバックアップ時刻からの秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60

mid.log.command_audit.enable

MID Server コマンド監査ログを有効にします。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：false

mid.powershell.target_base_dir

WMI を使用した Discovery に使用するターゲットベースフォルダーの場所を指定します。Windows の各ターゲットに別のネットワーク共有がマウントされている場合、このプロパティを更新することによって、フォルダーが変更される可能性があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値 ：admin $ \ temp

mid.probe.collect_debug_info

デバッグ情報を収集するためのオプションのプロパティ。このプロパティが true に設定されている場合、プローブは実行時に資格情報のデバッグ情報を収集し、ECC 入力メッセージのペイロードに情報を格納します。Discovery の動作には影響しません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.probe.use_legacy_forward_dns

従来の DNSNameResolver プローブを有効にし、デフォルトの DNSNameResolver プローブを無効にします。詳細については、「オーケストレーションで使用されるプローブ」を参照してください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

従来の DNS プローブを有効にし、デフォルトの DNS プローブを無効にします。デフォルトの DNS プローブの機能で問題が発生した場合は、このプロパティを使用してこれらの機能を無効にします。デフォルトの DNS プローブの機能には、並列で実行されるため軽量で高速な機能がありますが、従来のプローブはシリアルで実行されるため MID Server によって抑制されます。デフォルトのプローブは、MID Server ホスト OS による DNS ルックアップを使用して、維持されている DNS キャッシュを利用します。従来のプローブとは異なります。そのため、Windows システムでデフォルトのプローブによる DNS ルックアップが失敗した後、OS は NETBIOS 名によるルックアップも試行します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.process_flow.log_listener.max_size

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フローデザイナーで実行されているMID サーバー アクションのログ メッセージを保存するために利用可能なメモリの最大サイズをバイト単位で設定します。MID サーバーはメモリに制限まで保存し、追加のログ メッセージを破棄してから、メッセージを実行計画とともにインスタンスに送り返します。

- タイプ：整数 (バイト)
- デフォルト値：10485760

mid.property.jdbc_operations

JDBCOrchestrationProbe に実行可能な JDBC 操作を通知します。JDBC オーケストレーション アクティビティでより多くの操作を実行できるようにするには、このプロパティ値を編集します。すべての操作がカンマで区切られています。**[MID Server]** フィールドで MID Serverを選択してその MID Server用の特定の操作を定義するか、このフィールドを空のままにして操作のリストをすべての MID Serverに適用します。このプロパティにはオーケストレーション プラグインが必要です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：
  select,update,insert,delete,show,create,describe,begin,if,end,not,exists

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

カスタム JMS アクティビティまたはアクションのために MID Server が必要とする Java Messaging Service (JMS) 接続ファクトリーのカンマ区切りリスト。このプロパティにはオーケストレーション プラグインが必要です。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

mid.property.ssh.use_snc

Discovery とオーケストレーションが SNCSSH クライアントを使用できるようにします。J2SSH を使用するには、このプロパティを **false** に変更します。このプロパティは、インスタンスに接続されているすべての MID Serverに適用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.property.powershell.use_base64_password

資格情報が特定の MID Server に固有のように設定されている場合は、同じ MID Server にプロパティを設定することもできます。[MID Server] フィールドを空のままにすると、すべての MID Serverに適用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid sa. prefer_powershell

MID サーバーを有効にして PowerShell リモート機能を使用します。

> **注:**
> このプロパティは使用廃止になったため、変更することはお勧めしません。

- タイプ：True | False
- デフォルト値：true

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

mid.sa.ssh.use_sncssh

SSH を非インタラクティブモードとインタラクティブモードの間で切り替えます。True の場合は、非インタラクティブモードになり、プローブはプロンプトを待機することなく、デバイスとのセッションを開くことができます。False の場合は、インタラクティブモードになるため、ネットワークデバイスとサーバーのデバイスとのインタラクティブセッションが必要です。

- タイプ：True | False
- デフォルト値：true

mid.servicewatch.max_concurrent_connections

単一の MID Serverにより個別ホストに送信される同時タスクの最大数を定義します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Shazzam がパケットを開始できる間隔をミリ秒単位で設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Shazzam が mid.shazzam.regulator.interval_ms プロパティによって指定される時間間隔で起動できるパケットの数を設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.shazzam.threads

Shazzam が使用する同時スレッド数を指定します。これまたは mid.shazzam.max_scanners_per_thread パラメーターを 0 に設定すると、Shazzam マルチスレッド最適化が無効になります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

各 Shazzam スレッドによって処理される同時スキャナーの数を指定します。これまたは mid.shazzam.threads パラメーターを 0 に設定すると、Shazzam の最適化が無効になります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100

mid.sm.discolog.max_log_size

水平検出ログのログステートメントの長さを制限します。結果が切り捨てられた場合、 コマンドの結果 は、「結果が [値] 文字より長いため、ロガーによって切り捨てられました (Result is larger than [value] characters and was truncated by the logger)」と表示されます。

- タイプ：整数（文字）
- デフォルト値：1000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

mid.sm.discolog.max_object_size

水平検出ログのオブジェクトの長さを制限します。ログステートメント内のオブジェクトは、このプロパティの値で設定された文字数に切り捨てられます。このプロパティは、水平検出ログのオブジェクトの文字サイズにのみ影響します。オブジェクトがこのプロパティによって制限されている場合、次のメッセージが表示されます。「オブジェクトの最大サイズが [値] の上限に達しました。これを調整するには、mid プロパティ mid.sm.discolog.max_object_size を使用します。(The max object size reached the maximum limit of [value]. To adjust this use the mid property mid.sm.discolog.max_object_size.)」

- タイプ：整数（文字）
- デフォルト値：5000

mid.snmp.use_getbulk

大量のデータを一括で受信するために GETBULK を使用するかどうかを指定します。これは、すべての MID Server をグローバルに構成するために使用できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

GETBULK は、プローブレベルまたは個々の MID Server に対して設定することもできます。設定は、優先度の順にリストされます。

- SNMP プローブパラメーター
- MID Server 構成パラメーター
- MID Server プロパティ

mid.ssh.algorithms.kex

鍵交換 SSH アルゴリズムの優先度リストを変更します。プロパティは、カンマ区切りの演算子付きリストを受け取ることができます。リストの名は最も優先度が高く、リストの姓は最も優先度が低くなります。演算子を使用せずにカンマ区切りのリストを追加すると、デフォルトのアルゴリズムリストが置き換えられます。詳細については、「MID Server SSH 暗号化アルゴリズム」を参照してください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha256,diffie-hellman-group16-sha512,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group1-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

ホスト鍵 SSH アルゴリズムの優先度リストを変更します。プロパティは、カンマ区切りの演算子付きリストを受け取ることができます。リストの名は最も優先度が高く、リストの姓は最も優先度が低くなります。演算子を使用せずにカンマ区切りのリストを追加すると、デフォルトのアルゴリズムリストが置き換えられます。詳細については、「MID Server SSH 暗号化アルゴリズム」を参照してください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ecdsa-sha2-nistp256,ecdsa-sha2-nistp384,ecdsa-sha2-nistp521,rsa-sha2-256,rsa-sha2-512,ssh-rsa,ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cifer

Cipher SSH アルゴリズムの優先度リストを変更します。プロパティは、カンマ区切りの演算子付きリストを受け取ることができます。リストの名は最も優先度が高く、リ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストの姓は最も優先度が低くなります。演算子を使用せずにカンマ区切りのリストを追加すると、デフォルトのアルゴリズムリストが置き換えられます。詳細については、「MID Server SSH 暗号化アルゴリズム」を参照してください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

MAC SSH アルゴリズムの優先度リストを変更します。プロパティは、カンマ区切りの演算子付きリストを受け取ることができます。リストの名は最も優先度が高く、リストの姓は最も優先度が低くなります。演算子を使用せずにカンマ区切りのリストを追加すると、デフォルトのアルゴリズムリストが置き換えられます。詳細については、「MID Server SSH 暗号化アルゴリズム」を参照してください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5

Shazzam.chunk_size

Shazzam が並列でスキャンする IP アドレスの最大数を指定します。このプロパティは、主に送信ポートの消費を制御します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100

mid.use_net_tools

Linux オペレーティングシステムで実行されているデバイスの検出中に、net-tools コマンドの使用を有効または無効にします。Quebec 以降の ITOM ヴィジビリティでは、検出のための iproute2 コマンドがサポートされています。デフォルトでは、ITOM ヴィジビリティ および検出パターンは最初に net-tools コマンドを使用し、その後でのみ、フォールバックとして iproute2 コマンドを使用できます。IT ネットワーク内のすべてのベースのデバイスとアプリケーションが iproute2 コマンドを使用している場合は、検出プロセスをより効率的にするために net-tools コマンドを無効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

netstat コマンドが完全なインストールパスで実行されるかどうかを制御します。このコマンドは、トップダウン検出のプロセス検出フェーズ中に Linux サーバーの開いているポートを一覧表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Linux サーバーの検出中に使用するインストールパスの最大数を定義します。このプロパティは、複数の netstat インストールパスがある Linux サーバーでトップダウン検出を実行し、*mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* プロパティが true に設定されている場合に関係します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トップダウン検出は、これらの各インストールパスを使用して *netstat* コマンドの実行を試みます。最初に成功した実行の結果は、開いているポートのリストを決定するために使用されます。

- タイプ：true | 整数
- デフォルト値： 5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

ss コマンドが完全なインストールパスで実行されるかどうかを制御します。このコマンドは、トップダウン検出のプロセス検出フェーズ中に Linux サーバーの開いているポートを一覧表示します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Linux サーバーの検出中に使用するインストールパスの最大数を定義します。このプロパティは、複数の ss インストールパスがある Linux サーバーでトップダウン検出を実行され、*mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path* プロパティが true に設定されている場合に適用されます。

トップダウン検出は、これらの各インストールパスを使用して *ss* コマンドの実行を試みます。最初に成功した実行の結果は、開いているポートのリストを決定するために使用されます。

- タイプ：true | 整数
- デフォルト値： 5

MID Server プロパティの作成

MID Server プロパティを使用して、すべての MID Serverまたは特定の MID Serverの動作を制御します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
MID Server プロパティを設定して、MID Server パラメーターを上書きします。MID Server プラグインで MID Server プロパティを設定します。エージェントの properties フォルダーにある **glide.properties** ファイルの MID Server プロパティは設定しないでください。**glide.properties** ファイルはアップグレード プロセス中に上書きされます。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > プロパティ.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、フィールドに値を入力します (表を参照)。

MID Server プロパティのフィールド

フィールド	説明
名前	プロパティ名を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
値	プロパティに設定する値を入力できます。 **注:** mid.property.jdbc_operations プロパティを使用して JDBC 操作を修正する場合は、BEGIN、END、IF、または一般的な PL/SQL ブロック ステートメントなどの動詞を入力できます。これは、CREATE ステートメントまたは ALTER ステートメントを実行できるようにするために役立ちます。一部のステートメントは、実行する前に MID Serverを再起動する必要があります。
MID Server	すべての MID Serverに影響を与える MID Server プロパティを設定するには、このフィールドを空のままにします。特定の MID Serverの MID Server プロパティを設定するには、MID Serverを選択します。

4. MID Server プロパティを設定したら、MID Serverを再起動してインスタンスとプロパティを同期します。

MID Server パラメーター

パラメーターは特定の MID Server の動作を制御し、MID Server プロパティよりも優先順位が低いです。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

パラメーターを MID Server に追加するには、「MID Serverのパラメーターを追加する」を参照してください。

重要:
パラメーターの変更は、MID Serverの起動時 (または再起動時) に有効になります。

注:
config.xml ファイル内の任意の MID サーバー パラメーターの値を暗号化できます。詳細については、「MID Server 構成ファイルの値の暗号化または復号化」を参照してください。

必要なパラメーター

注:
XML 構成ファイルで特殊文字を使用するには、それらをエンコードする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

URL

関連するインスタンスへの URL を指定します。通常、この URL は https://instance.service-now.com のようになります。*instance* はインスタンス名に置き換えます。独自のインスタンスをホストしている場合は、組織が設定した URL を使用します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid_sys_id

MID Server レコードの一意の識別子を記録します。最初に MID Serverを設定するときは、このパラメーターを空にする必要があります。値を変更しないでください。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：自動設定 (GUID)

name

このパラメーターを使用して、わかりやすい名前を指定します。このパラメーターを指定しない場合、MID Serverはデフォルト値を使用します。一連のビジネス ルールにより、構成ファイルの名前と MID Server レコードの名前が同期されます。このビジネス ルールにより、ある場所で名前を変更すると、別の場所の名前も変更されます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE

mid.instance.username または glide.glidesoap.username

デフォルトと同様に ServiceNow インスタンスの認証が有効になっている場合は、このパラメーターを設定して、MID Server がインスタンスへのログインに使用するユーザー名を定義します。必要なテーブルとフィールドにアクセスするために、このユーザーは ServiceNow インスタンスに対する mid_server ロールを持つ必要があります。このパラメーターを使用して、特殊文字を持つユーザー名を定義することができます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.instance.password または glide.glidesoap.password

デフォルトと同様に ServiceNow インスタンスの認証が有効になっている場合は、このパラメーターを設定して、MID Server がインスタンスへのログインに使用するパスワードを定義します。このパラメーターを使用して、特殊文字を持つパスワードを定義することができます。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

CIM パラメーター

mid.cim.batch.size

CIM サーバーに一度に送信されるメッセージの最大数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.cim.request.interval

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

同じ共通情報モデル オブジェクト マネージャー (CIMOM) への要求の間に待機するミリ秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0

mid.cim.host.connection.limit

各 CIMOM への最大同時接続数を指定します。値を 0 にすると同時接続が無効になります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：0

接続パラメーター

glide.mid.fast.responses

準備ができ次第インスタンスへのメッセージの送信を試みるよう MID Serverに指示します。通常、MID Server は ServiceNow インスタンスへのメッセージを連続的に (つまり、一度に 1 つのメッセージを) 終了します。多くのプローブが並列で実行されることがあるため、複数のメッセージが同時にインスタンスに送信されることがあります。このパラメーターを **true** に設定すると、プローブが完了してから応答がインスタンスに到着するまでの時間が短縮される可能性があります。ただし、複数の同時メッセージはリソースを消費し、全体的なインスタンスの応答性を低下させます。また、通信に問題がある場合、通常はプローブを実行するために使用されるスレッドがメッセージを送信するために使用される可能性があるため、このパラメーターの値によって MID Serverで渋滞が発生する可能性もあります。通常は、このパラメーターは構成から除外してください。このパラメーターを **true** に設定することは、非常に特殊な状況下でのみ意味があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

glide.mid.max.sender.queue.size

キューを取得できる大きさに上限を設定します。この制限を超えると、MID Serverはキューに格納されたメッセージの削除を開始します。MID Server が送信できるよりも早く ServiceNow インスタンスへのメッセージを生成すると、MID Server ホストのファイル システムでメッセージが一時的にキューに格納されます。このキューは通常は非常に小さく、短時間 MID Serverの処理が低速になるとすぐに完全に空になります。ただし、MID Serverとインスタンスの間の通信に問題がある場合、特に MID Serverで統合が実行されている場合は、このキューのサイズが大きくなる可能性があります。

このパラメーターの形式は {number}{multiplier} です。{number} は非整数を含む正の 10 進数で、オプションの {multiplier} は bytes、kilobytes、megabytes、gigabytes、または terabytes のスペルです (最初の文字のみがテストされ、このテストでは大文字と小文字は区別されません)。デフォルトの乗数はバイトです。空白は自由に使用できます。次の文字列はすべて有効なパラメーターを表しています：「1000000000」、「0.5m」、「5 GB」、「7.67gigas」、「145.69392 meg」、および「1.1 terra」。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：0.5 GB

instance.date.format

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスが日付と時刻に使用する形式を指定します。このパラメーターを設定することの主な影響は、MID Server が ServiceNow の MID Server レコードの開始時間と停止時間を正しく更新できるようになることです。この日付/時刻文字列の形式は、Java SimpleDateFormat クラスで使用されるものと同じです。

- タイプ：文字列 (日付形式)
- デフォルト値：yyyy-MM-dd HH:mm:ss

mid.disable_amb

新しい ECC キュー出力メッセージの非同期メッセージバス (AMB) 通知を無効にします。詳細については、「Asynchronous Message Bus」の「非同期メッセージバス」セクションを参照してください。AMB が有効になっている場合、MID Server は AMB が無効になっている場合とは異なるデフォルトのポーリング間隔を使用します。詳細については、**mid.poll.time** パラメーターを参照してください。**mid.poll.time** パラメーターでポーリング間隔を設定した場合は、AMB クライアントが有効かどうかにかかわらず、MID Server がその値を使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.https.truststore.password

非同期メッセージバス (AMB) クライアントとの HTTPS 接続に必要な trustStore パスワードを設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.https.truststore.path

TLS トランザクション (非同期メッセージバス (AMB) クライアント) の MID Server によって使用される trustStore へのパス。デフォルトのパスを変更する場合にのみ、このパラメーターを追加します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：MID Serverにバンドルされている JRE trustStore へのパス

mid.instance.skip_basic_auth

基本認証資格情報の代わりに Cookie を使用して MID Server がインスタンスに接続できるようにします。**true** に設定すると、最初に Cookie が使用されます。ただし、接続が失敗した場合、MID Server は基本認証資格情報を使用して再接続を試行します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.jmx.enabled

MID Server上の JMX サーバーを有効にします。このサーバーは、JMX コンソールにいくつかの管理情報を公開します。JMX を実装するには、Java ランタイム環境の追加構成が必要です。このパラメーターを **true** に設定することは、Java セキュリティアーキテクチャについての詳細な知識があり、JMX のための特定のニーズがあるユーザーにのみ推奨されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

mid.poll.time

デフォルトの MID Serverのポーリング間隔 (秒単位) を設定します。このポーリング間隔は、MID Server がビジー状態でない場合に、MID Server が作業のために ECC キューをチェックするまでの待機時間です。詳細については、「」の「非同期メッセージバス」セクションを参照してください。

mid.disable.amb が false (デフォルト設定) に設定されている場合、**mid.poll.time** の使用方法の詳細については、「Asynchronous Message Bus」の「非同期メッセージバス」セクションを参照してください。

mid.disable.amb が true に設定されている場合、ポーリングは固定の **mid.poll.time** 間隔で行われますが、MID Server がビジー状態の場合、ポーリングは **mid.poll.time.standard** (デフォルトでは 5 秒) を使用するように切り替わります。

- タイプ：整数 (秒)
- デフォルト値：**mid.disable.amb** が false の場合は 40、 **mid.disable.amb** が true の場合は 5

mid.probe.wait.resources

リソースが利用可能になるまでプローブの実行を遅らせるかどうかを示します。MID Server リソース予約を有効にするために使用されます。

注:
MID Server の再起動が必要です。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.property.long_runner

長時間実行されているコマンドを管理するスクリプトインクルードの名前を示します。

注:
このプロパティは、Rome バージョンまでのみ適用されます。インスタンスのバージョンがそれより後のバージョンの場合は、システムプロパティ *glide.eccprobe.longrunner.class* を設定する必要があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値： LongRunner

threads.interactive.max

インタラクティブスレッドプールで同時に実行できるインタラクティブワーカースレッドの最大数を設定します。「MID Server スレッドの使用を設定する」を参照してください。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10

threads.expedited.max

迅速化済みスレッドプールで同時に実行できる迅速化済みワーカースレッドの最大数を設定します。「MID Server スレッドの使用を設定する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- タイプ：整数
- デフォルト値：20

threads.max

標準スレッドプールで同時に実行できる標準ワーカースレッドの最大数を設定します。このパラメーターは、MID Serverをホストしているコンピューターで MID Server が消費する CPU リソースを直接制御します。「MID Server スレッドの使用を設定する」を参照してください。

- タイプ：整数
- デフォルト値：25

> **重要:**
> threads.max を 200 まで設定することができますが、OS によってはこの設定を変更する必要があります。たとえば、Discovery を実行している Windows ベースの MID Server は、リソース集約的な Powershell を使用します。この場合、スレッド数がわずか 50 でホストマシンの CPU 電力を消費する可能性があります。

資格情報パラメーター

mid.aws.instance_profile_name

EC2 インスタンスで構成された AWS IAM ロールの名前。構成されている場合、MID Server は、AWS インスタンスプロファイルによってこのロールに付与された一時的な資格情報を使用してクラウドリソースを検出します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし (ユーザーは空白以外の値を入力する必要があります)

mid.credentials.provider

資格情報プロバイダーの Java クラス名を指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：
  com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

MID Server がセキュアなキーペアを生成するために使用するクラス。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：
  com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

デバッグ パラメーター

debug.logging

[使用廃止] MID Serverのイベントとメッセージ (送信と受信の両方) のログを有効にするかどうかを指定します。通常、このパラメーターは開発者のみが使用しますが、問題のトラブルシューティングに役立つことがあります。このパラメーターを **true** に設定すると、MID Serverで集中的なログ記録が行われ、かなりのディスク スペースが使用される可能性があることに注意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

このパラメーターは *mid.log.level* パラメーターに置き換えられました。

debug

[使用廃止] MID Server でデバッグログ記録を有効にするかどうかを指定します。通常、このパラメーターは開発者のみが使用しますが、問題のトラブルシューティングに役立つことがあります。このパラメーターを **true** に設定すると、MID Serverで集中的なログ記録が行われ、かなりのディスク スペースが使用される可能性があることに注意してください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

このパラメーターは *mid.log.level* パラメーターに置き換えられました。

file.probe.template.debug

ファイル プローブ テンプレートをデバッグするかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.cim.debug

CIM、WBEM、SLP、または SMI-S のデバッグ ログを有効にするかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.ssh.debug

ログ ファイル内の SSH デバッグ情報を有効にします。このパラメーターの使用方法は、ServiceNow SSH クライアントが有効かどうかによって異なります。

ServiceNow SSH クライアントが有効な場合、このパラメーターは次のように機能します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：false

  ServiceNow SSH クライアントには次の文字列値が有効です。

  - true：ログ ファイル内の SSH デバッグ情報を有効にします。
  - false：ログ ファイル内の SSH デバッグ情報を無効にします。
  - <IP Addresses>：ログ ファイル内の SSH デバッグ情報を有効にする IP 範囲を指定します。IP アドレスは、次の形式で入力できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サブネットワーク内のスラッシュとビット数で定義された IP 範囲。たとえば、文字列 10.10.10.0/24 は 24 ビットの IP アドレス 10.10.10.0 から 10.10.10.254 までをスキャンします。
- ダッシュで定義された IP 範囲。たとえば、文字列 10.10.11.0-10.10.11.165 は IP アドレス 10.10.11.0 から 10.10.11.165 までをスキャンします。
- 特定の IP アドレスをカンマで区切ったリスト。たとえば、文字列 10.10.11.200,10.10.11.235 は IP アドレス 10.10.11.200 および 10.10.11.235 をスキャンします。

○ 保留：エラーまたは警告が発生しない限り、SSH デバッグ情報をメモリに記録します。エラーまたは警告が発生した場合は、プラットフォームがデバッグ情報をログファイルに公開します。これにより、ログファイルのうちエラーまたは警告に関連する部分のみが確実に記録されるようになります。エラーまたは警告が検出されなかった場合、プラットフォームはセッションの終了時にメモリから未使用のログデータを削除します。各セッションには、最大 1000 件のログメッセージが保存されます。セッションのログメッセージが 1000 件を超えた場合、保留されたログの最も古いログメッセージが破棄され、最新のログメッセージのための空きが確保されます。

ServiceNow SSH クライアントが無効になっている場合、このパラメーターはログファイル内の SSH デバッグ情報を有効または無効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

注:
MID Server パラメーター **mid.ssh.debug** は、SNCSSH と J2SSH にのみ影響します。Maverick クライアントのデバッグログ記録を有効にするには、MID Server 設定パラメーター **mid.log.level** を `debug, com.maverick=debug` に設定します。

mid.log.level

MID Serverのログ レベルを指定します。可能な値：

- debug
- 情報
- 警告
- エラー

注:
値の大文字と小文字は区別されません。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：info

mid.http.idle_connection_monitor.debug

アイドル接続監視のデバッグ ログを有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DNS パラメーター

mid.dns_scan.regulator.interval_ms

DNS スキャンの間隔をミリ秒単位で指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10

mid.dns_scan.regulator.packets_per_interval

DNS スキャンごとのレギュレーター パケット数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.dns_scan.default_name_servers

デフォルト ネーム サーバーのホスト名または IP アドレスを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.dns_scan.default_name_servers

デフォルト ネーム サーバーのホスト名または IP アドレスを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.dns_scan.additional_name_servers

追加のネーム サーバーのホスト名または IP アドレスを指定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.dns_scan.load_balancing_enable

ネーム サーバーの負荷分散を有効にするかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.probe.use_legacy_forward_dns

従来の DNSNameResolver プローブを有効にし、デフォルトの DNSNameResolver プローブを無効にします。詳細については、「オーケストレーションで使用されるプローブ」を参照してください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

従来の DNS プローブを有効にし、デフォルトの DNS プローブを無効にします。デフォルトの DNS プローブの機能で問題が発生した場合は、このパラメーターを使用してこれらの機能を無効にします。デフォルトの DNS プローブの機能には、並列で実行されるため軽量で高速な機能がありますが、従来のプローブはシリアルで実行されるため MID Server によって抑制されます。デフォルトのプローブは、MID Server ホスト OS による DNS ルックアップを使用して、維持されている DNS キャッシュを利用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

します。従来のプローブとは異なります。そのため、Windows システムでデフォルトのプローブによる DNS ルックアップが失敗した後、OS は NETBIOS 名によるルックアップも試行します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

イベント管理パラメーター

mid.probe.event.bulk_size

イベント ペイロードの最大サイズを MB 単位で指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 120

mid.probe.event.wait_time

イベントを送信するための空のキューでの待機時間。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1000

mid.probe.event.send.enabled

イベントの送信を有効または無効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.probe.event.queue.max_size

受信イベントが却下される前にイベント キューに対して許可される最大サイズを指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：100,000

mid.probe.event.max.retry_time

MID がイベントの送信を再試行する最大秒数。

- タイプ：整数
- デフォルト：1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

イベントをサーバーに単独で送信するか、バルクで送信するかを指定します。このパラメーターが **true** と評価された場合、イベントは一括でサーバーに送信されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.probe.event.suppress.whitespaces

複数行イベントの説明フィールド内で改行を許可します。イベントコネクタインスタンスで使用する各 MID Serverに、このパラメーターを適用します。選択肢は次のとおりです。

すべて

この設定では、すべての空白が削除されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

leave_as_is
この設定では、すべての空白が維持されます。

keep_newline
この設定は改行のみを保持し、他のすべての空白を削除します。

- タイプ：文字列
- デフォルト：すべて

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit
CI マップごとに許可されるアクティブな測定基準の最大数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：200,000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds
未処理のイベントを再送信するまでに待機する秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds
未処理のイベントを再送信するまでに待機する最大秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh
メモリ内の測定基準ソース タイプのキャッシュをリフレッシュするまでの最大秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types
SQL コマンドに使用される文字列 (タイプで構成される) の最大長を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec
インスタンスへの統計情報レポートの間隔を秒単位で指定します。**0** を使用するとレポートは無効になります。このパラメーターには再起動が必要です。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds
各サイクルで測定基準を収集する最大秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

mid.em.metric_connector_history_min

測定基準を取得するために履歴に戻る時間を分単位で指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：180

mid.em.metric_event_logging

測定基準とイベント ロギングのレベルを指定します。選択肢は次のとおりです。

- なし
- すべて
- イベント
- 測定基準
- メトリック：<フィルター>
- イベント：<フィルター>

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

測定基準を収集するときに遅延する秒数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30

FTP 接続パラメーター

mid.ftp.max_pool_size

FTP 接続プールの最大サイズをメガバイト単位で指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：25

mid.ftp.max_per_target

ターゲットごとの FTP 接続の最大数を指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5

mid.ftp.max_conn_idle_time

プール内で FTP 接続がアイドル状態になる最大時間をミリ秒単位で指定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値: 300000

mid.filesystem.max.ls

filesystem list directory コマンドで返すことができるファイルの最大数を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：10000

ログ記録パラメーター

disable_monitors

MID Server がインスタンスでの監視をアクティブにチェックすることを無効にするかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.show.queries

ServiceNow インスタンスに対して行うすべてのクエリーに関する詳細を記録するかどうかを MID Serverに指示します。通常、このパラメーターは開発者のみが使用しますが、問題のトラブルシューティングに役立つことがあります。このパラメーターを **true** に設定すると、MID Serverで集中的なログ記録が行われ、かなりのディスク スペースが使用される可能性があることに注意してください。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

disable.remote.logging

MID Server がインスタンス上の MID Server ログに情報を記録しないようにします。どのような場合でも、インスタンスで記録される情報は比較的少ないですが、このパラメーターを **true** に設定すると、インスタンスへのすべてのログ記録が行われなくなります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

disable.status

MID Server が 10 分ごとにインスタンスにステータス レポートを送信しないようにします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.file_cleaner.disabled

次のフォルダー内のファイルや空のフォルダーは、このMIDファイルクリーナーによって削除される場合があります。30 日以上前に最後にアクセスされたファイルは削除されます。起動時に実行され、その後は24時間ごとに実行されます。MID Server サービスを再起動することで、ファイルクリーナーを強制的に実行できます。

クリーニングされたフォルダ/ファイル:

- `\agent\import`
- `\agent\export`- エクスポートセット機能で使用されます。
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_error` :何らかの理由で挿入できない ECC 入力ペイロードに使用されます

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- \agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize:**mid.eccq.max_payload_size** で設定された制限 (デフォルトは 200000000 バイト) よりも大きいためにインスタンスに送信されないペイロードのコピーを保存するために使用されます
- \agent\logs- 具体的には JFR ダンプ

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

パターンパラメーター

mid.parsing.max_field_size

パターンの実行中に一時変数として保存される文字列の最大文字数を設定します。このパラメーターの値よりも長い文字列は、値と等しくなるように切り捨てられます。長い文字列を解析するときは、パラメーターを使用して制限を増やします。

> ⚠ 警告:
> SQL データベース実装の最大フィールドサイズ制限を超えると、エラーが発生します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1024

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.deduplicate

重複する文字列を排除することで、パターン実行コンテキスト属性のメモリ消費量を削減します。

- タイプ：true | false
- デフォルト：true

プロキシ サーバー パラメーター

mid.instance.use_proxy または mid.proxy.use_proxy

ServiceNow インスタンスにアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、このパラメーターを **true** に設定し、プロキシを使用するように MID Server に指示します。また、プロキシ サーバーのホストとポートに加えて、おそらくはユーザー名とパスワードも設定する必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.proxy.host

ServiceNow インスタンスにアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、このパラメーターを設定してプロキシのホストを定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.proxy.password

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスにアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要があり、プロキシにパスワードが必要な場合は、このパラメーターを設定してパスワードを定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.proxy.port

ServiceNow インスタンスにアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、このパラメーターを設定してプロキシのポートを定義します。

- タイプ：整数 (0 ～ 65535)
- デフォルト値：80

mid.proxy.username

ServiceNow インスタンスにアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要があり、プロキシにユーザー名が必要な場合は、このパラメーターを設定してユーザー名を定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

要求タイムアウトの上書きパラメーター

mid.sa.cloud.request_timeout

クラウド要求のタイムアウトをミリ秒単位で設定します。このパラメーターは、送信 REST トランザクションがタイムアウトするまで待機する最大ミリ秒数を指定する **glide.http.timeout** システムプロパティを上書きします。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30000

mid.http_classy.request_timeout

HTTP 分類プローブを使用して HTTP 分類要求のタイムアウトをミリ秒単位で設定します。このパラメーターは、送信トランザクションがタイムアウトするまで待機する最大ミリ秒数を指定する **glide.http.timeout** システムプロパティを上書きします。

- タイプ：整数
- デフォルト値：30000

セキュリティパラメーター

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

セキュリティを向上させるために、Windows ファイル権限適用の包含リストを設定します。このパラメーターは、カンマ区切りのグループ名、ユーザー名、および SID の文字列を受け取ります。グループ名とユーザー名は、SAM アカウントの命名要件に従う必要があります。ドメインアカウントは、SID を使用して指定できます。

- タイプ：文字列（カンマ区切りのグループ名とユーザー名）
- デフォルト値：なし

mid.windows_host.file_permissions.enforce

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Server が Windows ファイル権限適用を使用してセキュリティを強化できるようにします。このパラメーターを **false** に設定すると、MID Server はファイル権限包含リストを更新できなくなりますが、ファイル権限は元に戻りません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

Shazzam パラメーター

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Shazzam がパケットを開始できる間隔をミリ秒単位で設定します。このパラメーターは、*mid.shazzam.regulator.packets_per_interval* パラメーターと連携して、この間隔で許可されるパケット数を設定します。デフォルトでは、Shazzam は 1 ミリ秒ごとに 1 パケットを開始します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

設定された時間間隔で Shazzam が開始できるパケット数を設定します。このパラメーターは、この間隔を設定する *mid.shazzam.regulator.interval_ms* パラメーターと連携します。デフォルトでは、Shazzam は 1 ミリ秒ごとに 1 パケットを開始します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.shazzam.chunk_size

Shazzam が並行してスキャンする IP アドレスの最大数を指定します。このパラメーターは、主に送信ポートの消費を制御します。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 100

mid.shazzam.threads

Shazzam が使用する同時スレッド数を指定します。これまたは mid.shazzam.max_scanners_per_thread パラメーターを 0 に設定すると、Shazzam マルチスレッド最適化が無効になります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

各 Shazzam スレッドによって処理される同時スキャナーの数を指定します。これまたは mid.shazzam.threads パラメーターを 0 に設定すると、Shazzam マルチスレッド最適化が無効になります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 500

SNMP 設定パラメーター

mid.snmp.enable_auto_public

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他の SNMP 資格情報が成功しなかった場合は自動的に SNMP パブリック コミュニティ文字列を使用するかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.snmp.request.timeout

最初の OID 要求のタイムアウト値をミリ秒単位で指定します。後続の要求 (たとえば、テーブル OID) では、*`mid.snmp.session.timeout configuration`* 設定パラメーター (下記参照) が有効になります。

> **注:**
> このパラメーターは、*`timeout`* SNMP プローブパラメーターで上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：1500

mid.snmp.session.timeout

後続の OID 要求のタイムアウト値をミリ秒単位で指定します。SNMP 通信はステートレスであり、通常の意味においてセッションまたは接続を持ちません。システムは、最初の OID 要求からの肯定的な応答を、後続の要求に対する迅速な応答を期待すべきサインとみなします。デフォルトでは短いですが、このパラメーター値を *`mid.snmp.request.timeout`* に使用するのと同じ値に増加すると便利です。

> **注:**
> このパラメーターは、*`establish_session_timeout`* SNMP プローブパラメーターで上書きできます。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 500

mid.snmp.use_getbulk

大量のデータを一括で受信するために GETBULK を使用するかどうかを指定します。これは、個別の MID Server を構成するために使用できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：True

GETBULK は、プローブレベルまたはグローバルですべての MID Server に対して設定することもできます。設定は、優先度の順にリストされます。

- SNMP プローブパラメーター
- MID Server 設定パラメーター
- MID Server プロパティ

mid.snmp.use_snmp4j

SNMP 通信に Snmp4j ライブラリーを使用します。これは SNMPv3 の厳密な要件です。このパラメーターは、カスタマーサービス & サポート からのアドバイスに基づいて **false** にのみ設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

SNMP 通信に Snmp4j ライブラリーを使用します。これは SNMPv3 の厳密な要件です。このパラメーターは、カスタマーサービス & サポート からのアドバイスに基づいて **false** にのみ設定する必要があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.snmp.use_snmp_v3

SNMPv3 プロトコル バージョンを使用して通信を試みます。SNMPv3 資格情報の設定が必要です。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

SSH 検出パラメーター

デフォルトでは、MID Serverは、次のパスとログオンしているユーザーのデフォルトのパスで SSH コマンドを検索するように構成されています。

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

接続をキャッシュするかどうかを指定します。接続キャッシュを無効にするには、**false** に設定します。このパラメーターは、SSH 接続にのみ適用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.ssh.set_path

SSH コマンド用の PATH 環境変数を設定するかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.ssh.local

コンソールからではなく SSH 経由で MID Server ホスト マシン (localhost) に対してコマンドを実行するかどうかを指定します。これにより、長時間実行されるコマンドを適切に実行することができます。このパラメーターは、レガシー SSH クライアントにのみ適用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.ssh_connections_per_host

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

MID Server が特定のホストに対して実行できる同時プローブの数を制御します。同時接続数を減らすとディスカバリーが遅くなることがあります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：

  ServiceNow クライアントの場合は 7

  従来の SSH クライアントの場合は 3。

mid.ssh.sudo_preserve_environment

SSH の環境を保持するために sudo を使用するかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.ssh.terminal.width

ターミナルで sudo -l を処理するときの 1 行あたりの最大文字数を制御します。値が小さすぎると、出力が複数の行に分割され、パーサーに影響を与える可能性があります。必要に応じて、出力を処理するのに十分なサイズに値を設定します。

- タイプ:整数
- デフォルト値:255

mid.ssh.path_override

コマンドを実行する前に設定されているデフォルトのパスを上書きします。コロン (:) で区切られた 1 つ以上の上書きパスを入力します。デフォルトのパスは /usr/sbin: /usr/bin: /bin: /sbin です。

- タイプ：文字列 (コロンで区切られたディレクトリのリスト)
- デフォルト値：なし

ServiceNow SSH クライアントは、path_overide 値の前に次のプリフィックスを受け入れます。

- *append*：上書きパスをホストのパスの末尾に追加します。これはデフォルトの動作です。
- *replace*：ホストパスを path_overide 値に置き換えます。
- *prepend*：上書きパスをホストパスの先頭に追加します。

mid.ssh.use_snc

個々の MID Server上の ServiceNow SSH クライアント (SNCSSH) を有効にする。SNCSSH は ServiceNow SSH クライアントの実装であり、MID Server プロパティ によってデフォルトでは新しいインスタンスのすべての MID Serverに対してアクティブです。ServiceNow SSH クライアントの有効にすると、従来の J2SSH クライアントは無効になります。

> **重要:**
> 同じインスタンスに接続されている MID Serverの SSH クライアント タイプを混在させることは良い方法ではありません。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

mid.ssh.max_retries

タイムアウト後に SSH 操作を再試行する最大時間を指定します。システムは、接続試行のたびに 2 秒間スリープします。デフォルトでは、MID Serverは一度だけ再試行します。パラメーターを *0* に設定すると再試行は無効になります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 1

mid.ssh.alt_rm

別の SSH ファイル削除コマンドを設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

mid.ssh.initial_delay_ms

ターゲットへの接続後に SSH プローブ コマンドをサーバーに送信するのを指定された時間 (ミリ秒単位) 遅らせます。このパラメーターは、レガシー SSH クライアントにのみ適用されます。

- タイプ：整数 (ミリ秒)
- デフォルト値：0

mid.ssh.suppress_history

SSH 履歴ファイルの生成を抑制します。このパラメーターは、レガシー SSH クライアントにのみ適用されます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.ssh.socket_timeout

ソケット タイムアウトによって発生する問題を防ぐために、SSH ソケットのタイムアウト値を指定します。SSH が有効になっている UPS や PDU などの組み込みコントローラーを搭載したシステムなど一部のデバイスでは、認証要求に応答するためにより多くの時間が必要です。デフォルト値の 2 分は、そのような要求のタイムアウトが早すぎないようにします。

- タイプ：整数 (ミリ秒)
- デフォルト値：120000 (2 分)

mid.ssh.channel_timeout

接続を閉じる前に、MID Server が SSH ソケット上のアクティビティを待機する時間を指定します。指定されたタイムアウト値の間 SSH ソケットにアクティビティがない場合、MID Serverは接続を閉じます。SSH が有効になっている UPS や PDU などの組み込みコントローラーを搭載したシステムなど一部のデバイスでは、認証要求に応答するためにより多くの時間が必要な場合があります。

- タイプ：整数 (ミリ秒)
- デフォルト値：120000 (2 分)

mid.ssh.session_timeout

前回の使用後にキャッシュされたセッションをメモリに残す時間を指定します。値が小さすぎるとパフォーマンスが低下しやすくなります。このパラメーターは、ServiceNow SSH クライアントにのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数 (ミリ秒)
- デフォルト値：300000 (5 分)

mid.ssh.command_timeout_ms

SSH コマンドの実行のタイムアウト時間 (ミリ秒単位)。

- タイプ：整数 (ミリ秒)
- デフォルト値：300000 (5 分)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

有効化された SSH デーモンでキーボード インタラクティブ認証モードを使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

> ⚠ 警告:
> Mac OS X Sierra 以降では、[パスワード] の認証順および [キーボードインタラクティブ] モードにより検出が失敗する可能性があるという問題があります。この問題と適切な SSH 認証に必要な設定の詳細については、「KB0623600」を参照してください。

mid.ssh.dh_group_length_min

「共有秘密」鍵を生成するために使用される最小グループ長をビット単位で Diffie-Hillman 鍵交換に指定します。鍵が大きければ大きいほど、SSH 接続はより安全ですが、パフォーマンスのコストは低下します。

- タイプ：整数 (ビット)
- デフォルト値：1024

mid.ssh.dh_group_length_max

「共有秘密」鍵を生成するために使用される最大グループ長をビット単位で Diffie-Hillman 鍵交換に指定します。鍵が大きければ大きいほど、SSH 接続はより安全ですが、パフォーマンスのコストは低下します。

- タイプ：整数 (ビット)
- デフォルト値：8192

mid.ssh.shells_supported

MID Serverでサポートされる bourne 互換シェルを定義します。この値は、サポートされるシェルのカンマ区切りのリストです。例：**[ksh]**、**[dsh]**、**[bash]**、**[sh]**。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：ksh、bash、sh

mid.ssh.discard_lrc_error

レガシー動作をエミュレートして、長時間実行されるコマンドのエラー出力を破棄します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：j2ssh - true、sncssh - false

mid.ssh.pool_thread_ratio

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

設定されている MID Server スレッド数 (threads.max) に対する SSH セッション プール キャパシティの比率をパーセンテージで示します。許可されるプール キャパシティ セッションの数はこのパラメーターで設定されます。このパラメーターに設定されている値に関係なく、システムはプール キャパシティが 25 セッション未満になることを許可しません。

- タイプ：整数
- デフォルト値：150

mid.ssh.disable_privilege_check

ターゲットが sudo 以外の特権コマンドを使用している場合、このパラメーターには効果がありません。詳細については、「MID Server特権コマンド」を参照してください。

このセクションの残りの部分は、sudo を実行するターゲットにのみ適用されます。このパラメーターを **true** に設定すると、MID Server は、資格情報で設定されているユーザーに、sudo を使用して、指定されたコマンドを実行する権限があるとみなします。MID Serverは、ターゲットユーザーがターゲットで sudo に続くコマンド文字列を実行できるとみなします。このパラメーターを **false** に設定すると、MID Server は「sudo -l」をターゲットで実行し、sudo に続くコマンドにターゲットで動作する権限があることを確認します。このパラメーターの値にかかわらず、MID Server は、sudo 自体をターゲットで実行できることを常に確認します。

一部のリリースでは、MID 設定パラメータープルダウンリストにこのパラメーターが表示されません。この場合は、MID プロパティに、オプションでこのパラメーターを追加できます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

アップグレード パラメーター

mid.pinned.version

この MID Server が固定されているバージョンの名前。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：MID buildstamp

> **注:**
> インスタンスの MID buildstamp を表示するには、ナビゲーション フィルターに **[stats.do]** と入力します。buildstamp 形式の例は、**london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542** です。

mid.upgrade.use_proxy

アップグレード URL にアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、このパラメーターを **true** に設定し、プロキシを使用するように MID Serverに指示します。プロキシ サーバーのホストとポートも設定する必要があります。インスタンス プロキシのユーザー名とパスワードが設定されている場合は、アップグレード プロキシにも使用されます。

> **注:**
> このパラメーターは、 **glide.mid.autoupgrade.proxy*** パラメーターで構成されたプロキシの詳細を制御するためのものではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

glide.mid.autoupgrade.proxy_host または glide.glidesoap.proxy_host

アップグレード URL にアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、ここでプロキシのホストを定義します。

- タイプ：文字列 (URL)
- デフォルト値：なし

glide.mid.autoupgrade.proxy_port または glide.glidesoap.proxy_port

アップグレード URL にアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、ここでプロキシのポートを定義します。

- タイプ：整数 (0 ～ 65535)
- デフォルト値：80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

アップグレード URL にアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、ここでプロキシのユーザー名を定義します。

- タイプ：文字列 (URL)
- デフォルト値：なし

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

アップグレード URL にアクセスするために MID Server が Web プロキシを経由する必要がある場合は、ここでプロキシのパスワードを定義します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

Windows 検出パラメーター

mid.powershell_api.session_pool.max_size

セッションプールで許可されるセッションの最大数を指定します。

注:
このパラメーターを設定または変更するには、MID Server を再起動する必要があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

ターゲットホストごとにプールで許可されるセッションの最大数を指定します。

注:
このパラメーターを設定または変更するには、MID Server を再起動する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値：2

mid sa. prefer_powershell

MID サーバーを有効にして PowerShell リモート機能を使用します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

WinRM を使用する HTTPS 接続には SSL 証明書の使用が必要です。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

PSSession の詳細オプションを制御します。詳細な PSSession オプションの詳細については、「https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6」を参照してください。

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

HTTPS 上で PowerShell を使用する Windows サーバーに接続するためのポートを設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

HTTP 上で PowerShell を使用する Windows サーバーに接続するためのポートを設定します。

- タイプ：整数
- デフォルト値：5985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

HTTPS 接続に WinRM を使用するときは SSL 証明書の確認をスキップします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

HTTPS 接続に WinRM を使用するときは特定の SSL 証明書の確認をスキップします。認証局 (CA) からの証明書、証明書に関連付けられたホストを識別する共通名 (CN) からの証明書、および失効した証明書の確認をスキップするよう MID サーバーを設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：-SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

mid.powershell.use_credentials

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PowerShell で ディスカバリー を使用するための証明書を判断します。**true** に設定すると、MID サーバーはプローブを実行するために資格情報テーブルから Windows 資格情報を使用します。MID サーバーサービスでユーザーの資格情報を使用してプローブを実行するには、このパラメーターを **false** に設定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.powershell.path

複数の PowerShell がインストールされている場合、管理者は MID サーバー 上の特定の PowerShell をポイントできます。PowerShell 実行可能ファイルを含むフォルダー (たとえば、C:\mypowershell または C:\mypowershell\) へのパスを指定します。ServiceNow は文字列 powershell.exe をパスに自動的に追加します。32 ビットおよび 64 ビット PowerShell の両方が同じ MID サーバーでアクティブなときにこのパラメーターを設定します。そのコンテキストでは正しい PowerShell を起動することが必要になります。64 ビット Windows はファイルシステムリダイレクトを採用し、MID サーバーは 32 ビットアプリケーションとして動作します。%WinDir%\System32 にパスを指定すると、Windows は自動的に %WinDir%\SysWOW64 にリダイレクトします。リダイレクトを回避するには、パスを %WinDir%\Sysnative として指定します。たとえば、C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\ の代わりに、C:\WINDOWS\sysnative\WindowsPowerShell\v1.0\ を指定します。

> **注:**
> Windows XP の 64 ビットバージョンでは、この機能を有効にするために Microsoft ホットフィックスが必要な場合があります。

64 ビット Windows マシン上で実行するアプリケーションを検出するため、MID サーバー は 64 ビット Windows ホストマシン上で実行する必要があります。

- タイプ：文字列 (パス)
- デフォルト値：なし

mid.powershell.enforce_utf8

このパラメーターを有効にすると、ターゲットの Windows システム上のコマンドは UTF-8 エンコードされた出力を返します。無効にすると、ターゲット システムはデフォルトのエンコーディングを使用できます。このパラメーターは、PowerShell が有効な場合にのみ有効です。

この値を **false** に設定すると、プローブによって非 ASCII 文字が返された場合に CMDB の値が不正になる可能性があります。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

他の資格情報がすべて失敗した場合、自動的に MID サーバー サービスの資格情報にフォール バックすることを有効にします。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.powershell_api.idle_session_timeout

アイドル状態の PowerShell セッションのタイムアウト値を秒単位で指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このパラメーターを設定または変更するには、MID サーバー を再起動する必要があります。

- タイプ：整数
- デフォルト値： 60

mid.powershell.command.parameter_passing

このパラメーターを有効にすると、コマンドラインから PowerShell パラメーターを渡すことができます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：false

mid.powershell.command.script.parameter_passing

このパラメーターを有効にすると、コマンドラインから PowerShell スクリプトを渡すことができます。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：true

mid.windows.management_protocol

デバイスおよびプロセスの分類に使用される Windows 管理プロトコルを管理者が選択できるようにします。オプションには、WMI と WinRM があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：WMI

mid.windows.probe_timeout

特定の MID Server 上のすべての Windows プローブのタイムアウト間隔を設定します。この値は、wmi_timeout プローブ パラメーターを使用して個々のプローブに対して設定された値によって上書きされます。

- タイプ：整数
- デフォルト値：300

mid.powershell.jea.append_username

現在のユーザーのユーザー名を JEA エンドポイントに追加するかどうかを指定します。

- タイプ：true | false
- デフォルト値：False

mid.powershell.jea.endpoint

MID Server の接続先のリモートサーバー上の JEA 構成名 (エンドポイント)。JEA_DISCO_BASIC に設定します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：""

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Serverのパラメーターを追加する

特定の MID Serverの動作をコントロールするには、MID Server パラメーターを使用します。

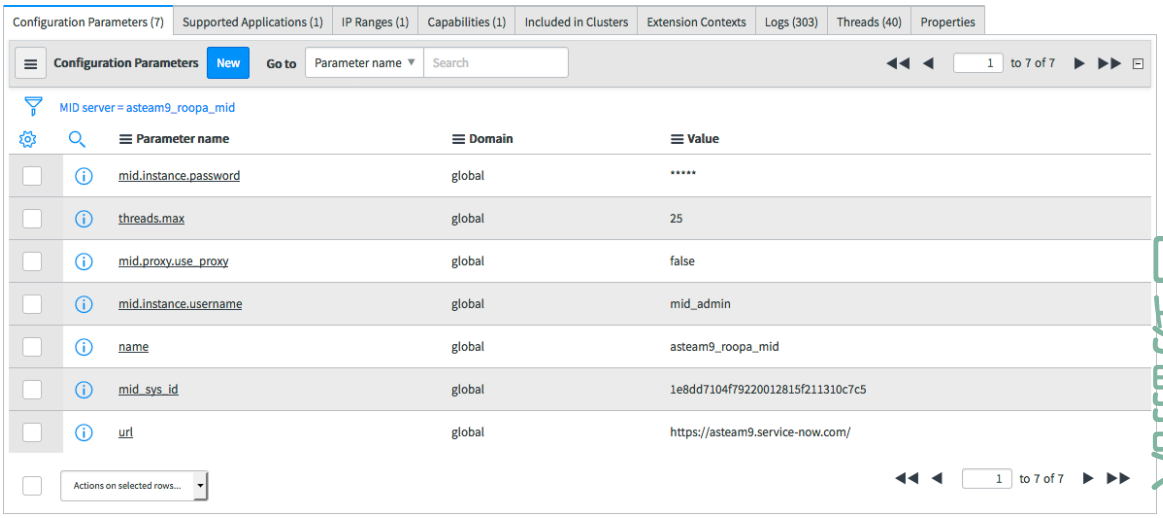
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
2. MID Serverのリストから、設定する MID Serverを選択します。
3. [設定パラメーター] 関連リストを選択します。

   現在 MID Server の構成ファイルにあるすべてのパラメーターを表示します。パスワードがある場合は、セキュリティ上の理由からアスタリスクで表示されます。利用可能な入力パラメーターのリストについては、「MID Server パラメーター」を参照してください。

MID Server設定パラメーターの定義



4. パラメーターを追加するには、[新規] をクリックし、フォームに記入します。
   フォームが送信されると、その MID Serverの構成ファイルが新しいパラメーターを含むように変更されます。既存のパラメーターへの変更は、MID Server 構成ファイルにも反映されます。MID Server 構成ファイルへの変更は、直ちに行われるのではなく、次回の MID Serverの再起動時に行われます。MID Server フォームには、MID Serverを再起動するための関連リンクがあります。

   注:
   ServiceNow パラメーターの変更や削除など、MID Server がインスタンスとの通信を失う原因となる変更を保存できないようにします。たとえば、url パラメーターは変更できません。これらの保護されたパラメーターに対する変更は、その MID Server の config.xml ファイルに直接行われます。

5. オプション: config.xml ファイルにパラメーターを設定します。
   MID Serverの構成は、config.xml と呼ばれる XML ファイルによってコントロールされます。このファイルは、MID Server のインストールディレクトリの /agent ディレクトリにあります。このファイルを直接編集して、保護されたパラメーターの構成を変更できます。MID ServerとServiceNowインスタンス間の通信を中断しないような多くの構成変更は、インスタンスから行うこともできます。

   config.xml ファイルの構造は単純に、外部パラメーター タグと一連の内部パラメーター タグです。各パラメーター タグには name と value 属性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- パラメーターの値を変更するには、value 属性を編集します。
- パラメーターを追加するには、その名前と値を持つ別のパラメーター タグを追加します。
- パラメーターを削除するには、パラメーター タグ全体を削除します。

ファイル内のパラメーターの順序は重要ではありません。サンプルの緑のコメント セクションに注目してください。これらの要素を使用して、構成ファイルに有用なコメントを追加します。

注:
プロキシ サーバーで使用するように MID Serverを構成する場合は、構成したプロキシ セクションの周辺のコメント タグを削除してください。

MID Serverの config.xml ファイル

```
- <parameters>
    <!-- MID Server Configuration -->
    <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
    <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
    <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
    <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
    <!-- MID Server Threads -->
    <parameter name="threads.max" value="25"/>
    <!-- MID Server proxy configuration -->
    <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server to instance configuration options

              mid.instance.use_proxy
                  - when talking to instance, should we use the proxy config?

              mid.instance.username
              mid.instance.password
                  - supply username and password if instance has basic authentication enabled

    -->
    <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
    <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server upgrade options

              mid.upgrade.use_proxy
                 - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

              mid.upgrade.branch
                 - define a branch our MID Server is pinned to

    -->
    <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
  </parameters>
```

注:
ここにあるサンプル ファイルは、Firefox ブラウザからのものです。メモ帳、ワードパッド、テキストエディットなどの従来のテキスト エディターでは、色や可変フォントは表示されません。

MID Server 構成パラメーターの設定と優先度

MID Server の設定は複数のテーブルに存在し、MID Server は設定された順序でそれらの設定に優先順位を付けます。MIDConfigParameter は、正しい型スタイル ビルダーで定義する必要があります。

MID Server 設定の優先度

MID Server の設定は、設定パラメーター テーブルとプロパティ テーブルの両方に配置できます。MID Server は、次の順序で設定に優先順位を付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. MID 構成パラメーター
2. MID プロパティ (特定の MID)
3. MID プロパティ (グローバル)

MIDConfigParameter の設定と API

MID Server は、文字列だけでなく、MIDConfigParameter のタイプベースのパラメーターをサポートしています。列挙型、期間、整数、長型、文字列、およびブール型のパラメーターを作成するための API が存在します。

例：

```
* public static final MIDConfigParameter<Duration> REFRESH_RATE = new
 DurationParam.Builder(

     "MID Server refresh rate.", "refresh_rate", ChronoUnit.SECONDS)

     .withReadOnly(false)

     .withHidden(false)

     .withListed(true)

     .withMinValue(Duration.ofSeconds(15))

     .withMaxValue(Duration.ofDays(1))

     .withDefaultValue(Duration.ofSeconds(65))

     .build();
```

MIDConfigParameter の新しいインスタンスは、型スタイル ビルダーを使用して定義する必要があります。この API は **com.snc.midserver.config.api.IConfig** にあります。従来の API では、この型スタイルの MIDConfigParameter インスタンスが指定されている場合、例外がスローされます。同様に、この API は、レガシースタイルの MIDConfigParameter インスタンスが指定されている場合は例外をスローします。

例：

```
public static final MIDConfigParameter<Duration> REFRESH_RATE = new
 DurationParam.Builder(
     "MID Server refresh rate.", "refresh_rate", ChronoUnit.SECONDS)
     .withReadOnly(false)
     .withHidden(false)
     .withListed(true)
     .withMinValue(Duration.ofSeconds(15))
     .withMaxValue(Duration.ofDays(1))
     .withDefaultValue(Duration.ofSeconds(65))
     .build();
// will throw IllegalArgumentException

Config config  = Config.get();
String value = config.getProperty(MIDConfigParameter.REFRESH_RATE);
// ok, since REFRESH_RATE is a new style param
IConfig newConfigApi = Config.get();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  Optional<Duration> optionalValue =
newConfigApi.get(MIDConfigParameter.REFRESH_RATE);
```

値の検証

MID Server の起動時に config.xml からロードされた設定パラメーター値を検証します。パラメーター値が無効な場合は、次の手順を実行します。

1. config.xml ファイルのパラメーターをコメント アウトします
2. メモリへのパラメータのロードをスキップします
3. エージェント ログにエラーを記録します。
4. MIDIssueLogger レコードをキューに入れて、インスタンス接続が使用可能になったらインスタンスに送り返します

インスタンス接続が利用可能な場合は、キューに入れられた MIDIssueLogger レコードをインスタンスに送信します。

無効なレコードの防止

レコードが無効になる可能性があるため、MID プロパティテーブルに重複レコードを作成しないでください。重複するプロパティは同じ名前を持ち、同じ MID Serverに割り当てられています。

同様に、グローバル構成パラメーターはサポートされていないため、作成しないでください。グローバル設定パラメーターは、MID Server が割り当てられていない設定パラメーターです。設定をすべての MID Server に適用する必要がある場合は、グローバル MID プロパティを使用します。

MID Server で保護されているレコードと予約文字

変更できない MID Server レコード一部の特殊文字は XML で事前定義されており、パスワードには使用できません。

---

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

変更できない **MID Server** レコード

これらのレコードは変更または削除できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	レコード
公開ページ [sys_public]	InstanceInfo
スクリプト利用 Web サービス [sys_web_service]	• InstanceInfo • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

XML ファイルでの特殊文字の使用

XML の仕様では、特殊文字を表す 5 つの事前定義されたエンティティが定義されており、すべての XML プロセッサーがこのエンティティを順守する必要があります。これらの文字がパスワードで使用されていると、予期しない結果となります。

次の文字が、5 つの事前定義されたエンティティを表します。

- "
- &
- '
- <
- >

MID Server 構成ファイルなどの XML ファイル内で事前定義されたエンティティ文字を使用する場合は、エンコードする必要があります。事前定義されたエンティティを XML ドキュメントにエンコードするには、次の操作を行います。

- **"** を **"** に置き換える
- **&** を **&** に置き換える
- **'** を **'** に置き換える
- **<** を **<** に置き換える
- **>** を **>** に置き換える

たとえば、MID Serverの config.xml ファイルでパスワードを test& に指定するには、次のようにします。

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&amp;"/>
```

MID Server特権コマンド

ホスト サーバー上の特定の情報を検出するには、MID Serverでより高い権限で SSH コマンドを実行する必要があります。プラットフォームでは、MID Server で使用されるデフォルトの特権コマンドと、システムに他のコマンドを追加する機能が用意されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

高い権限を必要とする情報の例として、*fdisk -l* コマンドで取得される、ホスト サーバー上のストレージ ディスクに関する情報があります。システムが sudo コマンドを使用できない場合は、ネットワーク内のホストを設定して、他の特権コマンドの 1 つを使用する必要があります。異なるホストに対して異なる特権コマンドを設定することができます。ただし ディスカバリー ではホストごとに特権コマンドを 1 つだけサポートします。

重要:
サポートされている特権コマンドは編集できますが、削除することはできません。

root 権限を必要とする可能な SSH コマンドのリストについては、「SSH 資格情報」を参照してください。

SSH 特権エスカレーション コマンドの要件

コマンド	説明
sudo	• ホストは *sudo -S -p <password>* コマンドをサポートし、許可された SSH コマンドの正しいリストを返す必要があります。 • Discovery に提供された資格情報は、*sudo -S -p <password> <commands>* コマンドを実行できる必要があります。
pbrun	• ホストは *pbrun -v* コマンドをサポートし、PowerBroker の正しいバージョンを返す必要があります。 • Discovery に提供された資格情報は、*pbrun <commands>* を実行できる必要があります。 • Discovery はパスワード プロンプトなどの他の **pbrun -** オプションはサポートしていません。 • インスタンスは、SSH 経由でターゲット ホストに到達できる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SSH 特権エスカレーション コマンドの要件 (続く)

コマンド	説明
pfexec	• ホストは *pfexec id -a* コマンドをサポートし、正しい ID を返す必要があります。 • Discovery に提供された資格情報は、*pfexec <commands>* を実行できる必要があります。 • Discovery はパスワード プロンプトなどの他の **pfexec -** オプションはサポートしていません。
dzdo	• ホストは *command -v dzdo* コマンドをサポートし、dzdo へのパスを標準出力で返す必要があります。 • ディスカバリー に提供された資格情報は、dzdo <commands> を実行できる必要があります。 • Discovery は他の *dzdo –* オプションをサポートしていませんが、ディスカバリー は dzdo のパスワード認証をサポートしています。

sudo で長時間実行するコマンド

J2SSH と ServiceNow SSH を設定して、MID Server が切断されたときに sudo を使用して長時間実行されるコマンドが失敗するのを防ぎます。

ServiceNow SSH では、プローブが個々のコマンドや長時間実行されているスクリプト全体に対して sudo を実行することができます。これは *pbrun* および *pfexec* 特権コマンドに対してもサポートされています。

個々のコマンドに対する **sudo**

プローブ内の個々のコマンドに対して sudo を実行することはできますが、次のすべての sudoer 設定がターゲット上で実行されている場合のみです。

- `!requiretty` オプションが必須です。
- `NOPASSWD` が設定されている提供された資格証明のユーザーが個々のコマンドを実行可能にします。
- ターゲットが、コマンドまたは参照されるスクリプトで個々の sudo 呼び出しを指定します。たとえば、スクリプト全体で `"must_sudo"` とするのではなく、`"sudo fdisk -l"` または `"${sudo:fdisk -l}"` のように sudo を設定します。

注:
ServiceNow SSH で個々のコマンドに対して sudo を実行すると、ターゲット コンピューター上の sudo ログに詳細で有用なエントリーが生成されます。

スクリプト全体で **sudo** を実行する

個々のコマンドに必要な sudoer の設定要件のいずれかが満たされていない場合、Discovery は最初のプローブと完了プローブに sudo を適用し、コマンド内で sudo をリモートで実行しません。この条件は、プローブで **must_sudo** を設定し、プローブ内の sudo コマンドを削除することで強制できます。

この方法では、プローブが切断されたときに長時間実行されるコマンドが失敗するのを防ぎますが、sudoers 構成で個々のコマンドを指定することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ログ記録

ServiceNow SSH sudo のアクティビティからのログは、/tmp/.run.aef13123fe124123 などの暗号を用いたエントリーを表示するスクリプト全体に対して実行され、これにより管理者は許可可能なコマンドをコントロールしたり、実行されたコマンドを正確に知ることができなくなったりします。/sbin/fdisk -l など、個々のコマンドに対して Sudo を実行するとより詳細なログ エントリーが生成されます。

MID Serverで使用するための新しい特権コマンドを追加する

Privileged Command [privileged_command] テーブルに新しい特権コマンドを追加します。このコマンドは MID Serverで使用できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
重要:
サポートされているコマンドは削除しないでください。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > 特権コマンド をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. 次のフィールドに入力します。
   - [コマンド]：特権コマンドの名前。
   - [パスワード プロンプト]：この特権コマンドに対してユーザーに表示されるパスワード プロンプト、またはこのパスワード プロンプトに一致する正規表現。このフィールドが空の場合、この特権コマンドにはパスワードは不要で、プロンプトは表示されません。SUDO コマンドはパスワード プロンプトを必要としません。
3. [送信] をクリックします。

特定の特権コマンドを使用するように **MID Server**を設定する

定義された順序で特定のコマンドを使用するように MID Serverを設定できます。

始める前に
必要なロール：管理者

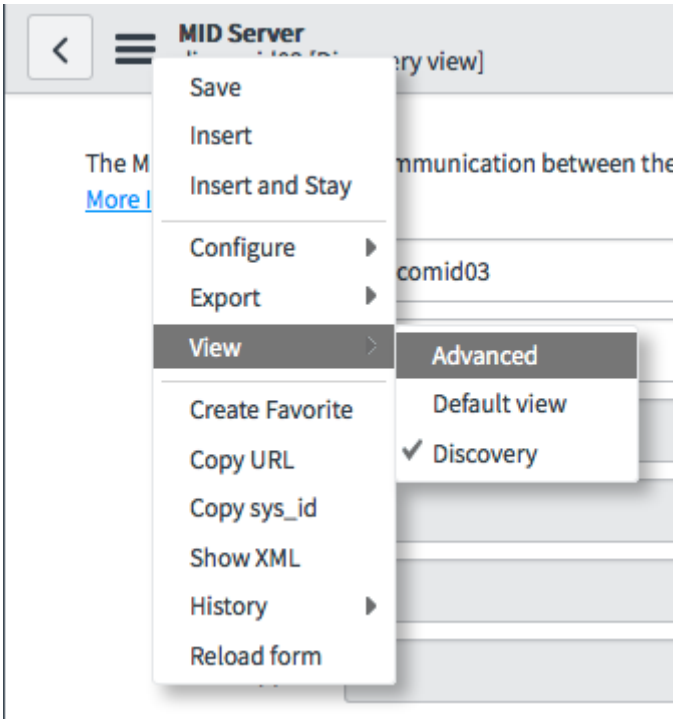
手順

1. 次のいずれかのパスを使用して、MID Serverのリストに移動します。
   - **MID** サーバー > サーバー
   - ディスカバリー > **MID** サーバー
   - オーケストレーション > **MID** サーバー
2. 設定する MID Serverを選択します。
3. ヘッダーバーのメニューアイコンをクリックし、 ビュー > 詳細 コンテキストメニューから。

自動翻訳

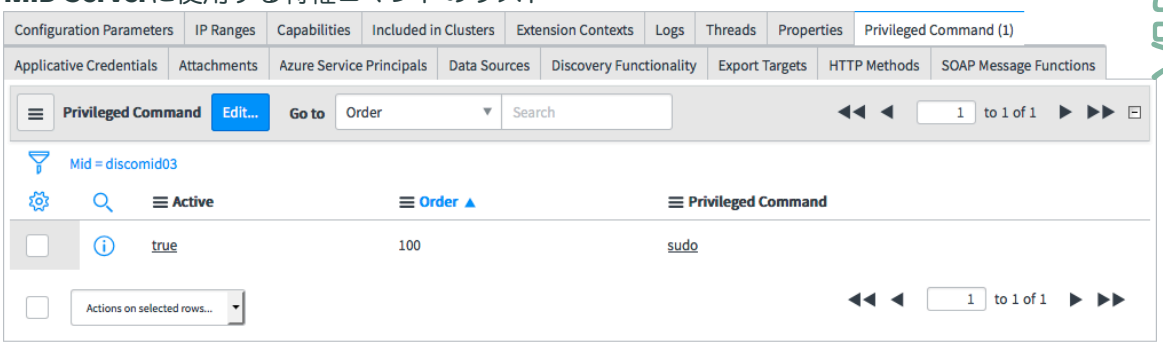
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細表示の選択



4. [特権コマンド] 関連リストで、[編集] をクリックします。
5. この MID Serverで使用するコマンドを選択し、[保存] をクリックします。
   特権コマンドのデフォルトの順序は 100 ですが、必要に応じて順序を変更できます。最も小さい順序番号の特権コマンドが最初に試されます。

MID Serverに使用する特権コマンドのリスト



pbrun プロファイル特権コマンドを作成する

プロファイルとして実行できる *pbrun* 特権コマンドの特別な構成を作成することができます。

始める前に

必要なロール：discovery_admin、admin

このタスクについて

すべての特権コマンドのうち、*pbrun* コマンドだけがプロファイルとして実行するように設定することができます。これらの特別な *pbrun* 構成のうち 1 つのみを MID Server上で機能させることができます。

> **重要:**
> 既存の *pbrun* レコードをこの目的のために編集します。*pbrun* に対して作成した追加のコマンドはすべてシステムに無視されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > 特権コマンド.
2. リストから **[pbrun]** を選択します。
3. 特権コマンドレコードで、*pbrun -u <profile>* 形式を使用するために [コマンド] フィールドの値を編集します。
   たとえば、管理者プロファイルで実行するにはコマンドとして *pbrun -u admin* を設定できます。
4. [更新] をクリックします。

次のタスク
MID Server の構成 に戻ります。

MIDSystem メソッド

MIDSystem 変数 (変数名 ms で参照される) は、MID Server に関する情報を取得するためのさまざまなメソッドを提供します。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

メソッドの概要	説明
ログ (文字列のメッセージ)	メッセージが JavaScript によって生成されたことを示すために、指定されたメッセージを標準プリフィックスでログに記録します。
getConfigParameter (文字列のパラメーター名)	名前付き設定パラメーターの値を戻します。
include (文字列のスクリプトインクルード)	指定された名前を持つ MID Server スクリプトインクルードを現在のコンテキストに含めます。
getName()	MID Serverの名前を返します。
getSysID()	MID Serverの sys_id を返します。
toJavaScript(Object)	指定された Java オブジェクトを同等の JavaScript オブジェクトに変換します。

この例では、メッセージをログに書き込みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
ms.log('次のユーザーでログインしようとしています：' + this.getParameter('user'));
```

MID Server を手動で起動、停止、再起動する

インストール手順の最後で MID サーバー を起動しなかった場合は、MID Server を手動で起動することができます。

始める前に
必要なロール：MID Server サービスアカウントユーザーまたは Windows 管理者アカウント

この手順は、ZIP ファイルを使用して MID Server をインストールするユーザーのみを対象としています。Windows MID Server のインストーラーは、インストールを自動的に完了します。

手順

1. MID サーバー のインストールファイル用に作成したディレクトリにある、agent ディレクトリを開きます。
   たとえば、C:\ServiceNow\MID Server1\agent のようなパスになります。
2. start.bat ファイルを実行して MID Server を起動します。
3. MID Server を停止するには、stop.bat ファイルを実行します。
4. 停止した MID Server を再起動するには、次のいずれかを実行します。
   - MID Server が停止している場合は、start.bat ファイルを実行します。
   - MID Server が実行中の場合は、restart.bat ファイルを実行します。

MID Serverのハートビート

インスタンスは、代理トランザクションモニタリングシステムを使用して、5 分ごとに MID Server の応答を確認します。

---

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

ハートビートの確認

ServiceNow インスタンスは、5 分ごとにすべての MID Serverに、ハートビート プローブを介して代理トランザクションを送信します。ハートビート プローブは通常のプローブと同様に機能し、ECC キューに出力レコードを書き込むことによって送信されます。MID Serverは、作業用に ECC キューをクエリーするときにレコードを取得します。MID Serverは、他のプローブと同様にプローブを処理し、インスタンスに応答します。インスタンスが MID Server からの応答を検出しない場合、インスタンスはその MID Server を [停止 **(Down)]** としてマークします。MID Server が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答すると、インスタンスは MID Server が機能していて、インスタンスと適切に通信しているとみなします。

> **注:**
> MID Server がポート **443** で通信できることを確認してください。詳細については、「MID Server のネットワーク接続の設定」と「MID Serverのシステム要件」を参照してください。

システム イベント

MID Server がある状態から別の状態に移行すると、次のいずれかのイベントがトリガーされます。

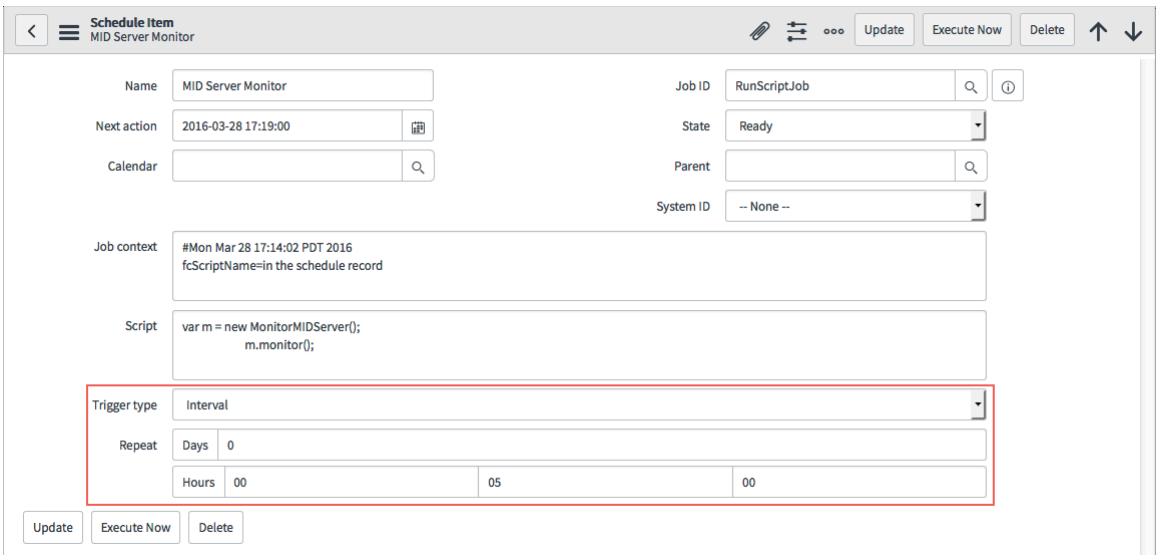
- *mid_server.up*：MID Server が、[停止]、[一時停止]、または [アップグレード中] のステータスから [稼働] のステータスに移行した場合
- *mid_server.down*：MID Server が、[稼働] のステータスから [停止] のステータスに移行した場合
- *mid_server.paused*：MID Server が一時停止された場合
- *mid_server.upgrading*：インスタンスがアップグレードされているため、MID Server が自動的にアップグレードされている場合

これらのイベントを使用して、スクリプトで指定した通知またはトリガー アクションを送信できます。

スケジュール済みジョブ

ハートビートプローブのトリガー間隔を変更するには、次に移動します。 システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ.**[MID Server**監視] レコードを開いて間隔を編集します。

MID Serverのハートビートのトリガー間隔



MID Serverの **JVM** メモリサイズを設定する

MID Serverはデフォルトの JVM メモリ割り当てで開始しますが、この設定は構成ファイルで変更できます。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
ベースの ServiceNow システムでは、MID Server JVM メモリは 1024 MB に設定されています。これは MID Server のインストールディレクトリにある \agent\conf\wrapper-override.conf ファイルで設定されています。この設定は、組織での MID Serverの使用方法には適さない可能性があります。MID Serverをさらに稼働させたい場合は、より多くのリソースを割り当てます。MID Server が小規模の支部にあり、プリント サーバー、メール サーバー、または Web プロキシ サーバー間でメモリ割り当てが共有される環境で実行される場合は、割り当てを減らす必要があります。

注:
最小限の MID Server要件の完全なリストについては、「MID Serverのシステム要件」を参照してください。

手順

1. \ServiceNow\<MID Server名>\agent\conf\wrapper-override.conf ファイルをテキスト エディターで開きます。
   このファイルの詳細については、「単一のシステムに複数の MID Serverをインストールする」を参照してください。
2. ファイル内で次の行を探します。

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. メモリ割り当てを編集します。
4. メモリ割り当てパラメーターからコメント タグ (#) を削除します。
5. ファイルを保存します。
6. MID Server サービスを再起動します。

MID Serverを一時停止

MID Serverを一時停止して、作業用の ECC キューをポーリングしたり、検出結果をインスタンスに送り返したりすることを一時的に防止します。

始める前に
必要なロール：agent_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
2. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
3. MID Server を構成
4. MID Server セキュリティを設定
5. MID Server がネットワークの内部と外部の要素に接続できることを確認する
6. MID Server を Linux または Windows ホストにダウンロードしてインストールする
7. MID Server を構成
8. MID Server セキュリティを設定

このタスクについて
検証済み MID Server のみ一時停止できます。ネットワーク インフラストラクチャの変更中に MID Serverを一時停止したい場合があります。これにより、Discovery などのアプリケーションで特定のメンテナンス期間中のエラー発生を防止します。

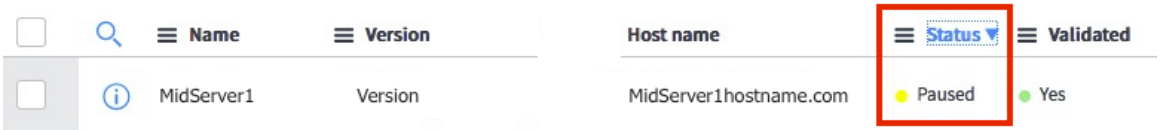
一時停止した MID Serverは、一時停止する前にすでに取得済みのコマンドの処理を続行します。MID Serverを再開すると、MID Serverは処理する新しいコマンドの取得を開始します。

> **注:**
> Discovery は、[一時停止] 中の MID Serverへのジョブの割り当てを続行します。停止中の MID Serverにはジョブが割り当てられません。

手順

1. MID Server レコードを開きます。
2. 検証済みの実行中の MID Serverを選択します。
3. MID Serverのフォームで、[関連リンク] の下の **[MID** を一時停止] を選択します。
   MID Serverの状態が [一時停止] に変更されます。

一時停止した **MID Server**



4. MID Serverの処理を再開するには、[関連リンク] の下の **[MID** を再開] を選択します。

MID Server の一時停止

MID Serverは、作業用の ECC キューをポーリングしたり、検出結果をインスタンスに送り返したりすることを一時的に防止するために [一時停止] 状態にすることができます。

MID Server マシン上で Windows または Linux サーバーのコマンド ラインから MID Serverを停止するのとは異なり、MID Serverの一時停止はインスタンスから行うことができます。MID Serverの一時停止機能は、イスタンブール リリースから利用可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
検証済み MID Server のみ一時停止できます。

MID Server が一時停止されている場合でも、次の操作を実行できます。

- MID Serverのログにアクセスしログ エントリを削除する。
- MID Server統計情報を表示する。MID Server が [一時停止] 状態の間は統計情報の生成を停止します。ただし MID Serverを一時停止する前に生成された統計情報を表示することはできます。
- MID Server スレッド ダンプを取得する。
- サーバーへの構成の変更およびプロパティの変更を作成および保存する。この変更は、MID Serverの再開後に有効になります。
- ECC キューをクリアする。

MID Serverのハートビートは、MID Server が一時停止状態の間は引き続き機能します。MID Server が [一時停止] 状態の間にアップグレードされた場合、アップグレードが成功した後 MID Serverの状態は自動的に [稼働] に変わります。[一時停止] 状態には戻りません。

MID Server の選択中、一時停止した MID Server は選択できますが、一時停止していない MID Server の下位に優先順位が設定されます。

MID Serverの一時停止中に発生するイベント

vCenter および **SNMP** イベント コレクターは、MID Serverを一時停止するとイベントの実行と処理を継続します。これらのイベントは、MID Serverと ECC キューに表示されるインスタンスとの通常の同期通信の一部ではありません。イベントは引き続きインスタンスに中継され、CI アップデートなど、インスタンス内のレコードに対するアクションをトリガーすることもできます。たとえば、仮想マシンが停止または削除されたことを vCenter が検出すると、vCenter イベントはその仮想マシンの対応する CI レコードのステータスを変更します。

これらのイベントが処理されないようにするには、拡張の実行を停止します。詳細については、以下を参照してください。

- vCenter イベントコレクター拡張を設定して実行する
- SNMP トラップコレクター拡張の構成

リモートテーブル

Now Platform をサードパーティソースまたは別のインスタンスに接続して、外部データを取得して必要に応じてメモリにキャッシュできるようにします。リストまたはフォームで外部データを表示して、標準の Glide スクリプトで処理することができます。また、標準の内部テーブルの場合と同様に、データをグループ化、ソート、集計、フィルタリングできます。

リモートテーブルコンポーネント

外部データフレームワークを構築するには、次のコンポーネントを使用します。

リモートテーブル

リモートテーブルを作成して、外部ソースから取得するデータのスキーマを記述します。

テーブル定義は Now Platform にありますが、その行または外部レコードはメモリ内にあります。リモートテーブルは、標準の内部テーブルを作成する方法と同じ方法で作成します。内部テーブルの場合と同じように、列とコントロールを定義してアプリケーションアクセスを指定します。内部テーブルとは異なり、リモートテーブルは Now

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Platform データベースからレコードを取得しません。外部データソースに対して関連スクリプトを実行することでレコードを取得します。

リモートテーブル作成の詳細については、「リモートテーブルの作成」を参照してください。

スクリプト定義

スクリプト定義を作成し、リモートテーブルに関連付けます。スクリプトを使用して取得した外部データは、メモリにキャッシュすることができます。また、このデータのキャッシュ方法と、メモリにデータをキャッシュする期間を指定できます。リモートテーブルの外部データを含むリストを更新するたびに、関連するスクリプトが再度実行されます。

スクリプト定義についてとスクリプト定義をリモートテーブルに関連付ける方法の詳細については、「リモートテーブルのスクリプト定義の作成」を参照してください。

リモートテーブルの仕組み

リモートテーブルを使用すると、外部ソースから、または REST サービスあるいは SOAP サービスを使用して別のインスタンスからデータを取得できます。外部データは読み取り専用モードでメモリ内に存在するため、Now Platform 内でデータは一時的なものになります。外部データをインポートしたり保存したりすることなく、外部データを表示および操作できます。

内部に保存されたデータを表示する場合と同じ方法で、リストまたはフォームに外部データを表示します。このデータを操作するには、Now Platform で標準の Glide レコード、ビジネスルール、リモート API、スクリプト、テーブル参照フィールド、サービス、開発ツールを使用します。

重要:
外部ソースから取得されるデータサイズが小さい場合は、リモートテーブルで 1000 行のデフォルト制限を使用して、クエリ時間を最小化します。取得されたデータ・サイズが大きく、パフォーマンスが低下する可能性がある場合は、拡張容量機能を使用できます。

Now Platform 内の外部データライフサイクル

外部ソースから取得するデータは、Now Platform 内で期間またはライフサイクルが制限されます。

- リモートテーブルに関連付けられているスクリプトを実行すると、リストまたはフォームが表示されている限り、取得されたデータはメモリ内に保持されます。リストまたはフォームを閉じると、その外部データはメモリから消去されます。次回このリモートテーブルで外部データを使用または表示するときに、外部システムからメモリが再取得されます。
- ただし、スクリプトのキャッシュパラメーターを定義している場合、外部データは指定されたキャッシュ期間の間、メモリにキャッシュされたままになります。

  たとえば、外部データを 300 秒間キャッシュするように指定した場合、外部データは 5 分間メモリにキャッシュされたままになります。その時間が経過すると、キャッシュされたデータはメモリから消去されます。次回このリモートテーブルで外部データを使用または表示するときに、外部システムからキャッシュがリフレッシュされます。

リモートテーブルの実用的なアプリケーション

次の場合に、エンタープライズでリモートテーブルを設定して使用します。

- 外部データを Now Platformに保存せずに一時的に使用するためにフェッチする必要がある。たとえば、ユーザーがログインしたときにホームページに表示される天気関連のデータをフェッチするリモートテーブルを作成できます。次に、ユーザーの場所に基づいてサードパーティの天気情報ソースからこのデータを取得する、関連するスクリプト定義を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部のカスタマーリレーションシップマネジメント (CRM) アプリケーションに保存されている顧客の詳細を取得して、エージェントワークスペース などの カスタマーサービス管理 (CSM) 機能で表示する必要がある。

  注:
  カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ検索の詳細については、「CSM のサードパーティ統合」を参照してください。

- HR サービスデリバリ (HRSD) 機能で使用するために、Workday や SAP SuccessFactors などの人材管理 (HCM) アプリケーションから人事データを取得して表示する必要がある。

事後フィルタリングとソート

リモートテーブルスクリプトを実行すると、テーブルに行が追加された後、クエリ条件の事後フィルタリングとソートが適用されます。これらの適用条件は、スクリプトが処理しないその他の必須クエリをサポートします。事後フィルタリングとソートを適用すると、リモートテーブルクエリは標準の内部テーブルクエリと同様に機能します。

リモートテーブルスクリプトを作成するときは、通常、スクリプト内で最も頻度が高く拡張性の高いクエリを処理します。クエリの事後フィルタリングとソートには時間がかかり、インスタンスのパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。事後フィルタリングやソートに時間がかからないように、小さなデータセットを使用してください。

ユースケースに基づいて、外部呼び出しでより絞り込んだクエリを試行するか、より広範なクエリを試行するかを決定します。内部フィルタリングとソートは大きな結果セットで実行するとコストがかかるため、データに追加のフィルタリングが必要ない場合は、より絞り込んだクエリを使用します。より一般的なクエリが小さな結果セットを返し、追加のフィルタリングとソートが必要になる場合は、より拡張的なクエリを使用します。

リモートテーブルと 統合ハブ との違い

リモートテーブルと 統合ハブ のどちらを使用して外部データを処理するかを選択します。

- 外部データを一時的にキャッシュする場合は、リモートテーブルを使用します。
- フローデザイナー を含むより高度なインポートおよび変換オプションが必要な場合、またはカスタムの統合を開発する場合は、統合ハブ を使用します。

注:
Now Platform の外部にある外部ソースのデータを使用するリモートテーブルを作成する場合は、統合ハブ サブスクリプションエンタイトルメントが必要です。統合ハブ の詳細については、「IntegrationHub」を参照してください。

リモートテーブルプラグインを有効にする

admin ロールを持っている場合は、リモートテーブルプラグイン (com.glide.script.vtable) をアクティブ化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リモートテーブルは、以下の関連するプラグインがまだ有効でない場合は、それらを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リモートテーブルのプラグイン

プラグイン	説明
リモートテーブル [com.glide.script.vtable]	外部ソースからデータを取得し、オプションでキャッシュするために使用できる、リモートテーブルと関連するスクリプト定義をサポートします。
変換サービス [com.glide.transform]	リモートテーブルに関連付けられている変換 API の使用をサポートします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

リモートテーブルの作成

リモートテーブルを作成して、外部ソースから取得したデータを表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

テーブルをリモートテーブルとして指定するときは、次の点に注意してください。

- リモートテーブルを作成するには、このフォームを使用するか、アクセス元の標準の [テーブルの作成 (Create Tables)] フォームを使用します システム定義 > テーブル.

  注:
  インスタンスでのテーブル作成の詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。

- リモートテーブルを作成する前に、外部データソースについて十分に理解しておく必要があります。

  たとえば、カスタマーサービス管理 (CSM) で使用する CRM データを取得する場合は、外部 CRM ソースでデータがどのように構成されているかを理解する必要があります。

- 標準の内部テーブルとは異なり、リモートテーブルを別のテーブルから拡張することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リモートテーブルには、その一時データを外部ソースに保存されているデータに関連付けるための外部プライマリキーが必要です。テーブルをリモートとして指定すると、sys_id フィールドのみが自動生成され、Glide レコードで使用するプライマリキーとして使用される [列] セクションに表示されます。すべての外部テーブルのプライマリキー値は文字列値に変換されます。CRUD (作成、読み取り、更新、削除) フィールドは、標準の内部テーブル用であるため、リモートテーブル用には生成されません。

手順

1. 移動先 システム定義 > リモートテーブル > テーブル.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   リモートテーブルは、通常のテーブルと同じ方法で作成しますが、リモートテーブルとして指定します。次のコントロールは、リモートテーブルを作成する場合に、操作方法と入力する内容が異なります。

コントロール	説明
名前	テーブル名。テーブルのラベルとプリフィックスに基づいて、次のように自動的に入力されます。 ○ スコープ対象のアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前にはリモートでアプリケーションの一部であることを示す名前空間識別子と文字列 `st_` がプリフィックスとして付きます。 ○ グローバルアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前には文字列 `u_st_` がプリフィックスとして付きます。 プリフィックスは変更できません。ただし、残りのテーブル名を変更することはできます。名前には、小文字、英数字の ASCII 文字およびアンダースコア (_) だけを使用できます。
拡張テーブル	このテーブルがリモートであることを指定するために [リモートテーブル] オプションを選択した場合に利用できないオプション。リモートテーブルを他のテーブルから拡張できないため、表示されなくなりました。
リモートテーブル	このテーブルをリモートテーブルとして指定するオプション。リモートテーブルは、外部データソースからデータを取得するためのスクリプト定義を関連付けることができるテーブルです。標準の内部テーブルとは異なり、現在のインスタンスにあるレコードからはデータは取得されません。 リモートテーブルの詳細については、「リモートテーブル」を参照してください。

4. [列] セクションで、標準の内部テーブルの列を作成するときと同じように、[テーブルの列] 埋め込みリストを使用してリモートテーブルに列を追加します。
5. [コントロール] セクションで、通常のテーブルに追加のテーブルオプションを定義するときと同じように、追加のリモートテーブルオプションを定義します。
6. [アプリケーションのアクセス] セクションで、通常のテーブルに追加のテーブルオプションを定義するときと同じように、リモートテーブルのスコープ保護を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「アプリケーションのアクセス設定」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
リモートテーブルがインスタンスに作成されます。

リモートテーブルのスクリプト定義の作成

スクリプトを定義してリモートテーブルに関連付け、外部ソースからスクリプトを使用してデータを取得できるようにします。 Now Platform は、外部データソースに対してスクリプトを実行することによってリモートテーブルのデータを取得してキャッシュし、ユーザーがデータを表示または変更できるようにします。また、この外部データのキャッシュ方法と、スクリプトを再実行するまでにメモリにデータをキャッシュしておく期間も指定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リモートテーブルのスクリプト定義は、他のスクリプトと同じように作成します。スクリプトの入力、変更、およびデバッグの詳細については、「JavaScript シンタックスエディター」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > リモートテーブル > 定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

コントロール	説明
名前	選択したリモートテーブルに関連付けるために作成するスクリプトの名前。
テーブル	作成しているスクリプトを関連付けるリモートテーブルトの名前。 ○ スコープ対象のアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前にはリモートでアプリケーションの一部であることを示す名前空間識別子と文字列 `st_` がプリフィックスとして付きます。 ○ グローバルアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前には文字列 `u_st_` がプリフィックスとして付きます。
アプリケーション	このリモートテーブルに関連付けられるアプリケーション。アプリケーションで作業している場合、またはアプリケーションレコードからリモートテーブルを作成している場合、フィールドはデフォルトでそのアプリケーションに設定されます。それ以外の場合は、このフィールドのデフォルトは [グローバル] です。モジュールやセキュリティルールなど、テーブルレコードから作成されたすべてのレコードは、デフォルトでこのアプリケーションに割り当てられます。
アクティブ	リモートテーブルに関連付けるスクリプトを有効化するためのオプション。リモートテーブルに対して複数の非アクティブなスクリプト定義を設定できますが、有効なスクリプト定義は 1 つのみです。

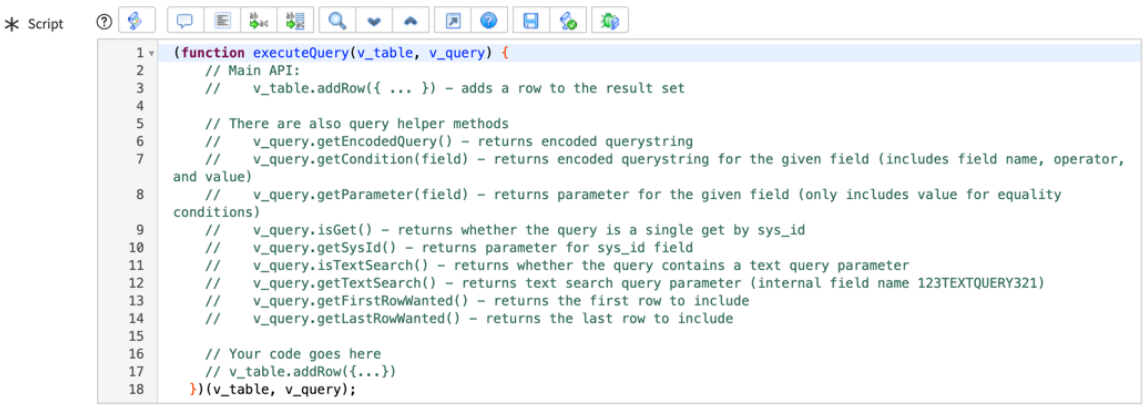
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール	説明
詳細	[キャッシュ] セクションにアクセスして、このリモートテーブルの Now Platform でメモリキャッシュをどのように動作させるかを指定するオプション。 **注:** 上級ユーザーのみがリモートテーブルのキャッシュパラメーターを設定する必要があります。

4. [スクリプト] セクションで、JavaScript 構文をスケルトンテンプレートに追加します。

   注:
   [スクリプト] セクションは、[フロー] フィールドが空の場合にのみ表示されます。



   注:
   スクリプトの入力、変更、およびデバッグの詳細については、「JavaScript シンタックスエディター」を参照してください。

5. [キャッシュ] セクションで、このデータをキャッシュする方法と、Now Platform のメモリにデータをキャッシュする期間を指定します。

フィールド	説明
キャッシュ TTL	このリモートテーブルスクリプト定義のために外部データがメモリにキャッシュされるキャッシュ存続時間 (秒単位)。たとえば、メモリにデータを 5 分間キャッシュするには、300 と入力します。 入力できる最大値は 60 分 (3600 秒) です。
拡張された	リモートテーブルで 1000 行を超える行をサポートする拡張キャパシティを選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キャパシティ	**注:** 外部ソースから取得されるデータサイズが小さい場合は、リモートテーブルで 1000 行のデフォルト制限を使用して、クエリ時間を最小化します。取得されたデータ・サイズが大きく、パフォーマンスが低下する可能性がある場合は、拡張容量機能を使用できます。

注:
デフォルトでは、外部データはユーザーによってメモリにキャッシュされます。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スクリプト定義を有効化するときは、外部データを取得してキャッシュできるように、それをリモートテーブルに関連付けます。

関連情報

v_query – スコープ、グローバル

v_table – スコープ、グローバル

例 1：外部ソースからすべてのインシデントレコードを取得する

これらは、現在のインスタンスの外部のソースからデータを取得およびキャッシュするために作成できるスクリプト定義の例です。この最初の例では、外部ソースからすべてのインシデントレコードをロードするスクリプトを作成します。

リモートテーブル API 情報については、次を参照してください。

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
   // at the bottom of the list view
   if (response.haveError()) {
    v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
    // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
    // gs.debug() messages visible in session debugger
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

このスクリプトでは、次のコードスニペットを確認してください。

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  // gs.debug() messages visible in session debugger
  // gs.debug(response.getErrorMessage());
  return;
 }
} catch (ex) {
 v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
 // gs.debug(ex.message);
 return;
}
```

RestMessage を作成して、スクリプトでこれを直接使用することができます。この例では、`リモートインスタンスインシデント`という名前の RESTMessageV2 API と、すべてのインシデントデータを取得する関数 All Incidents を使用しています。サーバーから応答が返されると、データ取得で問題が発生した場合にエラーメッセージが表示されます。

注:
RESTMessageV2 の使用方法とダイレクトメッセージの定義方法の詳細については、「RESTMessageV2 - Scoped, Global (RESTMessageV2 - スコープ対象、グローバル)」および「Direct RESTMessageV2 example (直接 RESTMessageV2 の例)」を参照してください。

データ取得で問題が発生しなかった場合は、レコードのデータ本文を取得します。

```
var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
// transformer parses the responseBody and extracts rows
while (transformer.transform()) {
 // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
 var row = transformer.getRow();
 // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
 // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
 // finally add the row to the remote table
 v_table.addRow(row);
```

次に、Transformer API を使用して必要なデータ変換を実行し、行を抽出して、各レコードの行をリモートテーブルに追加します。

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

getTransformerDefinition は、外部 API 応答本文でレコードのスキーマを定義します。テーブルスクリプトの各フィールドを外部レコードの要素にマップします。このマッピング外の外部データ要素はサポートも取得もされません。

注:
トランスフォーマー定義の sys_id を外部データの要素にマップする必要があります。この場合、sys_id は外部インシデント sys_id にマップされます。sys_id の最大長は 32 文字です。この sys_id マッピングは、外部データを使用するフォームが適切に動作するように行います。

関連情報

- リモートテーブルスクリプト定義のデバッグ
- TransformerDefinition API-スコープ、グローバル
- TransformerRuleList API - Scoped, Global
- TransformerScripted API - Scoped, Global

例 2：サードパーティソースから特定のレコードを取得する

この例では、サードパーティソースから特定のタイプのインシデントレコードを取得するスクリプトを作成します。

リモートテーブル API 情報については、次を参照してください。

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
  */
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
  // sets variable 'sys_id'
  restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
}
/**
 * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
 */
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
 */
function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
 try {
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

このスクリプトでは、次のコードスニペットを確認してください。

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
```

RestMessage を作成して、スクリプトでこれを直接使用することができます。この例では、`リモートインスタンスインシデント`という名前の RESTMessageV2 API と、すべてのインシデントデータを取得する関数 `All Incidents` を使用しています。サーバーから応答が返されると、データ取得で問題が発生した場合にエラーメッセージが表示されます。

```
 function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
```

GlideRecord.get(“<sys_id>“) を使用して特定のレコードをクエリする場合、`v_query.isGet()` は `true` です。外部サービスから特定のレコードをフェッチします。

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
```

上記のコードスニペットで `caller_id` を使用するなど、スクリプト内の他の特定のクエリ条件を処理することもできます。このスクリプトの残りの部分は、例 1 と同様に動作します。

```
 function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ取得で問題が発生しなかった場合は、レコードのデータ本文を取得します。次に、Transformer API を使用して必要なデータ変換を実行し、行を抽出して、各レコードの行をリモートテーブルに追加します。

getTransformerDefinition は、外部 API 応答本文でレコードのスキーマを定義します。テーブルスクリプトの各フィールドを外部レコードの要素にマップします。このマッピング外の外部データ要素は、リモートテーブルでは使用できません。

リモートテーブルのフロー定義の作成

リモートテーブルのフローを構築および作成して、それを使用して外部ソースからデータを取得できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > リモートテーブル > 定義.
   すべてのリモートテーブル定義のリストが表示されます。
2. [新規] をクリックして、新しいフロー定義を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

コントロール	説明
名前	選択したリモートテーブルに関連付けるために作成するスクリプトの名前。
テーブル	作成しているスクリプトを関連付けるリモートテーブルトの名前。 ◦ スコープ対象のアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前にはリモートでアプリケーションの一部であることを示す名前空間識別子と文字列 `st_` がプリフィックスとして付きます。 ◦ グローバルアプリケーションのリモートテーブルの場合、名前には文字列 `u_st_` がプリフィックスとして付きます。
フロー	既存の機能を活用して独自のフローを構築および定義するオプション。フローのマッピングを構成し、必要なリモートテーブルに関連付けます。リモートテーブルがクエリされると、フローがトリガーされ、データが取得されます。詳しくは、フローの定義を参照してください。 **注:** [フロー] フィールドにエントリがある場合、[スクリプト] セクションは表示されません。
アプリケーション	このリモートテーブルに関連付けられるアプリケーション。アプリケーションで作業している場合、またはアプリケーションレコードからリモートテーブルを作成している場合、フィールドはデフォルトでそのアプリケーションに設定されます。それ以外の場合は、このフィールドのデフォルトは [グローバル] です。モジュールやセキュリティルールなど、テーブルレコードから作成されたすべてのレコードは、デフォルトでこのアプリケーションに割り当てられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール	説明
アクティブ	リモートテーブルに関連付けるスクリプトを有効化するためのオプション。リモートテーブルに対して複数の非アクティブなスクリプト定義を設定できますが、有効なスクリプト定義は 1 つのみです。
詳細	[キャッシュ] セクションにアクセスして、このリモートテーブルの Now Platform でメモリキャッシュをどのように動作させるかを指定するオプション。 **注:** 上級ユーザーのみがリモートテーブルのキャッシュパラメーターを設定する必要があります。

4. [キャッシュ] セクションで、このデータをキャッシュする方法と、Now Platform のメモリにデータをキャッシュする期間を指定します。

フィールド	説明
キャッシュ TTL	このリモートテーブルスクリプト定義のために外部データがメモリにキャッシュされるキャッシュ存続時間 (秒単位)。たとえば、メモリにデータを 5 分間キャッシュするには、300 と入力します。 入力できる最大値は 60 分 (3600 秒) です。
拡張されたキャパシティ	リモートテーブルで 1000 行を超える行をサポートする拡張キャパシティを選択するオプション。 **注:** 外部ソースから取得されるデータサイズが小さい場合は、リモートテーブルで 1000 行のデフォルト制限を使用して、クエリ時間を最小化します。取得されたデータ・サイズが大きく、パフォーマンスが低下する可能性がある場合は、拡張容量機能を使用できます。

注: デフォルトでは、外部データはユーザーによってメモリにキャッシュされます。

5. [送信] をクリックします。

フローロジックの定義

トリガーとアクションを設定して、リモートテーブルフローロジックを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. フロー定義フォームで [フロー] フィールドを選択します。
   [フロープロパティ] モーダルが表示されます。
2. トリガーを設定し、必要なリモートテーブルをリンクします。
   設定されたトリガーの場合、フローピルは適切なナビゲーションに作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [リモートテーブルレコードを作成] セクションでアクションアイテムを設定します。

   a. アクションを [リモートテーブルレコードを作成] として設定します。

   b. 右側のナビゲーションから [クエリ ID] ピルをドラッグアンドドロップします。

      注:
      クエリ ID は、フローの実行をトリガーしたクエリの ID です。クエリ ID を [リモートテーブルレコードを作成] アクションに渡して、トリガーをアクションに関連付けることは必須ステップです。

   c. [完了] を選択してアクションを保存します。

4. オプション: 別のフローパスを作成する場合は、フローロジックに条件を追加します。

   a. [条件ラベル] フィールドに入力します。

   b. 右側のナビゲーションから [クエリパラメーター] ピルをドラッグアンドドロップして条件を設定します。

   c. [クエリパラメーター] ピルの横にある [関数を追加] アイコンを選択して、詳細を追加します。[変換関数を検索 (Search Transform Functions)] モーダルが表示されます。

   d. [ユーティリティ] に移動し、クエリパラメーターのタイプに応じて次の関数を選択します。たとえば、名前を検索するように条件が設定されている場合は、 ユーティリティ > 名前/値からアイテムを取得.[キーの詳細] を入力し、[適用] を選択します。[キー] フィールドには、探しているパラメーターを指定する必要があります。

      注:
      キーがラベル名ではなく列名と同じであることを確認してください。

5. オプション: フローロジックにログを追加します。

   a. アクションとして [ログ] を選択し、[レベル] を選択します。

   b. 右側のナビゲーションから [クエリパラメーター] ピルをドラッグアンドドロップして [メッセージ] フィールドを設定します。

   c. [完了] を選択して、設定された条件のログを作成します。

リモートテーブルスクリプト定義のデバッグ

リモートテーブルスクリプト定義のセッションデバッグを有効にできます。セッションデバッグログでスクリプト定義のログ記録を有効にするには、*glide.script.vtable.log.debug* プロパティを **true** に設定します。

リモートテーブルスクリプト定義を作成するときは、gs.debug() コマンドを使用して、セッションデバッガーに表示されるデバッグログを追加できます。セッションデバッガーには、[RemoteTable] タグを含むデバッグログも含まれています。各ログには次の情報が含まれています。

- クエリ定義
- リモートテーブルにロードされた行数
- 集計行数 (if GlideAggregate)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

glide.script.vtable.log.debug プロパティを長期間使用するとパフォーマンスが低下する可能性があるため、デバッグセッションを終了するときに、値を **false** に設定することをお勧めします。

> **注:**
> リモートテーブルスクリプトを処理したアプリケーションノードとは異なるノードで作業している場合は、結果のログステートメントが表示されないことがあります。この場合は、テクニカルサポートに連絡してください。

v_query.setLastErrorMessage(message) API を使用して、リストビューの下部に表示される最後のエラーメッセージを設定します。スクリプトでは、*glideRecord.getLastErrorMessage()* API を使用してこのメッセージを取得できます。これらの API の詳細については、「表示するテキスト」を参照してください。

関連情報

- 利用可能なシステムプロパティ
- スクリプトデバッガーとセッションログ記録

ドメイン分離とリモートテーブル

リモートテーブルではドメイン分離はサポートされていません。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ドメイン分離は、ドメイン固有のユーザーに対して完全なデータ分離を提供します。

リモートテーブルでのドメイン分離の仕組み

標準の内部テーブルを作成する場合は、sys_domain フィールドを追加できます。これにより、テーブルに格納されているデータがドメイン分離されます。リモートテーブルをネイティブで作成する場合、この機能はサポートされません。そのため、リモートテーブルに追加される行ではドメイン分離が行われません。

ただし、作成してリモートテーブルに関連付けるスクリプト定義は、ドメイン (データ) 分離することができます。スクリプトを作成するときに、ドメイン分離をサポートする DomainSupport API を含めることができます。スクリプト定義がドメイン分離されている場合、指定されたドメインに属するユーザーのみがリモートテーブルのデータを表示できます。

関連情報

- リモートテーブルのスクリプト定義の作成
- ドメイン分離

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ機能の管理

企業のドキュメントおよびナレッジベース管理に必要なすべての側面を、いくつかの ServiceNow.

ドキュメントサービス	ナレッジ管理	応答テンプレート
インスタンスで利用可能なこの製品スイートを使用して、ドキュメントを作成、管理、および更新します。	ナレッジ記事を作成して共有し、ユーザーのセルフヘルプとトラブルシューティングのための情報を提供します。	再利用可能なテキストを使用して、エージェントチャットで要求者に標準のチャット応答メッセージを表示します。

ドキュメントサービス

ServiceNow® ドキュメントサービス を使用して、すべてのドキュメントを管理します。ドキュメント管理 を使用すると、大量のドキュメント用のストレージスペースと追跡機能が得られます。ドキュメントビューアー を使用すると、最大 50 MB のファイルをダウンロードせずに確認できます。電子ドキュメントへのアクセスは、Managed Documents で調整可能なユーザーパラメーターを使用して簡単に制御できます。Microsoft OneDrive、Microsoft Azure AD などのドキュメント処理用のサードパーティプロバイダーを統合します。

ナレッジ管理

ServiceNow インスタンスに合わせて作成されたナレッジベースで、ユーザーを最新の状態に保ちます。ナレッジ管理 プラグインを使用すると、タスクの解決、セルフヘルプ、トラブルシューティング、および企業に関連するその他の情報に関する記事を共有できます。記事を作成して管理し、閲覧、寄稿、フィードバックのアクセス権を制御し、必要に応じて複数のグループや個別のワークフローに管理ロールを委任します。

応答テンプレート

応答テンプレートを使用して、迅速かつ効率的にケースを解決したり、問題をサポートしたりできます (テンプレートは、再利用可能なスニペットまたはテキストです)。エージェントチャット セッションで応答テンプレートを使用して、迅速に一貫したメッセージをユーザーに提供します。

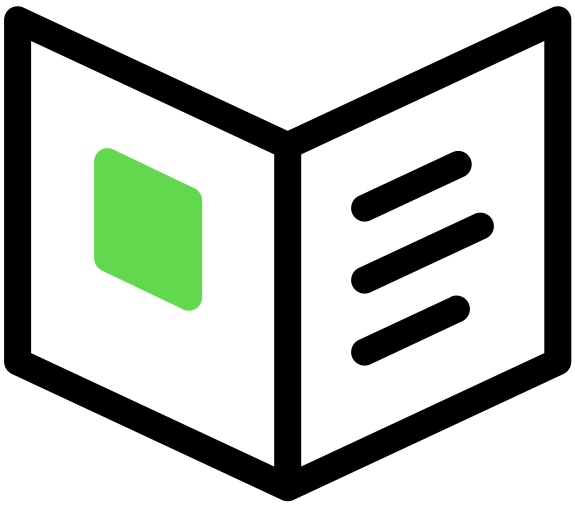
ドキュメントサービス

ドキュメントサービス は、ドキュメント管理、作成、メンテナンス、変換、および Microsoft SharePoint などのサードパーティとの統合に関連する幅広いサービスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理



大量のドキュメントを効率的に管理

ドキュメントビューアー

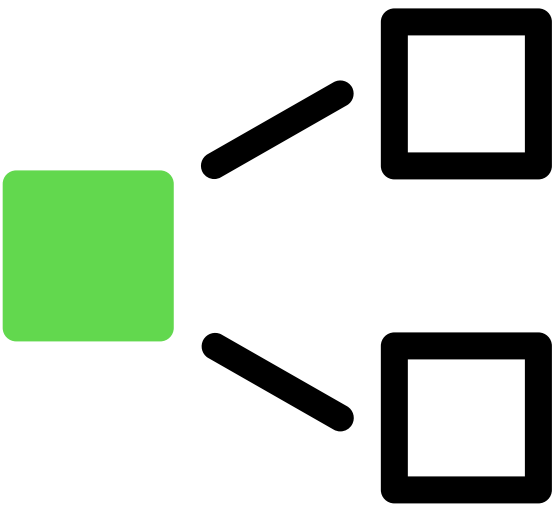
でのドキュメントの直

接表示 Now Platform®

Managed Documents

インスタンス内のコントロールドキュメント

Multi Provider Document Services Framework



プロバイダーと ServiceNow インスタンスの統合

自動翻訳

ドキュメント管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

大量のドキュメントを効率的に管理します。ドキュメント管理 には、ドキュメントを簡単にアップロード、取得、および削除するためのストレージスペースおよび追跡システムが用意されています。

ドキュメントビューアー

ドキュメントをダウンロードすることなく、Now Platform® で直接表示できます。ドキュメントビューアー は、プラットフォームのさまざまなファイルタイプの表示をサポートしています。ドキュメントの最大ファイルサイズは 50 MB です。ドキュメントビューアー と、インスタンスレベルで使用するテーブルを有効にします。

Managed Documents

インスタンス内の電子ドキュメントを管理します。管理者によってパラメーターが設定され、ナレッジドキュメントプラグインがインストールされた後、ドキュメントは管理ドキュメントサイクルを移動できます。

Multi Provider Document Services Framework

プロバイダーを ServiceNow インスタンスと統合し、ドキュメントプロバイダーを使用してファイルの保存、アップロード、バージョンの追加、情報のダウンロードを行います。

- アップグレード先 Washington DC
- 開発者トレーニング
- ドメイン分離と ドキュメント管理

ドキュメント生成アプリ

- PDFGenerationAPI API
- Document API
- DocumentListService API
- DocumentService API

トラブルシューティングとヘルプ

- プラットフォーム のコミュニティで質問する/質問に回答する
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

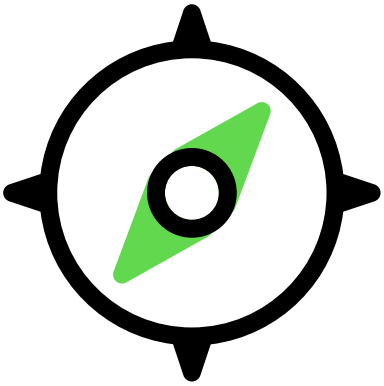
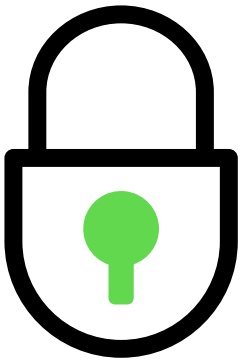
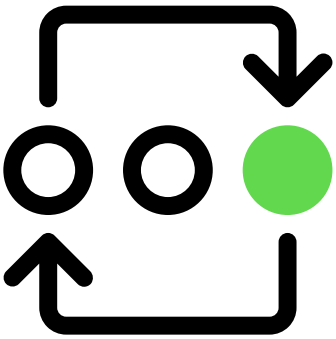
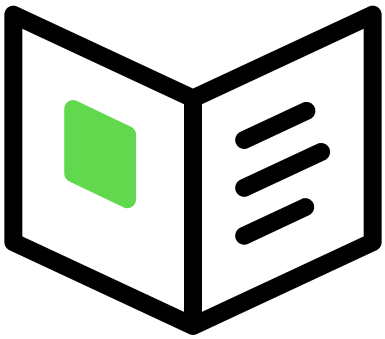
ドキュメント管理

アプリケーションは ドキュメント管理 、効率的に多数の文書の管理を可能にします。Document Management アプリケーションを使用すると、ワークフローのライフサイクル全体を通じて、ドキュメントを作成、共有、アップロード、追跡、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	アクティブ化	アクセス
		
ドキュメント管理の詳細	ドキュメント管理 のアクティブ化	ドキュメント管理にアクセスします
使用方法	**参照**	
		
ドキュメント管理 の使用	ドキュメント管理 の参照	

トラブルシューティングとヘルプの取得

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Document Management の探索

ServiceNow® ドキュメント管理 アプリケーションを使用すると、大量のドキュメントを効率的に管理できます。ドキュメントを簡単にアップロード、取得、共有、削除できます。

ドキュメント管理 の概要

ドキュメント管理 アプリケーションを使用すると、ワークフローのライフサイクル全体にわたって、ドキュメントを作成、アップロード、追跡、管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントリポジトリを使用して、ドキュメントを簡単にアップロード、取得、共有、削除、署名します。ドキュメントは、システム内の他のレコードにリンクすることもできます。

ドキュメント管理 のメリット

メリット	機能
組織化のためにドキュメントを分類します。ドキュメントを共有して、内部および外部のユーザーと共同作業します。	ドキュメントリポジトリ
ドキュメントにアクセスできるユーザーを制限して、ドキュメントを保護します。リーダー、ライター、および所有者の権限を持つ、選択したユーザーおよびユーザーグループとドキュメントを共有します。	ドキュメントのセキュリティとアクセス
ドキュメントのバージョンを管理します。バージョンは、ファイルまたは URL にすることができます。	ドキュメントのバージョン
ドキュメントレコードを他のレコード (プラットフォーム上の他のテーブルまたはレコード) にリンクします。	ドキュメント参照
プラットフォーム上の他のレコードにドキュメントをリンクします。	ドキュメントを親レコードにリンク
ドキュメントリストを作成して、単一のリストに複数のドキュメントを追加できます。	ドキュメント管理のリスト
アクティビティストリームにドキュメントを追加することで、レコードの添付ドキュメントを取り込み、その更新を追跡します。	アクティビティストリームへのドキュメント添付
公開前のレビューと承認のためにドキュメントを送信します。	ドキュメントの承認および公開プロセス
個人 ID 検証 (PIV) または Common Access Card (CAC) カードを使用して、PDF ドキュメントにデジタル署名します。	CAC または PIV スマートカードを使用した PDF ドキュメントのデジタル署名

ドキュメント管理 プラグイン

ServiceNow® ドキュメント管理 プラグイン (**com.snc.platform_document_management**) を使用すると、ドキュメントを作成し、多数のドキュメントを効率的に管理し、各バージョンを追跡できます。プラグインは独立しており、既存のプラグインに依存せず、既存の **[sys_attachment]** フレームワークに基づいて構築されています。

概要

システム管理者がドキュメントのライフサイクルを維持するために割り当てることができる ドキュメント管理 ロールがあります。システム管理者はプラグインをインストールし、これらのロールの 1 つ以上をユーザーに割り当てます。

システム管理者が ドキュメント管理 プラグイン (**com.snc.platform_document_management**) をインストールします。

アプリケーションには以下の 4 つのモジュールが含まれています。

- ドキュメント
- 参照
- リスト
- リストのエントリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメント管理 のアクティブ化

ドキュメント管理 プラグインを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメント管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「Document Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ドキュメント管理 プラグイン (com.snc.platform_document_management) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

ドキュメントのセキュリティとアクセス

ユーザーおよびグループのドキュメントアクセス権限は、ドキュメントのセキュリティを提供します。

ドキュメントへの所有者アクセス権

デフォルトでは、ドキュメント所有者はドキュメントに対するすべての権限を持ち、次のことを実行できます。

- ドキュメントパラメーターを更新
- ドキュメントをアップロード
- ドキュメント参照を作成
- ドキュメントを他のユーザーと共有
- ドキュメントを削除

注:

ドキュメント所有者が変更されると、新しい所有者がドキュメントに対するすべての権限を取得し、前の所有者はアクセスできなくなります。前の所有者がドキュメントへのアクセス権を保持したい場合は、所有者のアクセス権を転送するのではなく、ドキュメントを共有する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントアクセス権の設定

ドキュメントには、3 つの異なる設定でアクセスできます。

ドキュメントアクセス権の設定

アクセス	説明
参照レコード別	ドキュメントが親レコードを参照すると、親レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザーがドキュメントにアクセスできます。
管理者アクセス権	管理者アクセス権を持つすべてのドキュメントユーザーは、ドキュメントにアクセスできます。
権限の共有	次のようなさまざまな権限レベルで、リーダー、ライター、または所有者として他のユーザーとドキュメントを共有できます。 • ユーザー権限 • グループの権限 • ロールの権限 • ユーザー基準の権限

権限の共有とロール

ユーザーは、ドキュメントに対する自分のアクセス権に基づいて、他のユーザーに権限を付与できます。権限レベルは次のとおりです。

- 所有者
- ライター
- リーダー

ドキュメントを他のユーザーやグループと共有するには、さまざまなレベルで共有するために、ドキュメントレコードとロールへの書き込みアクセス権が必要です。

権限の共有とロール

権限の共有	必要なユーザーの権限	必要なロール
ユーザー権限	すべてのユーザー (ロールが割り当てられていない場合も)	ロール不要。すべてのユーザーが他のユーザーとドキュメントを共有できる
グループの権限	ライターと所有者が自分のアクセス権限に基づいてアクセス権を割り当てることができる	dm_user_group_read
ロールの権限	ライターと所有者が自分のアクセス権限に基づいてアクセス権を割り当てることができる	dm_user_role_read
ユーザー基準の権限	ライターと所有者が自分のアクセス権限に基づいてアクセス権を割り当てることができる	dm_user_criteria_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとドキュメントを共有

リーダー、ライター、または所有者の権限をユーザーに割り当てて、ドキュメントの読み取り、ダウンロード、更新、または削除を可能にします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ロールが割り当てられていない場合でも、すべてのユーザーにユーザーの権限が割り当てられます。

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメント レコードを開きます。
3. [権限の共有] チェックボックスをオンにします。
4. [ユーザー権限] タブを選択します。
5. [新規] を選択し、ドロップダウンリストから権限レベルを選択します。
6. 権限を割り当てるユーザーのレコードを選択します。
7. [送信] をクリックします。

グループとドキュメントを共有

ライターまたは所有者として、アクセス権限に基づいてユーザーグループにアクセス権を割り当てます。

始める前に
必要なロール：dm_user_group_read

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメント レコードを開きます。
3. [権限の共有] チェックボックスをオンにします。
4. [ユーザーの権限] タブを選択します。
5. [新規] を選択し、ドロップダウンリストから権限レベルを選択します。
6. 権限を割り当てるユーザーグループを選択します。
7. [送信] をクリックします。

ロールとドキュメントを共有

ライターまたは所有者として、ユーザーロールに基づいてアクセス権および権限を割り当てます。

始める前に
必要なロール：dm_user_role_read

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント.
2. 必要なドキュメントレコードを開きます。
3. [権限の共有] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ロールの権限] タブを選択します。
5. [新規] を選択し、ドロップダウンリストから権限レベルを選択します。
6. 権限を割り当てるユーザーロールを選択します。
7. [送信] をクリックします。

ドキュメントをユーザー基準と共有

ライターまたはオーナーとして、ユーザー基準の権限に基づいてドキュメントへのアクセス権を割り当てます。

始める前に
必要なロール：dm_user_criteria_read

手順
1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメント レコードを開きます。
3. [権限の共有] チェックボックスをオンにします。
4. [ユーザー基準の権限] タブを選択します。
5. [新規] を選択し、ドロップダウンリストから権限レベルを選択します。
6. 権限を割り当てるユーザー基準を選択します。
7. [送信] をクリックします。

Document Management の使用

ドキュメントを簡単にアップロード、取得、共有、公開、削除するために使用します ドキュメント管理 。

ドキュメントリポジトリ

ドキュメント管理 アプリケーションでは、ドキュメントリポジトリ内のドキュメントを作成、表示、更新および共有できます。新しいドキュメントが作成されると、名前、説明、タイプなどのメタデータとともにレコードに配置されます。レコードにはドキュメントのすべてのバージョンが含まれているため、ドキュメントを追跡および更新できます。

ドキュメントにアクセスするには、そのバージョンのいずれかを開きます。ドキュメントには多数のバージョンを含めることができますドキュメントレコードにはドキュメントへの参照が含まれており、実際のドキュメントファイルは含まれていません。

レコードにドキュメントを追加する場合は、添付ファイルとしてアップロードします。ドキュメントを更新するたびに、新しいバージョンを作成できます。または、[URL] フィールドにドキュメントへのリンクを入力することもできます。ドキュメントを公開する前に、レビューと承認のワークフローを含めることができます。

ドキュメントリンクを生成して、コラボレーションのために承認されたユーザーと共有すること、または任意のページにリンクを含めることができます。共有ドキュメントのデフォルトバージョンは公開アクセス権を持ち、組織内外の誰でもアクセスできます。

ドキュメントレコードを作成

ドキュメントレコードを作成し、ドキュメントのデフォルトバージョンを含めます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

新規ドキュメントレコードのフィールド

フィールド	説明
名前	ドキュメントの名前。
所有者	ドキュメント所有者の名前。
レビュー担当者	レビュー担当者の名前 (存在する場合)。
テンプレート	ドキュメントがテンプレートかどうかを判断するオプション。
部門	ドキュメントを作成した部門の名前。
タイプ	コンテンツに基づくドキュメントのタイプ：指針、ポリシー、手順、または契約。
分類	ドキュメントの分類：公開、制限付き、または機密。
対象者	ドキュメントの対象者 (内部または外部)。 注: [対象者] フィールドは、デフォルトのビューでは非表示になっています。
ステータス	ドキュメントのステータス：[ドラフト]、[送信]、[レビュー]、または [完了]。
説明	ドキュメントの簡単な説明
デフォルトバージョン	ドキュメントのダウンロードに使用されるドキュメントのバージョン。 デフォルトでは、最新バージョンがデフォルトのバージョンです。

4. アクセス権の設定を選択します。
5. [送信] を選択します。

ドキュメントのバージョン

ServiceNow® ドキュメント管理 アプリケーションでは、ドキュメントはレコードのバージョンとして表示されます。これらのバージョンは、ドキュメントレコード内の関連リストとして表示されます。ドキュメントには多くのバージョンを含めることができます。

「ドキュメント」という用語は、名前、説明、タイプ、その他のメタデータなどのドキュメント情報を保持するコンテナーレコードを指します。ドキュメントレコードには実際のドキュメントファイルは含まれていませんが、レコードのバージョンが含まれており、これらを開き、更新し、追跡することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードにドキュメントを追加するには、添付ファイルアイコン (📎) を使用します。

または、[URL] フィールドにドキュメントへのリンクを入力することもできます。次に、関連リストの [バージョン] を選択して、実際のドキュメントにアクセスします。

ドキュメントバージョンのレビューと承認

すべての承認者およびレビュー担当者ユーザーには、承認するドキュメントへの読み取りアクセス権があります。

ドキュメントには、1 人または複数のレビュー担当者がいて、承認者がいない場合があります。その逆も同様です。admin および platform_document_management_admin ロールを持つユーザーには、承認およびレビュールールを作成するオプションがあります。

ドキュメント所有者には、次のオプションがあります。

- ドキュメントバージョンの承認およびレビューワークフロー を開始します。
- 承認済みのバージョンを公開します。
- 承認およびレビューワークフローのアクティビティストリームを表示します。
- ドキュメントの バージョンステータスを追跡します。

複数のドキュメントバージョンの場合、最新のレビューおよび承認済みバージョンが公開され、以前のバージョンは廃止されます。

ドキュメントバージョンを作成

各ドキュメントのドキュメントバージョンを作成します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント をクリックし、ドキュメントレコードをクリックします。
2. [バージョン] タブまで下にスクロールします。
3. [新規] を選択します。
4. アップロードするファイルタイプを選択し、[メモ **(Notes)]** でファイルに関連する情報を追加します。
   - ファイルをアップロードするには、[添付ファイル] を選択し、ファイルアイコンを選択して、ファイルを選択します。
   - ドキュメントにリンクするには、**[URL]** を選択してリンクを指定します。
5. [送信] を選択します。
6. レビューと承認のためにバージョンを送信するには、戻ってバージョンを選択し、[バージョンを送信]を選択します。

ドキュメントをダウンロード

選択したデフォルトバージョンに基づいて、添付されたドキュメントバージョンをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
ドキュメントをダウンロードするには、バージョンのファイルタイプが URL ではなく、添付ファイルである必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. レコードを選択します。
3. [ドキュメント] タブを選択します。
4. ダウンロードするドキュメントを選択します。
5. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[文書をダウンロード] を選択します。

ドキュメントリンクの共有

コラボレーションのためにドキュメントを共有およびダウンロードするには、パブリックアクセス権がある共有リンクを作成します。

始める前に
必要なロール：owner または writer

このタスクについて
[ドキュメントを共有] ボタンは、ドキュメントに有効なデフォルトバージョンがある場合にのみ表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメントリンクを共有するレコードを選択します。
3. レコードで、[ドキュメントを共有] を選択します。
4. [リンクの有効性] で、[永続的 **(Permanent)]** を選択してリンクを永続的に保持するか、[リンクの有効期限] を選択してリンクの有効期限を選択します。
5. リンクのコピーアイコン ( ) を選択して、ドキュメントをダウンロードするためのドキュメントリンクをコピーして共有します。
6. [完了] を選択します。

共有リンクアクセスの変更

ドキュメント共有リンクアクセスを変更して、リンクを非アクティブにするか、有効期限を変更します。

始める前に
固定リンクテーブルが関連リストに追加されていることを確認します。

必要なロール：owner または writer

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. [ドキュメントの固定リンク **(Documents Permalinks)]** タブまで下にスクロールします。
3. ドキュメントの場合：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リンクを非アクティブにするには、[アクティブ] 列で **[false]** を選択します。
- 有効期限を追加または変更するには、[有効期限 (Expiration)] 列で日付を選択します。

ドキュメントリンクの削除

共有リンクを削除して、ドキュメントへの既存のユーザーアクセス権を削除します。

始める前に
必要なロール：owner または writer

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメントリンクを共有するレコードを選択します。
3. レコードで、[ドキュメントを共有] を選択します。
4. 削除アイコン ( ) を選択して、共有リンクを削除します。
5. ダイアログボックスで、[削除] を選択して確認します。

ドキュメントを削除

ドキュメントリポジトリ内のドキュメントを削除します。

始める前に
必要なロール：admin アクセス権を持つ admin
または
アクセス権限：所有者
または
ユーザー：所有者

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. 1 つのドキュメントまたは複数のドキュメントを削除します。
   - 1 つのドキュメントを削除するには、ドキュメントレコードを開き、[削除] を選択します。
   - 複数のドキュメントを削除するには、ドキュメントレコードエントリを選択し、[選択した行のアクション] ドロップダウンメニューから [削除] を選択します。

ドキュメントの承認および公開プロセス

レビュー担当者がドキュメントを承認または却下します。ドキュメントに複数のレビュー担当者が存在することがあります。承認プロセスでは、承認者がドキュメントを承認または却下します。ドキュメントは、レビュー プロセスの後、承認プロセスに進みます。ドキュメントは、レビューおよび承認プロセスの後に公開されます。

ドキュメントには、1 人または複数のレビュー担当者がいて、承認者がいない場合があります。その逆も同様です。承認およびレビュールールを作成するには、platform_document_management_admin または admin ロールを持っている必要があります。

ドキュメントを作成できるユーザーには、次のオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認者とレビュー担当者をドキュメントに追加します☒
- ドキュメントバージョンの承認およびレビューワークフロー を開始します。
- 承認済みのバージョンを公開します。
- 承認およびレビューワークフローのアクティビティストリームを表示します。

すべての承認者およびレビュー担当者には、承認するドキュメントへの読み取りアクセス権があります。

ドキュメント承認リビジョンルール

ドキュメント承認およびリビジョンルールは、条件ビルダーで定義された条件に基づいて作成され、どのドキュメントが承認ルールを使用するかを決定します。承認ルールが保存され、[条件] フィールドの条件が満たされると、レビュー担当者と承認者が追加されます。

注:
ドキュメントレコードから直接追加されたドキュメントのレビュー担当者と承認者は、ドキュメントの承認およびリビジョンルールには追加されません。

ドキュメントのレビュー

レビュー担当者がドキュメントを却下した場合、作成者と所有者に通知され、レビューはキャンセルされます。作成者、所有者、およびレビュー担当者は、ドキュメントにどのような変更を加える必要があるか話し合う必要があります。レビュー担当者がドキュメントを承認した場合、レビューが正常に完了したことが作成者と所有者に通知され、ドキュメントは承認ステージに移行できます。ドキュメントに複数のレビュー担当者がアサインされている場合、プロセスを行う最初のレビュー担当者によってドキュメントの後続の処理が決まります。たとえば、2 人のレビュー担当者 A と B がいるとします。

レビュー担当者 A が最初にドキュメントをレビューして却下した場合、レビュープロセスは停止し、リビジョンステータスは [キャンセル] に設定されます。レビュー担当者 B は、レビューが却下され、自分のステータスが [不要] になったことを知らせる通知メールを受け取ります。レビュー担当者 A が最初にレビューを行ってドキュメントを承認した場合、レビュー プロセスは停止し、ドキュメントは承認ステージに移行できます。レビュー担当者 B のステータスは [不要] に変更されます。

ドキュメント承認

ドキュメントをレビューした後、承認のためにドキュメントを送信します。ドキュメントに承認者がアサインされていない場合、承認プロセスは省略されます。

最終承認者がドキュメントを承認すると、作成者と所有者に通知されます。最終承認が正常に完了すると、[ドキュメント] バージョンリストのドキュメントステージは [公開準備完了] に変わります。

複数の承認者が存在する場合、承認プロセスはシーケンスとして実行されます。1 つのシーケンスに複数の承認者がアサインされることもあります。例：

- シーケンス 1：承認者 A および B
- シーケンス 2：承認者 C および D
- シーケンス 3：承認者 E

シーケンスは昇順で実行され、承認者 A と承認者 B が最初に承認要求を受け取ります (承認者 C、D、および E はまだプロセスに含まれません)。レビュー プロセスと同様に、シーケンス内でプロセスを行う最初の承認者によって、ドキュメントの後続の処理が決まります。承認者 A が最初にドキュメントの承認作業を行って却下した場合、承認プロセスは停止し、ステータスは [キャンセル] に設定されます。承認者 B のステータスは [不要] に変更されます。承認者 A が最初に承認プロセス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を行ってドキュメントを承認した場合、プロセスは停止し、承認者 B のステータスは [不要] に変更されます。次に、ドキュメントは承認シーケンス 2 に移行します。各シーケンスの少なくとも 1 人の承認者がドキュメントを承認した後、ドキュメントが承認されたことが作成者と所有者に通知されます。

ドキュメントの公開

ドキュメントを作成して編集した後、ドラフトレビューと最終承認のためにリビジョンを送信できます。最終承認後、ドキュメントを公開できます。

承認と公開のプロセスが繰り返される場合、新しいリビジョンが公開されると、公開済みのリビジョンは廃止されます。ドキュメントが公開されると、以前のリビジョンに対して実行されていたワークフローはキャンセルされます。

ドキュメント承認改訂ルールの作成

ドキュメントのレビューおよび承認プロセスのドキュメント承認改訂ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：platform_document_management_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > 承認および改訂ルール.
2. フォームのフィールドに入力します。

[承認改訂ルール] フォーム

フィールド	説明
名前	承認ルールの一意の識別子
説明	承認ルールの短い説明
ドキュメント条件	この承認ルールを使用するドキュメントを決定する条件ビルダー
アクティブ	ルールを有効にします。

3. [送信] を選択します。

レビュー担当者を追加

1 人または複数のレビュー担当者をドキュメント承認に追加し、ドキュメントレビューのルールをレビューします。

始める前に
必要なロール：platform_document_management_admin または admin

このタスクについて
このタスクで説明されている手順は、新しく作成されたレコードに適用されます。既存のレコードの場合は、ドキュメントレコードに移動し、他のアクションアイコン (☰) を選択します。[承認者とレビュー担当者を更新 **(Refresh Approvers and Reviewers)]** を選択してルールを照合し、レビュー担当者を追加します。

注:
ドキュメントのレビュー担当者は、ドキュメントレコードから直接追加できますが、ドキュメントの承認および改訂ルールには追加されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > 承認および改訂ルール.
2. レビュー担当者または承認者に追加するルールに移動します。
3. [レビュー担当者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [レビュー担当者] フィールドにレビュー担当者の名前を入力します。
6. [送信] を選択します。
7. 複数のレビュー担当者を追加するには、ステップ 3 ～ 6 を繰り返します。

承認者を追加する

1 人または複数の承認者をドキュメント承認に追加し、ドキュメント承認のルールをレビューします。

始める前に
必要なロール：platform_document_management_admin または admin

このタスクについて
このタスクで説明されている手順は、新しく作成されたレコードに適用されます。既存のレコードの場合は、ドキュメントレコードに移動し、他のアクションアイコン (☰) を選択します。[承認者とレビュー担当者を更新 **(Refresh Approvers and Reviewers)]** を選択してルールを照合し、承認者を追加します。

> **注:**
> ドキュメントのレビュー担当者と承認者は、ドキュメントレコードから直接追加できますが、ドキュメントの承認および改訂ルールには追加されません。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > 承認および改訂ルール.
2. レビュー担当者または承認者に追加するルールに移動します。
3. [承認者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [承認者] フィールドに承認者の名前を入力します。
6. [シーケンス] フィールドに、承認者の順序を入力します。

> **注:**
> ドキュメントは、入力されたシーケンス番号に基づいて昇順で承認者に送信されます。2 人の承認者が同じシーケンス番号を持っている場合、シーケンス内の次の承認者に移動するために必要な承認者は 1 人だけです。シーケンス内に承認者がいないときにドキュメントを公開する場合に必要な承認者も 1 人だけです。

7. [送信] を選択します。
8. 複数の承認者を追加するには、ステップ 3 ～ 7 を繰り返します。

レビューおよび承認へのドキュメントバージョンの送信

ドキュメントを公開する前に、レビューおよび承認のためにドキュメントバージョンを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメントレコードを選択します。
3. バージョンを選択し、[バージョンを送信 **(Submit Version)]** を選択します。

ドキュメントバージョンの承認または却下

レビュープロセスが完了した後、ドキュメントバージョンを承認または却下します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認が要求されたドキュメントを選択します。
3. [承認] を選択してドキュメントバージョンを承認するか、[却下] を選択してドキュメントバージョンを却下します。

メールによるドキュメントバージョンの承認または却下

メールから直接ドキュメントバージョン要求を承認または却下します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 承認要求のメールを開きます。
2. [承認するにはここをクリック **(Click here to approve)]** を選択してドキュメントバージョンを承認するか、[却下するにはここをクリック **(Click here to reject)]** を選択してドキュメントバージョンを却下します。

ドキュメントの公開

承認されたドキュメントリビジョンを公開します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ドキュメントを作成して編集した後、ドラフトレビューと最終承認のためにバージョンを送信できます。最終承認後、ドキュメントを公開できます。公開されたバージョンが、ドキュメントのデフォルトバージョンになります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメントレコードを選択します。
3. [バージョン] タブまで下にスクロールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 承認されたドキュメントバージョンを選択します。
5. [バージョンを公開] を選択します。

CAC または PIV スマートカードを使用した PDF ドキュメントのデジタル署名

デジタル署名を使用して、ドキュメントの署名エクスペリエンスをシームレスにし、個人 ID 検証 (PIV) または Common Access Card (CAC) スマートカードを使用した手動による介入を排除します。

CAC または PIV カード

Common Access Card (CAC) と Personal Identity Verification (PIV) は、ユーザーアクセスの一般的な識別と認証に使用されるスマートカードです。CAC と PIV は、一意のデジタル証明書と、各ユーザーを識別するための写真、個人識別番号 (PIN)、署名などのユーザー情報を保持します。

PDF ドキュメントに署名する

ServiceNow を使用すると、 と統合 Adobeしたり、PIV または CAC スマートカードを PDF ドキュメントのデジタル署名の認証システムとして構成して使用したりできます。この統合により、PIV または CAC カードを使用して重要で貴重な資産を柔軟に保護できます。

デスクトップアプリケーションを使用すると Adobe Acrobat Reader 、CAC または PIV スマートカードを使用して PDF にデジタル署名できます。

注:
CAC または PIV スマートカードを使用して PDF にデジタル署名するには、次の操作を行う必要があります。

- デスクトップにインストール Adobe Acrobat Reader します。
- でダウンロードした PDF Adobe Acrobat Readerを開くように、Google ChromeまたはMozilla Firefoxブラウザーを設定します。

。

デジタル署名用のドキュメントテンプレート

ドキュメントのデジタル署名は、ドキュメントテンプレートを使用して設定されます。スマートカードを使用してデジタル署名用のドキュメント テンプレートと署名ワークフローを定義し、さまざまな参加者が署名する自動入力ドキュメントを生成して送信する必要があります。

CAC または PIV スマートカードのデジタル署名を構成するには、次のことを行う必要があります。

- PDF ドキュメントの作成とアップロードに使用Document Templates
- sys_ca_certificate テーブルでの証明書の設定
- sys_user_certificate テーブルでのマップ証明書の設定
- PDF ドキュメントに署名してレビュー

スマートカードを使用してドキュメントテンプレートとデジタル署名の統合をインストールする

admin ロールがある場合は、スマートカードを使用したデジタル署名アプリケーション(com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration)とのドキュメントテンプレート統合をインストールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 スマートカードを使用したデジタル署名アプリケーション (com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration)とのドキュメントテンプレートの統合を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

CAV または PIV スマートカードを使用してドキュメントに署名するためのドキュメントテンプレートを設定する

Common Access Card (CAC) または Personal Identity Verification (PIV) カードを使用して、PDF 用のドキュメントテンプレートを設定します。証明書を設定すると、オンラインでのドキュメントの入力、レビュー、署名のプロセスを自動化および簡素化できます。

始める前に
Adobe Acrobat Reader がデスクトップにインストールされている必要があります。

ドキュメントテンプレート アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「Setting up Document Templates」を参照してください。

必要なロール:sn_doc.admin、sn_doc.reader、または admin

手順

1. ドキュメントテンプレートを作成します。

   a. PDF ドキュメントテンプレートの構成.

   > 注:
   > [署名の種類] フィールドは [デジタル署名スマート カード] である必要があります。

   b. PDF ドキュメントテンプレートのフィールドのマッピング

   c. [ドキュメントプレビューを編集] を選択して、署名を送信するボタンのラベルと配置を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成 .

e. テンプレートを参加者にマップするには、[テンプレート マッピング] タブに移動し、フィールド名を選択して参加者名を追加し、フィールドをマップするには、[マッピング フィールド] ドロップダウン メニューからフィールドを選択します。

> 注:
> テキストフィールドには事前に入力された値をマッピングすることができ、デジタル署名フィールドタイプは参加者にマッピングする必要があります。

f. [更新] を選択します。

g. [公開] を選択します。

2. Set up Certificate-based authentication 。
3. でダウンロードした PDF ドキュメント Adobe Acrobat Readerが自動的に開くようにブラウザの設定を構成します。

   については Google Chrome、以下を参照してください。 の PDF ダウンロード設定 Google Chrome .

   およびについては、Adobe PDF プラグインを使用してオンライン PDF ファイルを開くようにブラウザーを設定する を参照してください。Mozilla FirefoxApple Safari
4. ダウンロード場所を特権の場所として追加するように構成 Adobe Acrobat Reader します。
   a. で Adobe Acrobat Reader、次に移動します。 設定 > セキュリティ (拡張).
   b. [フォルダー パスの追加] を選択し、ダウンロード場所を特権の場所として追加します。
   c. **[OK]** を選択します。

次のタスク
CAC または PIV スマートカードを使用して PDF ドキュメントのドキュメントテンプレートに署名する

CAC または **PIV** スマートカードを使用して **PDF** ドキュメントのドキュメントテンプレートに署名する

PDF ドキュメントテンプレートを使用して、デジタル署名を開始し、Common Access Card (CAC) または個人識別検証 (PIV) カードを使用して入力済みの PDF ドキュメントを確認します。

始める前に

Adobe Acrobat Reader がデスクトップにインストールされている必要があります。

ドキュメントに署名するには、ドキュメントテンプレートを設定する必要があります。詳細については、「CAV または PIV スマートカードを使用してドキュメントに署名するためのドキュメントテンプレートを設定する」を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて

手順

1. スクリプトを使用したカスタム実装で PDF ドキュメント署名プロセスを開始します。
   詳細については、「Using Document Templates: Generic use case 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> スクリプトを使用したカスタム実装は非 HR アプリケーションに関連するケースを対象としているため、HR ケースはこのステップをスキップできます。

2. サービスポータルで PDF ドキュメントに署名します。
   - Employee Center 内を移動するには、次の場所に移動します。 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   - [自分のドキュメントタスク] 内を移動するには、次の場所に移動します。セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスクを選択します。
4. PDF ドキュメントをレビューし、[ドキュメントに署名] を選択して ドキュメントに署名 するか、[却下] を選択してドキュメントを 却下 します。
   署名されたドキュメントが で PDF ドキュメント Adobe Acrobat Readerとして開きます。
5. 署名場所に移動し、マッピングされた証明書またはデジタル ID ファイルをクリックして選択します。
6. デジタル ID ファイルのパスワードを入力し、[署名] を選択して、 署名されたコピーを保存します。
7. PDF ドキュメントで、[送信] を選択して署名済みの PDF ドキュメントを送信します。
   署名されたドキュメントは、検証のためにドキュメントタスクにアップロードされます。
8. [自分のドキュメントタスク] に移動し、ドキュメントを選択し、レビューして [ドキュメントの検証] を選択してドキュメントを検証するか、[却下] を選択してドキュメントを却下します。
   ドキュメントの検証後、署名が正常にキャプチャされ、認証されます。

デジタル署名されたドキュメントをレビューする

電子署名された PDF ドキュメントをレビューして、承認または却下します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Employee Center または [マイドキュメントタスク] からドキュメントタスクに移動します。
   - Employee Center 内を移動するには、次の場所に移動します。 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   - [自分のドキュメントタスク] 内を移動するには、次の場所に移動します。セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. アサインされたドキュメントテンプレートタスクを選択し、ドキュメントをレビューします。
3. ドキュメントを承認または却下するには、次のいずれかの操作を行います。
   - ドキュメントを承認するには、[承認] を選択します。
   - ドキュメントを却下するには、[却下] を選択し、却下の理由を入力します。

ドキュメント参照

参照を使用して、プラットフォーム上の他のテーブルまたはレコードである他のレコードにドキュメントレコードをリンクします。

参照は、ドキュメントとターゲットまたは親レコードの間のリンクまたはマッピングです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次に移動すると、参照を直接追加し、プラットフォーム全体の他のレコードにあるすべてのドキュメント参照を表示できます ドキュメント > 参照.

参照から直接、またはドキュメントレコードから、ドキュメント参照を作成してリンクすることができます。

ドキュメントレコードからドキュメント参照を作成

ドキュメントレコードを他のテーブルまたはレコード内の他のレコードにリンクします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメントを選択します。
3. [ドキュメント参照] タブで、[新規] を選択します。
   ダイアログボックスの [ドキュメント] フィールドには、選択したドキュメントが反映されます。
4. [ターゲットレコード] フィールドで、リストアイコンの を使用し、[ドキュメントをルックアップ (Lookup documents)] を選択します。
5. [ドキュメントを選択] ダイアログボックスの [テーブル名] フィールドで、ドキュメントをリンクするレコードのテーブルを選択します。
6. [ドキュメント]フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択し、ドキュメントをリンクするレコードを選択します。
7. **[OK]** を選択します。
8. [送信] を選択します。

ドキュメント参照を参照から作成

参照リストから任意のレコードにドキュメント参照を直接リンクします。テーブルとターゲットレコードにリンクされているすべてのドキュメントを簡単に表示できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント > 参照.
2. [新規] を選択します。
3. ドキュメントを選択します。
4. [ターゲットレコード] フィールドで、リストアイコンの を使用し、[ドキュメントをルックアップ (Lookup documents)] を選択します。
5. [ドキュメントを選択] ダイアログボックスの [テーブル名] フィールドで、ドキュメントをリンクするレコードのテーブルを選択します。
6. [ドキュメント]フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択し、ドキュメントをリンクするレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. **[OK]** を選択します。
8. [送信] を選択します。

ドキュメントレコードからドキュメント参照を削除

ドキュメントレコードからドキュメント参照を削除して、リンクを解除します。

始める前に

必要なロール：admin アクセス権を持つ admin

または

アクセス権限：所有者

または

ユーザー：所有者

このタスクについて

注:
このアクションでは、ドキュメントのリンクを解除しますが、ドキュメントは削除しません。

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント.
2. ドキュメントを選択します。
3. [ドキュメント参照] タブで、リンクを解除するドキュメントを選択します。
4. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[削除] を選択します。

ドキュメントを親レコードにリンク

ドキュメントは、「親レコード」と呼ばれるレコードにリンクできます。ドキュメントバージョンを作成し、親レコードを介して参照することができます。親レコードのドキュメント参照を表示、編集、ダウンロード、または削除することもできます。

注:

「その他のレコード」と「親レコード」という用語は同じ意味で使用され、ドキュメントがリンクされているレコードを指します。

参照を使用して、プラットフォーム上の他のテーブルまたはレコードにドキュメントレコードをリンクできます。

親レコード内の関連ドキュメントの表示を有効化

レコードに関連するドキュメントをリンクして表示できるようにするには、[ドキュメント] 関連リストをレコードに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. レコードに移動します (たとえば、インシデント、インタラクションなど)。
2. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、 構成 > 関連リスト .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [利用可能 (Available)] リストから [選択済み (Selected)] リストに [ドキュメント] を移動します。
4. [保存] を選択します。

タスクの結果
ドキュメント関連リストが、レコードで利用可能な関連リストに追加されます。

親レコードにドキュメントレコードを作成

親レコードにドキュメントを追加して、レコードから直接ダウンロード、共有、または表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. レコードに移動します (たとえば、インシデント)。
2. [ドキュメント] タブを選択します。
3. [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新規ドキュメントレコードのフィールド

フィールド	説明
名前	ドキュメントの名前。
所有者	ドキュメント所有者の名前。
レビュー担当者	レビュー担当者の名前。
テンプレート	ドキュメントがテンプレートかどうかを判断するオプション。
部門	部門の名前。
タイプ	コンテンツに基づくドキュメントのタイプ (たとえば、指針、ポリシー、手順、または契約)。
分類	ドキュメントの分類 (公開、制限付き、または機密など)。
対象者	ドキュメントの対象者 (内部または外部)。
ステータス	ドキュメントのステータス：[ドラフト]、[送信]、[レビュー]、または [完了]。
説明	ドキュメントの簡単な説明
デフォルトバージョン	ドキュメントのダウンロードに使用されるドキュメントのバージョン。 デフォルトでは、最新バージョンがデフォルトのバージョンです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アクセス権の設定を選択します。
6. [送信] をクリックします。

親レコードのドキュメントバージョンをアップロード

親レコード内の各ドキュメントのドキュメントバージョンをアップロードします。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. レコードに移動します (たとえば、インシデント)。
2. [ドキュメント] タブを選択します。
3. ドキュメント名を右クリックします。
4. [バージョンをアップロード]を選択します。
5. アップロードするファイルタイプを選択し、[メモ **(Notes)]** でファイルに関連する情報を追加します。
   - ファイルをアップロードするには、[添付ファイル] を選択し、ファイルアイコンを選択して、ファイルを選択します。
   - ドキュメントにリンクするには、**[URL]** を選択してリンクを指定します。
6. **[OK]** を選択します。

関連情報
ドキュメントバージョンを作成

親レコードからドキュメントをダウンロード

親レコードに関連するドキュメントをレコードから直接ダウンロードします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
注:
ドキュメントをダウンロードするには、バージョンのファイルタイプが URL ではなく、添付ファイルである必要があります。

手順
1. 必要なレコードに移動します (たとえば、インシデント)。
2. [ドキュメント] タブを選択します。
3. ダウンロードするドキュメントを選択します。
4. [選択した行のアクション **]** ドロップダウンメニューで、[文書をダウンロード] を選択します。

既存のドキュメントを親レコードにリンク

リポジトリにあるドキュメントを親レコードにリンクします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントにアクセスするには、十分な権限が必要です。

手順

1. 必要なレコードに移動します (たとえば、インシデント)。
2. [ドキュメント] タブを選択します。
3. [編集] を選択します。
4. リンクするドキュメントを選択します。
5. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[ドキュメントをリンク] を選択します。

親レコードからドキュメントのリンクを解除

関連性がなくなったドキュメントを親レコードから削除し、リンクを解除します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注:
このアクションでは、親レコードからドキュメントのリンクを解除しますが、リポジトリからは削除しません。

手順

1. レコードに移動します (たとえば、インシデント)。
2. [ドキュメント] タブを選択します。
3. リンクを解除するドキュメントを選択します。
4. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[削除] を選択します。

親レコードからドキュメントを削除

親レコードからドキュメントを直接削除します。

始める前に
必要なロール：admin アクセス権を持つ admin
または
アクセス権限：所有者
または
ユーザー：所有者

手順

1. 必要なレコードに移動します (たとえば、インシデント)。
2. [ドキュメント] タブを選択します。
3. 削除するドキュメントを選択して開きます。
4. [削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理のリスト

リストは、他のターゲットレコードにリンクされているドキュメントを作成するために使用できるテンプレートドキュメントのコレクションです。admin ロールを持つユーザーのみが、このリストにアクセスできます。

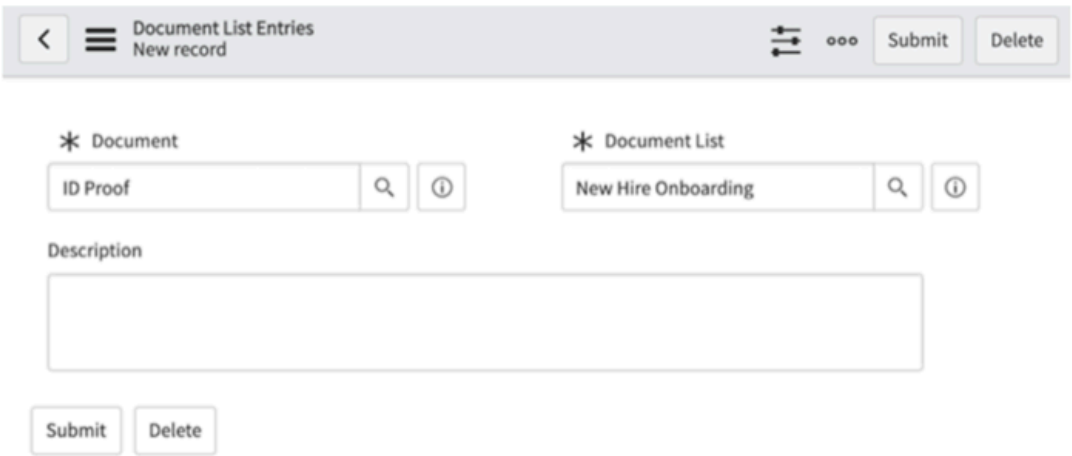
ドキュメントリスト

admin ロールを持つユーザーは、ドキュメントリストを作成して、単一のリストに複数のドキュメントを追加できます。admin ロールを持つユーザーのみが、このリストにアクセスできます。

Example: 新規雇用オンボーディング

新規雇用のオンボーディング時に、従業員は、ID、トレーニング証明書などの複数のドキュメントをアップロードする必要があります。組織では、ドキュメントをテンプレートとして作成し、それらをリストの下にグループ化できます。このリストをターゲットレコードに参照すると、リストの下にあるすべてのテンプレートドキュメントが作成され、ターゲットレコードにリンクされます。

ドキュメントリストのエントリ

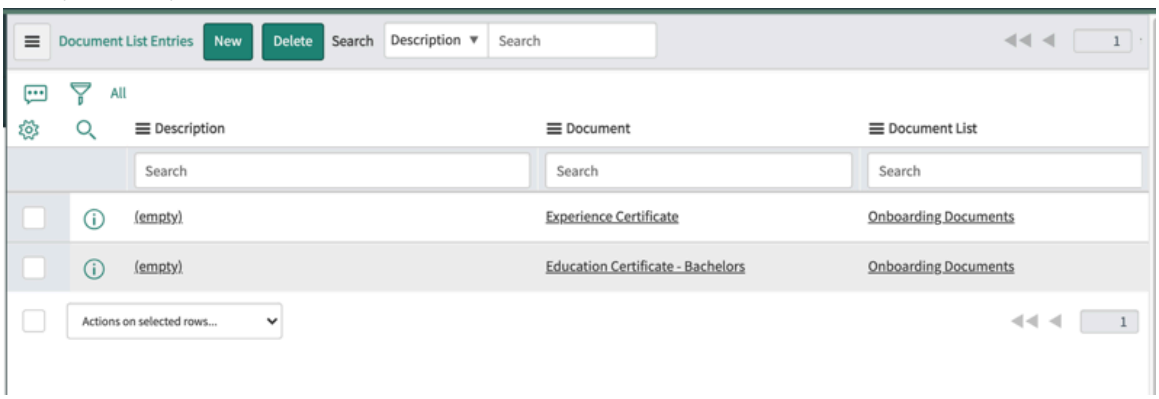


リストのエントリ

リストのエントリは、テンプレートドキュメントとドキュメントリストのマッピングです。ドキュメントレコードでドキュメントの [テンプレート] オプションが選択されている場合など、リストにリンクできるのはテンプレートドキュメントのみです。[ドキュメントリストのエントリ] 関連リストにリストのエントリが表示されます。

注:
ユーザーは、アクセス権のあるドキュメントのみをリンクできます。

リストのエントリ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ドキュメントを作成し、ターゲットレコードにリンクするために、リスト内のドキュメントテンプレートをグループ化

ドキュメントリストにドキュメントテンプレートを追加

ドキュメントを作成し、ターゲットレコードにリンクするために、リスト内のドキュメントテンプレートをグループ化

リスト内のドキュメントテンプレートをグループ化して、リストが参照されたときに、リスト内のすべてのテンプレートドキュメントを自動的に作成し、ターゲットレコードにリンクできるようにします。

始める前に
必要なロール：platform_document_management_admin

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント > リスト.
2. [新規] を選択します。
3. リストの名前と説明を入力します。
4. [送信] を選択します。

次のタスク
ドキュメントテンプレートの作成

関連情報

ドキュメントリストにドキュメントテンプレートを追加

ドキュメントリストにドキュメントテンプレートを追加

親レコードを作成してリンクするためにドキュメントテンプレートをグループ化するドキュメントリストに、テンプレートドキュメントを追加します。

始める前に
必要なロール：platform_document_management_admin

このタスクについて

注:
リストにリンクできるのはドキュメントテンプレートのみです。

手順

1. 移動先 ドキュメント > ドキュメント > リストのエントリ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

リストエントリのフィールド

フィールド	説明
ドキュメント	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントリスト	リストの名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	ドキュメントリストエントリの簡単な説明

4. [送信] をクリックします。

ターゲットテーブルレコードのドキュメントリストを使用したドキュメントの作成

`DocumentListService` API を使用して、ターゲットテーブルレコードでドキュメントを作成および参照できます。

始める前に

DocumentListService API のトピックを参照してください。

必要なロール：admin

> **注:**
> ユーザーインターフェイス (UI) を使用してドキュメントリストからドキュメントを作成することはできません。API を使用して作成する必要があります。

アクティビティストリームへのドキュメント添付

アクティビティストリームにドキュメントを追加することで、レコードの添付ドキュメントを取り込み、その更新を追跡します。

タスクレコードを表示する作業メモやコメントなどの添付ドキュメントをアクティビティストリームのジャーナルフィールドに取り込んで追跡できます。

レコードのアクティビティストリームにドキュメントを追加して添付するには、次のタスクを完了する必要があります。

- アクティビティストリームでドキュメントアクションを有効にする
- レコード内のドキュメントを有効にする
- レコードへドキュメントを追加する

アクティビティストリームへのドキュメントアクションの追加

アクティビティストリームにドキュメントアクションを追加し、レコード内の添付ドキュメントの更新を表示し、追跡します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

レコードのアクティビティストリームにドキュメントを追加して添付するには、次のタスクを完了する必要があります。

- アクティビティストリームでドキュメントアクションを有効にする
- レコード内のドキュメントを有効にする
- レコードへドキュメントを追加する

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「sys_properties.list」と入力します。
2. **glide.documents.journal.enabled** プロパティを選択します。
3. フォームで、[値] フィールドを **[true]** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [更新] を選択します。
5. **glide.documents.attach.fields**を選択します。
6. フォームの [値] フィールドに、レコードに反映させるフィールド名を追加します。
   たとえば、[作業メモ] フィールドには「work_notes」と入力します。

   複数のフィールド名を追加するには、カンマを使用します。

   > **注:**
   > ドキュメントの更新は、フィールド名が存在する場合にのみプッシュされます。

7. [更新] を選択します。

参照

以下のセクションでは、 にインストールされている ドキュメント管理コンポーネントとロール、およびドメイン分離とサポートされているブラウザー情報について説明します。

一緒にインストールされるコンポーネント ドキュメント管理

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメント管理プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
管理	ドキュメントとその関連テーブルに対する作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を提供します。 管理者ユーザーは、リストおよびリストエントリモジュールにアクセスできます。	platform_document_management_admin

権限の共有ロール

ロール名	説明
dm_sharing_levels_user	このロールには、次のロールが含まれています。 • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read すべてのレベル (グループ、ロール、およびユーザー基準) でドキュメントを共有する機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

権限の共有ロール (続く)

ロール名	説明
dm_user_role_read	ユーザーロールテーブルへの読み取りアクセス権と、ユーザーロールに基づいてドキュメントを共有する機能を提供します。
dm_user_group_read	ユーザーグループテーブルへの読み取りアクセス権と、ユーザーグループに基づいてドキュメントを共有する機能を提供します。
dm_user_criteria_read	ユーザー基準テーブルへの読み取りアクセス権と、ユーザー基準に基づいてドキュメントを共有する機能を提供します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ds_document	ドキュメントメタデータを含むドキュメントレコードを保存します。
ds_document_version	実際のドキュメントファイルまたはファイルの URL を含むドキュメントバージョンを保存します。
ds_document_references	ドキュメントレコードと他のレコードの間の参照を保存します。 **注:** レコードは、プラットフォーム上の他のテーブルおよびレコードから取得できます ドキュメントとターゲットレコード間の多対多の関係をサポートします。
ds_document_lists	ドキュメントリストを格納します。これは、ドキュメントを作成して他のレコードにリンクするために使用されるテンプレートドキュメントのコレクションです。
ds_document_list_entry	テンプレートドキュメントとドキュメントリスト間のマッピングを保存します。
ds_document_user_can_access_mtom	リーダー、ライター、または所有者としてドキュメントにアクセスするためにユーザーに提供される権限を格納します。
ds_document_ug_can_access_mtom	リーダー、ライター、または所有者としてドキュメントにアクセスするためにユーザーグループに提供される権限を格納します。
ds_document_ur_can_access_mtom	リーダー、ライター、または所有者としてドキュメントにアクセスするためにユーザーロールに提供される権限を格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ds_document_uc_can_access_mtom	リーダー、ライター、または所有者としてドキュメントにアクセスするためにユーザー基準に提供される権限を格納します。
ds_document_permalink	ドキュメントの固定リンクと有効期限を格納します。

注:
ドキュメント [ds_document] およびバージョン [ds_document_version] テーブルは拡張できます。

ドキュメント管理 ロール

ドキュメント管理 はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

管理者 [platform_document_management_admin]

ドキュメントに対する作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を提供します。管理者ユーザーは、リストおよびリストエントリモジュールにアクセスできます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ドメイン分離と ドキュメント管理

ドキュメント管理 ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ドキュメント管理は、ドキュメントへのアクセスを制御し、ユーザーにセキュリティをもたらすアクセスレベルのアプローチを提供します。

ドキュメント管理におけるドメイン分離の仕組み

ドキュメント管理でドメインの分離が行われる場合、ユーザーは自分の (テナントの) ドメインにおいてのみドキュメントを表示して管理したり、アクセス権限を付与することができます。

親ドメイン内のユーザーは、子ドメイン内のドキュメントにアクセスできます。

ユーザーがドキュメント、ドキュメントリスト、またはドキュメントエントリを作成する場合、そのドメインはユーザーのドメインと同じになります。

ドキュメントのオーナーが変更されると、関連するバージョン、参照、および権限レコードのドメインが親ドキュメントのドメインに更新されます。

ユースケース

- ドキュメント

  ドキュメントは、そのドメイン内でのみ編集またはアクセスできます。ユーザーがドキュメントのドメインとは異なるドメインに属している場合、ドキュメントへのアクセスが無効になる可能性があります。

  - グローバルドメイン内のユーザーは、読み取りアクセスが許可されている場合には、すべてのドメインのドキュメントにアクセスできます。
  - 非グローバルドメイン内のユーザーは、ドキュメントアクセスが許可されている場合には、同じドメインおよびグローバルドメイン内のドキュメントにのみアクセスできます。
- バージョン、参照、および権限テーブル
  - ユーザーは、親ドキュメントへのアクセス権がある場合にのみ、バージョン、参照、および権限テーブルのレコードにアクセスできます。
  - ユーザーが参照テーブル内のターゲットレコードにアクセスできる場合、親ドキュメントへのアクセスは、ドキュメントに対する継承されたアクセス権が有効になっており、ユーザーが親ドキュメントと同じドメインにある場合にのみ許可されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リストおよびリストのエントリ

  リストおよびリストエントリには、現在のユーザードメインを指すドメインがあり、ドキュメント管理者権限を持つユーザーがアクセスできます。

既知の問題

ドキュメントに参照が含まれていて、そのドキュメントのオーナーが変更され、いずれかの参照のターゲットレコードへのアクセス権がない場合、その参照レコードは新しいオーナーに表示されない可能性があります。

たとえば、ドキュメントオーナーのユーザー A (ドメイン：D1) がユーザー B (ドメイン：D2) に変更され、ユーザー B が参照テーブルのターゲットレコードへのアクセス権を持っていない場合、ユーザー B にはその参照レコードが表示されない可能性があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー を使用すると、ドキュメントをダウンロードせずに Now Platform で直接表示できます。

ドキュメントビューアーは、UTF-8 文字でエンコードされた PDF ファイルを含む、プラットフォームでのさまざまなファイルタイプの表示をサポートしています。ドキュメントの最大ファイルサイズは 50 MB です。ドキュメントビューアー を使用するには、インスタンスレベルで有効にし、使用するテーブルについて有効にします。

注:
ドキュメントビューアー は FedRAMP インスタンスをサポートするようになりました。

次のファイルタイプを表示できます。

- MS Word (.doc) および (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) および (pptx)
- MS Excel (.xls) および (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

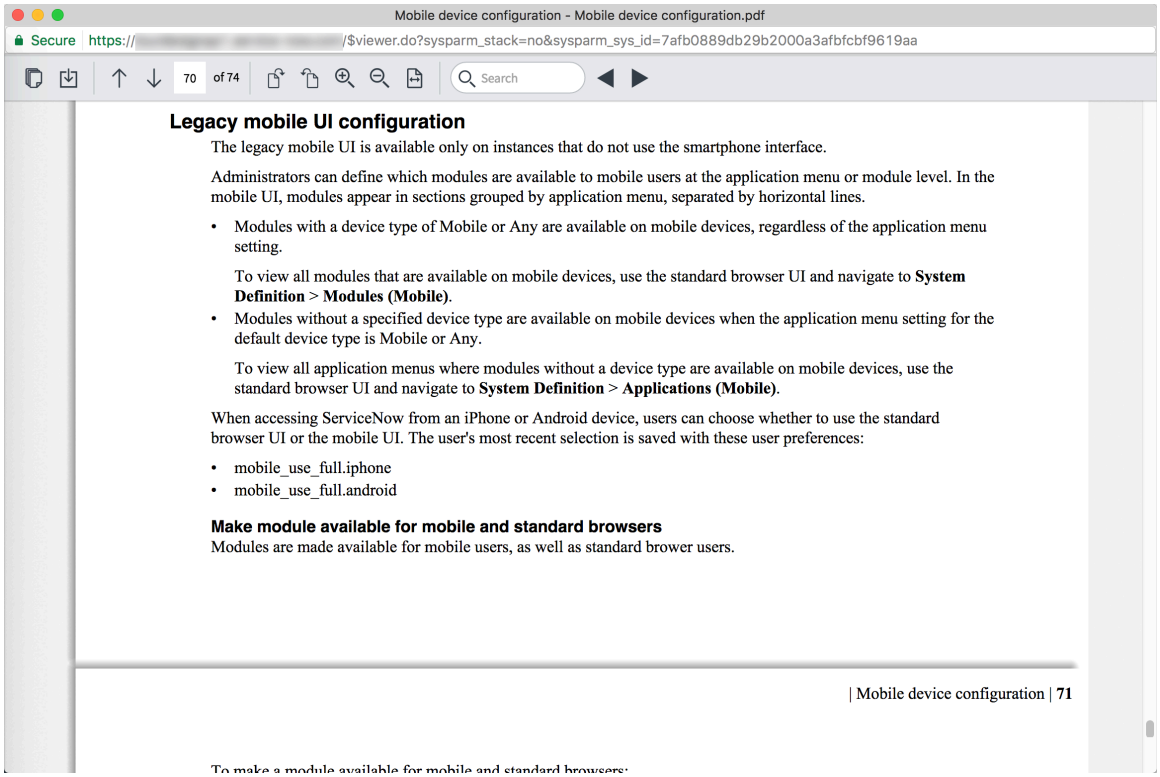
注:
回転オプションは画像に対しては機能しません。

その他のドキュメントタイプ (.zip ファイルや .exe ファイルなど) は、ドキュメントビューアー を必要とせずに自動的にダウンロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントビューアーの **PDF** ビュー



次のテーブルで、ドキュメントビューアーで使用されるアイコンについて説明します。

ドキュメントビューアーのアイコン

アイコン	説明
	ドキュメント内のすべてのページをプレビューするには、サイドバーを切り替えます。
	添付ファイルをダウンロードします。
	矢印ボタンを使用してページを上下に移動します。スクロールするか、キーボードの矢印キーを使用することもできます。
	ページを右に回転させます。
	ページを左に回転させます。
	ドキュメントをズームインまたはズームアウトします。
	ページの幅をドキュメントビューアーの全幅に合わせて拡大します。
	ドキュメント内のキーワードを検索します。矢印を使用して、次の検索結果に切り替えます。

関連情報

ドキュメントビューアーでの添付ファイルの表示

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

ドキュメントビューアーを有効にすると、ドキュメントをダウンロードしてネイティブアプリケーションで表示するのではなく、ドキュメントを直接表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメントビューアーはデフォルトで有効になっています。インスタンスレベルで有効にしてから、使用するテーブルのテーブルレベルで有効にします。システムプロパティ **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** が [true] に設定されていることを確認するか、まだ存在しない場合は作成します。ドキュメントビューアーを無効にするには、システムプロパティ **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** を手動で作成し、それを [false] に設定します。

手順

1. インスタンスレベルで ドキュメントビューアー を有効化します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
   b. [検索] フィールドに「ServiceNow ドキュメントビューアー」または「com.snc.documentviewer」と入力します。
   c. [インストール] を選択します。
2. 使用するテーブルでドキュメントビューアーを有効にします。
   a. 移動先 システム定義 > 辞書.
   b. テーブルを検索し、タイプフィールドが [コレクション]のレコードを開きます。
   c. [属性] フィールドに「ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)」と入力します。
   d. [値] フィールドに「true」と入力します。
   ドキュメントビューアーはテーブルレベルで有効になっています。ドキュメントビューアー を有効にするテーブルごとに、この手順を繰り返します。

関連情報
無効化 ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー プラグイン

ドキュメントビューアー を使用すると、ドキュメントをダウンロードせずに ServiceNow プラットフォームで直接表示できます。2 つの新しいプラグインによりエクスペリエンスが向上し、ドキュメント表示のオプションが増えました。他のユーザーとの共同作業、バージョン履歴のコピー、削除、復元、表示を ServiceNow インスタンスで直接行うことができます。

概要

以前の ServiceNow リリースでは、共有してチームコラボレーションに使用できるのは一部のドキュメントのみでした。プラットフォーム ドキュメントビューアー の新しいプラグインを使用することで、次のことができるようになりました。

- Microsoft OneDrive とコラボレーション (編集、共有) し、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにコピー。☒
- ServiceNow インスタンスで作成されたポリシードキュメントを Microsoft 365 SharePoint の Microsoft 365 ドキュメントとしてアップロード。☒

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 共有リンクをレコードに添付。リンクをクリックすると、Microsoft 365 SharePoint でドキュメントが開きます。
- ○ リンクは、ドキュメントをリアルタイムで表示および編集できる同僚と共有することができます。
  - ○ 現在のバージョンは ServiceNow インスタンスでも表示できます。
- Microsoft 365 などのコラボレーションツールを使用して、ドキュメントのレビューや共同編集を行うことができます。

プラグイン

この機能を使用するには、次のプラグインをインストールします。

- Microsoft OneDrive スポーク
- Microsoft OneDrive ドキュメントサービススポーク
- 統合ハブ の Microsoft Azure AD スポーク
- マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワーク

ServiceNow プラグインの全リストについては、「プラグインのリスト (Rome)」を参照してください。

インストール後に、ベースシステムサブフローを使用するか、カスタマイズすることができます。キュメントアクションテーブルでサブフローを構成します。構成後、リストビューから UI アクションとして呼び出すか、スクリプトインクルード API を介して呼び出すことができます。

Microsoft OneDrive データ連携プラグイン

Microsoft OneDrive で共同作業を行い、ServiceNow インスタンスでドキュメントのコピー、削除、復元、およびバージョンアクションを直接実行します。このデータ連携は双方向です (双方向に実行されます)。変更は Microsoft OneDrive とインスタンスの両方に反映されます。

IntegrationHub 用 **Microsoft Azure AD** スポーク

統合ハブ 用 Microsoft Azure AD スポーク で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションを利用できます。これらのアクションにより、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループの管理を自動化できます。ユーザー管理には、Office 365 にユーザーをプロビジョニングするためのライセンスの適用が含まれます。

マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (glide プラグイン)

プラグインには、サードパーティのドキュメントサービスプロバイダーとのデータ連携に必要なデータモデルが含まれています。

注:
プラグインを有効化するには：

1. 移動先 システム定義 > プラグイン。
2. [検索] フィールドにプラグイン名を入力します。
3. [インストール] を選択します。

テーブル

mp_provider_details

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プロバイダー詳細名
- プロバイダー名
- 属性

mp_document_version

- バージョン☒
- ドキュメント
- バージョンの変更者☒
- バージョンの最終変更日時☒

mp_document_activity

- ドキュメント名☒
- ドキュメント sys_id☒
- ドキュメントのバージョン sys_id
- ドキュメントアクション☒
- プロバイダー詳細☒
- メモ

mp_documents

- ドキュメント名
- プロバイダー詳細
- 添付ファイル
- URL
- 説明

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- サブフロー
- provider_permission

mp_permission_configuration

- entity_type
- entity_id
- 属性
- provider_group_id
- provider_group_name
- 権限

mp_provider_permission

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 権限
- プロバイダー
- 属性
- 説明

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- provider_detail
- ユーザー

関連情報

ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアーでの添付ファイルの表示

独自のファイルシステムにダウンロードするのではなく、ドキュメントビューアー を使用してプラットフォーム内のドキュメントを表示します。

始める前に

レコードを含むテーブルで ドキュメントビューアー が有効になっていることを確認してください。詳細については、「 ドキュメントビューアーの有効化」を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて

ドキュメントビューアー は、プラットフォーム内の特定のドキュメントタイプのインライン表示をサポートしています。

手順

1. 添付ファイルのあるレコード (インシデント、フォーム、リストなど) に移動します。
2. 添付ファイル名の横にある [表示] をクリックします。

   ドキュメントビューアー にドキュメントが表示されます。

   ドキュメントが表示されない場合、お使いの状況では ドキュメントビューアー はインライン表示をサポートしておらず、ドキュメントをダウンロードするように指示するメッセージが表示されます。考えられる理由は次のとおりです。

   - アップロードされたドキュメントがプラットフォーム暗号化またはエッジ暗号化されている。
   - ファイルサイズが最大許容値の 50 MB を超えている。
   - ドキュメントがパスワードで保護されており、PDF ファイルではない。

   [文書をダウンロード] をクリックして、関連する外部アプリケーションでドキュメントを表示します。

関連情報

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

無効化 ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー をインスタンスレベルで無効にすると無効になり、テーブルレベルで無効にするとインスタンス内の特定のテーブルに対して無効になります。

始める前に
「システムプロパティの追加」(com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) がインスタンスに存在することを確認します。

必要なロール：admin

手順

インスタンスレベルまたは特定のテーブルで ドキュメントビューアー を無効にします。

関連情報

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

Managed Documents®

ServiceNow 管理ドキュメント アプリケーションを使用して、インスタンス内の電子ドキュメントを管理します。

管理者によってパラメーターが設定され、ナレッジドキュメント プラグインがインストールされた後、ドキュメントは管理ドキュメント サイクルを移動できます。

管理ドキュメントの機能

管理ドキュメントは、インスタンス内で電子ドキュメントを作成および管理するための軽量の ITIL ベースのソリューションです。

このアプリケーションは、ワークフロー、ストレージ、セキュリティ、および分類オプションを提供することで、あらゆるドキュメントに制御レイヤーを追加します。ポリシーや手順、コンプライアンス ドキュメント、ナレッジ記事など、さまざまな内部文書に使用できます。管理ドキュメントはインスタンス内に統合されるため、第三者 システムにシームレスな代替を提供します。

特徴

機能	説明
チェックイン/チェックアウト	承認者とレビュー担当者のリビジョン、承認履歴、および自動通知を追跡します。コンプライアンス作成者、リスク作成者、ポリシー作成者、手順作成者、契約管理者に役立ちます。
カテゴリ化	編成および検索のためにドキュメントを分類します。
アクセス制御	選択したユーザーとドキュメントを共有します。
リビジョン管理	ドキュメントへの変更を追跡します。
承認のためのデジタル署名	電子署名による承認プラグインと連携します。
Workflow	一貫したコンテンツのレビューと承認をサポートします。
セキュリティ	高度なセキュリティ設定を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理ドキュメントのコンセプト

次のコンセプト (管理ドキュメント、ドキュメント コレクション、ドキュメント リビジョン、およびドキュメント パラメーター) では、管理ドキュメントについて説明します。

コンセプト

コンセプト	説明
管理ドキュメント	ドキュメント **[dms_document]** テーブルには、管理ドキュメント プロセスで管理されるドキュメントが含まれます。
ドキュメントコレクション	ドキュメント コレクション **[dms_collection]** テーブルを使用すると、関連するドキュメントをグループ化できます。
ドキュメントリビジョン	管理ドキュメントにはドキュメントの個々のバージョンの明確なレコードが必要であるため、関連リストを介してリビジョン (ファイルを含む) がプライマリドキュメントレコードに添付されます。ドキュメント リビジョンは、標準の命名体系と一貫したバージョン番号を保持するように管理されます。ドキュメント リビジョンが準備できたら、レビューのために送信できます。
ドキュメントパラメーター	**重要:** アプリケーションやドキュメントのセキュリティはパラメーターでは制御されません。パラメーターではドキュメントの整理のみが行われ、どのユーザーがドキュメントにアクセスできるかには影響しません。管理ドキュメント アプリケーションへのアクセスを許可するには、ロールをアサインします。特定のドキュメントへのアクセスを許可するには、ユーザー権限およびグループ権限を設定します。 各ドキュメントは、事前定義済みのパラメーターに関連付けることができます。パラメーターを使用して、ドキュメントをグループ化できます。 • タイプ：制御するドキュメントのタイプを定義します。同じタイプのドキュメントでは同じ制御が使用されます。 • 分類：公開、制限、機密などのドキュメントの制限レベルを定義します。 • 対象者：内部や外部など、ドキュメントにアクセスできるグループを定義します。 • 名前のフォーマット：ドキュメント名のフォーマットを定義し、同じタイプのドキュメントが、名前コンポーネントを組み合わせた同じ名前体系を使用するようにします。 • コンポーネントの名前指定：名前フォーマットで使用されるドキュメント値を定義します。 • 承認ルール：公開する前にドキュメントが受ける必要がある承認を定義します。

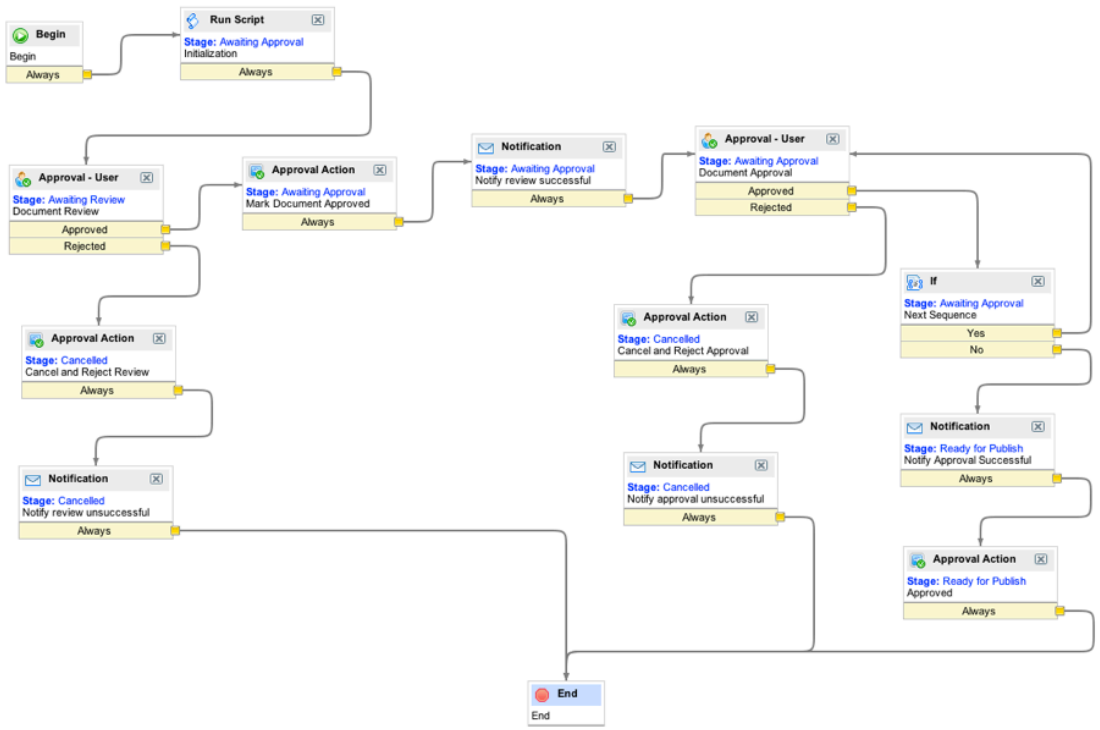
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント ワークフローの定義

ベース システムでは、[有効] チェック ボックスを選択した後、すべての管理ドキュメントで [管理ドキュメント] ワークフローが使用されます。

ドキュメント ワークフロー



ワークフローで定義されたドキュメント パラメーターは、多くの場合、タイプ固有のワークフローや分類固有のワークフローなど、特定のワークフローをトリガーする条件として使用されます。さまざまな種類のドキュメントが異なるワークフローに従う必要がある場合は、グラフィカル ワークフローエディターを使用して新しいワークフローを作成します。

ドキュメント パラメーターの定義

管理ドキュメント アプリケーションを使用する前に、 document_management_admin ロールを持つユーザーは、アプリケーションを通じて管理されるドキュメントの種類を定義するパラメーターを設定する必要があります。管理ドキュメントには、基本パラメーターとカスタム パラメーターの両方のオプションがあります。

ドキュメント パラメーターの定義

次のドキュメント パラメーターを定義する必要があります。

- タイプ：ドキュメントの目的を示します。[タイプ] では、デフォルトのドキュメント フォーマットと名前フォーマットも決定します。
- 分類：ドキュメントにアサインされたセキュリティ レベルを示し、ドキュメントを表示または編集できるユーザーを決定します。
- 対象者：ドキュメントの対象読者を指定します。
- 名前のフォーマット：ドキュメント リビジョンが追加されたときに使用する名前フォーマットを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンポーネントの名前指定：名前フォーマット内で使用される個々の識別子です。[コンポーネントの名前指定] では、ドキュメントに固有の値を保持する参照パスを定義します (多くの場合、ドット連結を使用)。
- 承認ルール：(ドキュメントレコードで指定されたレビュー担当者に加えて) ドキュメントに追加する承認者を決定します。

タイプの定義

新しいタイプを定義するには、次に移動します **Managed Documents** > 管理 > タイプ をクリックし、「 新規」をクリックします。

フィールド	説明
名前	タイプの一意の名前
コード	タイプの短縮コード。名前フォーマットの名前コンポーネントとして参照されます。
ラベル	[タイプ] 選択リストに表示されるラベル
名前のフォーマット	このタイプのドキュメントで使用される名前フォーマット
順番	選択リスト内のタイプの順序を示す数字

ベース システムでは、次のタイプを使用できます。

名前	コード	ラベル	名前のフォーマット	順番
-- なし --	null	-- なし --	null	1
ポリシー	POL	ポリシー	デフォルト ポリシー	2
指針	GUI	指針	デフォルト	3
手順	PROC	手順	デフォルト	4
契約	CON	契約	デフォルト	5

注:
[タイプ] が [契約] のドキュメントの場合、ドキュメントが関連付けられたすべての契約を一覧表示した [契約] 関連リストがドキュメントレコードに表示されます。

承認ルールの定義

新しい承認ルールを定義するには、次に移動します **Managed Documents** > 管理 > 承認ルール をクリックし、「 新規」をクリックします。

フィールド	説明
名前	承認ルールの一意の識別子
アクティブ	この承認ルールが使用されるかどうかを示すチェック ボックス
条件	この承認ルールを使用するドキュメントを決定する条件ビルダー
説明	承認ルールの短い説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ルールが保存されると、[承認者] 関連リストでは、[条件] フィールドの条件が満たされた場合に追加される承認者が定義されます。

ベース システムでは、次の承認ルールを使用できます。

名前	条件
内部ポリシー	type=Policy ^ audience=Internal
開発ポリシー	type=Policy ^ department=Development

関連情報

ドキュメント パラメーターの定義

対象者の定義

新しい対象者を定義するには、次に移動します **Managed Documents** > 管理 > 対象者 をクリックし、「 新規」をクリックします。

フィールド	説明
Audience Name (対象者名)	対象者の一意の名前
対象者コード	対象者の短縮コード。名前フォーマットの名前コンポーネントとして参照されます。
ラベル	[対象者] 選択リストに表示されるラベル
順番	選択リスト内のこの対象者の順序を示す数字

ベース システムでは、次の対象者を使用できます。

対象者	対象者コード	ラベル	順番
内部	INT	内部	1
外部	EXT	外部	2

関連情報

ドキュメント パラメーターの定義

分類の定義

[分類] フォームで新しい分類を定義します。

移動先 **Managed Documents** > 管理 > 分類 をクリックし、「 新規」をクリックします。

フィールド	説明
名前	分類の一意の名前
コード	分類の短縮コード。名前フォーマットの名前コンポーネントとして参照されます。
ラベル	[分類] 選択リストに表示されるラベル
順番	選択リスト内のこの分類の順序を示す数字

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベース システムでは、次の分類を使用できます。

名前	コード	ラベル	順番
公開	P	公開	1
制限付き	R	制限付き	2
機密	C	機密	3

名前コンポーネントの定義

名前コンポーネントでは、名前フォーマットで使用されるドキュメント値を定義します。

例：名前コンポーネント `document.audience.code` は、ドキュメントレコードから対象者の [コード] までをドット連結したものです。

新しい名前コンポーネントを定義するには、次に移動します **Managed Documents** > 管理 > コンポーネント をクリックし、「 新規」をクリックします。

フィールド	説明
名前	名前コンポーネントの一意の識別子
簡単な説明	名前コンポーネントの値の簡単な説明
値	名前フォーマットに使用される値を保持するフィールドへのパス。現在のリビジョン レコードの相対として定義されます。 たとえば、 • リビジョン レコードのリビジョン [番号] フィールドを使用するには、「`revision`」と入力します。 • リビジョンの参照されるドキュメントの [名前] フィールドを使用するには、「`document.name` 」と入力します。 • ドキュメントによって参照される対象者の [コード] フィールドを使用するには、「`document.audience.code`」と入力します。 このドット連結方法によって、リビジョンに関連する任意の値を名前フォーマットに含めることができます。

注:
リビジョン コンポーネントは、(現在のレコードに関連する値を照会するのではなく) 適切なリビジョン番号に置き換えられる特別なコンポーネントです。[ドキュメント] フォームの設定に応じて、リビジョンは自動的に増分されるか、最新のリビジョン番号が使用されます。

ベース システムでは、次のコンポーネントが定義されます。

名前	簡単な説明	値
対象者コード	ドキュメント対象者にアサインされたコードを表示します。	document.audience.code
分類コード	分類コードを表示します。	document.classification.code

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	簡単な説明	値
ドキュメント名	ドキュメント名を表示します。	document.name
リビジョン	ドキュメント リビジョンを表示します。	revision
タイプ コード	ドキュメント タイプにアサインされたコードを表示します。	document.type.code

名前フォーマットの定義

名前フォーマットは、名前付け規則に合わせて標準コードで名前コンポーネントを配置することによって、ドキュメント リビジョンの名前を自動的に生成します。

例：名前コンポーネント [タイプ コード]、[ドキュメント名]、および [リビジョン番号] と、セパレーター - を含む名前フォーマットは、次のようにフォーマットされます。

TYPECODE-Name-RevNumber.fileformat

この例では、リビジョン番号が **1.0** で、**.docx** ファイルとしてアップロードされた IT Off-Boarding Policy というポリシー (コード POL) の名前は、次のようになります。

POL-IT Off-Boarding Policy-1.0.docx

新しい名前フォーマットを定義するには、次に移動します **Managed Documents** > 管理 > 名前のフォーマット をクリックし、「 新規」をクリックします。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	名前フォーマットの一意の名前
セパレーター	各コンポーネントの間に配置するセパレーター。ハイフン (-) とアンダースコア (_) が一般的に使用されます。英数字を使用すると、紛らわしい名前フォーマットが作成される可能性があります。
説明	名前フォーマットの説明

関連リストを使用して、名前コンポーネントを追加します。[順番] フィールドを使用して、名前コンポーネントが使用される順序を設定します。

ベース システムでは、次の名前フォーマットが定義されます。

名前	セパレーター	説明
デフォルト	_	デフォルトのフォーマット。ドキュメント名とリビジョンは、アンダースコアで区切られます。
デフォルト ポリシー	_	ポリシー ドキュメント タイプのフォーマット
Development documentation (開発ドキュメント)	(セパレーターなし)	ソフトウェア ドキュメント タイプのフォーマット
Development Sources (開発ソース)	(セパレーターなし)	開発およびコード ソース タイプのフォーマット

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	セパレーター	説明
Intranet Improvement (イントラネットの改善)	(セパレーターなし)	イントラネットの使用を記述するドキュメントのフォーマット

ドメイン分離および管理ドキュメント

Managed Documents ではドメイン分離はサポートされていません。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

管理ドキュメント プラグイン

このページでは、アプリケーションとモジュール、データベース テーブル構造、スクリプト、およびロールについて説明します。

データベース テーブルの構造

次のテーブルが追加されます。

テーブル

表示名 (テーブル名)	説明
ドキュメント [dms_document]	ドキュメントの詳細
リビジョン [dms_revision]	ドキュメント リビジョン
対象者 [dms_audience]	ドキュメントの対象読者
分類 [classification]	公開や機密などのドキュメントの制限レベル(ドキュメントへのアクセスは定義しません。ドキュメント セキュリティはユーザーおよびグループ権限に設定されます)
タイプ [dms_type]	ドキュメントの目的
コンポーネント [dms_component]	名前フォーマットのコンポーネント。値フィールドは評価されるドット連結の式です。リビジョンはリビジョン名の生成時には存在しないため、リビジョンは例外です。
名前のフォーマット [dms_name_format]	リビジョン名を生成するコンポーネントの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

表示名 (テーブル名)	説明
承認シーケンス [approval_sequence]	ユーザーが従う必要がある承認シーケンス。
承認ルール [dms_approval_rule]	dms_document テーブルのレコードが一致する必要がある基準。ドキュメントに承認者を自動的に追加するために使用されます。
コレクション [dms_collection]	ユーザーが作成したドキュメント グループ

スクリプト

sys_script に追加されるビジネス ルール

ルール	説明
ドキュメントを更新	リビジョンに応じてドキュメントのステータスを変更します。
承認者を追加	ドキュメント内の承認者のリストに入力します。

sys_script_include に追加されるスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
DocumentManagement	管理ドキュメント プラグインの主なロジックが含まれています。
DocumentManagementDB	データベースに対して CRUD 操作を実行するためのメソッドが含まれています。
DocumentManagementSecurity	管理ドキュメント システムのセキュリティ管理に役立ちます。
DocumentManagementAjax	[リビジョンのアップロード/チェックイン] フォームを開いたときに作成される一時リビジョンの詳細を更新します。
DocumentAttachmentAjax	添付ファイルの名前を変更します。
DocumentRevisionWorkflowHelper	リビジョンに対して基本的なワークフロー操作を実行するのに役立ちます。
DocumentManagementApprovalMatcher	承認ルールに一致するドキュメントのユーザー承認者およびグループ承認者を取得するのに役立ちます。
DocumentApproverHelper	ドキュメント承認者を処理するロジックが含まれています。
DocumentManagementUtils	有用なメソッドです。
DocumentReferenceQualifiers	参照修飾子を返す静的メソッドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sys_script_client に追加されるクライアント スクリプト

ルール	説明
ドキュメント タイプの変更	ドキュメントのリビジョン設定セクションの名前フォーマット フィールドを更新します。各タイプにデフォルトの名前フォーマットがあります。

ロール

このプラグインでは、2 つの新しいロールが導入されています。

ロール

ロール	説明
document_management_user	このロールにより、ユーザーは管理ドキュメント プラグインへのアクセス、ドキュメントの作成、およびドキュメントの検索を行うことができます。ドキュメントのレビュー担当者と承認者は、管理ドキュメント プラグインにアクセスするために document_management_user ロールが必要です(レビュー担当者と承認者は、承認レコードからドキュメント リビジョンにアクセスすることもできます)。
document_management_admin	このロールにより、ユーザーは管理ドキュメント プラグインの管理設定を変更できます。

注:
各ドキュメントには個別の権限があるため、ユーザーは、document_management_user ロールを付与されており、アプリケーションに対する権限を持っている場合でも、アクセス権が付与されているドキュメントのみを表示できます。

管理ドキュメント プラグインのインストール

管理ドキュメント プラグインは、admin ロールを持つユーザーが有効化できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Managed Documents (com.snc.document_management) プラグインを検索し、[有効化/アップグレード] を選択します。

   プラグインが他のプラグインに依存している場合、これらのプラグインとそのアクティベーション ステータスが一覧表示されます。
3. オプション: [デモ データのロード] チェック ボックスを選択します。

   (Optional) 一部のプラグインには、デモ データ (一般的なユースケース向けのプラグイン機能を示すように設計されたサンプルレコード) が含まれています。デモデータのロードは、開発インスタンスやテストインスタンスでプラグインを初めて有効にするときに推奨されるポリシーです。プラグインが有効になった後、このプロセスを繰り返してチェック ボックスをオンにすると、デモデータをロードできます。
4. [有効化] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジドキュメントプラグイン

ナレッジドキュメントプラグインは、ナレッジベースに公開する管理ドキュメント向けの機能を提供することによって、Managed Documents プラグインを拡張します。

ナレッジドキュメントプラグインとともにインストールされる内容

これらの要素は、ナレッジドキュメントプラグインとともにインストールされます。

依存関係

ナレッジドキュメント プラグインは、管理ドキュメント プラグインに依存します。ナレッジドキュメントを有効にすると、管理ドキュメントが有効になります。

テーブル

テーブル

表示名 **[table_name]**	説明
ナレッジ レコード [m2m_document_knowledge]	ドキュメントとナレッジ記事の関係を格納する多対多テーブル

UI アクション

UI アクション

UI アクション	説明
ナレッジにリンク	ナレッジ記事がすでに存在するかどうかに応じて、現在のドキュメントに関連するナレッジ記事を作成または更新します。

スクリプト

スクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
KnowledgeDocument	ナレッジドキュメント プラグインのメイン ロジックを保持します
KnowledgeDocumentDB	ナレッジドキュメント プラグインのデータを取得、挿入、および更新するクラス

ドキュメントをナレッジ記事にリンク

ドキュメントを管理し、ドキュメントをナレッジ記事にリンクすることで、記事から最新バージョンのドキュメントにアクセスします。

始める前に

管理者は、次のプラグインを有効化しておく必要があります。

- Knowledge Document プラグイン (com.snc.knowledge_document)
- ナレッジ管理詳細プラグイン (com.snc.knowledge_advanced)

ドキュメントは既にアップロードされ、公開されています。詳細については、「ドキュメントのアップロード」と「承認されたリビジョンの公開」を参照。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントにリンクされた記事が保存されているナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

ナレッジ記事が既にドキュメントにリンクされている場合は、記事への寄稿アクセス権が必要です。

必要なロール：document_management_user および knowledge

このタスクについて

ドキュメントの初期バージョンまたは改訂バージョンをナレッジ記事にリンクすることができます。ドキュメントは、リンクされた記事の添付ファイルとして表示されます。ドキュメントを変更しても、リンクされたナレッジ記事に添付されているドキュメントは自動的には更新されません。したがって、ドキュメントを改訂するたびに、改訂されたドキュメントをナレッジ記事に再度リンクする必要があります。

注:

ドキュメントの所有者または管理者は、ドキュメントを公開記事にリンクすることができます。記事が別のユーザーによってチェックアウトされている場合、記事が公開されない限り、そのドキュメントを関連する記事にリンクすることはできません。

管理ドキュメントは 1 つの記事にしかリンクできません。

手順

1. 移動先 **Managed Documents** > ドキュメント > すべて.
2. ドキュメントをクリックします。
3. [ナレッジ設定] 関連リストで、フィールドに入力します。

ナレッジ設定

フィールド	説明
動作	[ナレッジにリンク] 関連リンクがクリックされたときに実行されるプロセスです。 動作は次のいずれかのタイプです。 ○ [常にレコードを作成]：新しいナレッジ記事が作成され、ドキュメントの最新の公開リビジョンに添付ファイルとしてリンクされます。 ○ [既存のレコードを更新]：リンクされたナレッジ記事が、ドキュメントの最新の公開リビジョンで添付ファイルとして更新されます。ドキュメントにナレッジ記事が存在しない場合は、新しいナレッジ記事が作成されます。 **注:** ドキュメントの動作設定を選択すると、後でドキュメントを変更するときにその設定を変更することはできません。
ナレッジベース	ナレッジ記事が保存されるナレッジベースです。ナレッジ記事に関連付けられるナレッジベースは 1 つのみです。記事テンプレートを使用している場合は、テンプレートが他のナレッジベースで利用可能である場合にのみこの値を変更できます。
タイプ	定義済みのフィールドおよび値を使用してナレッジ記事を作成するための記事テンプレートです。 **注:** ナレッジ記事が作成されると、[タイプ] フィールドは読み込み専用になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効期限	記事の有効期限が切れる日付。ナレッジ記事の同じフィールドに有効期限情報を追加します。
簡単な説明	ナレッジ記事について説明する少数の単語または短いフレーズです。ナレッジ記事の同じフィールドに簡単な説明を追加します。

4. [ナレッジにリンク] 関連リンクをクリックします。
5. オプション: 表示される情報メッセージで、メッセージリンクをクリックしてナレッジ記事を表示します。

タスクの結果

アップロードされたドキュメントは、添付ファイルとしてナレッジ記事に追加されます。[ナレッジ設定] 関連リストで指定された [動作] フィールドの値に応じて、ナレッジ記事がドキュメントで作成または更新されます。

ドキュメントの作成

管理者が管理ドキュメントのパラメーターを設定した後、ドキュメントの作成、要求、チェックアウト、編集、チェックイン、コピー、および必要に応じて以前のバージョンへのロールバックを行うことができます。

ドキュメントが管理ドキュメント アプリケーションに追加されたら、ドキュメント コレクションにグループ化できます。

ドキュメント承認

承認プロセスでは、承認者がドキュメントを承認または却下します。ドキュメントは、レビュー プロセスの後、承認プロセスに進みます。

承認ワークフロー

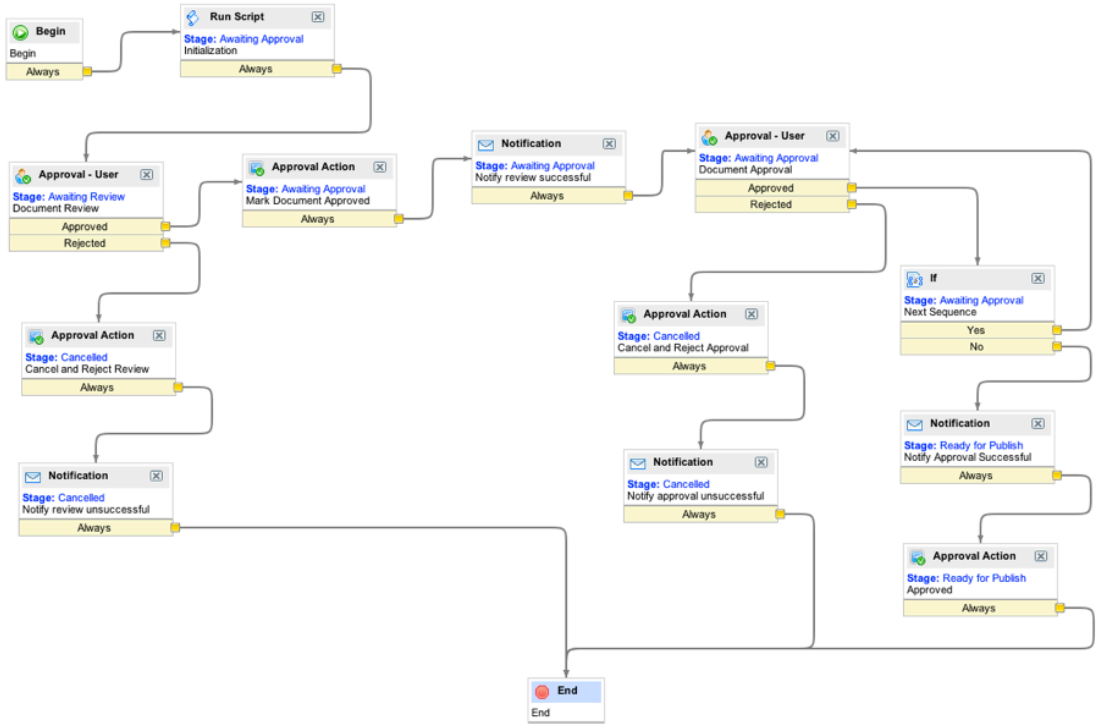
ドキュメントをレビューした後、承認のためにドキュメントを送信します。ドキュメントに承認者がアサインされていない場合、承認プロセスは省略されます。

ドキュメントが [有効] の場合、承認を管理するためにドキュメント管理デフォルト ワークフローが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント管理デフォルト ワークフロー



承認者がドキュメントを却下した場合、作成者と所有者に通知され、ドキュメントのレビューはキャンセルされます。作成者、所有者、および承認者は、ドキュメントにどのような変更を加える必要があるか話し合う必要があります。ドキュメントの準備ができたら、新しいレビューを開始できます。

最終承認者がドキュメントを承認すると、作成者と所有者に通知されます。最終承認が正常に完了すると、ドキュメント ステージは [ドキュメント リビジョン] リストで [公開準備完了] に変わります。

ドキュメント管理デフォルト ワークフローの結果

複数の承認者のプロセス変更

複数の承認者が存在する場合、承認プロセスは順番に実行され、1 つのシーケンスに複数の承認者がアサインされることがあります。たとえば、

- シーケンス 1：承認者 A および B
- シーケンス 2：承認者 C および D
- シーケンス 3：承認者 E

シーケンスは昇順で実行されるため、承認者 A と承認者 B が最初に承認要求を受け取ります (承認者 C、D、および E はまだプロセスに含まれません)。レビュー プロセスと同様に、シーケンス内でプロセスを行う最初の承認者によって、ドキュメントの後続の処理が決まります。承認者 A が最初に承認プロセスを行ってドキュメントを却下した場合、承認プロセスは停止し、ステータスは [キャンセル] に設定されます。承認者 B のステータスは [不要] に変更されます。承認者 A が最初に承認プロセスを行ってドキュメントを承認した場合、プロセスは停止し、承認者 B のステータスは [不要] に変更されます。次に、ドキュメントは承認シーケンス 2 に移行します。各シーケンスの少なくとも 1 人の承認者がドキュメントを承認した後、ドキュメントが承認されたことが作成者と所有者に通知されます。

レビュー プロセス

レビュー プロセスでは、レビュー担当者がドキュメントを承認または却下します。ドキュメントに複数のレビュー担当者がアサインされることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビュー担当者がドキュメントを却下した場合、作成者と所有者に通知され、レビューはキャンセルされます。作成者、所有者、およびレビュー担当者は、ドキュメントにどのような変更を加える必要があるか話し合う必要があります。レビュー担当者がドキュメントを承認した場合、レビューが正常に完了したことが作成者と所有者に通知され、ドキュメントは承認ステージに移行できます。

ドキュメントに複数のレビュー担当者がアサインされている場合、プロセスを行う最初のレビュー担当者によってドキュメントの後続の処理が決まります。例：A と B の 2 人のレビュー担当者がいるとします。レビュー担当者 A が最初にレビューを行ってドキュメントを却下した場合、レビュー プロセスは停止し、リビジョン ステータスは [キャンセル] に設定されます。レビュー担当者 B は、レビューが却下され、自分のステータスが [不要] になったことを知らせる通知メールを受け取ります。レビュー担当者 A が最初にレビューを行ってドキュメントを承認した場合、レビュー プロセスは停止し、ドキュメントは承認ステージに移行できます。レビュー担当者 B のステータスは [不要] に変更されます。

承認のために電子署名を有効にする

承認対象の電子署名を有効にします。電子署名は、コンプライアンスまたは監査の目的でデジタル署名を取得する必要がある場合に役立ちます。

始める前に

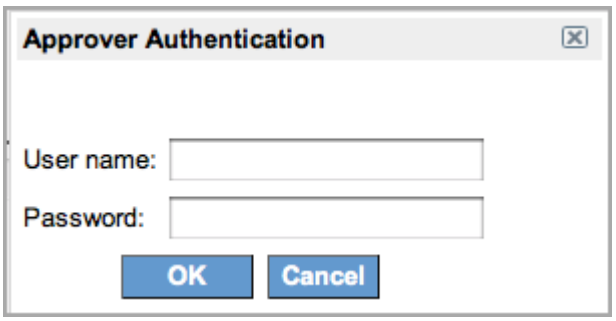
必要なロール：管理者

このタスクについて

電子署名による承認プラグインを有効にして、ユーザーがドキュメントのレビューと承認を行う際にユーザー名とパスワードを入力することを要求できます。

デジタル署名は追跡されず、ドキュメントレコードに保存されません。ユーザーは、[承認] または [却下] ボタンをクリックした後に、ユーザー名とパスワードを入力するだけです。

デジタル署名



電子署名による承認プラグインを有効にした後、dms_document_revision テーブルに対して e-Signature レジストリー テーブルの行が作成されていることを確認します。

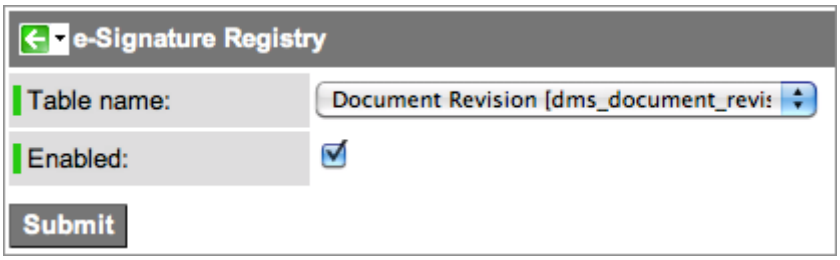
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
2. *dms_document_revision* がすでにリストされ、[有効] が *[true]* に設定されていることを確認します。
3. リストされていない場合は、[新規] をクリックします。
4. [テーブル名] で、[ドキュメント リビジョン] を選択します。
5. [有効] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



6. [送信] をクリックします。

承認されたリビジョンの公開

承認されたドキュメントリビジョンを公開します。

始める前に

必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

このタスクについて

ドキュメントを作成して編集した後、ドラフト レビューと最終承認のために特定のリビジョンを送信できます。最終承認後、ドキュメントを公開できます。

承認されたリビジョンを [ドキュメント リビジョン] リストから公開します。

> **注:**
> ドキュメントをナレッジベースに公開するには、ナレッジドキュメントプラグインが必要です。

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. [ドキュメント リビジョン] リストで、[公開準備完了] とマークされたリビジョンをクリックします。
3. [リビジョンの公開] をクリックして、[公開] ダイアログ ボックスを表示します。

   リビジョン番号は、最新のリビジョン番号と一致します。バージョン番号を 1.1 や 1.0.1 に増分するなど、ドキュメントの公開時にリビジョン番号を変更することが標準である場合は、このダイアログ ボックスで手動で変更できます。
4. [公開] をクリックします。

   公開されたリビジョンは緑色で強調表示され、以前のリビジョンのステージは自動的に [廃止] に変更されます。

   > **注:**
   > 承認と公開のプロセスが繰り返される場合、新しいリビジョンが公開されると、公開済みのリビジョンは廃止されます。ドキュメントが公開されると、以前のリビジョンに対して実行されていたワークフローはキャンセルされます。

ドラフト レビューのためにリビジョンを送信

レビュー対象のドキュメントのドラフトを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

このタスクについて
ドキュメントを作成して編集した後、ドラフト レビューと最終承認のために特定のリビジョンを送信できます。最終承認後、ドキュメントを公開できます。

ドキュメントのドラフトが準備できたら、レビューのためにドラフトを送信します。ドキュメントレコードの [レビュー担当者] フィールドでドキュメントにレビュー担当者が指定されていない場合、レビュー プロセスは省略されます。

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. 適切なリビジョンを右クリックします。
3. [リビジョンの送信] を選択します。

   リビジョンのステージが [レビュー待ち] に設定されます。

   ドキュメント名とパラメーターは読み込み専用に変更されます。ドキュメントのステータスは [有効] に設定されます。

新規ドキュメントの作成または要求

管理者が管理ドキュメント アプリケーションのパラメーターを設定した後、新規ドキュメントを作成または要求できます。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Managed Documents** > 新規作成.
2. 次のフィールドに入力します。

新規ドキュメント フィールド

フィールド	入力値
番号	ドキュメントの識別番号。番号メンテナンスを使用して自動的に生成されます。
名前	ドキュメントの名前。ドキュメント リビジョンごとに名前を作成するために、ドキュメントの名前は (名前フォーマットで定義された) 他の命名コンポーネントと組み合わされます。
要求元	ドキュメントの作成または更新を要求するユーザー
所有者	ドキュメント要求の承認者。また、要求者および作成者とともに完了日の設定も担当します。
レビュー担当者	ドキュメントをレビューし、所有者と作成者にフィードバックを提供するユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
部門	ドキュメントを担当する部門
タイプ	ドキュメントの目的これは、タイプ パラメーターから派生した選択リストです。
分類	セキュリティ、対象者、および機密性に基づいたドキュメント分類。これは、分類パラメーターから派生した選択リストです。 注: このフィールドは機能しません。
対象者	ドキュメントの読者 (外部や内部など)。これは、対象者パラメーターから派生した選択リストです。 注: このフィールドは機能しません。
ステータス	編集および公開プロセスにおけるドキュメントの現在のステータス
チェックアウト担当者	現在ドキュメントをチェックアウトしたユーザー
説明	ドキュメントの簡単な説明
リビジョン設定	
名前のフォーマット	ドキュメントの個々のリビジョンの名前のフォーマット。詳細については、「名前のフォーマット」を参照してください。
リビジョン フォーマット	2 桁 (0.x) または 3 桁 (0.0.x) のリビジョン フォーマットから選択します。
リビジョンの自動インクリメント	選択した場合、ドキュメントが更新されるたびにリビジョン番号が自動的に増分されます。

[ユーザー権限] 関連リストによって、ドキュメントを表示して貢献する権利があるユーザーが決まります。

ユーザー権限

フィールド	入力値
ユーザー	ドキュメントを読み込む資格を付与され、寄稿する資格は付与されていないユーザーへの参照です。
タイプ	ユーザーがドキュメントを操作する方法を説明する選択リスト。オプションは次のとおりです。 ○ 読者：ユーザーはドキュメントのバージョンを読み込むことができます。 ○ 編集者：ユーザーは新しいバージョンをアップロードできます。 ○ 所有者：ユーザーはドキュメントを編集できます。

[グループ権限] 関連リストによって、ドキュメントを表示して貢献する権利があるグループが決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ権限

フィールド	入力値
グループ	ドキュメントを読み込んで貢献する資格を付与されたユーザーのグループへの参照
タイプ	グループメンバーがドキュメントを操作する方法を説明する選択リスト。オプションは次のとおりです。 ○ 読者：グループメンバーはドキュメントのバージョンを読み込むことができます。 ○ 編集者：グループメンバーは新しいバージョンをアップロードできます。 ○ 所有者：グループメンバーはドキュメントを編集できます。

承認者の指定

ドキュメントレコードを保存した後、承認者を指定できます。

始める前に

必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

このタスクについて

1 人または複数の承認者を設定できます。例：複数の承認者を設定して、1 人がドキュメントの品質チェックを行い、別の担当者が最終承認者になるように設定します。承認者には番号がアサインされます。最も小さい番号 (通常は 1 番) の承認者が常に先頭になり、その後に他の承認者が昇順で続きます。複数の承認者に同じシーケンス番号をアサインできます。例：品質チェックを行う 2 人の承認者にシーケンス番号 1 をアサインし、次に、最終承認者である 2 人の担当者にシーケンス番号 2 をアサインできます。

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. [他のアクション] アイコン をクリックし、[承認者を追加] を選択します。
3. ユーザー名を追加します。
4. ドロップダウン リストからシーケンス番号を選択します
   小さい番号は大きい番号の前に承認されます。例：番号 1 の承認者は番号 2 の承認者の前に承認を行います。
5. [ユーザーを追加] をクリックします。
6. ステップ 2 ～ 5 を繰り返して、承認者を追加します。

ドキュメントのチェックイン

ドキュメントを変更した後、他のユーザーがチェックアウトできるように、ドキュメントをチェックインします。

始める前に

必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. [リビジョンのアップロード/チェックイン] 関連リンクを選択します。
3. [参照] をクリックし、変更したファイルに移動します。
4. [開く] をクリックします。
5. [名前] と [リビジョン番号] を確認します。
6. **[OK]** をクリックします。

ドキュメントのコピー

ドキュメントはいつでも複製できます。これは、新しいドキュメントのベースとして使用する既存のドキュメントがある場合に便利です。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. ヘッダー バーを右クリックし、[ドキュメントのコピー] を選択します。

   新しいドキュメントへのリンクを含む情報メッセージが表示されます。
3. **[OK]** をクリックします。

   新しいドキュメントの名前が変更され、「コピー」という単語が含まれます。

   注:
   最新のリビジョンのみがコピーされます。

ドキュメントの非アクティブ化

ドキュメントのステータスを [非アクティブ化] に変更するには、ドキュメントを非アクティブ化します。これは、ドキュメントの変更を保留にしたときに便利です。非アクティブなドキュメントはいつでも再オープンすることができます。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. ヘッダー バーを右クリックし、[ドキュメントの非アクティブ化] を選択します。

   注:
   ドキュメントをアクティブ化するには、ヘッダーを右クリックして [ドキュメントを再オープン] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非アクティブ化されたドキュメントの再オープン

非アクティブ化されたドキュメントを再オープンできます。

始める前に

必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. ヘッダー バーを右クリックし、[ドキュメントを再オープン] を選択します。

ドキュメントのロールバック

ドキュメントは、いつでも以前のリビジョンにロールバックできます。以前のリビジョンにロールバックする前に、ドキュメントがチェックアウトされておらず、そのドキュメントに対する編集者権限または所有者権限があることを確認します。

始める前に

必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. [ドキュメントリビジョン] リストで、ロールバック先のリビジョンをクリックします。
3. ヘッダーバーを右クリックし、[ロールバック] を選択します。
   [リビジョンにロールバック] ダイアログボックスが表示されます。名前とリビジョン番号は新しいものです。メモに、ロールバック先のリビジョンを指定します。
4. 必要に応じて、[リビジョンにロールバック] ダイアログ ボックスの情報を変更します。
5. **[OK]** をクリックします。
   ロールバック用に選択したリビジョンが最新のリビジョンになります。

ドキュメントのキャンセル

ドキュメントをこれ以上変更しない場合、ドキュメントのステータスを [キャンセル] に変更します。

始める前に

必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

このタスクについて

ドキュメントをキャンセルする際に確認メッセージは表示されないため、ドキュメントをキャンセルしてもよいか確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. ヘッダー バーを右クリックし、[ドキュメントのキャンセル] を選択します。

   情報メッセージによりキャンセルが確認されます。

   [ステータス] が [キャンセル] に設定されます。

ドキュメントのチェックアウト

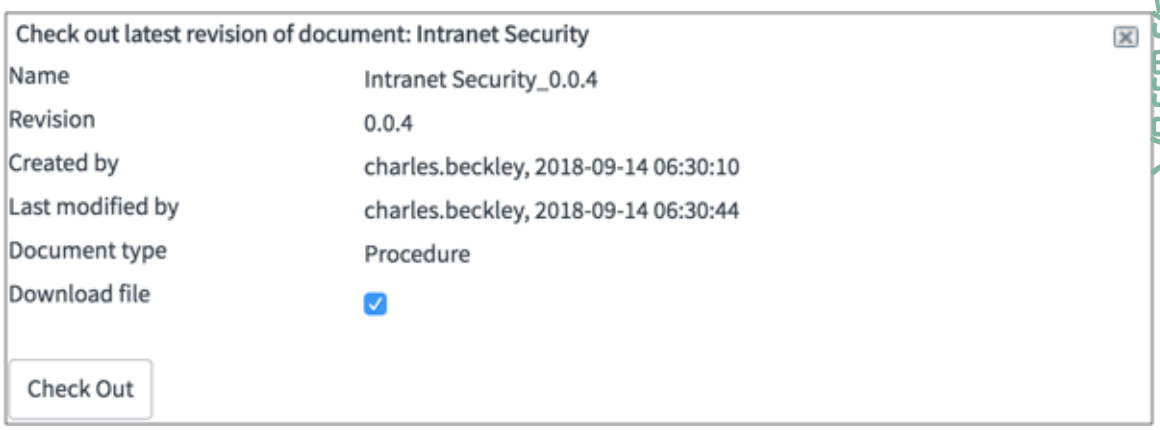
管理ドキュメント アプリケーションのドキュメントは、一度に 1 人のユーザーのみが変更できます。ドキュメントを変更するには、チェックアウトします。

始める前に
必要なロール：document_management_admin
または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. [ドキュメントのチェックアウト] 関連リンクを選択します。
3. ドキュメントがチェックアウトされたら、[ファイルのダウンロード] を選択して、ドキュメントの現在のバージョンをダウンロードします。



4. [チェックアウト] をクリックします。

   チェックアウトした後、ドキュメントを編集して必要な変更を加えることができます。

ドキュメント コレクションの作成

ドキュメント コレクションは個々のドキュメントのセットです。ドキュメントを管理ドキュメントにアップロードしたら、コレクションにグループ化して整理します。

始める前に
必要なロール：document_management_admin
または

必要なロール：document_management_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Managed Documents** > ドキュメント > 自分のコレクション.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] を入力します。
4. オプション: [説明]を入力します。
5. [送信] をクリックします。
6. 作成したコレクションの名前をクリックします。
7. [編集] をクリックします。
8. 左側で、使用可能なドキュメントをダブルクリックするか、ドキュメントを選択して [追加] をクリックします。
9. [保存] をクリックします。
   [ドキュメント コレクション] ページが表示され、コレクション内の個々のドキュメントが一覧表示されます。

ドキュメントのアップロード

保存したレコードにドキュメントをアップロードします。テキスト ファイル、スプレッドシート、プレゼンテーション、PDF ファイルなどをアップロードできます。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードに移動します。
2. [リビジョンのアップロード/チェックイン] 関連リンクをクリックします。
3. [ファイルを選択] をクリックして、ファイルに移動します。
4. [開く] をクリックします。
5. [名前] と [リビジョン番号] を確認します。
6. **[OK]** をクリックします。

   最初のドキュメントがアップロードされた後、ドキュメントをチェックアウトして、後続のリビジョンを作成できます。

新規管理ドキュメントレコードの作成

管理ドキュメントのプロパティとポリシーを構成します。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Managed Documents** > 新規作成.
2. [名前] フィールドに、「Policy」と入力します。
3. [要求元] フィールドに、自分の名前を追加します。
4. [所有者] フィールドに、自分の名前を追加します。
5. [レビュー担当者] フィールドに、自分の名前を追加します。
6. [タイプ] フィールドで、[ポリシー] を選択します。
7. [分類] フィールドで、[機密] を選択します。
8. [対象者] フィールドで、[内部] を選択します。
9. [リビジョン設定] で、 [リビジョンの自動インクリメント] オプションを選択します。

Example

10. [送信] をクリックします。

変更後にドキュメントをチェックインする

ドキュメントを変更した後、変更したドキュメントを管理ドキュメントにチェックインします。

始める前に
必要なロール：document_management_admin
または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードを開きます。
2. [リビジョンのアップロード/チェックイン] 関連リンクをクリックします。
3. [ファイルを選択] をクリックし、変更したファイルを選択して [開く] をクリックします。
4. [名前] および [リビジョン番号] に更新された番号が含まれていることを確認します。
5. [チェックイン] オプションが選択されていることを確認します。
6. **[OK]** をクリックします。
   最新のリビジョンを含むように、[ドキュメント リビジョン] リストが更新されます。

ドキュメントをチェックアウトして変更を加える

ドキュメントが管理ドキュメントレコードに追加された後、ファイルをチェックアウトして変更を加えます。ドキュメントをチェックインおよびチェックアウトすることで、ドキュメント変更のレコードが保持され、一度に 1 人のユーザーのみがドキュメントを編集できるようになります。

自動翻訳

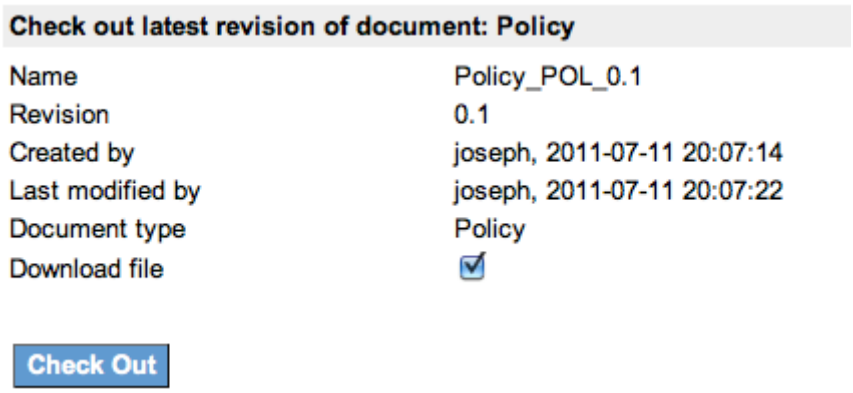
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：document_management_admin
または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードを開きます。
2. [ドキュメントのチェックアウト] 関連リンクを選択します。



3. [ファイルのダウンロード] を選択します。
4. [チェックアウト] をクリックします。
5. ファイルを開き、小さな変更を加えます。
6. 同じ名前、ただし新しいリビジョン番号でドキュメントを保存します。
   例：Policy_POL_02.txt

管理ドキュメントでのドキュメントの公開

ドキュメントがレビューされ承認されたら、管理ドキュメントでドキュメントを公開します。

始める前に
必要なロール：document_management_admin
または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードを開きます。
2. [ドキュメント リビジョン] リストで、承認され、[公開準備完了] ステージにリストされているリビジョンの名前をクリックします。
3. ヘッダー バーで、[リビジョンの公開] をクリックします。
4. [リビジョンの公開] ダイアログ ボックスで、名前とリビジョン番号が正しいことを確認し、[公開] をクリックします。
   [ドキュメント リビジョン] リストで、公開したリビジョンが [公開] ステージになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビューおよび承認のためにドキュメントを送信する

ドキュメントの準備ができたら、レビューおよび承認のために送信します。ドキュメントレコードでレビュー担当者または承認者が指定されていない場合、ドキュメントは公開ステージに直接移動します。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. [ドキュメント リビジョン] リストで、変更したドキュメントを右クリックし、[リビジョンの送信] を選択します。
   レビュー担当者として自分を指定したため、承認要求のメール メッセージが届きます。
2. メール メッセージで、[ここをクリックして承認要求を表示] **(Click here to view Approval Request)** の横にあるリンクをクリックします。
3. オプション: [ドキュメントリビジョン] の下の添付ファイル名をクリックしてドキュメントを表示します。
4. [承認] をクリックします。
   [承認] ページに、承認したドキュメントが表示されます。
5. ドキュメントレコードを開きます。
6. [ドキュメント リビジョン] リストで、承認したリビジョンが [公開準備完了] ステージになります。

ドキュメントを添付ファイルとしてアップロード

ドキュメントレコードを作成したら、ドキュメントを添付ファイルとしてレコードに追加します。

始める前に
必要なロール：document_management_admin

または

必要なロール：document_management_admin

手順

1. ドキュメントレコードを開きます。
2. [リビジョンのアップロード/チェックイン] 関連リンクを選択します。
3. [ファイルを選択] をクリックします。
4. テキスト ファイルなどの単純なドキュメントを選択し、[開く] をクリックします。
5. 名前が「Policy_POL_0.1」となっていることを確認します。
6. **[OK]** をクリックします。

   [ドキュメント リビジョン] にドキュメントが表示されます。

マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワーク

ドキュメントプロバイダーを ServiceNow インスタンスと統合することにより、チームはリアルタイムで共同作業を行い、バージョンを追加し、ドキュメントを保存、コピー、削除、復元、アップロードできるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
Washington DC リリースのマルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークでは、Microsoft OneDrive との統合のみをサポートしています。

マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークのアクティブ化

admin ロールを持っている場合、 ドキュメントサービスに対してマルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (com.snc.multiprovider_documents) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークとともに、次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (com.snc.multiprovider_documents) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークとともにインストールされるもの

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

マルチプロバイダーフレームワークとともにインストールされるロール

ロール	説明
管理者 mp_document_admin	複数のプロバイダー、リモートドキュメントアクション、および対応するサブフローを設定します。
ドキュメントユーザー	プロバイダー向けに管理されるドキュメントを作成、更新、削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マルチプロバイダーフレームワークとともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明
mp_document_user	

インストールされるテーブル

マルチプロバイダーフレームワークとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
マルチプロバイダードキュメント mp_documents	サードパーティプロバイダーに接続されているドキュメント。
マルチプロバイダードキュメントバージョン mp_document_version	ドキュメントに関連するバージョン。
マルチプロバイダードキュメントアクティビティ mp_document_activity	ドキュメントおよびドキュメントバージョンテーブルのアクティビティをログに記録すると、ドキュメントおよびバージョンで実行されたアクションのトラブルシューティングに使用できます。
マルチプロバイダー協力者 mp_collaborators	ServiceNow インスタンスでコラボレーションしているサードパーティユーザー。
マルチプロバイダーの詳細 mp_provider_detail	構成されているサードパーティプロバイダーの詳細。
マルチプロバイダードキュメントアクション mp_document_action	各サブフローに関連付けられたアクション。
マルチプロバイダー権限 mp_provider_permission	プロバイダーによって許可される権限。
マルチプロバイダー権限構成 mp_permission_configuration	各プロバイダーの mp_permission テーブルから提供される権限へのロール/グループのマッピング。

Multi Provider Document Services Framework フレームワークのロール

Multi Provider Document Services Framework フレームワークは、次のロールとともにインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

管理者 [mp_document_admin]

管理者は、複数のプロバイダー、リモートドキュメントアクション、および対応するサブフローを設定できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

ユーザー [mp_document_user]

ユーザーロールは、プロバイダー向けに管理されるドキュメントを作成、更新、削除できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

Microsoft OneDrive とドキュメントサービス との統合

Microsoft OneDrive を使用して、ServiceNow インスタンスでドキュメントのコピー、削除、復元、およびバージョンアクションの取得を直接実行します。

Microsoft OneDrive との統合の利点

Microsoft OneDrive を ServiceNow インスタンスと統合することで、コラボレーションを強化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft OneDrive との統合により、次のことができます。

- Microsoft OneDrive からドキュメントを編集、共有し、ServiceNow インスタンスにコピー。
- ServiceNow インスタンスからドキュメントを編集、共有し、Microsoft OneDrive にコピー。
- ServiceNow インスタンスで作成されたドキュメントを Microsoft SharePoint にプッシュ。
- 共有リンクをレコードに添付。
- リンクを共有して、ドキュメントをリアルタイムで共同編集。
- ドキュメントの現在のバージョンを取得。
- Microsoft 365 とコラボレーションして、ドキュメントをレビュー、承認、または共同編集。
- Microsoft SharePoint から ServiceNow インスタンスにドキュメントを移行。

アクティベーション情報

Microsoft OneDrive を ドキュメントサービス と統合するには、Multi Provider Document Services Framework プラグイン (com.snc.multiprovider_documents) をインストールします。詳細については、「マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークのアクティブ化」を参照してください。

Microsoft OneDrive ドキュメントサービスフレームワークスポークもインストールする必要があります。詳細については、「ドキュメントサービスフレームワーク用 Microsoft OneDrive スポーク」を参照してください。

Google ドライブ と ドキュメントサービス との統合

ドキュメントの管理と同期、インスタンス内のServiceNowドキュメントに対するバージョンアクションの直接取得、ドキュメントでのコラボレーション、でMicrosoft SharePointホストされている添付ファイルの管理に使用しますGoogle ドライブ。

Google ドライブ との統合の利点

Google ドライブ を ServiceNow インスタンスと統合することで、コラボレーションを強化します。

Google ドライブ 統合を使用すると、次のことができます。

- Google ドライブ からのドキュメントを編集、削除し、ServiceNow インスタンスとの間で共有、コピーする。
- ServiceNow インスタンスからのドキュメントを編集、削除し、Google ドライブ との間で共有、コピーする。
- ドキュメントの現在のバージョンを取得する。
- コラボレーションして、ドキュメントをレビュー、承認、または共同編集する。
- とデータ連携 Microsoft SharePoint して、プラットフォーム内のドキュメントを作成、更新、および共同作業します

アクティブ化情報

Google ドライブ を ドキュメントサービス と統合するには、Multi Provider Document Services Framework プラグイン (com.snc.multiprovider_documents) をインストールします。詳細については、「マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークのアクティブ化」を参照してください。

ドキュメントサービス Framework for Google ドライブ スポークもインストールする必要があります。詳細については、「」を参照してください。

自動翻訳

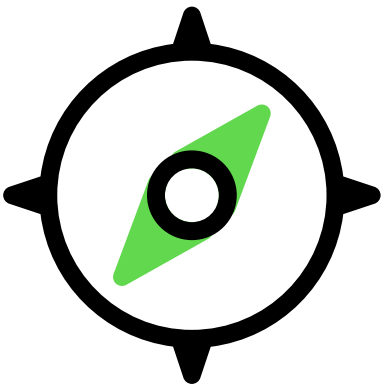
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management®

ServiceNow® ナレッジ管理 (KM) アプリケーションを使用すると、ナレッジベースで情報を共有できます。これらのナレッジベースには、セルフ ヘルプ、トラブルシューティング、およびタスク解決などの情報をユーザーに提供する記事が含まれています。

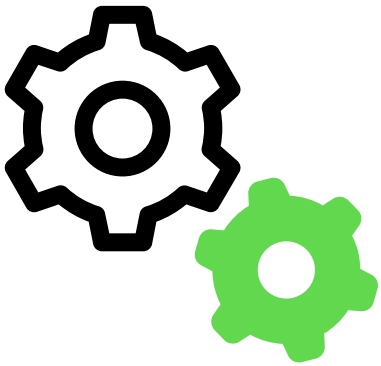
開始するには

探索



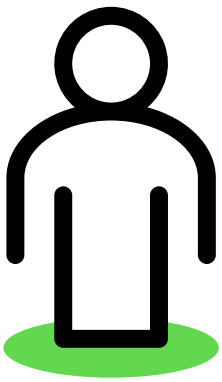
ナレッジ管理の詳細

構成



実装の計画 ナレッジ管理 と構成

ナレッジ管理 の使用

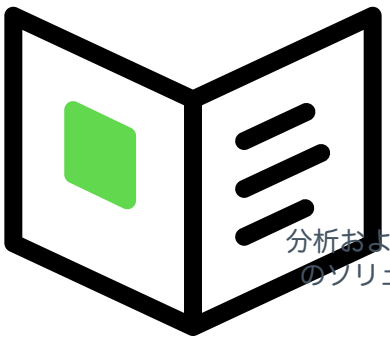


セルフヘルプ、トラブルシューティング、およびタスク解決に関する情報を検索して見つけます

記事の作成と管理

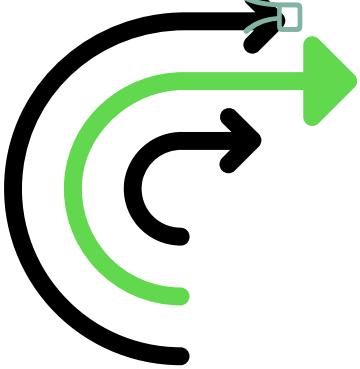
ナレッジベースでの記事の作成および管理

Knowledge Management 参照



構成および管理するための追加情報 ナレッジ管理

分析およびレポートのソリューション



プラットフォームアナリティクスソリューション とデマンドインサイト ダッシュボードにより、ビジネスプロセスとプラクティスを改善します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

ナレッジ管理 の詳細

サンプルワークフローを使用して、ナレッジ管理 の詳細と、それが組織内のさまざまなユーザーにもたらすメリットについて説明します。

ナレッジ管理 の概要

ナレッジ管理 記事を作成、分類、レビュー、承認するプロセスをサポートしています。ユーザーは、記事の検索と参照、フィードバックの提供を行うことができます。

複数のグループをサポートするために、ナレッジベースを個々のマネージャーに割り当てることができます。別のワークフローを使用して記事を公開したり廃止したりすることができます。また、個別のアクセス コントロールを使用して参照や投稿を管理することもできます。

ナレッジ管理 のワークフロー

ナレッジ管理

ナレッジ管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
XML サイトマップを定義し、自動的に生成します。	ナレッジポータルの Sitemap Generator	
ナレッジユーザーが複数の言語で記事を表示できるようにします。	I18N - ナレッジの国際化	
機密記事を含むナレッジベースを保護します。	スコープ付きナレッジベース	
ナレッジガバナンスとナレッジベースの品質を向上させます。	ナレッジ管理 の機械学習ソリューション	
記事テンプレートでナレッジ記事に対して一貫した構造を作成します。	ナレッジ記事テンプレート	
ナレッジのギャップを特定し、ナレッジベースのコンテンツを改善します。	ナレッジのデマンドに関するインサイト	
ユーザーアクティビティおよびそれらのアクティビティに関連する回避結果に関する情報を収集します。	セルフサービス分析	
翻訳タスクを作成して管理します。	翻訳管理	
エージェントの経験やナレッジの再利用によって観察されたパターンに基づいてナレッジベースを作成し、継続的に改善します。	ナレッジ中心のサービス構成	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
ナレッジ記事の複数のバージョンを作成して管理します。	記事のバージョニング	
記事の質を維持し、承認を管理し、タイムリーにフィードバックを解決するには、所有グループを作成し、ナレッジ記事に関連付けます。	所有グループ	
否定的なフィードバックに対するタスク生成を可能にすることによって、大量の記事フィードバックを管理します。	コンテンツ改善のためのフィードバック管理の自動化	

ナレッジポータルの **Sitemap Generator**

ServiceNow® Sitemap Generator アプリケーションを使用すると、XML サイトマップを効率的に定義して自動的に生成できます。

ナレッジポータルの**Sitemap Generator**構成要件

サイトマップは、スクリプトまたは静的 XML から生成されます。サイトマップの検証は自動的に処理されないため、サイトマップを作成するときに、そのコンテンツが次の要件を満たしていることを確認する必要があります。

- ナレッジポータル用に構成されたナレッジベースのみが含まれる
- 未認証ユーザーによるアクセスがあるナレッジポータルページのみが含まれる
- 一般にアクセスすることが不可能なナレッジポータル URL が除外されている
- 301 リダイレクトで応答するページが除外されている
- 廃止されたナレッジベース記事と期限切れのナレッジベース記事が除外されている

検索エンジン最適化 (SEO) のサイトマップ要件については、Google ドキュメントの「サイトマップの構築と送信」を参照してください。

I18N - ナレッジの国際化

オプションのナレッジ国際化機能により、ナレッジユーザーは複数の言語で記事を表示できます。

San Diego リリース以降、言語パックが有効になると、I18N：Knowledge Management Internationalization v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) プラグインがインストールされます。San Diego 以前のバージョンでは、このプラグインは Internationalization (com.glide.i18n) プラグインと一緒にインストールされていました。

ナレッジ国際化により、ナレッジ管理チームは、言語固有のナレッジ記事を作成し、同じ記事の翻訳を互いに関連づけて管理しやすくなります。ユーザーは、必要に応じて他の言語の記事を表示できるようにしたままで、自分の言語で表示して検索することができます。

記事のカスタム言語を設定

San Diego リリース以降、昇格された権限を持つユーザーは、選択肢 [sys_choice] テーブルに言語エントリを追加してカスタム言語を追加し、選択した記事を複数の言語で表示できます。記事ページの [言語] リストには、記事の言語翻訳が利用可能なすべての言語が表示されます。

記事の検索言語を設定

ログイン言語と異なる言語で記事を検索するためのデフォルト言語を設定するには、*glide.knowman.search.default_language* システムプロパティの値としてその言語を指定します。たとえば、フランス語でログインしていて、検索対象記事のデフォルト言語を英語にした

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

い場合は、システムプロパティで英語を指定します。UI 内でフランス語に切り替えると、フランス語の記事を表示できます。システムプロパティが設定されていない場合、ユーザーのログイン言語がデフォルトの記事言語として設定されます。詳細については、「その他のナレッジ プロパティ」を参照してください。

異なる言語の検索を同時に有効にするには、次に移動します。 ナレッジ管理 > ナレッジ検索 > プロパティ > 複数言語の検索を有効にします をクリックし、[はい] チェック ボックスをオンにします。使用可能なすべての言語での検索を同時に実行する方法については、「ナレッジ管理 v3 による検索」を参照してください。

注:
glide.knowman.search.default_language システムプロパティが無効の場合は、一度に 1 つの言語を検索できます。このプロパティを有効にすると、複数言語を同時に検索することが可能になります。

スコープ付きナレッジベース

機密記事を含むナレッジベースを保護するには、スコープ付きナレッジベースを使用します。システム管理者やナレッジ管理者であっても、ユーザー基準によって明示的に許可されていない限り、スコープ付きナレッジベースを管理することはできません。

たとえば、給与部門のみに表示すべきで、システム管理者やナレッジ管理者には表示してはならない、機密性の高い給与情報を含むナレッジ記事があるとします。Human Resources: Core アプリケーション内のスコープ付きナレッジベースで、機密情報を含むナレッジ記事を作成できます。

アプリケーションの admin ロールと knowledge_admin ロールを持つユーザーのみが、スコープ付きナレッジベースを管理できます。グローバル ACL の代わりにアプリケーションのナレッジテーブルの ACL を使用して、HR などのアプリケーション管理が有効になっているアプリケーションのナレッジベースへのアクセスを制御します。スコープ付きナレッジベースへのアクセスを定義するには、システム管理者やナレッジ管理者を含むユーザーに適切なユーザー基準を指定します。

注:
スコープマスターテーブルでスコープを派生させてスコープ付き ACL を実行するには、*glide.enforce_security_scope.<scope_name>* システムプロパティを true に設定します。

既存のナレッジベースのスコープを変更することはできません。それらはグローバルスコープのままになります。ただし、機密性の高いナレッジ記事を保護するために、スコープ付きナレッジベースを作成することができます。

アプリケーションにスコープ付きナレッジベースを作成するには、knowledge_admin または admin ロールに加えて、アプリケーションピッカーでそのアプリケーションを表示および選択するためのアクセス権が必要です (「アプリケーションピッカー」を参照)。たとえば、Human Resources: Core アプリケーションでナレッジベースを作成する前に、アプリケーションピッカーで Human Resources：Core アプリケーションを選択してから、ナレッジベースを作成する必要があります。次に、ナレッジベースを作成すると、ナレッジベースフォームで、ナレッジベースのアプリケーションスコープが [アプリケーション] フィールドに設定されます。

関連情報

- ナレッジベースの作成
- アプリケーション ピッカーからのアプリケーションの選択
- アプリケーション管理
- ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御

ナレッジ管理 の機械学習ソリューション

ナレッジ管理 の機械学習は、ナレッジガバナンスとナレッジベースの品質向上に役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ管理 の機械学習には、次のメリットがあります。

- 記事の重複を回避してナレッジベースの品質を向上させ、Knowledge-Centred Service (KCS) への準拠を高めます。
- 問題や質問の解決に役立つ関連記事を提案します。
- ナレッジのデマンドに関するインサイト機能を使用して、ナレッジのギャップを特定し、ナレッジベースのコンテンツを改善します。

Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス

ナレッジ管理機能向けの 予測インテリジェンス は、機械学習アルゴリズムを使用して、類似の記事やナレッジのデマンドに関するインサイトなどの、さまざまなナレッジ管理機能を提供します。

ナレッジ管理向け 予測インテリジェンス のソリューション定義

ナレッジ管理機能のための 予測インテリジェンス ソリューション定義は、Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) の Predictive Intelligence で利用できます。プラグインの詳細については、「Knowledge Management の追加プラグイン」を参照してください。

ソリューション定義とソリューションタイプ

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
類似のナレッジ記事 **注:** このソリューション定義は、Predictive Intelligence for Contextual Search プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) と Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) の両方が有効なインスタンスで、テンプレートとして使用できます。	類似性	記事の簡単な説明に基づいて、関連記事を提案します。結果は次の場所に表示できます。 • ナレッジ管理 サービスポータルで記事を作成するときのナレッジフォームの [ナレッジ結果] セクション。 [ナレッジ] フォームに [ナレッジ結果] セクションが表示されない場合は、フォームの設定を行い、**[Contextual Search** 結果] フィールドを追加する必要があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。 • Knowledge Management Service Portal および Now Mobile アプリケーションのナレッジ記事ビューページの [関連記事] セクション。 • エージェントアシスト [エージェントワークスペース類似の記事 **(ML)**] オプションが選択されている場合。
デマンドに関するインサイト：ケースクラスターにはナレッジが必要	クラスタリング	[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードにクローズ済みおよび解決済みのカ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義とソリューションタイプ (続く)

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
		スタマーサービスケースのコレクションを入力します。
デマンドに関するインサイト：インシデントクラスターにはナレッジが必要	クラスタリング	[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードにクローズ済みおよび解決済みのインシデントのコレクションを入力します。
デマンドに関するインサイト：類似のケースとナレッジ	類似性	インシデントの類似性をナレッジベースと比較し、類似のクローズ済みおよび解決済みのカスタマーサービスケースをナレッジギャップの候補として特定します。
デマンドに関するインサイト：類似のインシデントとナレッジ	類似性	インシデントの類似性をナレッジベースと比較し、類似のクローズ済みおよび解決済みのインシデントをナレッジギャップの候補として特定します。

関連情報

- Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成
- ナレッジのデマンドに関するインサイト
- [ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

ナレッジ記事テンプレート

記事テンプレートには、特定の順序で構造化された事前定義フィールドがあります。これらのテンプレートは、ナレッジ記事に対して一貫した構造を作成するのに役立ちます。

ナレッジ記事テンプレート機能を使用すると、ナレッジ管理者 (knowledge_admin ロールのあるユーザー) が記事テンプレートの作成、テンプレートのフィールドの追加またはカスタマイズ、およびテンプレートのアクティブ化または非アクティブ化を行うことができます。

セキュリティ管理者 (security_admin ロールのあるユーザー) は、特定のユーザーに表示されるように、任意のテンプレートでフィールド レベルのセキュリティを設定することができます。

作成者は、事前定義された記事テンプレートまたは新しく作成された記事テンプレートを使用して記事を作成することができます。

事前定義されたナレッジ記事テンプレート

標準テンプレートまたは事前定義された [ハウツー]、[定義説明]、[FAQ] もしくは [KCS] 記事テンプレートのいずれかを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

ナレッジ管理 を Kingston 以降のリリースにアップグレードすると、以前のバージョンの既存のすべての記事で、アップグレードされたバージョンの標準テンプレートが自動的に使用されます。たとえば、 ナレッジ管理 を Jakarta から Kingston にアップグレードすると、既存のすべての記事で Kingston バージョンで利用可能な標準テンプレートが使用されます。

デフォルトでは、事前定義されたすべてのテンプレートが無効になっています。テンプレートをアクティブ化していない場合、記事には自動的に標準テンプレートが使用されます。ナレッジ管理者は、次の場所に移動してテンプレートを有効にできます ナレッジ > 管理 > 記事テンプレート. その上で、記事テンプレート リストで、アクティブ化する 1 つ以上のテンプレートに対して [有効] フィールドを true に設定します。

次の表に、各テンプレートで使用できるフィールドとテンプレート テーブルの名前を示します。

事前定義されたナレッジ記事テンプレート

テンプレート名	テンプレート フィールド	テーブルにマップ	SEO デスクリプション タグ
FAQ	• 質問 • 回答	FAQ [kb_template_faq]	質問
ハウツー	• 前書き • 説明	ハウツー [kb_template_how_to]	前書き
定義説明	• 前書き • 説明	定義説明 [kb_template_what_is]	前書き
KCS 記事	• 問題 • 環境 • 原因 • 解決	KCS 記事 [kb_template_kcs_article]	問題
標準	テキスト	kb_knowledge	テキスト

ナレッジ記事テンプレートのアクティブ化

ナレッジ記事テンプレート機能は、Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) プラグインを使用してアクティブ化されます。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ナレッジ記事テンプレートの無効化

記事テンプレートには関連する子テーブルがあるため、記事テンプレートを削除することはできません。テンプレートを削除するには、子テーブルも削除する必要があります。テーブルの削除に制限があるため、記事テンプレートとテンプレート列は明示的に削除不可にされています。代わりに、記事テンプレートフォームの [アクティブ] チェックボックスをオフにすることで、ナレッジ記事テンプレート機能を無効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
標準テンプレートはデフォルトで利用可能であり、非アクティブにすることはできません。

ナレッジブロック

ナレッジブロックにより、作成者のナレッジオーサリングと読者のナレッジ消費を簡素化します。ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

ナレッジブロックは Now Platform でのみ使用できます。

ナレッジブロックの使用方法

ナレッジブロックを使用するには、ナレッジ管理者またはマネージャーが、ブロックを適用するナレッジベースごとにナレッジブロック機能を有効にする必要があります。

各ナレッジ ベースのナレッジ ブロックの有効化

ナレッジ貢献者はナレッジブロックを作成し、それをナレッジベースの記事に挿入することができます。

注:
ナレッジブロックは、wiki タイプの記事ではサポートされていません。デフォルトでは、ナレッジブロックに添付ファイルは表示されません。ただし、ブロックファイルから作成された KB には画像とテキストが表示されます。

- ナレッジ ブロックの作成
- ナレッジ記事へのナレッジ ブロックの追加
- ナレッジブロックを含むナレッジ記事をユーザーまたは日付ごとにプレビュー

ナレッジブロックコンテンツは、ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定されたユーザー基準に基づいて、記事または検索で読み込み可能にするか、読み込み不可にすることができます。詳細については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください。

Example: 場所固有のナレッジブロックコンテンツのある祝日カレンダー

企業の HR 組織の一員として、会社のナレッジベースを管理しています。従業員が年の休業日を把握できるように、祝日カレンダーを作成しようとしています。会社には複数の拠点があり、従業員の勤務地に応じて祝日が異なるため、ナレッジ記事を作成する方法がいくつかあります。

1 つの方法として、場所ごとにナレッジ記事を、場所 A の記事、場所 B の記事などのように作成できます。

- 利点：利用が容易になります。従業員が検索および閲覧する記事は 1 つになります。
- 短所：HR の仕事が増加します。HR 部門は、従業員が所在する場所ごとに複数の記事を管理し更新する必要があります。

別の方法は、場所ごとに複数のセクションを網羅するナレッジ記事を 1 つ作成するものです。

- 利点：オーサリングが容易になります。HR が管理および更新する記事は 1 つになります。
- 短所：従業員の仕事が増加します。従業員は、関係のないコンテンツをスクロールして無視し、関連する記事のセクションを見つける必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ナレッジブロックを使用すると、ユーザー基準で保護された場所に固有のブロックコンテンツを含む単一のナレッジ記事を作成できます。このアプローチは、HR 部門と従業員の両方の作業負荷を軽減するのに役立ちます。HR エージェントが管理および更新する記事は 1 つになります。従業員が検索し閲覧する記事は 1 つで、自身に関連するコンテンツのみを表示するというユーザー基準に従うことになります。

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合

アプリケーションでカスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合は、適切なナレッジまたはナレッジブロック API と統合する必要があります。(カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合のみ、統合が必要です。)

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアのナレッジ ブロックへのデータ連携

アクティベーション情報

アプリケーションでナレッジブロックを使用するには、ナレッジブロックをアクティブ化する必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「ナレッジブロックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

注:
ナレッジブロックをアクティブ化すると、Knowledge Management Advanced が自動的にアクティブ化され、記事のバージョニングなどの高度な機能がアクティブ化されます。ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能の有無に関係なく使用できます。この機能を無効にするには、「記事のバージョニング機能を無効にする」を参照してください。

ナレッジサブスクリプション

ナレッジベースとナレッジ記事に登録し、新しい記事および記事の変更またはコメントに関するメール通知を受信します。

- ナレッジベースに登録済み：
  - ナレッジベースの所有者は、所有しているナレッジベースのすべての記事に自動的に登録されます。ナレッジベースの所有者は、ナレッジベースで新しい記事の作成またはリビジョン (公開) があったときにメール通知を受信します。
  - ナレッジベースに登録されているユーザーは、ナレッジベースに新しい記事が作成されたとき、または既存の記事にリビジョン (公開) があった場合にメール通知を受信します。
- ナレッジ記事に登録済み：
  - ナレッジ作成者は、自分が作成した記事に自動的に登録されます。ナレッジ作成者は、作成した記事に他の作成者によるチェックアウトまたはリビジョン (公開) があったとき、および記事がユーザーのコメントを受けた場合にメール通知を受信します。
  - 記事に登録されているユーザーは、記事にリビジョン (公開) があったときにメール通知を受信します。

ユーザーは、[システムの設定] を使用してナレッジ通知設定を行うことができます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」と「ナレッジ通知設定の実行」を参照してください。

Knowledge Management V3 のユーザーインターフェイスと Knowledge Management Service Portal の両方でナレッジサブスクリプション機能を使用できます。

記事バージョニング機能が有効になっている場合は、次の通知も送信されます。

- 記事はチェックアウトされました
- 記事が変更されました
- 記事の新しいバージョンが公開されています

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティブ化情報

ナレッジサブスクリプション機能には、Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) が必要です。詳細については、「ナレッジサブスクリプションの設定」を参照してください。

関連情報

- ナレッジ記事のバージョン番号
- 記事のバージョニング

ナレッジのデマンドに関するインサイト

ナレッジデマンドインサイト機能を使用して、ナレッジのギャップを特定し、ナレッジベースのコンテンツを改善します。

ナレッジデマンドインサイト機能は、ナレッジベースのナレッジギャップの検出を自動化します。ナレッジギャップとは、ナレッジベースにナレッジ記事がないトピックです。

ナレッジギャップに対処することには、次のメリットがあります。

- セルフサービスの有効性の向上：セルフサービスユーザーは、調査、トラブルシューティング、およびハウツークエリーについて、より関連性の高い情報を取得できます。
- ケースまたはインシデントの解決を向上：関連情報を利用できるようにしておくと、今後のケースを回避するのに役立ちます。
- ケース解決を改善：エージェントは、ケース、インシデント、問題などを解決するために、より関連性の高いナレッジ記事を見つけることができます。

アクティブ化情報

ナレッジデマンドインサイト機能には、Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) が必要です。詳細については、「Knowledge Management 向け予測インテリジェンス」と「Knowledge Management の追加プラグイン」を参照してください。

[デマンドインサイト] ダッシュボード

タスクの [デマンドインサイト] ダッシュボードを使用して、ナレッジギャップ候補を分析し、ナレッジギャップフィードバックタスクを作成できます。ナレッジデマンドインサイト機能は、デフォルトで、インシデント、カスタマーサービスケース、HR ケースのそれぞれに対して、[インシデントのデマンドに関するインサイト **(Demand Insights for Incidents)]**、[ケースのデマンドに関するインサイト **(Demand Insights for Cases)]**、[デマンドに関するインサイト **-** 類似の **HR** ケースとナレッジ **(Demand Insights: Similar HR Cases and Knowledge)]** の各ダッシュボードを備えています。その他のタスクについては、ダッシュボードを作成できます。[デマンドインサイト] ダッシュボードにアクセスするには、タスクへの読み取りアクセス権と sn_km_ml.knowledge_curation_user ロールが必要です。詳細については、「デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成」を参照してください。

関連情報

- [ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード
- [インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード
- [HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

セルフサービス分析

セルフサービス分析 フレームワークを使用すると、ユーザーアクティビティおよびそれらのアクティビティに関連する回避結果に関する情報を収集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービス分析 フレームワークによって生成されたデータに基づくレポートとダッシュボードを使用して、セルフサービスチャネルの有効性を表示します。この セルフサービス分析 データは、カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボードにより使用されます。セルフサービス分析 フレームワークは、サブスクリプションおよびアクティビティフィードフレームワークを使用する他のアプリケーションのダッシュボードで使用することもできます。詳細については、「カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボード」を参照してください。

セルフサービスの回避測定基準を分析することには、次のメリットがあります。

- セルフサービス KPI を通じてセルフサービスの有効性を測定します。
- 是正処置を行うために成功したセルフサービスエンゲージメントを定量化します。
- 組織に合わせたカスタムセルフサービス KPI を定義します。

アクティブ化情報

セルフサービス分析 フレームワークには、Self-Service Analytics Core プラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) が必要です。詳細については、「セルフサービス分析のアクティブ化」を参照してください。

注:
Communities および仮想エージェントチャネルのデータは、それぞれ Communities プラグイン (com.sn_communities) および Glide Virtual Agent プラグイン (com.glide.cs.chatbot) がアクティブになったときに生成されます。

関連情報

セルフサービス分析のコンセプト

カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション

セルフサービス分析のコンセプト

ケースの回避を測定することで、セルフサービスの有効性を定量化できます。

セルフサービス分析 フレームワークを使用すると、回避結果のユーザーアクティビティパターンを定義することで、ケースの回避を測定できます。ケースの回避とは、ナレッジ、Communities、カタログ、仮想エージェントなどのセルフサービスチャネルのいずれかを使用して、ケースを作成しようとしたユーザーに解決策を提供でき、その結果、ケースが作成されない場合のことです。

デフォルトでは、セルフサービス分析 フレームワークは、カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードにより使用されます。フレームワークは、サブスクリプションおよびアクティビティフィードフレームワークを使用する他のアプリケーションのダッシュボードで使用することもできます。

システムには、コンシューマーとお客様の連絡先に関連付けられた セルフサービス分析 フレームワークコンポーネントの事前定義された構成が含まれています。これらのコンポーネントを他のユーザーエンティティに設定することもできます。

セルフサービス分析コンポーネント

セルフサービス分析は、回避結果に関連付けられたアクティビティパターンに基づいています。次のメインコンポーネントで構成されています。

- アクティビティパターン (アクティビティパターンコンポーネント を参照)
- 回避結果 (回避結果のコンポーネントを参照)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティパターンコンポーネント

アクティビティパターン

結果にリンクされているコンシューマーやお客様の連絡先などのユーザーエンティティのパターン要素、パターン要素グループ、またはその両方の組み合わせ。各パターン要素またはパターン要素グループは、正規表現として実装されます。

例：アクティビティパターン [連絡先：ケース：確認済みの回避] は、パターン要素グループ [セルフサービス：役に立つ] と [セルフサービスアクション：オプションで多数] の組み合わせです。

回避の結果

アクティビティパターンは、いずれかの回避の結果につながる可能性があります。「回避結果のコンポーネント」を参照してください。

プライマリアクティビティ

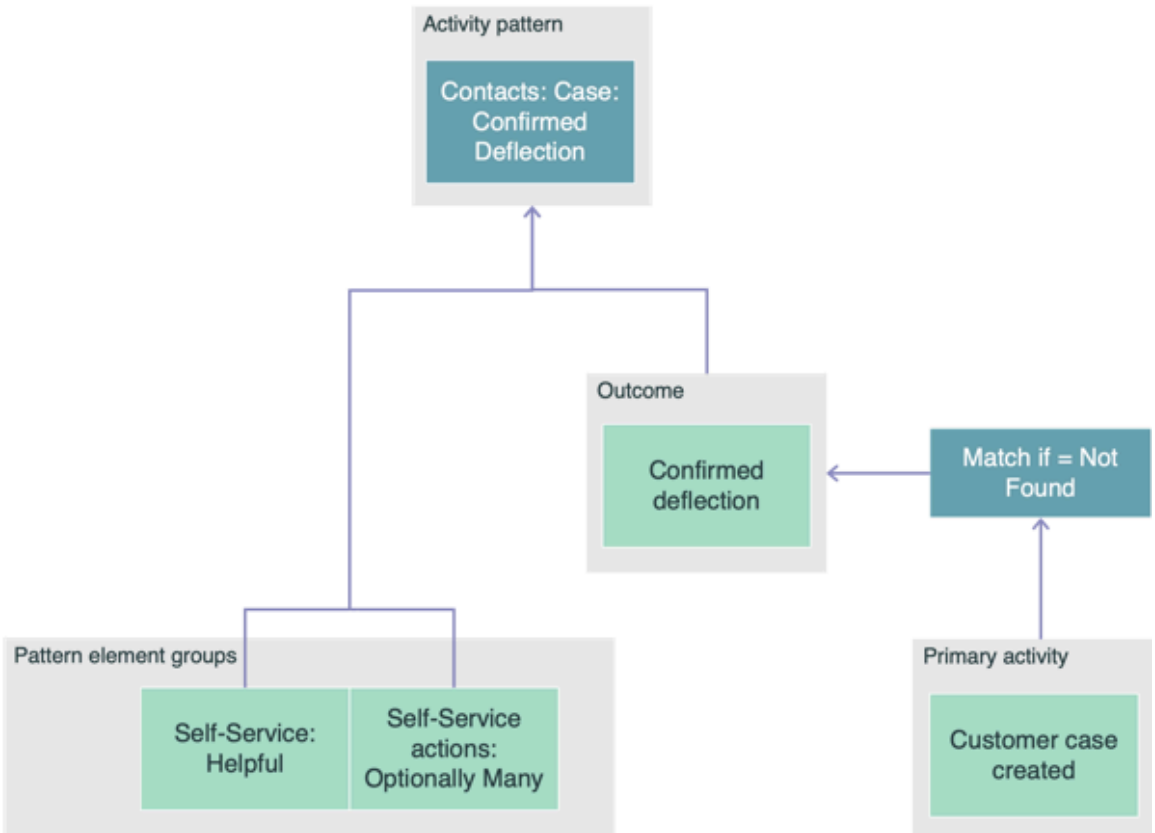
アクティビティパターンが発生したかどうかに基づいて、アクティビティパターンに関連付けられた結果を決定する最終アクティビティ。

例：システムで一致が見つからない場合 (ケースが作成されなかった場合)、お客様がケースを作成したプライマリアクティビティの場合、結果 [確認済みの回避] はアクティビティパターン [連絡先：ケース：確認済みの回避] に関連付けられます。

パターン要素グループ

2 つのパターン要素、パターン要素グループ、またはその両方の論理的な組み合わせ、およびその組み合わせが発生する回数。詳細については、「パターン要素グループのコンポーネント」を参照してください。

次の図は、アクティビティパターン [連絡先：ケース：確認済みの回避] のコンポーネントを示しています。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パターン要素グループのコンポーネント

パターン要素グループ

2 つのパターン要素、パターン要素グループ、またはその両方の論理的な組み合わせ、およびその組み合わせが発生する回数。各パターン要素グループは、正規表現として実装されます。

論理的な組み合わせの結果の発生は、次のいずれかのタイプです。

- 1 回
- オプションで 1 回
- オプションで多数
- 少なくとも 1 回
- 範囲

例 1：次のテーブルでは、[ナレッジエンゲージメント 1 回 (Knowledge engagements once)] パターン要素グループは、1 回のみ発生し、[記事を 1 回閲覧] が true または [肯定的なフィードバックが 1 回表示された記事] が true である場合に、true になります。

パターン要素グループの例 **1**

パターン要素グループ	最初の要素	**2** 番目の要素	演算子	発生件数
ナレッジエンゲージメント 1 回	記事を 1 回閲覧	肯定的なフィードバックが 1 回表示された記事	または	1 回

例 2：次のテーブルで、[セルフサービスエンゲージメントオプションで多数] パターングループは、エンゲージメントが発生していないか複数回発生していて、[ナレッジ] または [カタログエンゲージメント 1 回] が true であるか、[Communities 1 回] または [仮想エージェントエンゲージメント 1 回] true である場合に、true となります。

パターン要素グループの例 **2**

パターン要素グループ	最初の要素	**2** 番目の要素	演算子	発生件数
ナレッジまたはカタログエンゲージメント 1 回	ナレッジエンゲージメント 1 回	カタログエンゲージメント 1 回	または	1 回
Communities または仮想エージェントエンゲージメント 1 回	Communities 1 回	仮想エージェントエンゲージメント 1 回	または	1 回
セルフサービスエンゲージメントオプションで多数	ナレッジまたはカタログエンゲージメント 1 回	Communities または仮想エージェントエンゲージメント 1 回	または	オプションで多数

パターン要素

単一のアクティビティタイプとその発生回数を示します。各パターン要素は、正規表現として実装されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

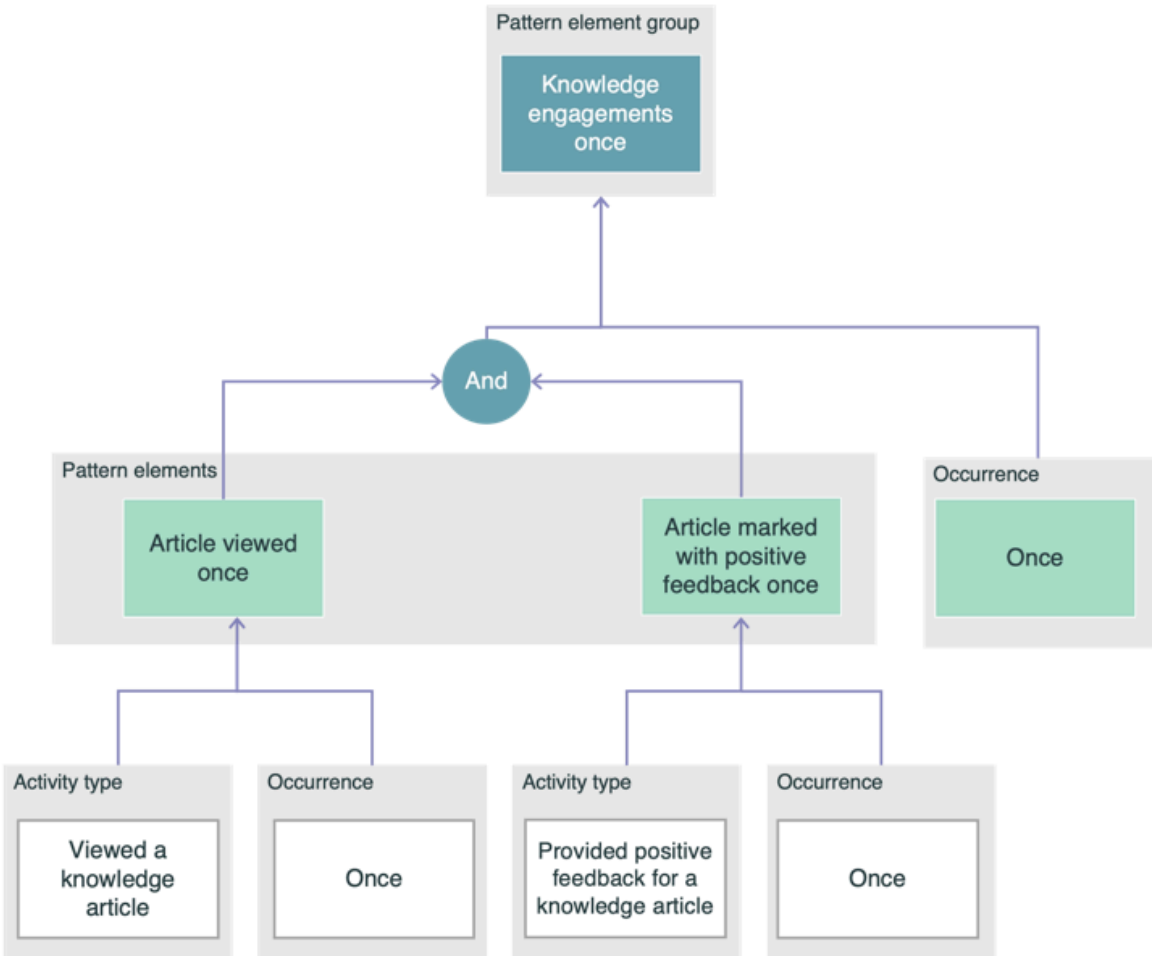
例：パターン要素 [記事を 1 回閲覧] は、アクティビティ [ナレッジ記事を閲覧] が 1 回発生する必要があることを示しています。

アクティビティタイプ

ユーザー (消費者またはお客様の連絡先) が実行するアクション。

例：アクティビティタイプ [ナレッジ記事を閲覧] は、ユーザーがナレッジ記事を閲覧したときに発生します。

次の図は、パターン要素グループ [ナレッジエンゲージメント 1 回] のコンポーネントを示しています。



アクティビティコンテキストコンポーネント

アクティビティコンテキスト

カタログ、ナレッジ、ケース、Communities、仮想エージェントなど、ユーザーが実行できるアクティビティグループのコレクション。

例：アクティビティコンテキスト [連絡先] は、お客様の連絡先に関連付けられたアクティビティグループ [カタログ]、[ナレッジ]、[ケース]、[Communities]、および [仮想エージェント] のコレクションです。

アクティビティグループ

ナレッジ記事、コミュニティ回答、カスタマーサービスケースなど、同じオブジェクトタイプで実行されるアクティビティタイプの論理グループ。

自動翻訳

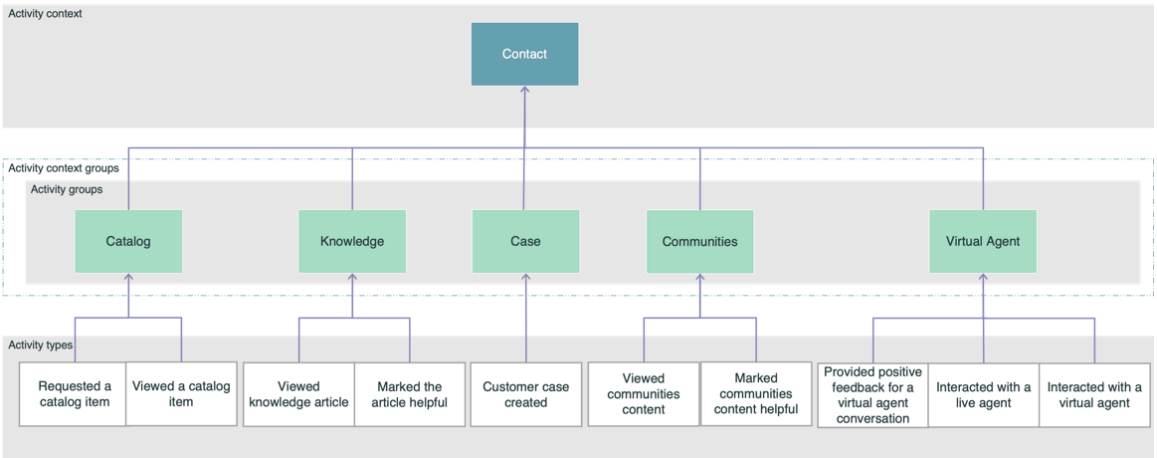
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：アクティビティグループ [ナレッジ] は、ナレッジ記事で実行されたアクティビティ [閲覧したナレッジ記事] と [記事を役に立つとマーク] アクティビティの論理グループです。

アクティビティコンテキストグループ

コンテキストに追加されたアクティビティグループ。

次の図は、アクティビティコンテキスト [連絡先] のコンポーネントを示しています。



回避結果のコンポーネント

回避の結果

回避のコンテキストでは、アクティビティパターンは次の 3 つの結果のいずれかにつながる可能性があります。

確認済みの回避

セルフサービスコンテンツにより、ケースの作成が確実に回避されました。

潜在的な回避

セルフサービスコンテンツが閲覧され、ケースは作成されませんでしたが、ケースの作成が回避された要因がコンテンツであるかどうかは不明です。

回避なし

セルフサービスコンテンツが閲覧された後に、ケースが作成されました。

転送構成

ウィンドウ (期間) をアクティビティコンテキストに関連付けます。このウィンドウは、ケースが作成されて転送パターンと一致するまでシステムが待機する期間を定義します。

例：1 日内のコンシューマーのケース作成アクティビティを追跡するには、期間を 1 日として設定します。

- コンシューマーがその期間内にケースを作成した場合、一致する転送パターンは「転送なし」です。
- コンシューマーがその期間内にケースを作成しなかった場合、一致する転送パターンは「潜在的な転送」です。
- コンシューマーがケースを作成せず、最後のアクティビティがそのウィンドウ内のセルフサービスチャネルコンテンツに対して肯定的なフィードバックを送信した場合、一致する転送パターンは「確認済みの転送」です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送測定基準

一致したパターンの結果を保存するトランザクションテーブル。デフォルトでは、セルフサービス分析のジョブスケジュールはデータをキャプチャし、生成されたデータを転送測定基準 [ssa_deflection_metric] テーブルに保存します。

転送パターン

転送構成をアクティビティパターンに関連付けます。転送パターンはテーブルとして実装されます。

関連情報

セルフサービス分析の設定

翻訳管理

ナレッジ記事は多くの言語で作成および公開されており、これらの記事を作成された言語以外の言語に翻訳するには、翻訳タスクを作成する必要があります。翻訳管理機能により、これらの翻訳タスクを管理できます。

翻訳管理機能を使用すると、 次の翻訳アクティビティを実行できます。

- 翻訳版がない公開済みナレッジ記事を手動で翻訳するか、機械翻訳オプションを使用して自動的に翻訳します。
- 指定した言語の翻訳タスクを自動的に作成します。
- アサインルールを構成し、翻訳者または翻訳者グループへの言語、ナレッジベース、またはカテゴリの自動アサインタスクを構成します。

翻訳管理のアクティブ化については、「翻訳管理のアクティブ化」を参照してください。

glide.knowman.translation.enable_translation_task プロパティを有効にすると、[ナレッジ] メニューの [翻訳管理] サブメニューに、次のメニューオプションが追加されます。

- すべてのオープンタスク
- 自分に割り当てられたタスク
- 翻訳マッピング

インスタンスにログ インするときに、デフォルトの言語を選択できます。使用可能な言語は、インストールした Internationalization 言語プラグインに基づいています。

関連情報

翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳

I18N - ナレッジの国際化

ナレッジ管理の国際化プラグインのアクティブ化

ナレッジ中心のサービス構成

ナレッジ中心のサービス (KCS) は、エージェントの経験およびナレッジの再利用パターンに基づいて、ナレッジを作成して継続的に改善する方法です。

ServiceNow ナレッジ管理 は KCS (V6) 検証済み製品です。KCS (V6) 検証済み製品として、ナレッジ管理 では記事品質レビュー、コンテキスト依存ナレッジキャプチャ、フィードバック管理など、ナレッジを改善するための機能が提供されます。

の使用開始ナレッジ管理および KCS については、「Knowledge Management はじめに」の次のページServiceNow Communityを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ管理の記事の品質インデックス

記事の品質インデックス (AQI) を使用して、ナレッジ記事の品質を評価します。AQI は、さまざまな作成者によって記事が書かれているナレッジベースに添付されたナレッジ記事の品質の一貫性を維持するのに役立ちます。

AQI 機能を使用して、ナレッジ管理者 (knowledge_adminロールのあるユーザー) がチェックリストを作成し、一連の true/false 回答形式の質問をチェックリストに追加して、ナレッジ記事の品質を評価します。質問ごとに、ナレッジ管理者がその重要度に基づいて重みを品質測定に割り当て、チェックリストをナレッジベースに添付します。

ナレッジのレビュー担当者 (knowledge_coach および knowledge_domain_expert ロールのあるユーザー) が、チェックリストの true/false 回答形式の質問に回答することによってナレッジベースに添付されたナレッジ記事について AQI レビューを実行します。その上で、チェックリスト内で true に設定されたすべての回答の累積的な重みに基づいて、記事の品質にスコアが付けられます。

平均 AQI スコアは、ナレッジ管理 ダッシュボードの [コンテンツ品質] タブに表示されます (「Knowledge Management ダッシュボード」を参照)。

記事の品質インデックスのアクティブ化

記事の品質インデックス機能は、Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) プラグインを使用してアクティブ化されます。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。

記事のバージョニング

Knowledge Management の記事のバージョニング機能を使用して、ナレッジ記事の複数のバージョンを作成および管理します。

ナレッジ貢献者は、既存の公開バージョンから新しいバージョンのナレッジ記事を作成できます。この既存のバージョンは、最新の公開バージョンまたは古い期限切れバージョンのいずれかが可能です。すべての変更は新しいバージョンの記事に保存され、既存の記事の情報はそのままとなります。

公開ナレッジ記事を記事のバージョニングをサポートしていない ServiceNow インスタンスからインポートする場合は、「記事のバージョンを初期化」修復スクリプトを実行して、記事のチェックアウトと編集を可能にする必要があります。

記事のバージョニング機能を使用すると、ナレッジ ユーザーは次のことができます。

- 公開記事をチェックアウトして、別のバージョンを作成する。

  注:
  ドラフトステータスの記事を編集できるのは、作成者 (記事のリビジョンをチェックアウトする)、ナレッジベース所有者、および knowledge_admin ロールを持つユーザーのみです。

- 以前に公開された (期限切れの) バージョンの記事を選択して、現在のものにする。
- レビュー中または公開がスケジュールされている記事を取り消す。
- 公開されている最新バージョンの記事を廃止する。

注:
ドラフトステータスの記事を編集できるのは、作成者 (記事のリビジョンをチェックアウトする)、ナレッジベース所有者、および knowledge_admin ロールを持つユーザーのみです。

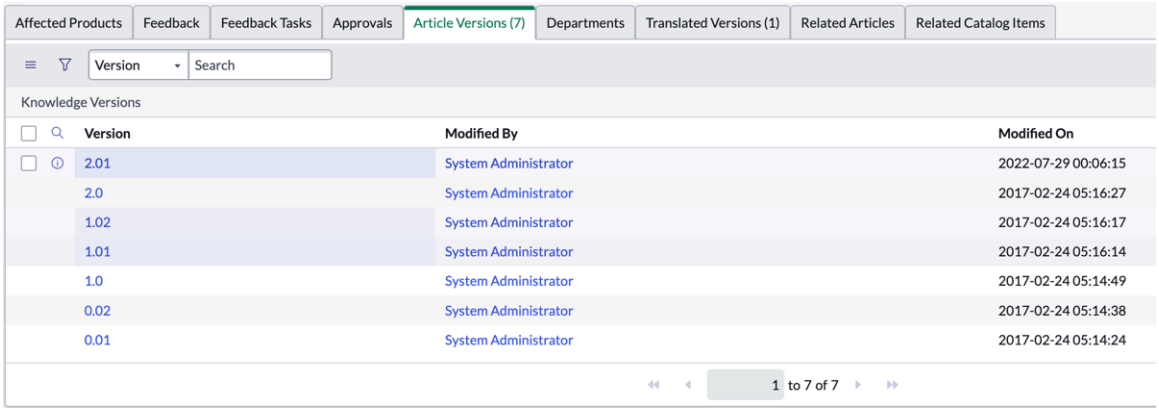
記事のリビジョンには、メジャーとマイナーの 2 種類があります。マイナー リビジョンには、まだ公開されていない記事への更新が含まれます。メジャー リビジョンには、公開されていて、顧客が利用できる記事への更新が含まれます。さまざまなリビジョンを追跡するために、記事のバージョニング機能はバージョン番号付けを導入しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事のバージョニング機能により、ナレッジ記事番号にもバージョン番号が含まれます。ナレッジ記事への参照はすべてこの番号形式を使用します。たとえば、v2.0 KB0010003。ナレッジ記事のすべてのバージョンにアクセスするには、次に移動します すべて > ナレッジ > 記事 > すべて 複数のバージョンの記事を開きます。関連リストでは、すべてのバージョンにアクセスできます。

バージョン管理



アクティベーション情報

記事のバージョニング機能には、Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化し、*glide.knowman.versioning.enabled* プロパティを true (デフォルト値) に設定する必要があります。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」と「記事バージョニング プロパティ」を参照してください。

関連情報

Knowledge Management の FAQ

所有グループ

記事の質を維持し、承認を管理し、タイムリーにフィードバックを解決するには、所有グループを作成し、ナレッジ記事に関連付けます。

ナレッジ記事のメンテナンスを容易にするために、ナレッジ記事に所有グループを割り当て、記事の所有権を 1 人からグループにシフトすることができます。所有グループは、メンバーのグループおよびナレッジ記事を担当するマネージャーで構成されています。担当内容：ナレッジ記事の承認、記事の品質を保証するための AQI チェックの実行、ナレッジ記事のフィードバックタスクの管理など。

ナレッジ記事が所有グループに割り当てられている場合：

- 記事のナレッジベースへの寄稿アクセス権がなくても、所有グループのメンバーだけが記事への寄稿アクセス権を持ちます。関連付けられているナレッジ記事を編集、承認、公開、および廃止することができます。
- 記事のナレッジベースへの寄稿アクセス権があっても、所有グループのメンバーではないユーザーは記事に寄稿できません。

時期 のインシデントからのナレッジ記事の作成 ITSM エージェントワークスペース またはナレッジ記事 を編集 している場合は、[所有グループ] フィールドを追加するように [ナレッジ] フォームを構成する必要がある場合があります。

アクティブ化情報

所有グループの使用を有効にするには、*glide.knowman.ownership_group.enabled* プロパティを有効にします。このプロパティは、Knowledge Management Advanced プラグイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(com.snc.knowledge_advanced) がアクティブ化されているときに利用できます。デフォルトでは、このプロパティは無効になっています。

注:
所有グループを使用する場合は、後で *glide.knowman.ownership_group.enabled* プロパティを無効にしないようにしてください。このプロパティを後で無効にする場合は、所有グループに関連付けられているすべてのナレッジ記事を手動で再割り当てし、所有グループに送信されたすべての記事承認をクローズして、所有グループに割り当てられているすべての保留中フィードバックタスクを解決してください。

公開された記事への寄稿アクセス

所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、記事が公開された後は、記事の作成者または改訂者が記事に寄稿することはできません。*glide.knowman.ownership_group.override* プロパティを有効にして、この動作を上書きできます。プロパティが true に設定されている場合、所有グループに関連付けられたナレッジ記事の作成者または改訂者は、公開された記事への寄稿アクセス権を保持します。デフォルトでは、このプロパティは false に設定されています。

所有グループメンバーに対して自動作成された記事の承認

所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。*glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval* プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。デフォルトでは、このプロパティは true に設定されています。プロパティが false に設定されている場合、所有グループのメンバーは自己作成のナレッジ記事を承認できません。

関連情報

ナレッジ管理のプロパティ

コンテンツ改善のためのフィードバック管理の自動化

否定的なフィードバックに対するタスク生成を可能にすることによって、大量の記事フィードバックを管理します。記事の評価が悪い、または役に立たないとマークされている場合、フィードバックタスクが生成されます。

記事に所有権グループが割り当てられると、フィードバックタスクが所有権グループのマネージャーに割り当てられます。所有権グループマネージャーは別のグループメンバーにタスクを再割り当てできますが、グループメンバーはフィードバックタスクを自分自身に割り当てることができます。

記事に所有権グループが割り当てられていない場合、フィードバックタスクは記事の作成者または改訂者に割り当てられます。

タスク アサイニーは、記事を更新したり、新しい記事を作成したり、追加のフィードバックを要求したり、あるいはタスクを再アサインしてフィードバックが更新または解決された後に通知を受信したりすることができます。

注:
アクション可能なフィードバック機能は、Knowledge Management Service Portal および エージェントワークスペース で利用できます。他のサービスポータルでアクション可能なフィードバック機能を使用するには、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップを有効にします。

New York 以降、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップがデフォルトで有効になっています。New York より前のリリースバージョンの既存のお客様は、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップをアクティブ化できます。詳細については、「アップグレード時の [ナレッジ記事ビュー] ページのアクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management の構成

ナレッジ管理 の実装を計画し構成します。

構成の概要

設定の詳細については、ServiceNow Community次のページを参照してください:Knowledge Management 入門。 ナレッジ管理

また、Adobe Experience Manager (AEM) で構築された Web サイト内で ナレッジ管理 機能を使用することもできます。詳細については、「Integration with Adobe Experience Manager (Adobe Experience Manager との統合) 」を参照してください。

ガイド付き設定を使用して ナレッジ管理 を実装する

ガイド付き設定には一連のタスクがあり、 のインスタンスで ナレッジ管理 を設定するために役立ちます。の ナレッジ管理Guided Setup を開くには、次に移動します。 ナレッジ > 管理 > ガイド付きセットアップ. 詳細については、「Guided Setup の使用 」を参照してください。

Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化

Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にして、Knowledge Management の高度な機能を有効にします。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ナレッジ管理 Advanced プラグインには、機能コードとデモデータが含まれています。

ナレッジ管理 Advanced Installer プラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer) を使用して、ナレッジ管理 Advanced プラグインを有効にします。

注:
ナレッジ管理 Advanced プラグインは、Knowledge Management v3 アプリケーションでは自動的には有効になっていません。

ナレッジ管理 Advanced Installer プラグインは、アクティベーションの前に 2 つの検証ステップを実行します。

- 有効な ナレッジ管理 v2 ナレッジベースがあるかどうかを判定します。
- [番号] フィールドに一意のデータベース インデックスがあるかどうかを判定します。一意の制約が [番号] フィールドに追加されている場合は、プラグインのアクティベーションが失敗します。KB0634959 にリストされている指示に従って、問題を解決するための修正ステップを実行してください。

  KB 記事を表示できるようにするには、HI にアクセスする必要があります。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

ナレッジ管理 詳細プラグインは、以下の機能を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 記事のバージョニング：ナレッジ記事の複数のバージョンを管理できます。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

  注:
  記事のバージョニングを使用するには、ナレッジ管理 v3 に完全に移行する必要があります。

- 記事サブスクリプション：ナレッジベースとナレッジ記事サブスクリプションの管理を有効にします。詳細については、「ナレッジサブスクリプション」を参照してください。

  注:
  ナレッジ管理 詳細プラグインは、サブスクリプションおよびアクティビティフィードフレームワークプラグイン (com.snc.activity_subscriptions) を有効にします。

- 記事の品質インデックス：さまざまな作成者によって記事が書かれているナレッジベース内のナレッジ記事の品質の一貫性を維持できます。詳細については、「ナレッジ管理の記事の品質インデックス」を参照してください。
- 記事テンプレート：ナレッジ記事を一貫した構造に保つための記事テンプレートを作成できます。詳細については、「ナレッジ記事テンプレート」を参照してください。
- 所有グループ：ナレッジ記事の所有グループを作成できます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
- コンテキスト依存記事の作成：カスタマーサービスケースからナレッジ記事を作成できます。詳細については、「カスタマー サービス ケースからの記事作成の有効化」を参照してください。
- 翻訳管理：公開されたナレッジ記事に対して作成された翻訳タスクを管理できます。詳細については、「翻訳管理」を参照してください。

デモ データは、Knowledge Management Advanced プラグインの一部として含まれています。Knowledge Management Advanced Installer プラグインによって実行された検証ステップが正常に完了すると、Knowledge Management Advanced プラグインが自動的に有効になります。ただし、デモ データはこのアクティベーションには含まれません。デモ データを読み込むには、Knowledge Management Advanced プラグイン ページに移動し、[デモ データのみをロード] 関連リンクをクリックして、**[OK]** をクリックします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理者向け **Knowledge Management** セットアップ ガイド

組織内のユーザーがナレッジベースとナレッジ記事を作成できるようにするには、その前に ナレッジ管理 をセットアップする必要があります。ステークホルダーと協力して、ナレッジ管理 を効果的にセットアップしてユーザーのニーズを満たすための要件を定義します。

要件

必要なロール：admin

事前準備

ステークホルダーとの打ち合わせ

ステークホルダー	役割
ナレッジマネージャー	コンテンツの公開と使用に関連する日常業務のナレッジ管理プロセスを定義し、監督します。
ナレッジ管理者	特定の Knowledge Management 機能の詳細設定を行います。
ナレッジ コーチ	ユーザーがコンテンツ標準に準拠できるようにします。
ナレッジ ドメイン エキスパート	ドメイン ナレッジの専門知識を提供します。
バージョン作成者	特定バージョンの記事への貢献者です。
コンテンツ作成者とレビュー担当者	ナレッジベースの記事を作成、レビュー、更新します。
コミュニティ マネージャー	ソーシャル コンテンツの作成とキュレーションに焦点を当てます。
ライン マネージャー	ナレッジ記事を作成して使用するチームを管理します。

ステークホルダーとともに、次の要件を決定します。

- ナレッジベースのコンテンツの消費者が誰であるか
- ナレッジベース記事の作成者、編集者、マネージャーが誰であるか
- 記事を公開および廃止するために必要なワークフローが何か
- ナレッジ管理の実装に必要な一意の動作は何か(たとえば、添付ファイルが検索結果に表示される必要があるか)
- ナレッジ記事を他の言語に翻訳する必要があるか

実行すべきこと

knowledge ロールをユーザーとグループに割り当てる

どの ナレッジ管理 ロール が適切であるかをユーザーごとに決定してから、ロールのアサイン を行います。

カスタム ナレッジ ワークフローを作成する

ナレッジ記事を公開および廃止するデフォルトのナレッジ ワークフローがナレッジベースに対して適切でない場合、それらのナレッジベースにカスタムワークフロー を作成します。

ナレッジ プロパティを設定する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのナレッジ プロパティがユーザーの要件を満たしていない場合は、必要に応じてプロパティを再設定します。

英語以外の言語のサポートをアクティブ化する

英語以外の言語をサポートする必要がある場合は、「Knowledge Management の国際化」プラグインを有効にします。

ナレッジベースをセットアップするためにナレッジマネージャーと調整する

ナレッジマネージャーと管理者に、ナレッジベースの設定が開始できることを知らせます。詳細については、「ナレッジ管理者およびマネージャー向けナレッジベース セットアップ ガイド」を参照してください。

次のステップ

ナレッジベースの他の要件に応じて、ナレッジランディングページを設定するなどの追加的なタスクで支援するように求められる場合があります。

ガイド付き設定を使用して ナレッジ管理 を実装する

Knowledge Management のガイド付き設定では、インスタンスで ナレッジ管理 を設定するのに役立つ一連のタスクを提供しています。ガイド付き設定を開く ナレッジ管理 には、次に移動します ナレッジ > 管理 > ガイド付きセットアップ.

ガイド付き設定インターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付き設定の使用」を参照してください。

ナレッジ管理者およびマネージャー向けナレッジベース セットアップ ガイド

ナレッジ管理 の基本的なセットアップが完了したら、ユーザーにナレッジベースを設定し、ナレッジ記事を作成および公開できます。

組織内のさまざまなグループに対して複数のナレッジベースを作成して、これらのグループ内およびグループ間で情報を共有することができます。スコープ付きナレッジベースを作成して、アプリケーション管理者のみがナレッジベースを管理し、アプリケーション固有のデータへの不正アクセスを制限できるようにします。

管理者は、ナレッジベースを作成し、各ナレッジベースの動作と組織体系を管理する責任を持つ個々のマネージャーにナレッジベースを割り当てます。

各ナレッジベースには、方針、リリース ノート、タスクの指示など、ユーザーに関する情報を提供するナレッジ記事が含まれています。また、各ナレッジベースでは、記事を公開および廃止するための個別のワークフローを使用することもできます。

要件

必要なロール：knowledge_administrator、knowledge_manager、または admin

事前準備

セットアップしようとするナレッジベースごとに次の要件を決定します。

- スコープ付きナレッジベースを作成するかどうか。詳細については、「スコープ付きナレッジベース」を参照してください。
- 記事の承認に責任を持つナレッジベース マネージャーは誰か
- そのナレッジベースのユーザーと貢献者は誰か(これらのユーザーのアクセスは、ユーザー基準によって定義されます)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 記事を分類するために使用されるカテゴリは何か？ユーザーがカテゴリを作成できるか？
- ナレッジベースのユーザーが新しいコンテンツを作成できるか

実行すべきこと

ナレッジベースの設定

1. ナレッジベースを作成します。
2. ナレッジベースに対してユーザー基準の選択を行って、どのユーザーがナレッジ記事を読み込み、作成し、編集するかを設定します。
3. ワークフローを使用して記事の承認プロセスを定義します。
4. ナレッジベースで記事をまとめるために必要なナレッジカテゴリを定義します。
5. カスタム ナレッジホームページが必要な場合は、ServiceNow管理者に依頼して作成してもらってください。

次のステップ

組織内のユーザーに、ナレッジベースで記事の作成と検索を開始できることを伝えます。詳細については、ユーザーに ユーザーの Knowledge Management ガイド を紹介してください。

knowledge_manager ロールがある場合は、ナレッジベースを管理するために実行できる他の多くのタスクがあります。記事を検索結果やランディングページで目立つように固定することができます。ナレッジベースのマネージャーとして他のユーザーを割り当てることもできます。詳細については、「ナレッジマネージャーの構成タスク」を参照してください。

ナレッジポータルでのサイトマップ構成および定義レコードのアクティブ化

サイトマップ構成と定義レコードを有効にして、サイトマップにナレッジ記事を含めます。

始める前に

- Sitemap Generator のアクティブ化
- 未認証ユーザーがゲストユーザーとしてナレッジベース記事にアクセスできることを確認します。
- ナレッジ記事の表示フォームで [公開] オプションが選択されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Washington DC リリース以降、Sitemap Generator 構成はベースシステムで使用でき、デフォルトでは非アクティブです。

手順

1. 移動先 すべて > **Sitemap Generator** > サイトマップ構成.
2. UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config] テーブルで、sitemap_config_KB レコードを選択します。
3. サイトマップの生成を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

b. [サイトマップ構成の定義] 関連リストで、[タイプ] フィールドをダブルクリックし、リストから **[true]** オプションを選択します。

c. 保存アイコン ( ) を選択します。

4. [更新] を選択します。

タスクの結果

すべてのアクティブなサイトマップは、1 日に 1 回再生成され、アクティブなサイトマップ定義のコンテンツが取り込まれます。

ナレッジ管理の国際化プラグインのアクティブ化

ナレッジ記事の翻訳を有効にするには、複数のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) プラグイン。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。
- 適切な言語ごとの Internationalization プラグイン。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

注:

- 利用可能な言語に対して Internationalization プラグインをアクティブ化すると、I18N：Internationalization プラグイン (com.glide.i18n) がアクティブ化され、これにより I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) プラグインが自動的にアクティブ化されます。
- San Diego リリース以降、ServiceNow 担当者に言語 [sys_language] テーブルのカスタマイズを要求できます。テーブルで構成されている言語と地域の任意の組み合わせへのナレッジ記事の翻訳を作成できます。これらの組み合わせは、インターネットエンジニアリングタスクフォース (IETF) BCP-47 標準に準拠している必要があります。詳細については、「地域サブタグ」を参照してください。

インストールされるコンポーネント

I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) プラグインは、次のコンポーネントをインストールします。

- ナレッジフォーム上で関連リストを作成し、同じ親記事を持つ他の記事を表示する「翻訳済みバージョン」という名前の関係。
- ユーザーが選択した言語に基づいてナレッジポータルと検索結果を自動的にフィルタリングする「ナレッジ クエリー」という名前のビジネス ルール。
- 「*kb languages*」という名前の UI マクロ。
- ナレッジ [kb_knowledge] テーブルおよび [ナレッジ] フォーム内の [言語]と [親] という名前の 2 つのフィールド。

[ナレッジ] フォームの変更

I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) プラグインは、[ナレッジ] フォームに次のフィールドを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [言語]：ナレッジ記事を作成する言語。リストは、選択されたナレッジベースに対して有効になっている言語に基づいて生成されます。
- [親]：基本言語の記事を表す記事番号。この設定では、同じ記事の翻訳が互いに関連づけられます。親の記事に一貫して同じ言語を選択することを考慮してください。

> **注:**
> [親] フィールドは、記事の翻訳を追跡します。

さらに、記事を保存した後に [翻訳済みバージョン] 関連リストがナレッジフォームに自動的に追加されます。

ナレッジブロックのアクティブ化

admin ロールがある場合は、ナレッジ ブロック [com.snc.knowledge_blocks] をアクティブ化することができます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ナレッジ ブロックは、まだ有効になっていなければ関連プラグインをアクティブ化します。

ナレッジブロックのプラグイン

プラグイン	説明
Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced]	記事バージョニングなど、Knowledge Management の詳細機能を有効にします。機能の完全なリストについては、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。 **注:** ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能の有無に関係なく使用できます。この機能を無効にするには、「記事のバージョニング機能の無効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各ナレッジベースのナレッジ ブロックの有効化

ブロックの使用を計画している各ナレッジベースのナレッジ ブロック機能を有効にします。有効になると、ナレッジベース内のナレッジ記事に追加するナレッジ ブロックを作成できます。

始める前に

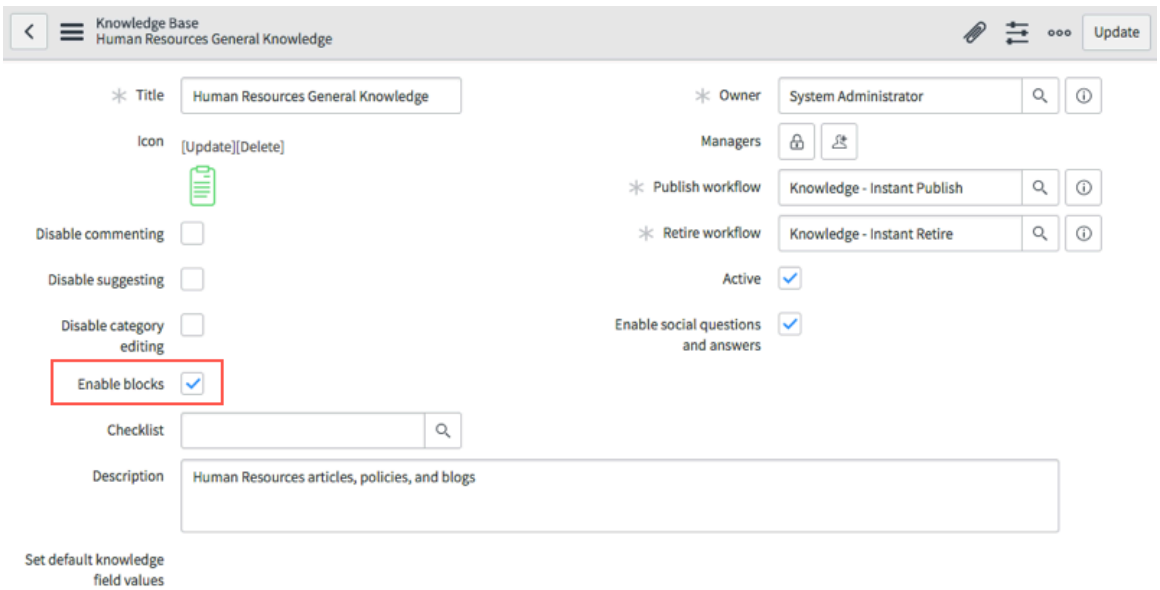
Knowledge Blocks [com.snc.knowledge_blocks] プラグインが有効になっていることを確認します。

必要なロール：knowledge_admin または knowledge_manager

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. ナレッジベース レコードを開きます。
3. [ナレッジベース]フォームで、[ブロックを有効化] チェックボックスをオンにします。

> **注:**
> [ブロックを有効にする] チェックボックスが表示されていない場合は、フォームヘッダーを右クリックして次の場所に移動すると、フィールドをフォームに追加できます 構成 > フォームレイアウト.



4. [更新] をクリックします。

> **注:**
> 後でナレッジ ブロック機能を無効にする場合は、ナレッジベース内のすべてのナレッジ ブロックを削除してから、ボックスをクリアする必要があります。

次のタスク

有効なナレッジベース内で使用するナレッジブロックを作成します。

翻訳管理の設定

翻訳タスクを作成するように翻訳管理を設定します。

翻訳管理のアクティブ化

管理者ロールを持っている場合、翻訳管理用の Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) プラグイン、および I18N: Knowledge Management Internationalization プラグイン v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) をアクティブ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

- 翻訳管理には、次のプラグインが必要です。翻訳管理をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Knowledge Management Advanced プラグイン [com.snc.knowledge_advanced]

  I18N:Knowledge Management Internationalization プラグイン v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

  利用可能にする言語の Internationalization プラグイン。いずれかの言語プラグインが有効になると、これは自動的に有効になります。

翻訳管理では、*glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティを有効にして、[ナレッジ] メニューの [翻訳管理] サブメニューに [翻訳タスク] オプションを追加する必要もあります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

カスタムの ローカリゼーションフレームワーク 設定を追加して一括翻訳を有効にする

複数のナレッジ記事を手動で翻訳するためにカスタムの ローカリゼーションフレームワーク 設定を追加します。

始める前に

- Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化。
- Localization Framework のアクティブ化
- 言語をアクティブ化する
- 一括翻訳は基本の Washington DC リリースで利用できます。以前のリリースからアップグレードする場合は、次の設定を構成する必要があります。
  - *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* システムプロパティを true に設定して ローカリゼーションフレームワーク を有効にします。
  - *glide.knowman.translation.enable_translation_task* システムプロパティを false に設定します。
  - *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* システムプロパティを true に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ローカリゼーションフレームワーク > 設定.
2. [設定] リストで、[新規] を選択します。
3. 設定の名前を入力します。
4. [アーティファクト] リストから [ナレッジ] を選択します。
5. 記事を翻訳する言語を選択します。
6. [ワークフロー設定] タブを選択します。
7. [ワークフロー] リストから [翻訳] **->** [公開] を選択します。
8. [プロジェクト設定] タブを選択します。
9. 一括翻訳ローカリゼーションプロジェクトの作成を有効にします。
   - 手動作成を有効にするには、[プロジェクトの有効化] を選択します。詳細については、「Create translation projects」を参照してください。
   - ローカリゼーションプロジェクトの自動作成を有効にするには、[プロジェクトの有効化] および [自動作成を有効化] を選択します。

     自動作成を有効にすると、選択したローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が自動的に単一のローカリゼーションプロジェクトにバンドルされます。
10. [更新] を選択します。

次のタスク
複数のナレッジ記事の一括翻訳の要求。

カスタム ローカリゼーションフレームワーク 設定の追加による機械翻訳の有効化

カスタム ローカリゼーションフレームワーク 設定を追加して、ナレッジ記事の一括翻訳で機械翻訳を有効にします。

始める前に

- Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化。
- Localization Framework のアクティブ化
- 言語をアクティブ化する
- 一括翻訳は基本の Washington DC リリースで利用できます。以前のリリースからアップグレードする場合は、次の設定を構成する必要があります。
  - *glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation* システムプロパティを true に設定して ローカリゼーションフレームワーク を有効にします。
  - *glide.knowman.translation.enable_translation_task* システムプロパティを false に設定します。
  - *glide.knowman.translation.enable_localization_framework* システムプロパティを true に設定します。

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ローカリゼーションフレームワーク > 設定.
2. [設定] リストで、[新規] を選択します。
3. 設定の名前を入力します。
4. [アーティファクト] リストから [ナレッジ] を選択します。
5. 記事を翻訳する言語を選択します。
6. [翻訳設定] タブで、[機械翻訳を有効にする] チェックボックスをオンにして、ナレッジ記事の機械翻訳を有効にします。
7. [翻訳ツール **(Translator)**] フィールドで目的の 翻訳ツールを選択します。
8. [ワークフロー設定] タブを選択します。
9. 選択 自動翻訳 > 自動公開 ワークフローリストから選択します
10. [プロジェクト設定] タブを選択します。
11. 一括翻訳ローカリゼーションプロジェクトの作成を有効にします。
    - 手動作成を有効にするには、[プロジェクトの有効化] を選択します。詳細については、「Create translation projects」を参照してください。
    - ローカリゼーションプロジェクトの自動作成を有効にするには、[プロジェクトの有効化] および [自動作成を有効化] を選択します。

      自動作成を有効にすると、選択したローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が自動的に単一のローカリゼーションプロジェクトにバンドルされます。
12. [ローカリゼーションマネージャーグループ] フィールドで localization_manager ロールを持つグループを選択します。
    [ローカリゼーションマネージャーグループ] フィールドは、[プロジェクトの有効化] および [自動作成を有効化] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
13. [更新] を選択します。

次のタスク
動的翻訳 を使用したナレッジ記事の翻訳

Knowledge Management KCS 機能のアクティブ化

Knowledge Management KCS Capabilities プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) を有効にして、特定の KCS ロールと KCS 記事ステータスの使用を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ナレッジベースでの言語の有効化

ナレッジベースレベルで有効にする言語を選択します。その後で、ユーザーは選択した言語の記事のみを作成できます。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. 既存のナレッジベースを選択します。
3. [ロック] アイコンをクリックして、[ナレッジベース] フォームの [言語] フィールドのロックを解除します。

   注:
   [言語] フィールドを含めるには、[ナレッジベース] フォームの設定が必要な場合があります。フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックし、次に移動します。 構成 > フォームレイアウト. スラッシュバケットを使用して、[言語] フィールドを追加します。

4. [送信] をクリックします。

Knowledge Management Service Portal の設定

Knowledge Management Service Portal では、Knowledge Management V3 プラグインで利用できるのと同じ操作をユーザーが実行できます。ポータルから、ユーザーはナレッジベースと記事を表示し、情報を検索し、検索結果をソートおよびフィルタリングし、フィードバックを提供することができます。

- Madrid 以降のリリースの新規のお客様の場合、Knowledge Management Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) はデフォルトで有効です。
- Madrid より前のリリースバージョンの既存のお客様は、必要に応じてこのプラグインをアクティブ化します。
- ユーザーを ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 ホームページに案内するプロパティを含め、Knowledge Management Service Portal プロパティを設定します。

- 移動先 サービスポータル > ポータル をクリックし、[Knowledge Portal] をクリックします (Knowledge Management Service **Portal** はナレッジポータルという名前です)。カスタムインターフェイス作成の詳細については、「サービスポータル」を参照してください。
- システム管理者は、ナレッジベース情報の検索、ソート、フィルター処理のためにポータルページを設定し、ウィジェットを設定することができます。ウィジェットのインスタンス オプションを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定し、検索、ソート、およびフィルター処理機能を設定するには、「Knowledge Management Service Portal ウィジェット」を参照してください。

- Knowledge Service Portal にナレッジベースを追加するには、次の手順を実行します。

1. 移動先 サービスポータル > ポータルをクリックし、[サービスポータル] をクリックします。
2. [ナレッジベース] 関連リストをクリックします。
3. [編集] をクリックして、1 つまたは複数のナレッジベースをポータルにマップします。

> **注:**
> ナレッジベースが追加されていない場合、すべてのナレッジベースをポータルで利用できます。
>
> ナレッジベースがマップされている場合、そのナレッジベースのみがポータルで利用できます。すべての検索結果とすべてのウィジェットには、マップされたナレッジベースの結果のみが表示されます。

セクション **508** コンプライアンス機能

ユーザーは、セクション 508 コンプライアンス機能を使用して、ナレッジ管理 サービスポータルの ナレッジ管理 記事ビューページを表示して操作することができます。詳細については、「アクセシビリティ機能の有効化」を参照してください。

関連情報

Knowledge Management の FAQ

外部または公開ユーザーによる **Knowledge Management Service Portal** からのナレッジ記事の閲覧の有効化

Knowledge Management Service Portal のナレッジ記事を外部または公開ユーザーが閲覧できるようにします。

始める前に

Knowledge Management Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) を有効にする必要があります。
必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内で Knowledge Management を使用している場合は、Customer Service Management プラグイン (com.sn_customerservice) をインストールした後に *[KM Service Portal ページを公開する]* 修復スクリプトをアクティブ化して実行することによってナレッジ記事を自動的に公開することができます。

スタンドアロン アプリケーションとして Knowledge Management を使用している場合は、この手順のステップを実行します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. [ページ] リストで、**kb_home** を検索して選択します。

> **注:**
> アプリケーションスコープが Knowledge Management - Service Portal に設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 公開または外部ユーザーによる Knowledge Management Service Portal からのナレッジ記事の閲覧を有効化します。

アクション	説明
公開ユーザーにナレッジサービスポータルページを表示する	**a.** [ページ] フォームで、[公開] チェックボックスをオンにします。 **b.** [更新] をクリックします。
外部ユーザーにナレッジサービスポータルページを表示する	**a.** [ページ] フォームの [ロール] フィールドで、ユーザーロールの編集アイコン をクリックします。 **b.** [ロール] フォームで、 **snc_external** を [利用可能] 列の利用可能なロールから [選択済み] 列に移動します。 **c.** [ロール] フォームで、[完了] をクリックします。 **d.** [ページ] フォームで、[更新] をクリックします。

4. **kb_article_view** および **kb_search** に対してステップ 2 と 3 を繰り返します。
5. Knowledge Management Service Portal ページの記事へのアクセスを管理します。

アクション	説明
公開のナレッジベースへのアクセスを有効にします。	ステップ 3 の説明に従ってページを公開に設定した後、[読込不可] および [読込可能] ユーザー基準が設定されていないことと、公開ユーザーにアクセス権を付与するナレッジベースの *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* プロパティが false に設定されていることを確認します。
外部ユーザーのナレッジベースへのアクセスを有効にします。	ステップ 3 の説明に従って snc_external ロールをページに追加した後、アクセス権を付与するナレッジベースへの読み取りアクセス権が外部ユーザーにあることを確認します。

ナレッジベースへのアクセスを提供する方法の詳細については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。

Knowledge Management Service Portal ウィジェット

Knowledge Management Service Portal は、多数のウィジェットを使用して、検索を有効にし、検索結果を表示し、記事、関連記事、関連アイテムを表示します。

ナレッジ管理 サービスポータル では、ナレッジ管理 ホームページ、検索結果ページ、および記事ビューページでは、Knowledge Management V3 のシステムプロパティが使用されます。設定されている場合、ウィジェットインスタンスオプションがシステムプロパティを上書きすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

knowledge_admin または admin ロールを持つユーザーが、Knowledge Management Service Portal ページで使用されるウィジェットインスタンスオプションを設定できます。Ctrl キーを押しながらメニューを右クリックして、ウィジェットインスタンスオプションにアクセスし、ウィジェット インスタンスの設定を行います。詳細については、「ウィジェットインスタンスオプションの設定」を参照してください。

注:
ウィジェットインスタンスオプションを設定する前に、「Knowledge Management - Service Portal」スコープに切り替えます。

ホームページ ウィジェット：

- ナレッジホームページ検索

  ホームページの検索機能をカスタマイズします。

- ナレッジベース参照

  ナレッジベースタイルをホームページに表示します。

- ナレッジの特集記事

  特集記事のリストをホームページに表示します。

- 最も役立つナレッジ記事

  最も役立つ記事のリストをホームページに表示します。

- もっとも表示されたナレッジ記事

  最も表示された記事のリストをホームページに表示します。

検索結果ページ ウィジェット：

- ナレッジのブレッドクラム

  現在のページへのナビゲーションパスと、ユーザーがナレッジベースを検索するための検索ボックスを表示します。

- ナレッジ検索
- ナレッジ ファセット ヘッダー

  フィルターファセットのタイトルを表示します。

- ナレッジフィールドファセット

  ナレッジベース、ナレッジカテゴリ、および作成者でフィルタリングされた検索結果を表示します。

- ナレッジ タグ ファセット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事のタグでフィルタリングされた検索結果を表示します。

- ナレッジ リソース ファセット

  記事のリソースでフィルタリングされた検索結果を表示します。

- ナレッジ クエリー ファセット

  記事の評価、記事の閲覧数、最終変更日でフィルタリングされた検索結果を表示します。

- ナレッジ結果ソート

  返された結果をソートオプションでフィルタリングした検索結果を表示します。

- ナレッジの選択フィルター

  選択したファセットフィルターを表示し、選択内容をクリアできるようにします。

- ナレッジ結果

  返された結果でフィルタリングした検索結果を表示します。

記事ビューページ ウィジェット：

- ナレッジのブレッドクラム

  現在のページへのナビゲーションパスを表示します。

- ナレッジ記事コンテンツ

  記事の表示ページでユーザーが表示できる情報、およびユーザーが実行できるアクションをカスタマイズします。

- 役に立つナレッジ記事

  ユーザーが役に立った記事をマークできるようにします。

- ナレッジ記事コメント

  ユーザーが記事にコメントを追加できるようにします。

- ナレッジの添付ファイル

  記事の [添付ファイルを表示] フィールドが有効である場合、記事の添付ファイルを表示します。

  注:
  ナレッジ記事コンテンツウィジェットに加えて、任意のページにナレッジ添付ファイルウィジェットを追加する必要があります。アップグレード後にこのウィジェットが自動的に追加されない場合は、手動で追加する必要があります。

- 関連カタログアイテム

  記事にマップされたカタログアイテムのリストを表示します。ウィジェットは、選択した記事で関連カタログアイテムが利用可能な場合にのみ表示されます。

- ナレッジ関連記事

  選択した記事に類似した情報を含む関連記事のリストを表示します。関連記事は、手動でマッピングされる、自動的に予測される、またはその両方です。手動でマップされた記事が最初にウィ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジェットに表示されます。ウィジェットは、選択した記事で関連記事が利用可能な場合にのみ表示されます。

- 影響を受ける製品

  その記事の [影響を受ける製品] 関連リストで利用可能なナレッジ記事に関連する製品を表示します。ウィジェットは、選択した記事で関連記事が利用可能な場合にのみ表示されます。

- 最新のタスク

  その記事の [添付されたタスク] 関連リストで利用可能な記事に添付されているタスクを表示します。ウィジェットは、選択した記事で関連タスクが利用可能な場合にのみ表示されます。

- 最も役立つ

  ユーザーが最も役に立つと評価したナレッジ記事のリストが表示されます。

Knowledge Management Service Portal プラグインのアクティブ化

Madrid 以降のリリースのお客様の場合、Knowledge Management Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) はデフォルトで有効です。Madrid より前のリリースバージョンの既存のお客様は、必要に応じてこのプラグインをアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
このプラグインには次のプラグインが必要です。

- Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)
- Service Portal for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm)

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ウィジェットインスタンスオプションの設定

Knowledge Management Service Portal ホームページと検索結果ページで、検索ウィジェットのウィジェットインスタンスオプションを設定します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

ホームページではナレッジホームページ検索ウィジェットが使用され、検索結果ページではナレッジ検索ウィジェットが使用されます。これらのページの検索機能をカスタマイズするには、ウィジェットインスタンスオプションを使用します。

手順

1. Knowledge Management Service Portal ホームページまたは検索結果ページに移動します。
2. Ctrl キーを押しながら検索バーを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. 検索ウィジェットの設定を構成します。

インスタンス オプション	ページ	説明
タイトル	Knowledge Management Service Portal ホームページ	検索ウィジェットのタイトル。ホームページのデフォルトは [ナレッジにようこそ] となっています。
検索プレースホルダー	Knowledge Management Service Portal ホームページ	検索バーに表示されるデフォルトのテキスト。
ブートストラップの色	検索結果ページ	検索ウィジェットの色。
ブートストラップ サイズ	検索結果ページ	検索ウィジェットのサイズ。
空の検索を許可	検索結果ページ	ナレッジベースの空の検索を許可します。ホームページのデフォルトでは、システムプロパティが使用されます。検索結果ページのデフォルトは [はい] です。
キー押下でクイック検索を許可	検索結果ページ	検索用語を入力するとクイック検索結果が有効になります。検索結果ページのデフォルトでは、システムプロパティが使用されます。
クイック検索が有効な場合、検索間の待機時間 (ミリ秒)	検索結果ページ	クイック検索機能が有効になっている場合、検索を待機する時間 (ミリ秒単位)。デフォルトの待機時間は 500 ms です。
検索の代替 URL パラメーター	検索結果ページ	検索結果の URL に表示される代替パラメーター。デフォルトでは、これらのパラメーターにはキーワードとクエリーが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	ページ	説明
言語の代替 URL パラメーター	検索結果ページ	選択した言語を示す、URL に表示される代替パラメーター。
検索の最小文字数	両方	検索を生成するために必要な最小文字数。
グリフ	両方	検索バーに表示されるアイコン。
CSS	両方	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

ナレッジベースタイルウィジェットインスタンスオプションの設定

Knowledge Management Service Portal ホームページ上のナレッジベースタイルウィジェットのウィジェットインスタンスオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ホームページではナレッジベース参照ウィジェットを使用してナレッジベース タイルを表示します。

手順
1. Knowledge Management Service Portal ホームページに移動します。

2. Ctrl キーを押しながらナレッジベース タイルを右クリックします。

3. [インスタンス オプション] をクリックします。

4. ナレッジベースタイルウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
タイトル	ナレッジベース タイルの上に表示されるタイトル。デフォルトは、[当社のナレッジベースの探索] です。
ブートストラップの色	ウィジェットの色。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
順番	ナレッジベース タイルがホームページに表示される順番。ナレッジ テーブルの任意のフィールドを使用します。このフィールドが空の場合、タイルはアルファベット順に表示されます。その他の利用可能なオプションには、article_count などがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
Reverse Order (逆順)	ナレッジベース タイルを逆の順序で表示するには、このチェックボックスをオンにします。
質問を投稿ラベル	質問を投稿するために使用するボタンのラベル。デフォルトは [質問する] です。
記事の作成ラベル	記事を作成するために使用するボタンのラベル。デフォルトは [記事の作成] です。
質問を投稿 URL	質問を投稿するときに URL に表示されるパラメーター。
記事の作成 URL	記事を作成するときに URL に表示されるパラメーター。

5. [保存] をクリックします。

ホームページウィジェットのインスタンスオプションを設定します。

Knowledge Management Service Portal ホームページに人気の記事を表示するために使用するウィジェットのウィジェットインスタンスオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ホームページには、複数のウィジェットが使用されて、特集記事、もっとも表示された記事、最も役に立った記事のリンクが表示されます。特集記事は、記事に関連付けられているキーワードに基づいて表示されます。注目コンテンツセクションに記事を表示する方法については、「ナレッジ記事の固定」を参照してください。もっとも表示された記事および最も役に立った記事は、記事の表示回数や使用回数に基づいて表示されます。

手順

1. Knowledge Management Service Portal ホームページに移動します。
2. Control キーを押したまま、いずれかのウィジェットを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. ウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトル。
ブートストラップの色	ウィジェットの色。
グリフ	ウィジェットに表示されるアイコン。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
テーブル	特集記事、もっとも表示された記事、最も役に立った記事のウィジェットオプションの提供に使用する [ソースフィールド] を含むテー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	ブル。デフォルトのテーブルは、ナレッジ (kb_knowledge) です。
表示フィールド	リスト内の各記事に表示されるタイトル。デフォルトでは、これは記事の簡単な説明です。
セカンダリー フィールド	タイトルの下でリスト内の各記事に表示される追加情報。デフォルトでは、この情報には、作成者、閲覧回数、記事が最後に変更された日付、および記事の評価が含まれます。
表示するレコードの最大数	リストに含める記事の最大数。
空の場合も表示	リストに記事がなくてもウィジェットを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
セカンダリー フィールド ラベルを表示	このチェックボックスをオンにすると、記事ごとに表示される追加情報のフィールド ラベルが表示されます。
ナレッジベース	このリストに表示される記事を特定のナレッジベースに限定するには、ナレッジベース リストからナレッジベースを選択します。

5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

ソート ウィジェットインスタンスオプションの設定

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページでナレッジソートウィジェットのウィジェットインスタンスオプションを設定します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

検索結果ページは、ナレッジ結果ソート ウィジェットを使用して、返された結果リストのソート オプションを提供します。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、ソート オプションをカスタマイズします。

手順

1. Knowledge Management Service Portal 検索結果ページに移動します。

2. 結果リストの上部で Ctrl キーを押しながらソート オプションを右クリックします。

3. [インスタンス オプション] をクリックします。

4. ソート ウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
ブートストラップの色	検索ウィジェットの色。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
Hide Relevancy (関連性を非表示)	関連性ソート オプションを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
テーブル	ナレッジ アイテムのリストをソートするために使用されるフィールドを含むテーブル。デフォルトのテーブルは [ナレッジ] です。
ソート フィールド	ナレッジ アイテムのリストをソートするために使用されるフィールド。
ソート フィールド ラベル	ソート オプションに表示されるフィールドのラベル。デフォルトは [ビュー：説明]、[最新：説明]、[アルファベット] です。 ソート フィールド ラベルのソート順は昇順です。降順を使用するには、[：説明] を指定します。

5. [保存] をクリックします。

記事リストウィジェットインスタンスオプションの設定

Knowledge Management Service Portal ホームページの記事リストに対してウィジェットインスタンスオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ホームページは、記事リストウィジェットを使用して、特集記事、最も役に立つ記事、最も閲覧された記事など、記事のさまざまなリストを表示します。

手順

1. Knowledge Management Service Portal ホームページに移動します。
2. Ctrl キーを押しながら記事リスト見出しの 1 つを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. 記事リストウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
タイトル	記事リストのタイトル。
ブートストラップの色	ウィジェットの色。
グリフ	ウィジェットに表示されるアイコン。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
テーブル	リスト記事を保存しているテーブル。
表示フィールド	リスト内の各記事に表示されるタイトル。デフォルトでは、これは記事の簡単な説明です。
セカンダリー フィールド	タイトルの下でリスト内の各記事に表示される追加情報。デフォルトでは、この情報には、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	作成者、閲覧回数、記事が最後に変更された日付、および記事の評価が含まれます。
表示するレコードの最大数	リストに含める記事の最大数。
空の場合も表示	記事が含まれていなくても記事リストを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
セカンダリー フィールド ラベルを表示	このチェックボックスをオンにすると、記事ごとに表示される追加情報のフィールド ラベルが表示されます。
ナレッジベース	このリストに表示される記事を特定のナレッジベースに限定するには、ナレッジベース リストからナレッジベースを選択します。

5. [保存] をクリックします。

検索結果リストウィジェットインスタンスオプションの設定

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページの結果リストウィジェットのウィジェットインスタンスオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
検索結果ページは、ナレッジ結果ウィジェットを使用して、返された結果リストの表示オプションを提供します。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、表示オプションをカスタマイズします。

手順

1. Knowledge Management Service Portal 検索結果ページに移動します。
2. Ctrl キーを押しながら、返された検索結果のリストを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. 結果リストウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
グリフ	検索バーに表示されるアイコン。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
関連性スコアを表示	各検索結果が検索用語にどの程度関連しているかを示します。デフォルト設定では、システムプロパティが使用されます。
ブレッドクラム：カテゴリを非表示	結果リストで記事の簡単な説明の下に表示されるブレッドクラムでカテゴリを非表示にします。デフォルト設定では、システムプロパティが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
ブレッドクラム：ナレッジベースセパレーター	ナレッジベースとブレッドクラムのカテゴリとの間のセパレーターとして使用される文字。
ブレッドクラム：カテゴリセパレーター	ブレッドクラム内のカテゴリ間のセパレーターとして使用される文字。
デフォルトのソート順	返される結果のリストのデフォルトのソート順。デフォルトのソート順は sys_view_count：**desc** で、降順によるビュー数で結果がソートされます。
ナレッジ検索結果の添付ファイルの表示方法	返された結果のリストに添付ファイルがどのように表示されるか。デフォルトでは、システムプロパティが使用されます。
[固定記事を表示] リンクのラベル	固定記事リンクに使用されるテキスト。
テーブル	検索結果に返される情報を保存しているテーブル。
ナレッジ セカンダリー フィールド	検索結果の記事ごとに追加情報を表示するフィールド。
セカンダリー フィールド ラベルを表示	このチェックボックスを有効にすると、結果ごとに表示される追加情報のフィールド ラベルが表示されます。
ページネーション タイプ	追加のナレッジ記事検索結果の表示方法を制御します。 ○ **Standard Pagenation** (標準ページネーション)：複数のページに検索結果を表示します。 ○ **Infinite Scroll** (無限スクロール)：スクロール中に検索結果を表示します。 デフォルトのページネーション タイプは **[Infinite Scroll]** (無限スクロール) です。
標準ページネーションで 1 ページ当たりに表示される記事の最大数	検索結果リストが標準ページネーションを使用して表示されたときに、ページに含まれるアイテムの最大数。
無限スクロール中に最初にフェッチした後に表示される記事の最大数	無限スクロールを使用して最初に検索結果リストを表示するときに表示されるアイテムの最大数。
無限スクロール中の後続のフェッチで表示される記事の最大数	ユーザーが下向きにスクロールして検索結果リストが更新されるときに含まれるアイテムの最大数。
ページネーション バーのリンク数	ページネーション バーに表示されるリンクの数。

5. [保存] をクリックします。

フィルター ファセット ウィジェットインスタンスオプションの設定

ナレッジ管理 サービスポータルの検索結果ページでフィルターファセットウィジェットのウィジェットインスタンスオプションを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ホームページは、いくつかのウィジェットを使用して検索結果リストのアイテムをフィルタリングします。次の 2 つのタイプのファセット ウィジェットがあります。

- ナレッジ テーブル フィールドに基づく簡単なフィールド ファセット
- ナレッジ テーブルのカスタム クエリーに基づく詳細なクエリー ファセット

ウィジェットインスタンスオプションを使用して、次のファセット ウィジェットをカスタマイズします。

- ナレッジフィールドファセット (ナレッジベース、ナレッジカテゴリ、および作成者別にフィルタリングする場合)
- ナレッジ タグ ファセット (タグ別にフィルタリングする場合)
- ナレッジリソースファセット (記事やソーシャル Q&A などのリソース別にフィルター処理する場合)
- ナレッジ クエリー ファセット (評価、最終変更日、およびビュー数別にフィルタリングする場合)

> **注:**
> クエリファセットは、少なくとも 1 つのナレッジフィールドファセットがページに追加されている場合に表示されます。

デフォルトのナレッジ言語ウィジェットを使用して、ナレッジ検索結果ページに言語フィルターを含めます。カスタム言語ウィジェットを追加するには、ナレッジ検索結果ページでナレッジ言語ウィジェットを無効にする必要があります。

手順

1. Knowledge Management Service Portal 検索結果ページに移動します。
2. Ctrl キーを押しながらフィルター ファセット ウィジェットを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. 選択したタイプのファセット ウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
タイトル	フィルターファセットウィジェットのタイトル。
グリフ	タイトルの左側に表示されるアイコン。
順番	フィルターファセットウィジェットが検索結果ページの左側に表示される順序。空の場合、フィルター ファセット ウィジェットはアルファベット順にソートされます。
ブートストラップの色	フィルターファセットウィジェットヘッダーの色。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
ソーステーブル	フィルターファセットウィジェットオプションを提供するために使用される [ソースフィールド] を含むテーブル。デフォルトのテーブルは、ナレッジ (kb_knowledge) です。
ソース フィールド	フィルターファセットウィジェットオプションを提供する [ソーステーブル] にあるフィールド。ソースフィールドとして使用できるフィールドタイプには、string、glide list、integer、reference、および boolean があります。
ファセット識別子	スクリプトコードで使用できるカスタムクエリーファセットの一意の名前。
ファセット テンプレート	ファセットインタラクションのタイプを決めるテンプレート。 ナレッジフィールドファセット ウィジェット テンプレート： ○ **Single Select** (単一選択)：ユーザーはこのウィジェットから 1 つのフィルターのみを選択できます。 ○ **Multi Select** (複数選択)：ユーザーはこのウィジェットから複数のフィルターを選択できます。 ○ [ドロップダウン選択 **(Dropdown Select)]**：ユーザーはドロップダウン メニューから複数のフィルターを選択できます。 ナレッジ クエリー ファセット ウィジェット テンプレート ○ **Simple Query** (簡易クエリー)：各ファセット値のラベルを示します。 ○ 評価：星による評価を示します。
カスタム テンプレート	ファセットインタラクションと値選択を決定するカスタムテンプレート。
ファセット オプション	各ファセット値のラベル、ID、順番、およびクエリーの JSON 形式のカスタムクエリー。テーブル、値 (エンコードされたクエリー)、および表示値 (エンコードされたクエリー) を含みます。
順番	ファセットウィジェット内のフィルターオプションの順番。デフォルトの順番は [ラベル] で、オプションをアルファベット順にソートします。参照フィールドには、参照フィールドテーブルからの順番を示すこともできます。
フィルター検索バーを表示するための最小結果	フィルターファセットウィジェットの上部に検索バーを表示するために必要な結果の最小数。
スクロール バーを表示するための最小結果	フィルターファセットウィジェットにスクロールバーを表示するために必要な結果の最小数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
文字列フィールドの最大長	フィールドの最大長。長さがこの値より小さいフィールドのみが、フィルターファセットとして追加できます。
代替 URL パラメーター	URL で検索パラメーターとして使用されている場合に、このフィルターファセットを初期化するために使用される URL パラメーターの名前。
最大値のフェッチ	検索結果のすべてのナレッジ記事からフィルター値をフェッチするオプション。 [最大値のフェッチ] オプションを選択すると、検索結果のロード時間に影響を与える可能性があります。このオプションを無効にすると、*glide.knowman.search.facet_depth* プロパティ値に基づいてロード時間が短縮されます。 *glide.knowman.search.apply_acls* プロパティが true に設定されている場合、そのフィルター値の検索結果がない場合でも、フィルターファセットにフィルター値が表示される可能性があります。たとえば、記事のないナレッジベースが、ナレッジベースフィルターファセットの値として表示される場合があります。
空の値を表示	有効にすると、このフィールドが設定されていない記事をフィルタリングするためにユーザーが選択できる空のフィルター ファセット オプションが表示されます。 たとえば、記事に割り当てられているカテゴリがない場合に、空のオプションをクリックすると、カテゴリが割り当てられていないすべての記事がリストされます。
結果に一致するファセット値のみを表示	すべての値を表示するのではなく、検索結果と一致するフィルター値のみを表示する動的フィルター ファセット ウィジェットを作成します。このインスタンスオプションを無効にすると、フィルターファセットデータのロードに必要な時間を短縮できます。
カテゴリ階層を表示する (kb_category にのみ有効)	有効にすると、第 4 レベルまでの階層リストとともにカテゴリを表示します。このオプションを有効にすると、一度に選択できるカテゴリは 1 つだけになります。第 4 レベル以降のサブカテゴリに含まれる記事は、カテゴリの第 4 レベルにも表示されます。選択した親カテゴリでフィルター処理された検索結果には、そのカテゴリ内の記事と関連するすべての子カテゴリが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	注: ○ 検索結果に返されるナレッジ記事の数が検索ファセットの深さよりも多い場合、すべてのカテゴリがこのファセットに表示されます。したがって、このファセットに表示される一部のカテゴリは、検索結果のナレッジ記事に関連付けられていない可能性があります。デフォルトでは、ファセットの深さは 300 に設定され、管理者が *glide.knowman.search.facet_depth* プロパティで設定します。 ○ フィルターを追加してナレッジ検索結果ページウィジェットを設定するには、次の操作を行います。特に、言語のフィルターを適用する必要がある場合は、OOB ナレッジ言語ウィジェットを使用する必要があります。フィールドファセットウィジェットは、インスタンスオプションの言語フィールドを使用して同様の動作を構成できますが、その場合は、ナレッジ検索結果ページで、OOB ナレッジ言語ウィジェットインスタンスを非アクティブにする必要があります。

5. [保存] をクリックします。

関連情報

ナレッジ管理のプロパティ

記事ビューページのユーザー アクションの設定

ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページにユーザーアクションを設定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
記事ビューページでは、ナレッジ記事コンテンツ ウィジェットを使用してユーザー アクションが提供されます。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、これらのオプションをカスタマイズします。

Now Platform のアプリケーションスコープが Knowledge Management Service Portal に設定されていることを確認します。

記事ヘッダーでオーバーフロー アイコン (⋯) をクリックすると、記事ビューページで利用可能なユーザー アクションがメニューに表示されます。これらのアクションによって、ユーザーは記事にフラグ設定したり、記事を編集したり、記事にインシデントを作成したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Knowledge Management Service Portal の記事ビューページに移動します。
2. Ctrl キーを押しながら記事のヘッダーを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. ナレッジ記事コンテンツ ウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
ブートストラップの色	ウィジェット ヘッダーの色。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
すべてのアクションを非表示	[登録/登録解除] ボタンおよびオーバーフロー アイコンを含め、記事の見出しにあるユーザー アクションを非表示にします。
バージョン情報を表示	選択した記事のバージョン情報を表示します。Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) が必要です。
[インシデントの作成] アクションを表示	記事の見出しにあるオーバーフロー アイコンをユーザーがクリックしたときに、[インシデントの作成] ユーザー アクションを表示します。
[インシデントの作成] アクション ラベル	オーバーフロー アイコン メニューに表示されるユーザー アクションのラベル。デフォルトは [インシデントの作成] です。
[インシデントの作成] アクション URL	[インシデントの作成] ユーザー アクションのターゲット URL。 URL が指定されていない場合、システムは *glide.knowman.create_incident_link* システムプロパティを使用します。
最新の記事にリダイレクトする	利用可能な場合、記事ビューページを最新のアクセス可能なバージョンの記事にリダイレクトします。どのバージョンのリンクも最新バージョンにのみリダイレクトされるため、[バージョン情報を表示] オプションを無効にして記事ビューページのバージョン情報を非表示にします。

5. [保存] をクリックします。

役に立つ記事リストウィジェットインスタンスのオプションの設定

ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページで、役に立つナレッジ記事ウィジェットインスタンスのオプションを設定します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

記事表示ページでは、記事が役に立ったかどうかに関するフィードバックをユーザーが提示できるようにしたり、フィードバックが提示された後で確認メッセージを表示したり、記事が役に立ったと評価したユーザーの割合を表示したりするために、役に立つナレッジ記事ウィジェットが使用されます。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、これらのオプションをカスタマイズします。

手順

1. ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページに移動します。
2. Control キーを押したまま [役に立ちましたか？] を右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. 役に立つナレッジ記事ウィジェットに対して希望する設定を行います。

インスタンス オプション	説明
ブートストラップの色	ウィジェット ヘッダーの色。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
役に立った割合を表示	この記事や役に立ったと評価したユーザーの割合を表示するチェックボックス。
役に立つアクションラベル	この記事が役に立ったかどうかをマークするラベル。
フィードバックメッセージ	この記事が役に立ったかどうかをユーザーがマークしたときに表示するテキスト。

5. [保存] をクリックします。

記事コメントインスタンスオプションの設定

ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページで、ナレッジ記事コメントウィジェットインスタンスのオプションを設定します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

記事表示ページでは、ユーザーが記事を評価したり、コメントを追加したり、その記事の既存のコメントを表示したりできるようにするため、ナレッジ記事コメントウィジェットが使用されます。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、これらのオプションをカスタマイズします。

手順

1. ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページに移動します。
2. Control キーを押したままコメントセクションを右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. ナレッジ記事コメントウィジェットに対して希望する設定を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
ブートストラップの色	ウィジェット ヘッダーの色。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
その他のオプション	
ユーザーコメントを表示	ユーザーがコメントを入力するフィールドを表示します。 利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ はい - ユーザーが記事のコメントを入力するフィールドを表示します。 ○ いいえ - ユーザーが記事のコメントを入力するフィールドを非表示にします。 ○ システムプロパティを使用 - 記事表示のプロパティを使用し、コメントフィールドの表示と非表示を切り替えます。
コメントラベルを追加	コメントを追加するフィールドのラベル。
コメントに添付できる添付ファイルの最大数	ナレッジ記事に含まれるコメントに添付できる添付ファイルの最大数。
コメントに添付できる添付ファイルの最大サイズ (MB)	ナレッジ記事に含まれるコメントに添付できる添付ファイルの最大サイズ (MB)。

5. [保存] をクリックします。

関連カタログアイテムウィジェットインスタンスオプションの設定

ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページに関連カタログアイテムウィジェットインスタンスのオプションを設定します。これらのオプションは、記事にマップされたカタログアイテムのリストに関連しています。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

記事に関連カタログアイテムがある場合、ナレッジ記事ビューページには [関連アイテム] セクションが表示されます。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、記事ビューページの [関連アイテム] セクションをカスタマイズします。

手順

1. インスタンス URL の末尾に `/kb` を追加して、ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 ホームページに移動します。

   注:
   管理者がこのデフォルトのナビゲーションを変更した可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 関連カタログアイテムウィジェットのインスタンスオプションを変更する記事を検索してクリックします。
3. Control を押したまま、[関連アイテム] セクションを右クリックします。
4. [インスタンス オプション] をクリックします。
5. 関連カタログアイテムウィジェットの設定を構成します。

インスタンス オプション	説明
ソーステーブル	関連カタログアイテムを含むソーステーブル。ベースシステムで指定されているソーステーブルは、関連カタログアイテム (kb_2_sc) です。
ソース列	ソースレコードを参照するソーステーブルのフィールド。ベースシステムで指定されているソース列はナレッジ記事 (kb_knowledge) です。
タイトル	ウィジェットヘッダーに表示されるタイトルデフォルトのタイトルは「関連アイテム」です。
最大数	記事ビューページの [関連アイテム] セクションに含めるカタログアイテムの最大数。基本システムで指定されている最大数は 5 です。
全幅を使用	ウィジェットを利用可能な幅の 100% で 12 列のグリッドに表示するためのオプション。このチェックボックスをオフにすると、ウィジェットは使用可能な幅の 75% で表示されます。
ターゲット列	ソースレコードを参照するソーステーブルのフィールド。ベースシステムで指定されているターゲット列は、カタログアイテム (sc_cat_item) です。
ソース ID	ソースレコードの一意のレコード識別子 (sys_id) を含む URL パラメーター。記事ビューページの場合、ソース ID を含む URL パラメーターは sys_kb_id です。

6. [保存] をクリックします。

関連情報

記事に関連するカタログアイテムのマッピング

ナレッジ関連記事ウィジェットインスタンスオプションの設定

ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページで、関連記事ウィジェットインスタンスのオプションを設定します。これらのオプションは、記事にマップされた関連記事のリストに関連しています。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
記事に関連記事がある場合、ナレッジ記事ビューページには [関連記事] セクションが表示されます。ウィジェットインスタンスオプションを使用して、記事ビューページの [関連記事] セクションをカスタマイズします。

手順

1. インスタンスの URL の末尾に `/kb` を追加して、ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 ホームページに移動します。

   注:
   プロパティ *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url* を設定することで、デフォルトのナビゲーションを変更できます。

2. ナレッジ関連記事ウィジェットのインスタンスオプションを変更する記事をクリックして開きます。
3. Control キーを押しながら記事ページを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
4. [サービスポータルデザイナー] ページで、[ナレッジ関連記事] ウィジェットの [編集] アイコン ( ) をクリックして、関連記事を追加します。

   注:
   [ウィジェット] 検索フィールドを使用してナレッジ関連記事ウィジェットを追加し、ウィジェットを空白のフィールドにドラッグアンドドロップすることもできます。

5. ナレッジ関連記事ウィジェットの設定を構成します。

インスタンス オプション	説明
タイトル	ウィジェットヘッダーに表示されるタイトルデフォルトのタイトルは「関連記事」です。
ブートストラップの色	ウィジェットヘッダーのカラー スキーム。一般的なブートストラップ色のリストから、ウィジェットに使う色を選択します。
グリフ	ウィジェットに表示される各リストアイテムの横に表示されるアイコン。このフィールドをスキップするには、空のグリフを選択します。
CSS	ウィジェットの要素の外観と操作感を決定するカスタム構成。詳細については、「Service Portal SCSS の基礎」を参照してください。
全幅を使用	ウィジェットを利用可能な幅の 100% で 12 列のグリッドに表示するためのオプション。このチェックボックスをオフにすると、ウィジェットは使用可能な幅の 75% で表示されます。
テーブル	表示フィールドとセカンダリフィールドに関連付けられたナレッジ記事を含むテーブル。デフォルトでは、テーブルはナレッジ (kb_knowledge) です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
表示フィールド	関連記事リスト内の各記事に表示されるタイトル。ベースシステムで指定されている表示フィールドは、記事の簡単な説明です。
セカンダリー フィールド	タイトルの下でリスト内の各記事に表示される追加情報。ベースシステムで指定されるセカンダリフィールドは、作成者、閲覧回数、記事の最終変更日、および記事の評価です。
表示するレコードの最大数	記事ビューページの [関連記事] セクションに含める記事の最大数。基本システムで指定されている最大数は 5 です。
空の場合も表示	リストに記事がない場合でもウィジェットを表示するためのオプション。
セカンダリー フィールド ラベルを表示	記事ごとに表示される追加情報のフィールド ラベルを表示するオプション。
ナレッジベース	このリストに表示される記事を特定のナレッジベースに限定するには、ナレッジベース リストからナレッジベースを選択します。
ソーステーブル	関連記事を含むソーステーブル。ベースシステムで指定されているソーステーブルは、ナレッジ (kb_2_kb) です。
ソース列	ソースレコードを参照するソーステーブルのフィールド。ベースシステムで指定されているソース列はナレッジ記事 (kb_knowledge) です。
ターゲット列	ソースレコードを参照するソーステーブルのフィールド。ベースシステムで指定されているターゲット列はナレッジ記事 (kb_knowledge) です。
ソース ID	ソースレコードの一意のレコード識別子 (sys_id) を含む URL パラメーター。記事ビューページの場合、ソース ID を含む URL パラメーターは sys_kb_id です。

6. [保存] をクリックします。

関連情報

マップ関連記事

Knowledge Management Service Portal プロパティ

Knowledge Management Service Portal を使用した検索

ナレッジ管理 サービスポータルホームページの検索バーに語句を入力し、すべての検索結果を表示します。

検索結果には、簡単な説明、コンテンツ、または添付ファイルに検索用語を含むアイテムが入っています。デフォルトでは、ナレッジ検索結果には記事、固定された記事、ソーシャル Q&A が含まれます。

検索結果をフィルタリングすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

複数言語の検索の有効化

複数言語検索ファセットは、複数のサポート言語が有効になっている場合に使用できます。ファセットには、使用可能なすべての言語が表示され、検索結果を表示する言語を選択できるようになります。選択内容はセッションごとに維持されますが、ログインをまたぐと維持されません。

1. さまざまな言語を有効にするには、「I18N：ナレッジ管理 国際化プラグイン v2」プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) をアクティブ化するか、必要な言語のいずれかの国際化プラグインをアクティブ化します。

   注:
   利用可能な言語のいずれかに対して国際化プラグインをアクティブ化すると、「I18N：ナレッジ管理 国際化プラグイン v2」プラグインが自動的にアクティブ化されます。

2. 移動先 ナレッジ > 管理 > ナレッジ検索プロパティ > 複数言語の検索を有効にします.
3. [はい] チェックボックスをオンにすると、この機能が有効になります。

   注:
   このプロパティを有効にしない場合は、同時に 1 つの言語でしか検索できません。

検索自動修正機能

ナレッジ管理 サービスポータルのホームページ検索ツールには、自動修正機能も含まれています。有効にすると、ユーザーは候補の 1 つをクリックして検索用語の入力ミスを自動修正できます。

検索用語にスペルミスが含まれている場合、検索ツールは検索結果ページを表示して、ページ上部の [次の意味ですか？] という見出しの下に 1 つ以上の用語の示唆を行います。これらの候補の 1 つをクリックすると、選択した用語に一致するすべての検索結果が表示されます。

システム管理者ロールを持つユーザーは、この機能を有効にすることができます。

1. 移動先 システムプロパティ > テキスト検索.
2. 次のプロパティを **true** に設定します。
   - ナレッジ検索またはグローバル検索で、提案する代わりの検索文字列 (glide.ts.dym.enable_spell_correct)
   - ナレッジ検索またはグローバル検索に対して関連検索を提案 (glide.ts.dym.enable_chain_suggest)
3. [保存] をクリックします。

ナレッジ管理 機能と サービスポータル のデータ連携

ナレッジ管理 で一貫したユーザーエクスペリエンスを実現するには、ナレッジ管理 サービスポータル をエンドユーザー向け サービスポータル とデータ連携します。

ナレッジ管理 サービスポータル には次の機能が含まれています。

- 複数のナレッジベース
- フィードバックオプションがある ナレッジ管理 記事ビューページ
- 検索結果をフィルター処理およびソートするためのオプションがある ナレッジ管理 検索結果ページ
- 検索の有効化、検索記事の表示などを実行するための多数のウィジェット

デフォルトでは、サービスポータル のすべてのナレッジ記事は、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップを使用して ナレッジ管理 記事ビューページにリダイレクトされます。以前のリリースから

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップグレードする場合、システム管理者は、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップを有効にして、ナレッジ管理 記事ビューページの機能を活用できます。詳細については、「アップグレード時の [ナレッジ記事ビュー] ページのアクティブ化」を参照してください。

注:
ナレッジ管理 サービスポータルは Zing 検索のみをサポートし、AI 検索はサポートしていません。

システム管理者は、ナレッジ管理 サービスポータル 機能を サービスポータル とデータ連携するために次のタスクを実行します。

- 統合 ナレッジ管理 を使用したホームページ サービスポータル ホームページ.
- 統合 ナレッジ管理 を含む検索結果ページ サービスポータル 検索結果ページ.
- システム プロパティー ナレッジ管理 サービスポータル からナレッジ記事にすばやくアクセスするためのウィジェット サービスポータル ホームページ (オプション)。

注:
これらの設定は、サービスポータル 内のベースシステムページにのみ適用されます。

関連情報

サービスポータルページ

Knowledge Management Service Portal ホームページ機能

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページ機能

Knowledge Management Service Portal の記事ビューページ機能

ナレッジ管理 ホームページを サービスポータル ホームページとデータ連携する

ページルートマップを使用して、サービスポータル ホームページから拡張 ナレッジ管理 ホームページにアクセスします。

始める前に

Knowledge Management - Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) が有効です。

注:
Madrid 以降のリリースのお客様には、このプラグインがデフォルトで有効になっています。Madrid より前のリリースバージョンの既存のお客様は、この構成タスクを実行するためにプラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Knowledge Management Service Portal プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ナレッジ管理 ホームページには、ナレッジベースやカテゴリ別にまとめられたナレッジ記事、特集記事や人気記事が表示されます。ページルートマップを使用して、サービスポータル ホームページから ナレッジ管理 ホームページにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. [新規] をクリックします。
3. [ページルートマップ] フォームのフォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ページルートマップ] フォーム

フィールド	値
サービスポータル	Service Portal
ルーティング元	kb_view2
ルーティング先	kb_home
アクティブ	選択済み

注:
[ページルートマップ] フォームで、必要に応じて [簡単な説明] フィールドと [順序] フィールドに入力できます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ナレッジリンクまたはナレッジベースアイコンリンクをクリックすると、ナレッジ管理 ホームページから サービスポータル ホームページを開くことができるようになりました。

ナレッジ管理 検索結果ページを サービスポータル 検索結果ページとデータ連携する

カスタムナレッジ検索ウィジェットを使用して、サービスポータル 検索結果ページから拡張 ナレッジ管理 検索結果ページにアクセスします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 検索結果ページには、検索結果や、検索を有効にする、検索結果を表示する、記事を表示するなどのウィジェットをフィルター処理およびソートするためのオプションが含まれています。この手順では、ナレッジ管理 検索結果ページに サービスポータル 検索結果ページからアクセスするために、[検索範囲 (Search Within)] という名前のカスタムナレッジ検索ウィジェットを作成し、それを サービスポータル 検索結果ページに追加します。

手順

1. [検索範囲 (Search Within)] という名前のカスタムナレッジ検索ウィジェットを作成します。

   a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** 設定.

   b. [サービスポータル] ページで、[ウィジェットエディター] をクリックします。

   c. [新規ウィジェットの作成] をクリックします。

   d. [ウィジェットを追加] ダイアログボックスの [ウィジェット名] フィールドに、「Search Within」と入力します。
   ウィジェット **ID** フィールドは、ウィジェット名に基づいて自動的に入力されます。

   e. [送信] をクリックします。

   ウィジェット HTML テンプレート、クライアント スクリプト、およびサーバー スクリプトは、ウィジェット エディターに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. ウィジェットエディターで、次のフィールド値を入力して既存のテキストを置き換えます。

- **[HTML** テンプレート] フィールドに次のコードを入力して、サービスポータル から [検索範囲 (Search Within)] ウィジェットの ナレッジ管理 検索結果ページへのリンクを追加します。

```
<div role="list" class="list-group">
  <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
  <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

- [サーバースクリプト] フィールドに次のコードを入力して、ナレッジ管理 検索結果ページの URL パラメーターを設定します。

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
  data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

> **注:**
> これらのフィールドの詳細については、「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

g. [保存] をクリックします。

2. カスタムナレッジ検索ウィジェットを サービスポータル 検索結果ページに追加します。

a. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** 設定.

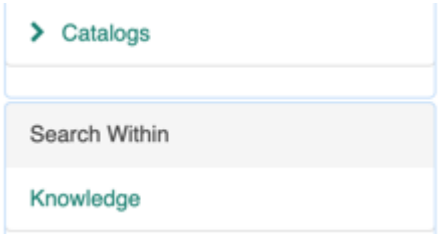
b. [デザイナー] をクリックします。

c. [タイトルまたは **ID** でフィルター] フィールドに、サービスポータル 検索結果ページの ID である `sp_search` を入力し、[検索] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [ウィジェットをフィルター] フィールドで、[検索範囲 (Search Within)] ウィジェットを検索して、それを サービスポータル 検索結果ページでウィジェットを表示するコンテナーにドラッグします。



ヒント:
サービスポータル 検索結果ページに新しく追加された [検索範囲 (Search Within)] ウィジェットの場所と外観を確認するには、[プレビュー] タブをクリックします。

[検索範囲 (Search Within)] ウィジェットが サービスポータル 検索結果ページに追加されます。ウィジェットで [ナレッジ] をクリックしてキーワードを検索すると、ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 検索結果ページにリダイレクトされます。

サービスポータル ホームページからナレッジ記事にアクセスするウィジェットを追加する

ナレッジ記事にすばやくアクセスするには、サービスポータル ホームページに、ナレッジ管理 サービスポータル ウィジェットの特集記事、最も役に立つ記事、最も評価された記事を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ナレッジ管理 サービスポータル ヴィジェットに関する詳細については、「Knowledge Management Service Portal ウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] をクリックします。
3. サービスポータル ホームページを選択します。
4. [タイトルまたは **ID** でフィルター] フィールドに、サービスポータル ホームページの ID である `index` を入力し、[サービスポータル] を選択します。
5. [ウィジェットをフィルター] フィールドで、次の ナレッジ管理 サービスポータル ウィジェットを検索して、それを サービスポータル ホームページで表示するコンテナーにドラッグします。

   ヒント:
   サービスポータル に追加されたウィジェットの場所と外観を検証するには、[プレビュー] タブをクリックします。

タスクの結果
サービスポータル ホームページに追加されたウィジェットのいずれかからナレッジ記事リンクをクリックすると、ナレッジ管理 サービスポータル に ナレッジ管理 記事ビューページが開きます。

正規 **URL** およびローカライズされたナレッジ記事用のカスタム **SEO** タグの構成

ナレッジ記事ビューページに正規 URL と *`hreflang`* タグのカスタム SEO タグを追加して、検索エンジンにより関連するナレッジ記事を見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SPSEOHeaderTagsArticleView スクリプトインクルードを更新して、正規 URL および *hreflang* タグをナレッジ記事ビューページに追加します。*generateCustomTagsForSEO* 関数を実装して、ナレッジ記事ビューページにカスタムヘッダータグを追加することもできます。

> **注:**
> メタタグは、*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent* システムプロパティに指定されているユーザーエージェントによって表示された場合にのみ、ナレッジ記事ビュー [kb_article_view] に追加されます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

ナレッジ記事ビューページの正規 URL および *hreflang* タグのデフォルトの動作については、「正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事の SEO」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. SPSEOHeaderTagsArticleView を検索します。
3. [名前] 列で、**[SPSEOHeaderTagsArticleView]** リンクをクリックします。
4. [スクリプトインクルード] フォームで、ナレッジ記事の機能を変更します。

機能	実装
ナレッジ記事の正規 URL を返す	*generateCanonicalURL* 関数を変更して、ナレッジ記事の完全修飾正規 URL を文字列として返すようにします。 たとえば、Customer Service Portal のナレッジ記事に次の URL 形式を使用します："https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>"
ナレッジ記事の翻訳済みバージョンの *hreflang* タグを返す	*generateHrefLangArray* 関数を変更して、ナレッジ記事の現在の言語と利用可能な翻訳の *hreflang* アレイを返すようにします。 たとえば、Customer Service Portal でフランス語に翻訳されたナレッジ記事に次の形式を使用します：[{locale:'fr', href: 'https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>'}]
ナレッジ記事のカスタムヘッダーを返す	*generateCustomTagsForSEO* 関数を変更して、カスタムヘッダータグをナレッジ記事ビューページに使用される文字列のアレイとして返すようにします。 たとえば、ナレッジ記事のカスタムタグには、次の形式を使用します。['<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">']
SEO ボット用に SEO 最適化された HTML コンテンツを返す	*generateSEOTags* 関数を変更して、SEO 最適化 HTML コンテンツを *items.customSEOHTML* で返すようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルードの設定の詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

5. [更新] をクリックします。

ナレッジベースの作成

ユーザーがコンテンツを保存、共有、および管理するためのセルフサービス プラットフォームを提供するナレッジベースを作成します。ナレッジベースを製品またはサービスカテゴリに設定し、権限に基づいてユーザーアクセスを管理します。ナレッジベース内の記事を公開および廃止するためのワークフローをカスタマイズします。

始める前に

ナレッジベースを設定する要件を理解します。

必要なロール：knowledge_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. ナレッジベース リストで、[新規] をクリックします。
3. ナレッジベースフォームで、必要に応じて次のフィールドに入力します。

ナレッジベース フォーム

フィールド	説明
タイトル	ナレッジベースの一意の名前
記事の有効期間	作成日以降に記事が有効なデフォルトの日数。 **注:** [記事の有効期間] フィールドでは、記事の [有効期限] を設定します。[有効期限] は、このナレッジ記事の有効期限が切れる日付です。ナレッジベース内に記事を作成する場合、記事の [有効期限] フィールドの日付値は、作成日 (sys_created_on) + 記事の有効期間 (日数) として計算されます。記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます（「ナレッジ記事の作成」を参照)。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、[有効期限] フィールドの日付のデフォルトの日付は、 2100 年 1 月 1 日に設定されます。
アイコン	ナレッジベースを説明する視覚的な参照を提供するイメージ。このイメージが、記事検索結果ページのこのナレッジベースのすべての記事の横に表示されます。
コメントの無効化	コメントを無効化するオプション。選択すると、ユーザーはナレッジベースの記事にコメントできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
提案の無効化	編集の提案を無効にするオプション。選択すると、ユーザーはナレッジベースの記事の編集を提案できません。
カテゴリ編集の無効化	ナレッジカテゴリの編集を無効化するオプション。選択すると、ナレッジマネージャーのみがナレッジベースのナレッジカテゴリを追加または編集できます。
評価を無効化	ナレッジ記事の評価を無効にするオプション。選択すると、ユーザーはナレッジベースの記事を評価できません。
役に立つとマークするオプションを無効化	役に立つとマークを無効にするオプション。選択すると、ユーザーはナレッジベースの記事に役に立つとマークですることはきません。
ブロックを有効化	ナレッジブロック機能を有効にするオプション。選択すると、ナレッジベース内のナレッジ記事に追加するナレッジ ブロックを作成できます。
チェックリスト	ナレッジベースの記事の品質を評価するためのチェック リスト。
アプリケーション	ナレッジベースのアプリケーションスコープ。 **注:** このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されているアプリケーションに自動的に設定されます。スコープ付きナレッジベースの詳細については、「スコープ付きナレッジベース」を参照してください。
所有者	ナレッジベースの責任を負うユーザー。ナレッジベースの所有者は、他のロールをナレッジベースに割り当てることができます。
マネージャー	ナレッジベースで管理機能を実行するユーザー。
公開用ワークフロー	ナレッジベースで記事を公開するためのワークフロー。 ○ ナレッジ - すぐに公開：承認の必要なしにナレッジベースに記事を公開します。 ○ ナレッジ - 公開承認：記事を公開ステータスに移行する前に、ナレッジベースのマネージャーからの承認を要求します。
廃止用ワークフロー	ナレッジベースで記事を廃止するためのワークフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ナレッジ - すぐに廃止：承認の必要なしにナレッジベースで記事を廃止します。 ○ ナレッジ - 廃止承認：記事を廃止ステータスに移行する前に、ナレッジベースのマネージャーからの承認を要求します。
アクティブ	ナレッジベースがアクティブであることを示すオプション。選択しない場合、admin ロールを持つユーザーまたはナレッジ管理者のみが記事を作成、検索、または表示できます。
説明	ナレッジベースを説明する簡単な説明。
デフォルトのナレッジ フィールド値の設定	ナレッジベースのデフォルトの設定。
関連製品	ナレッジベースのコンテンツに関連する製品のリスト。
翻訳タスクの自動作成	記事が公開された後に翻訳タスクを自動的に作成できるようにするオプション。このオプションを選択した場合、ナレッジ記事がこのナレッジベースで公開されると、設定された言語の翻訳タスクが自動的に作成されます。 このフィールドは、翻訳管理機能と *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* プロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「翻訳管理」と「ナレッジ管理のプロパティ」を参照。
言語	このナレッジベースのナレッジ記事で有効にされている言語。 システムにさらに多くの言語がある場合は、このオプションを使用して、このナレッジベースのナレッジ記事を翻訳する言語のみを選択します。 言語は後で追加できます。ただし、言語を削除できるのは、該当する言語のナレッジ記事が存在しない場合のみです。 このフィールドは、翻訳管理機能と *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* プロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「翻訳管理」と「ナレッジ管理のプロパティ」を参照。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. 関連リスト セクションで、ナレッジベースに関連する次の項目を表示または設定します。

名前	説明
ナレッジ	このナレッジベースに保存されているナレッジ記事のリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
読込可能	読み取りアクセス権を付与し、基準に一致するユーザーがナレッジベースの記事を読めるようにするユーザー基準のリスト。 **注:** 読み取りアクセス権を保護するために、適切なユーザー基準を割り当てることをお勧めします。「ナレッジベースのユーザー基準の選択」を参照してください。
寄稿可能	寄稿アクセス権を付与し、基準に一致するユーザーがナレッジベースの記事を作成および変更できるようにするユーザー基準のリスト。 **注:** 寄稿アクセス権を保護するために、適切なユーザー基準を割り当てることをお勧めします。「ナレッジベースのユーザー基準の選択」を参照してください。
記事テンプレート	Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) プラグインをアクティブ化した場合、[記事テンプレート] 関連リストが表示されます。 関連リストに記事テンプレートがある場合、そのナレッジベースの記事は、リストされている記事テンプレートの 1 つを使用してのみ作成できます。 [記事テンプレート] 関連リストが空の場合は、任意の記事テンプレートを使用して記事を作成できます。 [編集] をクリックして、記事テンプレートをナレッジベースにマップします。 **注:** 管理者、ナレッジ管理者、およびナレッジマネージャーは、ナレッジベースの記事テンプレートを編集できます。
主なコンテンツ	記事ごとに対応するキーワード検索に基づいてホームページの [主なコンテンツ] セクションに表示されるナレッジ記事のリスト。
ナレッジカテゴリ	このナレッジベースに関連付けられているナレッジカテゴリのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	注: カテゴリが非アクティブとしてマークされている場合、記事をカテゴリに関連付けることはできません。ただし、そのカテゴリの既存の記事には影響しません。

6. [送信] をクリックします。

関連情報

- ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御
- 明示的なロール
- ナレッジ ワークフロー
- ナレッジ管理のプロパティ
- カスタム ナレッジのホームページの作成
- I18N - ナレッジの国際化

ポータルへのナレッジベースの設定

ポータルに表示するナレッジベースを選択して、関連するナレッジ記事を表示します。ナレッジベースを設定しないと、ユーザーはポータル内のすべてのナレッジベースの記事を表示できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. 目的のナレッジベースの検索を有効にするポータルを選択します。
3. [ナレッジベース] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、目的のナレッジベースを [コレクション] 列の使用可能なアイテムから [ナレッジベースリスト] 列に移動します。
5. [保存] をクリックします。

関連情報

- ナレッジベースの作成

ナレッジサブスクリプションの設定

ナレッジのサブスクリプションを設定するには、Knowledge Management Advanced プラグインを有効にして、サブスクリプションのプロパティを設定します。

始める前に
Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) がアクティブ化されていることを確認してください。

注:
Knowledge Management Advanced プラグインは、サブスクリプションおよびアクティビティ フィード フレームワーク プラグイン (com.snc.activity_subscriptions) を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：knowledge_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ.
2. **[KM** サブスクリプション] プロパティのセクションで、次のプロパティを設定します。

プロパティ	説明
KM のサブスクリプション機能を有効にする [glide.knowman.enable_km_subscription]	Knowledge Management ナレッジサブスクリプション機能を有効化または無効化します。
サブスクリプションの機能を持つことができるロールのリスト (カンマで区切って列挙) [glide.knowman.enable_km_subscription.roles]	ナレッジサブスクリプション機能を使用し、ナレッジベースと記事に登録できるロールをカンマで区切ったリスト。
ワークフローのステータス リスト (カンマで区切って列挙) はサブスクリプション機能を備えている場合があります [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	ナレッジサブスクリプション機能が利用可能な記事のステータスのカンマ区切りのリスト。デフォルトのステータスには、[ドラフト]、[レビュー]、および [公開] が含まれます。

3. [保存] を選択します。

ナレッジマネージャーの構成タスク

複数のナレッジベースを持つことで、組織はナレッジマネージャーと呼ばれる複数のユーザーに管理責任を拡大できます。

ナレッジマネージャーとして、他のマネージャーを割り当てたり、カテゴリ構造を定義したり、ユーザーが記事を読み込んで寄稿したり、記事を移動して固定したり、ナレッジベースフォームのほとんどのフィールドを変更したりすることができます。これらのナレッジベースでナレッジ記事を公開または廃止することを承認することもできます。

ナレッジベースのプライマリマネージャーが、そのナレッジベースの所有者です。それぞれのナレッジベースには 1 人の所有者が必要です。ナレッジベースごとにマネージャーを何人追加してもかまいません。ナレッジベースの所有者とすべてのマネージャーは、自動的に knowledge_manager ロールを受け取ります。後でナレッジベースが非アクティブにされても、これらのユーザーの knowledge_manager ロールは自動的に削除されません。

主なコンテンツへのナレッジ記事の追加

ナレッジ記事を、ナレッジホームページの主なコンテンツのセクションとナレッジの検索結果ページの上部に表示するように追加します。

始める前に

必要なロール：knowledge_manager、knowledge_admin、または admin

このタスクについて

主なコンテンツに記事を追加するには、特定のキーワードに記事を関連付ける必要があります。ナレッジサービスポータルまたは検索結果ページのキーワードを検索すると、主なコンテンツのセクションまたはナレッジ検索結果リストの上部に記事を表示できます。

注:
[主なコンテンツ] セクションに追加された記事は、グローバル検索結果および仮想エージェントの会話には表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 主なコンテンツのセクションに記事を表示するには、 **glide.knowman.default_keyword** プロパティ [値] フィールドにデフォルトのキーワードを追加し、そのセクションに表示するすべての記事に同じキーワードを追加します。
- ナレッジ検索結果リストの上部に記事を表示するには、リストの上部に表示する各記事にキーワードのリストを追加します (AI Search は適用外)。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ナレッジベース.
2. ナレッジベースを選択します。
3. [ナレッジ] フォームで、[注目コンテンツ] 関連リストをクリックします。
4. [新規] を選択します。
5. [ナレッジキーワード] フォームの [ナレッジ] フィールドで、記事を検索して選択します。
6. [キーワード] フィールドで、キーワードのロック解除アイコン ( ) をクリックします。
7. ルックアップアイコン ( ) を選択して、[ナレッジキーワード] リストを開きます。
8. この記事に追加するキーワードを選択します。

   注:
   新しいキーワードを作成する場合は、単一の単語でなければならず、スペースを含めることはできません。

9. キーワードのロック解除アイコン (アイコン) を選択して、記事にキーワードを追加します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジサービスポータルの注目コンテンツに記事が表示されます。

ナレッジ記事カテゴリの定義

それぞれのナレッジベースには、記事を体系化するカテゴリの階層があります。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、knowledge_manager、ナレッジベースへの **CanContribute** アクセス

このタスクについて
親子関係を作成して、カテゴリの階層を定義します。各階層は、最上位のカテゴリとサブカテゴリの構造で構成されます。サブカテゴリは子カテゴリとも呼ばれます。カテゴリ階層は、ナレッジカテゴリ [kb_category] テーブルの [全カテゴリ] フィールドに保存されます。

ナレッジベースごとにカテゴリを個別に作成および編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. 管理するナレッジベースを選択します。
3. トップレベルカテゴリを作成する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ナレッジカテゴリ] 関連リストで [新規] をクリックします。

b. [ナレッジカテゴリ] フォームで、各フィールドに入力します。

[ナレッジカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
ラベル	カテゴリのラベル。 ラベルはカテゴリの名前として表示されます。
値	スクリプトでカテゴリを参照するときに使用するカテゴリの 値。
親 ID	カテゴリに関連付けられたトップレベルのコンポーネント。 このフィールドは、トップレベルのコンポーネント ID に自動的に設定されます。
アクティブ	カテゴリを有効にするオプション。

c. [送信] をクリックします。

4. オプション: 子カテゴリを作成する。

a. 既存のカテゴリを展開して、展開されたセクション内で [新規] をクリックします。

b. [ナレッジカテゴリ] フォームに入力します。

c. [送信] をクリックします。

次のタスク
ナレッジマネージャーによって定義されたカテゴリを使用することに加え、ナレッジ貢献者は記事を編集するときにカテゴリを追加および編集できます。

関連情報
ナレッジ記事カテゴリの選択

ナレッジベース マネージャーの割り当て
ユーザーをナレッジベースのマネージャーとして割り当てることができます。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、または admin

手順
1. 移動先 すべて > ナレッジ > ナレッジベース.

2. 管理するナレッジベースを選択します。

3. [マネージャー] フィールドで、ロック解除アイコンをクリックします。

4. 1 人以上のユーザーを追加します。

5. [更新] をクリックします。
ナレッジベース レコードを保存した後、マネージャーとして選択されたユーザーは、knowledge_manager ロールがまだない場合は自動的にそのロールを受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ナレッジベース マネージャーを削除するには、そのユーザーを [マネージャー] フィールドから削除します。ユーザーが他のナレッジベースのマネージャーでない場合、そのユーザーから knowledge_manager ロールが削除されます。

セルフサービス分析の設定

生成された測定基準をダッシュボードで使用できるように、セルフサービス分析 フレームワークを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションのダッシュボードで セルフサービス分析 フレームワークによって生成された測定基準を使用するには、次のタスクを完了します。

手順

1. セルフサービス分析のアクティブ化。
2. セルフサービス分析のアクティビティコンテキストの設定。
3. セルフサービス分析のパターン要素の設定。
4. セルフサービス分析のパターン要素グループの設定。
5. セルフサービス分析のアクティビティパターンの設定。
6. セルフサービス分析の転送構成の設定。
7. セルフサービス分析のためのジョブスケジュールの構成。

関連情報

カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボード

セルフサービス分析のアクティブ化

admin ロールがある場合は、Self-Service Analytics Core プラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) をアクティブ化します。このプラグインによって、関連プラグインがまだ有効でない場合にこれらを有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Self-Service Analytics Core プラグインは、ケース削減 (回避) 測定基準を収集するために、回避コンテキストとアクティビティパターンを構成するための セルフサービス分析 フレームワークを提供します。測定基準は、[セルフサービス分析] ダッシュボードで使用されます。

Self-Service Analytics Core プラグインは、関連するプラグインがまだアクティブ化されていない場合にそれらを有効にします。

Self-Service Analytics Core プラグイン

プラグイン	説明
サブスクリプションとアクティビティフィードフレームワーク [com.snc.activity_subscriptions]	定義済みの登録可能オブジェクトのサブスクリプションを処理するための汎用的なアーティファクトのセットを提供します。任意のエンティティを登録可能オブジェクトとして定義し、サブスクライバーのセットがそれらのオブジェクトに登録するこ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Self-Service Analytics Core プラグイン (続く)

プラグイン	説明
	とができます。イベントが登録可能オブジェクトに関連して発生すると、アクティビティを追跡し、サブスクライバーに通知することができます。

注:
Self-Service Analytics Core プラグインは、カスタマーサービスのセルフサービス分析用にプラットフォームアナリティクスソリューション を有効にした場合にもインストールされます。詳細については、次を参照してください： を有効にします。 プラットフォームアナリティクスソリューション カスタマーサービスのセルフサービス分析のための.

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

セルフサービス分析のアクティビティコンテキストの設定

コンシューマーやお客様の連絡先などのユーザーエンティティの セルフサービス分析 データとして収集するアクティビティのタイプを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_ssa_core.self_service_manager

このタスクについて
アクティビティコンテキストに追加するアクティビティタイプは、サブスクリプションとアクティビティフィードフレームワークを使用するアプリケーションで使用するために事前定義されています。このフレームワークは、Subscriptions and Activity Feed Framework プラグイン (com.snc.activity_subscriptions) をインストールすると利用できます。このプラグインは、Self-Service Analytics Core プラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) をアクティブ化するとアクティブ化されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > 構成 > アクティビティコンテキスト.
2. [アクティビティコンテキスト] リストで、ユーザーエンティティのアクティビティコンテキストを検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンシューマーの場合は、[コンシューマー] を選択します。
- お客様の連絡先の場合は、[連絡先] を選択します。
- コンシューマーとお客様の連絡先以外のユーザーエンティティの場合は、[新規] をクリックして別のアクティビティコンテキストを作成します。

> **注:**
> デフォルトでアクティビティコンテキストの [コンシューマー] および [連絡先] を取得するには、Self-Service Analytics for Customer Service (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) プラグインをインストールする必要があります。

3. [アクティビティコンテキスト] フォームで、コンシューマーとお客様の連絡先のデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

[アクティビティコンテキスト] フォーム

フィールド	説明
名前	アクティビティコンテキストの一意の名前。
コンテキストテーブル	アクションを追跡して セルフサービス分析 ダッシュボードに表示する必要があるユーザーエンティティを含むテーブル。 たとえば、お客様の連絡先のすべてのアクションを追跡する場合は、連絡先 [customer_contact] テーブルを選択します。同様に、コンシューマーのすべてのアクションを追跡する場合は、コンシューマー [csm_consumer] テーブルを選択します。
モジュール	アクティビティデータを保存するアプリケーションに関連付けられたモジュール。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
ドメイン	アクティビティレコードが存在するドメイン。

4. 新しいアクティビティコンテキストを作成する場合は、[送信] をクリックし、[アクティビティコンテキスト] リストから新しく作成されたアクティビティコンテキストリンクを選択します。
5. [アクティビティコンテキストグループ] 関連リストで、アクティビティコンテキストをアクティビティグループにマップします。
   - コンシューマーとお客様の連絡先について、既存の構成のデフォルトフィールド値を確認します。
   - コンシューマーとお客様の連絡先以外のユーザーエンティティの場合は、[新規] をクリックして別のアクティビティグループを作成するか、既存のアクティビティグループにマップします。

   新しいアクティビティグループマッピングを作成するには、[アクティビティグループ] フォームのフィールドに入力して [送信] をクリックします。次に、[アクティビティコンテキストグループ] 関連リストで、新しく作成されたアクティビティグループを選択し、使用可能なアクティビティタイプをアクティビティグループに追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティグループ] フォーム

フィールド	説明
アクティビティコンテキスト	アクティビティグループに関連付けられたアクティビティコンテキスト。
アクティビティグループ	アクティビティグループを検索して選択するオプション。
アプリケーション	アプリケーションのスコープを定義します。このフィールドはアプリケーションスコープに基づいて自動的に入力されます。
ドメイン	アクティビティレコードが存在するドメイン。

6. [アクティビティコンテキストタイプ] 関連リストで、アクティビティコンテキストをアクティビティタイプにマップします。
   - コンシューマーとお客様の連絡先について、既存の構成のデフォルトフィールド値を確認します。
   - コンシューマーとお客様の連絡先以外のユーザーエンティティの場合は、[新規] をクリックして別のマッピングを作成するか、既存の構成を使用します。

新しいアクティビティタイプマッピングを作成するには、[アクティビティソースコンテキストマッピング] フォームのフィールドに入力して [送信] をクリックします。

[アクティビティソースのコンテキストマッピング] フォーム

フィールド	説明
アクティビティコンテキスト	アクティビティソースに関連付けられたアクティビティコンテキスト。
コンテキストテーブル	アクションを追跡して [セルフサービス分析] ダッシュボードに表示する必要があるユーザーエンティティを含むテーブル。 このフィールドは、選択したアクティビティコンテキストに基づいて自動入力されます。
アクティビティタイプ	アクティビティコンテキストに関連付けるアクティビティタイプ。
ソーステーブル	アクティビティコンテキストに入力するデータの入力元のテーブル。
フィルター基準	ソーステーブルに適用されるフィルター条件。
詳細マッピング	アクティビティソースとアクティビティコンテキストの詳細なマッピングを有効にするオプション。 [詳細マッピングスクリプト] フィールドにスクリプトを入力します。
詳細マッピングスクリプト	ソースとコンテキストのマッピングが不十分な場合に使用するスクリプト。このフィールドは、[詳細マッピング] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
モジュール	アクティビティデータを保存するアプリケーションに関連付けられたモジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	ユーザーエンティティを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
ドメイン	アクティビティレコードが存在するドメイン。
アクティビティからフェッチ	アクティビティタイプに対して定義されたビジネスルールを有効にするオプション。

7. [アクティビティコンテキスト] フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク
セルフサービス分析のパターン要素の設定。

セルフサービス分析のパターン要素の設定

パターン要素を構成して、単一のアクティビティタイプとその発生回数を指定します。各パターン要素は、正規表現として実装されます。

始める前に
セルフサービス分析のアクティビティコンテキストの設定。

必要なロール：sn_ssa_core.self_service_manager

このタスクについて
デフォルトでは、ナレッジ、カタログ、Communities、または仮想エージェントのセルフサービスチャネル内のアクティビティパターンを分析するためのパターン要素がシステムに含まれています。これらのパターン要素は、Self-Service Analytics for Customer Service プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) で使用可能です。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > 構成 > パターン要素.

2. [パターン要素] リストで、既存のパターン要素を変更するか、[新規] をクリックして別のパターン要素を作成します。

3. [パターン要素] フォームのフィールドに記入します。

[パターン要素] フォーム

フィールド	説明
名前	パターン要素を識別する名前。
アクティビティタイプ	パターン要素に関連付けるアクティビティタイプ。
アプリケー	ユーザーエンティティを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ション	
発生件数	アクティビティが発生する頻度。アクティビティの発生は、次のいずれかのタイプです。 ○ **1**回 ：アクティビティは 1 回だけ発生している必要があります。例：肯定的なフィードバックで 1 回だけマークされた記事。 ○ オプションで**1**回：アクティビティが発生していない可能性がありますが、発生している場合は 1 回のみ発生しています。たとえば、カタログ要求が作成されていないか、1 つだけ作成されました。 ○ オプションで多数：アクティビティが発生していない可能性がありますが、発生している場合は複数回発生しています。たとえば、カタログ要求が作成されていないか、複数の要求が作成されています。 ○ 少なくとも**1**回：アクティビティが少なくとも 1 回発生しました。たとえば、コミュニティブログが 1 回以上閲覧されました。 ○ 範囲：範囲で指定された回数だけアクティビティが発生しました。範囲は、[最小] フィールドと [最大] フィールドを使用して指定します。たとえば、2 ～ 4 の 仮想エージェント インタラクションの範囲を指定した場合、2 つ、3 つ、または 4 つのインタラクションのみが発生する可能性があります。
最小	アクティビティの最小発生回数。このフィールドが表示されるのは、[範囲] を発生件数リストから選択した場合です。
最大	アクティビティの最大発生回数。このフィールドが表示されるのは、[範囲] を発生件数リストから選択した場合です。

4. パターン要素を送信または更新します。
   - 新しいパターン要素を作成した場合は、[送信] をクリックします。
   - 既存のパターン要素を変更した場合は、[更新] をクリックします。

次のタスク
セルフサービス分析のパターン要素グループの設定。

セルフサービス分析のパターン要素グループの設定

2 つのパターン要素、パターン要素グループ、またはその両方の論理的な組み合わせ、およびその組み合わせが発生する回数を定義します。各パターン要素グループは、正規表現として実装されます。

始める前に
セルフサービス分析のパターン要素の設定。

必要なロール：sn_ssa_core.self_service_manager

このタスクについて
デフォルトでは、ナレッジ、カタログ、Communities、仮想エージェントのセルフサービスチャネル内のアクティビティパターンを分析するためのパターン要素グループがシステムに含まれています。これらのパターン要素は、Self-Service Analytics for Customer Service プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) で使用可能です。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > 構成 > パターン要素グループ.
2. 新しいグループを構成するか、既存のグループを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [パターン要素グループ] リストで既存のグループを選択します。
- [新規] をクリックして、新しいグループを作成します。

3. [パターン要素グループ] フォームのフィールドに記入します。

[パターン要素グループ] フォーム

フィールド	説明
名前	パターン要素グループを識別する名前。
最初の要素	パターン要素またはパターン要素グループで構成される条件付き正規表現。
2 番目の要素	パターン要素またはパターン要素グループで構成されるもう 1 つの条件付き正規表現。
アプリケーション	ユーザーエンティティを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
演算子	第 1 要素と第 2 要素の組み合わせの結果を返す論理演算子。有効な値は次のとおりです。 ○ **And**：第 1 要素と第 2 要素の両方が true です。 ○ **Or**：第 1 の要素または第 2 の要素のいずれかが true です。
発生件数	パターン要素またはパターン要素グループが発生する必要がある頻度。 発生は、次のいずれかのタイプです。 ○ **1**回 ：1 回だけ発生する必要があります。 ○ オプションで**1**回：発生していない可能性がありますが、発生している場合は 1 回のみ発生しています。 ○ オプションで多数：発生していない可能性がありますが、発生している場合は複数回発生しています。 ○ 少なくとも**1**回：少なくとも 1 回発生しました。 ○ 範囲：範囲内で発生しました。範囲は、[最小] フィールドと [最大] フィールドを使用して指定します。
最小	第 1 要素と第 2 要素の論理的組み合わせの結果の最小発生回数。このフィールドは、[発生件数] が [範囲] に設定されている場合にのみ表示されます。
最大	第 1 要素と第 2 要素の論理的組み合わせの結果の最大発生回数。このフィールドは、[発生件数] が [範囲] に設定されている場合にのみ表示されます。

4. パターン要素グループ設定を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しいパターン要素グループを保存します。
   - 既存のパターン要素グループに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

次のタスク
セルフサービス分析のアクティビティパターンの設定。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービス分析のアクティビティパターンの設定

ユーザーエンティティのパターン要素、パターン要素グループ、またはその両方を組み合わせて結果にリンクするように、アクティビティパターンを構成します。

始める前に

セルフサービス分析のパターン要素グループの設定。

必要なロール：sn_ssa_core.self_service_manager

このタスクについて

デフォルトでは、コンシューマーがケースを作成し、カスタマーがケースを作成したアクティビティのアクティビティパターンがシステムに含まれます。これらのパターン要素は、Self-Service Analytics for Customer Service プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) で使用可能です。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > 構成 > アクティビティパターン.
2. ユーザーエンティティの既存のアクティビティパターンを構成するか、新しいアクティビティパターンを作成します。
   - [アクティビティパターン] リストで既存のアクティビティパターンを選択します。
   - [新規] をクリックして、新しいアクティビティパターンを作成します。
3. [アクティビティパターン] フォームで、既存のアクティビティパターンのデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

[アクティビティパターン] フォーム

フィールド	説明
名前	アクティビティパターンを識別する名前。
説明	アクティビティパターンのサマリー。
プライマリアクティビティ	パターン認識を使用してパターンが結果と一致した後、アクティビティシーケンスで追跡されるアクティビティ。アクティビティシーケンスは、ユーザーが実行する一連のアクティビティです。
結果	アクティビティパターンの結果。
アプリケーション	ユーザーエンティティを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
一致条件	パターンを結果に関連付けるために一致条件関数を使用するパターン認識。 たとえば、コンシューマーがケースを作成したアクティビティが見つからない場合、確認済みの回避の結果と照合するように指定できます。
ドメイン	アクティビティレコードが存在するドメイン。

4. [送信] をクリックし、[アクティビティパターン] リストから新しく作成されたアクティビティパターンのリンクを選択します。
5. [要素] 関連リストで、プライマリアクティビティにマップする要素を選択し、[順序] 列を使用して各要素のマッピングの順序を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存の要素を使用するには、要素を選択し、フィールドを変更して [更新] をクリックします。
- 別のパターン要素またはパターン要素グループを作成するには、[新規] をクリックして要素のタイプを選択し、フォームのフィールドに入力して、[送信] をクリックします。

要素には、パターン要素またはパターン要素グループが使用できます。詳細については、「セルフサービス分析のパターン要素の設定」と「セルフサービス分析のパターン要素グループの設定」を参照してください。

[順番] 列には、次の条件が適用されます。

- 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。
- 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。
- 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。

6. [アクティビティパターン] フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク

セルフサービス分析の転送構成の設定。

セルフサービス分析の転送構成の設定

期間をケースが作成されて回避パターンと一致するまでシステムが待機する期間を定義するアクティビティコンテキストと関連付けます。

始める前に

セルフサービス分析のアクティビティパターンの設定。

必要なロール：sn_ssa_core.self_service_manager

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > 構成 > 転送構成.

2. [回避構成] リストで、アクティビティコンテキストの回避構成を検索して選択します。

- お客様の連絡先の場合は、[連絡先ケース回避構成 **(Contact Case Deflection Configuration)**] を選択します。
- コンシューマーの場合は、[コンシューマーケース回避構成 **(Consumer Case Deflection Configuration)**] を選択します。
- コンシューマーとお客様の連絡先以外のユーザーエンティティの場合は、[新規] をクリックして別の回避構成を作成するか、既存の構成を変更します。

3. [回避構成] フォームで、既存の構成のデフォルトフィールド値を確認するか、カスタム構成の値を入力します。

[回避構成] フォーム

フィールド	説明
名前	回避構成の名前。
アクティビティコンテキスト	データを収集するアクティビティのタイプ。詳細については、「セルフサービス分析のアクティビティコンテキストの設定」を参照してください。
説明	構成のサマリー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	ユーザーエンティティを含むアプリケーションのスコープ。このフィールドは、アプリケーションピッカーで選択されたアプリケーションスコープに基づいて自動的に設定されます。
ウィンドウ	回避パターンに一致するアクティビティを追跡するためのアクティビティコンテキストウィンドウ (期間)。 例：1 日内のコンシューマーのケース作成アクティビティを追跡するには、期間を 1 日として設定します。 ○ コンシューマーがその期間内にケースを作成した場合、一致する回避パターンは「回避」ではありません。 ○ コンシューマーがその期間内にケースを作成しなかった場合、一致する回避パターンは「潜在的な回避」です。 ○ コンシューマーがケースを作成せず、最後のアクティビティがそのウィンドウ内のセルフサービスチャネルコンテンツに対して肯定的なフィードバックを送信した場合、一致する回避パターンは「確認済みの回避」です。

4. [回避パターン] 関連リストで、既存の回避パターンを追加または変更して、それらを回避構成に関連付けるか、新しいパターンを追加します。
この関連リストは、回避構成が存在する場合にのみ表示されます。
5. [回避測定基準] 関連リストで、回避タイプに関連付けられたアクティビティパターンの回避データを保存する既存の回避測定基準テーブルを追加または変更します。
この関連リストは、回避構成が存在する場合にのみ表示されます。または、次に移動して回避測定基準テーブルを構成することもできます セルフサービス分析 > 回避測定基準.
6. [回避構成] フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク
セルフサービス分析のためのジョブスケジュールの構成。

セルフサービス分析のためのジョブスケジュールの構成

アクティビティウィンドウ内のアクティビティパターンに一致するアクティビティを生成するために、転送構成を実行するタイミングをスケジュールします。

始める前に
セルフサービス分析の転送構成の設定。

必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーエンティティの回避構成を処理する期間を構成します。この構成は、コンシューマーおよびお客様の連絡先ではオプションです。セルフサービス分析 のジョブスケジュールはデータをキャプチャし、生成されたデータを回避測定基準 [ssa_deflection_metric] テーブルに保存します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. ジョブスケジュールのユーザーエンティティに対して処理されるスケジュール設定済みスクリプトを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンシューマーの場合は、[コンシューマーの回避分析 **(Deflection Analytics for Consumers)**] を選択します。
- お客様の連絡先の場合は、[連絡先の回避分析 **(Deflection Analytics for Contacts)**] を選択します。
- コンシューマーとお客様の連絡先以外のユーザーエンティティの場合は、[新規] をクリックし、[選択したスクリプトを自動実行] を選択して、別のジョブスケジュールを作成するか、既存のジョブスケジュールを変更します。

3. [スクリプトの実行を予定] フォームで、コンシューマーとお客様の連絡先のデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

スクリプトの実行を予定フォーム

フィールド	説明
名前	予定スクリプトの実行を識別する名前。
アクティブ	スケジュール済みの日時にスクリプトをアクティブ化するオプション。このジョブは、デフォルトでは非アクティブです。
実行	スクリプトを実行するスケジュールのタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回
日	○ [実行] 値として [週次] を選択した場合は、曜日を指定します。 ○ [実行] 値として [月次] を選択した場合は、日付を指定します。
繰り返し間隔	[実行] 値として [定期的] を選択した場合、各スクリプトの実行間隔を指定します。 **注:** この設定では、夏時間の変更は考慮されません。たとえば、期間に 1 日を選択した場合、ジョブの開始時間が 24 時間追加されます。開始時刻が [夏時間] の期間中に設定されている場合、そのタイムゾーンが [夏時間] ではない日には、1 時間のオフセットでジョブが実行されます。
時刻	[日次]、[週次]、 または [月次] を [実行] 値として選択する場合、1 日の時間は 24 時間形式です。
開始中	最初にスケジュールされたスクリプト実行の日時。
アプリケーション	スクリプトが含まれるアプリケーション。
条件付き	関連するスクリプトで特定の条件が満たされた場合にジョブスケジュールを実行するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	スケジュール設定済みジョブを実行する必要があるかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true または false) で評価されます。このフィールドは、[条件] チェックボックスが選択された場合にのみ表示されます。
このスクリプトを実行	スケジュール済みの日時に実行するスクリプト。 新しいスケジュール済みスクリプトの場合は、既存のスクリプト ([コンシューマーの回避分析 (Deflection Analytics for Consumers)] または [連絡先の回避分析 (Deflection Analytics for Contacts)]) からスクリプトをコピーし、[deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics('*sys_ID*')] フィールド値を変更して、回避設定レコードの sys_id を含めます。sys_id の識別については、「一意のレコード識別子 (sys_id)」を参照してください。

4. コンシューマーおよびお客様の連絡先の [更新] をクリックするか、[送信] をクリックしてカスタム構成を保存します。

ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理

寄稿および読み取りアクセスを制御することによって、特定のユーザーまたはユーザーのカテゴリがナレッジベースおよびナレッジ記事にアクセスできるかどうかを決定します。

ナレッジ管理者、ナレッジベースのマネージャー、またはナレッジベースの所有者は、ユーザー基準を割り当てて、ナレッジベースレベルで寄稿および読み込みアクセスを制御できます。この場合、次のようになります。

- 読み取りアクセスは、ナレッジベースのナレッジ記事を表示する機能を決定します。
- 寄稿アクセスは、ナレッジベースのナレッジ記事を作成、変更、廃止する機能を決定します。

ナレッジ管理者、ナレッジベースのマネージャー、またはナレッジベースの所有者は、ユーザー基準、ロール、またはその両方を割り当てて、ナレッジ記事レベルで読み取りアクセスを制御できます。

ナレッジ管理 v3 で導入されたユーザー基準のみを使用して、ナレッジ記事へのアクセスを制御するようにしてください。ナレッジ管理 v2 では、この目的のためにロールが使用されました。ナレッジベースに対してユーザー基準が選択されていない場合、すべてのユーザーがそのナレッジベースを閲覧でき、ロールを持つすべてのユーザーがそのナレッジベースに寄稿できます。

注:
デフォルトでは、ナレッジベースに寄稿アクセスが指定されていない場合、ユーザーは読み取りアクセスのロールとユーザー基準の両方の条件を満たす必要があります。ただし、`glide.knowman.search.apply_role_based_security` システムプロパティを false に設定することによってのみ、ナレッジ記事に設定されたロールを上書きして、ユーザー基準によるアクセスを提供することができます。このプロパティはデフォルトでは利用できないため、追加する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

ナレッジアクセスのユーザー基準

ナレッジ管理者、ナレッジベースのマネージャー、またはナレッジベースの所有者は、次のテーブルで説明されているユーザー基準に従って、ユーザーのナレッジベースまたはナレッジ記事へのアクセスを制御します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準の定義

ユーザー基準	結果
寄稿不可	ナレッジベース内でナレッジ記事を寄稿 (つまり、作成、変更、または廃止) することはできません。[寄稿不可] ユーザー基準は、ナレッジベースでのみ使用できます。
寄稿可能	ナレッジベース内でナレッジ記事を寄稿 (つまり、表示、作成、変更、または廃止) できます。[寄稿可能] ユーザー基準は、ナレッジベースでのみ使用できます。
読込不可	ナレッジベースレベルでは、ナレッジベース内のナレッジ記事を表示することはできません。 ナレッジ記事レベルでは、ナレッジ記事を表示することはできません。
読込可能	ナレッジベースレベルで、ナレッジベース内のナレッジ記事を表示できます。 ナレッジ記事レベルで、ナレッジ記事を表示できます。

ナレッジベースとその記事へのアクセスは、次のテーブルに記載されているように、ユーザーのユーザー基準ステータスに基づいて定義されます。

ナレッジベースとナレッジ記事のユーザー基準の組み合わせ

ステータス	アクセス
ユーザーはナレッジベースレベルで [寄稿可能] と [寄稿不可] の両方に一致する	ユーザーは、ナレッジベースとその記事への寄稿アクセスを拒否されます。
ユーザーはナレッジベースレベルで [読込可能] と [読込不可] の両方に一致する	ユーザーは、ナレッジベースとその記事への読み取りアクセスを拒否されます。
ユーザーはナレッジベースレベルの [読込可能] とナレッジ記事レベルの [読込不可] に一致する	ユーザーは、ナレッジ記事への読み取りアクセスを拒否されます。
ユーザーはナレッジ記事レベルで [読込不可] と [読込可能] に一致する	ユーザーは、ナレッジ記事への読み取りアクセスを拒否されます。

特別なナレッジ権限を持つユーザー

特別なナレッジ権限を持つユーザーは、ユーザー基準に基づいて評価されず、次のテーブルに記載されているように、ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセス権があります。

ナレッジベースおよびナレッジ記事への特別な権限を持つユーザーのアクセス

ユーザー	アクセス
ナレッジ管理者	• すべてのナレッジベースとその記事に寄稿し、読むことができます。 • すべてのナレッジベースの定義を変更し、そこにユーザー基準を割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベースおよびナレッジ記事への特別な権限を持つユーザーのアクセス (続く)

ユーザー	アクセス
	注: このアクセス権は、スコープ付きナレッジベースには適用されません。詳細については、「スコープ付きナレッジベース」を参照してください。
ナレッジベースの所有者	• ナレッジベースに寄稿し、読むことができます。 • すべてのナレッジベースの定義を変更し、そこにユーザー基準を割り当てることができます。
ナレッジベースのマネージャー	• ナレッジベースに寄稿し、読むことができます。 • すべてのナレッジベースの定義を変更し、そこにユーザー基準を割り当てることができます。 **注:** 記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジベースのマネージャーは、ドラフトステータスにある他の作成者のナレッジ記事を変更することはできません。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。
ナレッジ記事に関連付けられた所有グループのメンバー	そのナレッジ記事を読み取り、変更、承認、廃止できます (所有グループ を参照)。

明示的なロールとユーザー基準

管理者が Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) など、Explicit Roles プラグイン (com.glide.explicit_roles) もアクティブ化するプラグインをインストールすると、明示的ロール (snc_external and snc_internal) がインスタンスに追加されます。Explicit Roles プラグイン (com.glide.explicit_roles) を有効にしてナレッジベースを作成すると、アプリケーションはナレッジベースレベルで次の事前定義済みのユーザー基準を自動的に追加します。

- 「snc_internal」ロールを持つユーザー – [読込可能] ユーザー基準に追加され、snc_internal ロールを持つユーザーのみがナレッジベースへの読み取りアクセスを持つことができます。
- 「snc_internal」およびその他のロールを持つユーザー – [寄稿可能] ユーザー基準に追加され、snc_internal ロールと少なくとも 1 つその他のロールを持つユーザーのみがナレッジベースへの寄稿アクセスを持つことができます。

Explicit Roles プラグイン (com.glide.explicit_roles) を提供する製品バージョンにアップグレードする場合、事前定義されたユーザー基準である「snc_internal」ロールを持つユーザーと「snc_internal」およびその他のロールを持つユーザーは、Explicit Roles プラグインがアクティブ化される前に作成された既存のナレッジベースに自動的に追加されません。これらの事前定義されたユーザー基準を既存のナレッジベースに追加するには、[保護されていないナレッジベースの修復 *(Fix unsecured knowledge bases)*] 修正スクリプトを実行します。明示的ロールと修正スクリプトの詳細については、「明示的なロール」と「修正スクリプト」を参照してください。

自動翻訳

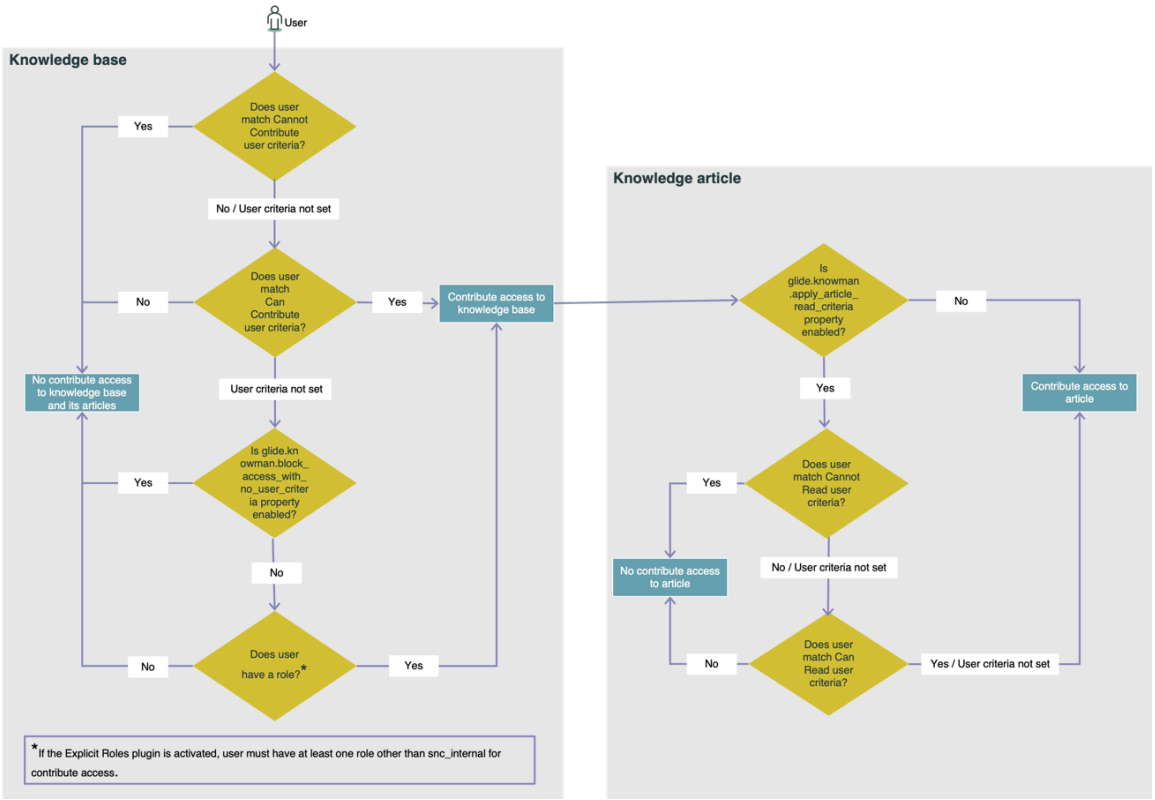
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準を使用したナレッジベースとその記事への寄稿アクセスの決定

このセクションのフローチャートは、ナレッジベースおよび記事レベルで寄稿アクセスを決定するユーザー基準チェックを示しています。

注:
認証されていないユーザーがナレッジベース内のナレッジ記事を表示できるようにするには、Knowledge Management Service Portal ページの対象者が公開に設定されていることを確認します。つまり、このページは、認証を必要とせずにアクセスできます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

ナレッジベースとその記事のフローチャートへの寄稿アクセス権



[寄稿不可] が設定されていないか、ユーザーが [寄稿不可] と一致せず、さらに [寄稿可能] が設定されていない場合は、次のテーブルに示すように、*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* プロパティ値がさらに評価されて寄稿アクセスが決定されます。

ナレッジベースに対するユーザー基準が設定されていない場合のナレッジベースへの寄稿アクセス権

プロパティ値	結果
true	特別なナレッジ権限を持つユーザーを除き、ナレッジベースへの寄稿アクセス権を持つユーザーはいません。
false	少なくとも 1 つのロールを持つすべてのユーザー (非認証ユーザーを含む) がナレッジベースに寄稿できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベースに対するユーザー基準が設定されていない場合のナレッジベースへの寄稿アクセス権 (続く)

プロパティ値	結果
	Explicit Roles プラグイン (com.glide.explicit_roles) が有効になっている場合、snc_internal 以外の少なくとも 1 つのロールを持つユーザーは、ナレッジベースに寄稿できます。 非認証ユーザーがアクセスできるナレッジベースを確認するには、ユーザー基準診断機能を使用します。詳細については、「非認証ユーザーに対するナレッジベースへのアクセス設定」を参照してください。

ユーザーがナレッジベースへの寄稿アクセス権を持っている場合、次のテーブルで説明されているように、*glide.knowman.apply_article_read_criteria* プロパティが評価され、ナレッジベースの記事への寄稿アクセスが決定されます。

ユーザーがナレッジベースへの寄稿アクセス権を持っている場合の記事に対する寄稿アクセス権

プロパティ値	結果
true	記事レベルの読み取りアクセスは、ナレッジベースレベルで寄稿アクセスによって付与されるデフォルトの寄稿権限を上書きします。
false	ナレッジベースレベルでの寄稿アクセスは記事レベルのユーザー基準よりも優先され、ユーザーはナレッジベースのすべての記事への寄稿アクセス権を持ちます。

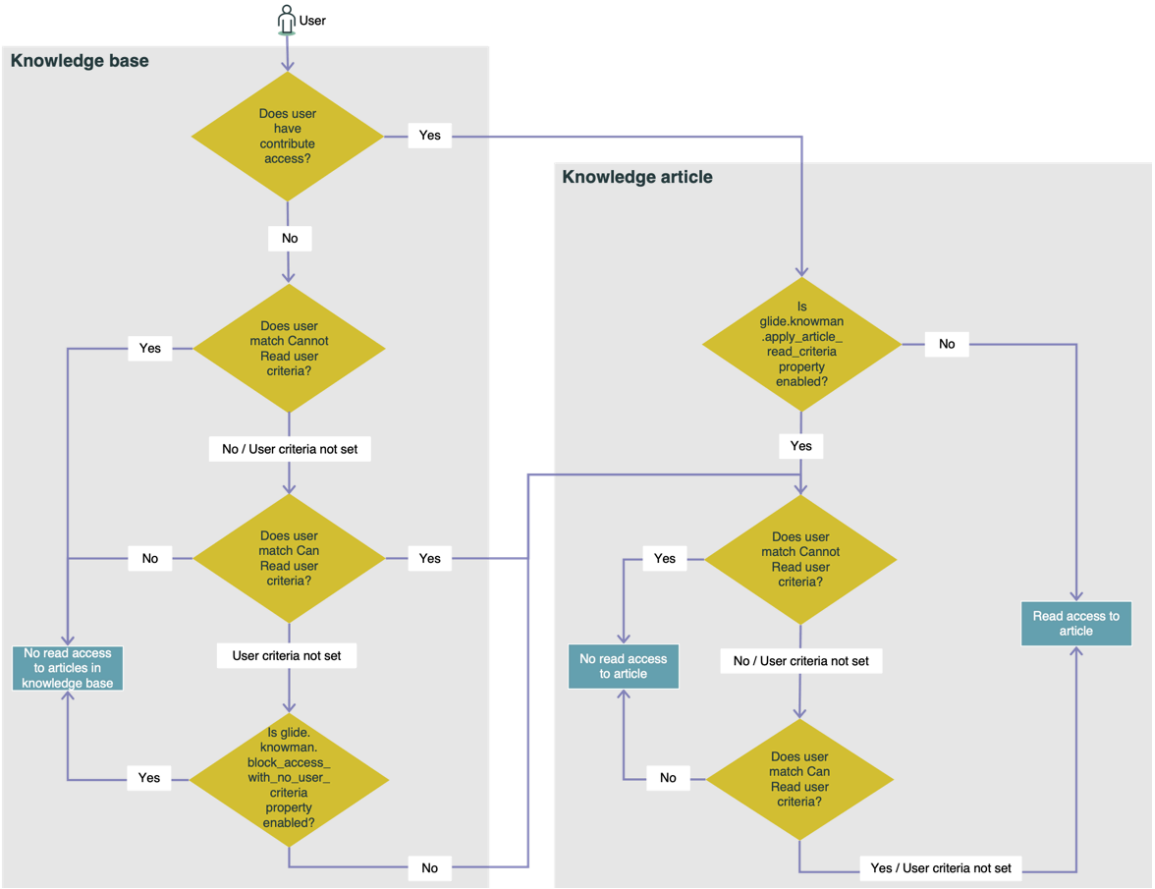
ユーザー基準を使用したナレッジベース記事への読み取りアクセスの決定

次のフローチャートは、ナレッジ記事への読み取りアクセスを決定するユーザー基準チェックを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事フローチャートへの読み取りアクセス権



[読込不可] が設定されていないか、ユーザーが [読込不可] と一致せず、さらに [読込可能] が設定されていない場合は、次のテーブルに示すように、*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* プロパティ値がさらに評価されて読み取りアクセスが決定されます。

ナレッジベースに対するユーザー基準が設定されていない場合のナレッジベースに対する寄稿アクセス権

プロパティ値	結果
true	特別なナレッジ権限を持つユーザーとナレッジベースへの寄稿アクセス権を持つユーザーを除き、読み取り権を持つユーザーはいません。
false	認証されていないユーザーを含むすべてのユーザーがナレッジベースへの読み取りアクセス権を持ち、記事レベルのユーザー基準がさらに評価されます。 非認証ユーザーがアクセスできるナレッジベースを確認するには、ユーザー基準診断機能を使用します。詳細については、「非認証ユーザーに対するナレッジベースへのアクセス設定」を参照してください。

ユーザーがナレッジベースへの寄稿アクセス権を持っている場合、次のテーブルで説明されているように、*glide.knowman.apply_article_read_criteria* プロパティが評価され、ナレッジベースの記事への読み取りアクセスが決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがナレッジベースへの寄稿アクセス権を持っている場合の記事に対する読み取りアクセス権

プロパティ値	結果
true	記事レベルの読み取りアクセスは、ナレッジベースレベルで寄稿アクセスによって付与されるデフォルトの読み取り権限を上書きします。
false	ナレッジベースレベルでの寄稿アクセスは、記事レベルのユーザー基準よりも優先され、ユーザーはナレッジベースのすべての記事への読み取りアクセス権を持ちます。

重要:
ユーザー基準を追加した後、ユーザー基準診断機能を使用して、ユーザーがナレッジベースまたはナレッジ記事にアクセスできるかどうかを検証できます。詳細については、「ナレッジ管理 のユーザー基準診断」を参照してください。

関連情報

- ナレッジ管理のプロパティ
- ナレッジマネージャーの構成タスク
- Knowledge Management の FAQ

ナレッジベースおよび記事へのアクセスを制御するユーザー基準の作成

ユーザー基準を作成して、ナレッジベースおよび記事へのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：user_criteria_admin

注:
ナレッジモジュールからユーザー基準レコードを作成するには、knowledge ロールに加えて user_criteria_admin ロールが必要です。アクセスの詳細については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ユーザー基準.
2. [新規] をクリックします。
3. [ユーザー基準] フォームのフィールドに記入します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の一意の名前。
ユーザー	ユーザー基準に一致する必要があるユーザー。
グループ	ユーザー基準に一致する必要があるグループ。
ロール	ユーザー基準に一致するロール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ ロールの評価はセッションでキャッシュされるため、ロールを変更すると再度ログインする必要があります。 ○ ユーザー基準は、昇格された特権ロールに適用できません。
詳細	ユーザー基準フォームの [スクリプト] フィールドを含む詳細オプションを表示または非表示にするオプション。
スクリプト	true または false を返す追加のユーザー基準を定義するスクリプト。このフィールドは、[ユーザー基準] フォームで [詳細] オプションが選択されている場合に使用できます。 **注:** ○ スクリプトは、ユーザー基準が作成された範囲内で評価されます。 ○ スクリプトの評価はセッションにキャッシュされるため、評価を変更するには、再ログインする必要があります。スクリプト化されたユーザー基準がナレッジベースに対して定義されている場合は、ナレッジベースへのユーザーアクセスはセッションごとに 1 回評価されます。セッションキャッシュの構築後にスクリプトによって変更が生じた場合、その変更は次のセッションで有効になります。 ○ `gs.getUser()` またはその他のセッション API は診断ツールで使用すると競合が発生するため、使用しないでください。スクリプトで利用可能な事前定義済みの `user_id` 変数を使用して、スクリプトを評価するために使用されているユーザーのユーザー ID を取得します。 ○ スクリプトは動的に評価されます。したがって、ユーザー基準にスクリプトを含めると、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。
有効	ユーザー基準をアクティブ化/非アクティブ化するオプション。
会社	ユーザーレコードが一致する必要がある会社。
ロケーション	ユーザーレコードが一致する必要がある場所。
部門	ユーザーレコードが一致する必要がある部門。
すべて一致	入力された各ユーザー基準フィールドのすべての要素が一致する必要があるかどうかを判断するためのオプション。選択した場合、すべてのユーザー基準に一致するユーザーのみにアクセス権が付与されます。オフにした場合、ユーザーは、アクセス権が付与される 1 つ以上のユーザー基準のセットを満たす必要があります。 デフォルトでは、満たされた条件があれば一致するようにこのチェックボックスはオフになっています。 たとえば、次のユーザー基準レコードを使用します。 ○ 場所 A または B ○ 会社 C または D [すべて一致] を選択すると、これらすべての条件を満たすユーザーのみが一致します。たとえば、場所 A および会社 C に所属するユーザーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[すべて一致] を選択しないと、これらいずれかの条件を満たすユーザーが一致します。たとえば、場所 B のユーザー。 **注:** [すべて一致] を選択する場合は、決して満たされない矛盾した条件を作成しないようにしてください。たとえば、場所 A のすべてのユーザーが会社 G に対して作業している場合、この例の条件は決して満たせません。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

- ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御
- ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御

ナレッジベースのユーザー基準を指定して、ナレッジ記事を読んだりナレッジベースに寄稿したりするためのアクセス権をどのユーザーに付与するかを制御します。

始める前に

必要なロール：knowledge_manager、knowledge_admin、または admin

注:
スコープ付きナレッジベースを管理するには、knowledge_admin または admin ロールに加えて、アプリケーション固有の admin ロールが必要です。詳細については、「スコープ付きナレッジベース」を参照してください。

このタスクについて

ユーザー基準を割り当てて、読み取りアクセスまたは寄稿アクセスを制御できます。たとえば、サポート部門のすべてのユーザーがナレッジベースへの寄稿アクセス権を持つことができるようにするには、必要な部門を [サポート] に設定してユーザー基準レコードを作成し、そのユーザー基準レコードを [寄稿可能] ユーザー基準に含めます。詳細については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。Knowledge Management v3 で導入されたユーザー基準のみを使用して、ナレッジベースへのアクセスを制御するようにしてください。Knowledge Management v2 では、この目的のためにロールが使用されました。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. 管理対象のナレッジベースへのリンクをクリックします。
3. ナレッジベースにユーザー基準を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 設定するユーザー基準に応じて、1 つ以上の関連する関連リストを選択します。

関連リスト	説明
読込可能	ユーザーはナレッジベースにあるナレッジ記事を読むことができます。
読込不可	ユーザーはナレッジベースにあるナレッジ記事を読むことができません。
寄稿可能	ユーザーはナレッジベースにあるナレッジ記事を作成、変更、廃止できます。ナレッジベースへの寄稿アクセス権は、ナレッジベースのすべての記事への読み取りアクセス権も提供します。
寄稿不可	ユーザーはナレッジベースにあるナレッジ記事を作成、変更、廃止または読み取りできません。

注:
関連リストが表示されない場合は、表示するように [ナレッジ] フォームを設定します。詳細については、「Add a related list to a form (フォームに関連リストを追加する)」を参照してください。

b. 選択した関連リストで、必要なユーザー基準を追加します。

- admin ロールを持つユーザーとして、新しいユーザー基準レコードを追加するには、[新規] をクリックし、必須フィールドを指定して、 [送信] をクリックします。
- knowledge_manager、knowledge_admin、または admin ロールを持つユーザーとして、既存のユーザー基準レコードを追加するには、[編集] をクリックし、必要なユーザー基準を [コレクション] 列から [ナレッジ] 列に移動して、[保存] をクリックします。

4. ナレッジベースフォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク

ユーザー基準を追加した後、ユーザー基準診断機能を使用して、ユーザーがナレッジベースまたはナレッジ記事にアクセスできるかどうかを検証できます。詳細については、「ナレッジ管理 のユーザー基準診断」を参照してください。

重要:
ユーザー基準の追加または変更を行った後で、前の設定をクリアするために、ログアウトしてから再度ログインすることが必要になる場合があります。

関連情報

ナレッジベースの作成

ナレッジベースおよび記事へのアクセスを制御するユーザー基準の作成

ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

ナレッジ記事のユーザー基準を指定して、ナレッジ記事への読み取りアクセス権をどのユーザーに付与するかを制御します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ナレッジ記事への寄稿アクセスを持つユーザー。

注:
[読込可能] と [読込不可] フィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。

このタスクについて
Knowledge Management v3 で導入されたユーザー基準のみを使用して、ナレッジ記事へのアクセスを制御するようにしてください。Knowledge Management v2 では、この目的のためにロールが使用されました。詳細については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. ナレッジ記事を開きます。

   注:
   ナレッジ記事の最新バージョンのみを更新できます。

2. ユーザー基準に基づいてアクセス権を割り当てます。

   注:
   [読込可能] と [読込不可] フィールドが表示されない場合は、表示するように [ナレッジ] フォームを設定します。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

3. [ナレッジ] フォームで、[更新] をクリックし、[公開] をクリックして変更を適用します。

次のタスク
ユーザー基準を追加した後、ユーザー基準診断機能を使用して、ユーザーがナレッジベースまたはナレッジ記事にアクセスできるかどうかを検証できます。詳細については、「ナレッジ管理 のユーザー基準診断」を参照してください。

重要:
ユーザー基準の追加または変更を行った後で、前の設定をクリアするために、ログアウトしてから再度ログインすることが必要になる場合があります。

関連情報

ナレッジベースおよび記事へのアクセスを制御するユーザー基準の作成

ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定

Microsoft Word でナレッジ記事を作成してアクセスできるように、Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を使用するには、次のタスクを完了します。

手順

1. Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word のアクティブ化。
2. Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の展開。
3. Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word のセキュリティ設定。
4. オプション: ナレッジ記事のソース Microsoft Word ドキュメントのダウンロードの有効化。

関連情報

Microsoft Word でのナレッジ記事の作成

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word のアクティブ化

admin ロールがある場合は、Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word プラグイン (com.snc.knowledge.ms_word) を有効にします。関連プラグインがまだインストールされていない場合、このプラグインにより有効になります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の展開

Microsoft Word 内からナレッジ記事を作成するために、Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を展開します。

始める前に
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を展開するには、ServiceNow インスタンスの次のロールのいずれかを持っているほか、Office365 の管理者でなければなりません。

必要なロール：admin、sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [アドイン名] 列で、 **[Knowledge Management]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [マニフェストをダウンロード] をクリックして、デスクトップにアドインマニフェストファイルをダウンロードします。

   注:
   Paris Patch 3 リリースより前のリリースの場合、ダウンロードしたマニフェストは Office 365 の検証エラーを報告します。このようなエラーを解決する方法の詳細については、HI ナレッジベースの「ナレッジ Word Office マニフェストが検証に失敗する [KB0860916]」の記事を参照してください。

4. Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を展開します。
   詳細については、「管理センターでのアドインの展開 (Deploy add-ins in the admin center)」を参照してください。

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word のセキュリティ設定

sn_km_word.glide.knowman.word.xframe プロパティを使用して、Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word が埋め込まれている Microsoft Word Online アプリケーションのすべての親ドメインを指定します。

始める前に
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word プラグインが有効になっており、アプリケーションスコープが [Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word] に設定されていることを確認します。
必要なロール：admin

このタスクについて
sn_km_word.glide.knowman.word.xframe プロパティで Microsoft Word アプリケーションに指定するドメインは、x-frame-options と content-security-policy ヘッダーの設定に使用されます。これらの設定により、オンライン版の Microsoft Word ドキュメントに Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word が安全に表示されます。

注:
sn_km_word.glide.knowman.word.xframe を正しく設定しないと、Word ドキュメントで Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word をロードできません。このようなエラーを解決する方法の詳細については、HI ナレッジベースの「ナレッジ Word Office マニフェストが検証に失敗する [KB0860916]」の記事を参照してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* プロパティを検索します。
3. [値] フィールドに、ドメインを入力します。
   複数のエントリでは、ドメインをカンマで区切ります。

   たとえば、Microsoft SharePoint と Microsoft OneDrive のドメインを入力するには、次のように指定します。https://*sitename*.sharepoint.com,https://*sitename*-my.sharepoint.com,https://word-edit.officeapps.live.com
4. [更新] をクリックします。

ナレッジ記事のソース **Microsoft Word** ドキュメントのダウンロードの有効化

ユーザーがポータルまたはワークスペースのナレッジ記事ビューページからナレッジ記事のソース Microsoft Word ドキュメントをダウンロードできるようにするには、*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* プロパティを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Word を使用してナレッジ記事を作成する場合、ポータルまたはワークスペースでナレッジ記事ビューページにアクセスするユーザーは、*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* プロパティが true に設定されている場合に、ソース Microsoft Word ドキュメントをダウンロードできます。

> **注:**
> *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* プロパティを有効にすると、ナレッジ記事の Microsoft Word ソースドキュメントも記事の添付ファイルとして検索結果に表示される場合があります。そのため、このプロパティを有効にすると、ナレッジ記事の検索関連性に影響を与える可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* プロパティを検索します。
3. [値] フィールドに「true」と入力します。
4. [更新] をクリックします。

ナレッジ管理 のユーザー基準診断

ユーザー基準診断を使用して、ナレッジベースまたは記事へのユーザーアクセスを管理します。ユーザーがナレッジベースまたは記事にどのようなアクセス権限を持っているかを理解し、それらの権限を定義するユーザー基準を決定します。

ナレッジベースまたは記事へのユーザーアクセスは、以下に基づいて制限できます。

- ドメイン分離
- アクセス制御リスト (ACL) ルール
- ナレッジ ワークフロー
- [ナレッジベース] または [記事] に設定されたユーザー基準

この機能では、ナレッジベースおよび記事へのユーザーアクセスを決定する際に、ドメイン分離とユーザー基準を考慮します。

アクティベーション情報

ユーザー基準診断機能は、Knowledge Management v3 プラグイン (com.snc.knowledge3) でアクティブ化されます。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

> **注:**
>
> リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

ナレッジベースへのユーザーアクセスの診断

ナレッジベースにアクセスできるユーザーと何がそのアクセスを可能しているかを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：knowledge_manager、knowledge_admin、または admin

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、[ユーザー基準診断] ランディング ページにアクセスします。

アクセス方法	移動先
アプリケーション ナビゲーターの使用	ナレッジ > 管理 > ユーザー基準診断
ナレッジベースから	**a.** ナレッジ > 管理 > ナレッジベース. **b.** ユーザーアクセスを診断するためのナレッジベースを選択します。 **c.** [関連リンク] セクションで、[ユーザー基準診断を実行] をクリックします。 [ユーザー基準診断] ランディング ページに、[ナレッジベースを選択してください] フィールドが事前設定されて表示されます。

2. ユーザーアクセスを診断するには：

   a. [ユーザーを選択] フィールドで、ユーザーを選択します。

   b. [レコード タイプを選択してください] 選択リストで、[ナレッジベース] を選択します。

   c. [ナレッジベースを選択してください] フィールドで、ナレッジベースを選択します。
   別のユーザー、レコード タイプ、またはナレッジベースを選択するたびに、ページがリフレッシュされ、選択したユーザーのデータが表示されます。

   d. [診断] をクリックします。
   ページに次の詳細が表示されます。
   - ユーザーが、ドメインに基づいてナレッジベースにアクセスできるかどうか。システム管理者のみがドメイン情報を表示でき、ドメインを変更してユーザーにアクセス権を付与できる。
   - どのユーザー基準が、このユーザーに対してナレッジベースへの読み込みまたは読み込み/寄稿アクセスを提供し、どのタイプのユーザー基準定義がこのアクセスを有効にするか。
   - ユーザーが持つロール (knowledge_manager、knowledge_admin、またはナレッジベースの所有者) がこのアクセスを有効にするかどうか。
   - このナレッジベースにアクセスできないユーザーの場合、アクセスを許可するためにどのユーザー基準を変更することができるか。

Example:
次の図は、ユーザーである Alene Reback が IT ナレッジベースにアクセスできない診断の例を示しています。

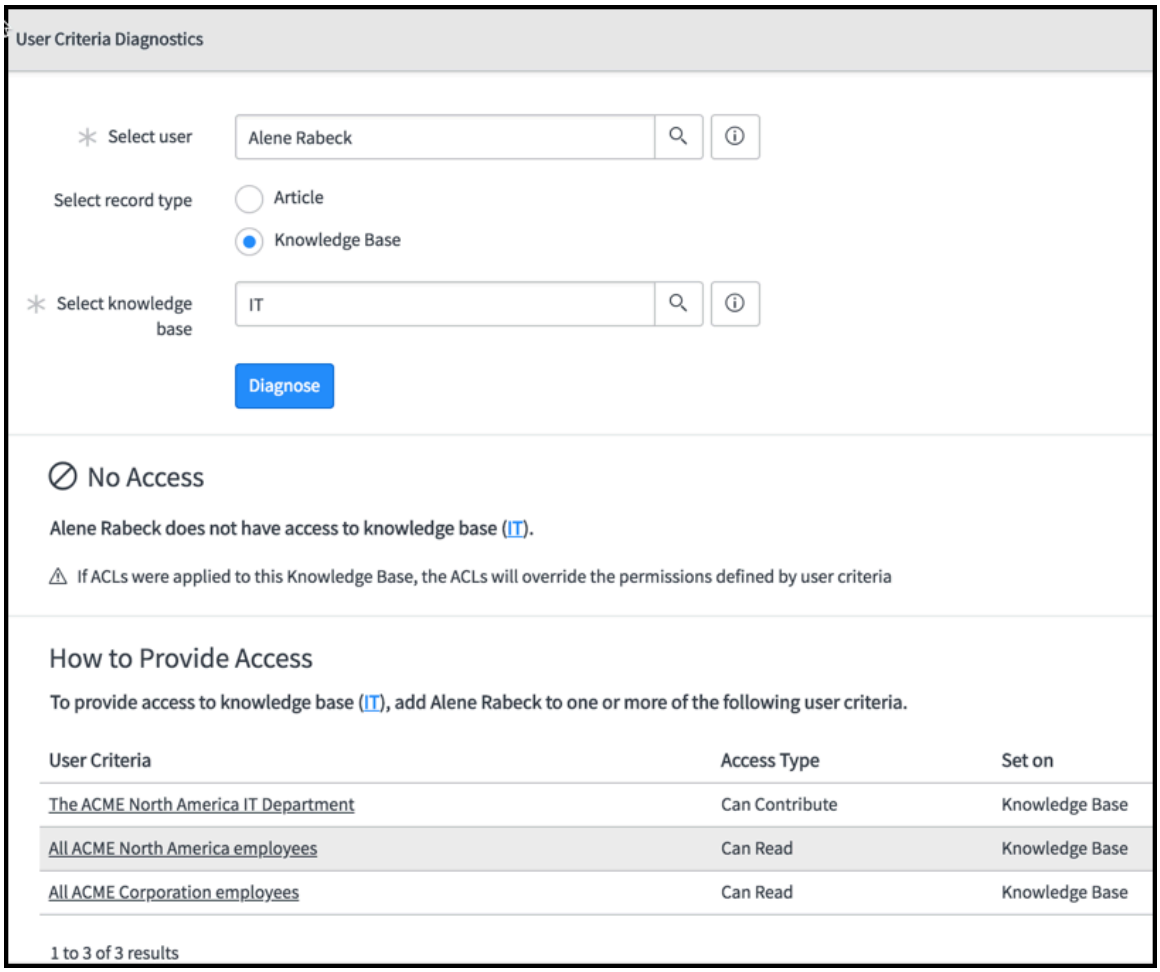
Alena は、次の場合にナレッジベースにアクセスできます。

- Alena が、ナレッジベースで定義されている既存のユーザー基準の 1 つに追加されている。
- Alena が、ナレッジベースに追加されている定義済みの新しいユーザー基準に追加されている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT ナレッジベースのリンクをクリックし、このナレッジベースのユーザー基準に Alena を追加するとアクセスが提供されます。



記事へのユーザーアクセスの診断

どのユーザーが記事にアクセスできるか、および何がそのアクセスを可能にしているかを特定します。

始める前に

必要なロール：knowledge_manager、knowledge_admin、または admin

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、[ユーザー基準診断] ランディング ページにアクセスします。

アクセス方法	移動先
アプリケーション ナビゲーターの使用	ナレッジ > 管理 > ユーザー基準診断.
記事から	**a.** ナレッジ > 管理 > ナレッジベース. **b.** ユーザーアクセスを診断する記事があるナレッジベースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセス方法	移動先
	c. [ナレッジ] 関連リストで、記事を選択します。 **d.** [関連リンク] セクションで、[ユーザー基準診断を実行] をクリックします。 [ユーザー基準診断] ランディング ページに、[記事を選択します] フィールドが事前設定されて表示されます。

2. ユーザーアクセスを診断するには：

a. [ユーザーを選択] フィールドで、ユーザーを選択します。

b. [レコード タイプを選択してください] 選択リストから、[記事] を選択します。

c. [記事を選択します] フィールドで、記事を選択します。
別のユーザー、レコード タイプ、またはナレッジベースを選択するたびに、ページがリフレッシュされ、選択したユーザーのデータが表示されます。

d. [診断] をクリックします。
ページに次の詳細が表示されます。

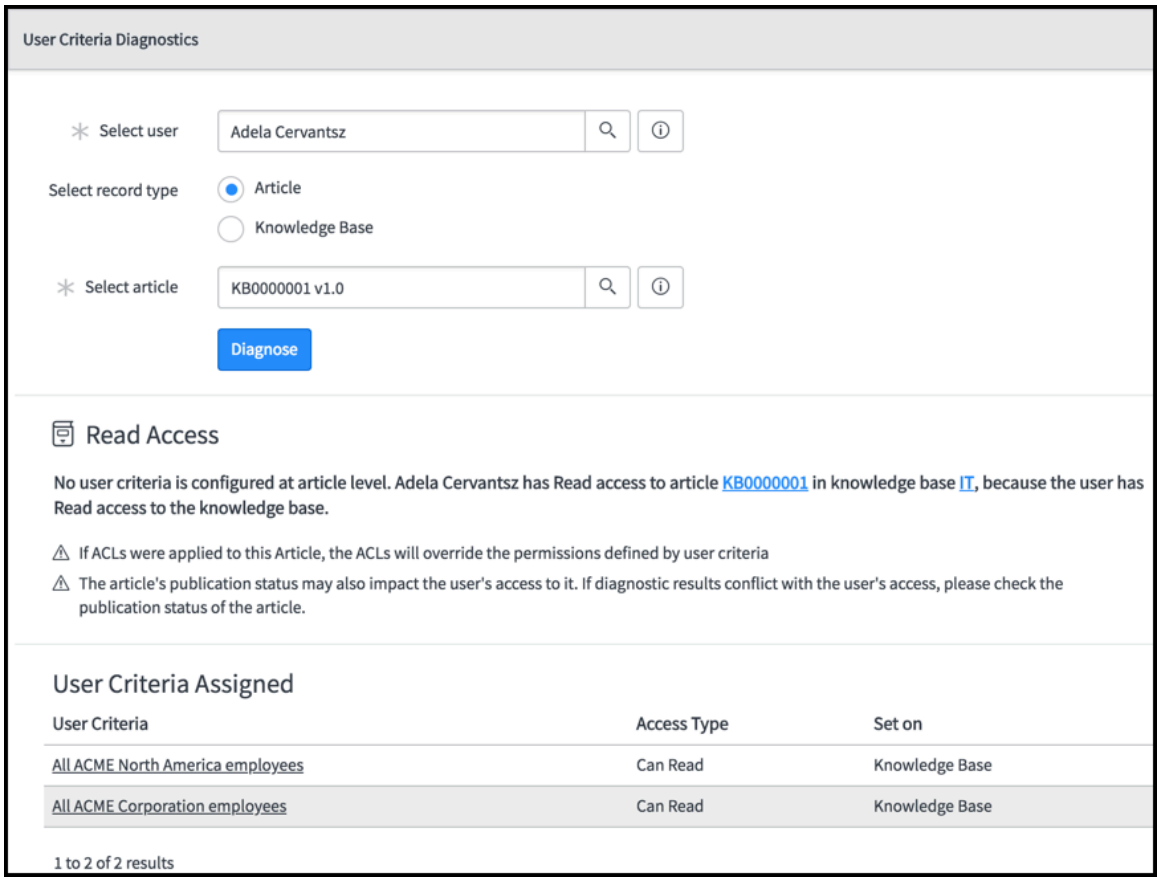
- ユーザーが、ドメインに基づいてナレッジ記事にアクセスできるかどうか。システム管理者のみがドメイン情報を表示でき、ドメインを変更してユーザーにアクセス権を付与できる。
- どのユーザ基準が、このユーザーに対して記事への読込または読込/寄稿アクセスを提供し、どのタイプのユーザー基準定義がこのアクセスを有効にするか。
- ユーザーが持つロール (knowledge_manager、knowledge_admin、またはナレッジベースの所有者) がこのアクセスを有効にするかどうか。
- この記事にアクセスできないユーザーの場合、アクセスを許可するためにどのユーザー基準を変更することができるか。

> **注:**
> 所有グループのメンバーには、所有グループが関連付けられているナレッジ記事への [寄稿] アクセス権が自動的に付与されます。

Example:
次の図は、ユーザーである Adela Cervantsz が IT ナレッジベースで KB の記事 KB0000001 v5.0 に対する読み込みアクセス権限を持つ診断の例を示しています。これは、Adela がナレッジベースで定義された [読込可能] ユーザー基準のいずれかに属しているためです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



非認証ユーザーに対するナレッジベースへのアクセス設定

ユーザー基準とシステムプロパティ設定に基づいて、非認証ユーザーがアクセスできるナレッジベースを特定します。

始める前に
Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3) プラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：knowledge_manager、knowledge_admin、または admin

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ユーザー基準診断.
2. [非認証ユーザーがアクセス可能なナレッジベースを表示] 関連リンクをクリックします。
3. 未認証ユーザーがアクセス可能なナレッジベースを確認します。
4. オプション: ナレッジベースを選択し、そのアクセス設定を構成することにより、非認証ユーザーによるナレッジベースへのアクセスを制限します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー基準を使用して、非認証ユーザーに対するナレッジベースへのアクセスを決定します。

  (Optional) 詳細については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。

- ナレッジベースにユーザー基準が指定されていない場合は、管理者として *glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria* システムプロパティの値を **true** に設定できます。

  詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。

ナレッジ使用状況測定基準の収集

記事ビュー、ページビュー、ポータル検索などの測定基準をキャプチャして、ユーザーごとに集計されたナレッジ使用状況を追跡します。

始める前に

glide.knowman.usage_metrics_duration プロパティを使用して、測定基準を集計する期間を設定します。詳細については、「その他のナレッジ プロパティ」を参照してください。デフォルトでは、プロパティ値は 60 分に設定されています。

Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3) プラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

ナレッジ使用状況測定基準を監視して、ポータル全体のナレッジ使用状況の全体的な有効性を向上させます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [ナレッジ使用状況測定基準] ジョブスケジュールを検索して開きます。
3. [ナレッジ使用状況測定基準] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにして、ジョブスケジュールをアクティブにします。
   ジョブスケジュールは、デフォルトでは非アクティブです。
4. [実行] フィールドで、ジョブスケジュールの頻度として[定期的] を選択します。
   その他の頻度オプションについては、「ジョブスケジュール」トピックを参照してください。
5. [繰り返し間隔] フィールドに、ジョブスケジュールを実行する繰り返し時間間隔を入力します。
   デフォルトでは、期間は 60 分に設定されています。
6. [更新] をクリックします。

次のタスク

ナレッジ使用状況測定基準のデータ保持ポリシーの変更 がナレッジ使用状況測定基準 [kb_usage_metrics] テーブルから不要な古いデータを削除します。

ナレッジ使用状況測定基準のデータ保持ポリシーの変更

データ保持ポリシーによりナレッジ使用状況測定基準 [kb_usage_metrics] テーブルから不要な古いデータを削除します。

始める前に

必要なロール：maint および admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
kb_usage_metrics テーブルのデータ保持ポリシーをアクティブ化すると、不要になったレコードが削除されます。

手順
1. 移動先 すべて > システムのメンテナンス > テーブルのクリーンアップ.
2. [テーブル名] 列で kb_usage_metrics を検索し、**[kb_usage_metrics]** リンクをクリックします。
3. [自動フラッシュ] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにして、kb_usage_metrics テーブルのクリーンアップジョブを有効にします。
4. オプション: [経過時間 (秒)] フィールドの値を変更して、レコードを削除するまでにシステムが待機する時間を調整します。
   デフォルトでは、[経過時間 (秒)] フィールド値は 2,592,000 秒 (30 日に相当) に設定されています。詳細については、「Autoflush フォーム」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

ナレッジ記事テンプレートの構成
ナレッジ記事テンプレートを構成して、要件に応じてコンテンツをカスタマイズして表示します。

記事テンプレートの作成およびそれを使用したナレッジ記事の作成
事前定義されたテンプレートに加えて、新しい記事テンプレートを作成します。コンテンツをカスタマイズおよび表示する方法に基づいて、新しいフィールドを追加します。

始める前に
次のプラグインをアクティブ化する必要があります。
- Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

必要なロール：knowledge_admin または admin

このタスクについて
新しい記事テンプレートごとに、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルの子テーブルが作成されます。テンプレートに新しいフィールドを追加すると、そのテンプレート用に作成されたテーブルに新しい列が追加されます。

手順
1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > 記事テンプレートをクリックし、[新規] をクリックします。
2. [記事テンプレート] フォームのフィールドに記入します。

[記事テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	記事テンプレートの名前。名前には、小文字、英数字の ASCII 文字およびアンダースコア (_) だけを使用できます。
説明	記事テンプレートの説明。

注:
テンプレートが使用できるよう、デフォルトでは [有効] チェックボックスがオンになっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
4. [記事テンプレート] フィールド関連リストで、テンプレートにフィールドを追加します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. [記事テンプレートフィールド] フォームのフィールドに記入します。

[記事テンプレートフィールド] フォーム

名前	説明
フィールド名	テンプレート フォームに表示するタイトル。
フィールド タイプ	利用可能なフィールド タイプ： ▪ HTML ▪ 文字列 ▪ 整数 ▪ 日付 ▪ 日時
順番	記事ページ ビューおよび記事編集ビューにおけるフィールドの位置。
記事テンプレート	(読み込み専用) このフィールドに関連付けられている記事テンプレートの名前。
テンプレート テーブル	(読み込み専用) このテンプレートのテーブルの名前。
テンプレート フィールド	(読み込み専用) このフィールドに関連付けられたテンプレート列の名前。
必須	このフィールドを必須にするオプション。選択した場合、このフィールドの入力は必須です。
展開/折りたたむ	デフォルトでテンプレートフィールドを折りたたんで表示するか展開して表示するかを定義します。
アクティブ	テンプレートにフィールドを表示するオプション。
見出しスタイル	テンプレートヘッダーに適用される CSS 形式。たとえば、テンプレートヘッダーの背景を赤色、24 ピクセルのフォントサイズ、Arial フォントファミリー、白のテキスト色で表示するには、次のコードを入力します。`background-color:red; font-size:24px; font-family:Arial; color:white;`
フィールドスタイル	テンプレートフィールドに適用される CSS 形式。[見出しスタイル] フィールドで指定されていない場合、フィールドレベルで適用される CSS 形式はヘッダーに自動的に適用されます。たとえば、300px のページ幅、25px の緑色の境界線、25px のパディング、お

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	よび 25px のページマージンを表示するには、次のコードを入力します。width:300px; border:25px solid green; padding:25px; margin:25px;
プレビューテキスト	記事テンプレートセレクターに表示されるプレビューテキスト。値を空にすると、ランダムなテキストが表示されます。

c. [送信] をクリックします。

フィールドがテンプレートに追加されます。

5. オプション: **[SEO** デスクリプションタグ] フィールドで、記事テンプレートフィールド名を検索して追加します。
このフィールドのコンテンツは、この記事テンプレートを使用して作成された記事を検索するためのメタ デスクリプション タグとして使用されます。
6. テンプレートに追加したフィールドを表示するように [ナレッジ] フォームを設定します。
   a. 移動先 ナレッジ > 記事 > 新規作成.
   b. ナレッジベースを選択してから、新しく追加された記事テンプレートを選択します。
   c. ヘッダーを右クリックし、 構成 > フォームレイアウト.
   d. 記事テンプレートに追加したフィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
   e. 上アイコンまたは下アイコンをクリックして、[ナレッジ] フォームに表示する順序にフィールドを配置します。
   f. [保存] をクリックします。

> **注:**
> テンプレートが作成またはアクティブ化される前にセッションを開始した作成者には、次回のログイン時に新しく追加されたテンプレートが表示されます。

次のタスク
新しいテンプレートから記事を作成するときに重複記事を検索する場合は、コンテキスト検索用に記事テンプレートテーブルを設定する必要があります。[テーブル構成] フォームで、[検索コンテキスト] フィールドを [ナレッジ **ML** 検索] に設定する必要があります。詳細については、「Contextual Search 用のテーブル構成」を参照してください。

標準記事テンプレートのプレビューテキスト設定の構成

プレビューテキストの設定を構成して、標準の記事テンプレートのデフォルトのプレビューテキストをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. [スクリプトインクルード] ページの [名前] フィールドに、「ArticleTemplateUtilSNC」と入力します。
3. ArticleTemplateUtilSNC レコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [ArticleTemplateUtilSNC] ページの [スクリプト] フィールドで、コードをコピーします。

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. [スクリプトインクルード] ページの [名前] フィールドに「ArticleTemplateUtil」と入力します。
6. ArticleTemplateUtil レコードを開きます。
7. [ArticleTemplateUtil] ページの [スクリプト] フィールドで、次のようにコードを変更します。

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return null;
        },
        });
```

8. [スクリプト] フィールドで null を削除し、プレビューテキストを入力します。
9. [更新] を選択します。

タスクの結果
標準記事テンプレートセレクターに表示される変更されたプレビューテキスト。

Example:
次のコードは、カスタムプレビューテキストを表示するように変更されています。プレビューテキストの表示を変更するための HTML タグを含めることもできます。

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextFor5tandardArticle: function(){
            return 'Demo for standard article';
        },
        });
```

記事テンプレートのフィールドへのアクセスの制限

暗号化モジュールを使用して、記事テンプレートのフィールドレベルのセキュリティを設定し、ロール権限に基づいてフィールドを表示します。

始める前に
必要なロール：security_admin

注:
ナレッジブロックを使用して、同じフィールド内のコンテンツを制限します。詳細については、「ナレッジブロック」を参照してください。

手順

1. 暗号化する記事テンプレートフィールドの暗号化モジュールを作成します。
   詳細については、「暗号化モジュールの作成」を参照してください。
2. 記事テンプレートフィールドを暗号化モジュールに関連付けます。
   詳細については、「フィールドと添付ファイルの暗号化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 システムセキュリティ > フィールド暗号化 > 暗号化フィールドの構成 をクリックし、「新規」をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[暗号化フィールド構成] フォーム

フィールド	説明
テーブル	記事テンプレートフィールドに関連付けられたテーブル。たとえば、ハウツー記事テンプレートフィールドの場合は、[ハウツー **[kb_template_how_to]]** を選択します。
列	暗号化する記事テンプレートフィールド。文字列、日付、日付/時刻、URL のフィールドのみがサポートされます。 ▪ 文字列と **URL** のフィールド：親テーブルまたは子テーブルに新しい暗号化設定を追加できます。 ▪ 日付と日付/時刻のフィールド：暗号化フィールドの設定を作成して、既存の [日付] および [日付/時刻] フィールドを暗号化することができます。新しい暗号化構成は、親テーブルのみに追加できます。新しい暗号化構成は、子テーブルに追加できません。 **注:** 暗号化している日付および日付/時刻フィールドの影響を受けるレコード数に応じて、暗号化構成の作成には数分かかることがあります。インスタンスのトランザクション量が低いときは、日付および日付/時刻フィールドの暗号化構成を作成してください。
暗号化モジュール	記事テンプレートフィールドに作成した暗号化モジュール。
手法	▪ 単一の暗号化モジュール：単一の暗号化モジュールでのみデータを暗号化できます。フィールドは [暗号化モジュール **(Encryption module)]** フィールドで定義された暗号化モジュールで暗号化されます。暗号化モジュールを持たないユーザーは、フィールド値を表示または更新できません。 ▪ 複数の暗号化モジュール：複数の暗号化モジュールでデータを暗号化できます。このフィールドは、最初にデータを入力するユーザーの暗号化コンテキストによって暗号化されます。ユーザーが複数の暗号化モジュールを持っている場合、暗号化モジュールセレクターで定義されたコンテキストが使用されます。暗号化モジュールはレコードごとに設定されるため、リストのフィールドにはさまざまな暗号化モジュールが含まれる可能性があります。ただし、1 つのレコード内では、フィールドは 1 つのモジュールでのみ暗号化できます。 **注:** [複数の暗号化モジュール **(Multiple Encryption module)]** メソッドを使用する際に、一括暗号化は利用できません。 [単一の暗号化モジュール (single encryption module)] メソッドを使用して構成を作成すると、複数の暗号化モジュールを使用するようにレコードを更新できます。ただ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	し、複数の暗号化モジュールを使用してフィールドを変更し、単一の暗号化モジュールを使用するようにはできません。

c. [送信] をクリックします。

3. 暗号化フィールドのロール権限を定義します。

a. 移動先 ユーザー管理 > ロール.

b. [名前] 列で、このフィールドの表示を許可するロールへのリンクをクリックします。

c. [暗号化コンテキスト] フィールドで、選択したロールに適用する記事テンプレートフィールドの暗号化コンテキストの名前を検索して選択します。

> **注:**
> [暗号化コンテキスト] フィールドを追加するには、ロールフォームを構成する必要がある場合があります。

d. [更新] をクリックします。

タスクの結果
暗号化フィールドに定義されたロール権限に応じて、ユーザーは記事テンプレートでフィールドを表示できます。

関連情報
暗号化のサポート

記事テンプレートを使用した記事の SEO 情報の生成

記事テンプレート フィールドのコンテンツを使用して、そのテンプレートを使用して作成された記事の SEO タグを生成することで、ナレッジ記事の検索可能性を向上させます。検索エンジン最適化 (SEO) は、公開検索エンジンの検索を最適化します。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin または admin

このタスクについて
> **注:**
> [標準] の記事テンプレートを使用している場合は、テキスト フィールドのコンテンツがタグを生成するために使用されます。

タグで使用する文字数を `glide.knowman.seo.pages.meta_description.length` システムプロパティで定義できます。

手順
1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事テンプレート.
2. 記事テンプレートを選択します。
3. **[SEO** デスクリプションタグ] フィールドで、記事テンプレートフィールドを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デスクリプションメタタグは、検索結果に表示される可能性があるページの名前と説明属性を提供します。

4. [更新] をクリックします。

> **注:**
> SEOの生成にどの記事テンプレート フィールドを変更するかを変更することができます。変更は、変更後に作成または更新されたナレッジ記事にのみ適用されます。このテンプレートを使用して作成された既存のすべての公開記事に更新を適用するには、`[Populate Meta Description on KB Articles]` (KB 記事にメタ デスクリプションを入力) 修復スクリプトを実行します。

記事テンプレートページ

外部ナレッジソースとの統合

外部コンテンツデータ連携機能を使用して、さまざまな外部ソースのコンテンツをデータ連携し、ナレッジ検索結果をまとめて表示できます。

ユーザーはさまざまな外部ソースを使用してナレッジを保存および管理し、関連する結果を得るために各ソースを個別に検索します。外部コンテンツデータ連携により、WebDAV 準拠のすべてのソース コンテンツを単一の場所から取得および検索できます。これにより、複数のナレッジ ソースにわたるシームレスな検索エクスペリエンスがユーザーに提供され、プラットフォームがさらに使用されるよう促されます。

ナレッジ管理者はこの機能を使用して、ナレッジベースにインポートする外部コンテンツを定義し、定期的にコンテンツをインポートするジョブを実行できます。ナレッジ ユーザーには、複数のナレッジ ソースにわたる関連コンテンツを検索するシームレスなユーザーエクスペリエンスが提供されます。

外部コンテンツデータ連携プラグインのアクティブ化

外部コンテンツデータ連携機能は、Knowledge Management - External Content Integration プラグイン (com.snc.knowledge.external_integration) を使用してアクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin
Knowledge Management - External Content Integration プラグインは、デフォルトでは有効ではありません。

Knowledge Management - External Content Integration プラグインが有効になっていると、次のプラグインが自動的に有効になります。

- 「一元的接続 & 認証情報」プラグイン (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Knowledge Management V3 プラグイン (com.snc.knowledge3)
- Knowledge Management Advanced Installer プラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 ナレッジ > 管理 モジュールには、Knowledge Management - 外部コンテンツデータ連携プラグインが有効になっている場合に、[外部ナレッジ ソース] および [外部ナレッジジョブ] サブモジュールが表示されます。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

外部ナレッジ ソースの定義

コンテンツをインポートする前に、Web 分散オーサリングおよびバージョニング (WebDAV) 準拠の外部ナレッジソースと、コンテンツをインポートする先の ServiceNow ナレッジベースの間の接続を作成して設定します。外部ナレッジ ソースのインポート パラメーターを定義します。

始める前に
基本認証資格情報 を定義し、外部ソースに対して接続を開始 します。

注意:
この機能では、外部ソースエンドポイントが、公的にアクセス可能なエンドポイントであることが期待されます。MID Server構成はサポートされません。

必要なロール：admin

このタスクについて
外部コンテンツデータ連携機能では、基本認証のみがサポートされています。

手順

1. 外部ソースとターゲット ナレッジベースからの接続を定義します。

   a. 移動先 ナレッジ > 管理 > 外部ナレッジソース.

   b. [新規] をクリックします。

   c. 次のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
名前	外部ソースの一意の名前を入力します。
ターゲットナレッジベース	外部コンテンツの記事を作成するナレッジベースを選択します。
接続エイリアス	外部ソースに接続するための接続エイリアスを選択します。

d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

2. 外部コンテンツのインポート パラメーターを設定します。

a. [パラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [名前] フィールドで、ドロップダウン リストからパラメーターの名前を選択します。

c. [値] フィールドに、パラメーターに対して目標値を入力します。
次のテーブルには、外部ソースに対して設定できるパラメーターと、それに対応する値を示しています。

パラメーター名	説明
このソースの最大サイズ制限 (MB)	このソースに許可された最大コンテンツ サイズを設定します。この制限に達した場合、コンテンツはそれ以上処理されません。デフォルト値は 400 MB です。
このソースでのファイル/コンテンツごとの最大サイズ制限 (KB)	この外部ソースから各ファイルに許可された最大サイズ制限を設定します。ファイルがこの制限を超えると、そのファイルは処理されません。デフォルト値は 4000 KB です。
元のソース システムで検索結果を開く	値を **true** に設定すると、外部ソース システムで検索結果を開きます。値を **false** に設定すると、ターゲット ナレッジベースで検索結果を開きます。デフォルト値は **false** に設定されています。
これらの正規表現パターンと一致した名前のフォルダーを含める	この外部ソースから含める必要があるフォルダー名のカンマ区切りの正規表現のリストを入力します。
これらの正規表現パターンと一致した名前のフォルダを除外する	この外部ソースから除外する必要があるフォルダー名のコンマで区切られた正規表現のリストを入力します。
ファイル名がこれらの正規表現パターンに一致する場合、記事を作成する	記事を作成するために含める必要のあるファイル名のカンマ区切りの正規表現のリストを入力します。
ファイル名がこれらの正規表現パターンに一致する場合、記事を作成しない	記事を作成するために除外する必要のあるファイル名のカンマ区切りの正規表現のリストを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター名	説明
最大再試行回数制限	要求を外部ソースに送信するための最大再試行回数です。

d. [送信] をクリックします。

外部ナレッジ ソースからのコンテンツのインポート

インポート ジョブを手動で実行するか、データ連携された外部コンテンツを処理するスケジュールを設定します。

始める前に
必要なロール：admin または knowledge_admin

このタスクについて
各外部ソースは、インポート ジョブを実行するために **[Acquire handler]** (取得ハンドラー) と [プロセスハンドラー] の 2 つのハンドラーに関連付けられています。取得ハンドラーは、WebDAV クライアントを使用して外部コンテンツを取得して記事を作成します。記事にカテゴリを割り当てたり、ナレッジ記事に追加メタデータを入力したりするために、プロセスハンドラーをカスタマイズすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > 外部ナレッジソース.

2. コンテンツをインポートする元の外部ナレッジ ソースを選択します。

3. [ハンドラー] タブで、取得およびプロセスハンドラーを実行するスケジュールを設定します。

4. [関連リンク] セクションで、[ジョブスケジュールを実行] をクリックします。

5. 外部ソースのコンテンツをインポートするために実行するようスケジュールされたすべてのジョブを表示するには、[ジョブ] をクリックします。
直近のジョブを開いてステータスを監視することができます。

タスクの結果
外部コンテンツソースのファイルごとに、空白のナレッジ記事が作成され、外部ファイルが添付ファイルとして記事に追加されます。記事の簡単な説明は、外部コンテンツソースのファイル名から導出されます。

注:
外部からインポートされたコンテンツが感染している場合、感染した各ファイルに関する通知が、knowledge_admin ロールを持つユーザーと ナレッジベース 所有者に送信されます。通知されたユーザーは、感染したファイルに対して必要なアクションを実行できます。

ソース システムでナレッジ検索結果を開く

検索結果はインスタンス内で集計されますが、ユーザーはソースシステムで利用可能な機能 (Microsoft SharePoint での編集など) を利用することもできます。ホストシステムでナレッジ検索の結果を開くには、ソース システムで直接検索結果から記事を開くための外部ソース システムへの URL を設定します。

始める前に
外部ナレッジ ソースの [元のソース システムで検索結果を開く] インポート パラメーターが **true** に設定されていることを確認します。

たとえば、Microsoft SharePoint にナレッジ記事としてファイルがある場合は、この手順に従うことができます。

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. [*KBWebDAVContentHandler*] を開きます。
3. [スクリプト] ウィンドウで、次に示すスクリプトを使用して *getFileURL* 関数を上書きします。*getFileURL* 関数を次に示します。

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. [更新] をクリックします。

外部ナレッジ コンテンツをデータ連携するための設定例

複数の外部ソースのコンテンツをデータ連携して、ユーザーが単一の場所からナレッジを取得して検索することができます。この設定例を使用して、外部アカウントへの接続を作成し、外部ナレッジ ソースを設定し、コンテンツをインポートして、統合コンテンツの検索結果を有効にします。

外部コンテンツをデータ連携するための要件

Knowledge Management - External Content Integration プラグイン (com.snc.knowledge.external_integration) が有効になっていて、外部ソースが WebDAV に準拠していることを確認します。

Knowledge Management アプリケーションへの外部ナレッジ ソースのデータ連携

認証情報と接続エイリアスを作成して、外部ナレッジ ソースをServiceNowKnowledge Management アプリケーションに接続します。データ連携されたコンテンツをインポートするために外部ソースのインポート パラメーターを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 外部アカウントで基本認証を有効にします。

   注:
   基本認証を有効にしても、外部アカウントのパスワードは影響を受けません。

2. 基本認証資格情報を使用して、外部アカウントへの接続を作成します。

   a. 移動先 接続と資格情報 > 認証情報.

   b. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [基本認証資格情報] をクリックします。
次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	認証情報の名前。例：Demo_Auth。
ユーザー名	基本認証用に作成された外部アカウントのユーザー名。
パスワード	ユーザー名の外部アカウントのパスワード。

d. [送信] をクリックします。

3. 外部アカウントへの HTTP 接続を作成します。

a. 移動先 接続 & 認証情報 > 接続 & 資格情報エイリアス.

b. [新規] を選択します。

c. [名前] フィールドに、接続エイリアスの名前を入力します。

Example
例：Demo_Account。

d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

e. [接続] 関連リストで、[新規] をクリックします。
次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	HTTP 接続の名前。例：Demo_Connection。
資格情報	外部アカウントに接続するために作成された認証情報。 例：Demo_Auth。
接続 URL	外部アカウントへの WebDAV URL。これは外部アカウントの WebDAV エンドポイントです。 **注:** また、フォルダー パスを URL に追加することで、特定のフォルダーからコンテンツをインポートすることもできます。例：https://<extermal_account への Web リンク>/KnowledgeIT。

f. [送信] をクリックします。

4. コンテンツをインポートするための外部ナレッジ ソースを設定します。

a. 移動先 ナレッジ > 管理 > 外部ナレッジソース.

b. [新規] をクリックして、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	外部ソースの一意の名前。例：Demo_knowledge。
ターゲットナレッジベース	外部コンテンツの記事を作成するナレッジベース。例：IT。
接続エイリアス	外部ソースに接続するための接続エイリアス。例：Demo_Account。

c. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

d. [パラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックします。

e. [パラメーター] フォームで、外部ソース用に設定するインポート パラメーターの名前を選択し、パラメーターの値を設定します。
次のテーブルには、外部ソースに対して設定できるパラメーターと、それに対応する値を示しています。

パラメーター名	値
このソースの最大サイズ制限 (MB)	外部ソースからのインポートが許可される最大コンテンツ サイズ。例：250 MB。
このソースでのファイル/コンテンツごとの最大サイズ制限 (KB)	この外部ソースからインポートできる、添付ファイルを含め記事ごとに許可される最大サイズ。例：2000 KB。
元のソース システムで検索結果を開く	この値を **true** に設定する場合、外部ソース システムで検索結果を開きます。
これらの正規表現パターンと一致した名前のフォルダーを含める	この外部ソースから含めるフォルダ名のカンマ区切りの正規表現のリスト。例：文字 a と b で始まるすべてのフォルダ名を含めるには、a.*,b.* と入力します。
これらの正規表現パターンと一致した名前のフォルダを除外する	この外部ソースから除外するフォルダ名のカンマ区切りの正規表現のリスト。例：文字 a と b で始まるすべてのフォルダ名を除外するには、a.*,b.* と入力します。
ファイル名がこれらの正規表現パターンに一致する場合、記事を作成する	記事の作成時に含めるファイル名のカンマ区切りの正規表現のリスト。例：拡張子が .docx や .pdf のすべてのファイル名を含めるには、.*\.docx,.*\.pdf と入力します。
ファイル名がこれらの正規表現パターンに一致する場合、記事を作成しない	記事の作成時に除外するファイル名のカンマ区切りの正規表現のリスト。例：拡張子が .docx や .pdf のすべてのファイル名を除外するには、.*\.docx,.*\.pdf と入力します。
最大再試行回数制限	接続要求を外部ソースに送信できる回数の上限。例：5。

次のタスク
外部ナレッジ ソースからのコンテンツのインポートを行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ソース システムでナレッジ検索結果を開く

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページ

ナレッジ記事の番号重複

ナレッジ記事をインスタンスにインポートすると、重複した番号で記事が作成されます。

ナレッジに [番号] フィールドが自動生成され、インスタンス内で新しい記事を作成するたびにインクリメントします。[番号] フィールドの初期値は 10,000 です。この番号をカスタマイズするには次の手順を実行します。

1. 移動先 システム定義 > 番号メンテナンス.
2. [テーブル] 列で、[ナレッジ] を検索して選択します。
3. [コントロール] 関連リストの [番号] フィールドに、新しい番号を入力します。
4. [更新] をクリックします。

ナレッジ記事を別のインスタンスから、または別のアプリケーションのデモデータの一部としてインポートすると、すでに使用されている番号の記事が紹介される可能性があります。ナレッジの [番号] フィールドは一意にインデックス付けされていないため、インポートはエラーなしで完了します。

重複したナレッジ記事番号が存在していると、ナレッジ番号を使用している記事ビューページへのリンクの動作に不整合が起きる可能性があります。たとえば、同じナレッジ番号 KB0000033 の記事が 2 つある場合、それに続くリンク、*kb_view.do?sysparm_article=KB0000033* では 2 つの記事のいずれかがランダムに開く可能性があります。ナレッジ検索結果では、結果をクリックして検索結果に表示された記事ではなく別の記事が開いてしまうということがあります。

ナレッジ記事の番号重複の回避

番号が重複したナレッジ記事を本番環境に挿入しないようにするため次のことに注意します。

- 本番環境でデモ データ記事をインポートしない。
- 挿入する記事の番号が、まだ使用されていないものであることを確認する。
- ナレッジ テーブル (kb_knowledge) に挿入前ビジネス ルールを作成して、新しい番号がまだ使用されていないものであることを確認する。

ナレッジの [番号] フィールドの初期値を更新して、新しく作成された記事が既存の記事と競合しないようにすることもできます。

1. 移動先 システム定義 > 番号メンテナンス.
2. [テーブル] 列で、[ナレッジ] を検索して選択します。
3. [コントロール] 関連リストの [番号] フィールドで、すでにシステム内の最大値より大きな番号にカウントを更新します。
4. [更新] をクリックします。

カスタム ナレッジのホームページの作成

システム管理者は、ユーザーが特定のナレッジベースまたはカテゴリのナレッジホームページを開くことを可能にするモジュールを作成することができます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
このトピックでは、従来の v3 ナレッジホームページを作成します。ポータルホームページを作成し、新しいルックアンドフィールに設定できます。詳細については、「 Knowledge Management Service Portal の設定 」を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、アプリケーション名をポイントし、アプリケーションの編集アイコン ( ) をクリックします。
2. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. モジュールの [タイトル] を入力します。
4. [リンク タイプ] フィールドで、([引数] から) **[URL]** を選択します。
5. [引数] フィールドで、次の値から 1 つ以上を`$knowledge.do#/search?` に追加します。

オプション	説明
sysparm_kb=<ナレッジベース sys_id>	ナレッジベースの sys_id を入力して、ナレッジベースのナレッジ記事をデフォルトで表示します。 指定したナレッジベースが存在しない場合、カスタムホームページモジュールにアクセスしたときにデフォルトのナレッジホームページが表示されます。
sysparm_category=<ナレッジカテゴリ sys_id>	ナレッジカテゴリの sys_id を入力して、そのカテゴリからのナレッジ記事をデフォルトで表示します。 指定したカテゴリが存在しない場合、カスタムホームページモジュールにアクセスしたときに選択されたナレッジベースのデフォルトのカテゴリが表示されます。 注: このパラメーターで渡されるカテゴリは、*sysparm_kb* パラメーターで渡されたナレッジベースに属している必要があります。
sysparm_order=<view_count、last_modified、またはrelevancy>	記事が表示されるデフォルトのソート順を入力します。

Example:

関連情報

Knowledge Management の構成

I18N - ナレッジの国際化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジログを表示

ナレッジログには、どのユーザーがナレッジ記事を閲覧したか、何をどこで検索したかに関する情報が表示されます。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、knowledge_manager

このタスクについて
ナレッジログは、カスタマーサービス ポータル、 ナレッジ管理 サービスポータル、 Now Mobile、エージェントワークスペース、 ナレッジ管理 v3 などのユーザーがナレッジ記事にアクセスできるすべての利用可能なソースから情報を取得します。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > 検索ログ または [ログを表示] をクリックします。
2. [検索ログ] または [ビューログ] を表示します。

ナレッジログ

ログ	説明
検索ログ	ユーザーがナレッジ記事にアクセスできるすべての利用可能なソースから、ナレッジ検索の検索ソース、検索用語、最高クリックランク、および検索結果の数に関するレコードを表示します。[検索ログ] には、ナレッジ検索 [ts_query_kb] テーブルのデータが表示されます。検索ソースの詳細については、「ナレッジ記事検索ソースを表示」を参照してください。
ログを表示	誰がどのナレッジ記事を閲覧したか、誰がいつナレッジ記事をタスクに添付したかを示すレコードを表示し、先行入力検索候補機能が有効になっている場合は最終検索用語を特定します。[ビューログ] には、ナレッジ使用 [kb_use] テーブルのデータが表示されます。 **注:** ○ 管理者は、kb_use テーブルクリーンアップジョブを有効にして、ナレッジ使用 [kb_use] テーブルから古いレコードを削除し、テーブルのパフォーマンスを向上させることができます。詳細については、「ビューログのデータ保持ポリシーの変更」を参照してください。 ○ [ビューログ] レコードには、グローバル検索結果からアクセスおよび表示されるナレッジ記事の情報は表示されません。

検索ログフィールドと説明

ナレッジ検索ログには、ユーザーが実行したすべてのナレッジ検索の履歴が保存されます。

検索ログは、ユーザーがナレッジ記事にアクセスできるすべての利用可能なソースから情報を保存します。検索ログには、ナレッジ検索 [ts_query_kb] テーブルのデータが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ナレッジ検索ログは、Zing 検索からのデータのみをキャプチャします。AI 検索では機能しません。

管理者およびナレッジマネージャーは、次の場所に移動して検索ログにアクセスできます すべて > ナレッジ > 管理 > 検索ログ.

次のテーブルで、検索ログの一部のフィールドについて説明します。

検索ログフィールド	説明
検索用語	検索の実行に使用される検索用語。
結果	検索によって返された一致するナレッジ記事の数。
ユーザー	検索を実行したユーザーのユーザー ID
ソート順	検索の実行中のソート順 (関連性、ビュー、最新、またはアルファベット順)。
最終検索用語	この値が *[true]*の場合、[検索用語] の値は、検索セッションで使用された最後に成功した検索用語です。
最高クリックランク	ユーザーが関連する検索結果を得るためにクリックした最初の検索結果のランク。検索数が少ないほど、検索操作が効率的であることを示します。
セッション ID	ユーザーセッションの一意の識別子。

ナレッジ記事の検索に使用されるソースの検索については、「ナレッジ記事検索ソースを表示」を参照してください。

ビューログフィールドと説明

ナレッジビューログには、ナレッジ記事ビューの履歴とその使用状況が保存されます。

ビューログには、誰がどのナレッジ記事を表示し、誰がナレッジ記事をタスクにいつ添付したかが表示されます。先行入力検索提案機能 (type-ahead search suggestions feature)が有効になっている場合は、最終検索用語を識別します。[ビューログ] には、ナレッジ使用 [kb_use] テーブルのデータが表示されます。

管理者およびナレッジマネージャーは、次の場所に移動してビューログにアクセスできます すべて > ナレッジ > 管理 > ログを表示.

次のテーブルで、ビューログの一部のフィールドについて説明します。

ビューログフィールド	説明
作成日時	ユーザーが記事を表示または使用した日時。
記事	ユーザーが閲覧または使用した記事。
ユーザー	記事を閲覧または使用したユーザー
使用済み	[true] に設定すると、記事はタスク (ケース、インシデントなど) に添付されます。
表示	[true] に設定されている場合、記事が表示されたことを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビューログフィールド	説明
検索 ID	検索ログの参照 ID (ts_query_kb)。これにより、ユーザーが実行した検索が、検索結果から表示された記事にリンクされます。
セッション ID	ユーザーセッションの一意の識別子。
表示回数	記事が表示された回数。

ナレッジ記事検索ソースを表示

ナレッジ記事の検索に使用されるソースを検索して、ナレッジ検索を分析します。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、knowledge_manager

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > 検索ログ.
2. [検索ログ] の対応する列にある検索レコードについて、次のデータを表示します。

検索ソースの詳細

列	検索レコードデータ
ソースドキュメント	ソーステーブルにあるソースレコード。 例：問題：*problem_number*、ケース：*case_number*、インシデント：*incident_number*、サービスポータル：カスタマーサポート
ソーステーブル	ソーステーブルのラベルと名前。 例：ナレッジ [kb_knowledge]、サービスポータル [sp_portal]、ケース [sn_customerservice_case]、インシデント [incident]、問題 [problem]、KCS 記事 [kb_template_kcs_article]
ソースタイプ	ナレッジ記事検索が実行されたアプリケーション。 [ソースタイプ] 列は、次のいずれかの値に設定されます。 ○ ポータル：サービスポータルアプリケーション ○ クラシック：Now Platform アプリケーション ○ **Workspace**: エージェントアシスト in ワークスペース ○ ナレッジクラシック：ナレッジ管理 v3 または v2 ○ その他：不明なソース
ソース URL	検索されたテキストクエリの URL。

関連情報

ナレッジログを表示

ビューログのデータ保持ポリシーの変更

データ保持ポリシーによりナレッジ使用 [kb_use] テーブルから不要な古いデータを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ビューログには、ナレッジ使用 [kb_use] テーブルのデータが表示されます。デフォルトでは、ナレッジ使用 [kb_use] テーブル内のすべてのレコードが保持されます。kb_use テーブルのデータ保持ポリシーをアクティブ化すると、不要になったレコードが削除されます。削除されたデータは、カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードや Knowledge Management ダッシュボードなどのダッシュボードで使用されるレポートには表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > インスタンススキャン > テーブルのクリーンアップ.
2. [テーブル名] 列で [kb_use] を検索し、**[kb_use]** リンクをクリックします。
3. [自動フラッシュ] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにして、[kb_user] テーブルのクリーンアップジョブを有効にします。
4. オプション: [経過時間 (秒)] フィールドの値を変更して、レコードを削除するまでにシステムが待機する期間を調整します。
   デフォルトでは、[経過時間 (秒)] フィールド値は 31,536,000 秒 (365 日に相当) に設定されています。詳細については、「Autoflush フォーム」を参照してください。

   記事ビューの合計時に使用される日数を設定する *glide.knowman.view_age.days* プロパティがアクティブな場合、[経過時間 (秒)] フィールド値は、そのプロパティの値より大きい必要があります。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください

   。
5. [更新] をクリックします。

Knowledge Management での拡張ポイントの使用

UI 拡張ポイントを使用し、ナレッジ記事のヘッダーとフッターをナレッジ記事に追加し、ナレッジ記事にコメントが追加されたときの通知用メールテンプレートをカスタマイズします。スクリプト化拡張ポイントを使用し、ナレッジ記事にコメントが追加されたときの通知用メールテンプレートで使用するフィードバックオブジェクトをカスタマイズします。

始める前に
KMFeedbackNotification UI 拡張ポイントおよび KMFeedbackObject スクリプト化拡張ポイントを表示するには、ナレッジ管理 詳細プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化する必要があります。これらの通知はサブスクリプション機能の一部であり、このプラグインによってアクティブ化されます。

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用すると、実際にベースコードを変更することなくカスタマイズを統合することが容易になります。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。

UI 拡張ポイントを ナレッジ管理 で使用するには、実装を作成し、必要に応じてデータを変更します。拡張ポイントごとに複数の実装を作成できますが、これらのシナリオでは、使用が 1 つの実装

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のみに制限されます。拡張ポイントではコード例が提供されていますが、これは必要に応じて編集できます。

スクリプト化拡張ポイントでは、ベースシステムで実装が実現します。必要に応じてデータを変更し、フィールドを追加できます。

手順

1. UI 拡張ポイントを使用して、ナレッジ記事のヘッダーとフッター、およびナレッジ記事にコメントが追加されたときに送信されるメール通知をカスタマイズするには、次のように操作します。

   a. 移動先 システムの拡張点 > **UI** の拡張ポイント.

   b. 使用する UI 拡張ポイントをクリックします。

   注:
   - ナレッジ管理 v3 で KMArticleViewFooter と KMArticleViewHeader の UI 拡張ポイントを使用し、ナレッジ記事のヘッダーとフッターをナレッジ記事ビューページ (kb_view.do) に追加します。
   - KMFeedbackNotification の UI 拡張ポイントを使用し、ナレッジ記事にコメントが追加されたときの通知用メールテンプレートをカスタマイズします。

   c. [実装を作成] をクリックします。

   d. 必要に応じてデータを変更します。

   e. [更新] をクリックします。

2. スクリプト化拡張ポイントを使用し、ナレッジ記事にコメントが追加されたときの通知用メールテンプレートで使用するフィードバックオブジェクトを更新するには、次のように操作します。

   a. 移動先 システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.

   注:
   KMFeedbackObject スクリプト化拡張ポイントを使用し、ナレッジ記事にコメントが追加されたときの通知用メールテンプレートで使用するフィードバックオブジェクトをカスタマイズします。

   b. **[API** 名] 列で、`global.KMFeedbackObject` をクリックします。

   c. [実装] 関連リストで、`KMFeedbackObjectBaseImpl` クラスをクリックします。

   d. 必要に応じてデータを変更し、フィールドを追加します。

   e. [更新] をクリックします。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用

サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用

クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける

Knowledge Management 機能の Predictive Intelligence に含まれるナレッジ類似記事ソリューション定義をトレーニングして、ナレッジ記事を作成または表示するときに関連するナレッジ記事を検索します。

始める前に
Predictive Intelligence for Contextual Search プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) および Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) がアクティブ化されていることを確認します。
必要なロール：admin

> **注:**
> このソリューションは、OOB (Out-ofBox) 類似性ソリューションにのみ適用され、手動で作成されたナレッジ記事には適用されません。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、ナレッジ類似記事ソリューション定義 (ml_sn_global_knowledge_similar_articles) を見つけ、選択します。
3. [類似性定義] フォームで、ナレッジ記事のデフォルトのフィールド値を確認します。

   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

   > **注:**
   > アプリケーションスコープが [Knowledge Management - 機械学習] に設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

4. [更新 & 再トレーニング] をクリックします。
5. ナレッジ類似記事ソリューション定義 (ml_sn_global_knowledge_similar_articles) の [類似性定義] フォームを開きます。
6. [ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列で、トレーニングソリューションの進行状況を表示します。
   [進捗状況] が 100% の場合、[ML ソリューション] 関連リストで、類似性スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアのしきい値を更新することで、より有用なコンテンツを含めることができます。
7. オプション: 類似スコアしきい値を更新します。

   a. [アクティブ] 列で、ソリューションのリンクをクリックします。

   b. 類似例を確認するには、[ML ソリューション] フォームの [類似例] 関連リンクをクリックします。
   詳細については、「ソリューションの類似例の確認」を参照してください。

   c. [ML ソリューション] フォームの [ソリューション統計情報] 関連リストで、[類似スコアのしきい値] フィールドに必要な値を入力し、[ML ソリューション] フォームを右クリックして、[保存] をクリックします。
   詳細については、「類似スコアしきい値を更新する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ソリューションが完了すると、[類似記事 **(ML)]** オプションを選択したときに、関連するナレッジ記事が、Now Platform の [ナレッジ] フォームにある [ナレッジ結果] セクション、ナレッジ管理 サービスポータル のナレッジ記事ビューページの [関連記事] セクション、および エージェントアシスト に表示されます。

関連情報

- Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス
- Knowledge Management Service Portal の記事ビューページ機能
- ナレッジ記事の作成
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成
- Now Mobile for Knowledge Management の使用

アクション可能なナレッジ フィードバックの有効化

アクション可能なナレッジフィードバック機能は、Knowledge Management Service Portal (com.snc.knowledge_serviceportal) プラグインが有効になり、アクション可能なナレッジフィードバックプロパティが有効になっているときに利用可能です。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アクション可能なフィードバック機能は、ナレッジ管理 サービスポータル および エージェントワークスペース で利用できます。他のサービスポータルでアクション可能なフィードバック機能を使用するには、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップを有効にします。新しいお客様の場合、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップがデフォルトで有効になっています。

> **注:**
> ナレッジ管理 v3 では、アクション可能なナレッジフィードバックはサポートされていません。

記事にフラグが設定されると、記事のフィードバックタスクが作成されます。記事が役に立たないと評価されたり、設定値以下の評価を受けたりした場合にフィードバックタスクを生成するには、以下の関連プロパティを設定する必要があります。

> **注:**
> 記事フォームで [いいえ] を選択すると、アクション可能なフィードバックポップアップウィンドウが表示されます。[アクション可能フィードバック (Actionable feedback)] フォームで、フィードバックを提供する理由の 1 つを選択します。理由として [その他] を選択した場合は、フィードバックの詳細を提供することを検討してください。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ.
2. [アクション可能なフィードバックのプロパティ] セクションで、次のプロパティを設定します。

プロパティ	設定
記事にフラグが立てられている場合にアクション可能なフィードバックタスクを作成する	デフォルトでは、プロパティは [はい] に設定され、記事にフラグが設定されている場合はフィードバックタスクが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	設定
記事が役に立たないとマークされている場合にアクション可能なフィードバックタスクを作成する	[はい] を選択します。
記事がこの値以下に評価されている場合、アクション可能なフィードバック タスクが作成されます。0 または値が設定されていない場合、レートタイプのフィードバックに対してアクション可能なフィードバックタスクが有効になっていないことを示します	1 から 5 まで の値を入力して、フィードバック タスクを生成するための評価のしきい値を指定します。 例：この値を 3 に設定すると、ユーザーが 3 つ以下の星を選択して記事を評価すると、フィードバック タスクが生成されます。 **注:** 「0」を入力すると、否定的な記事フィードバックによりフィードバック タスクは生成されません。

3. [保存] をクリックします。

関連情報

アクション可能なナレッジ フィードバックのプロパティ

HR ケースからナレッジ記事へのフィールドマッピングの作成

HR ケーステーブルと KCS 記事テーブルの間にカスタムマッピングを作成し、HR ケースからナレッジ記事に情報をコピーします。

始める前に

必要なロール：admin

- Knowledge Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) が有効であることを確認します。
- アプリケーションスコープが **[Human Resources: Core]**であることを確認してください。
- KCS 記事テンプレートがアクティブであることを確認します。
  1. 移動先 ナレッジ > 管理 > 記事テンプレート.
  2. KCS 記事テンプレートで [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。

手順

1. フィルターナビゲーターに、「csm_table_map.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. [マッピング名] フィールドに、「HR ケース KCS 記事」と入力します。
4. [ソーステーブル] フィールドに、「HR ケース」と入力します。
5. [ターゲットテーブル] フィールドに、「KCS 記事」と入力します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] します。
7. [基本フィールド マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
8. 次のフィールドのマッピングを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソース フィールド	ターゲット フィールド
Sys ID	ソースタスク
簡単な説明	簡単な説明
クローズメモ	解決
説明	原因

注:
必要に応じて、その他のフィールドのフィールドマッピングを作成できます。

- [ソース] フィールドで、記事テンプレートターゲットテーブルのフィールドにコピーする情報を含むソース [HR ケース] テーブルのフィールドを選択します。
- [ターゲット] フィールドで、ソース [インシデント] テーブルのフィールドからコピーする情報が必要な記事テンプレートターゲットテーブルのフィールドを選択します。

9. [ナレッジ] チェックボックスを表示するタイミングと方法をカスタマイズするには、[条件] タブをクリックします。
10. 詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするには、[詳細なフィールドマッピング] チェックボックスをオンにします。
11. [詳細なフィールドマッピング] タブで、次のコードを貼り付けます。

```
(function (source) {
  // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
  target.short_description=source.short_description+“”;
  target.kb_resolution=source.close_notes+“”;
  target.kb_cause=source.description+“”;
 var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
 var entries = notes.split(“\n\n”);
 var comment = “”;
 if(entries[entries.length-2]){
    comment = entries[entries.length-2];
    var part = comment.toString().indexOf(“)”);
    if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll(“\r\n”,“<br/>“);
 }
 }if(comment)
    target.kb_issue = comment;

 //Only if selected article type is active
 var tem =  new GlideRecord("kb_article_template");
 tem.addQuery("child_table","kb_template_kcs_article");
 tem.addActiveQuery();
 tem.query();
 if(!tem.hasNext())
    return false;

 //Do not allow to create the knowledge again
 var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
 gr.addQuery("source",source.sys_id);
 gr.query();
 if(gr.next())
    return false;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  return true;
})(source);
```

HR ケースの最初のコメントは、ナレッジ記事の [問題の説明] フィールドにマッピングされます。

注:
同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。

基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。

HR ケースからナレッジ記事を作成できるようにするプロパティの追加

ユーザーが HR ケースからナレッジ記事を作成できるようにするプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin
アプリケーションスコープが **[Human Resources: Core]**であることを確認してください。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	enable_kcs_hr
説明	HR Service Delivery のナレッジ中心のサービス (KCS) を有効にします。
タイプ	true | false
値	true

4. [送信] をクリックします。

HR ケースからナレッジ記事を作成できるようにする UI アクションの作成

ナレッジチェックボックスを HR ケースフォームに追加する UI アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin
アプリケーションスコープが **[Human Resources: Core]**であることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** アクション.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[UI アクション]フォーム

フィールド	説明
名前	ナレッジを作成
テーブル	HR 事例
アクション名	create_knowledge

4. [クライアント] チェックボックスをオンにします。
5. [リスト **v3** 互換] チェックボックスをオンにします。
6. [フォームボタン] チェックボックスをオンにします。
7. **[Onclick]** フィールドに、「createKnowledgeClient()」と入力します。
8. [条件] フィールドに、「gs.getProperty("sn_hr_core.enable_kcs_hr") == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate()」と入力します。
9. [スクリプト] フィールドに次のコードを入力します。

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

   function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
   var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
   if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマー サービス ケースからの記事作成の有効化

作成者がケースの詳細を記事テンプレートにコピーしてケースの情報を再利用できるようにすることができます。記事テンプレート ターゲット テーブルに事前定義されたカスタマー サービス ケース テーブルを使用するか、2 つのテーブル間でケースから記事に情報をコピーするカスタム設定を作成します。

始める前に

- Knowledge Management Advanced プラグインが有効である必要があります。
- [変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 でインストールされるプロパティ カスタマーサービス管理 (CSM) を有効にする必要があります
- 事前定義された KCS 記事テンプレートまたは新しく作成された記事テンプレートが有効である必要があります。

  注:
  ケースから記事を作成するには、次のいずれかを実行します。

  - 事前定義された **[Case KCS Article]** (ケース KCS 記事) マッピングをそのまま使用するか、ケース ソース テーブルと記事テンプレート ターゲット テーブルの間のフィールド マッピングを変更します。
  - 新しい記事テンプレート ターゲット テーブルを作成し、それをケース ソース テーブルにマッピングし、それらの間のフィールド マッピングをカスタマイズします。記事テンプレート作成の詳細については、「記事テンプレートの作成」を参照してください。
- ナレッジ ユーザーは、ケースから記事を作成するためにケース フォームの [ナレッジを作成] ボタンを使用します。また、ケースから記事を作成するためには有効である少なくとも 1 つのナレッジベースに対する「寄稿可能」権限を持っている必要があります。ユーザー権限の詳細については、「Knowledge Management ロール」を参照してください。

必要な役割：sn_customerservice.customer_admin または admin

このタスクについて

事前定義された **[Case KCS Article]** (ケース KCS 記事) マッピングは CSM テーブル マップ [csm_table_map] テーブルに保存されます。この設定には、テーブル間で事前設定された 4 つのフィールド マッピングがある kb_template_kcs_article ターゲット記事テンプレート テーブルに設定された sn_customerservice_case ソース ケース テーブルがあります。既存のフィールド マッピングのカスタマイズまたはテーブル間の追加フィールドのマッピングを行うことができます。

手順

1. アプリケーション フィルター ナビゲーターに、`csm_table_map.list` と入力します。
2. **[Case KCS Article]** (ケース KCS 記事) をクリックします。
3. [ターゲット テーブル] リストから、事前定義された KCS 記事テンプレート テーブルを使用するか、新しく作成された記事テンプレート テーブルを選択します。
4. ナレッジ記事の作成に使用する必要がある各カスタマー サービス ケースのフィールドをマッピングします。

   a. [基本フィールド マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   フィールドをマッピングするには、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマー サービス ケース テーブルから記事テンプレート ターゲット テーブルへのフィールド マッピング

フィールド	説明
ソース フィールド	記事テンプレート ターゲット テーブルのフィールドにコピーする情報を含むソース ケース テーブルのフィールドを選択します。
ターゲット フィールド	ソース ケース テーブルのフィールドからコピーする情報が必要な記事テンプレート ターゲット テーブルのフィールドを選択します。

b. [送信] をクリックします。

c. 詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするには、 [詳細なフィールド マッピング] チェックボックスをオンにした上で、[詳細なフィールド マッピング] タブの詳細スクリプトを使用してソース テーブルとターゲット テーブルの間のフィールドをマッピングします。

注:

同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。

基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。

d. [ナレッジを作成] ボタンをいつどのように表示するかをカスタマイズするには、[条件] タブで条件ビルダーを使用するか、[詳細条件を使用] チェックボックスをオンにして、詳細スクリプトを使用して設定します。

注:
[Case KCS Artile] (ケース KCS 記事) マッピングのターゲット テーブルを変更する場合は、このボタンの表示に対して設定の変更でスクリプトも更新します。

5. [更新] をクリックします。

ナレッジデマンドインサイトの設定タスク

ナレッジデマンドインサイトの次の設定タスクをレビューします。

ナレッジデマンドインサイトの設定

ナレッジデマンドインサイト機能を設定し、ナレッジ記事がないトピックを特定して、そのトピックにアクション可能なナレッジギャップを作成できます。

始める前に

Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス」と「Knowledge Management の追加プラグイン」を参照してください。

このタスクについて

ナレッジデマンドインサイト機能を設定するには、 ナレッジ管理 Guided Setup を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクでは、ナレッジデマンドインサイト機能を設定するための一般的なステップを提供します。この機能の詳細については、「ナレッジのデマンドに関するインサイト」を参照してください。

手順

1. 類似性およびクラスターリングソリューション定義を構成して、ナレッジベースをタスクタイプと比較できるようにします。
2. タスクタイプのジョブスケジュールで処理されるタスクテーブルと類似性およびクラスターリングソリューション定義の組み合わせを構成します。
3. 各タスクのジョブスケジュールを構成します。
4. ナレッジギャップタイプのフィードバックタスクを自動的に割り当てるようにアサインルールを設定します。

> **注:**
> アサインルールが設定されていない場合、ナレッジ管理者またはナレッジマネージャーは、後でナレッジモジュールのフィードバック管理機能を使用して、フィードバックタスクを手動で割り当てることができます。

関連情報

デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成

ソリューション定義の設定によるナレッジベースのギャップ検出

ナレッジデマンドインサイト機能は、ナレッジベースを既存のタスクと比較することで、ナレッジギャップを検出します。ナレッジベースをタスクタイプと比較するには、最初に類似性およびクラスターリングソリューション定義を構成します。

始める前に

このタスクでは、ソリューション定義を構成するプロセスについて説明します。
この手順で構成を行う代わりに、Guided Setup を使用することを検討してください。移動先 ナレッジ > 管理 > ガイド付きセットアップをクリックし、[ようこそ] をクリックして、[ナレッジデマンドインサイト **]** セクションまでスクロールします。

必要なロール：管理者

このタスクについて

タスクタイプ (インシデント、カスタマーサービスケース、またはその他のタスク) ごとに 1 つの類似タイプと 1 つのクラスターリングタイプのソリューション定義を構成します。類似性ソリューション定義は、既存のレコードを新しい類似レコードに収集して比較します。クラスタリングソリューション定義は、類似レコードをグループ化して、まとめて処理したり、パターンを判断したりすることができます。

手順

1. 移動先 ナレッジデマンドに関する見識 > ソリューション定義.
2. [ソリューション定義 (ML ビュー)] リストで、タスクタイプの類似性ソリューション定義を検索して選択します。
   - カスタマーサービスケースの場合は、[デマンドインサイト：類似のケースとナレッジ **(ml_sn_global_similar_cases_and_kbs)]** を選択します。
   - インシデントの場合は、[デマンドインサイト：類似のインシデントとナレッジ **(ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs)]** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ケースの場合は、[デマンドインサイト：類似の **HR** ケースとナレッジ **(ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge)]** を選択します。
- カスタマーサービスケース、インシデント、および HR ケース以外のタスクの場合は、[新規] をクリックして別の類似性ソリューション定義を作成します。

3. [類似性定義] フォームで、カスタマーサービスケースまたはインシデントのデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

> **注:**
> アプリケーションスコープが [Knowledge Management - 機械学習] に設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

類似性定義フォーム

フィールド	説明
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前。
ワードコーパス	ナレッジギャップ分析のために選択されるナレッジ記事とタスクを定義します。 関連するワードコーパスがない場合には、「ワードコーパスの作成」の手順に従います。
テーブル	ナレッジ記事レコードが含まれているテーブル。ナレッジ記事を保存するために別のテーブルを使用する場合を除き、値を [Knowledge [kb_knowledge]] に設定します。 テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコード数がリンクとして表示されます。
フィールド	ナレッジギャップ分析のために選択されたナレッジテーブルのフィールド。
フィルター	ナレッジギャップ分析でナレッジ記事レコードをフィルター処理する際にナレッジテーブルに適用されるフィルター条件。
テストテーブル	ナレッジ記事レコードと比較するタスクレコードが含まれているテーブル。
テストフィールド	ナレッジギャップ分析のために選択されたタスクテーブルのフィールド。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ストップワード	検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。 処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。選択時には、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)**] リストも同様に表示されます。
トレーニング頻度	類似性ソリューション定義のモデルを再度トレーニングする必要がある頻度。
更新頻度	類似性ソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度。

4. ソリューション定義を送信してトレーニングします。
   - 新しいソリューション定義レコードの場合は、[送信してトレーニング] をクリックします。
   - 既存のソリューション定義レコードの場合は、[更新して再トレーニング] をクリックします。
5. オプション: 類似性スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアのしきい値を更新することで、より有用なコンテンツを含めます。
   詳細については、「ソリューションの類似例のレビュー」と「類似スコアしきい値を更新する」を参照してください。
6. [ソリューション定義 (ML ビュー)] リストで、タスクタイプのクラスターリングソリューション定義を検索して選択します。
   - カスタマーサービスケースの場合は、[デマンドインサイト：ケースクラスターにはナレッジが必要 **(ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster)**] を選択します。
   - インシデントの場合は、[デマンドインサイト：インシデントクラスターにはナレッジが必要 **(ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster)**] を選択します。
   - HR ケースの場合は、[デマンドインサイト：**HR** ケースクラスターにはナレッジが必要 **(ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge)**] を選択します。
   - カスタマーサービスケースとインシデントのタスクの場合は、[新規] をクリックして別のクラスターリングソリューション定義を作成します。
7. [クラスターリング定義] フォームで、カスタマーサービスケースまたはインシデントのデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

   注:
   アプリケーションスコープが [Knowledge Management - 機械学習] に設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラスターリング定義フォーム

フィールド	説明
ラベル	クラスターリングソリューションの一意の名前。
ワードコーパス	コレクションに選択されるタスク。
テーブル	ナレッジ記事を必要とするフィルター済みタスクを含むテーブル。フィルター済みタスクを保存するために別のテーブルを使用する場合を除き、値を [タスクナレッジの範囲 [kb_task_knowledge_coverage]] に設定します。 テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコード数がリンクとして表示されます。
フィールド	ナレッジギャップ分析のために選択されたタスクナレッジ範囲テーブルのフィールド。
フィルター	ナレッジギャップ分析でナレッジ記事レコードをフィルター処理する際にタスクナレッジ範囲テーブルに適用されるフィルター条件。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 注: 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。 処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。選択時には、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)**] リストも同様に表示されます。
更新頻度	クラスターリングソリューション定義のモデルに新しいレコードと更新されたレコードを含める頻度。
トレーニング頻度	クラスターリングソリューション定義のモデルを再度トレーニングする必要がある頻度。

8. ソリューション定義を送信してトレーニングします。
   - 新しいソリューション定義レコードの場合は、[送信してトレーニング] をクリックします。
   - 既存のソリューション定義レコードの場合は、[更新して再トレーニング] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
KB キュレーション構成フォームに入力して、デマンドインサイトのジョブスケジュールを定義します。詳細については、「タスクテーブルを使用したソリューション定義のマッピング」を参照してください。

関連情報

Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス

類似性ソリューションの作成とトレーニング

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成

タスクテーブルを使用したソリューション定義のマッピング

タスクタイプのジョブスケジュールで処理されるタスクテーブルと類似性およびクラスターリングソリューション定義の組み合わせを構成します。別のデマンドインサイト構成を作成することも、既存の構成を変更してデマンドインサイトのジョブスケジュールを定義することもできます。

始める前に
このタスクでは、ジョブスケジュールを構成するプロセスについて説明します。
この手順で構成を行う代わりに、Guided Setup を使用することを検討してください。移動先 ナレッジ > 管理 > ガイド付きセットアップをクリックし、[ようこそ] をクリックして、[ナレッジデマンドインサイト] セクションまでスクロールします。

タスクタイプに類似タイプとクラスターリングタイプのソリューション定義が構成されていることを確認します。詳細については、「ソリューション定義の設定によるナレッジベースのギャップ検出」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
各タスクタイプのジョブスケジュールは、ビジネスルールを実行してから、類似性およびクラスターリングソリューション定義を実行します。[デマンドインサイト構成] モジュールで、タスクタイプのジョブスケジュールで処理されるタスクテーブルと類似性およびクラスターリングソリューション定義の組み合わせを構成します。この構成は、カスタマーサービスケースおよびインシデントではオプションです。

注:
カスタマーサービスケースとインシデント以外のタスクタイプの場合、admin ロールを持つユーザーは、次のタスクも実行する必要があります。

- ナレッジギャップ分析を実行するユーザーに、sn_km_ml.knowledge_curation_user ロールとタスクタイプに適したロールを割り当てます。ロールをアサインするには、ナレッジ管理 Guided Setup の [ナレッジデマンドインサイト] セクションで利用可能な [ナレッジキュレーターロールの割り当て] Guided Setup タスクを実行します。
- そのタスクタイプのデマンドインサイトダッシュボードを作成します。ダッシュボードを作成するには、「レスポンシブダッシュボードの作成または構成 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジデマンドに関する見識 > デマンドに関するインサイトの構成.
2. ジョブスケジュールで処理されるタスクテーブルと類似性およびクラスターリングソリューション定義の組み合わせを構成します。
   - カスタマーサービスケースの場合は、**[sn_customerservice_case]** を選択します。
   - インシデントの場合は、**[incident]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ケースの場合は、**[sn_hr_core_case]** を選択します。
- カスタマーサービスケース、インシデント、および HR ケース以外のタスクの場合は、[新規] をクリックして別の組み合わせを作成します。

3. [KB キュレーション構成] フォームで、カスタマーサービスケースまたはインシデントのデフォルトフィールド値を検証するか、カスタム構成の値を入力します。

KB キュレーション構成フォーム

フィールド	説明
キュレーションテーブル	データが情報をプルするテーブルの名前。たとえば、カスタマーサービスケースの場合は [ケース[sn_customerservice_case]] を選択し、インシデントの場合は [インシデント [incident]] を選択します。
フィールド	ナレッジ記事の ID を含むキュレーションテーブル内のフィールド。例：[解決メモ] フィールドのナレッジ記事 ID KB07276660。
クエリー条件	キュレーションテーブルからタスク数をフィルター処理するための条件。条件ビルダーを使用して条件を作成できます (「条件ビルダー」を参照)。
類似性ソリューション定義	タスクタイプの類似性ソリューション定義。たとえば、カスタマーサービスケースの場合は、[デマンドインサイト：類似のケースとナレッジ] を選択します。
クラスターリングソリューション定義	タスクタイプのクラスターリングソリューション定義。たとえば、カスタマーサービスケースの場合は、[デマンドインサイト：ケースクラスターにはナレッジが必要] を選択します。

4. インシデントまたはカスタマーサービスケースの [更新] をクリックするか、[送信] をクリックしてカスタム構成を保存します。

次のタスク

タスクのジョブスケジュールの頻度を設定します。詳細については、「ナレッジギャップ分析頻度の設定」を参照してください。

関連情報

ソリューション定義の設定によるナレッジベースのギャップ検出

ナレッジギャップ分析頻度の設定

ナレッジギャップ分析を自動的に実行するように、タスクのジョブスケジュールの頻度を設定します。

始める前に

このタスクでは、ナレッジギャップ分析の頻度を設定するプロセスについて説明します。
この手順で構成を行う代わりに、Guided Setup を使用することを検討してください。移動先 ナレッジ > 管理 > ガイド付きセットアップをクリックし、[ようこそ] をクリックして、[ナレッジデマンドインサイト **]** セクションまでスクロールします。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジデマンドに関する見識 > スケジュール済みジョブ.
2. [ジョブスケジュール] リストの [名前] 列で、タスクのジョブスケジュールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービスケースの場合は、 [[ナレッジキュレーション]：ケースクラスターの生成 **([Knowledge Curation]: Generate Case Clusters)]** を選択します。
- インシデントの場合は、 [[ナレッジキュレーション]：インシデントクラスターの生成 **([Knowledge Curation]: Generate Incident Clusters)]**を選択します。
- HR ケースの場合は、 [[ナレッジキュレーション]：**HR** ケースクラスターの生成 **([Knowledge Curation]: Generate HR Case Clusters)]** を選択します。
- カスタマーサービスケース、インシデント、および HR ケース以外のタスクの場合は、別のジョブスケジュールを作成します。詳細については、「ジョブスケジュールの作成」を参照してください。

3. [スクリプトの実行を予定] フォームで、分析を四半期に 1 回 (90 日ごと) 実行するというデフォルト値を受け入れるか、頻度を変更します。

> **注:**
> 最高のパフォーマンスを得るには、月に 1 回以上の頻度でナレッジギャップ分析を実行しないようにしてください。

4. [更新] をクリックします。

> **注:**
> アプリケーションスコープが [Knowledge Management - 機械学習] に設定されていない場合、警告メッセージが表示され、[更新] ボタンを使用できません。メッセージの最後にある単語 [ここ]をクリックしてスコープを変更し、[更新] をクリックし ます。

5. オプション: ジョブを直ちに実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

タスクの結果
ナレッジギャップ分析は、ジョブスケジュールで設定された期間に繰り返し実行されます。

次のタスク
ナレッジギャップフィードバックタスクを割り当てるためのアサインルールを作成します。詳細については、「ナレッジギャップフィードバックタスクのコンテンツ作成者への割り当て」を参照してください。

関連情報
デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成

ナレッジギャップフィードバックタスクのコンテンツ作成者への割り当て

作成者またはコンテンツ作成者のグループにナレッジギャップフィードバックタスクを割り当てるためのアサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin または assignment_rule_admin

このタスクについて
ナレッジデマンドインサイト機能によって作成されたナレッジギャップフィードバックタスクは、ナレッジギャップタイプのフィードバックタスクを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジデマンドに関する見識 > ナレッジギャップのアサイン.

2. [アサインルール] リストで、[新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [アサインルール] フォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの説明的な名前です。
アクティブ	アサインルールをアクティブ化するオプション。アクティブなアサインルールのみが有効になります。
[適用先] タブ	
テーブル	ナレッジ記事のフィードバックタスクを保存するテーブル。このフィールドは、ナレッジフィードバックタスク **[kb_feedback_task]** に自動的に設定されます。
条件	ナレッジギャップタイプのフィードバックタスクを割り当てるための条件。このフィールドは、[フィードバックタスクタイプ] [次の値に等しい **(is)**] [ナレッジギャップ] に自動的に設定されます。必要に応じて、さらに条件を追加できます。
[アサイン先] タブ	
ユーザー	ナレッジギャップのフィードバックタスクタイプを割り当てられたユーザー。
グループ	ナレッジギャップのフィードバックタスクタイプを割り当てられた所有グループ。
[スクリプト] タブ	
スクリプト	動的変数とループを使用して、アサインルールのより複雑な条件を指定するために使用できるスクリプト。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

アサインルールを作成

デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成

デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成

タスクの [デマンドインサイト] ダッシュボードを使用して、ナレッジギャップ候補を分析し、ナレッジギャップフィードバックタスクを作成します。

始める前に

分析するタスクへの読み取りアクセス権と sn_km_ml.knowledge_curation_user ロールが必要です。

このタスクについて

[デマンドインサイト] ダッシュボードに、ナレッジベースに十分なナレッジ範囲がないトピックとしてタスクが表示されます。トピックにナレッジギャップフィードバックタスクを作成して割り当てることができるため、ナレッジベースを使用して、タスクで説明されている問題を解決および回避することができます。タスクは、カスタマーサービスケース、インシデント、問題などを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナレッジデマンドインサイトに移動し、タスクの デマンドインサイト ダッシュボードを選択するか、 すべて > セルフサービス > ダッシュボード.
   - カスタマーサービスケースの場合は、[ケースのデマンドに関するインサイト] を選択します。
   - インシデントの場合は、[インシデントのデマンドに関するインサイト] を選択します。
   - HR ケースの場合は、**[HR** ケースのデマンドに関するインサイト] を選択します。

   注:
   カスタマーサービスケース、インシデント、および HR ケース以外のタスクの場合は、別のダッシュボードを作成するか既存のダッシュボードを更新できます。詳細については、「ダッシュボードを作成および使用する」を参照してください。

2. 類似のタスクをグループ化して表示するには、パレート図のバーをクリックします。
   各バーは、同じトピックに関するものである可能性が高いため、グループ化された類似のタスクのコレクションを表します。最大数のタスクをカバーするバーから始まり、左から降順で表示されます。青い線は、十分なナレッジ範囲がないすべてのタスクの 80% をカバーするまでに分析する必要があるバーの数を示しています。詳細については、「ナレッジデマンドインサイトのパレート図」を参照してください。
3. オプション: 代表的なサンプルを生成して小さなリストを表示するには、ナレッジキュレーションタスクリストで [代表サンプルを生成] をクリックします。
   ナレッジキュレーションタスクリストが大きい場合は、ナレッジキュレーションタスクリストの代表サンプルのサブセットを生成できます。この小さなリストは、メインリストに含まれるタスクの特性を正確に反映することを目的としています。
4. サンプルを分析して、ナレッジギャップフィードバックタスクを作成するか、コレクション内のタスクを無視します。

タスクの結果

コレクション内のタスクがナレッジギャップとして報告された場合、選択したすべてのタスクに共通のフィードバックタスクが作成され、ナレッジ管理 アプリケーションに表示されます。アサインルールを使用して、フィードバックタスクを所有グループまたは作成者にアサインできます。[ナレッジキュレーションタスク] リストで、選択したタスクの [ナレッジギャップが作成されました] 列の値が **true** に設定されます。

[デマンドインサイト] ダッシュボードから無視されたコレクションを選択すると、コレクション内のタスクをナレッジギャップとしてレポートできなくなります。

関連情報

[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

Knowledge Management の使用

ナレッジベースで、セルフヘルプ、トラブルシューティング、タスク解決などの情報を検索するには、ナレッジ管理 を使用します。

ユーザーの **Knowledge Management** ガイド

ナレッジベースが設定されたら、記事の検索と作成を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件

必要なロール：すべてのユーザーがナレッジ記事を読むことができます。ナレッジマネージャーがナレッジベースまたはナレッジ記事へのアクセスを制限していない限り、knowledge または sn_customerservice_agent などの他の履行者ロールを持つユーザーは、ナレッジベースでナレッジ記事を作成および編集できます。

これらの権限が必要な場合は、ナレッジベースのナレッジマネージャーまたはナレッジ管理者に連絡してください。

実行すべきこと

ナレッジ記事の作成

ナレッジベースに対して必要な権限がある場合は、それに大して記事を作成することができます。から記事を作成できます のインシデントからのナレッジ記事の作成 サービスオペレーションワークスペース またはWord文書をインポートします。

また、インシデントと問題からナレッジ記事を作成することもできます。

ナレッジ記事の検索

ナレッジホームページから、ナレッジベースを選択して記事と回答の検索を行うことができます。表示できるのは、アクセスしたナレッジベースのみです。

モバイル デバイス使用による記事へのアクセスがサポートされています。

次のステップ

記事が作成された後、次のタスクを実行して、記事が適切なナレッジベースに整理され、適切な場合に廃止されるようにすることができます。既存のナレッジベースがニーズに合っていない場合は、新しいナレッ ジベースを要求することができます。

- ナレッジ記事の移動
- ナレッジ記事の廃止
- ナレッジベースの要求

Knowledge Management Service Portal ホームページ機能

ナレッジ管理 Service Portal ホームページには、ナレッジベースやカテゴリ別に整理されたナレッジ記事、主なコンテンツや人気記事が表示されます。このホームページを操作して、役立つ情報や関連情報をすばやく検索する方法を習得してください。

Knowledge Management Service Portal を使用するには、Knowledge Management Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) をアクティブ化する必要があります。

注:
Madrid 以降のリリースのお客様には、デフォルトで有効になっています。既存のお客様またはアップグレードのお客様は、このプラグインをアクティブ化して *glide.knowman.serviceportal.enable_redirect* プロパティを有効にする必要があります。

Knowledge Management Service Portal のホームページを表示するには、インスタンスの URL の末尾に `/kb` を追加します。システムプロパティ *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url* を設定することで、デフォルトのナビゲーションを変更できます。

組織でホームページをカスタマイズし、次のイメージとは異なる外観にすることができます。ナレッジホームページを表示するには、ログインする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management Service Portal ホームページ機能

UI コンポーネント	説明
ナレッジプロファイルメニュー	ナレッジプロファイルを表示するかログアウトするには、プロファイル写真をクリックします。
検索	検索用語を入力してナレッジベースを検索します。
カウンタ	利用可能なナレッジベースの数およびナレッジ記事の合計数が表示されます。
質問する	このアクションは、knowledge ロールを持つログイン ユーザーが使用できます。[質問する] をクリックすると、質問ページが開きます。[質問] および [質問の詳細] フィールドに入力し、[質問を投稿] をクリックして質問を投稿します。
オーバーフローアイコン (…)	オーバーフローアイコンをクリックして [記事の作成] を選択し、ナレッジ記事を作成します。
ナレッジベースの参照	ナレッジベースをクリックし、これに保存されているナレッジ記事と質問を表示します。 ナレッジベースに保存されている記事と質問の数はカウンタに表示されます。 8 個までの利用可能なナレッジベースを表示するには、[すべて表示] をクリックします。
登録	そのナレッジベースに登録するには、[登録] をクリックします。登録解除は、[登録解除] をクリックして行います。
機能	固定されたすべてのナレッジ記事を表示します。詳細については、「主なコンテンツへのナレッジ記事の追加」を参照してください。
最も役立つ	役に立つとマークされた、上位 5 件の記事を表示します。
もっとも表示された	もっとも表示された、上位 5 件の記事を表示します。

注:
Knowledge Management Service Portal ホームページはモバイル対応です。

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページ機能

検索結果のリスト、およびリストの項目のソートとフィルタリングを行うオプションが表示されます。その他のサービスポータルでナレッジ検索を使用することもできます。

注:
新しい検索を実行すると、Knowledge Management の検索結果ページで以前に選択したフィルターは保存されません。さらに、この検索機能は Zing 検索のみをサポートし、AI 検索はサポートしていません。すべての検索に適用するフィルターを再選択する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページ

UI コンポーネント	説明
検索バー	追加情報を検索するには、ページの上部にある検索バーを使用します。
ソート	リストの上部にある [ソート基準] オプションを使用して、ナレッジベースまたは検索結果リスト内のアイテムをソートします。 • ビュー：記事ビューの数でソート。 • 最新：作成または更新された日付でソート。 • アルファベット：記事の [簡単な説明] フィールドでアルファベット順にソート。 • 関連性：検索用語との関連性でソート。 見出しには検索結果の数が表示されます。検索結果の数は、ユーザーがフィルターを選択または選択解除すると更新されます。 検索結果ページから離れて移動してから戻っても、以前のソート選択は保持されます。
検索結果リスト	ナレッジ記事と固定記事を表示します。 ナレッジ記事の検索結果には、簡単な説明、テキストコンテンツ、または添付ファイルコンテンツに検索用語が含まれている記事が含まれます。 ナレッジ記事の簡単な説明、記事が保存されているナレッジベース、作成者名、表示回数、評価の情報が表示されます。
言語フィルターファセットウィジェット	言語：アクティブ化されている言語が表示されます。検索結果を表示する 1 つまたは複数の言語を選択します。選択内容は、ログインしなおしても維持されます。複数言語検索を有効にすると、複数言語を同時に検索することが可能になります。
ナレッジベースフィルターファセットウィジェット	ナレッジベース：利用可能なナレッジベースをリスト
カテゴリフィルターファセットウィジェット	カテゴリ：利用可能なナレッジカテゴリをリストします。 **注:** 管理者がファセットウィジェットの [カテゴリ階層を表示 (kb_category にのみ有効)] インスタンスオプションを設定した場合に、カテゴリの階層を表示します。
その他のフィルターファセットウィジェット	検索結果を絞り込むには、フィルターファセットを使用します。 選択により、検索結果リストに表示されるアイテムをフィルタリングします。検索結果リストが更新され、選択に一致するアイテムのみが表示されます。フィルターファセットまたはブレッドクラムから選択を削除すると、リスト内のフィルター処理が元に戻ります。 選択したフィルター オプションのクリアは次のように行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management Service Portal 検索結果ページ (続く)

UI コンポーネント	説明
	• 検索結果リスト見出しからオプションの 1 つを削除する。 • 検索結果リスト見出しで [すべて消去] をクリックする。 • フィルター ファセット ウィジェット ヘッダーで [クリア] をクリックする。 • 作成者：検索結果リストに含まれるナレッジ記事の作成者の名前をリスト • タグ：利用可能なナレッジ タグをリスト • リソース：ナレッジ記事など利用可能なアイテムのタイプをリスト • 評価：0 ～ 5 個の星による記事評価をリスト (評価をクリックすると、選択した評価以上の記事を表示) • 最終変更日：過去 1 か月間や過去 1 週間など、ナレッジ アイテム変更のタイミングに基づいた選択をリスト • 閲覧回数：50 より多いとか、10 未満といった、ナレッジ アイテムの閲覧回数をリスト。閲覧回数を計算する際に考慮する日数を、*glide.knowman.view_age.days* プロパティを使用して設定してください。このプロパティの詳細については、「ナレッジポータル プロパティ」を参照してください。
追加検索結果を表示	システム設定に応じて、次のいずれかのオプションを使用して追加の検索結果を表示します。 • Standard Pagenation (標準ページネーション)：複数のページに検索結果を表示します。 • Infinite Scroll (無限スクロール)：スクロール中に検索結果を表示します。

自動翻訳

注:
ナレッジ検索結果ページのカスタムウィジェットが *KnowledgeSearchService* Angular サービスを使用する場合、 *sn.knowledgeApplication* 依存関係を追加してカスタムウィジェットの機能を有効にする必要があります。

1. 移動先 サービスポータル > 依存関係.
2. [名前] フィールドで、*sn.knowledgeApplication* 依存関係を検索します。
3. メッセージが表示されたら、**[here]** (ここ) をクリックして編集します。

   編集するには、 **Knowledge Management - Service Portal** アプリケーションにいる必要があります。
4. [更新] をクリックします。

ナレッジ管理 サービスポータル ページの検索機能は、[ナレッジベースの検索] 検索コンテキストを使用して結果をフェッチします。検索動作に影響を与える可能性があるため、管理者はこの検索コンテキストの定義を更新しないでください。Contextual Search の詳細については、「Contextual Search の概念」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management Service Portal の記事ビューページ機能

Knowledge Management Service Portal のナレッジ記事ビューページには、ナレッジ記事 (記事番号、簡単な説明、記事コンテンツを含む) が表示されます。記事に対してフィードバックやコメントすることもできます。

Knowledge Management Service Portal のナレッジ記事ビューページ

UI コンポーネント	説明
ブレッドクラム	ナレッジ記事が、どのナレッジベースに入っているかを表示します。
ヘッダー	ナレッジ記事の番号が表示されます。
登録済み	ナレッジ記事に登録するには、[登録] をクリックします。登録解除は、[登録解除] をクリックして行います。
アクション ···	ナレッジ記事を編集するか、誤ったコンテンツまたは不適切なコンテンツを含む記事にフラグを設定します。記事を編集するには、ナレッジ記事への寄稿アクセス権が必要です。 **注:** フラグ設定されたコメントは、ページを再ロードせずにコメントセクションに表示されます。 記事が Microsoft Word を使用して作成されている場合は、**[Word としてダウンロード (Download as Word)]** をクリックして記事を Microsoft Word ドキュメントとしてコンピュータにダウンロードします。このオプションは、記事が Microsoft Word を使用して作成され、システム管理者によって *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* プロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。
記事のタイトル	簡単な説明を記事のタイトルとして表示します。
言語リスト	選択した記事の言語を選択します。このフィールドは、ナレッジ記事の他の言語の翻訳が利用可能な場合に表示されます。
ナレッジ記事コンテンツ	ナレッジ記事のテキストと画像が表示されます。 誰がいつ記事を作成したか、および記事の閲覧回数が表示されます。
固定リンクのコピー	[固定リンクのコピー] をクリックして、最新バージョンの記事の URL をクリップボードにコピーします。 **注:** 固定リンクを使用してユーザー向けに読み込まれる記事のバージョンは、記事へのアクセスレベルによって異なります。表示アクセス権を持つユーザーには、最新の公開バージョンが表示されます。寄稿アクセス権を持つユーザーには、ドラフトであっても最新バージョンの記事が表示されます。
役に立ちましたか？	役に立ったかどうかのマーク付けを行い、記事についてコメントを入力します。 自分以外の何名がその記事を役に立ったと評価したかの割合が表示されます。
この記事を評価	ナレッジ記事を評価します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management Service Portal のナレッジ記事ビューページ (続く)

UI コンポーネント	説明
この記事にコメントするには、ここをクリックしてください	記事にコメントを追加します。
添付ファイル	記事の [添付ファイルを表示] フィールドが有効である場合、記事の添付ファイルのリストを表示します。
次世代 BSM 関連アイテム	記事にマップされたカタログアイテムのリストを表示します。このセクションは、選択した記事で関連カタログアイテムが利用可能な場合にのみ表示されます。
関連する記事	選択した記事に類似した情報を含む関連記事のリストを表示します。関連記事は、手動でマッピングされる、自動的に予測される、またはその両方です。手動でマップされた記事が最初にセクションに表示されます。このセクションは、選択した記事で関連記事が利用可能な場合にのみ表示されます。
影響を受ける製品	影響される製品のリストが表示されます。
最新のタスク	インシデント、ケース、問題など、最近記事に関連付けられたタスクのリストを表示します。
最も役立つ	ユーザーが最も役に立つと評価したナレッジ記事のリストが表示されます。
検索バー	検索バーを使用して、新しい検索を開始します。検索は、記事を表示している現在のポータルで実行されます。

自動翻訳

注:

- 有効にすると、ユーザーは記事のサブスクリプションを行ったり、記事バージョンを表示したり、役に立たないと評価された記事のフィードバックを作成したりすることができます。
- 動的タイトルは、Knowledge Management Service Portal のナレッジ記事ビューページには適用されません。

ナレッジ記事の **URL** パラメーター

記事の URL にパラメーターを追加して、最新バージョンと既存の翻訳を表示できます。

ナレッジ記事の **URL** 構造

ナレッジ記事の URL は、次の構造で表示されます。

- **Service Portal** からアクセスする場合： https://<instance-name>.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code>

  たとえば、URL https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN は、選択した言語の翻訳が存在する場合、選択した言語の最新バージョンの記事を返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
異なる記事に属する sysparm_article パラメーターと sys_kb_id パラメーターを使用して記事を開くと、sysparm_article に基づいて記事がロードされます。

- ナレッジベースビュー **(kb_view) UI** ページからアクセスする場合：kb_view.do?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code>'

  たとえば、URL https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=en は、選択した言語の翻訳が存在する場合、選択した言語の最新バージョンの記事を返します。

注:
リストされたパラメーターには、url パラメーターに sys_id を含めることができます。

パラメーター

ナレッジ記事の URL には、次のパラメーターを使用できます。

パラメーター	可能な値
sysparm_article	最新の記事バージョンを返します。例：https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053。
sysparm_language	翻訳が存在する場合は、入力言語で最新の記事バージョンを返します。例：https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100dedd[illegible]a2e3ec

自動翻訳

ナレッジ管理 でのメール通知の管理

リマインダーを使用すると、関連するユーザーはナレッジ記事をレビューして関連するタスクを完了できます。

デフォルトでは、ナレッジ管理 アプリケーションには次のタイプのメール通知が含まれています。

- ナレッジ記事フィードバックタスクのメール通知。
- ナレッジサブスクリプションのメール通知。
- ナレッジ記事承認公開ワークフローのメール通知。
- 翻訳タスクのメール通知。
- 有効期限が切れるナレッジ記事のメール通知。
- 記事の品質インデックス (AQI) レビューのメール通知。

通知設定を行うことで、ナレッジ通知を受信する必要があるかどうかを決定できます。詳細については、「ナレッジ通知設定の実行」を参照してください。

ナレッジ記事フィードバックタスクのメール通知

ナレッジ記事フィードバックタスクのメール通知は、管理者が Knowledge Management Core プラグイン (com.glideapp.knowledge) をアクティブ化すると利用可能になります。

次のテーブルに、ナレッジ記事フィードバックタスクに関する通知の受信者リストと、通知が送信されるときの関連条件を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事フィードバックタスクに関するメール通知の受信者リスト

通知	条件	受信者
KM フィードバックタスク：コメント済み	ユーザーフィードバックタスクにコメントが追加されました。	フィードバックタスクが割り当てられたユーザー
KM フィードバックタスク：作成済み	ユーザーフィードバックタスクが作成されました。	フィードバックタスクが割り当てられたユーザー
KM フィードバックタスク：送信者からの情報要求	ユーザーフィードバックタスクの送信者から、追加の情報が要求されました。	フィードバックタスクを送信したユーザー
KM フィードバックタスク：再割り当て済み	ユーザーフィードバックタスクが再割り当てされました。	フィードバックタスクが再割り当てされたユーザー
KM フィードバックタスク：解決策が承認されました	ユーザーフィードバックタスクに記述された解決策が承認されました。	フィードバックタスクが割り当てられたユーザー
KM フィードバックタスク：解決策が却下されました	ユーザーフィードバックタスクに記述された解決策が却下されました。	フィードバックタスクが割り当てられたユーザー
KM フィードバックタスク：解決済み	ユーザーフィードバックタスクが解決済みに設定されました。	フィードバックタスクを送信したユーザー

ナレッジサブスクリプションのメール通知

ナレッジサブスクリプションのメール通知は、管理者が Knowledge Management Core プラグイン (com.glideapp.knowledge) をアクティブ化すると利用可能になります。所有グループに関連付けられた通知の場合、管理者は Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) もアクティブ化する必要があります。

次のテーブルに、ナレッジサブスクリプションに関する通知の受信者リストと、通知が送信されるときの関連条件を示します。

ナレッジサブスクリプションに関するメール通知の受信者リスト

通知	条件	受信者
KM サブスクリプショングループ：記事のチェックアウト	登録済みのナレッジ記事がチェックアウトされました。	• 作成者 (所有グループが記事に関連付けられていない場合) • 所有グループマネージャーおよびメンバー (所有グループが記事に関連付けられている場合) • 改訂者 **注:** 記事をチェックアウトしたユーザーは通知を受け取りません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジサブスクリプションに関するメール通知の受信者リスト (続く)

通知	条件	受信者
KM サブスクリプショングループ：記事がコメントされました	登録済みのナレッジ記事にコメントが追加されました	• 作成者 (所有グループが記事に関連付けられていない場合) • 所有グループマネージャーおよびメンバー (所有グループが記事に関連付けられている場合) • 改訂者
KM サブスクリプション:記事が公開されました	ナレッジ記事が、登録されたナレッジベースで作成されました。	• ナレッジベース所有者 • ナレッジベース登録者
KM サブスクリプション：記事が変更されました	登録済みのナレッジ記事が編集されました	• ナレッジベース所有者 • ナレッジ記事登録者 • 作成者 • 改訂者
KM サブスクリプション：登録された KB で記事が変更されました	登録されたナレッジベースにあるナレッジ記事が編集されました。	• ナレッジベース所有者 • ナレッジ記事登録者 • 作成者 • 改訂者 • ナレッジベース登録者

注:
記事のバージョニング機能が有効になると、ナレッジ記事の改訂者にメール通知が送信されます。

ナレッジ記事承認公開ワークフローのメール通知

ナレッジ記事承認公開ワークフローのメール通知は、管理者が Knowledge Management Core プラグイン (com.glideapp.knowledge) をアクティブ化すると利用可能になります。

次のテーブルに、ナレッジ記事承認公開ワークフローに関する通知の受信者リストと、通知が送信されるときの関連条件を示します。

ナレッジ記事承認公開ワークフローに関するメール通知の受信者リスト

通知	条件	受信者
KM：記事の公開を承認	ナレッジ記事の公開が承認されました (所有グループ機能が無効)。	ナレッジベースの所有者と管理者
	ナレッジ記事の公開が承認されました (所有グループ機能が有効)。	所有グループマネージャーとメンバー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事承認公開ワークフローに関するメール通知の受信者リスト (続く)

通知	条件	受信者
KM：記事の公開が承認されました	ナレッジ記事の公開が承認されました。	承認のために記事を送信したユーザー (作成者または改訂者)
KM：記事の公開が却下されました	ナレッジ記事の公開が却下されました。	承認のために記事を送信したユーザー (作成者または改訂者)

注:
記事のバージョニング機能が有効になると、ナレッジ記事の改訂者にメール通知が送信されます。

翻訳タスクのメール通知

翻訳タスクのメール通知は、管理者が Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) および I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) をアクティブ化すると利用可能になります。18N: Internationalization プラグイン (com.glide.i18n) は I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグインを有効にします。

次のテーブルに、ナレッジ記事翻訳タスクに関する通知の受信者リストと、通知が送信されるときの関連条件を示します。

翻訳タスクに関するメール通知の受信者リスト

通知	条件	受信者
KM 翻訳タスク：自分にアサイン済み	翻訳タスクがアサインされました。	翻訳タスクが割り当てられたユーザー
KM 翻訳タスク：クローズ済み	ナレッジ記事の翻訳版が公開された後、翻訳タスクがクローズされました。	• 翻訳タスクが割り当てられたユーザー • 翻訳タスクを送信したユーザー

有効期限が切れるナレッジ記事のメール通知

有効期限が切れるナレッジ記事のメール通知は、管理者が Knowledge Management Core プラグイン (com.glideapp.knowledge) を有効にし、*glide.knowman.enable_article_expiry_notification* プロパティの値を `true` に設定すると利用可能になります。デフォルトでは、このプロパティの値は false に設定されています。

ナレッジ記事では、記事の作成時に [有効期限] フィールドを使用して有効期限を設定します。有効期限の日付後、記事は検索結果に表示されません。

毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる予定の記事について知らせます。その後、ユーザーは、[有効期限] の日付を延長して記事へのアクセスを引き続き提供するかどうかを決定できます。

メール通知の内容は、来月に期限切れとなる記事の数によって決まります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 10 件まで – メール通知は、表形式で表示され、有効期限で昇順に並べられた記事リンクのリストが含まれます。リンクをクリックすると、Now Platform で記事が開きます。
- 10 件以上 – メール通知には、[期限切れが近い記事のリストを表示 **(View the list of expiring articles)]** リンクが含まれています。このリンクにアクセスすると、Now Platform で翌月に期限切れになるすべての記事のリストが開きます。

次のテーブルに、期限切れが近いナレッジ記事に関する通知の受信者リストと、通知が送信されるときの関連条件を示します。

有効期限が近いナレッジ記事に関するメール通知の受信者リスト

通知	条件	受信者
KM：記事の有効期限に関する警告	記事は翌月に期限切れになる予定です (所有グループ機能が無効)。	• 作成者 • ナレッジベースの所有者と管理者 • 更新およびチェックアウトされたバージョンの改訂者
	記事は翌月に期限切れになる予定です (所有グループ機能が有効)。	• 作成者 • ナレッジベースの所有者と管理者 • 更新およびチェックアウトされたバージョンの改訂者 • 所有グループマネージャーとメンバー

自動翻訳

注:
記事のバージョニング機能が有効になると、ナレッジ記事の改訂者にメール通知が送信されます。

記事の品質インデックス **(AQI)** レビューのメール通知

ナレッジ記事の品質インデックスレビューのメール通知は、管理者が Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化すると利用可能になります。

次のテーブルに、ナレッジ記事の AQI レビューに関する通知の受信者リストと、通知が送信されるときの関連条件を示します。

AQI レビューに関するメール通知の受信者リスト

通知	条件	受信者
KM：記事の AQI	ナレッジ記事で AQI が実行され送信されました (所有グループ機能が無効)。	記事を最後に更新したユーザー (作成者または改訂者)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AQI レビューに関するメール通知の受信者リスト (続く)

通知	条件	受信者
KM：所有グループ記事の AQI	ナレッジ記事で AQI が実行され送信されました (所有グループ機能が有効)。	• 記事を最後に更新したユーザー (作成者または改訂者) • 所有グループ

注:
記事のバージョニング機能が有効になると、ナレッジ記事の改訂者にメール通知が送信されます。

関連情報

Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化

Knowledge Management の追加プラグイン

所有グループ

ナレッジ記事の有効期限

ナレッジサブスクリプション

ナレッジ通知設定の実行

ナレッジベースとナレッジ記事の通知設定を行います。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
ユーザーは、ナレッジメニューまたは Knowledge Management Service Portal から通知設定を行うことができます。

手順

1. [通知設定] ページに移動します。
2. [通知設定] タブをクリックします。
3. [ナレッジベース] をクリックして、ナレッジベース通知オプションを有効または無効にします。
4. [ナレッジ記事] をクリックして、ナレッジ記事通知オプションを有効または無効にします。

Knowledge Management v3 のホームページの使用

Knowledge Management v3 ホームページには、ナレッジベースやカテゴリ別にまとめられたナレッジ記事および特集記事や人気記事が表示されます。

デフォルトのナレッジ ホームページを表示するには、次に移動します。 セルフサービス > ナレッジ.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ナレッジホームページは、Internet Explorer 9 以前のバージョンとは互換性がありません。これらのブラウザーのいずれかを使用すると、従来のナレッジポータルにリダイレクトされます。
- Knowledge v3 ホームページはカスタマイズできません。Knowledge Management Service Portal を使用して、簡単に設定できるユーザーエクスペリエンスを実現します。
- リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

サービス マネジメント アプリケーションからナレッジにアクセスすると、関連アプリケーションのナレッジホームページが開きます。

公開済みでまだ有効期限が切れていない (つまり、有効期限日に達していない) ナレッジ記事のみがホームページに表示されます。

そのホームページから、[記事をインポート] をクリックして Word 文書をナレッジベースにインポートできます。

注:
Madrid 以降、Application Navigator で利用可能な [記事のインポート] モジュールから Word ドキュメントをインポートできます。Madrid 以降のリリースのお客様には、この機能がデフォルトで有効になっています。リリースバージョンが Madrid より前の既存のお客様は、Knowledge V3 ホームページで Word のインポート機能を使用します。アップグレードのお客様は、デフォルトで Knowledge V3 ホームページで Word のインポート機能を使用します。必要に応じて、Application Navigator に記事のインポートモジュールを追加してください。モジュールを追加すると、Knowledge v3 ホームページに [記事をインポート] ボタンは表示されません。

また、[記事を作成] ボタンを使用して新しい記事を作成できます。

- Word 文書のインポート
- のインシデントからのナレッジ記事の作成 サービスオペレーションワークスペース

注:
少なくとも 1 つの有効なナレッジベースに対する寄稿アクセス権が必要です。「ナレッジマネージャーの構成タスク」を参照してください。

ナレッジベースを選択して、ナレッジベース内の記事を参照することができます。アクセスできるナレッジベースのみを表示できます。

記事はカテゴリ別またはタグ別に体系化されています。カテゴリはアルファベット順にリストされます。最新の更新またはビュー数でコンテンツをソートすることができます。

記事に対してコメントすることもできます。Knowledge V3 ホームページのコメントに使用できる HTML 書式はありません。

New York より前のリリースバージョンをお持ちの既存のお客様は、次の方法でナレッジ記事フィードバックコメントを有効化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Knowledge v3 ホームページ上。
- Knowledge Management - Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) がインストールされている場合は、ナレッジサービスポータル上。
- [ナレッジフィードバックに Live Feed を使用する] プロパティが有効な場合は、Live Feed 内。

New York 以降のリリースをお持ちの新規顧客の場合、コメントはナレッジサービスポータルでのみ表示できます。

管理者は、ナレッジホームページを設定して、各カテゴリ内の記事の数を表示することができます。この数には、サブカテゴリの記事が含まれます。記事の数を表示するには、*glide.knowman.show_number_on_categories* のプロパティを true に設定します。

関連情報

ナレッジ記事カテゴリの定義

Knowledge Management V3 によるナレッジベースへの Word 文書のインポート

ナレッジベースへの Word 文書のインポート

ナレッジ管理 **v3** による検索

Knowledge Management v3 ホームページにある検索バーを使用して、ナレッジホームページからナレッジ記事を検索します。

検索結果には、読み込む権限のある記事および質問のみが含まれます。検索結果の数では、記事に設定されているセキュリティルールが考慮されません。アクセス可能な記事の数は、検索結果ページに表示される数より少なくなる場合があります。記事に添付された文書は、検索結果にも表示されます。

注:
添付ファイルが検索結果にどのように表示されるかを変更するには、[ナレッジ検索結果の添付ファイルの表示方法] *glide.knowman.search.attachment* プロパティを設定します。添付ファイルは、スニペットありで表示されるか、リンクのみで表示されるか、あるいはまったく表示されません。

検索でワイルドカードを使用するには、次の場所に移動します。 コンテキスト検索 > 検索コンテキスト > ナレッジベース検索 をクリックし、[ワイルドカード検索を有効にする] を選択します。

関連性、最新の更新、またはビュー数でナレッジコンテンツをソートします。

表示されるチェックボックスを使用して結果を絞り込みます。フィルタリング オプションは、検索テキストに応じて表示されます。ナレッジ ホームページ、記事の参照と検索、記事の表示、フィードバックの提供、質問の投稿、記事のインポート/作成

フィルタリング オプション

フィールド	説明
ナレッジベース	検索するナレッジベースを選択します。選択できるのはアクセスできるナレッジベースのみです。特定のナレッジベースを選択しない場合は、検索結果にはアクセスできるすべてのナレッジベースの記事および質問が含まれます。また、検索バーの選択リストからナレッ ジベースを選択することもできます。 固定された記事の場合は、選択されたナレッジベースのみが該当する言語で表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルタリング オプション (続く)

フィールド	説明
カテゴリ	1 つまたは複数のナレッジカテゴリを選択します。カテゴリはアルファベット順にリストされます。
作成者	1 人以上の作成者を選択してください。
言語	複数言語検索機能は、複数のサポート言語が有効になっている場合に使用できます。 **1.** 複数言語を有効にするには、I18N：Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) をアクティブ化するか、必要な言語のいずれかの国際化プラグインをアクティブ化します。 **注:** 利用可能な言語のいずれかに対して国際化プラグインをアクティブ化すると、I18N：Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグインが自動的にアクティブ化されます。 **2.** 利用可能なすべての言語で検索結果を同時に表示するには、*glide.knowman.enable_multi_language_search* プロパティを有効にします。 **a.** 移動先 ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ > ナレッジ検索プロパティ > 複数言語の検索を有効にします をクリックし、[はい] チェック ボックスをオンにします。 **b.** フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力し、設定するプロパティを検索して、[値] フィールドに true と入力します。 **注:** デフォルトでは、*glide.knowman.enable_multi_language_search* プロパティは有効ではありません。検索結果は、検索ページの言語フィルターで選択した言語に基づいて表示されます。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

関連情報

ナレッジ管理のプロパティ

Knowledge Management V3 によるナレッジベースへの **Word** 文書のインポート

Knowledge Management v3 ホームページを使用して Microsoft Word 文書をインポートして、ナレッジ記事を作成します。

始める前に
少なくとも 1 つの有効なナレッジベースの寄稿アクセス権が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

次の条件では、[記事をインポート] ボタンが表示されません。

- [記事のインポート] モジュールは、アプリケーションナビゲーターで利用できます。

  注:
  Madrid 以降、Word ドキュメントのインポート機能がデフォルトで有効になり、アプリケーションナビゲーターに [記事をインポート] モジュールが表示されます。Knowledge Management v3 ページの [記事のインポート] オプションを引き続き使用できる既存のお客様に対しては、Word ドキュメントのインポート機能は自動的に有効になりません。詳細については、「ナレッジベースへの Word 文書のインポート」を参照してください。

- ナレッジベースに寄稿できません。

注:
管理者は、[記事をインポート] ボタンの可視性を、他のナレッジ プロパティ [すべてのユーザーの「インポート」機能 (ボタンとドラッグアンドドロップ) を非表示にする] (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*) を true に設定して制御することができます。

必要なロール：なし

このタスクについて
Microsoft Word ドキュメントは .doc および .docx 形式でインポートできます。

注:
ファイル拡張子は小文字でなければなりません。

ドキュメントをインポートすると、ドキュメントのテキスト コンテンツがナレッジ記事の作成に使用されます。記事は、TinyMCE エディターでサポート されているすべての編集機能をサポートしています。テーブル、リスト、リンクなどの TinyMCE でサポートされているすべての HTML、さらに太字や斜体などのスタイリングが保存されます。ドキュメントからのイメージは添付ファイルとしてナレッジ記事に追加され、記事の本文に埋め込まれます。

注:

一度に複数のファイルをインポートできます。ブラウザを閉じるか移動すると、進行中のアップロードはキャンセルされますが、完了したインポートから作成された記事は削除されません。

ドキュメントをモバイル デバイスからナレッジにインポートすることはできません。

.doc または .docx ファイルをナレッジベースにインポートするときは、次のスタイルおよび要素が保存されます。このリストに含まれていないスタイルや要素は、ドキュメントをインポートするときに保存されないことがあります。

- タイトル
- 見出し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> デフォルトの見出し設定のみがサポートされています。番号付きの見出しと小見出しについては、番号はインポートされません。

- イメージ

> **注:**
> イメージは、インポートする Word 文書と同じように配置されない場合があります。

- リンク

> **注:**
> リンクは、.docx 形式のドキュメントに対してのみ保持されます。

- 太字テキスト
- 斜体テキスト
- 下線テキスト
- 順序付けされているリストと順序付けされていないリスト

> **注:**
> インポート後、順序付けされていないリスト内の箇条書きはドットに置き換えられます。

- テーブル

> **注:**
> デフォルトの見出し設定のみがサポートされています。カスタム見出しスタイルは、それらのスタイルのデフォルト設定を使用してインポートされます。テーブル スタイリングとボーダーはサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ナレッジ.
2. 1 つまたは複数のドキュメントファイルを選択し、ナレッジホームページにドラッグします。
3. 新しい記事を追加する [ナレッジベース] を選択します。
   寄稿できるナレッジベースのみを選択できます。
4. オプション: そのナレッジベース内から [カテゴリ] を選択します。

   > **注:**
   > カテゴリピッカーを使用してカテゴリを追加します。ピッカーは、異なるカテゴリレベルを区別しません。カテゴリまたはサブカテゴリを選択して、[カテゴリ] フィールドに追加できます。

5. オプション: [公開] チェックボックスをオンにすると、インポートが終了した直後にインポートされた各記事の公開ワークフローが開始します。
   このチェックボックスは、v3 ナレッジベースにインポートするときにのみ、かつ Knowledge Management プロパティ フォームで [ナレッジ インポートのポップアップに公開用チェックボックスを表示します] プロパティが [はい] に設定されている場合にのみ適用されます。v2 ナレッジベースにインポートされた記事を自動的に公開することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ v2 の記事は、[ドラフト] ステータスになります。ナレッジ v3 の記事は、ナレッジベースに添付されたワークフロー (「公開承認」または「すぐに公開」) に応じて、[レビュー] または [公開] ステータスになります。

6. [インポート] を選択します。

アップロードされたドキュメントのコンテンツを使用して、選択したナレッジベースとカテゴリに新しい記事が作成されます。複数のドキュメントをアップロードした場合、それぞれに 1 つの記事が作成されます。ナレッジの国際化を行う場合、新しい記事の言語は現在選択されているシステム言語に設定されます。

アップロードが完了すると、新しく作成された記事の番号と簡単な説明がポップアップ ウィンドウに表示されます。全文を表示する記事をクリックします。

アップロード中にエラーが発生すると、エラーを表示するポップアップ ウィンドウが表示されます。

関連情報

ナレッジベースへの Word 文書のインポート

ナレッジベースの要求

既存のナレッジベースがニーズに合わない場合は、サービス カタログを通じて新しいナレッジベースを要求できます。要求が承認されると、新しいナレッジベースの所有者として追加されます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

ニーズを満たすナレッジベースが存在しない場合は、すべてのユーザーが新しいナレッジベースを要求できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ.
2. [何かお困りですか？] を選択します。
3. [ナレッジベースの要求] カタログアイテムを選択します。
4. ナレッジベースを使用する理由と、ナレッジベースの名前を入力します。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク

要求が承認または却下されると通知があります。要求が承認されると、新しいナレッジベースの所有者として追加されます。次に、新しいナレッジベースでマネージャーを割り当て、記事を管理することができます。

この要求プロセスで作成されたナレッジベースは、デフォルトでは非有効であるため、ナレッジベースを有効にしてユーザーが使用できるようにする必要があります。

関連情報

ナレッジベース マネージャーの割り当て

主なコンテンツへのナレッジ記事の追加

ナレッジ記事の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベースへの **Word** 文書のインポート

Word 文書をインポートして、ナレッジ記事を作成します。

始める前に
少なくとも 1 つの有効なナレッジベースの 寄稿可能アクセス権が必要です。

必要なロール：knowledge

このタスクについて
Madrid 以降、Word ドキュメントのインポート機能がデフォルトで有効になり、アプリケーションナビゲーターに [記事のインポート] モジュールが表示されます。Knowledge Management v3 ホームページの [記事のインポート] オプションを引き続き使用できる既存のお客様に対しては、Word ドキュメントのインポート機能は自動的に有効になりません。Madrid 以前の既存のお客様に対して Word ドキュメントのインポート機能を有効にするには、管理者はまず *glide.knowman.import.hide_import_functionality* プロパティを true に設定し、アプリケーションナビゲーターに [記事のインポート] モジュールを追加して、Knowledge Management v3 ホームページの [記事のインポート] オプションを無効にする必要があります。

.doc または .docx ファイルをナレッジベースにインポートするとき、スタイルおよび要素は保存されます。このリストに含まれていないスタイルや要素は、ドキュメントをインポートするときに保存されないことがあります。

- タイトル
- 見出し

  注:
  デフォルトの見出し設定のみがサポートされています。番号付きの見出しと小見出しについては、番号はインポートされません。

- イメージ

  注:
  イメージは、インポートする Word 文書と同じように配置されない場合があります。

- リンク
- 太字テキスト
- 斜体テキスト
- 下線テキスト
- 順序付けされているリストと順序付けされていないリスト

  注:
  インポート後、順序付けされていないリスト内の箇条書きはドットに置き換えられます。

- テーブル

  注:
  デフォルトの見出し設定のみがサポートされています。カスタム見出しスタイルは、それらのスタイルのデフォルト設定を使用してインポートされます。テーブル スタイリングとボーダーはサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > コンテンツ インポート.
2. 記事を追加するナレッジベースに入ります。
3. オプション: ナレッジベース内から [カテゴリ] を選択します。

   注:
   カテゴリピッカーを使用してカテゴリを追加します。ピッカーは、異なるカテゴリレベルを区別しません。カテゴリまたはサブカテゴリを選択して、[カテゴリ] フィールドに追加できます。

4. オプション: [公開] チェックボックスをオンにすると、インポートが終了した直後にインポートされた各記事の公開ワークフローが開始します。

   注:
   [公開] チェックボックスは、[ナレッジインポートのポップアップに公開用チェックボックスを表示する] プロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。プロパティを有効にするには、次の場所に移動します。 ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ をクリックし、[ナレッジインポートのポップアップに公開用チェックボックスを表示] プロパティのチェックボックスをオンにします。

5. インポートする 1 つまたは複数の Word ファイルを選択します。
6. [インポート] をクリックします。
   アップロードされたドキュメントのコンテンツを使用して、選択したナレッジベースとカテゴリに記事が作成されます。
   - 複数のドキュメントをアップロードした場合、それぞれに 1 つの記事が作成されます。
   - ナレッジの国際化を行う場合、記事の言語は選択されているシステム言語に設定されます。
   - アップロードが完了すると、記事の番号と簡単な説明がポップアップウィンドウに表示されます。全文を表示する記事をクリックします。
   - アップロード中にエラーが発生すると、ポップアップウィンドウにエラーが表示されます。
   - [公開] チェックボックスがオンである場合、ナレッジベースに添付されているワークフローに応じて、ナレッジ記事は [レビュー] または [公開済み] ステータスになります。
   - [公開] チェックボックスがオフである場合、ナレッジ記事は [ドラフト] ステータスになり、レビューされてから公開されます。

関連情報

Knowledge Management V3 によるナレッジベースへの Word 文書のインポート

モバイル デバイスでのナレッジの使用

すべてのユーザーが、モバイル デバイスからナレッジにアクセスして、ナレッジ記事の検索や表示を行うことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

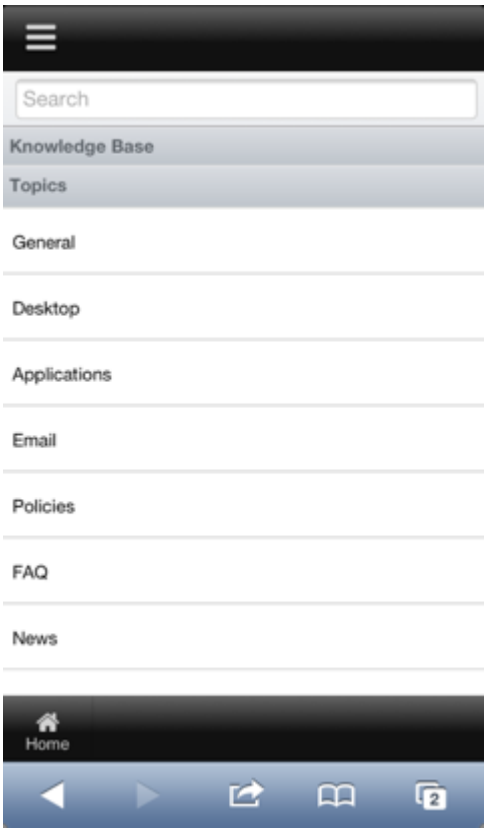
また、最近表示した記事や最も人気のある記事を表示、記事を検索、カテゴリ別に記事を参照、ナレッジ記事に対するフィードバック を Now Mobile から提供することもできます。詳細については、「 Now Mobile for Knowledge Management の使用 」を参照してください。

モバイル デバイスでのナレッジの参照

モバイル デバイスを使用してナレッジベースを参照することができます。

移動先 セルフ・サービス > ナレッジベース.

モバイルナレッジ ビュー

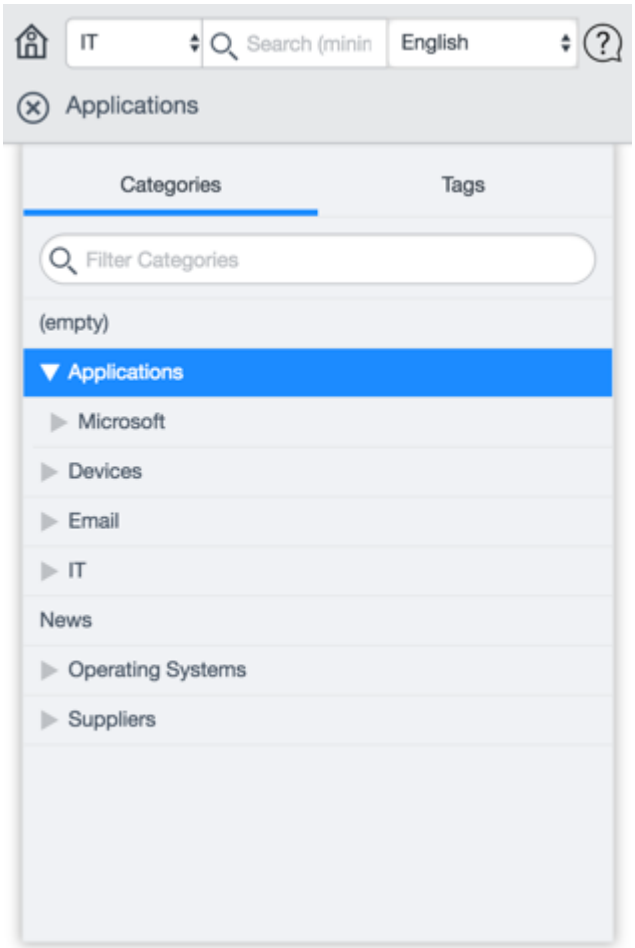


カテゴリをタップするか記事やサブカテゴリをブラウズして、ナレッジ参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルナレッジカテゴリ



注:

希望するカテゴリを選択し、選択したカテゴリの [クローズ] アイコン (⊗) をクリックして検索結果に反映します。

モバイルデバイスでのナレッジ記事を表示

モバイル デバイスを使用してナレッジ コンテンツを読み込むことができます。

記事を表示するには、タイトルをタップします。

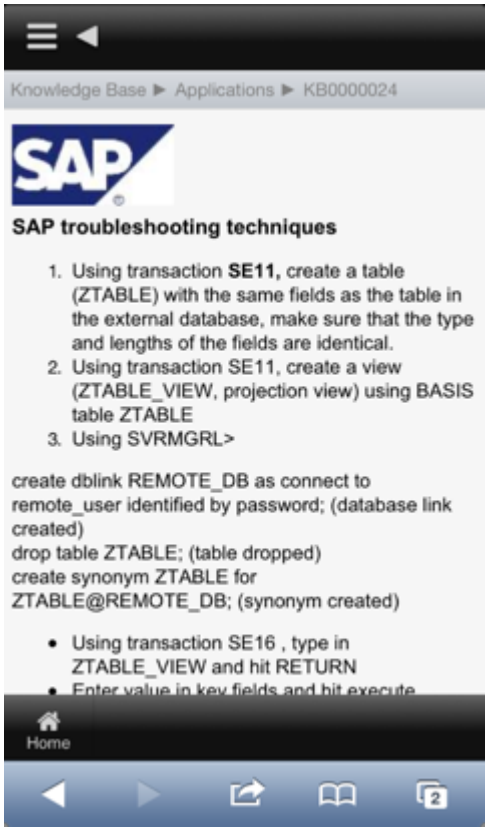
注:

モバイル インターフェイス上のナレッジ記事を編集したり、コメントを追加したりすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

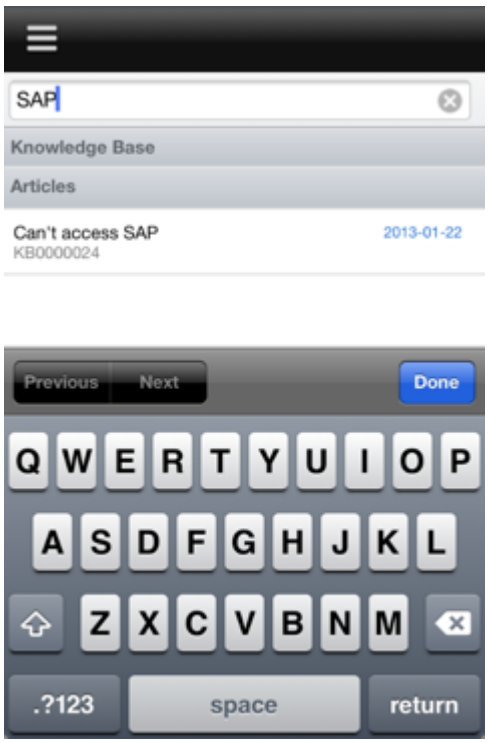
モバイルナレッジ記事ビュー



モバイル デバイスでのナレッジの検索

特定の用語を検索して特定の記事を見つけます。

モバイルナレッジ検索



自動翻訳

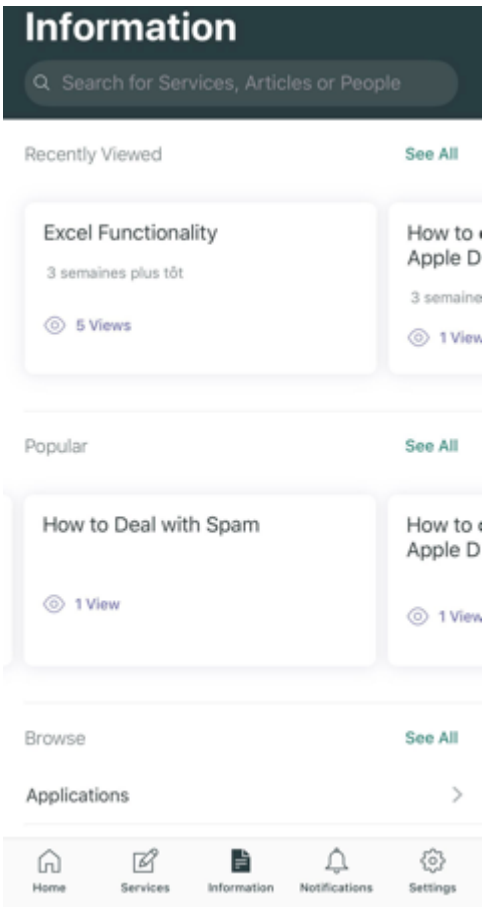
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile for Knowledge Management の使用

Now Mobile アプリの情報アプレットを使用して、どこからでもナレッジ記事にアクセスできます。最近表示した記事や最も人気のある記事を表示、記事を検索、カテゴリ別に記事を参照、記事に対するフィードバックを提供することができます。

Now Mobile アプリの情報アプレットから記事にアクセスするには、iOS プラットフォームでは Apple App Store から、Android プラットフォームでは Google Play Store から ServiceNow アプリケーションをダウンロードする必要があります。

Now Mobile 情報アプレット



管理者が Now Mobile アプリを有効にしていることを確認してください。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

記事にアクセスすると、作成者、公開日、閲覧回数、および記事の総合評価の詳細を表示できます。さらに、記事への返信と評価、関連アイテム、関連記事、および添付ファイルを表示することもできます。

Now Mobile アプリを使用すると、外部ユーザーでもナレッジ記事にアクセスしてフィードバックを提供できます。外部ユーザーの機能と能力の詳細については、「モバイル外部ユーザー」を参照してください。

アクティブ化情報

情報アプレットは Now Mobile アプリで利用できます。ServiceNow Mobile Request - Knowledge Management Screens and Applet Launcher プラグイン (com.glideapp.knowledge.mobile_requestor) をインストールすると、情報アプレットが有効になります。情報アプレットは、新規のお客様とアップグレードのお客様の両方に対してデフォルトで有効になっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

- ナレッジベースの構成
- Now Mobile アプリ
- Now Mobile 情報アプレットでの最も人気のある記事または最近表示された記事を表示
- Now Mobile 情報アプレットでの記事を表示
- Now Mobile 情報アプレットでのナレッジ記事に対するフィードバックの提供

Now Mobile 情報アプレットでの最も人気のある記事または最近表示された記事を表示

Now Mobile アプリの情報アプレットを使用すると、モバイルデバイスからナレッジ記事にアクセスできます。

始める前に

記事にユーザー基準を指定して、その記事を読むことができるユーザーを制御できます。記事にユーザー基準が定義されていない場合は、すべてのユーザーが記事を読むことができます。

手順

1. モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. Now Mobile アプリで、[情報] をタップします。
3. 最近閲覧した、または最も人気のあるナレッジ記事にアクセスします。

情報アプレットの記事ビュー

セクション	説明
最近の表示	過去 30 日以内に表示した最大 5 件の記事。
人気	最も人気のある最大 5 件のナレッジ記事。 Now Mobile アプリのホームページには、最も人気のある記事を最大 3 件表示する同様のセクションがあります。

注:
[すべて表示] をタップして、選択したセクション内の記事の完全なリストを表示します。

関連情報

- Now Mobile 情報アプレットでの記事の参照
- Now Mobile 情報アプレットでの記事の検索
- ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

Now Mobile 情報アプレットでの記事の参照

Now Mobile 情報アプレットのカテゴリ内の記事を参照して、特定の件名またはグループに関連する記事を表示できます。

始める前に

記事にユーザー基準を指定して、その記事を読むことができるユーザーを制御できます。記事にユーザー基準が定義されていない場合は、すべてのユーザーが記事を読むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

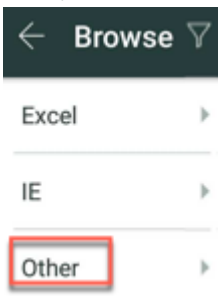
手順

1. モバイルアプリケーションを使用してインスタンスにアクセスします。
2. Now Mobile アプリで、[情報] をタップします。
3. [参照] セクションで、カテゴリリストからカテゴリをタップして、選択したカテゴリに関連付けられている記事と子カテゴリを表示します。

   注:
   [すべて表示] をタップして、完全なカテゴリリストを表示します。

4. 目的のカテゴリに関連付けられた記事リストが表示されるまで、さらに [カテゴリ] をタップします。
   親カテゴリに関連付けられた記事は、[その他] とラベル付けされたダミーの子カテゴリの下にグループ化されます。

   その他のカテゴリ

5. 記事を表示するには、記事リストの記事をタップします。

関連情報

Now Mobile 情報アプレットでの記事を表示

ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

Now Mobile 情報アプレットでの記事の検索

Now Mobile 情報アプレットで記事を検索できます。

始める前に
記事にユーザー基準を指定して、その記事を読むことができるユーザーを制御できます。記事にユーザー基準が定義されていない場合は、すべてのユーザーが記事を読むことができます。

手順

1. Now Mobile アプリで、[情報] をタップします。
2. [サービス、記事、またはユーザーを検索] をタップし、記事に関連する検索用語を入力します。
3. アプリキーボードの検索アイコンをタップします。
   アプリが検索結果を表示します。
4. [記事] をタップすると、検索結果に記事のみが表示されます。
5. 検索結果で記事をタップすると、記事のコンテンツが表示されます。

関連情報

Now Mobile 情報アプレットでの記事を表示

ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile 情報アプレットでの記事を表示

Now Mobile 情報アプレットで、作成者、公開日、閲覧回数、および記事の総合評価の詳細を表示できます。さらに、記事への返信と評価、関連アイテムと関連記事を表示することもできます。

始める前に

記事にユーザー基準を指定して、その記事を読むことができるユーザーを制御できます。記事にユーザー基準が定義されていない場合は、すべてのユーザーが記事を読むことができます。

手順

1. Now Mobile アプリで、[情報] をタップします。
2. 情報アプレットで利用可能なセクションから目的の記事を検索または選択します。
   記事ページには、選択した記事のコンテンツと関連情報 (作成者、公開日、閲覧数、総合評価など) が表示されます。このページには、次のセクションも表示されます。

UI コンポーネント	説明
関連する記事	最大 5 件の、手動でマッピングされた、自動的に予測された、またはその両方の関連記事。[関連記事] セクションには、手動でマップされた記事が最初に表示されます。このセクションは、選択した記事で関連記事が利用可能な場合にのみ表示されます。
関連アイテム	手動でマッピングされた最大 5 件の関連アイテム。このセクションは、選択した記事で関連アイテムが利用可能な場合にのみ表示されます。
添付ファイル	記事に添付されたファイル。このセクションは、選択した記事で添付ファイルが利用可能な場合にのみ表示されます。 ファイルを表示するには、ファイル名をタップします。記事に 3 つ以上の添付ファイルが含まれている場合は、添付ファイルインジケーターの番号をタップしてから、ファイル名をタップします。

> **注:**
> [すべて表示] をタップして、[関連する記事] および [関連アイテム] セクション内の記事の完全なリストを表示します。

3. オプション: 記事に返信し、記事を評価します。

関連情報

- Now Mobile 情報アプレットでのナレッジ記事に対するフィードバックの提供
- ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

Now Mobile 情報アプレットでのナレッジ記事に対するフィードバックの提供

Now Mobile 情報アプレットで、記事を評価し、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークし、記事のコメントに投稿および返信することで、ナレッジ記事にフィードバックを提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
記事にユーザー基準を指定して、その記事を読むことができるユーザーを制御できます。記事にユーザー基準が定義されていない場合は、すべてのユーザーが記事を読むことができます。

手順

1. Now Mobile アプリで、[情報] をタップします。
2. 目的の記事を選択します。
3. 記事を評価し、役に立ったまたは役に立たなかったかをマークし、あるいはコメントを残して、記事のフィードバックを提供します。

アクション	説明
記事を評価する	記事に表示されている星のアイコンをタップして、その有効性を 1 ～ 5 のスケールで示します。 1 つ星から 3 つ星までの評価の場合は、設定に従って、記事に対するフィードバックタスクが自動的に作成され、作成者または所有グループにアサインされます。
記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークする	役に立ったアイコン ( ) または役に立たなかったアイコン ( ) をタップします。
コメントを入力する	[ここにコメントを入力してください] ボックスにコメントを入力し、[送信] をタップします。
記事に投稿されたすべてのコメントと返信を表示する	[コメント] セクションまで下へスクロールします。
記事のコメントに「いいね」をする	コメントの下にあるいいねアイコン ( ) をタップします。
記事のコメントに返信する	コメントの下にある返信アイコン ( ) をタップし、表示されるテキストボックスにコメントを入力して、[送信] をタップします。
前に投稿した以前のコメントまたは返信を削除する	コメントまたは返信に移動し、削除アイコン ( ) をタップします。メッセージが表示された場合は、**[OK]** をタップします。コメントを投稿したユーザー、ナレッジ管理者、およびナレッジ所有者のみがコメントを削除できます。
コメントの添付ファイルを表示する	コメントに添付されているファイルを表示します (利用可能な場合)。 ファイルを表示するには、ファイル名をタップします。コメントに 3 つ以上の添付ファイルが含まれている場合は、添付ファイルインジケーターの番号をタップしてから、ファイル名をタップします。

関連情報

Now Mobile 情報アプレットでの記事を表示

ユーザー基準によるナレッジ記事レベルでのアクセス制御

所有グループの管理

所有グループを作成し、ナレッジ記事に関連付けます。ナレッジグループマネージャーまたはナレッジ管理者は、所有グループを編集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
ナレッジ管理 詳細プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化する必要があります。

必要なロール：knowledge_domain_expert ロールまたは knowledge_admin ロールを持つユーザーは所有グループを作成できます。

Knowledge_group_manager ロールまたは knowledge_admin ロールを持つユーザーは、所有グループを編集できます。

このタスクについて
所有グループを作成するには、メンバーとマネージャーを追加します。ナレッジ管理者は、所有グループを承認します。
ナレッジ記事が作成されたら、所有グループをその記事に関連付けることができます。所有グループは、記事の承認やフィードバックを管理し、関連付けられているナレッジ記事の編集と廃止ができます。

ナレッジグループマネージャーは、承認なしでメンバーの追加や削除を行い、管理している所有グループを編集できます。グループに割り当てられているマネージャーを変更することはできません。ナレッジ管理者のみが、マネージャーを再割り当てできます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 所有グループ > グループの管理.

2. 所有グループを作成するには、[要求タイプ] リストから [所有グループの作成] を選択します。

> **注:**
> 既存の所有グループを編集するには、[要求タイプ]リストから [所有グループの編集] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジ所有グループの管理フォーム

フィールド	説明
名前	所有グループの名前。
グループ メール	所有グループ用のメールアドレス。メールは、次のような場合にグループメンバーに送信されます。 ○ 関連付けられている記事で、コメントなどのアクティビティがあった場合。 ○ 関連付けられている記事で記事の品質チェック (AQI) が実行された場合。 グループメールを定義しない場合、メールはグループメンバーの個人のメールに送信されます。
説明	所有グループを定義する説明。
マネージャー	所有グループのマネージャー。
グループメンバー	所有グループのメンバー。

4. [注文する] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

所有グループは、承認を受けるため、ナレッジ管理者に送信されます。承認されると、所有グループは使用可能になり、ナレッジ記事に関連付けられます。

注:
既存のグループから所有グループを作成することもできます。

a. 移動先 システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.

b. グループをクリックします。

c. [タイプ] フィールドに、「ナレッジ」と入力します。

注:
[タイプ] フィールドがフォームに表示されない場合は、フォームレイアウトを構成して追加します。

d. [マネージャー] フィールドにマネージャーを入力し、knowledge_group_manager ロールを追加します。

e. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックし、knowledge_group_member ロールをグループに追加します。

記事のバージョニングの使用

記事のバージョニングを使用して、ナレッジ記事の複数のバージョンを作成して管理します。

カスタマイズしたファイルの手動での更新

Knowledge Management Advanced Installer プラグインの一部として更新されたファイルをカスタマイズした場合、これらのファイルはプラグインのアクティブ化中にスキップされており、手動で更新する必要があります。

カスタマイズ内容を手動で更新して、記事のバージョンニング関連の変更を含めます。

- まだ表示されていなければ、ナレッジフォームレイアウトとナレッジ リスト ビューに [バージョン] フィールドを追加します。
- まだ表示されていなければ、ナレッジフォームの [ワークフロー] 選択リスト フィールドに [期限切れ] 選択肢を追加します。この値を [期限切れ] のままにするのは、記事のバージョニング機能がこの選択肢に依存しているためです。
- の更新 ナレッジ > 自分のフラグ付き および セルフサービス > 自分のナレッジ記事 これらのモジュールにこの変更がまだ反映されていない場合、[フィルター] フィールドに次の条件を含めるモジュール: 改訂者 は (動的) 自分です。

Knowledge Management 概要ダッシュボード レポートをカスタマイズした場合は、これらのファイルもプラグインのアクティブ化中にスキップされており、手動で更新する必要があります。

公開記事のチェックアウトと新しいバージョンの作成

最新の公開バージョンをチェックアウトして、ナレッジ記事の新しいバージョンを作成します。

始める前に
必要なロール：ナレッジ所有者、ナレッジマネージャー、ナレッジ管理者

このタスクについて
すでにチェックアウトされたバージョンがない限り、公開された記事はチェックアウトできません。バージョンがチェックアウトされている場合、[チェックアウト] ボタンはナレッジフォームヘッダーに表示されず、ナレッジ記事は編集できません。変更するには、最初にナレッジ記事を公開する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事をチェックアウトするとき、記事の [有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、[有効期限] フィールドのデフォルトの日付は、2100 年 1 月 1 日に設定されます。記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。

記事をチェックアウトすると、記事のベース バージョンからの添付ファイルが新しい記事バージョンにコピーされ、これらの添付ファイルへの相対パスも更新されます。

注:
以前のリリースで作成された記事バージョンでは、添付ファイルへの相対パスが更新されないことがあります。それらを更新するには、「記事バージョンの添付ファイル リンクの修復」修復スクリプトをアクティブ化して実行します。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > 公開済み.
2. リストから目的の記事を選択します。
3. ナレッジフォームヘッダーの [チェックアウト] をクリックします。
   新しいバージョンのナレッジ記事が作成され、ユーザーにメッセージが表示されます。新しいバージョンの記事番号は同じままで、バージョン番号は 0.01 だけ増加し、ステータスは [ドラフト] に変更されます。
4. 変更を行い、[公開] をクリックします。
   記事の新しいバージョンがナレッジ リストに追加され、ナレッジフォームにある [記事のバージョン] 関連リストに追加されます。

期限切れ記事を現在のステータスに戻す

新しいバージョンを作成するために、期限切れバージョンの記事を使用します。

始める前に
必要なロール：ナレッジベースの所有者、knowledge_manager、knowledge_admin

このタスクについて
このアクションは、ステータスが [期限切れ] である以前の公開バージョンに対して利用でき、かつチェックアウトされたバージョンがない場合に限られます。バージョンがチェックアウトされている場合、ナレッジフォームヘッダーに [これを最新にする] ボタンは表示されません。

手順

1. 移動先 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. [期限切れ] ステータスの記事を開きます。
3. ナレッジフォームヘッダーの [これを最新にする] をクリックします。
   システムによりナレッジフォームが表示されます。バージョン番号は、最新のバージョン番号に 0.01 を加えたものにインクリメントされ、ステータスは [ドラフト] に変更されます。たとえば、最新の公開された記事のバージョンが 3.0 で、古いバージョン 1.0 を選択して現在のバージョンにすると、バージョン番号は 3.01 に進みます。

記事のすべてのバージョンを表示

選択したナレッジ記事の使用可能なすべてのバージョンのリストを表示し、選択したバージョンを新しいタブで表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
選択したナレッジ記事の使用可能なすべてのバージョンのリストが、ナレッジフォームの [記事のバージョン] 関連リストに表示されます。読み取りアクセス権を持つユーザーは、メジャー バージョンを閲覧することができます。寄稿アクセス権を持つユーザーは、メジャー バージョンとマイナー バージョンを閲覧することができます。

手順

1. 移動先 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. 目的の記事を開きます。
3. [記事のバージョン] タブをクリックして、関連リストを表示します。
4. [バージョン] をクリックして、新しいタブに目的の記事バージョンを表示します。
5. 必要に応じて、[バージョンを表示] 関連リンクをクリックして記事ビューページを表示します。

記事の 2 つのバージョンの比較

ナレッジ記事の 2 つのバージョンを選択して比較します。

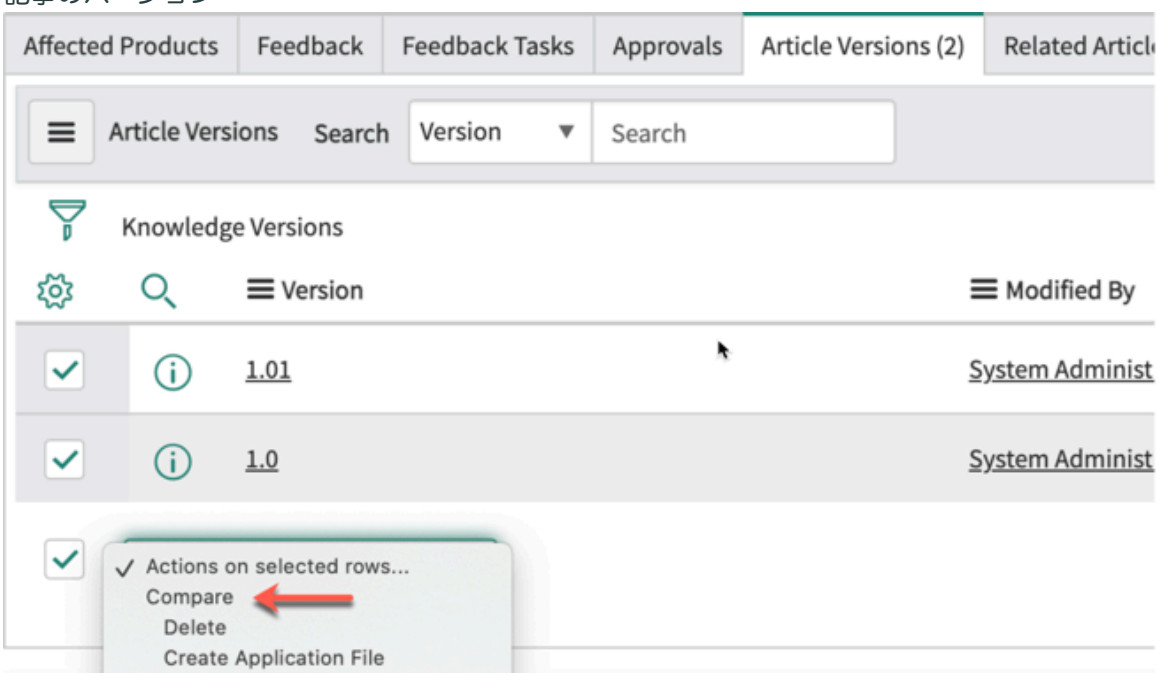
始める前に
必要なロール：knowledge_manager、knowledge_admin

注:
ナレッジ記事バージョンのより良い比較エクスペリエンスについては、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事バージョンの比較」を参照してください。

手順

1. に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. 複数のバージョンのナレッジ記事をクリックします。
3. [記事のバージョン] 関連リストで、比較する 2 つのバージョンの記事のチェックボックスをオンにします。

記事のバージョン

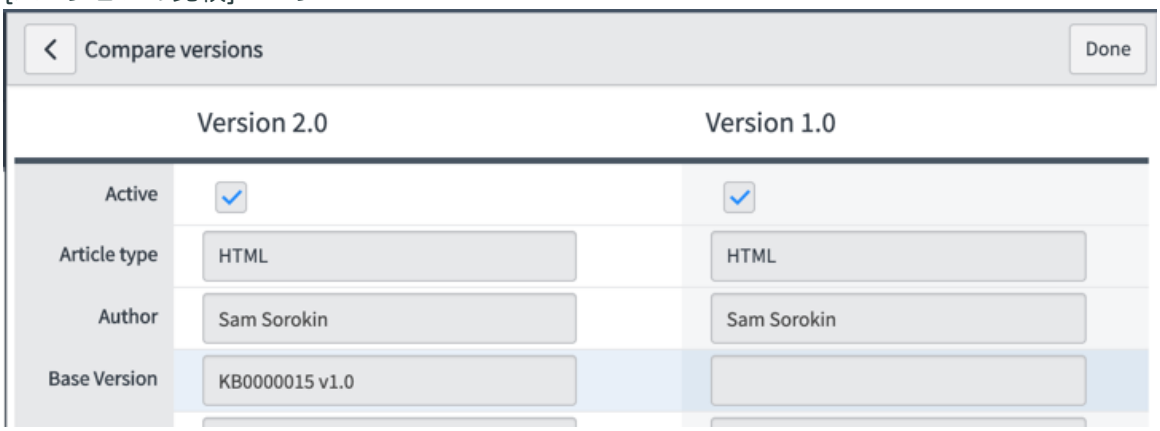


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [選択した行のアクション] リストで、[比較] を選択します。
   [バージョンの比較] ページが開き、選択した記事のバージョンのフィールドが並べてリストされます。2 つの記事のバージョンの違いがハイライト表示されます。

   [バージョンの比較] ページ



5. [完了] をクリックしてナレッジフォームに戻ります。

バージョニングされた記事の廃止

最後に公開されたナレッジ記事を廃止することができます。ナレッジ記事を廃止しても、バージョンは作成されません。単に記事が [廃止] とマークされるだけです。

始める前に

必要なロール：ナレッジ管理者、ナレッジマネージャー、およびバージョニングされたナレッジ記事の最新の公開者 (kcs_candidate または kcs_contributor には使用できません)

このタスクについて

チェックアウトしたバージョンがない記事のみを廃止できます。バージョンがチェックアウトされている場合、[廃止] ボタンはナレッジフォームのヘッダーに表示されません。

注:
「ナレッジ - 廃止承認」ワークフローでは、廃止要求が承認された場合にのみこれが発生します。

記事の sys_id を使用して記事ビューページに移動すると、インシデントに添付された期限切れ記事に引き続きアクセスすることができます。期限切れ記事には、更新された記事が利用可能であるというメッセージが含まれています。

バージョニングが無効になっている場合は、最新バージョンの記事のみが検索結果とリスト ビューに表示されます。

廃止されたナレッジ記事を外部ユーザーや顧客が検索することはできません。廃止された記事を再利用するには、同じ内容の記事を作成します。これは承認後に公開されます。

Washington DC リリース以降、ナレッジ記事の廃止中に代替記事を提供できます。廃止された記事にアクセスすると、「記事 KBxxx は廃止されており、ナレッジ記事 KBxxx に置き換えられています。(The article KBxxx is retired and has been replaced with the knowledge article KBxxx.)」というメッセージが表示されて、自動的に代替記事にリダイレクトされます。代替記事がない場合、ページには「 ナレッジレコードが見つかりません」というメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 代替のある記事はコード 301 を返します。
- 代替のない記事はコード 404 を返します。
- デフォルトでは、廃止された記事の代替記事を提供するために *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* システムプロパティは true に設定されています。デフォルトで、記事を代替記事にリダイレクトするように設定されています。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > 公開済み.
2. 記事を選択します。
3. ナレッジフォームヘッダーの [廃止] をクリックします。
   システムがナレッジ リストに戻ります。記事のステータスが [廃止待ち] に変更され、以前に公開されたバージョンのステータスは [期限切れ] に変更されます。

   注:
   廃止した記事をチェックアウトしたり編集したりすることはできません。

タスクの結果
選択した記事は廃止されており、次の場所からアクセスできます。 ナレッジ > 記事 > 廃止

記事のバージョニング機能の無効化

システム管理者ロールを持つユーザーは、プロパティを設定して記事のバージョニング機能を無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
[記事のバージョニング機能を有効にします](glide.knowman.versioning.enabled) プロパティは、記事のバージョニング機能を制御します。このプロパティを **false** に設定すると、記事のバージョニング機能が無効になります。無効になると次のことが行われます。

- [バージョン] フィールドがナレッジフォームから削除されます。[バージョン] 列はナレッジ リストに残り、手動で削除することができます。
- [記事のバージョン] 関連リストがナレッジフォームから削除されます。
- [取り消し]、[チェックアウト]、および [これを最新にする] ボタンがナレッジフォームから削除されます。
- 期限切れ記事がナレッジ リスト ビューから削除されます。
- バージョン履歴が記事ビューページに表示されなくなります。

記事はバックグラウンドで引き続きバージョニングされます。マイナー バージョンは記事が公開されるまでインクリメントされ、その上でバージョン番号が次のメジャー バージョンに増加します。

ユーザーはインシデントに添付された期限切れ記事にまだアクセスができます。期限切れ記事には、更新された記事が利用可能であるというメッセージが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ.
2. 「記事のバージョニングのプロパティ」で、[記事のバージョニング機能を有効にします] プロパティを探します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. プロパティを無効にするには、チェックボックスをクリックします。
4. [保存] をクリックします。

ナレッジブロックの使用

ナレッジブロックを使用して、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用を簡易化します。

ナレッジ ブロックの作成

ナレッジブロックを作成するか変更し、コンテンツで再利用してナレッジベースのナレッジ記事に挿入できる部分を定義します。ナレッジブロックは、ユーザー、グループ、ロール、会社、場所、または部門が記事や検索のコンテンツを読み込めるか、読み込めないかを制御するユーザー基準によって保護されているため、ユーザーは関連するコンテンツをさらに簡単に表示できるようになります。

始める前に

必要なロール：ユーザーにはナレッジベースに対する貢献者アクセスが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ナレッジブロック > 新規作成.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジブロック フォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドは自動的にナレッジ ブロック番号に設定されます。
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。 ブロックを作成する予定のナレッジベースごとに、ナレッジ ブロック機能を有効にする必要があります。「各ナレッジベースのナレッジ ブロックの有効化」を参照してください。
カテゴリ	ナレッジカテゴリまたはサブカテゴリの名前です。
所有グループ	ナレッジブロックの所有権のグループです。所有グループ機能を有効にすると、このフィールドは表示されます。 ナレッジブロックは、所有グループ機能の有無に関係なく使用できます。機能を有効にする方法など、所有グループの詳細については、「所有グループ」を参照してください。
他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可	ナレッジ ブロック レベルで読み取りアクセスを適用するためのユーザー基準です。 ナレッジベースおよび知識ブロックレベルで設定されたユーザー基準は、ユーザーが記事内のブロックコンテンツを読み取ることができるかどうかを制御します。ナレッジブロックのユーザー基準の選択については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください。
読込不可	ナレッジ ブロック レベルで読み取り不可アクセスを適用するためのユーザー基準です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ナレッジベースおよび知識ブロックレベルで設定されたユーザー基準は、ユーザーが記事内のブロックコンテンツを読み取ることができるかどうかを制御します。ナレッジブロックのユーザー基準の選択については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください。
有効期限	ナレッジ ブロックの有効期限が切れる日付です。有効期限が切れると、以下のようになります。 ○ ナレッジ記事ビューアは、関連するナレッジ記事に含まれる有効期限が切れたナレッジ ブロック コンテンツを表示しません。 ○ 検索時に、有効期限が切れたブロックにキーワードが含まれている場合、ナレッジ記事は返されません。
簡単な説明	ナレッジ ブロックの説明です。
テキスト	ナレッジ ブロックのテキストです。
バージョン	記事のバージョニング機能が有効になっている場合、このフィールドは自動的にバージョン番号に設定されます。 ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能の有無に関係なく使用できます。機能を無効にする方法を含む、記事のバージョニングの詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。
記事タイプ	このフィールドは自動的に HTML に設定されます。 **注:** ナレッジブロックは、HTML ナレッジ記事でのみサポートされています。
Workflow	このフィールドは、「ドラフト」、「公開」、「廃止」など、ブロックの公開状態に自動的に設定されます。
ソースタスク	適用外です。

4. ブロックを作成または更新するには、[保存] または [更新] をクリックします。
5. ブロックを公開するには、[公開] をクリックします。

注: ナレッジ ブロックの公開に必要な追加手順 (承認など) は、ナレッジベースの公開ワークフローによって異なります。詳細については、「ナレッジ ワークフロー」を参照してください。

次のタスク

ナレッジ ブロックが公開された後、ブロックをナレッジベース内の記事に追加することができます。

ナレッジブロックのユーザー基準の選択

ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルでユーザー基準を設定し、ナレッジベースの記事内のナレッジブロックコンテンツをどのユーザーが読み込むことができ、どのユーザーが読み込むことができないかを制御します。ナレッジ貢献者は、ナレッジブロックレベルでユーザー基準を適用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
ナレッジ ブロックのアクティブ化

必要なロール：knowledge_admin または admin

手順

1. 移動先 ナレッジ > ナレッジブロック > すべて.
2. ナレッジブロックを開きます。
3. [読込可能] および [読込不可] フィールドの目的のユーザー基準を適用します。

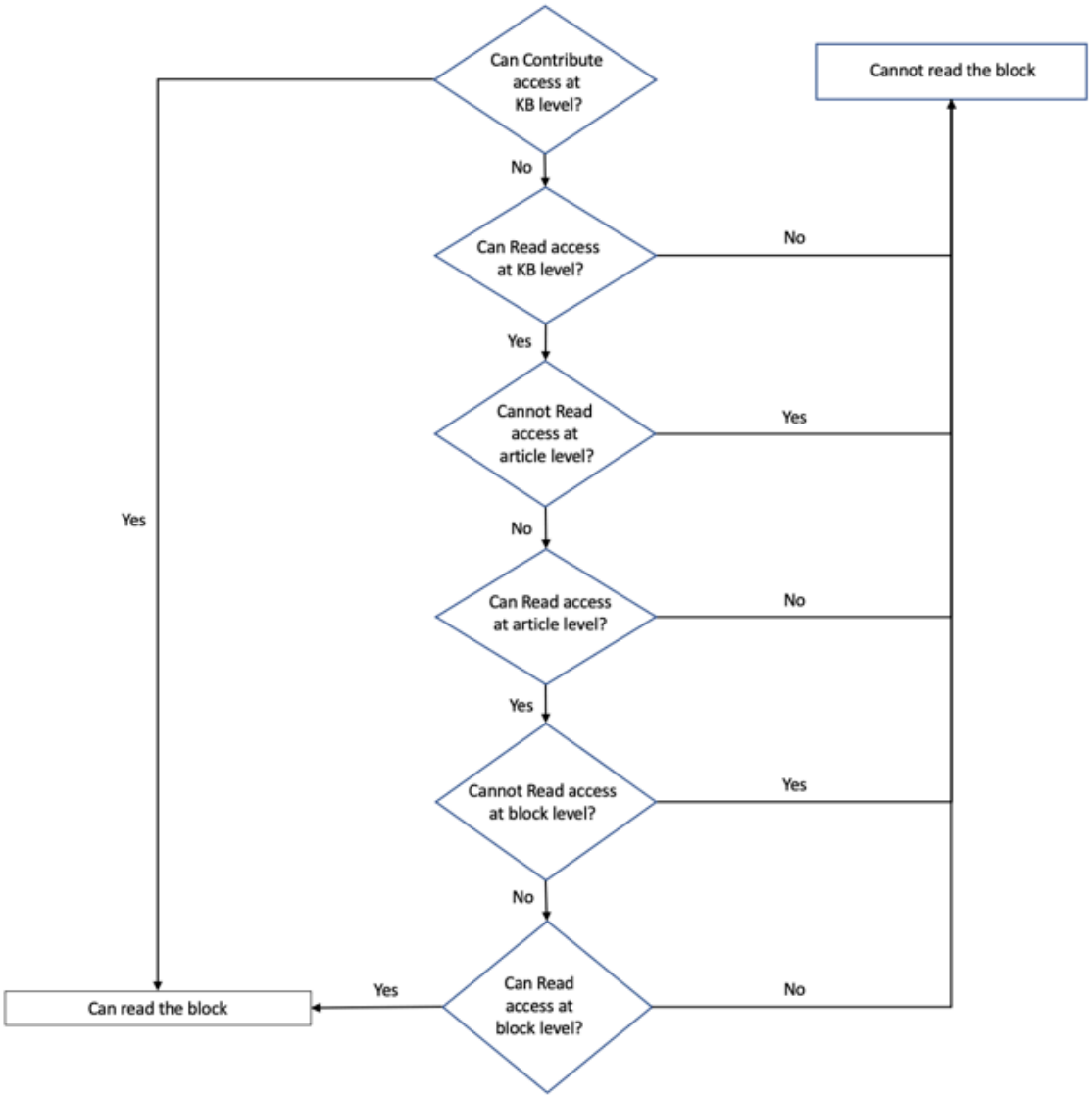
名前	説明
読込可能	ナレッジブロックレベルで読み取りアクセスを適用するためのユーザー基準です。
読込不可	ナレッジブロックレベルで読み取り不可アクセスを適用するためのユーザー基準です。

注:

- 既存のユーザー基準レコードを使用することも、新しいユーザー基準レコードを作成することもできます。新しいレコードを作成するには、「Knowledge Management でのユーザー基準レコードの作成」を参照してください。
- ユーザーがナレッジベースレベルで [寄稿可能] 基準を満たしている場合、ナレッジブロックレベルで [読込可能] や [読込不可] 基準が設定されているかどうかに関係なく、すべてのナレッジブロックコンテンツを読み込むことができます。
- ユーザーがナレッジブロックレベルで [読込不可] 基準を満たしている場合、ナレッジブロックレベルで [読込可能] 基準が設定されているかどうかに関係なく、ブロックコンテンツを読み込むことはできません。
- ユーザーがナレッジ記事にアクセスでき、記事内の 1 つ以上のブロックにアクセスできない場合でも、ブロックコンテンツを指定しなくてもコンテンツを読むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

次のタスク

- ブロックを終了して公開するには、「ナレッジ ブロックの作成」を参照してください。
- 記事にブロックを追加するには、またさまざまなユーザーの代理操作で記事をプレビューするには、「ナレッジ記事へのナレッジブロックの追加」を参照してください。

ナレッジブロックの廃止

公開されたナレッジ ブロックを廃止して、ユーザーが表示または検索できないようにすることができます。

始める前に

必要なロール：ユーザーにはナレッジベースに対する貢献者アクセスが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ナレッジブロック > 公開済み.

2. 該当するレコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [廃止] をクリックして、ナレッジ ブロックを廃止します。

   注:
   - Washington DC リリース以降、 (*glide.knowman.allow_retire_block*) システムプロパティを true に設定することで、記事に添付されたナレッジブロックを廃止できます。
   - ナレッジ ブロックの廃止に必要な追加手順 (承認など) は、ナレッジベースのワークフローによって異なります。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。
   - ナレッジ ブロックは、廃止された記事や以前のバージョンの記事を含め、ナレッジ記事で使用されていない場合にのみ、削除することができます。

タスクの結果
廃止されたナレッジブロックは記事に表示されなくなります。

ナレッジ記事へのナレッジブロックの追加

ナレッジベース内のナレッジ記事に 1 つ以上のナレッジブロックを挿入できます。ユーザー基準によって、記事のコンテンツを読むことできる人および読むことができない人が制御され、各ナレッジブロックは保護されます。

始める前に
Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化

必要なロール：ユーザーにはナレッジベースに対する貢献者アクセスが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分のナレッジ記事.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
   [新規] をクリックすると、記事テンプレートを選択するためのオプションが表示されます。記事テンプレートは、 ナレッジ > 記事テンプレート.
3. 記事テンプレートを選択します。

   注:
   カスタムテンプレートを含む任意の記事テンプレートで、複数の HTML フィールドにナレッジブロックを追加または削除できます。

4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。
   ナレッジ記事の作成の詳細については、次を参照してください のインシデントからのナレッジ記事の作成 ITSM エージェントワークスペース.

   注:
   ナレッジブロックは、HTML ナレッジ記事でのみサポートされています。[記事タイプ] フィールドが **HTML** に設定されていることを確認してください。

5. 記事の本文で、ブロックを挿入する必要がある場所をクリックし、[ブロックを追加] をクリックします。

   [ブロックを追加] ボタンが表示されない場合は、記事が含まれているナレッジベースに対してナレッジ ブロック機能が有効になっていることを確認してください。詳細については、「各ナレッジベースのナレッジ ブロックの有効化」を参照してください。

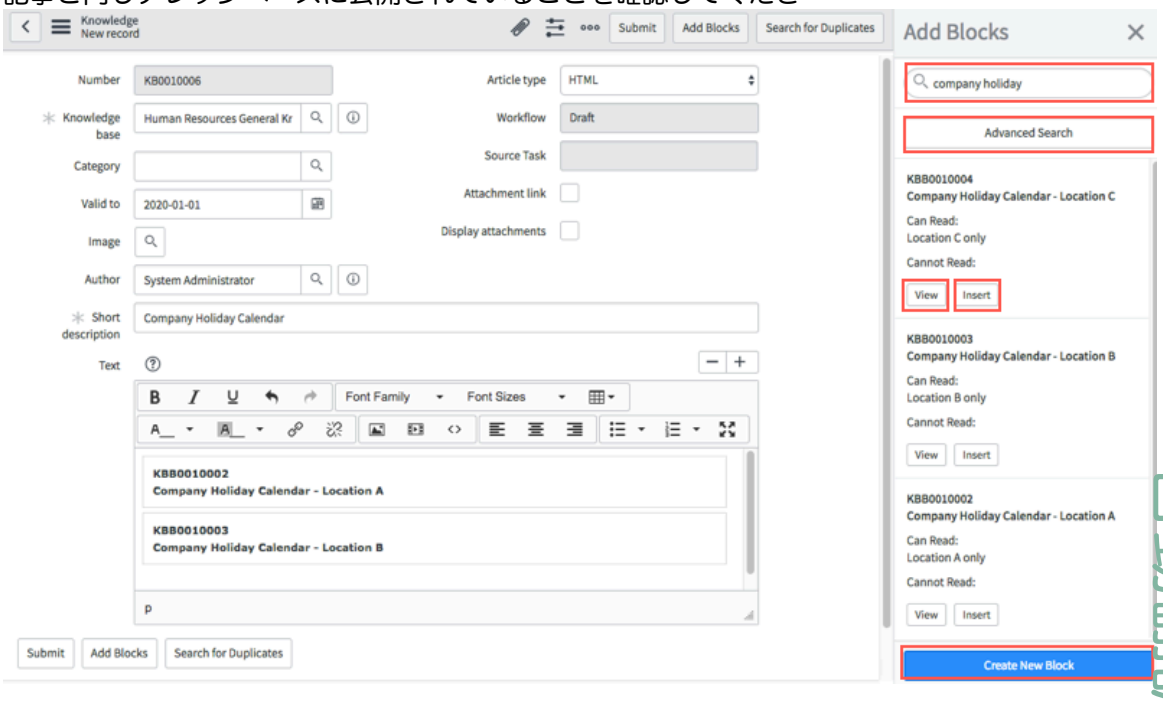
   注:
   ブロックはテキストフィールドにのみ追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ブロックを追加] サイドパネルで、ブロックの検索、詳細検索、表示、および記事へのナレッジブロックの挿入を行うことができます。詳細検索で条件ビルダーを使用するには、「条件ビルダー」を参照してください。また、サイドパネルから直接ブロックを作成することもできます。

- *glide.knowman.add_blocks.search_results* プロパティを使用して、[ブロックを追加] サイドパネルに表示される検索結果の数を設定できます。デフォルトでは、表示される検索結果の最小数は 6 で、表示される検索結果の最大数は 25 です。詳細については、「ナレッジプロパティ」を参照してください。
- 見つからないナレッジブロックがある場合は、ブロックが同じ言語で、記事と同じナレッジベースに公開されていることを確認してください。

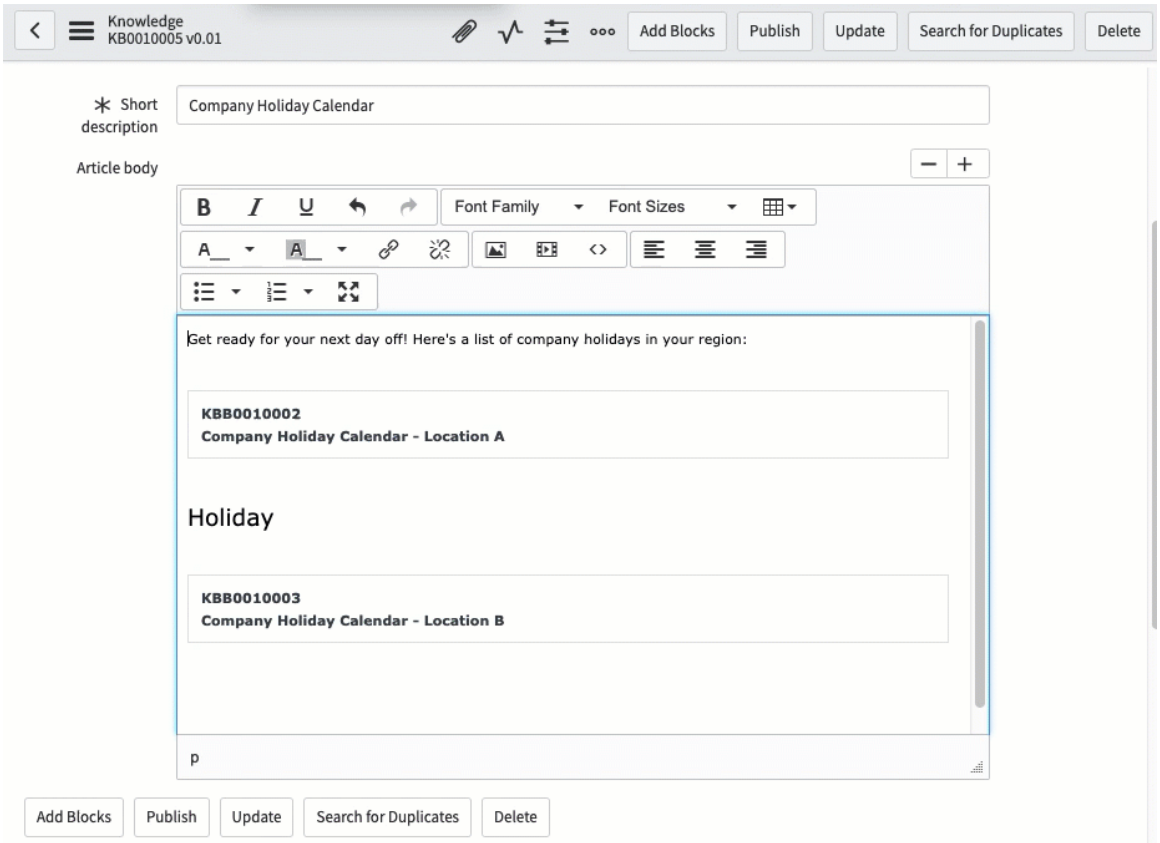


6. オプション: 記事本文のナレッジブロックを再配置します。

Example

(Optional) 次の GIF は、ユーザーがキーボードを使用して記事内でナレッジブロックを移動する例を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 記事を作成または更新するには、[保存] または [更新] をクリックします。

> **注:**
> ブロックを含む記事は、ユーザーごと、または公開されている場合は日付ごとにプレビューできます。詳細については、「ナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー」を参照してください。

8. 記事を公開するには、[公開] をクリックします。

> **注:**
> ナレッジ記事の公開に必要な追加手順 (承認など) は、ナレッジベースの公開ワークフローによって異なります。詳細については、「ナレッジ ワークフロー」を参照してください。

ナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー

ナレッジ記事とナレッジブロックを、ユーザーごと、または公開されている場合は日付ごとにプレビューします。未公開の記事では、さまざまなユーザーの代理操作を行って、記事でコンテンツがどのように表示されるか、または非表示になるかを確認して、ユーザーごとに記事をプレビューできます (ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定したユーザー基準に基づく)。公開済みの記事では、ユーザーと日付ごとに記事をプレビューし、さまざまなユーザーに過去バージョンの記事がどのように表示されるかを確認できます。

始める前に

必要なロール：ユーザーにはナレッジベースに対する貢献者アクセスが必要です。

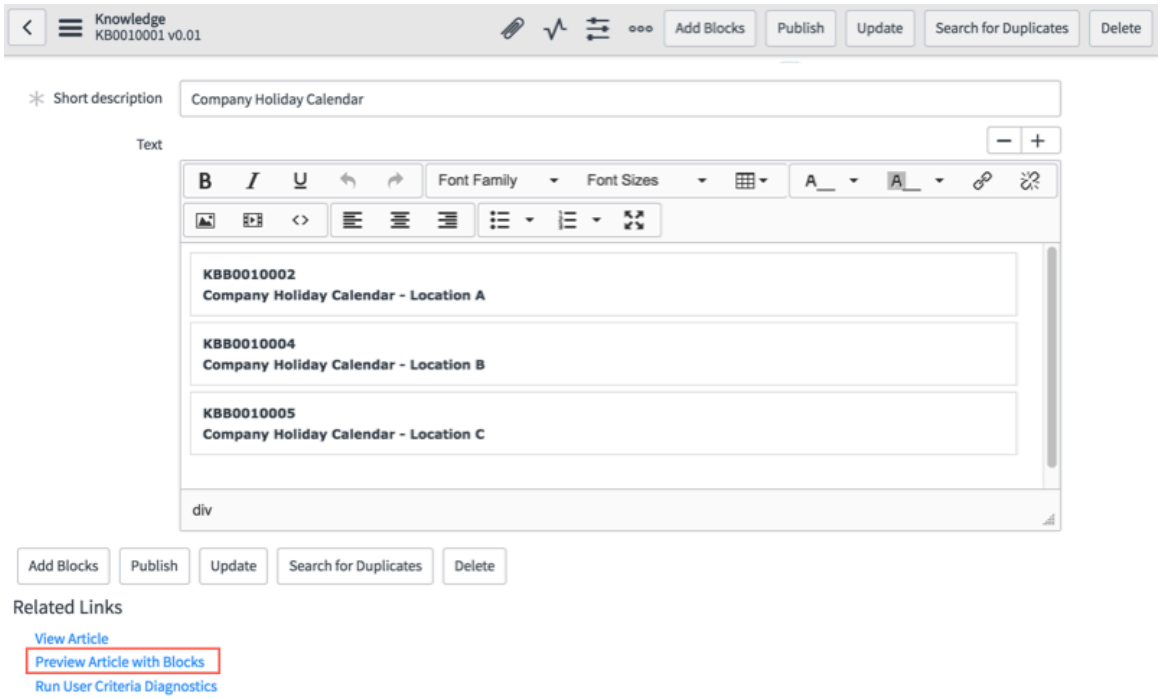
手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事をクリックし、[未公開] や [公開済み] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. ナレッジブロックを含むナレッジ記事を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [関連リンク] セクションで、[記事とブロックをプレビュー] をクリックします。



4. 次のいずれかとして、この記事をプレビューします。

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの作成

エージェントワークスペース でナレッジブロックを作成、編集、公開してコンテンツを再利用します。

エージェントワークスペース で次のナレッジブロック関連タスクを実行できます。

- ナレッジベースにナレッジブロックを作成します。
- 自分が作成した未公開および公開済みのナレッジブロックをすべて管理します。
- ナレッジ記事にナレッジ ブロックを追加します。

  ナレッジ記事にナレッジブロックを追加するとき、記事に使用されている場合は、記事テンプレートに関連付けられたフィールドにナレッジブロックを追加することもできます。

- ナレッジ記事で使用されていないナレッジブロックを廃止します。

エージェントワークスペース でのナレッジブロックを表示

エージェントワークスペース でナレッジブロック (ブロック番号、簡単な説明、ブロックコンテンツを含む) を表示します。

始める前に
表示するナレッジブロックを保存するナレッジベースへの読み取りアクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.

2. 自分または他のユーザーが作成したナレッジブロックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次の場所に移動してすべてのブロックを表示します。 リスト > ナレッジブロック > すべて.
- 次のいずれかの場所に移動して、自分が作成したブロックを表示します。 リスト > ナレッジブロック > 公開済み または リスト > ナレッジブロック > 未公開.

3. 表示するナレッジブロックへのリンクをクリックします。
4. オプション: [バージョン] リストでバージョンを選択して、ナレッジブロックの別のバージョンを表示します。

> **注:**
> バージョンリストは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合のみ表示されます。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

タスクの結果

選択したバージョンのナレッジブロックが エージェントワークスペース 内に開きます。ナレッジブロックの以前のバージョンはすべて期限切れとして示されます。以前のバージョンを表示しているときにナレッジブロックのバージョン番号をクリックすると、すべてのバージョンのリストが表示されます。

関連情報

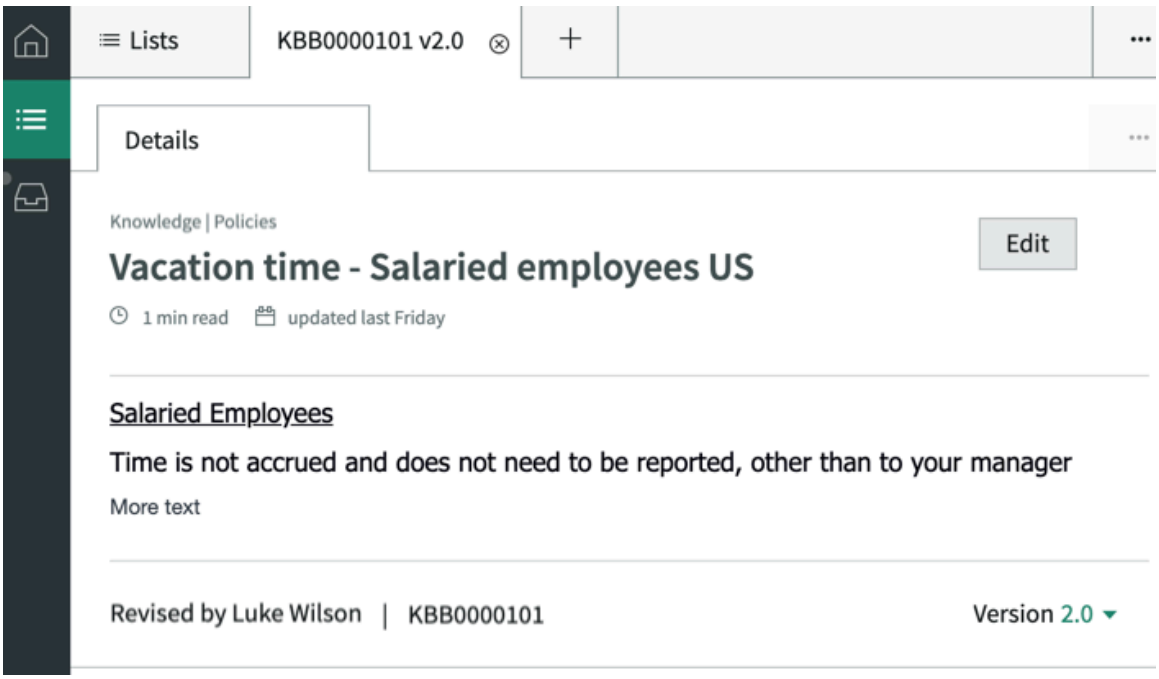
- エージェントワークスペース に表示されるナレッジブロックの詳細
- エージェントワークスペース でのナレッジブロックの作成
- エージェントワークスペース でのナレッジブロックの編集
- エージェントワークスペース でのナレッジブロックの公開

エージェントワークスペース に表示されるナレッジブロックの詳細

エージェントワークスペース でナレッジブロックの詳細を表示します。

エージェントワークスペース のナレッジブロックビューページには、表示されたブロックに関する複数の詳細が表示されます。

エージェントワークスペース のナレッジブロックビューページの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース のナレッジブロックビューページに表示される記事情報

詳細	説明
ナレッジベース	ナレッジ記事と記事カテゴリを保存するナレッジベース。この例では、「ナレッジ」がナレッジベースで、「ポリシー」がナレッジブロックカテゴリです。
読了時間	ナレッジブロックを読むのにかかる平均時間で、ブロックを読む時間があるかどうかを判断するのに役立ちます。 読了時間は、200 ワード/分の平均読み取り速度に基づいて計算されます。中国語、日本語、韓国語などの言語のブロックの場合、読了時間は平均速度 500 文字/分で計算されます。 画像が記事に存在する場合、読了時間は次のルールを使用して計算されます。 • 最初の画像には 12 秒を追加し、2 番目の画像には 11 秒を追加する、のようにします。 • 画像が 10 個を超える場合は、10 番目の画像以降の各画像に 3 秒追加します。
最終更新時間	ナレッジブロックが前回更新された日時を現在の週の日数、週数、または年数で示します。
ナレッジブロックのコンテンツ	ナレッジブロックのテキストと画像。
作成者	ナレッジブロックの作成者。このフィールドは、ナレッジブロックの最初のバージョンにのみ表示されます。
改訂者	ナレッジブロックを改訂したユーザー。このフィールドは、ナレッジブロックが後で編集された場合に表示されます。
ナレッジブロック番号	一意の番号がナレッジブロックに自動的にアサインされます。この例では、「KBB0000101」がブロック番号です。
バージョン	ナレッジブロックの選択されたバージョン。このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合に表示されます。この例では、「2.0」がナレッジブロックの選択されたバージョンです。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジブロックを表示

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの作成

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの編集

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの公開

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの作成

エージェントワークスペース でナレッジベースのナレッジブロック を作成し、そのナレッジベースでナレッジ記事のコンテンツを再利用します。

始める前に

- ブロックの作成を計画しているナレッジベースのナレッジブロック機能を有効にします。詳細については、「各ナレッジベースのナレッジ ブロックの有効化」を参照してください。
- ナレッジブロックを作成するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

このタスクについて

記事パネルにアクセスするときにブロックを作成することもできます。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事へのナレッジブロックの追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. オプション: この主題に関するナレッジブロックが既に利用可能かどうかを確認します。
   a. 移動先 リスト > ナレッジブロック > すべて.
   b. 一致する可能性のあるナレッジブロックを検索するためのフィルターを設定します。
      - 列ヘッダーをクリックします。列に含まれるデータタイプに基づいて、[フィルター] セクションでフィルターオプションを選択するか、適用するフィルター条件を入力します。たとえば、[ワークフロー] 列では、次のステータスを選択できます。
        - ドラフト
        - 評価
        - 公開予定
        - 公開
        - 廃止待ち
        - 廃止
        - 期限切れ
      - フィルターパネルの表示アイコン ( ) をクリックし、[詳細ビュー] をクリックします。[詳細ビュー] ダイアログボックスの [以下の条件をすべて満たす必要があります] フィールドで条件を指定し、[更新] をクリックします。
3. ナレッジブロックリストで [新規] をクリックします。
4. [ナレッジブロック] フォームのフィールドに記入します。

フィールド	説明
番号	ナレッジブロックを識別するための一意の番号。このフィールドは、自動的に入力されます。
ナレッジベース	ナレッジブロックを追加するナレッジベースの名前。
カテゴリ	ナレッジベースに関連付けられたナレッジカテゴリまたはサブカテゴリの名前。
所有グループ	ナレッジブロックの所有権のグループです。所有グループ機能を有効にすると、このフィールドは表示されます (「所有グループ」を参照)。 **注:** ナレッジブロックは、所有グループ機能がなくても使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
読込可能	ナレッジ ブロック レベルで読み取りアクセスを適用するためのユーザー基準です。 **注:** ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定されたユーザー基準は、どのユーザーが記事内のブロックコンテンツを読み取ることができるかを制御します。(詳細については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください)。
読込不可	ナレッジ ブロック レベルで読み取り不可アクセスを適用するためのユーザー基準です。 **注:** ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定されたユーザー基準は、どのユーザーが記事内のブロックコンテンツを読み取ることができるかを制御します。(詳細については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください)。
有効期限	ナレッジ ブロックの有効期限が切れる日付です。有効期限の日付が過ぎている場合： ○ ナレッジ記事ビューページは、関連するナレッジ記事に含まれる有効期限が切れたナレッジブロックコンテンツを表示しません。 ○ 検索時に、有効期限が切れたブロックのみにキーワードが含まれている場合、ナレッジ記事検索でナレッジ記事は返されません。
簡単な説明	ナレッジ ブロックの説明です。
記事本文	ナレッジブロックのコンテンツ。
バージョン	ナレッジブロックのバージョン番号。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、このフィールドは自動的にバージョン番号に設定されます。 **注:** ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能なしで使用できます。機能を無効にする方法を含む、記事のバージョニングの詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。
記事タイプ	ブロックの書式設定に使用されるマークアップ言語。このフィールドは自動的に HTML に設定されます。 **注:** ナレッジブロックは、HTML ナレッジ記事でのみサポートされています。
Workflow	ブロックの公開ステータス。このフィールドは、「ドラフト」、「公開」、「廃止」など、ブロックの公開状態に自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 使用されていない [ソースタスク] フィールドは無視してかまいません。

5. [保存] をクリックします。
   ナレッジブロックが保存され、エージェントワークスペース にあるナレッジブロックの [未公開] リストに表示され、フォームで追加機能が利用できるようになります。
6. オプション: [公開] をクリックしてブロックを公開します。

   (Optional) ナレッジブロックは、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

   - [ナレッジ - すぐに公開]：ナレッジブロックはすぐに公開されます。
   - [ナレッジ - 公開承認]： ナレッジブロックは承認完了時に公開されます。

   公開されると、ナレッジブロックが エージェントワークスペース の [ナレッジブロック] の [公開済み] リストと [すべて] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジブロックのバージョン番号がインクリメントされます。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの編集

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの編集

エージェントワークスペース でナレッジベース内のナレッジブロックを編集して、ナレッジベース内の記事全体で再利用されたコンテンツを更新します。

始める前に

編集するナレッジブロックを保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。デフォルトでは、ナレッジブロックに添付ファイルは表示されず、リンクとしてのみ表示されます。
必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジブロック > すべて.
3. ナレッジブロックリンクをクリックします。
4. [ナレッジブロック] フォームでフィールドを変更します。
   - 未公開のナレッジブロックの場合、記事を選択すると [ナレッジブロック] フォームが開きます。
   - 公開されたナレッジブロックの場合は、[編集] をクリックして [ナレッジブロック] フォームにアクセスします。

     > **注:**
     > 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、最新バージョンのナレッジブロックのみを編集できます。[編集] をクリックした後、[チェックアウト] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。
   ナレッジブロックが保存され、[ナレッジブロック] の下の [未公開] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジブロックのバージョンは 0.01 ずつインクリメントされます。
6. オプション: [公開] をクリックしてナレッジブロックを公開します。
   ナレッジブロックは、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ナレッジ - すぐに公開]：ナレッジブロックはすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]： ナレッジブロックは承認完了時に公開されます。

公開されると、ナレッジブロックが エージェントワークスペース の [ナレッジブロック] の [公開済み] リストと [すべて] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジブロックのバージョン番号は、次の整数に更新されます (例：2.02 から 3.0)。

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの公開

ナレッジブロックを公開してナレッジ記事に追加できるようにします。

始める前に

公開するナレッジブロックを保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジブロック > 未公開.
3. ナレッジブロックリンクをクリックします。
4. [ナレッジブロック] フォームで、[公開] をクリックします。

タスクの結果

ナレッジブロックは、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

- [ナレッジ - すぐに公開]：ナレッジブロックはすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]： ナレッジブロックは承認完了時に公開されます。

公開されると、ナレッジブロックが エージェントワークスペース の [ナレッジブロック] の [公開済み] リストと [すべて] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ブロックのバージョンがインクリメントされます。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジブロックを表示

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの承認

エージェントワークスペース でレビュー待ちのナレッジブロックを承認します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジブロック > 未公開.
3. [レビュー] ワークフローステータスにあるナレッジブロックリンクをクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [承認] 関連リストの [ステータス] 列で [要求済み] をクリックします。
   [承認] フォームが エージェントワークスペース 内の別のタブに表示されます。
6. [ステータス] リストから、[承認済み] を選択します。
7. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
承認されたナレッジブロックはすぐに公開されます。記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジブロックのバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。[ナレッジブロック] フォームで、ワークフローステータスが [公開] に変更されます。ナレッジブロックの新しい公開バージョンが、[ナレッジブロック] フォームにある [ブロックのバージョン] 関連リストに追加されます。このバージョンは、のナレッジブロックの エージェントワークスペース[すべて] リストでも利用できます。 ナレッジブロック > すべて.

エージェントワークスペース でのナレッジ記事へのナレッジブロックの追加

エージェントワークスペース のナレッジ記事にナレッジ ブロックを追加します。

始める前に

- ナレッジ記事とナレッジブロックの両方が同じナレッジベースにある必要があります。
- ナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
- 記事が含まれているナレッジベースに対してナレッジブロック機能が有効になっていることを確認してください。詳細については、「各ナレッジベースのナレッジ ブロックの有効化」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ記事 > すべて.
3. 既存の記事リンクをクリックします。
   詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

   注:
   - ナレッジブロックは、HTML ナレッジ記事でのみサポートされています。[記事タイプ] フィールドが **HTML** に設定されていることを確認してください。
   - ナレッジ記事が記事テンプレートを使用する場合、記事テンプレートに関連付けられたフィールドにナレッジブロックを追加できます。

4. コンテキストサイドパネルで、ブロックの追加アイコン (⊞) をクリックします。
5. ナレッジブロックを追加する記事を検索します。
   詳細検索で条件ビルダーを使用するには、「条件ビルダー」を参照してください。
6. [挿入] をクリックして、ナレッジブロックを記事に追加します。
   ナレッジブロックがない場合は、[新規ブロックを作成] をクリックし、手順に従って別のブロックを作成します。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジブロックの作成」を参照してください。
7. [更新] をクリックして変更を保存します。

   注:
   ブロックを含む記事をプレビューできます。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー」を参照してください。

8. 記事を公開するには、[公開] をクリックします。

   ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース でのナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー

エージェントワークスペース でナレッジ記事とナレッジブロックをプレビューします。

始める前に

ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ記事 > すべて.
3. ナレッジブロックをプレビューする記事を選択し、[編集] をクリックします。
4. [ブロックでのプレビュー] をクリックします。
   記事編集ページが更新され、ナレッジブロックをプレビューするためのオプションが表示されます。
5. オプション: [ブロックを表示] をクリックして、記事に追加されたナレッジブロックをハイライトします。
6. **[OK]** をクリックします。

エージェントワークスペース でのナレッジブロックの廃止

ユーザーが表示または検索できないようにするには、公開されたナレッジブロックを廃止します。

始める前に

廃止するナレッジブロックを保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user および knowledge

このタスクについて

ナレッジブロックは、 ナレッジ記事で使用されていない場合のみ廃止できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ記事 > 公開済み.
3. 廃止するナレッジブロックを選択します。
4. [編集] をクリックします。
5. [廃止] をクリックします。

タスクの結果

ナレッジブロックは、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて廃止されます。

- [ナレッジ - すぐに廃止]：ナレッジブロックはすぐに廃止されます。
- [ナレッジ - 廃止承認]： ナレッジブロックは承認完了時に廃止されます。

廃止されると、ナレッジブロックが エージェントワークスペース の [ナレッジブロック] の [公開済み] リストに表示されなくなります。

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアのナレッジ ブロックへのデータ連携

アプリケーションでカスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合は、そのカスタム検索またはビューアを適切なナレッジまたはナレッジ ブロック API にデータ連携できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
データ連携は、カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合にのみ必要です。

KBPortalServiceImpl - グローバル

KBPortalServiceImpl API は、Knowledge Management V3 [com.snc.knowledge3] にスクリプトインクルードとして含まれています。カスタム検索とのデータ連携など、ナレッジとともに使用するためのメソッドを提供します。

KBPortalServiceImpl - KBPortalServiceImpl()

グローバル アプリケーションで KBPortalServiceImpl オブジェクトをインスタンス化します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
なし		

KBPortalServiceImpl - getResultData(Object request)

ナレッジ記事およびユーザーに読込可能アクセス権限がある関連ナレッジからのキーワードに基づいて、検索結果を戻します。

ナレッジ ブロック機能を有効にし、アプリケーションに関するナレッジのカスタム検索を使用している場合、キーワードがブロックに含まれていると、関連する記事が戻されないことがあります。記事およびユーザーに読込可能アクセス権限がある関連ブロック コンテンツからのキーワードに基づいて検索結果を戻すためには、getResultData() メソッドをカスタム検索内で呼び出す必要があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
要求	オブジェクト	検索を絞り込む JSON オブジェクト。

返される内容

タイプ	説明
オブジェクト	ナレッジ記事およびユーザーに読込可能アクセス権限がある関連ナレッジ ブロック コンテンツからのキーワードに基づく JSON 形式での検索結果の配列。

Example: カスタム検索のナレッジ ブロックへのデータ連携

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
  var results = [];

  // To set up the request.
  var request = {
    keyword: queryText,
    language: "",

    // To pass data to filter on different metadata.
    variables: {
      kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
      kb_category: '',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    author: ['']
  },

  // Provide the following.
  context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
  resource: 'Knowledge',
  order: "relevancy,true",

  // Provide the pagination variables.
  start: queryLocation,
  end: queryLocation+count,

  attachment: false,

  // Provide any additional metadata you want to include in your results.
  knowledge_fields: [
    "number",
    "sys_id",
    "published"
  ]
};

// To execute the search.
var response = new KBPortalServiceImpl();
response.getResultData(request);

// To send the search results back to the UI or to store results in your object.
for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
  result = response.results[i];
  var article = {};
  article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
  article.number = result.meta.number.display_value;
  article.short_description = article.short_description;
  article.title = result.title;
  article.published = result.meta.published.display_value;
  article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
  article.text = article.text;
  article.score = result.meta.score;
  article.label = article.short_description;
  article.shortDescription = article.short_description;
  results.push(article);
}

return results;
}
```

KBBlock - グローバル

KBBlock API は、ナレッジ ブロック [com.snc.knowledge_blocks] にスクリプトインクルードとして含まれています。カスタム ナレッジ記事ビューアとのデータ連携など、ナレッジ ブロック機能で使用するためのメソッドを提供します。

KBBlock - KBBlock()

グローバル アプリケーションで KBBlock オブジェクトをインスタンス化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
なし		

KBBlock - getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

ユーザーに読込可能アクセス権限がある関連ナレッジ ブロック コンテンツを持つナレッジ記事を取得します。

ナレッジ ブロック機能を有効にし、アプリケーションでカスタム ナレッジ記事ビューアを使用している場合、ビューアは関連するブロック コンテンツを展開する記事を表示しないことがあります。ユーザーに読込可能アクセス権限があるブロック コンテンツを展開するには、カスタム ビューア内で `getArticleContent()` メソッドを呼び出す必要があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
knowledgeRecord	GlideRecord	表示するナレッジ記事の GlideRecord。

返される内容

タイプ	説明
文字列	ユーザーに読込可能アクセス権限がある関連ナレッジ ブロック コンテンツを持つナレッジ記事。

Example: カスタム ナレッジ記事ビューアのナレッジ ブロックへのデータ連携

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

ナレッジサブスクリプションの使用

ナレッジサブスクリプションを使用し、新しい記事および記事の変更またはコメントに関するメール通知を受信します。

ナレッジベースに登録

ナレッジベースに登録し、そのナレッジベースに記事が追加されたときに通知を受信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「ナレッジサブスクリプションの設定」を参照してください。

必要なロール：knowledge

このタスクについて
ユーザーは、Knowledge Management V3 ユーザーインターフェイスまたは Knowledge Management Service Portal から、ナレッジベースに登録できます。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ホームページ.
2. ナレッジベース タイルで [登録] リンクをクリックします。
   リンクが [登録済み] に変り、チェックマークが付きます。

ナレッジベースから登録解除

ナレッジベースから登録解除します。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
ユーザーは、Knowledge Management V3 ユーザーインターフェイスまたは Knowledge Management Service Portal から、ナレッジベースからの登録解除を行うことができます。

注:
記事に登録してからナレッジベースに登録している場合、ナレッジベースから登録解除すると、記事からの登録解除も行うことができます。

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ホームページ.
2. ナレッジベース タイルの [登録済み] をポイントしてクリックすると、[登録解除] に切り替わります。
   ナレッジベースから登録解除した後に、リンクは [登録] に切り替わります。

ナレッジ記事に登録

ナレッジベース内のナレッジ記事に登録し、新しい記事および記事の変更またはコメントに関するメール通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
ユーザーは、ナレッジ管理 V3 ユーザーインターフェイスまたは Knowledge Management Service Portal から、ナレッジ記事に登録できます。

注:

- すでにナレッジベースに登録されているユーザーは、そのナレッジベース内の記事にも登録されます。
- 基本サービスポータル (https://<instance name> /sp?) の記事に登録するには、基本サービスポータルから Knowledge Management Service Portal ページ (たとえば、https://<instance name>/sp?id=kb_home) に移動する必要があります。
- ナレッジベースとナレッジ記事のナレッジサブスクリプションを管理するには、「ナレッジサブスクリプションの管理」を参照してください。
- リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ホームページ.
2. ナレッジ記事の一番上にある [登録] をクリックします。
   システムが記事サブスクリプションに関する情報メッセージを表示し、ボタンが [登録済み] に切り替わります。メール通知に記事リンクが含まれている場合、リンクは ナレッジ管理 サービスポータルをポイントします。登録記事のメール通知には、ナレッジ記事 ID、簡単な説明、および記事へのリンクが含まれています。

ナレッジ記事から登録解除

ナレッジ記事から登録解除します。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
ユーザーは、Knowledge Management V3 ユーザーインターフェイスまたは Knowledge Management Service Portal から、ナレッジ記事からの登録解除を行うことができます。

注:
ナレッジベースに登録していて、そのナレッジベースの記事から登録解除する場合は、親ナレッジベースからの登録解除も行う必要があります。

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ホームページ.
2. [登録済み] をポイントしてクリックすると 、[登録解除] に切り替わります。
   ナレッジ記事に登録している場合、このアクションの結果、記事サブスクリプションが削除されたという情報メッセージが表示されます。親ナレッジベースにも登録している場合は、次の手順に進みます。
3. 親ナレッジベースに登録している場合は、[登録解除] ポップアップ ウィンドウの [はい] をクリックします。
   このアクションの結果、ナレッジベースのサブスクリプションが削除されたという情報メッセージが表示されます。

ナレッジサブスクリプションの管理

[通知設定] ページからナレッジベースおよびナレッジ記事のサブスクリプションを管理します。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
ユーザーは、ナレッジアプリケーションまたは Knowledge Management Service Portal からナレッジサブスクリプションを管理できます。

手順

1. [通知設定] ページに移動します。
2. [登録] タブをクリックします。
3. [ナレッジベース] または [ナレッジ記事] をクリックして、現在のサブスクリプションのリストを表示します。
4. ナレッジベースまたはナレッジ記事から登録解除するには、[登録済み] をクリックします。
   リンクが [登録解除] に切り替わります。

翻訳管理の使用

翻訳管理を使用して、翻訳タスクを作成および管理します。

ナレッジ記事の翻訳割り当てを作成

正確な翻訳を保証するために、言語エキスパートにナレッジ記事をアサインします。言語エキスパートを特定し、アサインルールを作成して、言語エキスパートおよびグループに翻訳タスクを自動的にアサインできるようにします。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin または admin

このタスクについて
アサインルールが作成されると、翻訳タスクは自動的に割り当てられます。アサインルールは、タスクが別のユーザーまたはグループにまだ割り当てられていない場合にのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 翻訳管理 > 機械翻訳エンジンマッピング.
2. [新規] をクリックして、新しいアサインルールを作成します。
3. [名前] フィールドでアサインルールの名前を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [適用先] タブで、条件を設定して割り当てるタスクタイプを選択します。

   a. [テーブル] ドロップダウンリストからナレッジ翻訳タスク **[kb_translation_task]** テーブルを選択します。

   b. [条件] フィールドにタスクを割り当てるための条件を設定します。
   たとえば、英語に翻訳するタスクを割り当てるには、条件を [翻訳言語] [次の値に等しい] [英語] に設定します。

5. [アサイン先] タブで、タスクを割り当てるユーザーまたはグループを選択します。
6. オプション: [スクリプト] タブをクリックして、アサインルールをさらにカスタマイズするスクリプトを入力します。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
翻訳タスクとソース記事へのリンクが記載されたメール通知が、タスクを割り当てられたユーザーまたはグループに送信されます。

翻訳タスクの自動作成

記事が公開された後に翻訳タスクを手動で作成する必要がないように、指定された言語で翻訳タスクを自動作成します。利用可能な言語は、インスタンスにインストール されている言語プラグインによって決定されます。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. 既存のナレッジベースを選択します。
3. [ロック] アイコンをクリックして、[言語] フィールドのロックを解除すると、インストールした言語が表示されます。
4. タスクを作成する言語をドロップダウンリストから選択します。
5. [翻訳タスクの自動作成] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

次のタスク
ナレッジ記事を開いて、[ナレッジ翻訳タスク] 関連リストにアクセスし、関連する翻訳タスクを表示します。

ナレッジ記事の一括翻訳

ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用して、複数言語でナレッジ記事の一括翻訳を実行します。

一括翻訳機能は、 ナレッジ管理 のローカライズサービスを拡張し、ナレッジ記事を顧客が話す言語にローカライズすることで、地域を横断して顧客をサポートします。ServiceNow ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用して、複数のナレッジ記事を選択し、 各種言語に翻訳することができます。翻訳プロセスが完了すると、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルから翻訳された記事にアクセスできます。一度に最大 200 件の記事の翻訳を要求できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳ワークフロー

ワークフローを定義して、翻訳を完了するために必要なアクションを決定できます。詳細については、「Workflows in the Localization Framework (Localization Framework のワークフロー)」を参照してください。

設定の構成

設定を通じて、アクティブ化された言語の翻訳を要求するための翻訳、ワークフロー、プロジェクトの設定を定義します。詳細については、「Configure the Localization Framework preferences (Localization Framework 設定の構成)」を参照してください。

アーティファクト構成

ナレッジアーティファクトはアーティファクト構成 [sn_lf_config] テーブルに含まれ、デフォルトでアクティブになっています。詳細については、「Localization Framework support for Knowledge Base (ナレッジベースの Localization Framework サポート)」を参照してください。

翻訳の検証

翻訳の検証により、翻訳のためにナレッジ記事を送信する前に、翻訳要求を確認および管理できます。実行される検証は次のとおりです。

- 要求された言語がナレッジベースで許可されている。
- 記事で使用されているブロックに、ターゲット言語の翻訳が含まれている。
- ソース記事が廃止または期限切れステータスではない。
- 記事のソース言語が要求された言語と異なる。
- ソース記事が翻訳された記事ではない。
- 選択された記事の総数が 200 未満。

手動翻訳での一括翻訳の使用

一括翻訳により、ナレッジ記事を各種言語に翻訳します。

一括翻訳では ServiceNow® ローカリゼーションフレームワーク アプリケーションを使用します。これにより、構成可能なワークフローを通じてナレッジアーティファクトの翻訳プロセスが向上します。複数のナレッジ記事と、コンテンツをローカライズする優先言語を選択できます。

複数のナレッジ記事の一括翻訳の要求

一括翻訳を通じて複数のナレッジ記事の翻訳を要求し、1 つ以上の言語にローカライズします。

始める前に

カスタムの ローカリゼーションフレームワーク 設定を追加して一括翻訳を有効にする。

必要なロール：翻訳を要求するローカライズ要求者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事.
2. 翻訳する記事を選択します。
3. [翻訳を要求] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
。検証リストをチェックして、翻訳するすべての記事が検証されていることを確認します。詳細については、「ナレッジ記事の一括翻訳」を参照してください。

4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、記事を翻訳する言語を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
選択したすべての言語で、選択したアイテムのローカライズタスクが作成されます。要求されたアイテムのリストへのリンクを含む成功メッセージが表示されます。リンクを選択すると、要求されたアイテムのリストが表示されます。

複数のナレッジ記事を各種言語に翻訳します。

複数のナレッジ記事を翻訳して、コンテンツをさまざまなロケールにローカライズします。

始める前に

- カスタムの ローカリゼーションフレームワーク 設定を追加して一括翻訳を有効にする。
- 複数のナレッジ記事の一括翻訳の要求。

必要なロール：翻訳要求を履行するローカライズ履行者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > ナレッジ翻訳 > 自分の翻訳要求.
2. [ローカライズ要求アイテム] ページで、歯車アイコン ( ) を選択して、ローカリゼーションタスクをタスクリストに追加します。
3. ローカリゼーションタスク
4. [ローカリゼーションタスク] ページで、フォームヘッダーの [翻訳] を選択します。
   2 列の比較 UI ページが開き、左側に [ソース言語] 列、右側に [ターゲット言語] 列が表示されます。表示は次のように設定できます。
   - 比較 UI ですべてのグループを展開するには、[すべて展開] を選択します。
   - 比較 UI ですべてのグループを折りたたむには、[すべて折りたたむ] を選択します。
   - コンテンツの翻訳時に翻訳が欠落しているグループのみを表示するには、[欠落している翻訳を含むグループを表示] を選択します。
5. 比較 UI ページで、[ソース言語] 列からコンテンツをコピーし、[ターゲット言語] 列に貼り付けます。
6. リストされた記事ごとにコピーアンドペーストのプロセスを繰り返します。
7. [翻訳を公開] を選択します。
8. [翻訳を公開] ダイアログボックスで、 [翻訳を公開] を選択します。

タスクの結果
選択した記事が選択した言語に翻訳され、バージョン 0.01 としてマークされます。記事には、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルからアクセスできます。

動的翻訳での一括翻訳の使用

機械翻訳を使用してナレッジ記事を各種言語に翻訳します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括翻訳の動的翻訳は、ナレッジ記事のコンテンツをリアルタイムで翻訳し、顧客にシームレスなローカライズエクスペリエンスを提供します。言語翻訳ツールの支援により、動的翻訳ではユーザーが入力したテキストの言語を自動的に検出し、翻訳したテキストを比較 UI ページに表示します。

動的翻訳 を使用したナレッジ記事の翻訳

機械翻訳を使用してナレッジ記事を各種言語に自動的に翻訳します。

始める前に

カスタム ローカリゼーションフレームワーク 設定の追加による機械翻訳の有効化。

必要なロール：翻訳を要求するローカライズ要求者

このタスクについて

動的翻訳では ServiceNow® ローカリゼーションフレームワーク を使用して、手動による介入なしにナレッジ記事を各種ロケールに翻訳します。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事.
2. 翻訳する記事を選択します。
3. [翻訳を要求] を選択します。

   注:
   検証リストをチェックして、翻訳するすべての記事が検証済みであることを確認します。詳細については、「ナレッジ記事の一括翻訳」を参照してください。

4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、記事を翻訳する言語を選択します。
5. [送信] を選択します。
   動的翻訳が自動的に翻訳プロセスを開始し、翻訳された記事を作成します。

タスクの結果

選択した記事が選択した言語に翻訳され、バージョン 0.01 としてマークされます。記事には、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルからアクセスできます。

翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳

記事が公開され、翻訳のためにアサインされたら、記事の翻訳を開始します。

始める前に

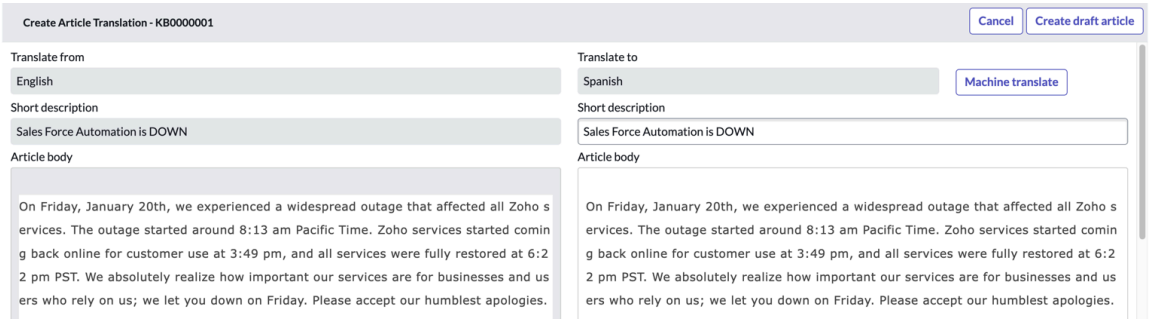
- Dynamic Translation プラグイン（com.glide.dynamic_translation）を有効にします。
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティを有効にします。詳細については、「翻訳管理」を参照してください。

必要なロール：admin、knowledge_admin、または knowledge

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 翻訳管理 > 自分にアサインされたタスク.
2. [ナレッジ翻訳タスク] ページで、自分にアサインされているリストされた翻訳タスクのいずれかを選択します。
3. [翻訳] をクリックします。
   次の図に示すように、[翻訳元] ペインと [翻訳先] ペインは、比較しやすいように並べて表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [機械翻訳] をクリックすると、ターゲット言語に自動的に翻訳されます。

   注:
   管理者が翻訳 API を構成する方法については、「」を参照してください Dynamic translation 。

5. [ドラフト記事を作成] をクリックして、翻訳された記事のドラフトバージョンを作成します。
   その言語の翻訳記事が既に存在する場合、新しいドラフトバージョンによって既存の翻訳コンテンツが上書きされます。
6. [公開] をクリックします。

   注:
   デフォルトでは、翻訳されたバージョンは常に v1.0 として作成されるため、親バージョンはすべての翻訳されたバージョンで同じになります。詳細については、「 Translated KB articles always show Parent version 1.0 regardless of version used for translation (翻訳された KB 記事は、翻訳に使用されるバージョンに関係なく常に親バージョン 1.0 を表示) 」を参照してください。

タスクの結果
新しく作成されたドラフトが [翻訳済みバージョン] タブにリストされます。

記事内のナレッジブロックを翻訳する

選択した記事がナレッジブロックに翻訳がないことを示している場合は、記事を翻訳する前にナレッジブロックを翻訳する必要があります。

始める前に
必要なロール：translator

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 翻訳管理 > 自分にアサインされたタスク.
2. [ナレッジ翻訳タスク] ページで、翻訳タスクを選択し、[翻訳] をクリックします。
   翻訳のないナレッジブロックが 1 つ以上ナレッジ記事に含まれていることを示すメッセージが表示されます。
3. メッセージ内のリンクをクリックして、翻訳が必要なブロックのリストを表示します。
4. 翻訳が必要なブロックをクリックし、[翻訳] をクリックします。
   新しく翻訳されたブロック が [翻訳済みブロックバージョン] 関連リストに表示されます。

関連情報

ナレッジ記事へのナレッジブロックの追加

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能な言語にない翻訳の要求

設定したすべての言語に対して翻訳タスクが作成されていない記事がある場合は、翻訳タスクを手動で作成します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが true に設定されていることを検証します。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > 公開済み.
2. 公開済みの記事のリストから記事を選択します。
3. [翻訳を要求] 関連リンクをクリックします。
4. 選択されていない、つまり関連付けられた翻訳タスクがない言語をリストから選択します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

その言語の翻訳タスクが作成され、[ナレッジ翻訳タスク] タブにリストされます。

フィードバックタスクでの作業

タスクのステータスを変更し、記事フィードバックによって生成されたタスクを解決したり再アサインすることができます。

始める前に

必要なロール：knowledge

このタスクについて

- 記事に所有権グループが割り当てられていない場合は、記事の作成者または改訂者がフィードバックタスクを使用できます。
- 記事に所有権グループが割り当てられると、フィードバックタスクは所有権グループのマネージャーに割り当てられます。マネージャーは、別のグループメンバーにタスクを再割り当てすることができます。すべてのグループメンバーの [すべてのオープンタスク] には、フィードバックタスクが表示されます。グループメンバーは、自分自身にタスクを再割り当てして [自分に割り当てられたタスク **(My Assigned Tasks)]** に表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > フィードバック管理 > 自分にアサインされたタスク.
2. フィードバック タスクを選択します。
3. 送信者が提供したフィードバックをレビューします。
   フィードバック タスクが生成されると、記事のフィードバック フォームの情報がフィードバック タスク フォームに次のようにコピーされます。

フィードバック タスク フォーム フィールド	記事フィードバック フォームからの情報
理由	フィードバックに対して選択された理由。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック タスク フォーム フィールド	記事フィードバック フォームからの情報
説明 注: フィードバックが否定的で、[詳細] フィールドが空白のままである場合、このフィールドは記事が役に立たなかったか、または評価が低かったことを示します。	[詳細] フィールドのテキスト。

4. フィードバック タスクでの作業を実行するには、次のとおり行います。

フィードバック タスクの進捗状況の追跡

オープンおよびクローズ済みフィードバック タスクを監視し、フィードバック タスクが各ステータスにとどまる時間を追跡します。

始める前に

必要なロール：ナレッジベースの所有者、knowledge_manager、knowledge_admin、または admin

手順

1. 追跡するオープンまたはクローズ済みタスクに移動します。
2. [ナレッジ フィードバック タスク評価指標] 関連リスト セクションで、フィードバック タスク評価指標を選択して、開始時間と終了時間、およびフィードバック タスクの期間を表示します。

   注:

   - ナレッジ管理者は、ナレッジベースにある記事のフィードバック タスクとタスク評価指標を表示できます。ナレッジ所有者またはナレッジマネージャーの場合は、所有または管理しているナレッジベースのすべての記事のフィードバック タスクとタスク評価指標を表示できます。
   - [関連リスト] セクションに [ナレッジフィードバックタスク測定基準] を追加してフォームを構成する必要がある場合があります。詳細については、「Add a related list to a form (フォームに関連リストを追加する)」を参照してください。
   - フィードバックタスクのステータスは、記事のステータスの変更の影響を受けません。したがって、記事が廃止されると、フィードバックタスクにアサインされたフィードバックの所有者またはグループが、フィードバックタスクをクローズまたは解決する必要があります。

記事の品質インデックスの使用

記事の品質インデックス (AQI) を使用して、ナレッジ記事の品質を評価します。

AQI チェックリストの作成

レビュー担当者がナレッジ記事の品質の評価に使用できる質問のチェックリストを作成します。

始める前に

必要なロール：knowledge_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事の品質インデックス > **AQI** チェックリストをクリックし、[新規] をクリックします。
2. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
チェックリスト	チェックリストの名前。
説明	チェックリストの説明。

3. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
4. [チェックリストの質問] 関連リストで、チェックリストに質問を追加します。
   質問を追加し、すべての質問の重み付けの合計が 100 に等しくなるまで質問の重みを調整します。この重み付けにより、その質問に対する回答が **true** に設定されているときに、記事の AQI レビュー スコアの合計に加算されるスコアが定義されます。AQI レビューで記事に適用できる最大スコアは 100 です。

   注:
   デフォルトの AQI 合格スコアは 70 です。合格スコアは「記事の品質インデックスのプロパティ」で変更できます。

   質問を追加するには：

   a. [新規] をクリックします。

   b. 次のフィールドに入力します。

   [チェックリストの質問] フォーム

フィールド	説明
質問	記事を評価するための質問のテキスト。
説明	記事の簡単な説明。
順番	チェックリスト内の質問の表示順序の値。 [順序] フィールドの値が小さいほど、チェックリストに表示される質問の順位は高くなります。 **注:** 表示順序の値を割り当てる前に、チェックリストに対して質問をいくつ作成するのかを考えてください。たとえば、チェックリストに 5 つの質問がある場合は、20 刻みで値を割り当てることができます。これにより、後でチェックリストに質問を追加する場合に割り当てる十分な値が確保されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
重み付け	記事の品質にスコアを付けるための質問の値。この値は、質問の回答が **true** に設定されているときに AQI スコアに加算されます。 注: ▪ すべての質問の比重の合計が 100 を超えることはできません。 ▪ チェックリスト内のすべての質問の比重合計は、ナレッジベースに割り当てるには 100 に等しくなければなりません。

c. [送信] をクリックします。

5. チェックリストに質問を追加し終わったら、[AQI チェックリスト] フォームで [更新] をクリックします。

次のタスク
チェックリストを作成した後に、それをナレッジベースにアサインします。

ナレッジベースへの **AQI** チェックリストのアサイン

ナレッジのレビュー担当者が AQI レビューを開始できるようにするには、AQI チェックリストをナレッジベースにアサインする必要があります。

始める前に
チェックリスト内のすべての質問の比重が 100 に等しい場合にのみ、ナレッジベースにチェックリストをアサインすることができます。ナレッジベースごとに、1 つのチェックリストがアサインされます。ただし、チェックリストを複数のナレッジベースにアサインすることができます。
必要なロール：knowledge_admin または admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. チェックリストをアサインする先のナレッジベースをクリックします。
3. [ナレッジベース] フォームで、[チェックリスト] フィールドの検索アイコンをクリックし、適用する AQI チェックリストを選択します。
4. [更新] をクリックします。

次のタスク
ナレッジベースに AQI チェックリストをアサインした後に、AQI レビューの実行を開始することができます。

ナレッジベースからの **AQI** チェックリストの削除

ナレッジベースに割り当てられたチェックリストが編集できるようになるには、その前にナレッジベースからチェックリストを削除する必要があります。

始める前に
処理待ちの AQI レビューのチェックリストは、チェックリストに関連するすべての AQI レビューが完了するまでナレッジベースから削除できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：knowledge_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. チェックリストを削除する元のナレッジベースをクリックします。
3. [ナレッジベース] フォームで、[チェックリスト] フィールドから AQI チェックリストの名前を削除します。
4. [更新] をクリックします。

AQI チェックリストから質問を削除

チェックリストの質問を削除すると、チェックリストを使用する以前に実行された AQI レビューの質問のテキストが削除されます。チェックリストから AQI 質問を削除しても、以前に実行された AQI レビューのスコアには影響しません。ただし、質問のテキストはチェックリストには表示されません。

始める前に
次の条件が満たされている場合、チェックリストから質問を削除できます。

- チェックリストがナレッジベースに添付されていない。詳細については、「ナレッジベースからの AQI チェックリストの削除」を参照してください。
- 進行中のチェックリストを使用した AQI レビューがない。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事の品質インデックス > **AQI** チェックリスト.
2. 1 つまたは複数の質問を削除する元の AQI チェックリストをクリックします。
3. [チェックリストの質問] 関連リストで、削除する質問の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション] 選択リストから、[削除] を選択します。
5. [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

記事品質インデックスのレビューを実行

記事の品質を評価するために、記事の品質インデックス (AQI) レビューを実行します。

始める前に
ナレッジベースには、アサインされた AQI チェックリストが必要です。
必要なロール：knowledge_domain_expert、knowledge_coach、knowledge_admin、または admin

このタスクについて
glide.knowman.aqi.article_workflow_states プロパティを設定して、AQI レビューを実行できる記事ワークフローステータスを設定します。1 つの記事に対して、いくつかの AQI レビューを実行できます。同じバージョンの記事に対して複数の AQI レビューを実行すると、最新の AQI スコアが記事の [最新の **AQI**] フィールドに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 をクリックし、[公開] をクリックします。
2. 記事リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

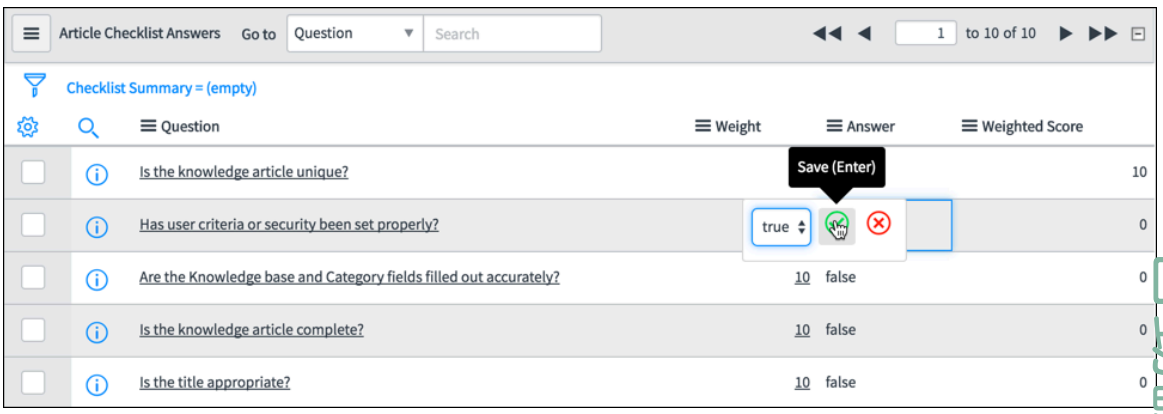
> **注:**
> 記事を読み、同時に AQI レビューを実行するには、ブラウザの 2 つの別々のタブまたはウィンドウで記事を開きます。その後、1 つのタブまたはウィンドウで記事を読み、別のタブまたはウィンドウから AQI を実行できます。

3. AQI レビューを実行します。

4. [記事チェックリスト回答] 関連リストで、質問を読んで、true である質問を評価します。

true である質問ごとに [回答] セルをダブルクリックして、**[true]** を選択し、緑色のチェックマークを選択します。

> **注:**
> 回答が **[true]** に設定されている場合、関連する [重み付けしたスコア] が AQI スコアに適用されます。



5. 次のいずれかのアクションを実行します。

次のタスク
完了しているすべての AQI レビューを表示するには、次に移動します ナレッジ > 自分の完了済み **AQI** チェックリスト.

すべての処理待ちおよび完了済み **AQI** レビューを表示

すべてのユーザーのチェックリストを表示して、処理待ちおよび完了済みのレビューを監視します。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事の品質インデックス

2. 次のいずれかの操作を行います。

- 完了しているすべての AQI チェックリストを表示するには、[すべての完了済み **AQI** チェックリスト] を選択します。
- すべての処理待ちの AQI チェックリストを表示するには、[すべての処理待ちの **AQI** チェックリスト] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AQI レビューの削除

誤って作成された、または不要になった AQI レビューを削除します。

始める前に
必要なロール：

- 送信済みステータスの AQI を削除するには：admin または knowledge admin
- 送信済みステータスではない AQI を削除するには：knowledge admin または AQI を開始したレビュー担当者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > 自分の保留中の **AQI** チェックリスト.
2. 削除するすべてのチェックリストレビューを選択します。
3. [削除] をクリックします。

KCS 記事ステータスの管理

KCS 記事ステータスを使用して、KCS 記事の準備状況を管理し、規制情報に準拠します。

KCS 記事ステータスの詳細については、「KCS v6 Practices Guide (KCS v6 プラクティスガイド)」を参照してください。

すべての KCS ロールの詳細については、「ナレッジ管理 ロール」を参照してください。

アクティブ化情報

Knowledge Management KCS Capabilities プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) を有効にして、KCS ロール (kcs_contributor、kcs_publisher、kcs_candidate) および KCS 記事ステータス (ガバナンスおよび信頼性) のメタデータフィールドを使用できるようにします。詳細については、「Knowledge Management KCS 機能のアクティブ化」を参照してください。

注:
管理者ではなく、kcs_contributor または kcs_candidate ロールのいずれかしか持っていない場合は、記事を廃止することはできません。

記事の信頼性

記事の信頼性ステータスは、記事がライフサイクルのどこにあるかを示します。[信頼性] フィールドの値を変更できるのは、knowledge_coach、knowledge_admin、kcs_contributor、または kcs_publisher ロールを持つユーザーのみです。

Knowledge Management KCS Capabilities プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) が有効になる前に存在していた記事の場合、[信頼性] フィールドは自動的に [なし] に設定されます。

Knowledge Management KCS Capabilities プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) が有効になった後に作成された記事の場合、[信頼性] フィールドは記事のワークフローステータスに基づいて自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事ワークフローのステータスと信頼性の値

ワークフローステータス	[信頼度] フィールド値
ドラフト、レビュー、または公開予定	対応中
公開	• 検証済み：knowledge_coach、kcs_contributor、または kcs_publisher ロールを持つユーザーによって公開された記事の場合。 • 未検証：knowledge_coach、kcs_contributor、または kcs_publisher 以外のロールを持つユーザーによって公開された記事の場合。
廃止待ちまたは期限切れ	[公開済み] ワークフローステータスと同じです。
廃止	アーカイブ化済み

記事ガバナンス

記事のガバナンスステータスは、エクスペリエンスベースまたはコンプライアンスベースのいずれかの規制要件に関する記事を管理できるユーザーを示します。ナレッジ記事への寄稿アクセス権を持つユーザーは、[ガバナンス] フィールドの値を変更できます。

関連情報

ITSM エージェントワークスペース のインシデントからのナレッジ記事の作成

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成

インシデントからナレッジ記事を作成

ユーザーが、インシデントの情報をナレッジ記事ですぐに簡単に再利用できるようにします。

インシデントからのナレッジ記事の作成を有効にするには、次の手順を実行します。インシデント KCS 記事テンプレートを使用してインシデントからナレッジ記事を作成できます。詳細については、「記事テンプレートを使用したインシデントからナレッジ記事を作成する」を参照してください。

インシデントからナレッジ記事へのフィールドマッピングの作成

インシデントテーブルと KCS 記事テーブルの間にカスタムマッピングを作成し、インシデントからナレッジ記事に情報をコピーします。

始める前に
必要なロール：admin

- Knowledge Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化する必要があります。
- KCS 記事テンプレートをアクティブ化する必要があります。

1. 移動先 ナレッジ > 管理 > 記事テンプレート.
2. KCS 記事テンプレートで [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フィルターナビゲーターに、「csm_table_map.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. [マッピング名] フィールドに、「インシデント KCS 記事」と入力します。
4. [ソーステーブル] フィールドに、「インシデント」と入力します。
5. [ターゲットテーブル] フィールドに、「KCS 記事」と入力します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] します。
7. [基本フィールド マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
8. 次のフィールドのマッピングを作成します。

ソース フィールド	ターゲット フィールド
Sys ID	ソースタスク
簡単な説明	簡単な説明
解決メモ	解決

注:
必要に応じて、その他のフィールドのフィールドマッピングを作成できます。

- [ソース] フィールドで、記事テンプレートターゲットテーブルのフィールドにコピーする情報を含むソース [インシデント] テーブルのフィールドを選択します。
- [ターゲット] フィールドで、ソース [インシデント] テーブルのフィールドからコピーする情報が必要な記事テンプレートターゲットテーブルのフィールドを選択します。

9. [ナレッジ] チェックボックスを表示するタイミングと方法をカスタマイズするには、[条件] タブをクリックします。
10. 詳細スクリプトを使用してフィールドをマッピングするには、[詳細なフィールドマッピング] チェックボックスをオンにします。
11. [詳細なフィールドマッピング] タブで、次のコードを貼り付けます。

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの最初のコメントは、ナレッジ記事の [問題の説明] フィールドにマッピングされます。

> **注:**
> 同じソース フィールドまたはターゲット フィールドが基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングの両方で設定されている場合、詳細なフィールド マッピングが基本フィールド マッピングより優先されます。
>
> 基本フィールド マッピングと詳細なフィールド マッピングで設定されたフィールドが異なっている場合は、詳細なフィールド マッピングのフィールド設定が基本フィールド マッピングのフィールド設定に追加されます。

インシデントからナレッジ記事を作成できるようにするプロパティの追加

ユーザーがインシデントからナレッジ記事を作成できるようにするプロパティを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	enable_kcs_incident
説明	インシデント管理のナレッジ中心のサービス (KCS) を有効にします。
タイプ	true | false
値	true

4. [送信] をクリックします。

インシデントからナレッジ記事を作成できるようにする **UI** アクションの作成

ナレッジチェックボックスをインシデントフォームに追加する UI アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システム **UI** > **UI** アクション.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[UI アクション]フォーム

フィールド	説明
名前	ナレッジを作成
テーブル	インシデント
アクション名	create_knowledge

4. [クライアント] チェックボックスをオンにします。
5. [リスト **v3** 互換] チェックボックスをオンにします。
6. [フォームボタン] チェックボックスをオンにします。
7. **[Onclick]** フィールドに、「createKnowledgeClient()」と入力します。
8. [条件] フィールドに、「gs.getProperty("enable_kcs_incident") == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("incident_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate()」と入力します。
9. [スクリプト] フィールドに次のコードを入力します。

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("incident_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
      if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

記事の作成と管理

ナレッジ記事を作成し、アイデアと経験を共有してください。ナレッジ記事を確認してフィードバックを提供し、カスタマーサービスや社内ヘルプデスクに連絡するのではなく、自分で問題を解決します。

ナレッジ記事の作成

ナレッジ貢献者は、ナレッジベース内のナレッジ記事を作成および編集して、組織全体の情報を共有できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
記事テンプレートを表示するには、記事テンプレート機能を有効にして、必要なテンプレートを有効にする必要があります。

必要なロール：
knowledge、knowledge_manager、knowledge_admin、knowledge_coach、knowledge_domain_expert、know
少なくとも 1 つの有効なナレッジベースの寄稿アクセス権が必要です。

このタスクについて
少なくとも 1 つのロールがあるユーザーは、ナレッジ記事を作成および編集できます。これらのユーザーは、ナレッジ貢献者として知られています。ロールのないユーザーは記事を読み込んでフィードバックを送信できますが、記事の作成や編集はできません。
一部のナレッジベースでは、特定のユーザーだけが寄稿できるようになっている場合があります。たとえば、IT 部門のメンバーは、デスクトップ サポート情報や企業 IT プロセスを説明する記事など、IT ナレッジベースにナレッジ記事を作成できます。

手順

1. ナレッジ記事を作成する方法は 3 つあります。
   - 移動先 セルフサービス > ナレッジ をクリックし、[記事を作成] アイコンを選択します。
   - 移動先 ナレッジ > 記事 > 新規作成.
   - Knowledge Management ホームページで、その他アイコン (···) を選択し、[記事の作成] を選択します。
2. [新規記事の作成] ページで、ナレッジベースを選択します。
   次のステップで選択する記事テンプレートのリストは、選択したナレッジベースで利用可能な記事テンプレートに従ってフィルター処理されます。

   注:

   [新しい記事を作成] ページで、[このページの以前のバージョンに切り替え] または [このページの更新バージョンに切り替え (推奨)] を選択できます。

3. 記事テンプレートを選択します。
4. [次へ] を選択します。
   [ナレッジ] フォームは、選択した記事テンプレートに基づいて表示されます。
5. [ナレッジ] フォームのフィールドに記入します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
番号	記事の番号。このフィールドは自動的に番号に設定されます。詳細については、「ナレッジ記事の番号重複」を参照してください。
ナレッジベース	この記事に対して選択されたナレッジベース。 **注:** 記事は 1 つのナレッジベースにのみ関連付けることができます。 ナレッジベースは変更できますが、選択した記事テンプレートがナレッジベースで利用可能な場合に限られます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カテゴリ	この記事のカテゴリ。[ナレッジベース] を選択すると、カテゴリが選択できるようになります。カテゴリのない記事は、(空の) カテゴリのナレッジホームページに表示されます。
所有グループ	このナレッジ記事の所有グループ。所有グループは、承認を担当して記事の品質を確保したり、フィードバックタスクを担当したりするメンバーとマネージャーのグループです。所有グループは、関連付けられているナレッジ記事の公開、編集、廃止ができます。 **注:** 所有グループが割り当てられていない場合は、ナレッジ管理者およびナレッジマネージャーが記事を承認します。
言語	ナレッジ記事を作成する言語。リストは、選択されたナレッジベースに対して有効になっている言語に基づいて生成されます。
公開日をスケジュール	ナレッジ記事が自動公開される未来の日付。承認が有効になっている場合は、この日付より前に承認プロセスを完了する必要があります。
有効期限	このナレッジ記事の有効期限が切れる日付。[有効期限] 後または [有効期限] が空の記事は、検索結果に表示されません。 [有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[有効期限] は、記事の作成日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始します。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、ナレッジ記事の [有効期限] フィールドのデフォルトの日付が 2100 年 1 月 1 日に設定されます。 記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。詳細については、「ナレッジ記事の有効期限」を参照してください。 毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる記事について知らせます。受信者は [有効期限] を延長して、記事を引き続き使用できます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」を参照してください。 **注:** システムの日付形式またはユーザー初期設定が `yy` 年形式を使用するように設定されている場合に [有効期限] がデフォルトの日付に設定されている際は、問題が発生する可能性があります。管理者に問い合わせるか、ユーザー初期設定を `yyyy` 年形式の日付形式を使用するように修正してしてください。詳細については、「グローバル日時フィールド形式」および「システムの日付形式のカスタマイズ」のトピックを参照してください。
信頼性	完全性と再利用性に基づく記事の成熟度
バージョン	記事のバージョン。このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合のみ表示されます。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。
親	基本言語記事を表す記事の番号。この設定では、同じ記事の翻訳が互いに関連づけられます。親の記事に一貫して同じ言語を選択することを考慮してください。このフィールドは、 I18N:Knowledge Management Internationalization プラグイン v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) がアクティブになっている場合に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	のみ表示されます。詳細については、「I18N - ナレッジの国際化」を参照してください。 **注:** [親] フィールドには、親記事の最初のバージョンのみが含まれます。このフィールドは、翻訳管理機能によって、ソース記事とその翻訳の間の関係を維持するために使用されます。
記事タイプ	記事のタイプ (HTML または wiki のいずれか)。 **注:** このフィールドは、標準テンプレートでのみ表示されます。
Workflow	[読み込み専用] ドラフト、レビュー中、公開済みなどの記事の公開ステータス。既存の記事から新しい記事を挿入すると、新しい記事のステータスは [ドラフト] にリセットされます。
ソース	このナレッジ記事の作成の根拠であるタスク (存在する場合)。このフィールドは、タスク レコードからナレッジ記事を作成すると自動的に設定されます。
添付ファイルへ直接リンク	記事ビューを開く代わりに、ユーザーが記事にアクセスしたときに添付ファイルを自動的にダウンロードするためのオプション。このオプションを使用するには、記事に添付ファイルを 1 つ以上追加します。 **注:** 複数のファイルを添付することができますが、ほとんどの Web ブラウザーでは最初のものだけをダウンロードできます。すべてのファイルを確実にダウンロードするには、それらを WinZip などのアーカイブにバンドルし、アーカイブを添付します。[添付ファイル] リンクオプションは、検索リンクからアクセスされた記事のみに適用されます。他のナレッジ記事内のリンクとしてアクセスされた記事は、この動作を複製しません。
添付ファイルの表示	このナレッジ記事を表示しているユーザーに添付ファイルを表示するためのオプション。添付ファイルは記事テキストの下に表示されます。このオプションを使用するには、記事に添付ファイルを 1 つ以上追加します。
ガバナンス	機密性が高い、重要、または規制された情報を制御できるようにする記事の属性。コンプライアンスレビューの要件が異なる記事もあります。一部の記事は、記事を使用しているユーザーから集積された経験 (エクスペリエンスベース) に基づいています。他の記事は、厳格な管理 (コンプライアンスベース) を必要とするポリシーや法的情報が含まれています。
簡単な説明	記事のタイトル。このタイトルは、ナレッジ記事を参照したり検索したりするときや、記事の上部に表示されます。 このフィールドには最大 100 文字入力できます。 **注:** Contextual Search が有効になっている場合、入力された簡単な説明テキストに類似したナレッジ記事が [ナレッジ結果] セクションに表示されます。
記事本文	記事のコンテンツ。ナレッジ記事を参照して検索するときにコンテンツのプレビューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	コンテンツを作成するには、HTML エディターの編集機能を使用します。詳細については、「HTML エディターでのナレッジ記事の編集機能」を参照してください。
検索ワード	外部検索エンジンからの検索を最適化するためのタグ。複数のエントリはカンマで区切ります。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。 **注:** Knowledge Management Service Portal で AI 検索 が有効になっている場合、[メタ] フィールドに追加するタグはインデックス付きになりません。AI 検索 の結果を微調整するために、管理者は結果改善ルールを設定できます。詳細については、「AI Search in Service Portal (Service Portal での AI Search)」を参照してください。

注:
[信頼性] と [ガバナンス] の各フィールドは、Knowledge Management KCS Capabilities プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) をアクティブ化すると表示されます。詳細については、「KCS 記事ステータスの管理」を参照してください。

6. オプション: 類似の記事を検索するには、[関連検索] フィールドにテキストを入力するか、[ナレッジ結果] セクションのデフォルトテキストで続行します。
[ナレッジ] フォームに [ナレッジ結果] セクションが表示されない場合、管理者は、フォームレイアウトを設定して、フォームに **[Contextual Search** 結果] フィールドを追加することができます。
   - 入力した検索テキストと高いテキストの類似性を持つナレッジ記事を検索するには、[類似記事 **(ML)**] を選択します。

     注:
     このオプションは、予測インテリジェンス 機能が有効になっていて、管理者が ナレッジ管理 の類似性ソリューションをトレーニングしている場合にのみ利用できます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

   - 入力した検索テキストに一致するナレッジ記事を検索するには、[記事の検索] を選択します。
7. オプション: ポップアップウィンドウに記事全体を表示するには、記事タイトルへのリンクを選択します。
8. [送信] を選択して記事を作成します。
9. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
10. オプション: [この記事の **SEO** の提案については、こちらをクリックしてください] メッセージのリンクを選択して、記事を改善するための提案を確認します (ある場合)。
複数の [見出し **1]** タグまたは [<H1>] タグの削除など、記事の検索エンジンの最適化とアクセシビリティの向上に役立つ提案が提供されます。[見出し 1<h1>] タグ、[アンカー <a>] タグ、および [画像 <img>] タグの提案が提供されます。
11. オプション: 記事の詳細を追加または変更するか、記事を公開します。
    - 記事の詳細を追加または変更します。

      (Optional) 詳細については、「ナレッジ記事の編集」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [公開] を選択して記事を公開します。

  ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

  - [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
  - [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

    注:
    所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。

  詳細については、「ナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

  記事がゲストユーザーに表示される場合は、「 この記事は公開後に非認証ユーザーに表示される可能性があります。本当に続行してもよろしいですか？」というメッセージが表示されます。

  公開されると、ナレッジ記事が [公開済み] リストと [すべて] リストに表示されます。公開済みリストを表示するには、次に移動します。 ナレッジ > 記事 > 公開済み. [すべて] リストを表示するには、次に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて.

  記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジ記事のバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

次のタスク

記事レコードを保存した後、記事を整理するためにタグを追加できます。
ナレッジ記事を作成して公開した後、記事に関連する次のアクションを実行できます。

- ナレッジ記事の翻訳を要求します。詳細については、「利用可能な言語にない翻訳の要求」を参照してください。
- ナレッジ記事を廃止します。[廃止] を選択して、廃止ワークフローを有効にします。詳細については、「ナレッジ記事の廃止」を参照してください。
- ナレッジ記事から直接ナレッジ記事を翻訳します。詳細については、「翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳」を参照してください。
- 公開されたナレッジ記事を削除します。[削除] を選択します。[削除] が表示されない場合は、その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、 [削除] をクリックします。

  注:
  公開されたナレッジ記事を削除できるのは、admin ロールを持つユーザーのみです。

関連情報

マップ関連記事

Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス

ナレッジ記事の編集

ナレッジベース内のナレッジ記事を編集して、組織全体の共有情報を更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
少なくとも 1 つのロールがあるユーザーは、ナレッジを編集できます。これらのユーザーは、ナレッジ貢献者として知られています。ロールのないユーザーは記事を読み込んでフィードバックを送信できますが、記事の編集はできません。

ただし、ナレッジマネージャーは、特定のナレッジベースへのアクセスを制限するようにユーザー基準を設定できます。たとえば、IT 部門のメンバーのみが、デスクトップサポート情報や企業 IT プロセスを説明する記事など、IT ナレッジベースでナレッジ記事の作成または編集できます。

注:

- 記事のバージョニング機能が有効になっている場合、貢献者によって既にチェックアウトされていれば、作成者は記事を編集できません。この機能が無効になっている場合、記事への寄稿アクセス権を持つすべてのユーザーが、記事の下書きバージョンを編集できます。管理者は、*glide.knowman.versioning.enabled* プロパティを (システムプロパティ [sys_properties]テーブルから) **false** に設定することで、記事のバージョニング機能を無効にできます。
- 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、記事が公開された後は、記事の作成者または改訂者が記事に寄稿することはできません。管理者は *glide.knowman.ownership_group.override* プロパティを有効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが有効にされた場合、既存の記事のナレッジベースを変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事.
2. [公開済み] または [未公開] カテゴリから記事を選択します。
3. [ナレッジ] フォームで、[編集] をクリックします。

   注:
   ナレッジ記事が Microsoft Word を使用して作成された場合は、Microsoft Word でのみ記事を編集できます。この場合は、**[Word** で開く] を選択して記事を Word Online で開きます。詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

   HTML エディターを使用して記事を編集するには、記事を Word からリンク解除します。詳細については、「リンクされた Microsoft Word ドキュメントからのナレッジ記事のリンク解除」を参照してください。

4. 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、公開されたナレッジ記事の [チェックアウト] をクリックします。
   ナレッジ記事の最新バージョンのみを編集できます。
5. [更新] をクリックします。
   ナレッジ記事を編集する場合、[有効期限] フィールドにデフォルト値が表示されます。デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、更新された記事バージョンの [有効期限] のデフォルト値は以下の基準に基づいて自動設定されます。

- 記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空の場合は、記事の前のバージョンの [有効期限] の値は保持されます。
- 記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます (記事更新日 + 記事の有効期間)。

ナレッジ記事を別のナレッジベースに移動すると、更新された記事の [有効期限] のデフォルト値は、以下の基準に基づいて自動設定されます。

- 選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白の場合は、[有効期限] の値がナレッジ記事に対して保持されます。
- 選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます (記事更新日 + 記事の有効期間)。

[有効期限] フィールドのディクショナリ値が変更された場合は、[有効期限] フィールドのデフォルト値を [記事の有効期間] フィールドに従って上書きします。詳細については、「ナレッジ記事の有効期限」を参照してください。

記事が保存されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョンは 0.01 ずつインクリメントされます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください

6. オプション: [この記事の **SEO** の提案については、こちらをクリックしてください] メッセージのリンクを選択して、記事を改善するための提案を確認します (ある場合)。
複数の [見出し **1]** タグまたは [<H1>] タグの削除など、記事の検索エンジンの最適化とアクセシビリティの向上に役立つ提案が提供されます。[見出し 1<h1>] タグ、[アンカー <a>] タグ、および [画像 <img>] タグの提案が提供されます。
7. オプション: [公開] をクリックして記事を公開します。
ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。
   - [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
   - [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

     注:
     - 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
     - 記事がゲストユーザーに表示される場合は、次のようなメッセージが表示されます。 この記事は公開後に非認証ユーザーに表示される可能性があります。本当に続行してもよろしいですか？

詳細については、「ナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開されると、ナレッジ記事が [公開済み] リストと [すべて] リストに表示されます。公開済みリストを表示するには、次に移動します。 ナレッジ > 記事 > 公開済み. [すべて] リストを表示するには、次に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて.

記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジ記事のバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

関連情報

記事のバージョニング変更

HTML エディターでのナレッジ記事の編集機能

HTML エディターを使用して記事テキストを書式設定することにより、ナレッジ記事の読みやすさと有用性を向上できます。

ナレッジ記事で利用可能な HTML エディターは、組み込みの TinyMCE エディターを使用します。コンテンツがポータルに表示されるとき、テキストの書式設定は保持されます。

HTML エディター内の HTML ツールバーには、ナレッジ記事の本文テキストを編集および書式設定できる一連のアイコンが含まれています。HTML エディターを使用して、ナレッジ記事に画像、リンク、オーディオ、およびビデオを追加することもできます。

注:
管理者は、HTML エディター内で HTML ツールバーを設定できます。詳細については、「TinyMCE 属性のカスタマイズ」を参照してください。

HTML エディターを使用して、次の機能を実行できます。

- ナレッジ記事の [記事本文] セクションに入力する際のスペルチェック。

  HTML エディターは、入力時に自動的にスペルをチェックし、スペルミスや間違いに赤で下線を引きます。

- 選択したテキストに適用されているスタイルとワード数を HTML エディターの下部ペインに表示します。
- 書式設定を適用します。
- 書式を設定せずに貼り付けます。
- テーブルを挿入し、テーブルのセル、行、列を変更します。
- HTML コンテンツを含めます。
- コードスニペットを挿入または編集します。
- カーソルの現在の位置に基本的な目次を挿入します。
- テキストを検索して置換します。
- コンテンツ編集の現在のセッション中に行った変更を元に戻します。

ナレッジ記事の HTML コンテンツの管理

HTML エディターを使用して、ナレッジ記事の HTML コンテンツを管理できます。

ナレッジ記事の HTML コンテンツに対して、次の機能を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HTML ツールバーにあるリンクの挿入/編集アイコン () を使用して、ハイパーリンクを挿入します。詳細については、「HTML フィールドの Web サイトへのリンク」を参照してください。
- HTML ツールバーにあるリンクの挿入/編集アイコン () を使用して、画像を挿入します。詳細については、「HTML フィールドへの画像の埋め込み」を参照してください。
- HTML ツールバーにあるビデオの挿入/編集アイコン () を使用して、ビデオライブラリ、添付ファイル、または URL からビデオを埋め込みます。ビデオライブラリにビデオを追加することもできます。詳細については、「HTML フィールドへのビデオの埋め込み」を参照してください。
- 外部ソースからコンテンツをコピーし、シンプルテキストとしてエディターに貼り付けます。詳細については、「HTML エディターへのコンテンツの貼り付け」を参照してください。
- HTML ツールバーにあるソースコードアイコン (<>) を使用して、HTML ソースコードを表示および編集します。詳細については、「拡張機能」を参照してください。

  注:
  コードスニペットを挿入または編集する方法については、「ナレッジ記事のコードスニペットの自動書式設定」を参照してください。

- [HTML] フィールドを展開して全画面表示を使用すると、全画面アイコン () を使用して簡単に編集できます。詳細については、「拡張機能」を参照してください。

ナレッジ記事の書式設定オプション

HTML エディターを使用して、ナレッジ記事に書式設定を適用できます。

HTML ツールバーのアイコンを使用して、ナレッジ記事のテキストに次の書式設定を適用できます。

- ナレッジ記事のフォントまたはフォントサイズを変更します。
- テキストを太字、斜体、下線、または取り消し線で書式設定します。
- テキストの色とテキストの背景色を変更します。
- 箇条書きと番号付きリストを作成します。
- 段落のインデントを変更します。
- テキストにスタイルを適用します。

詳細については、「HTML フィールドのアイコンの形式設定」を参照してください。

ナレッジ記事への書式設定なしのコンテンツ貼り付け

コンテンツの書式設定をコピーせずにナレッジ記事の本文にコンテンツを貼り付けます。

始める前に

HTML エディターを使用するナレッジ記事を開きます。

このタスクについて

また、Now Platform インターフェイスまたは エージェントワークスペース で ナレッジ管理 アプリケーションを使用してナレッジ記事を作成または編集する際は、HTML エディターを使用できます。ナレッジ記事を Now Platform インターフェイスで作成または編集するには、「ナレッジ記事の作成」または「ナレッジ記事の編集」を参照してください 。ナレッジを エージェントワークスペース で作成または表示するには、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成」または「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンテンツソースからテキストをコピーします。
2. HTML ツールバーのテキストとして貼り付けアイコン ( ) をクリックします。
3. [記事本文] セクションで、コンテンツを貼り付ける位置にカーソルを置き、右クリックして、コンテキストメニューから [貼り付け] を選択します。

ナレッジ記事へのテーブルの追加

ナレッジ記事にテーブルを挿入し、テーブルのセル、行、列を変更できます。

HTML ツールバーのテーブルアイコン ( ) をクリックし、目的のテーブルオプションを選択すると、ナレッジ記事にテーブルを追加できます。たとえば、行と列の高さと幅、セルテキストとセル境界の間隔を調整したり、セルの色を変更したりできます。

詳細については、「HTML フィールドにテーブルを追加する」を参照してください。

ナレッジ記事への画像の挿入

HTML エディターを使用して、ナレッジ記事に画像を挿入します。

始める前に
必要なロール：寄稿可能アクセス権を持つユーザー

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > すべて.
2. ナレッジ記事を選択します。
3. ナレッジ記事フォームの [記事本文] フィールドで、画像を挿入する場所にカーソルを置きます。
4. HTML エディターのツールバーで、画像の挿入/編集アイコン ( ) をクリックします。
5. [画像の挿入/編集 (Insert/Edit Image)] ダイアログボックスで、アップロードアイコン ( ) を選択します。
6. 画像を選択します。
7. [開く] を選択します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
画像がナレッジ記事に含まれます。

ナレッジ記事のコードスニペットの自動書式設定

HTML エディターを使用して、ナレッジ記事のコードスニペットに構文のハイライト表示を追加します。

始める前に
HTML エディターを使用するナレッジ記事を開きます。

必要なロール：knowledge

このタスクについて
また、Now Platform インターフェイスまたは エージェントワークスペース で ナレッジ管理 アプリケーションを使用してナレッジ記事を作成または編集する際は、HTML エディターを使用できます。ナレッジ記事を Now Platform インターフェイスで作成または編集するには、「ナレッジ記事の作成」または「ナレッジ記事の編集」を参照してください 。ナレッジを エージェントワークス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペース で作成または表示するには、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成」または「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

手順

1. [記事本文] セクションで、コードスニペットを挿入する場所にカーソルを置きます。
2. HTML ツールバーのコードサンプルの挿入/編集アイコン ({;}) をクリックします。
3. [コードサンプルの挿入/編集] ダイアログボックスで、[言語] リストからマークアップまたはプログラミング言語を選択します。
4. [言語] リストの後のテキストボックスに、コードを入力します。
   または、外部ソースからコードをコピーして貼り付けることもできます。
5. **[OK]** をクリックします。
6. オプション: コードスニペットをクリックし、コードサンプルの挿入/編集アイコン ({;}アイコン) をクリックしてコードを編集します。

ナレッジ記事への目次の挿入

ナレッジ記事の見出しに基づいて、階層的な目次 (toc) を挿入します。

始める前に
HTML エディターを使用するナレッジ記事を開きます。

必要なロール：なし

このタスクについて
また、Now Platform インターフェイスまたは エージェントワークスペース で ナレッジ管理 アプリケーションを使用してナレッジ記事を作成または編集する際は、HTML エディターを使用できます。ナレッジ記事を Now Platform インターフェイスで作成または編集するには、「ナレッジ記事の作成」または「ナレッジ記事の編集」を参照してください 。ナレッジを エージェントワークスペース で作成または表示するには、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成」または「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

記事が見出し 1 から見出し 3 までの見出しレベルを使用し、標準記事である場合にのみ、目次を生成できます。

注:
[フォーマット] の選択を使用して、記事の見出しレベルを設定します。TinyMCE 属性を使用して HTML ツールバーを設定することもできます。詳細については、「TinyMCE 属性のカスタマイズ」を参照してください。

手順

1. [記事本文] セクションで、目次を挿入する場所にカーソルを置きます。
2. HTML ツールバーの目次アイコン ( ) をクリックします。
   ツールバーに目次アイコンが表示されない場合は、「TinyMCE 属性のカスタマイズ」で利用可能な手順を使用して追加します。
3. オプション: 既存のコンテンツテーブルを選択し、HTML ツールバーの更新アイコン ( ) をクリックして、既存のコンテンツテーブルを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
HTML エディターは、レベル (見出し 2 や見出し 3 など) を含むコンテンツ内の見出しを検索します。次に、見出し 1 から見出し 3 までの見出しレベルのみへのリンクを含む目次が自動的に生成されます。見出しレベルへのリンクは、見出し階層を表示するためにインデントされます。

ナレッジ記事のテキストの検索と置換

HTML エディターを使用して特定のテキストを検索して置換することにより、ナレッジ記事のコンテンツをグローバルに変更できます。

始める前に
HTML エディターを使用するナレッジ記事を開きます。

このタスクについて
また、Now Platform インターフェイスまたは エージェントワークスペース で ナレッジ管理 アプリケーションを使用してナレッジ記事を作成または編集する際は、HTML エディターを使用できます。ナレッジ記事を Now Platform インターフェイスで作成または編集するには、「ナレッジ記事の作成」または「ナレッジ記事の編集」を参照してください 。ナレッジを エージェントワークスペース で作成または表示するには、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成」または「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

手順

1. [記事本文] セクションで、任意の場所にカーソルを置きます。
2. HTML ツールバーの検索と置換アイコン (🔭) をクリックします。
3. [検索と置換] ダイアログボックスの [検索] フィールドに、検索する検索用語を入力します。
4. [次に置換 **(Replace with)**]フィールドに検索用語の置換テキストを入力し ます。
   繰り返し発生する検索テキストを削除する場合は、[次に置換 **(Replace with)**] フィールドを空白のままにします。
5. オプション: 検索の範囲を絞り込みます。
   - 検索用語の大文字と小文字を完全に一致するテキストに検索を制限するには、[大文字と小文字を区別する **(Match case)**] チェックボックスをオンにします。
   - 1 つ以上の完全な単語のみに一致するテキストに検索を制限するには、[完全一致 **(Whole words)**] チェックボックスをオンにします。
6. 検索用語を検索または置換します。

タスクの結果
出現する用語がなくなった場合、またはコンテンツ内で検索用語がまったく見つからない場合は、指定した文字列が見つからなかったことを示すメッセージが表示されます。

ナレッジ記事の作成中に入力アクションまたは書式設定を元に戻すまたはやり直す

HTML エディターを使用してナレッジ記事を編集している現在のセッション中に行った入力アクションまたは書式設定をすばやく元に戻すことができます。

始める前に
HTML エディターを使用するナレッジ記事を開きます。

このタスクについて
また、Now Platform インターフェイスまたは エージェントワークスペース で ナレッジ管理 アプリケーションを使用してナレッジ記事を作成または編集する際は、HTML エディターを使用できます。ナレッジ記事を Now Platform インターフェイスで作成または編集するには、「ナレッジ記事の作成」または「ナレッジ記事の編集」を参照してください 。ナレッジを エージェントワークス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペース で作成または表示するには、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成」または「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

手順

1. カーソルを [記事本文] セクションに置きます。
2. 入力アクションまたは書式変更を元に戻すか、やり直します。
   - 前の変更を元に戻すには、元に戻すアイコン ( ) をクリックします。
   - 取り消された変更をやり直すには、やり直しアイコン ( ) をクリックします。

   注:
   元に戻すアイコン ( ) およびやり直しアイコン ( ) は、保存されたアクションのうち元に戻せるアクションの数または元に戻せない特定のアクションに基づいて表示されます。

マップ関連記事

記事を表示しているときに、記事全体でトピックに関する類似の情報を見つけることができます。関連記事を手動でマッピングすることも、機械学習 (ML) アルゴリズムを使用してアプリケーションに関連記事を自動的に表示させることもできます。

始める前に

必要なロール：knowledge
記事を編集するには、関連した ナレッジベース に対するナレッジ貢献者アクセス権が必要です。

このタスクについて

記事の編集時に関連記事を手動でマッピングした場合、それらの記事は、ナレッジ管理 類似性ソリューションによって予測される関連記事の前に、ナレッジ記事ビューページの [関連記事] セクションにリスト表示されます。

注:
管理者は、予測インテリジェンス 機能内の ナレッジ管理 のソリューション定義をトレーニングして、関連記事を見つけることができます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

このタスクでは、記事を編集するときに関連記事を手動でマップするステップについて説明します。

手順

1. Now Platform で、関連記事をマップするナレッジ記事を開きます。
2. [ナレッジ] フォームで、[関連記事] 関連リストをクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、目的の記事を [コレクション] 列で利用できる記事から [関連記事リスト **(Related Articles List)**] 列に移動します。
5. 上アイコンまたは下アイコンをクリックして、記事ビューページの [関連記事] セクションに表示する順序で記事を配置し、[保存] をクリックします。

   注:
   ナレッジ管理者は、インスタンスオプションを使用して、[関連記事] セクションに表示される記事の数を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ナレッジ記事の編集

Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける

ナレッジ関連記事ウィジェットインスタンスオプションの設定

記事に関連するカタログアイテムのマッピング

ナレッジ記事に関連するカタログアイテムを手動でマッピングし、従業員が関連する製品またはサービスを要求できるようにします。

始める前に

必要なロール：knowledge
記事を編集するには、関連した ナレッジベース に対するナレッジ寄稿者アクセス権が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > すべて.
2. 関連カタログアイテムをマップするナレッジ記事を開きます。
3. ナレッジフォームで、[関連カタログアイテム] 関連リストをクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、目的のカタログアイテムを [コレクション] 列の利用可能なカタログアイテムから [関連カタログアイテムリスト **(Related Catalog Items List)**] 列に移動します。
6. 上アイコンまたは下アイコンをクリックして、記事ビューページの [関連アイテム] セクションに表示する順序で記事を配置し、[保存] をクリックします。

> **注:**
> ナレッジ管理者は、インスタンスオプションを使用して、[関連カタログアイテム] セクションに表示されるカタログアイテムの数を設定できます。

関連情報

ナレッジ記事の編集

サービスカタログアイテム

関連カタログアイテムウィジェットインスタンスオプションの設定

ナレッジ記事の公開のスケジュール設定

ナレッジ記事を自動的に公開する特定の日時を設定します。

始める前に

公開をスケジュールするナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。
- 記事のバージョニング機能を有効にします。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

必要なロール：knowledge

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 をクリックし、[未公開] をクリックします。
2. 記事リンクを選択します。
3. [公開予定日] フィールドで、日時の選択アイコン (アイコン) をクリックします。

   注:
   [予定公開日] フィールドを含めるには、ナレッジベースブロックフォームの設定が必要な場合があります。フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックし、次に移動します。 構成 > フォームレイアウト. スラッシュバケットを使用して、[予定公開日] フィールドを追加します。

4. カレンダーから未来の日付を選択します。
5. [時間] フィールドに、hh:mm:ss の形式で時間を入力します。
6. 保存 (enter) アイコン ( ) を選択します。
7. 公開ワークフローを有効にするには、[公開] を選択します。
   記事は [すべて] リストで利用可能です。検索項目 ナレッジ > 記事 > すべて.

   ヒント:
   記事の公開予定をキャンセルして記事をドラフトステータスに戻す場合は、[取り消し] をクリックします。

タスクの結果
ナレッジ記事は、ナレッジベースの以下のワークフロー設定に応じて、予定公開日に公開されます。

- ナレッジベースワークフローが [ナレッジ - すぐに公開] に設定されている場合、ナレッジ記事は予定公開日に自動的に公開されます。記事の [ナレッジ] フォームの [ワークフロー] フィールドが [公開予定] に更新されます。
- ナレッジベースワークフローが [ナレッジ - 公開承認] に設定されている場合、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。記事の [ナレッジ] フォームの [ワークフロー] フィールドが [レビュー] に更新されます。

  承認の完了は、スケジュールされた公開に次のように影響します。
  - 公開予定日より前に承認が完了した場合、記事の [ナレッジ] フォームの [ワークフロー] フィールドが [公開予定] に更新され、記事は公開予定日に公開されます。
  - 公開予定日以降に承認が完了した場合、記事は承認完了後すぐに公開されます。

関連情報

ナレッジ記事の編集

レビュー中の記事の取り消し

追加の変更を行うためにレビュー中の記事を取り消します。

このタスクについて
所有権グループが有効でない場合は、記事の作成者、ナレッジ管理者、システム管理者のみが記事を取り消すことができます。

所有権グループが有効である場合は、記事の作成者、所有権グループマネージャー、所有権グループのメンバー、ナレッジ管理者、システム管理者が記事を取り消すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[レビュー] ステータスにある記事を取り消すと、マイナー バージョンのインクリメントがもたらされます。

更新された記事が [レビュー] ステータスにあるときは、該当するバージョンの更新者だけが記事を取り消して追加の変更を加えることができます。

手順

1. 移動先 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. [レビュー] ステータスの記事を開きます。
3. ナレッジフォームヘッダーで [取り消し] をクリックします。
   システムによって記事のステータスが [ドラフト] に戻され、バージョン番号が 0.01 だけインクリメントし、ユーザーにメッセージが表示されます。

レビュー中の記事の承認

レビュー中の記事を承認し、新しい公開バージョンを作成します。

始める前に
必要なロール：Owner および knowledge manager

このタスクについて
記事が [レビュー] ステータスにあるときは、[承認] 関連リストに含まれているユーザーのみが記事を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > 未公開.
2. [レビュー] ステータスにある記事を開いて、テキストをレビューします。
3. [承認] 関連リストで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして、記事の承認フォームを表示します。
4. [承認] をクリックします。

タスクの結果
システムによりナレッジフォームが表示されます。記事のバージョン番号が次の整数にインクリメントされ (たとえば、2.02 から 3.0 に)、ステータスは [公開] に変更されます。記事の新しい公開バージョンがナレッジ リストに追加され、ナレッジフォームにある [記事のバージョン] 関連リストに追加されます。

ナレッジ記事の廃止

廃止ワークフローを開始して、ナレッジ記事を廃止します。ナレッジベースの所有者とマネージャーは、廃止された記事を表示できますが、ナレッジホームページとポータルで廃止された記事を検索することはできません。

ナレッジ記事には、公開ワークフローに類似した、関連の廃止ワークフローがあります。これにより、管理者はこれらのワークフローを設定し、必要に応じて廃止するナレッジの承認およびレビュープロセスを定義できます。

記事を編集するときは、[廃止] をクリックしてその記事に関連付けられている廃止ワークフローを開始します。ナレッジ管理者、ナレッジマネージャー、およびバージョニングされたナレッジ記事を最後に公開した公開者だけが、ナレッジ記事を廃止できます (kcs_candidate または kcs_contributor は廃止できません)。詳細については、「バージョニングされた記事の廃止」を参照してください。
記事が廃止前に承認を必要とする場合、記事は承認待ちステータスになり、ワークフローは承認時に終了するか、必要な承認者によって却下された場合はキャンセルされます。廃止された記事に関連付けられた記事番号は再利用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

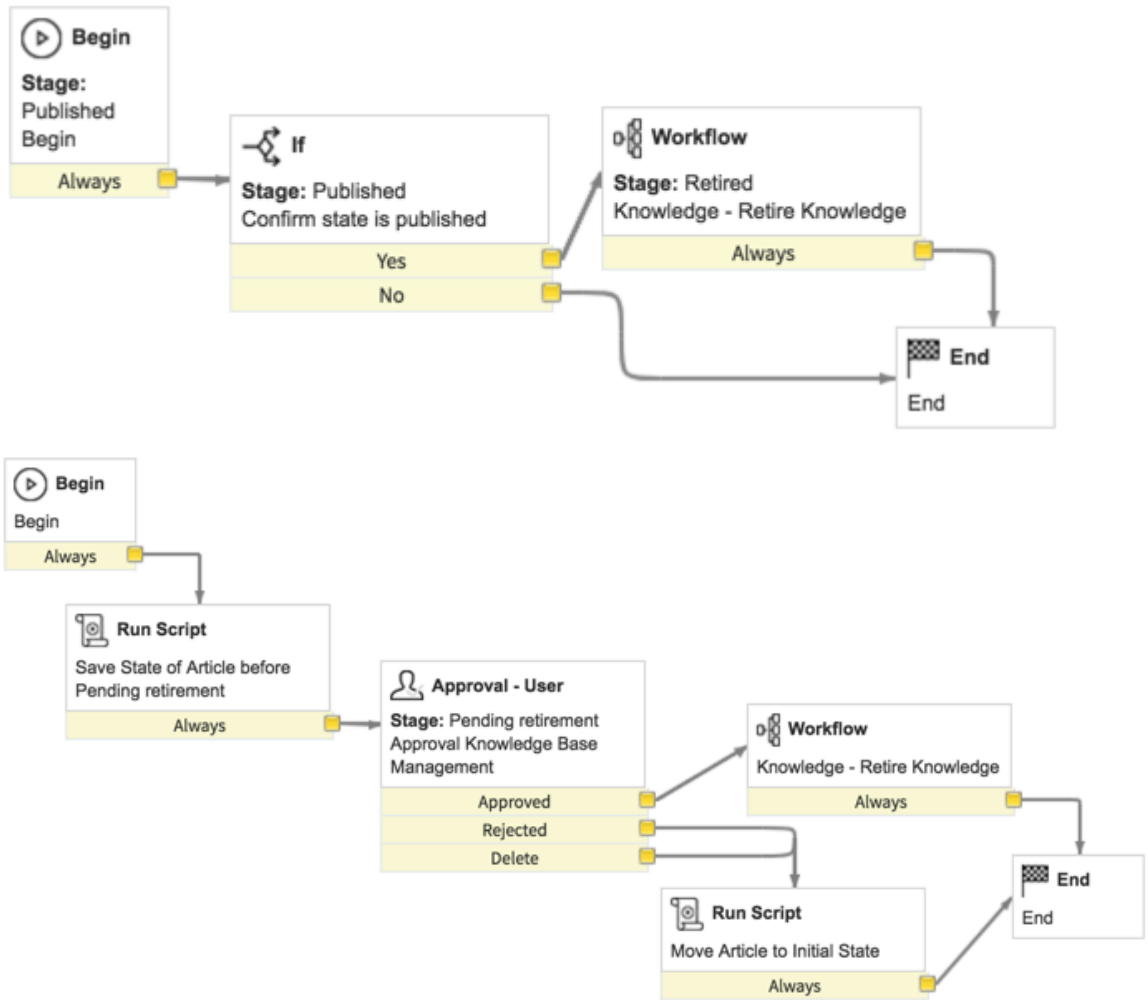
- 記事が廃止された後は、管理者とナレッジ管理者のみが記事を表示できます。廃止された記事を再利用するために、管理者とナレッジ管理者は記事を再公開できます。詳細については、「廃止された記事の再公開」を参照してください。
- 記事とその翻訳には親子関係があります。親記事を廃止しても、すべての翻訳された子記事が自動的に廃止されるわけではありません。

Tokyo リリース以降、ナレッジ記事の廃止中に代替記事を提供できます。廃止された記事にアクセスすると、「記事 KBxxx は廃止されており、ナレッジ記事 KBxxx に置き換えられています。(The article KBxxx is retired and has been replaced with the knowledge article KBxxx.)」というメッセージが表示されて、ユーザーは自動的に代替記事にリダイレクトされます。代替記事がない場合、ページには「ナレッジレコードが見つかりません」というメッセージが表示されます。

注:

- 代替のある記事はコード 301 を返します。
- 代替のない記事はコード 404 を返します。
- デフォルトでは、廃止された記事の代替記事を提供するために *glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire* システムプロパティは true に設定されています。

すぐに廃止および廃止承認ワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

廃止された記事の再公開

廃止された記事をすぐに再公開します。

始める前に
Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) プラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin または knowledge admin

注:
廃止された記事を スコープ付きナレッジベース で再公開するには、スコープ指定された admin ロールも必要です。

このタスクについて
廃止された記事を再公開する必要がある場合があります。たとえば、現在情報が適用されず、後日適用される記事を管理者が一時的に廃止したい場合があります。廃止された記事を表示できる管理者またはナレッジ管理者は、承認ワークフローを経由せずに記事を即座に再公開できます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事 > 廃止.
2. 廃止された記事を選択し、[再公開] をクリックします。

タスクの結果
記事は、前回最後に公開されたバージョンとして即座に公開されます。

ナレッジ記事の移動

ナレッジベース間で記事を移動できます。

始める前に
必要なロール：ユーザーにはナレッジベースに対する貢献者アクセス権が必要です。

注:

- バージョン管理が有効になっている場合に、あるナレッジベースから別のナレッジベースに記事を移動すると、記事の最新バージョンが新しいナレッジベースに移動されます。ただし、以前のバージョンの記事は古いナレッジベースに残ります。古いナレッジベースから記事を廃止することをお勧めします。詳細については、「ナレッジ記事の廃止」を参照してください。
- あるナレッジベースから別のナレッジベースに記事を移動することはできますが、新しいナレッジベースに記事を作成することを検討してください。

手順

1. ナレッジ記事を編集します。
2. [ナレッジベース] フィールド値を変更します。
   記事を移動した後、[デフォルト値の適用] ダイアログ ボックスに、記事の特定のフィールドに新しいナレッジベースからデフォルト値を入力するように要求されます。新しいナレッジベースにデフォルト値がない場合、ダイアログ ボックスは表示されません。
3. **[OK]** をクリックしてデフォルト値でフィールドを上書きするか、[キャンセル] をクリックしてすべてのフィールドを変更しないままにしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジマネージャーは、[ナレッジベース] フォームの [デフォルトのナレッジフィールド値の設定] フィールドを使用して、管理しているナレッジベースの記事のデフォルト値を定義できます。

4. [更新] をクリックします。

ナレッジ記事へのコメント

ナレッジ記事にコメントする、またはコメントに返信します。

始める前に
Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3) プラグインをアクティブ化する必要があります。

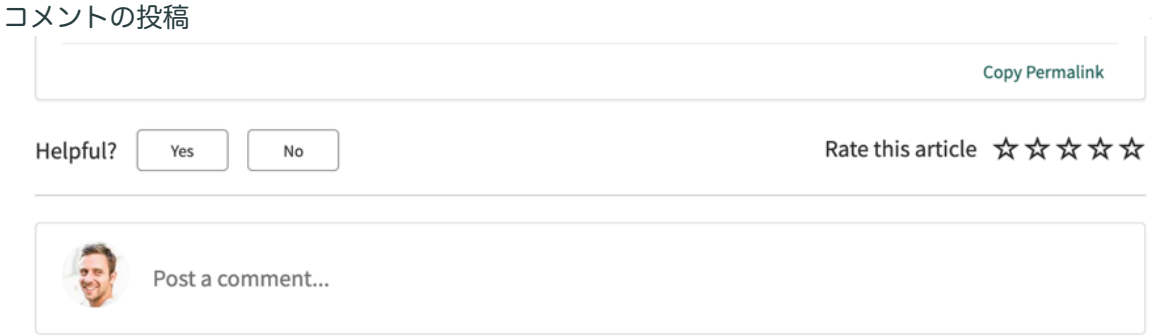
必要なロール：読込可能アクセス権を持つユーザー。未認証ユーザーおよび snc_external ロールのみを持つユーザーは、コメントの添付ファイルを追加または表示できません。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

手順

1. Knowledge Management Service Portal に移動します。
2. コメントする記事、またはコメントに返信する記事をクリックします。
3. [コメントを投稿] を選択します。
   既存のコメントに返信する場合は、[返信] を選択します。



4. コメントまたは返信を入力し、必要に応じてリンク、画像、および添付ファイルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Knowledge Management Service Portal に投稿されたコメントの添付ファイルは、Live Feed に表示されません。コメントの添付ファイルが Live Feed に投稿された場合、Knowledge Management Service Portal に表示されます。

ウイルス対策保護が有効になっている場合、コメントが投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。添付ファイルは、スキャンが完了して成功した場合にのみ表示されます。

コメントの作成者は、コメントを削除できます。下にあるすべてのコメントと返信は自動的に削除されます。

5. [送信] をクリックします。

注:
[ナレッジフィードバックに Live Feed を使用する (Use Live Feed for Knowledge Feedback)] プロパティが有効になっている場合、Live Feed のコメントは表示のみが可能です。デフォルトでは、これは非アクティブに設定されています。

リリースバージョン New York にアップグレードする前に Live Feed に投稿されたコメントは、Knowledge Management Service Portal に階層的に表示されません。リリースバージョン New York にアップグレードした後に Live Feed に投稿されたコメントは、ナレッジサービスポータルに階層的に表示されます。

次のテーブルは、コメントを表示している場所に応じて、コメントおよびコメントへの返信がどのように表示されるかを示しています。

コメントおよびコメントへの返信の表示

表示元	HTML 書式設定	階層	添付ファイル
Knowledge Management Service Portal	あり	はい	あり
Live Feed	なし	はい	あり
Knowledge Management v3	なし	いいえ	なし

インシデントまたは問題からのナレッジ作成

次回問題が発生したときに解決策を見つけやすくするために、ナレッジ記事を作成します。

始める前に
必要なロール：knowledge

このタスクについて
インシデントからナレッジ記事を作成するには、「インシデントからのナレッジ記事の作成」を参照してください。

問題からナレッジ記事を作成するには、「既知のエラー記事を作成する」を参照してください。

glide.knowman.submission.workflow プロパティの値に応じて、インシデントや問題から作成されたナレッジは、追加の承認を必要とする可能性があります。このプロパティが true の場合、ナレッジ記事ではなく提案レコードが作成されます。knowledge ロールがあるユーザーは、ナレッジ記事作成のための提案を承認する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 解決済みのインシデントまたは問題を開きます。
2. フォームの [ナレッジ] チェックボックスを選択します。
   [言語] フィールドを含めるには、フォームの設定が必要な場合があります。フォームのコンテキストメニューアイコン ( ) をクリックし、次に移動します。 構成 > フォームレイアウト. スラッシュバケットを使用して、[言語] フィールドを追加します。
3. インシデントまたは問題をクローズします。
   新しいドラフトのナレッジ記事が作成されます。
4. 追加の承認が必要な場合は、次に移動します。 ナレッジ > 記事 > 提出中.
5. 提案レコードを選択します。
6. 提案をレビューして、コンテンツと設定が正しいことを確認します。
7. [記事の作成] をクリックします。
   新しいドラフトのナレッジ記事が作成されます。この方法で作成された記事は、プロパティ *glide.knowman.task_kb* で指定されたナレッジベースに追加されます。

Word 文書のインポートによる記事バージョンの作成

ナレッジ記事に Word 文書をインポートして、新しいバージョンを作成します。

始める前に

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) がインストールされていることを確認してください。
- 新しいバージョンは、[ドラフト] ステータスまたは [公開済み] ステータスの記事にのみアップロードできます。
- 記事テンプレートを使用して作成された記事、または記事タイプが **Wiki** である記事に新しいバージョンをアップロードすることはできません。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事.
2. 記事をクリックします。
3. [新しいバージョンをアップロード] 関連リンクをクリックします。

   注:
   TinyMCE で記述されたテキストは、ファイルがインポートされると上書きされます。

4. インポートするファイルを追加します。
5. オプション: すべての添付ファイルをナレッジ記事にコピーするには、[添付ファイルをコピー] チェックボックスをオンにします。

   注:
   記事が公開されると、添付ファイルは新しいバージョンの記事に追加されます。記事がドラフトの場合、添付ファイルは既存のナレッジ記事に追加されます。ドラフト記事は、レビューと公開が完了するまで、ユーザーのナレッジベース (KB) には表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [インポート] をクリックします。
   ドラフトバージョンが作成されて承認者に送信され、承認または却下されます。記事が承認されると、その記事は [記事のバージョン] 関連リストに表示されます。

ナレッジ 記事ページでの人間が判読できる **URL** の使用

人間が判読できる URL には、URL 構造により判読しやすいキーワードが含まれています。

人間が判読できる URL は、短くシンプルな Web アドレスで、ナレッジ記事ページからの理解しやすい関連キーワードを使用しています。ユーザーは、リンクにアクセスしたときに表示される内容をさらによく把握できます。

技術的な URL ではなく、人間が判読できる URL を使用するメリットは次のとおりです。

- URL の可読性を向上させて、人間が理解しやすくする
- 検索エンジン最適化 (SEO) のランキングとクリックスルー率を向上させる

ナレッジ 記事ビューページの人間が判読できる **URL** の有効化

[ナレッジ 記事の表示] ページで人間が判読できる URL 構造を更新して、検索ランキングとクリックスルー率を向上させます。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin

このタスクについて
Washington DC リリースより前のリリースからアップグレードする場合は、[ナレッジ 記事の表示] ページで人間が判読できる URL 機能を有効にする必要があります。Washington DC リリース以降、この機能はデフォルトで有効になっています。

> **注:**
> 人間が判読できる URL 機能を無効にするには、*glide.service_portal.enable_human_readable_urls* システムプロパティ値を false に変更します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. [ページ] フォームで、ID kb_article_view を検索して選択します。
3. レコードを編集するには現在のアプリケーションを変更する必要があることを示すページフォームの情報メッセージで、[ここ **(here)**] という単語を選択します。
4. ナレッジ記事の表示ページで、[人間が判読できる **URL** 構造] フィールドに %short_descr 変数を入力します。

   > **注:**
   > 変数を作成して、さまざまなデータソースから情報を追加することもできます。詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
%short_descr 変数が URL 構造に追加され、URL でより簡単な非技術的な用語を使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: URL に人間が判読できるキーワードを含むナレッジ記事ビューページ

次のサンプル URL は、ナレッジ 記事 KB0000007 のキーワードを示しています。この URL では *en* が優先言語と見なされ、ナレッジ 記事のコンテンツが英語で表示されます。

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

この記事の URL には、次の表のフィールド変数とキーワードが含まれています。

URL 構造内のフィールド変数

フィールド	変数	キーワード
カテゴリ	%category	faq
簡単な説明	%shortdesc	What is a cookie?

ナレッジ記事カテゴリの選択

ナレッジベース内のナレッジ記事は、カテゴリ別にグループ化されています。これらのグループは、ナレッジベースの分類を定義するのに役立ち、ユーザーがそのナレッジベース内の記事を検索するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：

このタスクについて
ナレッジ貢献者は、ナレッジ記事を編集するときにカテゴリピッカーを使用してカテゴリを選択し、ナレッジベースで有効になっている場合はカテゴリを追加または編集できます。

手順

1. [カテゴリ] フィールドの横にある参照ルックアップアイコンをクリックします。
2. 既存のカテゴリを選択するか、カテゴリの追加アイコン (+) をクリックして新しいカテゴリを追加します。
   カテゴリを選択すると、ペンアイコンをクリックしてそのカテゴリの名前を変更できます。変更を保存するには、Enter キーを押すか、選択したカテゴリの外部をクリックします。

   > **注:**
   > カテゴリの選択中に [キャンセル] をクリックすると、新しいカテゴリの選択キャンセルされますが、名前の変更や新しいカテゴリの追加など、カテゴリに加えた変更は元に戻りません。

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。
4. オプション: サブカテゴリを選択または追加します。
5. **[OK]** をクリックします。

ナレッジ記事と分類カテゴリの関連付け

ナレッジ記事を分類トピックに関連付けて、さまざまな種類のコンテンツにまたがって統一された分類構造を作成します。

始める前に
ナレッジ記事を含むナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

必要なロール：knowledge

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
分類機能を使用すると、記事を複数の分類の 1 つ以上のトピックにリンクできます。カタログアイテム、ナレッジ記事、コミュニティ投稿などのコンテンツタイプ間で統一されたコンテンツ分類を維持するのに役立ちます。詳細については、次を参照してください： 用に統一された分類 従業員センター

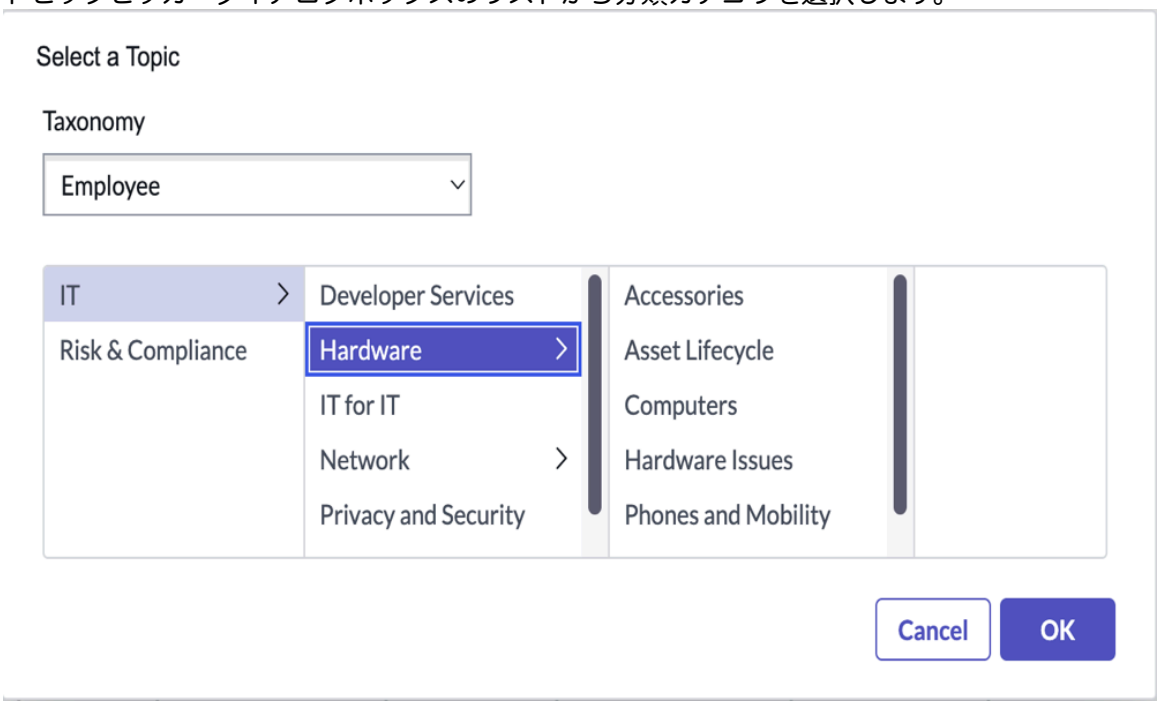
注:
[ドラフト]、[レビュー]、または [公開] ステータスの記事のみを関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事.
2. 記事ページで、分類トピックに関連付ける記事をクリックします。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] をクリックします。

注:
管理者は、[接続済みコンテンツ] → [ナレッジ] を関連リストに含めるようにフォームを設定する必要がある場合があります。コンテキストメニューアイコンの をクリックし、次に移動します。 構成 > 関連リスト. スラッシュバケットを使用して、[接続済みコンテンツ] → [ナレッジ] を追加します。

4. トピックピッカーダイアログボックスのリストから分類カテゴリを選択します。



5. トピックピッカーリストからトピックを選択し、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果
選択した記事は、コンテンツの閲覧を向上させるために分類カテゴリに関連付けられます。

ワークスペース でのナレッジ記事の作成

エージェントワークスペース でナレッジ記事を作成、編集、公開して、ジョブを効率的に完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントと作成者に固有の ナレッジ管理 機能は、ワークスペース で利用できます。Now Platform インターフェイスを使用して、ナレッジベースの作成、ナレッジ記事へのアクセスの管理、記事テンプレートの有効化など、ナレッジ管理に関連するタスクを実行します。

ワークスペース で次のナレッジ関連タスクを実行できます。

- デフォルトまたはカスタムの記事テンプレートを使用してナレッジ記事を作成します。
- 自分が作成した未公開および公開済みのナレッジ記事をすべて管理します。
- 自分にアサインされたフィードバックタスクに対応します。
- 2 つのナレッジ記事バージョンを比較します。
- 公開済みで未翻訳のナレッジ記事の翻訳を要求します。
- 自分にアサインされた翻訳タスクを完了します。
- 関連記事および関連カタログアイテムをナレッジ記事にマップします。
- 影響を受ける製品をナレッジ記事に追加します。
- 重複するコンテンツを含むナレッジ記事を作成しないようにするには、エージェントアシスト を使用します。

ワークスペース でのナレッジ記事の作成エクスペリエンスは、Now Platform と似ていますが、次の点が異なります。

- ナレッジブロックを作成、またはナレッジ記事に関連付けることはできません。ただし、ナレッジブロックを含む記事は表示できます。
- Wiki タイプのナレッジ記事はサポートされません。
- ナレッジ記事カテゴリを作成できません。

アクティベーション情報

ワークスペース のナレッジリストは、Agent Workspace プラグイン (com.glide.core-ui-components) をアクティブ化すると利用できます。Agent Workspace プラグインをインストールしてアクティブ化すると、ワークスペース で ナレッジ管理 を使用するための sn-component-workspace-knowledge プラグインもインストールされてアクティブ化されます。

関連情報

- エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定
- エージェントワークスペース でのフィードバックタスクの作業
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事バージョンの比較
- エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

エージェントワークスペース でナレッジ記事 (記事番号、簡単な説明、記事コンテンツを含む) を表示します。

始める前に
ナレッジ記事に対する読み取りアクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 自分または他のユーザーが作成したナレッジ記事を表示します。
   - 次の場所に移動してすべての記事を表示 リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
   - 次のいずれかの場所に移動して、自分が作成した記事を表示します。 リスト > ナレッジ > 自分の記事：公開済み または リスト > ナレッジ > 自分の記事 ：未公開.
3. 表示するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. オプション: [言語]リストで言語を選択して、ナレッジ記事を別の言語で表示します。

   注:
   言語リストは、記事の利用可能な翻訳バージョンに基づいて設定されます。

5. オプション: その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[リンクをコピー] をクリックして、ナレッジ記事へのリンクをクリップボードにコピーします。
6. オプション: [その他のアクション] アイコン (···)、**[Word** としてダウンロード] の順に選択して、記事を Microsoft Word 文書としてコンピューターにダウンロードします。

   注:
   このオプションは、記事が Microsoft Word を使用して作成され、管理者によって *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download* プロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。

7. オプション: [バージョン] リストでナレッジ記事のバージョンを選択して、ナレッジ記事の別のバージョンを表示します。

   注:
   バージョンリストは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合のみ表示されます。

タスクの結果
選択したバージョンの記事が、エージェントワークスペース 内の別のタブに表示されるナレッジ記事ビューページで開きます。タブ名には、ナレッジ記事番号とそのバージョン番号が含まれます。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事詳細の表示

ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理

エージェントワークスペース のナレッジ記事に対するフィードバックの提供

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

エージェントワークスペース でのナレッジ記事詳細の表示

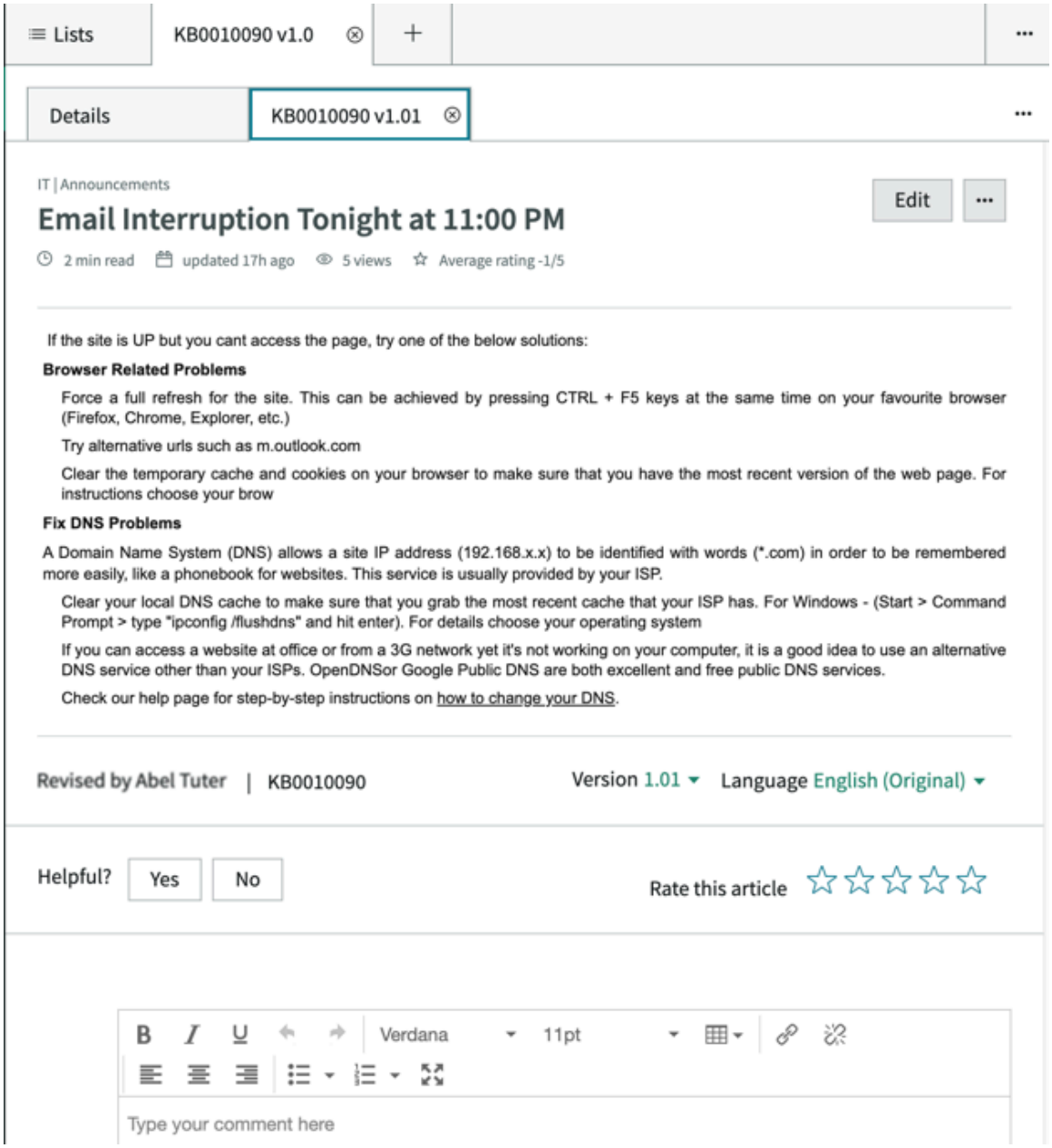
エージェントワークスペース でナレッジ記事の詳細を表示します。

エージェントワークスペース のナレッジ記事ビューページには、表示された記事に関する複数の詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース のナレッジ記事ビューページの例



エージェントワークスペース のナレッジ記事ビューページに表示される記事情報

詳細	説明
ナレッジベース	ナレッジ記事と記事カテゴリを保存するナレッジベース。この例では、「IT」がナレッジベースで、「お知らせ」がナレッジ記事カテゴリです。
読了時間	ナレッジ記事を読むのにかかる平均時間で、記事を読む時間があるかどうかを判断するのに役立ちます。 読了時間は、200 ワード/分の平均読み取り速度に基づいて計算されます。中国語、日本語、韓国語などの言語の記事の場合、読了時間は平均速度 500 文字/分で計算されます。画像が記事に存在する場合、読了時間は次のルールを使用して計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース のナレッジ記事ビューページに表示される記事情報 (続く)

詳細	説明
	• 最初の画像には 12 秒を追加し、2 番目の画像には 11 秒を追加する、のようにします。 • 画像が 10 個を超える場合は、10 番目の画像以降の各画像に 3 秒追加します。
最終更新時間	ナレッジ記事が前回更新された日時を現在の週の日数、週数、または年数で示します。
ビュー数	システム管理者が *glide.knowman.view_age.days* プロパティで設定した過去の日数にナレッジ記事が閲覧された回数。このプロパティの詳細については、「ナレッジポータル プロパティ」を参照してください。
平均評価	1～5 の数値によるナレッジ記事の加重平均評価の結果。平均評価は、記事の次のバージョンに持ち越されます。
ナレッジ記事コンテンツ	ナレッジ記事のテキストと画像。
作成者：	ナレッジ記事の作成者。このフィールドは、ナレッジ記事の最初のバージョンにのみ表示されます。
改訂者	記事を改訂したユーザー。このフィールドは、ナレッジ記事が後で編集された場合に表示されます。
記事番号	一意の番号がナレッジ記事に自動的にアサインされます。この例では、「KB0010090」が記事番号です。
バージョン	ナレッジ記事の選択されたバージョン。このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合に表示されます。この図では、「1.01」が記事の選択されたバージョンです。
言語	選択した記事の言語。このフィールドは、ナレッジ記事の他の言語の翻訳が利用可能な場合に表示されます。
添付ファイル	記事の添付ファイルのリスト。このフィールドは、ナレッジ管理者がナレッジ記事ビューページでの表示を有効にしている場合に表示されます。

関連情報

- エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開

エージェントワークスペース のナレッジ記事に対するフィードバックの提供

記事を評価し、記事を役に立ったまたは役に立たなかったとマークし、エージェントワークスペースで記事のコメントに投稿および返信することで、ナレッジ記事に関するフィードバックを提供します。

始める前に

ナレッジ記事に対する読み取りアクセス権が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > すべての記事.
3. 表示するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. 記事へのフィードバックを提供します。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

エージェントワークスペース でのフィードバックタスクの作業

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成

エージェントワークスペース でナレッジ記事を作成して組織全体で情報を共有します。

始める前に

ナレッジ記事を作成するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

ナレッジブロックを追加するときにナレッジ記事を作成することもできます。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事へのナレッジブロックの追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. オプション: このテーマに関するナレッジ記事が既に利用可能かどうかを確認するには、次に移動します リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ 一致する可能性のある記事を検索するためのフィルターを設定します。
3. [新規] をクリックします。
4. 記事テンプレートを選択するかデフォルトテンプレートを使用して、ナレッジ記事を作成します。

オプション	説明
選択済み記事テンプレート	ナレッジ記事を定義済みのフィールドと値を使用して作成するには、記事テンプレートを選択します。 [記事を作成] ダイアログボックスで以下を行ないます。 **a.** [ナレッジベース] リストから、ナレッジベースを選択します。 **b.** [記事テンプレート] リストから、目的の記事テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: [記事テンプレート] リストは、選択したナレッジベースに対して構成された記事テンプレートに基づいて生成されます。 **c.** [記事の作成] を選択します。 記事のバージョニングとナレッジ記事テンプレート機能が有効になっている場合は、[記事を作成] ダイアログボックスを利用できます。詳細については、「記事のバージョニング」と「ナレッジ記事テンプレート」を参照。
デフォルトの標準テンプレート	ナレッジ記事をデフォルトの標準テンプレートを使用して作成します。

5. フォームのフィールドに入力します。

注:
記事テンプレートを使用している場合は、利用可能なフィールドが異なります。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジ記事が保存されるナレッジベース。ナレッジ記事を 1 つのナレッジベースにのみ関連付けられます。記事テンプレートを使用している場合は、テンプレートが他のナレッジベースで利用可能である場合にのみこの値を変更できます。
カテゴリ	ナレッジ記事のカテゴリ。この値は、ユーザーが選択したカテゴリ内の記事を検索する際に役立ちます。選択したナレッジベース内で利用可能なカテゴリのみを選択できます。カテゴリのない記事が (空の) カテゴリに表示されます。
所有権グループ	ナレッジ記事の所有グループ。所有グループは、メンバーのグループおよび承認とフィードバックの各タスクを担当するマネージャーで構成されています。所有権グループは、関連付けられているナレッジ記事の公開、編集、廃止ができます。 注: このフィールドは、*glide.knowman.ownership_group.enabled* プロパティが有効になっている場合にのみ利用できます。所有グループが割り当てられておらずナレッジ記事を公開するための承認が必要な場合は、ナレッジ管理者とナレッジマネージャーに承認のために自動送信されます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
バージョン	自動生成された記事のバージョン番号。公開された記事に変更が加えられるとこの数はインクリメントされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合に利用できます。
ワークフロー	[ドラフト]、[レビュー中]、[公開済み] など、ナレッジ記事のワークフローステータスの公開。新しい記事では、ワークフローステータスが [ドラフト] に設定されています。
言語	ナレッジ記事を作成する言語。リストは、選択されたナレッジベースに対して有効になっている言語に基づいて生成されます。このフィールドは、I18N:Knowledge Management Internationalization プラグイン v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。詳細については、「I18N - ナレッジの国際化」を参照してください。
簡単な説明	ナレッジ記事のタイトル。このタイトルは、ナレッジ記事を参照したり検索したりするときや、記事の上部に表示されます。 このフィールドには最大 100 文字入力できます。 **注:** 簡単な説明テキストに類似するナレッジ記事が エージェントアシスト に表示されます。
記事本文	ナレッジ記事のコンテンツ。 コンテンツを作成するには、HTML エディターの編集機能を使用します。詳細については、「HTML エディターでのナレッジ記事の編集機能」を参照してください。
ソースタスク	このナレッジ記事の作成元のタスク。このフィールドは、インシデントまたはカスタマーサービスケースなどのタスクや送信レコードからナレッジ記事を作成する際に自動設定されます。
予定公開日	ナレッジ記事が自動公開される将来の日付。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。
有効期限	このナレッジ記事の有効期限が切れる日付。[有効期限] 後または [有効期限] が空の記事は、検索結果に表示されません。 [有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[有効期限] は、記事の作成日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始します。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、ナレッジ記事の [有効期限] フィールドのデフォルトの日付が 2100 年 1 月 1 日に設定されます。 記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。詳細については、「ナレッジ記事の有効期限」を参照してください。 毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる記事について知らせます。受信者は [有効期限] を延長して、記事を引き続き使用できます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: システムの日付形式またはユーザー初期設定が yy 年形式を使用するように設定されている場合に [有効期限] がデフォルトの日付に設定されている際は、問題が発生する可能性があります。管理者に問い合わせるか、ユーザー初期設定を yyyy 年形式の日付形式を使用するように修正してしてください。詳細については、「グローバル日時フィールド形式」および「システムの日付形式のカスタマイズ」のトピックを参照してください。
信頼性	完全性と再利用性に基づく記事の成熟度
記事タイプ	記事のタイプ。HTML に自動設定されます。このフィールドは、標準テンプレートでのみ使用できます。 **注:** Wiki 記事タイプは エージェントワークスペース ではサポートされていません。
添付ファイルの表示	ナレッジ記事の添付ファイルを表示するオプション。記事に添付ファイルがある場合は、ナレッジ記事ビューページのナレッジ記事のテキストの下にリストされます。
添付ファイルへ直接リンク	ユーザーが記事にアクセスしたときに、記事を開く代わりに添付された記事を自動ダウンロードするためのオプション。[添付ファイル] リンクオプションは、検索リンクからアクセスされた記事のみに適用されます。 **注:** 複数のファイルを添付できますが、ほとんどの Web ブラウザーでは最初のファイルだけをダウンロードできます。すべてのファイルを確実にダウンロードするには、アーカイブにバンドルしてアーカイブを添付してください。他のナレッジ記事内のリンクとしてアクセスされた記事は、この動作を複製しません。
ガバナンス	機密性が高い、重要、または規制された情報を制御できるようにする記事の属性。コンプライアンスレビューの要件が異なる記事もあります。一部の記事は、記事を使用しているユーザーから集積された経験 (エクスペリエンスベース) に基づいています。他の記事は、厳格な管理 (コンプライアンスベース) を必要とするポリシーや法的情報が含まれています。
問題	問題の簡単な説明。 **注:** このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
環境	問題発生時の環境の詳細。 **注:** このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
原因	問題の原因。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
解決	問題を解決するために使用する方法。 注: このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
質問	質問として表示するテキスト。 注: このフィールドは、FAQ テンプレートでのみ利用できます。
回答	含まれている質問に対する回答として表示するテキスト。 注: このフィールドは、FAQ テンプレートでのみ利用できます。
前書き	トピックの概要。 注: このフィールドは、How To と What Is の各テンプレートでのみ利用できます。
説明	ハウツートピックの説明。 注: このフィールドは、How To テンプレートでのみ利用できます。
説明	何についてのトピックかの説。 注: このフィールドは、What Is テンプレートでのみ使用できます。

注:
[信頼性] と [ガバナンス] の各フィールドは、Knowledge Management KCS 機能プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) をアクティブ化すると表示されます。詳細については、「KCS 記事ステータスの管理」を参照してください。

6. オプション: エージェントアシスト を使用して作成しているナレッジ記事に関連するコンテンツの調査。

   a. [コンテキストサイド] パネルで、[エージェント支援] アイコン ( ) を選択します。
   エージェントアシスト の検索結果には、デフォルトのコンテンツがテキストベースの検索に基づいて表示されます。

   b. [検索リソースを選択] アイコン ( ) をクリックして、検索リソースを選択します。
   たとえば、ナレッジ記事を表示するには [ナレッジ記事] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. オプション: 検索結果では、ナレッジ記事などのリソースアイテムをクリックしてそのコンテンツを エージェントアシスト に表示できます。

> **ヒント:**
> 見やすくするには、エージェントアシスト の [コンテキストサイド] パネルをサイズ変更できます。選択したリソースアイテムコンテンツを全画面表示するには、[全画面表示] をクリックします。リソースアイテムコンテンツが エージェントワークスペース 内の別のタブで開きます。

7. オプション: コンテンツが既存の記事のコンテンツに一致するかどうかを確認します。

a. 検索テキストを エージェントアシスト で利用できるテキストボックスに入力するか、デフォルトのテキスト (ナレッジ記事の簡単な説明) を保持します。

b. ルックアップアイコン (🔍) を選択します。

c. [検索リソースを選択] アイコン (⚙) を選択して、検索リソースを選択します。

- 入力した検索テキストと高いテキストの類似性を持つナレッジ記事を検索するには、[類似記事 **(ML)]** を選択します。

  > **注:**
  > このオプションは、予測インテリジェンス 機能が有効になっていて、管理者が ナレッジ管理 の類似性ソリューションをトレーニングしている場合にのみ利用できます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

- 入力した検索テキストに一致するナレッジ記事を検索するには、[ナレッジ記事] を選択します。

8. オプション: コンテキストサイドパネルの添付ファイルアイコン (📎) をクリックし、ファイルを選択して、サポート情報を含むファイルを添付します。
9. オプション: ナレッジブロックを追加します。
   詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事へのナレッジブロックの追加」を参照してください。
10. [保存] をクリックします。
    記事が保存され、[自分の記事 - 未公開] リストに表示され、追加機能がフォームで利用可能になります。
11. オプション: 記事の詳細を追加または変更するか、記事を公開します。
    - 記事の詳細を追加または変更します。

      (Optional) 詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

    - [公開] をクリックして記事を公開します。

      ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

> **注:**
> 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。

詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

公開されると、ナレッジ記事が [自分の記事 - 公開済み] リストと [すべての記事] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョン番号が更新されます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

次のタスク

ナレッジ記事を作成して公開した後、記事に関連する次のアクションを実行できます。

- ナレッジ記事の翻訳を要求します。詳細については、「エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求」を参照してください。
- ナレッジ記事を廃止します。[廃止] をクリックして、廃止ワークフローを有効にします。詳細については、「ナレッジ記事の廃止」を参照してください。
- ナレッジ記事から直接ナレッジ記事を翻訳します。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の翻訳」を参照してください。
- 公開されたナレッジ記事を削除します。[削除] をクリックします。[削除] ボタンが表示されない場合は、その他のアクションアイコン (…) をクリックし、[削除] をクリックします。

> **注:**
> 公開されたナレッジ記事を削除できるのは、admin ロールを持つユーザーのみです。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

エージェントワークスペース でのフィードバックタスクの作業

エージェントワークスペース のナレッジ記事に対するフィードバックの提供

ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理

ナレッジ ワークフロー

ナレッジ記事テンプレート

Agent Workspace でのエージェント支援の使用

インシデントまたは問題からのナレッジ作成

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開

ナレッジ記事を公開してユーザーが利用できるようにします。

始める前に

公開するナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > 自分の記事 ：未公開.
3. ナレッジ記事リンクをクリックします。
4. ナレッジフォームで、[公開] をクリックします。

タスクの結果
ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

- [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

> **注:**
> 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。

詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

公開されると、ナレッジ記事が [自分の記事 - 公開済み] リストと [すべての記事] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョンは バージョン番号パターンに基づいてインクリメントされます。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

ナレッジ ワークフロー

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

エージェントワークスペース のナレッジベース内でナレッジ記事を編集して、組織全体で共有する情報を更新します。

始める前に
編集するナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 記事のバージョニング機能が有効になっている場合、チェックアウトされたバージョンの記事を編集できるのはナレッジ管理者、ナレッジマネージャー、および作成者のみです。この機能が無効になっている場合、記事への寄稿アクセス権を持つすべてのユーザーが、記事の下書きバージョンを編集できます。管理者は、*glide.knowman.versioning.enabled* プロパティを (システムプロパティ [sys_properties]テーブルから) **false** に設定することで、記事のバージョニング機能を無効にできます。
- 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、記事が公開された後は、記事の作成者または改訂者が記事に寄稿することはできません。管理者は *glide.knowman.ownership_group.override* プロパティを有効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが有効にされた場合、既存の記事のナレッジベースを変更することはできません。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. ナレッジ記事リンクをクリックします。
4. [ナレッジ] フォームで、[編集] をクリックします。

   注:
   ナレッジ記事が Microsoft Word を使用して作成された場合は、Microsoft Word でのみ記事を編集できます。この場合は、**[Word** で開く] を選択して記事を Word Online で開きます。詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

   HTML エディターを使用して記事を編集するには、記事を Word からリンク解除します。詳細については、「リンクされた Microsoft Word ドキュメントからのナレッジ記事のリンク解除」を参照してください。

5. 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、公開されたナレッジ記事の [チェックアウト] をクリックします。
   ナレッジ記事の最新バージョンのみを編集できます。
6. 関連する関連リストにアクセスして情報を変更します。

[ナレッジフォーム] 関連リスト

関連リスト	説明
詳細	ナレッジ記事コンテンツとそのメタデータ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	説明
	注: 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、更新された記事バージョンの [有効期限] のデフォルト値は以下の基準に基づいて自動設定されます。 ◦ 記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空の場合は、記事の前のバージョンの [有効期限] の値は保持されます。 ◦ 記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます (記事更新日 + 記事の有効期間)。 ナレッジ記事を別のナレッジベースに移動すると、更新された記事の [有効期限] のデフォルト値は、以下の基準に基づいて自動設定されます。 ◦ 選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白の場合は、[有効期限] の値がナレッジ記事に対して保持されます。 ◦ 選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます (記事更新日 + 記事の有効期間)。 [有効期限] フィールドのディクショナリ値が変更された場合は、[有効期限] フィールドのデフォルト値を [記事の有効期間] フィールドに従って上書きします。詳細については、「ナレッジ記事の有効期限」を参照してください。
フィードバック	公開されたバージョンの記事に対して受信したフィードバック。フィードバックの詳細を表示するには、[コメント] 列で記事の目的のバージョンのリンクを選択します。
フィードバックのタスク	ナレッジ記事バージョンに作成されたフィードバックタスクの詳細。
Approvals	ナレッジ記事の承認履歴。
記事のバージョン	ナレッジ記事のバージョン履歴。
翻訳済みバージョン	ナレッジ記事の翻訳済みバージョン。 この関連リストは、翻訳管理機能が有効になっている場合にのみ表示されます。ナレッジ記事を翻訳するには、[新規] をクリックします。この関連リストの [新規] ボタンは、*glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが非アクティブになっている場合に表示されます。
翻訳タスク	記事の翻訳のために送信されたタスク。 この関連リストは、翻訳管理機能と翻訳タスクの作成を有効にする *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。
関連する記事	ナレッジ記事にマッピングされた関連記事。詳細については、「エージェントワークスペース での関連記事のマッピング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	説明
関連カタログアイテム	ナレッジ記事にマッピングされた関連カタログアイテム。詳細については、「エージェントワークスペース での関連アイテムのマッピング」を参照してください。
影響を受ける製品	ナレッジ記事にマッピングされた製品。詳細については、「影響を受ける製品をエージェントワークスペース でナレッジ記事に追加します。」を参照してください。

7. オプション: エージェントアシスト を使用して作成しているナレッジ記事に関連するコンテンツの調査。

   a. [コンテキストサイド] パネルで、[エージェント支援] アイコン ( ) を選択します。
   エージェントアシスト の検索結果には、デフォルトのコンテンツがテキストベースの検索に基づいて表示されます。

   b. [検索リソースを選択] アイコン ( ) をクリックして、検索リソースを選択します。
   たとえば、ナレッジ記事を表示するには [ナレッジ記事] を選択します。

   c. オプション: 検索結果では、ナレッジ記事などのリソースアイテムをクリックしてそのコンテンツを エージェントアシスト に表示できます。

      ヒント:
      見やすくするには、エージェントアシスト の [コンテキストサイド] パネルをサイズ変更できます。選択したリソースアイテムコンテンツを全画面表示するには、[全画面表示] をクリックします。リソースアイテムコンテンツが エージェントワークスペース 内の別のタブで開きます。

8. オプション: コンテンツが既存の記事のコンテンツに一致するかどうかを確認します。

   a. 検索テキストを エージェントアシスト で利用できるテキストボックスに入力するか、デフォルトのテキスト (ナレッジ記事の簡単な説明) を保持します。

   b. ルックアップアイコン ( ) を選択します。

   c. [検索リソースを選択] アイコン ( ) を選択して、検索リソースを選択します。

      - 入力した検索テキストと高いテキストの類似性を持つナレッジ記事を検索するには、[類似記事 **(ML)]** を選択します。

        注:
        このオプションは、予測インテリジェンス 機能が有効になっていて、管理者が ナレッジ管理 の類似性ソリューションをトレーニングしている場合にのみ利用できます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

      - 入力した検索テキストに一致するナレッジ記事を検索するには、[ナレッジ記事] を選択します。

9. オプション: 添付ファイルを操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテキストサイドパネルの添付ファイルアイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択して、サポート情報を含むファイルを添付します。
- 添付ファイルに表示されるメニューアイコン ( ) をクリックして、既存の添付ファイルをダウンロード、削除、または名前を変更します。

10. [保存] をクリックします。
記事が保存され、[自分の記事 - 未公開] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョンは 0.01 ずつインクリメントされます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。
11. オプション: [公開] をクリックして記事を公開します。
ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。
    - [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
    - [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

      注:
      所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。

    詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

    公開されると、ナレッジ記事が [自分の記事 - 公開済み] リストと [すべての記事] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジ記事のバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

Agent Workspace でのエージェント支援の使用

インシデントまたは問題からのナレッジ作成

エージェントワークスペース での関連記事のマッピング

ナレッジ記事を表示しているときに、トピックに関する記事全体で類似の情報を見つけることができます。関連記事を手動でマッピングすることも、機械学習 (ML) アルゴリズムを使用してアプリケーションに関連記事を自動的に表示させることもできます。

始める前に

関連記事を追加するナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

エージェントワークスペース で記事を編集しているときに関連記事を手動でマッピングした場合、それらの記事は、ナレッジ管理 類似性ソリューションによって予測される関連記事の前に、ナレッジ管理 サービスポータル のナレッジ記事ビューページの [関連記事] セクションにリスト表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
管理者は、予測インテリジェンス 機能内の ナレッジ管理 のソリューション定義をトレーニングして、関連記事を見つけることができます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

このタスクでは、エージェントワークスペース で記事を編集するときに関連記事を手動でマッピングするステップについて説明します。Now Platform インターフェイスの ナレッジ管理 アプリケーションから記事を編集するときに、関連する記事を手動でマップすることもできます。詳細については、「マップ関連記事」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. 関連記事をマッピングするナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. [関連記事] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [関連記事] フォームのフィールドに記入します。

[関連記事] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	関連ナレッジ記事へのマッピングを有効にするオプション。
関連ナレッジ記事	関連情報を含むナレッジ記事。 レコードの検索アイコン (🔍) をクリックすると、利用可能なナレッジ記事のリストにアクセスできます。
ナレッジ記事	関連ナレッジ記事を追加するナレッジ記事の番号。
順番	ナレッジ管理 記事ビューページの [関連記事] セクションに表示する順序。 値が小さいほど、[関連記事] セクションに表示されるナレッジ記事の優先度が高くなります。デフォルト値は 100 です。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果

マッピングされた記事は、ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページの [関連記事] セクションで利用できます。「Knowledge Management Service Portal の記事ビューページ機能」を参照してください。

注:
システム管理者は [関連記事] セクションに表示されるナレッジ記事の数を設定できるため、マッピングされたすべての関連記事が [関連記事] セクションに表示されない場合があります。詳細については、「ナレッジ関連記事ウィジェットインスタンスオプションの設定」を参照してください。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース での関連アイテムのマッピング

エージェントワークスペース のナレッジ記事に関連するカタログアイテムを手動でマッピングし、従業員が関連するカタログアイテムを要求できるようにします。

始める前に

関連記事を追加するナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

このタスクでは、エージェントワークスペース で記事を編集するときに関連カタログアイテムをマッピングするステップについて説明します。Now Platform インターフェイスの ナレッジ管理 アプリケーションから記事を編集するときに、関連するカタログアイテムをマッピングすることもできます。詳細については、「記事に関連するカタログアイテムのマッピング」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > 公開済み 公開記事の リスト > ナレッジ > 未公開 未公開の記事の場合。
3. 関連アイテムをマッピングするナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. ナレッジフォームで、[関連カタログアイテム] 関連リストをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. [関連カタログアイテム] フォームのフィールドに記入します。

関連アイテム フォーム

フィールド	説明
アクティブ	関連カタログアイテムへのマッピングを有効にするオプション。
カタログアイテム	ナレッジ記事に関連したカタログアイテム。 レコードの検索アイコン (🔍) をクリックすると、利用可能なカタログアイテムのリストにアクセスできます。
ナレッジ記事	関連カタログアイテムを追加するナレッジ記事の番号。
順番	ナレッジ管理 記事ビューページの [関連アイテム] セクションにカタログアイテムを表示する順序。 値が小さいほど、関連アイテムセクションに表示されるカタログアイテムの優先度が高くなります。デフォルト値は 100 です。

7. [保存] をクリックします。

タスクの結果

マッピングされたカタログアイテムは、ナレッジ管理 サービスポータル の ナレッジ管理 記事ビューページの [関連アイテム] セクションにリストされます。

注:
システム管理者は [関連アイテム] セクションに表示されるカタログアイテムの数を設定できるため、マッピングされたすべてのカタログアイテムが [関連アイテム] セクションに表示されない場合があります。詳細については、「関連カタログアイテムウィジェットインスタンスオプションの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

サービスカタログアイテム

影響を受ける製品を エージェントワークスペース でナレッジ記事に追加します。

影響を受ける製品をナレッジ記事に追加して、ナレッジ記事に関連付けられた製品を表示します

始める前に

ナレッジ製品資格付与アプリケーションを使用するには、Knowledge Product Entitlements プラグイン (com.snc.kb_product_entitlements) をアクティブ化する必要があります。このプラグインをインストールすると、[影響を受ける製品] 関連リストが [ナレッジ] フォームに追加されます。詳細については、「ナレッジ製品エンタイトルメント」を参照してください。

影響を受ける製品を追加するナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

このタスクでは、影響を受ける製品を エージェントワークスペースのナレッジ記事に追加するステップを説明します。Now Platform インターフェイスの ナレッジ管理 アプリケーションを使用して、影響を受ける製品をナレッジ記事に追加することもできます。詳細については、「関連製品をナレッジベースまたはナレッジ記事に追加する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. 関連製品を追加するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. [ナレッジ] フォームの [影響を受ける製品] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [製品に関連するナレッジ] フォームの [構成アイテム] フィールドで、レコードの検索アイコン (🔍) をクリックします。
6. [構成アイテム] ダイアログボックスで、関連製品をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定

エージェントワークスペース でナレッジ記事を自動的に公開する特定の日時を設定します。

始める前に

公開をスケジュールするナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。
- 記事のバージョニング機能を有効にします。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Now Platform インターフェイスの ナレッジ管理 アプリケーションから公開するナレッジ記事をスケジュールすることもできます。詳細については、「ナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > 自分の記事 - 未公開記事.
3. 記事リンクをクリックします。
4. [公開予定日] フィールドで、カレンダーを表示アイコン (🗓) をクリックします。
5. カレンダーで未来の日付を選択します。
6. [時間を選択] フィールドに、hh:mm:ss の形式で時間を入力します。
7. **[OK]** をクリックします。
8. 公開ワークフローを有効にするには、[公開] をクリックします。

> **ヒント:**
> 記事の公開予定をキャンセルして記事をドラフトステータスに戻す場合は、[取り消し] をクリックします。

タスクの結果
ナレッジ記事は、ナレッジベースの以下のワークフロー設定に応じて、予定公開日に公開されます。

- ナレッジベースワークフローが [ナレッジ - すぐに公開] に設定されている場合、ナレッジ記事は予定公開日に自動的に公開されます。記事の [ナレッジ] フォームの [ワークフロー] フィールドが [公開予定] に更新されます。
- ナレッジベースワークフローが [ナレッジ - 公開承認] に設定されている場合、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。記事の [ナレッジ] フォームの [ワークフロー] フィールドが [レビュー] に更新されます。

  承認の完了は、スケジュールされた公開に次のように影響します。
  - 公開予定日より前に承認が完了した場合、記事の [ナレッジ] フォームの [ワークフロー] フィールドが [公開予定] に更新され、記事は公開予定日に公開されます。
  - 公開予定日以降に承認が完了した場合、記事は承認完了後すぐに公開されます。

関連情報

Agent Workspace でのナレッジ記事の編集

ナレッジ ワークフロー

エージェントワークスペース でのフィードバックタスクの作業

エージェントワークスペース でフィードバックタスクの作業を開始し、説明を要求し、フィードバックタスクを解決またはクローズします。自分または自分の所有グループにアサインされたすべてのフィードバックタスクを表示できます。

始める前に
作業するナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フィードバックタスクは、次のタイプのフィードバックソースに基づいて作成されます。

ソース	説明
ユーザーフィードバック	ナレッジ記事が役に立たないとしてマークされたか、低い評価を与えられました。
内部フィードバック	ナレッジ記事にフラグが付けられました。
ナレッジギャップ	ナレッジデマンドインサイト機能を使用して、ナレッジギャップフィードバックタスクが 1 つ以上のタスクに対して作成されました。
ナレッジギャップ - 手動	ナレッジギャップフィードバックタスクが、カスタマーサービスケースやインシデントなどのタスクから手動で作成されました。
失敗した検索	カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードで、ナレッジギャップフィードバックタスクが失敗した検索レポートから作成されました。
その他	他のソースからのナレッジ記事に対するフィードバック。 注: インスタンスをアップグレードすると、フィードバックタスクタイプが設定されていないか、サポートされているタイプと一致しない既存のレコードの場合、フィードバックタスクタイプが自動的に [その他] に設定されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. クリック リスト > ナレッジ > 自分のタスク：フィードバック.
3. フィードバックタスク番号へのリンクをクリックします。
4. ナレッジフィードバックタスクフォームで、送信者から寄せられたフィードバックを確認します。
5. フィードバックタスクで作業します。
6. オプション: [作成] セクションで、すべての閲覧者が表示できるコメント、または内部ユーザーのみが表示できる作業メモを入力します。
7. オプション: [ナレッジフィードバックタスクの測定基準] タブをクリックし、[値] 列のステータスへのリンクをクリックして、フィードバックタスクの各ステータスにかかった時間を追跡します。
8. [保存] をクリックします。

タスクの結果
フィードバックタスクが更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

エージェントワークスペース でのフィードバックタスクからのナレッジ記事作成

ナレッジ記事フィードバックタスクで作業しているときに、現在のナレッジ記事が問題に対応しない場合は、タスク内から別のナレッジ記事を作成できます。記事にフラグが付けられている場合、役に立たないとマークされている場合、評価が低い場合、またはトピックにナレッジギャップフィードバックタスクが作成されている場合は、ナレッジ記事にフィードバックタスクが作成されます。

始める前に

ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

フィードバックタスクは、次の方法で作成されます。

- ユーザーがナレッジ記事にフィードバックを提供する。詳細については、「エージェントワークスペース のナレッジ記事に対するフィードバックの提供」を参照してください。
- デマンドインサイトダッシュボードからトピックに関するナレッジギャップフィードバックタスクを作成する。詳細については、「デマンドインサイトダッシュボードからのナレッジギャップの分析およびナレッジギャップフィードバックタスクの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. タスクリストに移動します。
   - ナレッジギャップによって作成されたフィードバックタスクの場合、ナレッジ記事が役に立たないとマークされている場合、または評価が低い場合は、 ナレッジ > 自分のタスク：フィードバック.
   - 記事にフラグが付けられたときに作成されたタスクについては、 ナレッジ > 自分のタスク：フラグ付き.
3. [番号] 列で、自分または自分の所有グループにアサインされたフィードバックタスクへのリンクをクリックします。
4. [記事の作成] をクリックします。
5. 記事テンプレートを選択するかデフォルトテンプレートを使用して、ナレッジ記事を作成します。

オプション	説明
選択済み記事テンプレート	ナレッジ記事を定義済みのフィールドと値を使用して作成するには、記事テンプレートを選択します。 [記事を作成] ダイアログボックスで以下を行ないます。 **a.** [ナレッジベース] リストから、ナレッジベースを選択します。 **b.** [記事テンプレート] リストから、目的の記事テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: [記事テンプレート] リストは、選択したナレッジベースに対して構成された記事テンプレートに基づいて生成されます。 **c.** [記事の作成] を選択します。 記事のバージョニングとナレッジ記事テンプレート機能が有効になっている場合は、[記事を作成] ダイアログボックスを利用できます。詳細については、「記事のバージョニング」と「ナレッジ記事テンプレート」を参照。
デフォルトの標準テンプレート	ナレッジ記事をデフォルトの標準テンプレートを使用して作成します。

6. フォームのフィールドに入力します。

注:
記事テンプレートを使用している場合は、利用可能なフィールドが異なります。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジ記事が保存されるナレッジベース。ナレッジ記事を 1 つのナレッジベースにのみ関連付けられます。記事テンプレートを使用している場合は、テンプレートが他のナレッジベースで利用可能である場合にのみこの値を変更できます。
カテゴリ	ナレッジ記事のカテゴリ。この値は、ユーザーが選択したカテゴリ内の記事を検索する際に役立ちます。選択したナレッジベース内で利用可能なカテゴリのみを選択できます。カテゴリのない記事が (空の) カテゴリに表示されます。
所有権グループ	ナレッジ記事の所有グループ。所有グループは、メンバーのグループおよび承認とフィードバックの各タスクを担当するマネージャーで構成されています。所有権グループは、関連付けられているナレッジ記事の公開、編集、廃止ができます。 注: このフィールドは、*glide.knowman.ownership_group.enabled* プロパティが有効になっている場合にのみ利用できます。所有グループが割り当てられておらずナレッジ記事を公開するための承認が必要な場合は、ナレッジ管理者とナレッジマネージャーに承認のために自動送信されます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
バージョン	自動生成された記事のバージョン番号。公開された記事に変更が加えられるとこの数はインクリメントされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合に利用できます。
ワークフロー	[ドラフト]、[レビュー中]、[公開済み] など、ナレッジ記事のワークフローステータスの公開。新しい記事では、ワークフローステータスが [ドラフト] に設定されています。
言語	ナレッジ記事を作成する言語。リストは、選択されたナレッジベースに対して有効になっている言語に基づいて生成されます。このフィールドは、I18N:Knowledge Management Internationalization プラグイン v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) がアクティブになっている場合にのみ表示されます。詳細については、「I18N - ナレッジの国際化」を参照してください。
簡単な説明	ナレッジ記事のタイトル。このタイトルは、ナレッジ記事を参照したり検索したりするときや、記事の上部に表示されます。 このフィールドには最大 100 文字入力できます。 **注:** 簡単な説明テキストに類似するナレッジ記事が エージェントアシスト に表示されます。
記事本文	ナレッジ記事のコンテンツ。 コンテンツを作成するには、HTML エディターの編集機能を使用します。詳細については、「HTML エディターでのナレッジ記事の編集機能」を参照してください。
ソースタスク	このナレッジ記事の作成元のタスク。このフィールドは、インシデントまたはカスタマーサービスケースなどのタスクや送信レコードからナレッジ記事を作成する際に自動設定されます。
予定公開日	ナレッジ記事が自動公開される将来の日付。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。
有効期限	このナレッジ記事の有効期限が切れる日付。[有効期限] 後または [有効期限] が空の記事は、検索結果に表示されません。 [有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[有効期限] は、記事の作成日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始します。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、ナレッジ記事の [有効期限] フィールドのデフォルトの日付が 2100 年 1 月 1 日に設定されます。 記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。詳細については、「ナレッジ記事の有効期限」を参照してください。 毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる記事について知らせます。受信者は [有効期限] を延長して、記事を引き続き使用できます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: システムの日付形式またはユーザー初期設定が yy 年形式を使用するように設定されている場合に [有効期限] がデフォルトの日付に設定されている際は、問題が発生する可能性があります。管理者に問い合わせるか、ユーザー初期設定を yyyy 年形式の日付形式を使用するように修正してしてください。詳細については、「グローバル日時フィールド形式」および「システムの日付形式のカスタマイズ」のトピックを参照してください。
信頼性	完全性と再利用性に基づく記事の成熟度
記事タイプ	記事のタイプ。HTML に自動設定されます。このフィールドは、標準テンプレートでのみ使用できます。 **注:** Wiki 記事タイプは エージェントワークスペース ではサポートされていません。
添付ファイルの表示	ナレッジ記事の添付ファイルを表示するオプション。記事に添付ファイルがある場合は、ナレッジ記事ビューページのナレッジ記事のテキストの下にリストされます。
添付ファイルへ直接リンク	ユーザーが記事にアクセスしたときに、記事を開く代わりに添付された記事を自動ダウンロードするためのオプション。[添付ファイル] リンクオプションは、検索リンクからアクセスされた記事のみに適用されます。 **注:** 複数のファイルを添付できますが、ほとんどの Web ブラウザーでは最初のファイルだけをダウンロードできます。すべてのファイルを確実にダウンロードするには、アーカイブにバンドルしてアーカイブを添付してください。他のナレッジ記事内のリンクとしてアクセスされた記事は、この動作を複製しません。
ガバナンス	機密性が高い、重要、または規制された情報を制御できるようにする記事の属性。コンプライアンスレビューの要件が異なる記事もあります。一部の記事は、記事を使用しているユーザーから集積された経験 (エクスペリエンスベース) に基づいています。他の記事は、厳格な管理 (コンプライアンスベース) を必要とするポリシーや法的情報が含まれています。
問題	問題の簡単な説明。 **注:** このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
環境	問題発生時の環境の詳細。 **注:** このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
原因	問題の原因。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
解決	問題を解決するために使用する方法。 注: このフィールドは、KCS 記事テンプレートでのみ利用できます。
質問	質問として表示するテキスト。 注: このフィールドは、FAQ テンプレートでのみ利用できます。
回答	含まれている質問に対する回答として表示するテキスト。 注: このフィールドは、FAQ テンプレートでのみ利用できます。
前書き	トピックの概要。 注: このフィールドは、How To と What Is の各テンプレートでのみ利用できます。
説明	ハウツートピックの説明。 注: このフィールドは、How To テンプレートでのみ利用できます。
説明	何についてのトピックかの説。 注: このフィールドは、What Is テンプレートでのみ使用できます。

注:
[信頼性] と [ガバナンス] の各フィールドは、Knowledge Management KCS 機能プラグイン (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) をアクティブ化すると表示されます。詳細については、「KCS 記事ステータスの管理」を参照してください。

7. オプション: エージェントアシスト を使用して作成しているナレッジ記事に関連するコンテンツの調査。

   a. [コンテキストサイド] パネルで、[エージェント支援] アイコン ( ) を選択します。
   エージェントアシスト の検索結果には、デフォルトのコンテンツがテキストベースの検索に基づいて表示されます。

   b. [検索リソースを選択] アイコン ( ) をクリックして、検索リソースを選択します。
   たとえば、ナレッジ記事を表示するには [ナレッジ記事] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. オプション: 検索結果では、ナレッジ記事などのリソースアイテムをクリックしてそのコンテンツを エージェントアシスト に表示できます。

> **ヒント:**
> 見やすくするには、エージェントアシスト の [コンテキストサイド] パネルをサイズ変更できます。選択したリソースアイテムコンテンツを全画面表示するには、[全画面表示] をクリックします。リソースアイテムコンテンツが エージェントワークスペース 内の別のタブで開きます。

8. オプション: コンテンツが既存の記事のコンテンツに一致するかどうかを確認します。

a. 検索テキストを エージェントアシスト で利用できるテキストボックスに入力するか、デフォルトのテキスト (ナレッジ記事の簡単な説明) を保持します。

b. ルックアップアイコン (🔍) を選択します。

c. [検索リソースを選択] アイコン (⚙) を選択して、検索リソースを選択します。

- 入力した検索テキストと高いテキストの類似性を持つナレッジ記事を検索するには、[類似記事 **(ML)]** を選択します。

  > **注:**
  > このオプションは、予測インテリジェンス 機能が有効になっていて、管理者が ナレッジ管理 の類似性ソリューションをトレーニングしている場合にのみ利用できます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

- 入力した検索テキストに一致するナレッジ記事を検索するには、[ナレッジ記事] を選択します。

9. [保存] をクリックします。
記事が保存され、[自分の記事 - 未公開] リストに表示され、追加機能がフォームで利用可能になります。
10. オプション: 記事の詳細を追加または変更するか、記事を公開します。
    - 記事の詳細を追加または変更します。

      (Optional) 詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集」を参照してください。

    - [公開] をクリックして記事を公開します。

      ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

> **注:**
> 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は *glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval* プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。

詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

公開されると、ナレッジ記事が [自分の記事 - 公開済み] リストと [すべての記事] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョン番号が更新されます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

次のタスク

ナレッジ記事を作成して公開した後、記事に関連する次のアクションを実行できます。

- ナレッジ記事の翻訳を要求します。詳細については、「エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求」を参照してください。
- ナレッジ記事を廃止します。[廃止] をクリックして、廃止ワークフローを有効にします。詳細については、「ナレッジ記事の廃止」を参照してください。
- ナレッジ記事から直接ナレッジ記事を翻訳します。詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の翻訳」を参照してください。
- 公開されたナレッジ記事を削除します。[削除] をクリックします。[削除] ボタンが表示されない場合は、その他のアクションアイコン (…) をクリックし、[削除] をクリックします。

> **注:**
> 公開されたナレッジ記事を削除できるのは、admin ロールを持つユーザーのみです。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

Finding solutions using Agent assist

エージェントワークスペース でのフィードバックタスクからのナレッジ記事編集

ナレッジ記事タスクで作業しているときに、タスク内からナレッジ記事を編集できます。記事にフラグが付けられている場合、役に立たないとマークされている場合、評価が低い場合、またはトピックにナレッジギャップフィードバックタスクが作成されている場合は、ナレッジ記事にフィードバックタスクが作成されます。

始める前に

必要なロール：ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。

> **注:**
> 記事のバージョニング機能が有効になっている場合、チェックアウトされたバージョンの記事を編集できるのはナレッジ管理者、ナレッジマネージャー、および作成者のみです。この機能が無効になっている場合、記事への寄稿アクセス権を持つすべてのユーザーが、記事の下書きバージョンを編集できます。管理者は、*glide.knowman.versioning.enabled* プロパティを (システムプロパティ [sys_properties]テーブルから) **false** に設定することで、記事のバージョニング機能を無効にできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. タスクリストに移動します。
   - ナレッジギャップによって作成されたフィードバックタスクの場合、ナレッジ記事が役に立たないとマークされている場合、または評価が低い場合は、 ナレッジ > 自分のタスク：フィードバック.
   - 記事にフラグが付けられたときに作成されたタスクについては、 ナレッジ > 自分のタスク：フラグ付き.
3. [番号] 列で、自分または自分の所有グループにアサインされたフィードバックタスクへのリンクをクリックします。
4. [記事の編集] をクリックします。
5. 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、公開されたナレッジ記事の [チェックアウト] をクリックします。
   ナレッジ記事の最新バージョンのみを編集できます。
6. 関連する関連リストにアクセスして情報を変更します。

[ナレッジフォーム] 関連リスト

関連リスト	説明
詳細	ナレッジ記事コンテンツとそのメタデータ。 **注:** 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、更新された記事バージョンの [有効期限] のデフォルト値は以下の基準に基づいて自動設定されます。 ○ 記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空の場合は、記事の前のバージョンの [有効期限] の値は保持されます。 ○ 記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます (記事更新日 + 記事の有効期間)。 ナレッジ記事を別のナレッジベースに移動すると、更新された記事の [有効期限] のデフォルト値は、以下の基準に基づいて自動設定されます。 ○ 選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白の場合は、[有効期限] の値がナレッジ記事に対して保持されます。 ○ 選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます (記事更新日 + 記事の有効期間)。 [有効期限] フィールドのディクショナリ値が変更された場合は、[有効期限] フィールドのデフォルト値を [記事の有効期間] フィールドに従って上書きします。詳細については、「ナレッジ記事の有効期限」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連リスト	説明
フィードバック	公開されたバージョンの記事に対して受信したフィードバック。フィードバックの詳細を表示するには、[コメント] 列で記事の目的のバージョンのリンクを選択します。
フィードバックのタスク	ナレッジ記事バージョンに作成されたフィードバックタスクの詳細。
Approvals	ナレッジ記事の承認履歴。
記事のバージョン	ナレッジ記事のバージョン履歴。
翻訳済みバージョン	ナレッジ記事の翻訳済みバージョン。 この関連リストは、翻訳管理機能が有効になっている場合にのみ表示されます。ナレッジ記事を翻訳するには、[新規] をクリックします。この関連リストの [新規] ボタンは、*glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが非アクティブになっている場合に表示されます。
翻訳タスク	記事の翻訳のために送信されたタスク。 この関連リストは、翻訳管理機能と翻訳タスクの作成を有効にする *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティが有効になっている場合に表示されます。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。
関連する記事	ナレッジ記事にマッピングされた関連記事。詳細については、「エージェントワークスペース での関連記事のマッピング」を参照してください。
関連カタログアイテム	ナレッジ記事にマッピングされた関連カタログアイテム。詳細については、「エージェントワークスペース での関連アイテムのマッピング」を参照してください。
影響を受ける製品	ナレッジ記事にマッピングされた製品。詳細については、「影響を受ける製品をエージェントワークスペース でナレッジ記事に追加します。」を参照してください。

7. オプション: エージェントアシスト を使用して作成しているナレッジ記事に関連するコンテンツの調査。

   a. [コンテキストサイド] パネルで、[エージェント支援] アイコン ( ) を選択します。
   エージェントアシスト の検索結果には、デフォルトのコンテンツがテキストベースの検索に基づいて表示されます。

   b. [検索リソースを選択] アイコン ( ) をクリックして、検索リソースを選択します。
   たとえば、ナレッジ記事を表示するには [ナレッジ記事] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. オプション: 検索結果では、ナレッジ記事などのリソースアイテムをクリックしてそのコンテンツを エージェントアシスト に表示できます。

> **ヒント:**
> 見やすくするには、エージェントアシスト の [コンテキストサイド] パネルをサイズ変更できます。選択したリソースアイテムコンテンツを全画面表示するには、[全画面表示] をクリックします。リソースアイテムコンテンツが エージェントワークスペース 内の別のタブで開きます。

8. オプション: コンテンツが既存の記事のコンテンツに一致するかどうかを確認します。

a. 検索テキストを エージェントアシスト で利用できるテキストボックスに入力するか、デフォルトのテキスト (ナレッジ記事の簡単な説明) を保持します。

b. ルックアップアイコン (🔍) を選択します。

c. [検索リソースを選択] アイコン (⚙) を選択して、検索リソースを選択します。

- 入力した検索テキストと高いテキストの類似性を持つナレッジ記事を検索するには、[類似記事 **(ML)]** を選択します。

  > **注:**
  > このオプションは、予測インテリジェンス 機能が有効になっていて、管理者が ナレッジ管理 の類似性ソリューションをトレーニングしている場合にのみ利用できます。詳細については、「Knowledge Management の類似性ソリューションをトレーニングして関連記事を見つける」を参照してください。

- 入力した検索テキストに一致するナレッジ記事を検索するには、[ナレッジ記事] を選択します。

9. [保存] をクリックします。
記事が保存され、[自分の記事 - 未公開] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョンは 0.01 ずつインクリメントされます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

10. オプション: [公開] をクリックして記事を公開します。
ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

- [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

  > **注:**
  > 所有グループがナレッジ記事に関連付けられている場合、所有グループのメンバーは自己作成記事の公開を承認できます。管理者は `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval` プロパティを無効にして、この動作を上書きできます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。

詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の公開のスケジュール設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開されると、ナレッジ記事が [自分の記事 - 公開済み] リストと [すべての記事] リストに表示されます。記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジ記事のバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

関連情報

- エージェントワークスペース でのフィードバックタスクの作業
- エージェントワークスペース でのフィードバックタスクからのナレッジ記事作成
- エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示
- エージェントワークスペース のナレッジ記事に対するフィードバックの提供
- Agent Workspace でのエージェント支援の使用

エージェントワークスペース でのナレッジ記事バージョンの比較

エージェントワークスペース でナレッジ記事の 2 つのバージョンを選択して比較し、2 つの違いを表示します。

始める前に

ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. クリック リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. 2 つのバージョンを比較するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. [編集] をクリックして、ナレッジ記事フォームを開きます。
5. [記事のバージョン] 関連リストで、比較する 2 つのバージョンの記事を選択します。
6. [比較] をクリックします。

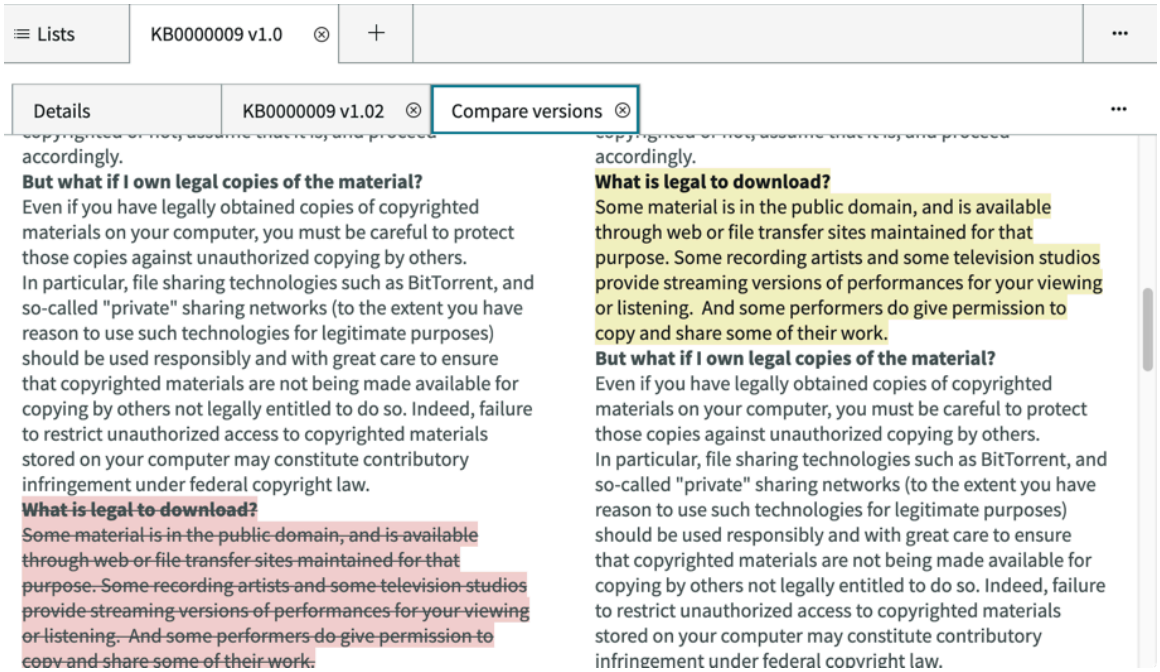
タスクの結果

エージェントワークスペース 内で [バージョンの比較] タブが開き、選択したバージョンのフィールドが並べてリストされます。次の例に示すように、2 つのバージョンの違いがハイライトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：記事バージョンの比較



関連情報

記事のバージョニング

エージェントワークスペース でのレビュー中記事の取り消し

レビュー中の記事を取り消して、承認プロセスを停止します。

始める前に
取り消すナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
記事のバージョニング機能が有効になっていることを確認します。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
記事の作成者、ナレッジ管理者、システム管理者が記事を取り消すことができます。所有グループがナレッジ記事に割り当てられている場合、所有グループマネージャーと所有グループメンバーもナレッジ記事を取り消すことができます。

ナレッジ記事のバージョンが [レビュー] ワークフローステータスの場合、該当するバージョンのみを取り消して追加の変更を行うことができます。記事を取り消すと、マイナーバージョンのインクリメントがもたらされます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. 取り消す [レビュー] ワークフローステータスの記事へのリンクをクリックします。
4. [ナレッジ] フォームで、[取り消し] をクリックします。

タスクの結果
記事が編集モードで開き、記事のワークフローステータスが [ドラフト] に変更されます。記事のバージョン番号は 0.01 ずつインクリメントされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の編集

ナレッジ ワークフロー

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の承認

エージェントワークスペース でレビュー待ちのナレッジ記事を承認します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

記事のバージョニング機能が有効になっている場合、承認者としてアサインされたユーザーのみが、[レビュー] ステータスのナレッジ記事を変更できます。承認者ではないが、記事を変更する必要がある場合は、記事を取り消すことを検討してください。詳細については、「エージェントワークスペース でのレビュー中記事の取り消し」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. 検索項目 リスト > ナレッジ > 自分の記事 ：未公開.
3. [レビュー] ワークフローステータスの記事リンクをクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [承認] 関連リストの [ステータス] 列で [要求済み] をクリックします。
   [承認] フォームが エージェントワークスペース 内の別のタブに表示されます。
6. [ステータス] リストから、[承認済み] を選択します。
7. [保存] をクリックします。
   承認されたナレッジ記事は、すぐに公開されるか、記事の公開がスケジュールされている場合は予定公開日に公開されます。記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジ記事のバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。記事の [ナレッジ] フォームで、ワークフローのステータスが [公開済み **(Published)]** に変更されます。記事の新しい公開済みバージョンが、[ナレッジ] フォームにある [記事のバージョン] 関連リストに追加されます。このバージョンは、 の [すべての記事] リストで エージェントワークスペースも利用できます。 ナレッジ > すべてのコンテンツ.

関連情報

エージェントワークスペース でのナレッジ記事を表示

エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求

エージェントワークスペース で翻訳タスクを作成して、公開されたナレッジ記事を利用可能な言語に翻訳するように要求します。

始める前に

ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。
- I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 18N: Internationalization プラグイン (com.glide.i18n) は I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグインを有効にします。

- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティを、Now Platform インターフェイスで true に設定します。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. クリック リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. 翻訳タスクを作成するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. [ナレッジ] フォームで、[編集] をクリックします。
5. [翻訳を要求] をクリックします。
6. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、[言語を選択] リストから使用可能な言語を 1 つ以上選択します。
   言語がグレー表示されている場合は、その言語の翻訳が既に進行中であるか、完了しています。記事が含まれているナレッジベースに対してシステム管理者が特定の言語のみを設定している場合、一部の言語が利用できないことがあります。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した言語で記事の翻訳タスクが作成され、アサインルール (設定されている場合) に基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。

関連情報

ナレッジ記事の翻訳割り当てを作成

エージェントワークスペース で翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳

エージェントワークスペース でのナレッジ記事の翻訳

公開されたナレッジ記事を翻訳して、他の言語で利用できるようにします。

始める前に
ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。
- I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) を有効にします。

> **注:**
> 18N: Internationalization プラグイン (com.glide.i18n) は I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグインを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティを、Now Platform インターフェイスで true に設定します。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。

  注:
  glide.knowman.translation.enable_translation_task プロパティが false に設定されている場合は、[ナレッジ] フォームの [翻訳済みバージョン] 関連リストで [新規] をクリックしてナレッジ記事を翻訳します。記事を翻訳するために表示される [ナレッジ] フォームは、ソースナレッジ記事の記事テンプレートに基づいています。翻訳内容は [ナレッジ] フォームに入力できます。[ナレッジ] フォームに関する詳細については、「エージェントワークスペース でのナレッジ記事の作成」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
ナレッジ記事への寄稿アクセス権がある場合は、直接 [ナレッジ] フォームからナレッジ記事を翻訳することができます。
システム管理者がナレッジベースの言語を設定している場合は、該当する言語にのみ翻訳できます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。

注:
エージェントワークスペース のナレッジブロックでは、翻訳管理機能を使用できません。

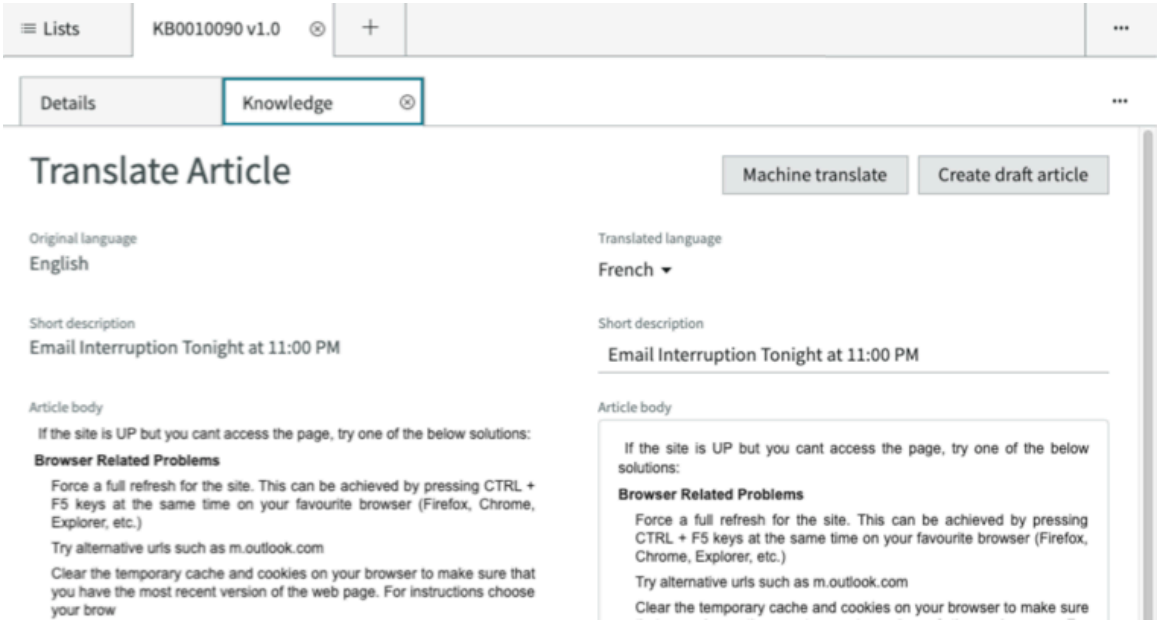
手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. クリック リスト > ナレッジ > すべてのコンテンツ.
3. [番号] 列で、翻訳するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [翻訳] をクリックします。

   注:
   glide.knowman.translation.enable_translation_task プロパティが無効になっている場合、ナレッジ記事の翻訳が利用可能なすべての言語で利用可能である場合、または利用可能なすべての言語の翻訳タスクが既に作成されている場合、[翻訳] ボタンは使用できません。

   次の図に示すように、[元の言語] セクションと [翻訳言語] セクションは、見やすいように並べて表示されます。[翻訳された言語] セクションのテキストは、元の言語のコンテンツのまま表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [翻訳言語] セクションに翻訳を入力します。
   - Dynamic Translation が有効になっている場合は、[機械翻訳] をクリックして、[翻訳言語] セクションのドラフトコンテンツをターゲット言語の機械翻訳コンテンツに自動的に置き換えます。

     注:
     デフォルトの翻訳者構成が利用可能である必要があります。翻訳 API の設定については、「」を参照してください Dynamic translation 。

     [機械翻訳] をクリックした場合、[翻訳言語] セクションのドラフトコンテンツは機械翻訳コンテンツと自動的に置き換えられます。

   - Dynamic Translation が利用できない場合は、[翻訳言語] セクションのドラフトコンテンツを翻訳されたテキストに置き換えます。
7. [ドラフト記事を作成] をクリックして、翻訳された記事のドラフトバージョンを作成します。
8. [公開] をクリックします。

タスクの結果
ナレッジ記事の翻訳版が公開されると、翻訳版に新しいナレッジ番号が割り当てられます。翻訳されたバージョンは、エージェントワークスペース の [すべての記事] リストで利用できます。また、元の翻訳されたナレッジ記事の [ナレッジ] フォームの [翻訳済みバージョン] 関連リストは、すべての翻訳されたバージョンで更新されます。

関連情報
エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求

翻訳管理

エージェントワークスペース で翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳
翻訳タスクがアサインされている公開済みナレッジ記事を翻訳します。

始める前に
ナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。
- I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグイン (com.glideapp.knowledge.i18n2) を有効にします。

  注:
  18N: Internationalization プラグイン (com.glide.i18n) は I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 プラグインを有効にします。

- *glide.knowman.translation.enable_translation_task* プロパティを、Now Platform インターフェイスで true に設定します。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
翻訳要求が送信されたとき、または翻訳タスクを自動的に作成するようにナレッジベースが設定されたときに、ナレッジ記事の翻訳タスクが作成されます。詳細については、「エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求」と「ナレッジベースの作成」を参照してください。

注:
エージェントワークスペース のナレッジブロックでは、翻訳管理機能を使用できません。

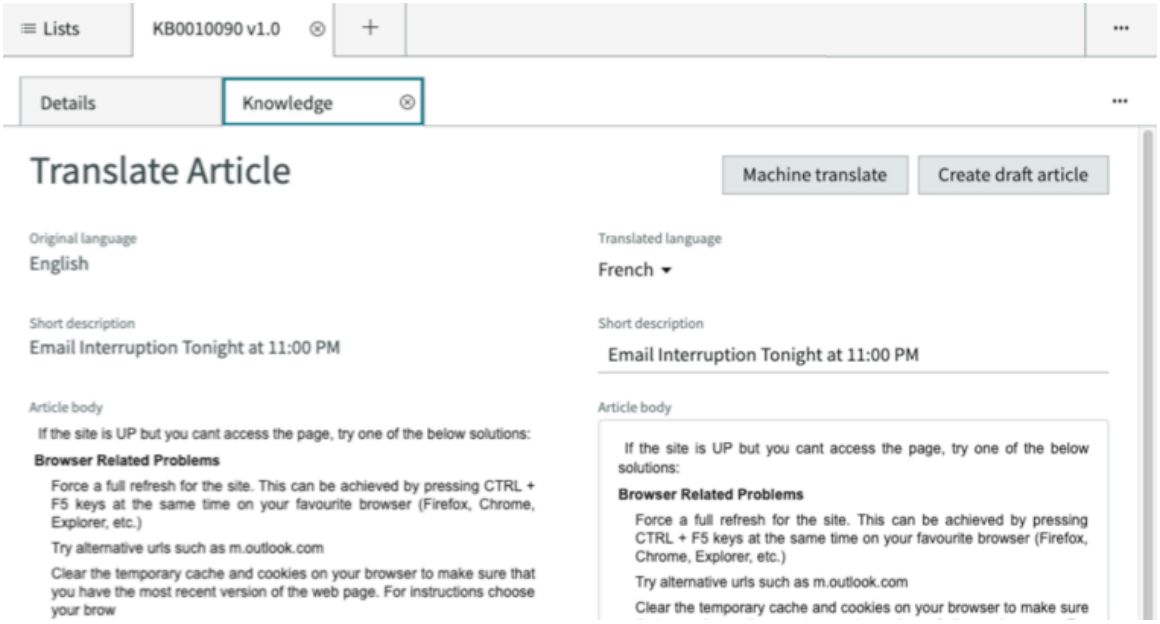
手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム.
2. クリック リスト > ナレッジ > 自分のタスク：翻訳.
3. [番号] 列で、翻訳タスクへのリンクをクリックします。
4. [翻訳] をクリックします。

   注:
   glide.knowman.translation.enable_translation_task プロパティが無効になっている場合、ナレッジ記事の翻訳が利用可能なすべての言語で利用可能である場合、または利用可能なすべての言語の翻訳タスクが既に作成されている場合、[翻訳] ボタンは使用できません。

   次の図に示すように、[元の言語] セクションと [翻訳言語] セクションは、見やすいように並べて表示されます。デフォルトでは、[翻訳言語] セクションに元の言語のコンテンツが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [翻訳言語] セクションに翻訳を入力します。
   - Dynamic Translation が有効になっている場合は、[機械翻訳] をクリックして、[翻訳言語] セクションのドラフトコンテンツをターゲット言語の機械翻訳コンテンツに自動的に置き換えます。

     注:
     デフォルトの翻訳者構成が利用可能である必要があります。翻訳 API の設定については、「」を参照してください Dynamic translation 。

     [機械翻訳] をクリックした場合、[翻訳言語] セクションのドラフトコンテンツは機械翻訳コンテンツと自動的に置き換えられます。

   - Dynamic Translation が利用できない場合は、[翻訳言語] セクションのドラフトコンテンツを翻訳されたテキストに置き換えます。
6. [ドラフト記事を作成] をクリックして、翻訳された記事のドラフトバージョンを作成します。
7. [公開] をクリックします。

タスクの結果

ナレッジ記事の翻訳版が公開されると、翻訳版に新しいナレッジ番号が割り当てられます。翻訳されたバージョンは、エージェントワークスペース の [すべての記事] リストで利用できます。また、元の翻訳されたナレッジ記事の [ナレッジ] フォームの [翻訳済みバージョン] 関連リストは、すべての翻訳されたバージョンで更新されます。

関連情報

エージェントワークスペース にない言語の翻訳要求

翻訳管理

Microsoft Word でのナレッジ記事の作成

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を展開すると、Microsoft Word でナレッジ記事を作成してアクセスできます。

ナレッジベースへの寄稿アクセス権を持つユーザーは、Microsoft Word の [Knowledge Management] ペイン内から、ナレッジ記事を開く、作成する、編集する、公開する、検索することができます。ナレッジベースへの読み取りアクセス権を持つユーザーは、Microsoft Word で記

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事を表示できます。Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word は、オンライン版の Microsoft Word ドキュメントでのみ利用できます。

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word は、Microsoft SharePoint や Microsoft OneDrive など Microsoft Word のオンラインバージョンと統合されたアプリケーションで動作します。

ナレッジ記事を維持するために Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を使用する場合は、次の点に注意してください。

- Microsoft SharePoint と Microsoft OneDrive でビジネスアカウントでのみ作成された Word ドキュメントの URL は自動的に生成されます。

  その他のアプリケーションおよびアカウントタイプの場合は、Microsoft Word のナレッジフォームの [ドキュメント **URL]** フィールドに URL を手動で入力する必要があります。詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の作成」を参照してください。

- ナレッジ記事を Microsoft Word ドキュメントから変換するのにかかる時間は、ドキュメントサイズに比例します。
- Microsoft Word ドキュメントのページに対応するヘッダーとフッターは、ナレッジ記事にそのまま表示されます。ナレッジ記事を作成または更新する前に、Microsoft Word ドキュメントのヘッダーとフッターを削除できます。

注:
管理者は、スコープ対象ナレッジベースにナレッジ記事コンテンツを公開するために、Microsoft Word アドインの制限付きの申請者アクセス特権レコードを作成する必要があります。詳細については、「制限付きの発信者アクセス特権の設定」を参照してください。

アクティブ化情報

Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word プラグイン (com.snc.knowledge.ms_word) を有効にして、 Microsoft Word オンラインアプリケーション内からナレッジ記事にアクセスします。詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word のアクティブ化」を参照してください。

関連情報

- Microsoft Word でのナレッジ記事を表示
- Microsoft Word でのナレッジ記事の作成
- Microsoft Word でのナレッジ記事の編集
- Microsoft Word でのナレッジ記事の公開
- Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定

ServiceNow インスタンスへのログインによる **Microsoft Word**でのナレッジ記事作成

Word Onlineアプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインして、Microsoft Word のナレッジ記事を作成し、共同作業を行います。

始める前に

ナレッジ記事を作成するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
システム管理者と Office 365 管理者は、Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を構成しておく必要があります。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Microsoft Word を使用してナレッジ記事にアクセスして作成するには、ServiceNow インスタンス資格情報で認証する必要があります。セッションが期限切れになっている場合は、再認証が必要な場合があります。

手順

1. Office 365 アカウントにサインインします。
2. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Microsoft Word アプリを起動します。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
3. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)**] をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
4. [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
5. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインで、**[ServiceNow** にログイン] をクリックします。
   ServiceNow ログインページがブラウザーの別のタブで開きます。
6. ServiceNow ログインページで、ServiceNow 資格情報を入力します。

タスクの結果
認証が正常に完了すると、ServiceNow インスタンスブラウザータブが閉じ、Microsoft Word ブラウザータブにリダイレクトされます。Microsoft Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインにようこそ画面が表示されます。

Microsoft Word でのナレッジ記事を表示

Microsoft Word でナレッジ記事 (記事番号、簡単な説明、記事コンテンツを含む) を表示します。

始める前に

- 管理者が Microsoft Word の Knowledge Management アドインを構成していることを確認してください。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。
- Word Online アプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインしている必要があります。詳細については、「ServiceNow インスタンスへのログインによる Microsoft Wordでのナレッジ記事作成」を参照してください。
- ナレッジ記事に対する読み取りアクセス権が必要です。
- Office 365 アカウントにサインインしている必要があります。

手順

1. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Microsoft Word アプリを起動します。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
2. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)**] をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
3. Word ドキュメントの [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
4. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインで記事にアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [Knowledge Management] ペインの [検索] ボックスに、ナレッジ記事の番号または説明を入力します。
- [Knowledge Management] ペインでナレッジベースをクリックして、ナレッジベース内のナレッジ記事のリストを表示します。寄稿または読み取りアクセス権を持つすべてのナレッジベースと関連するナレッジ記事が [Knowledge Management] ペインに表示されます。

5. [Knowledge Management] ペインで、表示するナレッジ記事へのリンクをクリックします。

ヒント:

[Knowledge Management] ペインの前のビューに戻るには、左キャレットアイコン ( ) をクリックします。ランディング画面に戻るには、ホームアイコン ( ) をクリックします。

タスクの結果

ナレッジ記事が Now Platform インターフェイスの ナレッジ管理 アプリケーションから作成された場合、記事のコンテンツは [ドキュメント] ペインに表示され、記事の詳細は Microsoft Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインに表示されます。

ナレッジ記事が別の Word ドキュメントを使用して作成された場合、ドキュメントは新しいブラウザタブで開き、コンテンツは [ドキュメント] ペインに、記事の詳細はそのドキュメントの [Knowledge Management] ペインに表示されます。

注:
記事がテンプレートを使用している場合、記事は新しいブラウザタブの Now Platform インターフェイスで開きます。Microsoft Word でテンプレートを使用して記事を編集することはできません。

次の記事の詳細が [Knowledge Management] ペインに表示されます。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
番号	自動生成されたナレッジ記事の番号。
ナレッジベース	ナレッジ記事が保存されるナレッジベース。ナレッジ記事を 1 つのナレッジベースにのみ関連付けられます。
カテゴリ	ナレッジ記事のカテゴリ。この値は、ユーザーが選択したカテゴリ内の記事を検索する際に役立ちます。選択したナレッジベース内で利用可能なカテゴリのみを選択できます。カテゴリのない記事が (空の) カテゴリに表示されます。
所有権グループ	ナレッジ記事の所有グループ。所有グループは、メンバーのグループおよび承認とフィードバックの各タスクを担当するマネージャーで構成されています。所有権グループは、関連付けられているナレッジ記事の公開、編集、廃止ができます。 **注:** このフィールドは、*glide.knowman.ownership_group.enabled* プロパティが有効になっている場合にのみ利用できます。所有グループが割り当てられておらずナレッジ記事を公開するための承認が必要な場合は、ナレッジ管理者とナレッジマネージャーに承認のために自動送信されます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
Workflow	[ドラフト]、[レビュー中]、[公開済み] など、ナレッジ記事のワークフローステータスの公開。新しい記事では、ワークフローステータスが [ドラフト] に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジフォーム (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	ナレッジ記事のタイトル。このタイトルは、ナレッジ記事を参照したり検索したりするときや、記事の上部に表示されます。 このフィールドには最大 100 文字入力できます。
ドキュメント URL	Microsoft Word のオンライン版にアクセスするための記事の URL。 Microsoft SharePoint と Microsoft OneDrive でビジネスアカウントでのみ作成された Word ドキュメントの URL は自動的に生成されます。その他のアプリケーションおよびアカウントタイプの場合は、[ドキュメント **URL]** フィールドに URL を手動で入力する必要があります。 **注:** ブラウザーの URL をコピーして貼り付けることは避けてください。常に機能するとは限りません。Word ドキュメントのコラボレーションツールに応じて、他のユーザーと共有するために特別に生成された URL を使用します。 URL を手動で入力する場合： • Microsoft SharePoint には、ドキュメントへのアクセス権を付与する特定のユーザー用に Word Online アプリケーションによって生成された URL を使用します。 • Box の場合は、Box 共有リンクを使用します。詳細については、「共有リンクの作成」を参照してください。
バージョン	自動生成された記事のバージョン番号。公開された記事に変更が加えられるとこの数はインクリメントされます。 **注:** このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合に利用できます。
有効期限	このナレッジ記事の有効期限が切れる日付。[有効期限] 後または [有効期限] が空の記事は、検索結果に表示されません。 [有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[有効期限] は、記事の作成日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始します。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、ナレッジ記事の [有効期限] フィールドのデフォルトの日付が 2100 年 1 月 1 日に設定されます。 記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。 毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる記事について知らせます。受信者は [有効期限] を延長して、記事を引き続き使用できます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: システムの日付形式またはユーザー初期設定が yy 年形式を使用するように設定されている場合に、[有効期限] がデフォルトの日付に設定されている際は、問題が発生する可能性があります。システム管理者に問い合わせるか、ユーザー初期設定を yyyy 年形式の日付形式を使用するように修正してしてください。詳細については、「グローバル日時フィールド形式」および「システムの日付形式のカスタマイズ」のトピックを参照してください。
予定公開日	ナレッジ記事が自動公開される将来の日付。詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の公開スケジュール設定」を参照してください。

関連情報

Microsoft Word でのナレッジ記事の作成

Microsoft Word でのナレッジ記事の編集

Microsoft Word でのナレッジ記事の作成

Microsoft Word でナレッジ記事を作成し、Word を使用してコンテンツを作成して共同作業します。

始める前に

- 管理者が Microsoft Word の Knowledge Management アドインを構成していることを確認してください。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。
- Word Online アプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインしている必要があります。詳細については、「ServiceNow インスタンスへのログインによる Microsoft Wordでのナレッジ記事作成」を参照してください。
- ナレッジ記事を作成するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
- Office 365 アカウントにサインインしている必要があります。

手順

1. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Office 365 アカウントから Microsoft Word アプリを起動し、Word ドキュメントを開きます。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
2. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)]** をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
3. Word ドキュメントの [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
4. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインで、 [記事の作成] をクリックします。
5. [ナレッジ] フォームのフィールドに記入します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
番号	自動生成されたナレッジ記事の番号。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジ記事が保存されるナレッジベース。ナレッジ記事を 1 つのナレッジベースにのみ関連付けられます。
カテゴリ	ナレッジ記事のカテゴリ。この値は、ユーザーが選択したカテゴリ内の記事を検索する際に役立ちます。選択したナレッジベース内で利用可能なカテゴリのみを選択できます。カテゴリのない記事が (空の) カテゴリに表示されます。
所有権グループ	ナレッジ記事の所有グループ。所有グループは、メンバーのグループおよび承認とフィードバックの各タスクを担当するマネージャーで構成されています。所有権グループは、関連付けられているナレッジ記事の公開、編集、廃止ができます。 **注:** このフィールドは、*glide.knowman.ownership_group.enabled* プロパティが有効になっている場合にのみ利用できます。所有グループが割り当てられておらずナレッジ記事を公開するための承認が必要な場合は、ナレッジ管理者とナレッジマネージャーに承認のために自動送信されます。詳細については、「所有グループ」を参照してください。
Workflow	[ドラフト]、[レビュー中]、[公開済み] など、ナレッジ記事のワークフローステータスの公開。新しい記事では、ワークフローステータスが [ドラフト] に設定されています。
簡単な説明	ナレッジ記事のタイトル。このタイトルは、ナレッジ記事を参照したり検索したりするときや、記事の上部に表示されます。 このフィールドには最大 100 文字入力できます。
ドキュメント URL	Microsoft Word のオンライン版にアクセスするための記事の URL。 Microsoft SharePoint と Microsoft OneDrive でビジネスアカウントでのみ作成された Word ドキュメントの URL は自動的に生成されます。その他のアプリケーションおよびアカウントタイプの場合は、[ドキュメント **URL]** フィールドに URL を手動で入力する必要があります。 **注:** ブラウザーの URL をコピーして貼り付けることは避けてください。常に機能するとは限りません。Word ドキュメントのコラボレーションツールに応じて、他のユーザーと共有するために特別に生成された URL を使用します。 URL を手動で入力する場合： ○ Microsoft SharePoint には、ドキュメントへのアクセス権を付与する特定のユーザー用に Word Online アプリケーションによって生成された URL を使用します。 ○ Box の場合は、Box 共有リンクを使用します。詳細については、「共有リンクの作成」を参照してください。
バージョン	自動生成された記事のバージョン番号。公開された記事に変更が加えられるとこの数はインクリメントされます。 **注:** このフィールドは、記事のバージョニング機能が有効になっている場合に利用できます。
有効期限	このナレッジ記事の有効期限が切れる日付。[有効期限] 後または [有効期限] が空の記事は、検索結果に表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[有効期限] は、記事の作成日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始します。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、ナレッジ記事の [有効期限] フィールドのデフォルトの日付が 2100 年 1 月 1 日に設定されます。 記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] を維持するか変更するかを選択できます。 毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる記事について知らせます。受信者は [有効期限] を延長して、記事を引き続き使用できます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」を参照してください。 **注:** システムの日付形式またはユーザー初期設定が yy 年形式を使用するように設定されている場合に、[有効期限] がデフォルトの日付に設定されている際は、問題が発生する可能性があります。システム管理者に問い合わせるか、ユーザー初期設定を yyyy 年形式の日付形式を使用するように修正してしてください。詳細については、「グローバル日時フィールド形式」および「システムの日付形式のカスタマイズ」のトピックを参照してください。
予定公開日	ナレッジ記事が自動公開される将来の日付。詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の公開スケジュール設定」を参照してください。

6. Word ドキュメントの [ドキュメント] ペインで、記事の内容を入力します。
7. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインで、 [送信] をクリックします。
8. オプション: [公開] をクリックして記事を公開します。

   (Optional) ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

   - [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
   - [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

   詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の公開スケジュール設定」を参照してください。

   記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョン番号が更新されます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

次のタスク
ユーザーがドキュメントを共同作成できるように、ドキュメントの URL を共有できます。詳細については、「ドキュメントのコラボレーションと共同作成」を参照してください。

Microsoft Word でのナレッジ記事の編集

Microsoft Word で最初に作成されたナレッジ記事を編集するには、Microsoft Word を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 管理者が Microsoft Word の Knowledge Management アドインを構成していることを確認してください。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。
- Word Online アプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインしている必要があります。詳細については、「ServiceNow インスタンスへのログインによる Microsoft Wordでのナレッジ記事作成」を参照してください。
- ナレッジ記事への寄稿アクセス権が必要です。
- Office 365 アカウントにサインインしている必要があります。

このタスクについて

注:
Word で記事テンプレートを使用するナレッジ記事を編集することはできません。

手順

1. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Microsoft Word アプリを起動します。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
2. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)]** をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
3. Word ドキュメントの [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
4. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインで記事にアクセスします。
   - [Knowledge Management] ペインの [検索] ボックスに、ナレッジ記事の番号または説明を入力します。
   - [Knowledge Management] ペインでナレッジベースをクリックして、ナレッジベース内のナレッジ記事のリストを表示します。寄稿または読み取りアクセス権を持つすべてのナレッジベースと関連するナレッジ記事が [Knowledge Management] ペインに表示されます。ただし、寄稿アクセス権を持つナレッジ記事は編集できます。
5. [Knowledge Management] ペインで、編集するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
6. Word ドキュメントの [ドキュメント] ペインにコンテンツが含まれている場合は、そのコンテンツを保持または置換します。
   - Word ドキュメントの既存のコンテンツを選択した記事のコンテンツで上書きするには、[置換] をクリックします。
   - Word ドキュメントの既存のコンテンツを保持するには、[保持] をクリックします。

   注:
   記事を保存すると、Word ドキュメントのコンテンツが記事のコンテンツに置き換えられます。
7. 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、公開されたナレッジ記事の [チェックアウト] をクリックします。
   ナレッジ記事の最新バージョンのみを編集できます。
8. Microsoft Word で記事のコンテンツを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ブラウザーで Microsoft Word を使用して、オンラインで記事のコンテンツを編集します。
- コンピュータで Word デスクトップアプリを使用して記事のコンテンツを編集します。この場合、デスクトップ版の記事コンテンツの編集が完了したら、ブラウザーのオンライン版に戻って記事コンテンツを ServiceNow インスタンスに保存する必要があります。

ヒント:
ナレッジ記事への寄稿アクセス権を持つ複数のユーザーが同じドキュメントを共同作成する必要がある場合は、ドキュメント URL を共有できます。詳細については、「ドキュメントのコラボレーションと共同作成」を参照してください。

9. [Knowledge Management] ペインで、[保存] をクリックします。
10. オプション: [Knowledge Management] ペインで [公開] をクリックして記事を公開します。ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。
    - [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
    - [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

    詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の公開スケジュール設定」を参照してください。

    記事のバージョニング機能が有効な場合、ナレッジ記事のバージョン番号は、次の整数にインクリメントされます (例：2.02 から 3.0)。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

リンクされた **Microsoft Word** ドキュメントからのナレッジ記事のリンク解除

リンクされた Microsoft Word ドキュメントからナレッジ記事のリンクを解除し、Now Platform の [ナレッジ] フォームから記事を直接編集します。

始める前に
記事が Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を使用して作成されていることを確認してください。
必要なロール：admin

このタスクについて
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を使用してナレッジ記事を作成した場合は、Word Online アプリケーションでリンクされた Word ドキュメントのみを使用して記事を編集できます。ただし、リンクされた Word ドキュメントを削除または移動すると、Word ドキュメントおよび記事への URL が壊れてしまいます。そのため、リンクされた Word ドキュメントを使用して記事を編集することはできなくなります。このような記事の編集を続行するには：

- Microsoft Word の [ナレッジ] フォームにある [ドキュメント **URL**] フィールドに手動で新しいドキュメント URL を入力します。このフィールドの詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の作成」を参照してください。
- この手順のステップに従って、リンクされた Word ドキュメントから記事のリンクを解除します。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 記事.
2. [公開済み] または [未公開] カテゴリから記事を選択します。
3. [ナレッジ] フォームで、**[Word** からリンクを解除] 関連リンクをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Word でのナレッジ記事の公開

Word Online アプリケーションを使用して、Microsoft Word で最初に作成されたナレッジ記事を公開し、ユーザーが利用できるようにします。

始める前に

- 管理者が Microsoft Word の Knowledge Management アドインを構成していることを確認してください。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。
- Word Online アプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインしている必要があります。詳細については、「ServiceNow インスタンスへのログインによる Microsoft Wordでのナレッジ記事作成」を参照してください。
- ナレッジ記事を公開するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
- Office 365 アカウントにサインインしている必要があります。

手順

1. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Microsoft Word アプリを起動します。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
2. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)]** をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
3. Word ドキュメントの [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
4. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインで記事にアクセスします。
   - [Knowledge Management] ペインの [検索] ボックスに、ナレッジ記事の番号または説明を入力します。
   - [Knowledge Management] ペインでナレッジベースをクリックして、ナレッジベース内のナレッジ記事のリストを表示します。
5. [Knowledge Management] ペインで、公開するナレッジ記事へのリンクをクリックします。
6. [ナレッジ] フォームで、[公開] をクリックします。

タスクの結果

ナレッジ記事は、ナレッジベースのワークフロー設定に応じて公開されます。

- [ナレッジ - すぐに公開]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事はすぐに公開されます。
- [ナレッジ - 公開承認]：後日公開が予定されていない限り、ナレッジ記事は承認完了時に公開されます。

詳細については、「Microsoft Word でのナレッジ記事の公開スケジュール設定」を参照してください。

記事のバージョニング機能が有効になっている場合、ナレッジ記事のバージョンは バージョン番号パターンに基づいてインクリメントされます。

Microsoft Word でのナレッジ記事の公開スケジュール設定

Microsoft Word で作成したナレッジ記事のドラフトバージョンを自動的に公開する特定の日時を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 公開をスケジュールするナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
- Word Online アプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインしている必要があります。詳細については、「ServiceNow インスタンスへのログインによる Microsoft Wordでのナレッジ記事作成」を参照してください。
- Office 365 アカウントにサインインしている必要があります。

システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。
- 記事のバージョニング機能を有効にします。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。
- Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を有効にします。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。

手順

1. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Microsoft Word アプリを起動します。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
2. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)]** をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
3. Word ドキュメントの [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
4. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインの [検索] ボックスに、ナレッジ記事の簡単な説明を入力します。
5. 公開をスケジュールする、ドラフトステータスのナレッジ記事へのリンクをクリックします。

   注:
   ナレッジ記事は、最初に Microsoft Word を使用して作成されている必要があります。

6. [公開予定日] フィールドで、カレンダーを表示アイコン ( ) をクリックします。
7. カレンダーから未来の日付を選択します。
8. [時間を選択] フィールドに、hh:mm:ss の形式で時間を入力します。
9. **[OK]** をクリックします。
10. 公開ワークフローを有効にするには、[公開] をクリックします。

    ヒント:
    記事の公開予定をキャンセルして記事をドラフトステータスに戻す場合は、[取り消し] をクリックします。

タスクの結果

承認が無効になっている場合、ナレッジ記事のステータスは [公開予定] に変更され、記事は公開予定日に自動的に公開されます。

承認が有効になっている場合、ナレッジ記事のステータスは [レビュー]に変更されます。記事が承認されると、記事のステータスが [公開予定] に変更されます。記事が公開予定日以降に承認された場合、記事はすぐに公開されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ナレッジ記事のバージョン番号は、公開ワークフローに基づいてインクリメントされます。詳細については、「ナレッジ記事のバージョン番号」を参照してください。

関連情報

ナレッジ ワークフロー

レビュー中の記事の承認

Microsoft Word でのレビュー中記事の取り消し

レビュー中の Microsoft Word で作成されたナレッジ記事を取り消して、承認プロセスを停止します。

始める前に

- 取り消すナレッジ記事を保存するナレッジベースへの寄稿アクセス権が必要です。
- Word Online アプリケーションから ServiceNow インスタンスにログインしている必要があります。詳細については、「ServiceNow インスタンスへのログインによる Microsoft Wordでのナレッジ記事作成」を参照してください。
- Office 365 アカウントにサインインしている必要があります。

システム管理者は次の設定を確認する必要があります。

- Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。
- 記事のバージョニング機能を有効にします。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。
- Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word を有効にします。(詳細については、「Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word の設定」を参照してください)。

このタスクについて

記事の作成者、ナレッジ管理者、システム管理者が記事を取り消すことができます。所有グループがナレッジ記事に割り当てられている場合、所有グループマネージャーと所有グループメンバーもナレッジ記事を取り消すことができます。
ナレッジ記事のバージョンが [レビュー] ステータスの場合、該当するバージョンのみを取り消して追加の変更を行うことができます。記事を取り消すと、マイナーバージョンのインクリメントがもたらされます。

手順

1. Microsoft 365 アプリランチャーからアイコンを選択して、Microsoft Word アプリを起動します。
   詳細については、「Office 365 アプリランチャーの使用」を参照してください。
2. [新規] セクションで、[新規空白ドキュメント **(New blank document)]** をクリックするか、既存の Microsoft Word ドキュメントを開きます。
3. Word ドキュメントの [ホーム] タブで、ナレッジアイコン ( ) をクリックします。
4. Word ドキュメントの [Knowledge Management] ペインの [検索] ボックスに、ナレッジ記事のタイトルまたは説明を入力します。
5. 取り消す [レビュー] ステータスの記事へのリンクをクリックします。
6. [ナレッジ] フォームで、[取り消し] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
記事が編集モードで開き、記事のステータスが [ドラフト] に変更されます。記事のバージョン番号は 0.01 ずつインクリメントされます。

カスタマーサービスケースからのナレッジ記事の作成

ケースからナレッジ記事を作成して、カスタマーサービスケースの情報を再利用します。

始める前に
管理者はカスタマー サービス ケースからの記事の作成の有効化を行う必要があります。

必要なロール：sn_customerservice_agent または knowledge

手順

1. 移動先 カスタマーサービス > ケース > すべて.
2. ナレッジ記事を作成するケースを選択します。
3. [ナレッジを作成] をクリックします。
   関連するフィールドが、ケースから開いたレコードに自動的にコピーされます。
4. [ナレッジベース] フィールドに、この記事を表示するナレッジベースの名前を入力します。
5. [送信] をクリックします。

ナレッジ記事へのフィードバックの提供

ナレッジ記事を表示し、フィードバックを提供することができます。

フィードバック オプション

次の方法でナレッジ記事のフィードバックを送信できます。

- 記事を不正確または不適切にフラグ設定する。
- 記事の評価値を入力する。
- 記事を役に立つまたは役に立たないとマークする。
- コメントを表示する、新しいコメントを追加する、または既存のコメントに返信する。

ユーザーは記事に直接コメントを表示できます。ナレッジマネージャーは、次に移動して他のタイプのフィードバックを表示できます ナレッジ > フィードバック .

注:
記事とともに表示されるナレッジ記事ビューのプロパティと評価オプションの詳細については、「ナレッジ記事ビュー プロパティ」を参照してください。

管理者およびナレッジマネージャーは、[ナレッジベース] フォームのフィールドを使用して、いくつかのフィードバックオプションを無効にできます。管理者は、プロパティを使用してフィードバックオプションを設定できます。

記事のフラグ設定

記事に不正確または不適切なコンテンツであるとのフラグを立てることができます。記事ヘッダーの [記事にフラグ設定] をクリックして、新しいウィンドウを開くと、提案された変更が入力できるようになります。

- フラグ設定されたコメントは記事表示ページに表示されません。admin、knowledge_admin、および knowledge_manager ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してフラグ設定された記事にアクセスできます すべて > ナレッジ > 記事 > すべてのフラグ付き. knowledge ロールを持つ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーは、次の場所に移動して自分のフラグ付きの記事にアクセスできます すべて > ナレッジ > フィードバック管理 > 自分のフラグ付き.

- 無効にすると、記事の作成者と admin、knowledge_admin、および knowledge_manager のロールがあるユーザーが、すべてのフラグ設定されたコメントを参照できます。他のユーザーは、自分のフラグ付きコメントだけを参照できます。

注:

- その記事のすべてのフィードバック コメントのフラグを無効にするまで、記事のフラグ設定を無効にすることはできません。
- ナレッジベースレベルで [提案の無効化] がオンになっている場合、どのナレッジ記事に対しても [記事にフラグ設定] ボタンは表示されません。

フラグ付きコメントは、ナレッジ フィードバック (kb_feedback) テーブルに保存されますが、ライブ フィード メッセージ (live_message) テーブルには保存されません。

記事の評価

記事タイトルの下にある 5 つの星で、記事の有効性を 1 ～5 のスケールで示すことができます。

注:
ナレッジベースレベルで [評価を無効化] がオンになっている場合、どのナレッジ記事に対しても [記事を評価 (Rating Article)] ボタンは表示されません。

記事のマーク

記事の下部にある [役に立ちましたか？] の質問により簡単に [はい] または [いいえ] と回答して記事の有用性を示すことができます。[はい] および [いいえ] オプションは、以前にオプションを選択した場合でも、ナレッジ記事ビューページで常に使用できます。

注:
ナレッジベースレベルで [役に立つとマークするオプションを無効化] がオンになっている場合、どのナレッジ記事に対しても [記事のマーク (Marking Article)] ボタンは表示されません。

コメント

記事の下部にあるナレッジ コメントは、ライブ フィードを使用してナレッジ記事に関する会話を有効にします。たとえば、コメントへ返信を投稿し、添付ファイルを追加し、またはコメントに [いいね] することが可能です。*glide.knowman.use_live_feed* プロパティは、ナレッジ記事コメントの表示を制御します。有効にすると、システムはライブ フィードを使用してナレッジ記事のフィードバックを管理および表示します。

注:
未認証ユーザーおよび snc_external ロールのみを持つユーザーは、コメントの添付ファイルを追加または表示できません。

関連情報

- コンテンツ改善のためのフィードバック管理の自動化
- ナレッジベースの要求
- ITSM エージェントワークスペース のインシデントからのナレッジ記事の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management に関する参照情報

参照トピックでは、ナレッジ管理 を構成および管理するために使用できる追加情報を提供しています。

ドメイン分離と Knowledge Management

ドメイン分離は ナレッジ管理 でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ドメイン分離は、アプリケーションの異なるアクセス レベルで異なる動作をします。Knowledge Management では、ナレッジベースへのデータ、要求者、履行者のアクセスがドメイン分離されています。

Knowledge Management におけるドメイン分離の仕組み

Knowledge Management では、以下のルールが適用されます。

データ：ドメイン分離のデータ レベルでは、ドメイン間でデータの可視性が分離されます。ナレッジベース、ユーザー基準、記事、カテゴリ、記事フィードバック、記事バージョン、記事テンプレート、および外部ソースは、基本システムではドメイン分離されます。

> **注:**
> あるドメインのデータを他のドメインに表示することはできません。たとえば、ドメイン A にない記事テンプレートを使用してドメイン A で ナレッジ管理 記事を作成すると、その記事はドメイン A に表示されません。同様に、グローバルにないテンプレートを使用して、グローバルドメインで ナレッジ管理 記事を作成する場合、記事はすべてのドメインで表示されない可能性があります。

要求者：要求者アクティビティはテナントドメイン内でサポートされます。ユーザーは、フィードバックが有効になっていて、ナレッジベース設定から記事の読み取りアクセス権が付与されているのであれば、そのドメイン、存在するのであればその子ドメイン、およびグローバル ドメインの記事の検索、表示、コメント、評価を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ナレッジベースや記事レベルで読み取りアクセス権が付与されている場合、グローバル ドメインのユーザーはすべてのドメインの記事にアクセスできます。
- ナレッジベースや記事レベルで読み取りアクセス権が付与されている場合、親ドメインのユーザーは、そのドメイン、グローバルド メイン、およびそのすべての子ドメインの記事にアクセスできます。
- ナレッジベースや記事レベルで読み取りアクセス権が付与されている場合、子ドメイン内のユーザーはそのドメインとグローバル ドメインの記事にアクセスできます。

履行者：アプリケーションはテナントドメイン所有アプリケーションとしてテナントドメイン内の履行者が使用できます。ナレッジベースに寄稿アクセス権を付与するためのユーザー基準設定がある場合、ユーザーはそのドメイン、存在するのであればその子ドメイン、およびグローバル ドメインのナレッジベースで記事を作成することが許可されます。

- 記事が作成されると、記事は自動的にユーザーの現在のドメインに保存されます。
- glide.knowman.allow_edit_global_articles システムプロパティが有効になっている場合、グローバルドメイン以外のドメインのユーザーは、グローバル記事をチェックアウトして編集できます。有効になっていない場合は、システム管理者とグローバルドメイン以外のドメインのユーザーはグローバル記事をチェックアウトできず、その旨の警告メッセージが表示されます。アクセス権に応じて、ユーザーは自分のドメインをグローバルドメインに変更して、グローバル記事をチェックアウトして編集することができます。
- バージョニングされた記事のドメインは、最新の記事バージョンのドメインに従って維持されます。これには、kb_version、kb_knowledge、kb_feedback、および sys_attachment テーブルのドメインの更新が含まれます。
- ドメインに別のドメインが含まれている場合：ドメイン A にドメイン B が含まれている場合、ドメイン A へのアクセス権を持つユーザーは、ドメインスコープを切り替えてドメイン B の記事を作成できます。ドメインスコープの切り替えの詳細については、「可視性ドメインと包含ドメイン」を参照してください。

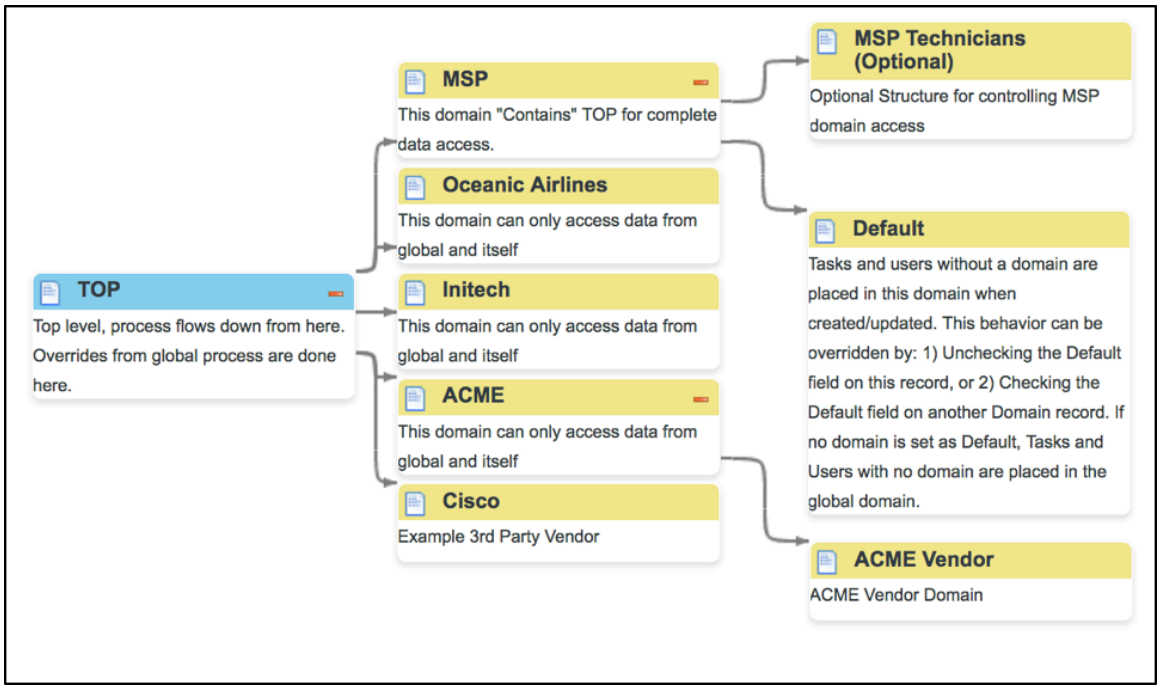
ナレッジベースおよびナレッジ記事への寄稿および読み取りアクセスを制御する方法については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。

ユースケース

このイメージは、基本システムで使用可能な基本的なドメイン階層を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要求者ユース ケース

ユーザー ドメイン	ナレッジベース ドメイン	読込ユーザー基準ドメイン	記事ドメイン	結果
グローバル	グローバル	グローバル	グローバル	記事を表示、コメント、評価することができます。
	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	
	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	
	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	
親ドメイン (TOP)	グローバル	グローバル	グローバル	
	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	
	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	
	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	
子ドメイン (TOP/ACME)	グローバル	グローバル	グローバル	記事を表示、コメント、評価することができます。
	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	
	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	
	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行者ユース ケース

ユーザー ドメイン	ナレッジベース ドメイン	寄稿ユーザー基準ドメイン	記事ドメイン	結果
グローバル	グローバル	グローバル	グローバル	記事を作成、更新、表示、コメント、評価することができます。
	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	
	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	
	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	
親ドメイン (TOP)	グローバル	グローバル	グローバル	
	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	
	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	
	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	
子ドメイン (TOP/ACME)	グローバル	グローバル	グローバル	記事を作成、更新、表示、コメント、評価することができます。
	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	親ドメイン (TOP)	
	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	子ドメイン (TOP/ACME)	
	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	MSP ドメイン (TOP/MSP)	

既知の問題

- 次の AQI テーブルはドメイン分離ではありません。
  - AQI チェックリスト [kb_quality_checklist]
  - チェックリスト質問 [kb_checklist_question]
  - 記事チェックリスト回答 [kb_article_checklist_answer]

    注:
    記事チェックリスト回答テーブルには [注文] フィールドが含まれていません。アプリケーションは、リストをランダムな順序で表示します。

- 記事のユーザーから提供されたコメントは、ユーザー ドメインではなく記事のドメインに保存されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

Knowledge Management の追加プラグイン

ナレッジ管理 がアクティブ化された後、さまざまな追加の Knowledge Management 機能にアクセスできるその他のプラグインをアクティブ化することができます。

以下の追加プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

プラグイン	説明
Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge)	Knowledge V3、Knowledge Advanced、Knowledge Service Portal など、他のナレッジ関連プラグインの動作を許可するために使用されるコア ナレッジ管理 アイテムをインストールします。このプラグインはデフォルトでは有効になっています。
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Knowledge Management Advanced プラグインをインストールします。このプラグインをアクティブ化/アップグレードすると、ナレッジ記事とナレッジベースが検証され、Knowledge Advanced プラグインを正常にインストールできるようになります。検証に失敗した場合は、プラグインアクティブ化ログを確認し、指示に従ってすべてのエラーを修正します。すべての問題を修正したら、このプラグインを再実行します。
Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced)	バージョン管理やサブスクリプションなどの高度な機能をナレッジ管理 に追加します。このプラグインでは、すべてのナレッジベースがバージョン Knowledge V3 である必要があります。Knowledge Management Advanced Installer プラグインを使用して、このプラグインをインストールします。
Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml)	機械学習ソリューションによって駆動されるさまざまな ナレッジ管理 機能を提供します。たとえば、類似の記事やナレッジのデマンドに関するインサイトなどの機能。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別のライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 **注:** Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) をインストールしてアクティブ化すると、Predictive Intelligence for Contextual Search プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) もアクティブ化されます。
Performance Analytics - コンテンツパック - Knowledge Management (com.snc.pa.knowledge_v2)	分析とレポート作成 ナレッジ管理 ソリューション向けの Performance Analytics コンテンツパックを有効化します。本番インスタンスでこのプラグインをアクティブ化するには、別の Performance Analytics ライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)	ナレッジ管理 V3 のサポートを有効化します。Eureka またはそれ以前のバージョンからアップグレードする場合は、このプラグインをアクティブ化してください。
I18N：Knowledge Management Internationalization プラグイン v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2)	記事の作成および表示中に翻訳を簡単に管理できるように、さまざまな言語での記事の翻訳を作成および管理するのに役立ちます。利用可能な言語のいずれかに対して Internationalization プラグインをアクティブ化すると、このプラグインが自動的にアクティブ化されます。
Knowledge Document (com.snc.knowledge_document)	Managed Documents プラグインにナレッジベースの機能を追加します。ドキュメントからナレッジ記事を作成することも、ナレッジドキュメントを新しいリビジョンに更新することもできます。
Knowledge Management - 外部コンテンツ統合 (com.snc.knowledge.external_integration)	ナレッジ管理 アプリケーションに外部コンテンツ検索機能を追加します。この機能を設定すると、ServiceNow に外部コンテンツのコピーがナレッジ記事として作成され、Zing Search により記事のインデックスが作成されます。この機能を使用して検索可能になるように外部ソースを設定する前に、適切な再利用およびコピー権限が必要です。
Knowledge Management Wiki サポート (com.glideapp.knowledge2.wiki)	ナレッジ記事を html タイプフィールドではなく wiki タイプフィールドに保存するためのサポートを有効にします。
Knowledge Management KCS 機能 (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	KCS ロール (kcs_contributor、kcs_publisher、kcs_candidate) の使用を有効にし、KCS 記事のステータス (ガバナンスと信頼性) のメタデータフィールドを使用します。
Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word)	Microsoft Word でコンテンツを作成し、Word アドインを使用してナレッジ記事として公開できるようにします。
ナレッジブロック (com.snc.knowledge_blocks)	既存のナレッジ記事に含めることができる再利用可能なコンテンツブロックを作成できます。この機能は、記事の一部のみを特定のユーザーに表示することができます。
ナレッジの概要 (com.sn_knowledge_overview)	ナレッジベースと記事データの概要を示すレポートを生成できます。

Knowledge Management Core とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールやテーブルなど) が、Knowledge Management Core プラグイン (com.glideapp.knowledge) のアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

デモ データが利用可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
ナレッジ [knowledge]	knowledge ロールを持つユーザーは、デフォルトのナレッジベースに寄稿することができ、また、ナレッジアプリケーション メニューにアクセスすることができます。ナレッジロールは履行者ロールであり、要求者ロールではありません。	なし。
ナレッジ管理者 [knowledge_admin]	ナレッジ管理者は、新しいナレッジベースを作成し、すべてのナレッジベースを管理することができます。	ナレッジ管理者には、ナレッジマネージャーのロールが含まれています。
ナレッジマネージャー [knowledge_manager]	ナレッジマネージャーは、カテゴリの定義、重要な記事の固定、記事への変更の承認など、管理しているナレッジベースの管理機能を実行します。ナレッジベースのマネージャーとして選択されたユーザーは、このロールを自動的に受け取ります。	ナレッジマネージャーには、ナレッジ管理者のロールが含まれています。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
CSM テーブルマップ [csm_table_map]	マッピングソースとターゲットテーブルに関する情報を保存します。たとえば、カスタマーサービスケースからナレッジ記事を作成する場合、ソーステーブルはカスタマーサービスケース [sn_customerservice_case] になり、ターゲットテーブルはナレッジ [kb_knowledge] になります。
CSM フィールドマップ [csm_field_map]	ソーステーブルからターゲットテーブルにマップされたフィールドに関する情報を、指定されたテーブルマップ (CSM テーブルマップ) に保存します。たとえば、カスタマーサービスケース [sn_customerservice_case] からナレッジ記事を作成する場合、ソースフィールド値は case.short description になり、ターゲットフィールド値は knowledge.short description になります。
関連する記事 [kb_2_kb]	関連するナレッジ記事に関する情報を保存します。
関連カタログアイテム [kb_2_sc]	関連カタログアイテムに関する情報を保存します。
ナレッジカテゴリ [kb_category]	ナレッジ記事のカテゴリを保存します。
ナレッジフィードバックタスク [kb_feedback_task]	ナレッジ記事に関するフィードバックタスクの情報を保存します。
ナレッジフィードバック	ナレッジ記事に関するフラグ付きコメントの情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[kb_feedback]	
ナレッジキーワード [kb_keyword]	Knowledge Management Service Portal のホームページで、注目のナレッジ記事に関連付けられたキーワードに関する情報を保存します。
ナレッジベース [kb_knowledge_base]	ナレッジ記事を保存するナレッジベースに関する情報を保存します。
ナレッジキーワード [kb_knowledge_keyword]	ナレッジ記事とキーワード間のマッピングに関連する情報を保存します。
ナレッジ [kb_knowledge]	ナレッジホームページには、ナレッジベースやカテゴリ別にまとめられたナレッジ記事および特集記事や人気記事を保存します。
ナレッジベースに寄稿可能 [kb_uc_can_contribute_mtom]	ナレッジベースの読み取りと書き込みができるユーザーに関する情報を保存します。
ナレッジベースを読込可能 [kb_uc_can_read_mtom]	ナレッジベースの読み取りができるユーザーに関する情報を保存します。
ナレッジベースに寄稿不可 [kb_uc_cannot_contribute_mtom]	ナレッジベースの読み取りと書き込みができないユーザーに関する情報を保存します。
ナレッジベースの読み取り不可 [kb_uc_cannot_read_mtom]	ナレッジベースの読み取りができないユーザーに関する情報を保存します。
ナレッジ使用 [kb_use]	インシデント、問題、またはケースで記事が表示された回数とナレッジ記事が使用された回数に関する情報を保存します。
製品に関連するナレッジ [m2m_kb_ci]	ナレッジ記事に関連する製品の情報を保存します。
ナレッジコメント「いいね」 [m2m_kb_feedback_likes]	ナレッジフィードバックのコメントに「いいね」をしたユーザーに関する情報を保存します。
タスクに適用されるナレッジ [m2m_kb_task]	タスクに添付された記事に関する情報 (インシデント、ケース、または問題) を保存します。

ナレッジ ブロックとともにインストールされたコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、ナレッジ ブロック プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ナレッジ ブロック [kb_knowledge_block]	ナレッジがテーブルをブロックします。 **注:** このテーブルはナレッジ [kb_knowledge] テーブルを拡張します。
ブロックする KB ナレッジ [m2m_kb_knowledge_to_block]	テーブルをブロックする KB ナレッジ。
履歴をブロックする KB ナレッジ [m2m_kb_to_block_history]	履歴テーブルをブロックする KB ナレッジ。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

ナレッジ管理 ロール

Knowledge Management 機能を使用するには、特定のロールが必要です。

注:
ユーザー基準によってナレッジ記事へのアクセスが決定されます。詳細については、「ナレッジベースとナレッジ記事へのアクセスの管理」を参照してください。

Knowledge Management ロール

ロール	説明
ナレッジ	knowledge ロールを持つユーザーは、デフォルトのナレッジベースに寄稿することができ、また、ナレッジアプリケーション メニューにアクセスすることができます。 ナレッジロールは履行者ロールであり、要求者ロールではありません。 **注:** 要求者は、ナレッジ記事を表示したり、コメントしたり、フィードバックを提供したりすることができます。ただし、要求者は記事を作成または編集することはできません。
knowledge_manager	ナレッジマネージャーは、カテゴリの定義、重要な記事の固定、記事への変更の承認など、管理しているナレッジベースの管理機能を実行します。ナレッジベースのマネージャーとして選択されたユーザーは、このロールを自動的に受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management ロール (続く)

ロール	説明
	注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
knowledge_admin	ナレッジ管理者は、Knowledge Management システムのメンテナンスに関連するすべての管理タスクを実行できます。 注: • ナレッジ管理者として選択されたユーザーは、スコープ付きナレッジベースを除くすべてのナレッジベースを変更できます。 • ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
knowledge_coach	ナレッジコーチは、記事に関する AQI 調査を行い、ナレッジ記事を作成、編集およびレビューし、ベストプラクティスについてチームに指導することができます。 注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
knowledge_domain_expert	ナレッジ ドメイン エキスパートは、記事に関する AQI 調査を行い、ナレッジ管理の記事を作成、編集、およびレビューすることができます。ナレッジドメインエキスパートは、ナレッジベースの健全性を追跡します。 注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
admin	管理者は、ナレッジワークフローの設定、ナレッジプロパティの設定、ナレッジフォームとダッシュボードの管理を行うことができます。 注: admin ロールで使用できる従属ロールは次のとおりです。 • sn_templated_snip.template_snippet_admin • sn_employee.admin • taxonomy_admin • sn_ace.ace_user
knowledge_group_manager	ナレッジグループマネージャーは、管理している所有権グループでメンバーの追加または削除ができます。グループに割り当てられているマネージャーを変更することはできません。マネージャーを再割り当てできるのはナレッジ管理者のみです。 ナレッジグループマネージャーには、デフォルトでフィードバックタスクが割り当てられます。ナレッジグループマネージャーが別のグループメンバーにタスクを再割り当てするか、グループメンバーがフィードバックタスクを自分自身に割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management ロール (続く)

ロール	説明
	注: knowledge_group_member ロールは従属ロールとして提供されます。
knowledge_group_member	ナレッジグループメンバーは、ナレッジ記事に関連付けられる所有権グループの一部です。ナレッジ記事の承認、自分自身へのフィードバックタスクの割り当て、フィードバックタスクの処理、所有権グループが割り当てられているナレッジ記事の編集が可能です。 注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
kcs_candidate	KCS の候補は、KCS の基本を理解しています。 注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
kcs_contributor	KCS 貢献者は、ナレッジコーチによるレビューを受けずに、製品領域でナレッジ記事を作成または検証できます。また、幅広い対象者が参照できるように、記事を作成して承認することもできます。 注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。
kcs_publisher	KCS 公開者は、KCS 標準に精通し、より多くの外部向け記事を作成することができます。 注: ナレッジロールは従属ロールとして提供されます。

kcs_candidate、kcs_contributor、および kcs_publisher ロールには、knowledge ロールも含まれます。これらの KCS 関連ロールの詳細については、「KCS v6 プラクティスガイド」を参照してください。

ナレッジ管理のプロパティ

管理者は、ナレッジ管理 プロパティにより多数のナレッジベースの外観と機能を設定できます。

プロパティにアクセスするには ナレッジ管理 、次の場所に移動します ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ.

ナレッジポータル プロパティ

ナレッジポータル プロパティは、従来のポータルページの外観と機能を制御します。このポータルページには、最新のナレッジ記事とその公開日がトピック別に一覧表示されます。

プロパティ	説明
ナレッジポータルページの列数 (*glide.knowman.columns*)	ナレッジポータルでトピックを配置するため

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	の列の数を設定します。 **注:** このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティは ナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
ホームページ上のコンテンツブロックあたりの最大記事数 (*glide.knowman.content_block_limit*)	ナレッジホームページの [最も役立つ] および [もっとも表示された] セクションに表示する記事の最大数を入力します。 **注:** このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティは ナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
空のナレッジトピックとカテゴリを省略する (*glide.knowman.show_only_populated*)	チェックボックスをオンにすると、トピックに関する記事がある場合にのみトピックセクションが表示されます。チェックボックスをオフにすると、記事が割り当てられていないものも含め、すべてのトピック セクションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: このプロパティは、[新規] カテゴリには適用されません。 このプロパティは、デフォルトのナレッジベースと従来のナレッジポータルにのみ適用されます。 ナレッジ管理 v3 の記事は、トピックを指定しません。したがって、このプロパティはナレッジ v2 ページにのみ適用されます。このプロパティは ナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
ナレッジセクションの説明を表示する (*glide.knowman.show_descriptions*)	チェックボックスをオンにすると、ナレッジポータルにトピックの説明が表示されます。これらの説明を入力するには次の手順を実行します。 1. 既存のナレッジ記事を編集します。 2. [トピック] フィールド ラベルを右クリックして、[選択リストを表示] を選択します。 3. トピック名のレコードを開いて、[ヒント] フィールドに説明を入力します。 このチェックボックスをオフにすると、ナレッジポータルのセクションの説明が省略されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
セクション内でプレビューするナレッジベースアイテム数 (*glide.knowman.section_limit*)	ナレッジポータルのトピックごとの記事の最大数を設定します。表示される特定の記事は、[ナレッジ セクション ソート フィールド] プロパティの設定に依存します。 注: このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
ナレッジセクションソートフィールド (*glide.knowman.section_sort*)	ナレッジポータルの各トピック セクション内の記事のデフォルトの順序を選択します。 • 公開：公開された日付を使用。 • 閲覧回数：「記事ビューを集計する際に使用する日数」プロパティに指定された期間中に記事が閲覧された回数を使用 (ナレッジ管理 v2 でのみ適用されます) • アルファベット順：記事タイトルの最初の文字を使用 ([簡単な説明] フィールド)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
ナレッジベースセクションのソート方向 (*glide.knowman.section_sort_direction*)	ナレッジポータルの各トピック セクション内で記事が一覧表示される順序を [昇順] または [降順] から選択します。ソートに使用される値は、「ナレッジ セクション ソート フィールド」プロパティで設定されます。 注: このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
ナレッジベースポータルおよびトピックリスト内の未公開の記事を表示する (*glide.knowman.show_unpublished*)	チェックボックスをオンにすると、ユーザーはナレッジポータル内の未公開の記事とナレッジ検索結果を表示できます。それに続く [...ロールのリスト] プロパティを使用して、どのユーザーがさまざまな未公開ステータスの記事を表示できるかを指定します。これが選択されていない場合、適切なロールを持つユーザーは、[ナレッジベース] アプリケーションの他のモジュールによって未公開の記事にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ナレッジポータルおよびトピックリスト内のレビューワークフロー状態の記事を表示できるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.knowman.section.view_roles.review*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール. 「ナレッジベースポータルおよびトピックリスト内の未公開の記事を表示」が選択されている場合、これらのロールを持つユーザーには、ナレッジポータルのレビューワークフロー状態の記事、ポータルのトピックタイトルをクリックしたときに表示されるトピックリスト、およびナレッジ検索の結果が表示されます。
ナレッジポータルおよびトピックリスト内のドラフトワークフロー状態の記事を表示できるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.knowman.section.view_roles.draft*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール. 「ナレッジベースポータルおよびトピックリスト内の未公開の記事を表示」が選択されている場合、これらのロールを持つユーザーには、ナレッジポータルのドラフトワークフロー状態の記事、ポータルのトピックタイトルをクリックしたときに表示されるトピックリスト、およびナレッジ検索の結果が表示されます。
他のカスタム ワークフローステータスで記事を表示できるロールを定義する (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール. 「ナレッジベースポータルおよびトピックリストに未公開の記事を表示」が選択されている場合、カスタムフィールドとロールを「workflow state:[roles];」のように定義します。これらのロールを持つユーザーには、ナレッジポータルのカスタムワークフロー状態の記事が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	このプロパティは、廃止されたナレッジ記事には適用されません。knowledge_admin ロールを持つユーザーのみが、廃止された記事を表示できます。
検索によって返された記事を 1 ページに表示する数 (*glide.knowman.search.articles_per_page*)	検索中に表示される記事の数を入力します。 **注:** このプロパティは ナレッジ管理 v3 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v2 ページではサポートされていません。
ポータルページにナレッジのトピックタイトルのみを表示する (記事リンクなし) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	チェックボックスをオンにすると、ナレッジポータルからすべての記事タイトルが省略され、トピック名のみが表示されます。ユーザーはトピック タイトルをクリックして、関連記事のリストを表示できます。 **注:** このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
記事ビューを集計する際に使用する日数 (整数、デフォルトは 30) (*glide.knowman.view_age.days*)	閲覧回数を計算する際に考慮する日数を入力します。[ナレッジ] フォームの [閲覧回数] フィールドは定期的に更新され、このプロパティに基づいて閲覧回数が反映されます。たとえば、60 を入力すると、閲覧回数は過去

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	60 日間の合計閲覧数になります。日付に関係なく ServiceNow がすべてのビューを考慮するようにするには 0 を入力します。 **注:** このプロパティを編集する場合は、[ナレッジ使用のカウント (Count Knowledge Use)] ジョブスケジュールを実行して、変更をすぐに確認します。デフォルトでは、[ナレッジ使用のカウント (Count Knowledge Use)] ジョブスケジュールが毎日実行され、ナレッジ記事の閲覧回数が更新されます。ジョブスケジュールを表示するには、次の場所に移動します。 システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ. Paris リリース時点の新しいお客様は、[閲覧回数] プロパティと [ナレッジのカウント (Count Knowledge)] ジョブスケジュールにアクセスできなくなります。Paris リリースより前の既存のお客様は、プロパティとジョブスケジュールを引き続き使用できます。 プロパティ値を 0 に設定した場合： • [ナレッジのカウント (Count Knowledge)] ジョブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	スケジュールは実行されません。 • 記事の閲覧回数にはローリングカウントはありません。既存の閲覧回数は記事の閲覧ごとに増えます。
ナレッジポータルの検索ボックスにカーソルを自動配置する (*glide.knowman.portal_search_focus*)	チェックボックスをオンにすると、ServiceNow はユーザーがナレッジポータルを開いたときに検索フィールドにカーソルを配置します。検索用語を入力する前にユーザーが検索フィールドをクリックするようにするには、チェックボックスをオフにします。 **注:** このプロパティは ナレッジ管理 v2 ページにのみ適用されます。このプロパティはナレッジ管理 v3 ページではサポートされていません。
「最も役立つ記事」のセッションレベルのキャッシュ (*glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles*)	「最も役立つ記事」ポータルウィジェットでセッションレベルのキャッシュを有効にするには、プロパティを True に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ
記事ビューページの選択したポータルの SEO を有効にする。 (*glide.knowman.serviceportal.seo_portals*)	値には、サービスポータルレコード sys_ids のカンマ区切りリストが含まれています。ナレッジ記事の SEO インデックス作成は、リストに記載されている

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	ポータルで有効になります。他のポータルでは、noindex メタタグによってブロックされます。少なくとも 1 つのポータルがリストされている場合、ユーザーがナレッジ記事を作成または編集するときに SEO 提案が表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ **注:** プロパティ値が空の場合、すべてのポータルでインデックス作成が有効になります。
サービスポータルレコード sys_id のカンマ区切りリスト (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	ポータルの sys_id を含むようにプロパティ値を設定し、ポータルウィジェットの記事 URL (最も役に立つ記事、特集記事、最も閲覧された記事、関連記事など) および検索結果で sys_kb_id パラメーターの代わりに sysparm_number パラメーターが使用されるようにします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ **注:** 複数のポータルがある場合は、その sys_id をカンマ (,) で区切ります。
別のユーザーとして記事を表示する (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	別の許可されたユーザーとして記事を検索

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	して表示するには、 このプロパティを true に設定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	このプロパティには、ユーザーエージェントが検索クローラーボットかどうかを確認するために使用されるボット名パターンが含まれています。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ

ナレッジ検索プロパティ

ナレッジ検索プロパティを使用すると、ユーザーが使用できる検索オプションと検索結果の表示を制御できます。

注:
ナレッジ検索プロパティは、Zing 検索にのみ適用されます。AI Search の実装を設定するには、次を参照してください。 構成： AI 検索 .

プロパティ	説明
ナレッジ検索結果順序 (*glide.knowman.order.search*)	検索結果を表示する順序を次のとおり選択します。 • ビュー数：「記事ビューを集計する際に使用する日数」プロパティに基づく順序で検索結果を表示。 • 関連性：検索用語に類似するコンテンツに基づく順序で検索結果を表示。 • 最終変更日：変更日に基づく順序で検索結果を表示。 このプロパティは、ナレッジ管理 アプリケーション内の検に適用されますが、Now Platform グローバル検索には適されません。
タスクから、または直接ナレッジベースでナレッジ記事を見つけるための検索方法 (*glide.knowman.search.operator*)	検索用語に複数の単語が含まれている場合に使用する検索プローチを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• 「OR」クエリー：検索用語から少なくとも 1 つの単語を含む記事を返します。 • 「AND **then** OR」クエリー：検索用語のすべての単語を含む記事をまず検索します (「AND」クエリー)。一致するものが見つからない場合、「OR」クエリーが実行されます
ナレッジ検索結果の作成者を表示する (*glide.knowman.search.show_author*)	ナレッジ検索結果に各記事の作成者を含めるには、チェックボックスをオンにします。 記事のバージョニング機能が有効になっている場合、バージョン番号が 1.0 以下の記事は [作成者：**<**名前**>]** を表示し、バージョン番号が 1.0 より大きい記事は [更新者：**<**名前**>]** を表示します。
ナレッジ検索結果に最終変更日時を表示する (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	ナレッジ検索結果に記事が最後に編集された日時を表示するには、チェックボックスをオンにします。
ナレッジ検索結果に公開日を表示 (*glide.knowman.search.show_published*)	記事がナレッジ検索結果に公開された日付を表示するにはチェックボックスをオンにします。
ナレッジ検索結果のカテゴリを表示する (*glide.knowman.search.show_category*)	ナレッジ検索結果に各記事のカテゴリのブレッドクラムを表示するには、チェックボックスをオンにします。
ナレッジ検索結果のビュー回数を表示する (*glide.knowman.search.show_view_count*)	ナレッジ検索結果に各記事が表示された回数を含めるにはチェックボックスをオンにします。
ナレッジ検索結果の添付ファイルの表示方法 (*glide.knowman.search.attachment*)	検索結果に添付ファイルがどのように表示されるかの動作を次のとおり選択します。 • 添付ファイルを表示しない • 添付ファイルのリンクのみ表示 (デフォルト) • テキストスニペットで添付ファイルを表示 最高のパフォーマンスを得るには、「添付ファイルを表示しない」、または「添付ファイルのリンクのみ表示する」を選択してください。 **注:** San Diego リリース以降、[添付ファイルのリンクのみ表示する] がデフォルトで有効になっています。San Diego リリースより前の既存のお客様の場合、デフォルトの選択は、[テキストスニペットで添付ファイルを表示]です。
ナレッジ検索結果の関連性を表示する (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	チェックボックスをオンにすると、各検索結果が検索文字にどれくらい関連しているかが表示されます。 [関連性] 値はナレッジ検索結果の順序プロパティが [関連性] に設定されている場合にのみ表示されます。
ナレッジ記事を作成または更新するときに、ナレッジブロックの検索結果にナレッジブロック数を表示する (*glide.knowman.add_blocks.search_results*)	ナレッジブロックの検索時に表示できる検索結果の数を定義します。デフォルトでは、最小値は 6、最大値は 25 です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ナレッジのクイック検索結果を有効にする (*glide.knowman.search.instant_results*)	検索結果をすぐに検索できるようにするには、チェックボックスをオンにします。デフォルト値は [なし **(No)]** に設定されています。
ナレッジ検索結果にナレッジベース名を表示する (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	チェックボックスをオンにすると、ナレッジ記事が属するナレッジベースが表示されます。例：**IT**。
ナレッジ検索結果の平均評価を表示する (*glide.knowman.search.show_rating*)	ナレッジベース記事の平均評価を星の数で表示するには、チェックボックスをオンにします。 このプロパティは、Knowledge Management Service Portal の検索結果ページに表示されるナレッジ記事の検索結果やナレッジ特集記事またはナレッジの最も閲覧された記などのサービスポータルウィジェットに適用されます。詳については、「Knowledge Management Service Portal 索結果ページ機能」と「ホームページウィジェットのインタンスオプションを設定します。」を参照。
ナレッジ検索結果の記事番号を表示する (*glide.knowman.search.show_article_number*)	検索結果に各記事の記事番号を表示するには、チェックボックスをオンにします。 記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、検結果に各記事の記事番号とバージョン番号が表示されます。
記事を検索するためのデフォルト言語を指定する (*glide.knowman.search.default_language*)	記事を検索するためにプロパティをデフォルト言語に設定ます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:ユーザー指定 • 場所：システムプロパティ **注:** *glide.knowman.enable_multi_language_sear* プロパティが **True** に設定されている場合には、複数語の検索機能がデフォルト言語の検索機能に優先します。
複数言語の検索を有効にする (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	プロパティを **True** に設定すると、複数言語を同時に検索ることが可能になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ **注:** このプロパティが **True** に設定されている場合、*glide.knowman.search.default_language* プロパティの設定が上書きされます。
ナレッジブロック機能の無効化 (*glide.knowman.blocks.enable*)	ナレッジブロック機能を部分的に無効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ **注:** プロパティが **[True]** に設定され、[ブロックを有効化 **(Enable Blocks)]** フィールドが選択されている場合： • ナレッジベースで新しいブロックを作成できます。 • ナレッジベースの記事にブロックを追加できます。 プロパティが **[false]** に設定されている場合： • 新しいブロックは作成できません。 • 新規または既存の記事にブロックを追加することはできません。 • [ブロックを有効化 **(Enable Blocks)]** フィールドがナレッジベースフォームで無効になっています。 • ブロックコンテンツを含む既存の記事は、引き続きコンテンツを表示します。

自動翻訳

ナレッジ記事ビュー プロパティ

記事ビュー プロパティでは、記事に表示されるメタ データと評価オプションを制御できます。また、ユーザー ロールに基づいて個々のフィードバック オプションへのアクセスを許可することもできます。

プロパティ	説明
最近記事が添付されたタスクを表示する (*glide.knowman.recent_tasks.display*)	チェックボックスをオンにすると、記事に関連付けられたタスクのリストが記事ビューに表示されます。関連タスクのリストが、記事ビューページの最新のタスクウィジェットに表示されます。ウィジェットは、タスクが記事に添付されていて、このプロパティが [はい] に設定されている場合にのみ表示されます。ナレッジ記事は、フォームから検索した後に **[Attach to Task]** (タスクに添付) ボタンをクリックしてタスクに添付することができます。
記事の表示時に表示する添付タスク数 (*glide.knowman.recent_tasks*)	記事ビューで一覧表示するタスクの最大数を指定します。
記事の評価セクションを表示する。はい/いいえ形式の評価、星による評価、およびフラグ設定オプションなどが表示される場合あり (*glide.knowman.show_rating_options*)	チェックボックスをオンにすると、特定のロールを持つユーザーの評価オプションが表示されます。ロールに関係なく、すべてのユーザーの評価セクションを省略するには、このチェックボックスをオフにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	[フィードバック] フィールドは、常にすべてのユーザーに対して表示されます。
記事の評価セクションを表示できるロールのリスト (カンマ区切り形式)。はい/いいえ形式の評価、星による評価、およびフラグ設定オプションなどが表示される場合あり (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール.[記事の評価セクションを表示する] が選択されている場合、ここにリストされているロールを持つユーザーには、関連するプロパティ設定に従って、はい/いいえ形式の評価、星による評価、およびフラグ設定オプションが表示されます。 これらの評価オプションのいずれかを表示できるようにする必要があるすべてのロールを必ず含めてください。個別のプロパティを使用すると、各オプションの特定のロールを個別に識別できます。これらのプロパティのロールも、すべてここにリストされている必要があります。
「はい/いいえ」形式の [この記事は役に立ちましたか？] オプションを表示する (*glide.knowman.show_yn_rating*)	チェックボックスをオンにすると、関連付けられたプロパティに設定されたロールを持つユーザーに「この記事は役に立ちましたか？」の評価が表示されます。これは、[記事の評価セクションを表示する] プロパティが選択されている場合にのみ表示されます。
[このナレッジは役に立ちましたか？] 評価オプション (はい/いいえ) が表示されるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール.[記事の評価セクションを表示する] と [「この記事は役に立ちましたか？」オプションを表示する] の両方のプロパティが選択されている場合、ここにリストされているロールを持つユーザーに記事ビューで「この記事は役に立ちましたか？」の評価が表示されます。 ここにリストされているロールも、すべて [記事の評価セクションを表示できるロールのリスト] プロパティにリストされている必要があります。
[インシデントの作成] リンクを表示する (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	[はい] チェックボックスをオンにすると、[インシデントの作成] リンクが表示されます。
[インシデントの作成] リンクに使用する URL (*glide.knowman.create_incident_link*)	[[インシデントの作成] リンクを表示する] プロパティが選択されている場合にのみ、ユーザーがインシデントを作成できるページの URL を入力します。 この URL を見つけるには、適切なページを開いて、ヘッダー バーを右クリックして **[URL** のコピー] を選択します。表

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	示される URL をハイライト表示し、ブラウザのコピー アンド ペースト機能を使用して、このプロパティ フィールドに配置します。
5 つ星評価オプションを表示する (*glide.knowman.show_star_rating*)	チェックボックスをオンにすると、関連付けられたプロパティに設定されたロールを持つユーザーに 5 つ星評価が表示されます。これは、[記事の評価セクションを表示する] プロパティが選択されている場合にのみ表示されます。 このプロパティは、Knowledge Management Service Portal のナレッジ記事ビューページに適用されます。詳細については、Knowledge Management Service Portal の記事ビューページ機能 を参照してください。
5 つ星評価オプションを表示できるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール.[記事の評価セクションを表示する] と **[5** つ星評価オプションを表示する] の両方のプロパティが選択されている場合、ここにリストされているロールを持つユーザーに記事ビューで 5 つ星評価オプションが表示されます。 ここにリストされているロールも、すべて [記事の評価セクションを表示できるロールのリスト] プロパティにリストされている必要があります。
不完全/不正確な記事を識別する [記事にフラグ設定] オプションを表示する (*glide.knowman.show_flag*)	チェックボックスをオンにすると、関連付けられたプロパティに設定されたロールを持つユーザーに [記事にフラグ設定] オプションが表示されます。これは、[記事の評価セクションを表示する] プロパティが選択されている場合にのみ表示されます。
不完全/不正確な記事にフラグを設定できるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.knowman.show_flag.roles*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール.[記事の評価セクションを表示する] と [[記事にフラグ設定] オプションを表示する] の両方のプロパティが選択されている場合、ここにリストされているロールを持つユーザーに記事ビューで [記事にフラグ設定] オプションが表示されます。 ここにリストされているロールも、すべて [記事の評価セクションを表示できるロールのリスト] プロパティにリストされている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ナレッジ記事のユーザーコメントを表示する (*glide.knowman.show_user_feedback*)	関連付けられたプロパティに設定されたロールを持つユーザーに対して、**[When article loads** (記事がロードされるとき)]、**[When user clicks link to show comments** (コメントを表示するリンクをユーザーがクリックしたとき)]、または **[Never** (表示しない)] から、ユーザーコメントを表示するオプションを選択します。
記事のユーザーコメントを表示できるロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	ロール名を次のとおりに正確に入力してください ユーザー管理 > ロール.[ナレッジ記事のユーザーコメントを表示] プロパティが選択されている場合、ここにリストされているロールを持つユーザーが記事ビューでユーザーコメントを追加して表示できます。
ナレッジ記事に表示する最大ユーザー コメント数 (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	表示するユーザー コメントの最大数を設定します。値が設定されていない場合、すべてのコメントが表示されます。このプロパティは、記事ビューページのライブ フィード コメントには適用されません。
ナレッジフィードバックに Live Feed を使用する (*glide.knowman.use_live_feed*)	プロパティを **True** に設定すると、ナレッジ記事の管理と表示にライブ フィードが使用されます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ
ユーザーが 1 日に投稿できるナレッジ記事のフィードバックの最大数を決定します (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*)。	1 日あたりの最大フィードバック数を定義する値を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： • 場所：システムプロパティ **注:** 値が定義されていない場合、フィードバックの数に制限は適用されません。

ナレッジホームページ プロパティ

ナレッジホームページ プロパティは、ナレッジホームページの主なコンテンツを制御します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルタイトル

プロパティ	説明
ナレッジホームページ内の記事数および質問数を表示または非表示にする (*glide.knowman.show_number_on_homepage*)	ナレッジホームページ内の記事数および質問数を表示または非表示に選択します。
固定記事を取得するためのデフォルトのキーワード (*glide.knowman.default_keyword*)	固定記事に対するデフォルトのキーワードを入力します。指定したキーワードで固定された記事は、ナレッジホームページの [主なコンテンツ] セクションに表示されます。
カテゴリおよび子カテゴリ内の記事数および質問数を表示または非表示 (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	ナレッジベースを参照または検索するときに、サブカテゴリを含む各カテゴリ内の記事と質問の数を表示する場合に選択します。
ユーザーが 1 つのナレッジベースのみにアクセスするときにナレッジホームページを表示します (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	選択すると、現在のユーザーが 1 つのナレッジベースにのみアクセスするときにナレッジホームページが表示されます。
ナレッジホームページの固定記事セクションに対するデフォルトのヘッダータイトル (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	ナレッジホームページの [主なコンテンツ] セクションのタイトルを入力します。

その他のナレッジ プロパティ

その他のナレッジプロパティを使用すると、一般的な Knowledge Management 機能を制御できます。

プロパティ	説明
インシデントに記事を添付する場合、このフィールドに内容をコピー (*glide.knowman.attach.fields*)	ユーザーがタスク フォーム (インシデント検索し、**[Attach to Task]** (タスクに添付) [値] 列で指定されたフィールドに記事番号コピーされます。このフィールドは、一般のようなジャーナルフィールドです。 記事のコンテンツを関連レコードにコピーす。指定したフィールドが存在しない場合 プロパティに値がない場合は、コメントが
コンテキスト検索から記事を表示するときに、読み取り専用の記事ビューページを表示する (*glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*)	コンテキスト検索からナレッジ記事を表示ビューページを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: *glide.knowman.contextual_sea* プロパティはデフォルトで有効になっ ない場合は、手動で追加し、その値を 検索からアクセスする読み取り専用の については、「システムプロパティを い。
ServiceNow フレームがなくなった場合に表示する Knowledge Management ロゴ (*glide.knowman.frameless_logo*)	参照ルックアップ ツール (🔍) をクリック ン フレームの外部で使用されるナレッジ 択します。たとえば、ナレッジページを含 作成する場合、ここで選択したロゴ画像が 使用するために、データベースに保存され ともできます。 注: このプロパティはナレッジ v2 ページ ティはナレッジ v3 ページではサポー
すべてのユーザーの「インポート」機能 (ボタンとドラッグアンドドロップ) を非表示にする (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	[はい] を選択すると、[記事をインポート] ナレッジ v3 に移行しておらず、従来のナ ユーザーがナレッジベースに記事をインポ 事をインポート] ボタンの表示を設定でき
ナレッジインポートのポップアップに公開用チェックボックスを表示する (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	[いいえ] を選択すると、インポート プロセ いようナレッジ インポート フォームの [公 ます。デフォルトは [はい] です。
送信ワークフローを使用する (*glide.knowman.submission.workflow*)	[はい] チェックボックスをオンにすると、 わりにナレッジ提案ワークフローが使用さ ると、インシデントまたは問題からユーザ コンテンツが「提案」レコードに配置され 換は、特定のワークフローに従います。
タスクレコードからナレッジを作成する際のナレッジベースの sys_id (*glide.knowman.task_kb*)	ナレッジベースの sys_id を入力して、タ 記事を加えます。
検索結果や記事ビューの記事のテキストを表示する前に、適切なフィールド (kb_knowledge.text (HTML 記事) または kb_knowledge.wiki (wiki テキスト記事)) のフィールドレベルの ACL を確認する (*glide.knowman.text.check_can_read*)	ナレッジ検索結果の記事プレビューを読む [kb_knowledge] テーブルのテキスト フィ 権限がユーザーに必要な場合は、このチェ
検索フィルターを構築するときに考慮する結果件数を定義する (*glide.knowman.search.facet_depth*)	検索フィルターに入力する検索結果から検 義します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：300 • 場所：システムプロパティ
記事承認ワークフロー内の承認者と作成者に通知を送信する (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	承認メール通知を送信するには、このチェ プロパティはデフォルトで有効になってい

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
グローバルドメインの記事を別のドメインのユーザーがチェックアウトまたは編集できるようにする (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	グローバルドメイン以外のドメインのユーチェックアウトと編集を有効にするには、 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ
ナレッジポータルから記事のリストを表示する場合 (kb_list UI ページを使用)、リストを作成する前にユーザーが表示できない記事を削除する (*glide.knowman.list.filter*)	ナレッジポータルで記事リストを作成する削除できるようにするには、値として tru • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ ナレッジベースに多数の記事がある場合、と、パフォーマンスに悪影響を及ぼします
記事が公開されたときに翻訳タスクを作成する (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	翻訳タスクの作成を有効にするには、値に • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ **注:** このプロパティを有効にすると、既存ることはできません。
ナレッジベースに対し、[読込可能] および [寄稿可能] ユーザー基準リストのいずれも指定されていない場合に、ナレッジベースへのアクセスを拒否する (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	[寄稿可能] または [読込可能] ユーザー基ジベースへの寄稿アクセスを拒否するには • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ
記事レベルで [読込可能] および [読込不可] ユーザー基準に基づいて寄稿アクセス権を上書きする (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	記事レベルで、[読込可能] および [読込不ジ記事に対する寄稿アクセス権を上書きす す。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ
来月で有効期限が切れる記事について、各月の最初の日にメール通知を送信する (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	値を true として入力すると、翌月で期限切知が毎月 1 日に受信者のリストに送信されループと記事のバージョニング機能によっ 「ナレッジサブスクリプション」を参照し

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ
検索結果に ACL を適用するかどうかを決定する (*glide.knowman.search.apply_acls*)	ナレッジ記事の検索結果にナレッジ ACL 入力します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ 注: *glide.knowman.search.apply_a* 合、ナレッジベースでフィルター処理 しないナレッジベースがナレッジフィ とがあります。詳細については、「フ トインスタンスオプションの設定」を
Knowledge Management の Word アドインを利用できる Office365 オンラインサイトのすべてのドメインのリスト (カンマ区切り) (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Knowledge Management - Microsoft W る Microsoft Word Online アプリケーシ を入力します。複数のエントリでは、ドメ • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ
ポータルと Workspace の記事ビューページから元の Word ドキュメントをダウンロードする。プロパティを有効にすると、記事の検索関連性に影響を与える可能性がある (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*)	ポータルと Workspace の記事ビューペー ダウンロードするには、値を true として • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ
測定基準 (記事ビュー、ポータルページビュー、およびポータル検索) をキャプチャするために必要な期間を決定する *glide.knowman.usage_metrics_duration*	ナレッジ使用状況測定基準をキャプチャす す。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 60 • 場所：システムプロパティ
翻訳タスクからのナレッジ記事の翻訳 (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	翻訳を有効にするには、値に [true] を入力 • タイプ：true|false • デフォルト値：true
ナレッジ記事を検索するためのデフォルト言語 (*glide.knowman.search.default_language*)	ログイン言語とは異なる記事を検索するた す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システムプロパティ デフォルトの検索言語を設定するための 2 • en - 英語 (米国) • fr - フランス語 • es - スペイン語 • it - イタリア語 • de - ドイツ語 異なる言語の検索を同時に有効にするには レッジ > アドミニストレーション > プロパ ます をクリックし、チェックボックスをオ 注: *glide.knowman.search.default* が無効の場合は、一度に 1 つの言語を 有効にすると、複数言語を同時に検索
廃止された記事の代替記事を提供する (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*)	廃止されたナレッジ記事の代替記事を提供 では、このプロパティ値は true に設定さ • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ
記事に添付されたナレッジブロックを廃止する (*glide.knowman.allow_retire_block*)	値 true を入力し、記事に添付されている • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ 注: (*glide.knowman.allow_retire_b* true に設定し、かつ次の場合： • 記事が、ポップアップウィンドウに クに関連付けられている。このブロ す。このブロックを廃止しますか？ • ポップアップウィンドウに以下が表 付けられている記事がない。このブ か？
推奨ドキュメントサイズを決定する (*glide.knowman.import.max_document_size*)	ドキュメントのインポート時に推奨ファイ できます。デフォルトでは、値は 30 に設

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 場所：システムプロパティ

記事バージョニング プロパティ

ナレッジ管理者は、ユーザーが新しいバージョンを作成せずに公開された記事で特定のフィールドを編集できるようにするナレッジプロパティを設定できます。

記事のバージョニング機能には、Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) が必要です。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。

プロパティ	説明
記事のバージョニング機能を有効にする (*glide.knowman.versioning.enabled*)	チェックボックスをオンにすると、記事のバージョニング機能が有効になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
新しいバージョンを作成せずに、公開された記事に対する軽微な編集を有効にする (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	チェックボックスをオンにすると、新しいバージョンを作成せずに公開された記事と関連付けられた添付ファイルに対する軽微な編集が有効になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ **注:** 公開された記事に対して軽微な編集を行うには、ユーザーはナレッジベースの所有者、ナレッジ管理者、またはナレッジベースのマネージャーである必要があります。
新しいバージョンを作成することなく、公開されている記事上で編集可能なフィールドのカンマ区切りリスト (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*)	公開記事上で新しいバージョンを作成することなく編集可能なフィールドをカンマ区切り形式のリストに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：valid_to • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ プロパティ値 attachments を入力して、記事をチェックアウトせずにナレッジ記事に関連付けられた添付ファイルを追加または削除することもできます。

ナレッジサブスクリプション プロパティ

ナレッジ管理者は、ユーザーがナレッジベースとナレッジ記事に登録できるようにする構成プロパティを設定できます。

プロパティ	説明
KM のサブスクリプション機能を有効にする (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	チェックボックスをオンにすると、ナレッジサブスクリプション機能が有効になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
サブスクリプションの機能を持つことができるロールのリスト (カンマ区切り) (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	ナレッジサブスクリプション機能を使用できるロールをカンマ区切り形式のリストに入力します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ナレッジ • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
サブスクリプション機能を持つことができるワークフローステータスのリスト (カンマ区切り) (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*)	ユーザーが登録できるナレッジ記事のワークフローステータスをカンマ区切り形式のリストに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：ドラフト、レビュー、公開 • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ

記事の品質インデックス プロパティ

ナレッジ管理者は、ナレッジ プロパティ ページを使用して、AQI レビューの合格スコアを設定できます。

記事の品質インデックスのプロパティ

プロパティ	説明
AQI レビューの合格スコア (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	AQI レビューの合格スコアを設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：70 • 指定可能な値の範囲：1 ～ 100
AQI レビューを実行する記事のワークフロー ステータスの一覧 (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	ユーザーが AQI レビューを実行できる記事のワークフロー ステータスをカンマ区切り形式のリストに入力します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ドラフト、レビュー、公開

外部コンテンツデータ連携プロパティ

管理者は、許可されたコンテンツ タイプを追加し、外部コンテンツデータ連携機能の UI ラベルを変更するためのプロパティを設定できます。

外部コンテンツデータ連携のプロパティ

プロパティ	説明
Knowledge Management における外部コンテンツの合計サイズの上限 (GB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **注:** これは読み込み専用フィールドです。	• タイプ：整数 • デフォルト値：2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツデータ連携のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
添付ファイルを含めた外部記事の最大サイズ (MB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) 注: これは読み込み専用フィールドです。	• タイプ：整数 • デフォルト値：8
ソース システムから処理される許可されたコンテンツ タイプのリスト (編集可能なカンマ区切り形式) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• タイプ：カンマ区切りの値 • デフォルト値：application/ applicatio/vnd.openxmlfor officedocument.wordproc application/vnd.ms-excel, application/vnd.openxmlfo officedocument.spreadsh application/vnd.ms-power application/vnd.openxmlfo officedocument.presentat application/pdf, text/plain gif, image/jpeg, image/pn • その他の可能な値:applicati audio/mpeg
ソース システムから処理できないコンテンツ タイプのリスト (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) 注: このプロパティは読み込み専用で、許可されたコンテンツ タイプよりも優先されます。	• タイプ：カンマ区切りの値 • デフォルト値：application/ application/x-apple-diskim vnd.microsoft.portable-ex
検索結果ページと記事の表示ページの外部記事を示す UI ラベル (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• タイプ：文字列 • デフォルト値：外部コンテン

アクション可能なナレッジ フィードバックのプロパティ

ナレッジ管理者は、アクション可能なフィードバック タスクを作成する構成プロパティを設定できます。

アクション可能なナレッジ フィードバックのプロパティ

プロパティ	説明
記事にフラグが立てられている場合にアクション可能なフィードバックタスクを作成する (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	チェックボックスをオンにすると、記事に不正確または不適切なコンテンツであるとのフラグが立てられて

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション可能なナレッジ フィードバックのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	いる場合にアクション可能なフィードバックタスクが生成できるようになります。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
記事が役に立たないとマークされている場合にアクション可能なフィードバック タスクを作成する (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	チェックボックスをオンにすると、記事が役に立たなかったとマークされている場合にアクション可能なフィードバック タスクが生成できるようになります。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
記事がこの値以下に評価されている場合、アクション可能なフィードバック タスクを作成する。0 または値が設定されていない場合、レート タイプのフィードバックに対してアクション可能なフィードバック タスクが有効になっていないことを示す (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)	記事がこの値以下に評価されている場合にアクション可能なフィードバック タスクが作成されます。記事は 1 ～ 5 段階で評価されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション可能なナレッジ フィードバックのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：なし • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
否定的なフィードバックに対してフィードバックの詳細が提供されている場合にのみ、アクション可能なフィードバックタスクを作成します (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)	否定的なフィードバックに対してアクション可能なフィードバックタスクの生成を有効にするには、チェックボックスをオンにします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション可能なナレッジ フィードバックのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: 次の場合、プロパティを **[True]** に設定してフィードバックタスクの生成を無効にします。 • フィードバックモーダルがクローズまたはキャンセルである • その他のオプションが選択され、理由が指定されていない

自動翻訳

グループの所有権プロパティ

ナレッジ管理者は、ナレッジ記事の所有グループを使用できるようにするグループ所有権プロパティを設定し、公開されたナレッジ記事を編集および承認できるユーザーを決定できます。

プロパティ	説明
このナレッジ記事の所有グループを有効にする (*glide.knowman.ownership_group.enabled*)	所有グループとナレッジ記事の関連付けを有効にするには、チェックボックスをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: このプロパティを **true** に設定した後は、**false** に変更しないようにしてください。このプロパティを **false** に設定しなおす前に、所有権グループに関連付けられているすべてのナレッジ記事を手動で再割り当てし、所有権グループに送信されたすべての記事承認をクローズして、所有権グループに割り当てられているすべての保留中フィードバックタスクを解決します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
所有グループにリンクされたナレッジ記事の作成者または改訂者の寄稿アクセス権を保持する (*glide.knowman.ownership_group.override*)	所有グループが記事に関連付けられている場合でも、ナレッジ記事の作成者と改訂者が記事への寄稿アクセス権を保持できるようにするには、チェックボックスをオンにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ
所有グループのメンバーとして、自動作成された記事の承認を許可する (*glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval*)	所有グループのメンバーが自己作成記事の公開を承認できるようにするには、チェックボックスをオンにします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： ナレッジ > アドミニストレーション > プロパティ

ナレッジ管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ナレッジ管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ナレッジ管理クイックスタートテストでは、Knowledge Management コアプラグイン (com.glideapp.knowledge)、Knowledge Management Advanced Installer プラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer)、ナレッジブロックプラグイン (com.snc.knowledge_blocks)、カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータプラグイン (com.snc.customerservice.demo) のアクティブ化が必要です。

KM ：Knowledge Management テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
KM：承認公開ワークフローを使用して KCS テンプレート記事を作成する	承認公開ワークフローを使用して、KCS テンプレート記事の作成を確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Madrid
KM：承認公開ワークフローを使用してマルチバージョンの標準記事を作成する	承認公開ワークフローを使用して、マルチバージョン管理された標準記事の作成を確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Madrid
KM：記事レベルのサブスクリプション	ユーザーがナレッジ記事に登録できることを確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	New York
KM：ナレッジベースの canRead と canContribute および記事レベルでの canRead をカバーするユーザー基準	ナレッジベースに対して canRead および canContribute ユーザー基準が作成され、記事に対して canRead ユーザー基準が作成されていることを確認します。 **注:** Knowledge Management コアプラグインが必要です。	Madrid
KM：ケースから KCS 記事を作成する	ケースから KCS 記事が作成されたことを確認します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KM ：Knowledge Management テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: Knowledge Management Advanced Installer およびカスタマーサービス管理 (CSM) デモデータプラグインが必要です。	
KM：ナレッジベースレベルのサブスクリプション	ユーザーが ナレッジベース に登録できることを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	New York
KM：AQI	AQI チェックリストの作成、アサイン、レビューを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	New York
KM：要求者が検索を実行して、記事を表示し、フィードバックを提供 (フィードバックタスクには役立たない)	検索リクエスト、レビュー、役に立たないというフィードバックのプロビジョン、ナレッジ管理 サービスポータル での記事へのフィードバックタスクの作成を確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	New York
KM：フィードバックタスクフォームから記事を作成および編集する	[記事の作成] および [記事の編集] ボタンが [ナレッジフィードバックタスク] フォームで利用できることを確認します。	New York

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KM ：Knowledge Management テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	
KM：固定記事を検索し、最高クリックランクを確認	検索要求を検証して、ナレッジ検索 (ts_query_kb) テーブルに固定記事のクリックランク値が追加されていることを確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	New York
KM：所有グループを作成し、編集権限およびサブスクリプションを確認	所有権グループに記事をアサインしたことを確認し、その所有権グループのメンバー全員が記事に登録され、編集権限が割り当てられていることを確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	New York
KM：ナレッジ記事とナレッジブロックの作成、検索、および表示	ナレッジブロックの作成とナレッジ記事への追加を確認します。また、ナレッジブロックコンテンツが検索可能であることを確認します。 **注:** ナレッジブロックプラグインが必要です。	Orlando
KM：ナレッジ - 廃止承認ワークフローの検証	公開されたナレッジ記事を廃止して、ナレッジ - 承認の廃止ワークフローが成功することを確認します。	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KM ：Knowledge Management テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	
KM：所有グループマネージャーへのフィードバックタスクアサインの検証	ナレッジ記事の所有権グループマネージャーへのフィードバックタスクのアサインを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Orlando
KM：記事テンプレートセレクターにナレッジベースと記事テンプレートが含まれていることの検証	記事テンプレートセレクターに、寄稿アクセス権のあるすべてのナレッジベースと各ナレッジベースに適用可能な記事テンプレートが含まれていることを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer が必要です。	Orlando
KM：公開承認ワークフローの検証	承認プロセスを通じて、ナレッジ記事を取り消し、却下してから承認することで、ナレッジ - 承認公開ワークフローが成功することを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Orlando
KM：古いバージョンの記事を最新バージョンにする	古いバージョンのナレッジ記事が最新バージョンになることを確認します。	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KM ：Knowledge Management テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	
KM：関連記事ウィジェットにマップされた関連記事が表示されることの検証	ナレッジ記事にマップされた関連記事が、 ナレッジ記事ビューページの関連記事ウィジェットに表示されることを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Orlando
KM：マップされた関連カタログアイテムが関連アイテムウィジェットに表示されることの検証	ナレッジ記事にマップされた関連カタログアイテムが、ナレッジ記事ビューページの関連アイテムウィジェットに表示されることを確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Orlando
KM：バージョンニングされた記事が作成、公開、チェックアウト、および廃止されたことを検証	エージェントワークスペース でナレッジ記事を作成、公開、更新、および廃止することで、バージョニングされたナレッジ記事での UI アクションの成功を確認します。 注: Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Quebec
KM：ナレッジ記事のスケジュール済みの公開機能を確認	公開承認ワークフローで記事を作成し、その記事を公開するためにスケジュールを設定し、ステータスが[公開予定] から [公開済み] に変更することを確認することで、ナレッジ記事のス	Quebec

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KM ：Knowledge Management テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	ケジュール済みの公開機能を確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	
KM：Agent Workspace でのナレッジ - 廃止承認ワークフローの検証	Agent Workspace での承認プロセスを通じて、ナレッジ記事を取り消してから承認することで、ナレッジ - 承認公開ワークフローが成功することを確認します。 **注:** Knowledge Management Advanced Installer プラグインが必要です。	Quebec

関連情報

クイックスタートテスト

ナレッジナレッジベースへのアクセスについて

ユーザー基準を使用して、ナレッジナレッジベースへのアクセスを管理できます。

ナレッジナレッジベースは、Knowledge Management アプリケーションのデモ例として提供されています。Paris リリースから、ゲスト (非認証) ユーザーのアクセスを制御できるように、ナレッジナレッジベースにユーザー基準が追加されました。

- 任意のユーザーがナレッジナレッジベースの記事を読むことができる、[読込可能 (Can Read)] の任意のユーザーユーザー基準。
- [読込不可 (Cannot Read)] のゲストユーザー。これにより、ゲストまたは非認証ユーザーはナレッジナレッジベースの記事を読むことができなくなります。

注: Paris リリースより前のリリースバージョンを使用している場合、ユーザー基準なしでアクセスを管理する方法については、「非認証ユーザーに対するナレッジベースへのアクセス設定 」を参照してください。

ナレッジナレッジベースを引き続き使用することもできますが、コンテンツを保存、共有、および管理するための独自のナレッジベースを作成することを検討してください。ユーザー基準を使用してナレッジベースへのアクセスを設定できます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ ワークフロー

ナレッジ記事の公開および廃止プロセスは、その記事が属するナレッジベースに定義されたワークフローによって制御されます。

各 ナレッジベース に異なるワークフローをアサインできます。

デフォルトのワークフローの 1 つを使用するか、独自のワークフローを作成して、ナレッジ タイプごとにカスタマイズした公開および廃止プロセスを定義することができます。

承認が必要なワークフローの場合、`KBWorkflow` スクリプトインクルードで `getApprovers()` 機能を編集することによって、どのユーザーが承認または廃止を行うことができるかを設定できます。

デフォルトのナレッジ ワークフロー

Workflow	説明
ナレッジ - 公開承認	ナレッジベースのマネージャーに承認を要求します。承認中の記事は、[レビュー中] ステータスになり、承認されると [公開済み (Published)] ステータスに移行するか、後で公開するように設定されている場合は [公開予定 (Scheduled for publish)] に移行します。マネージャーが要求を却下した場合、ワークフローはキャンセルされ、その記事は [ドラフト] ステータスのままとなります。 所有グループが有効になっている場合、記事へのリンクを含むメール通知が所有グループのメンバーに送信され、承認されます。 所有グループが有効になっていない場合、記事へのリンクを含むメール通知がナレッジベース管理者に送信され、承認されます。 記事が承認または却下されたことを知らせるために、記事の作成者または改訂者にも通知が送信されます。 承認メール通知をオンにするには、`glide.knowman.enable_approval_notification` プロパティを `true` に設定します。 **注:** アクティブなユーザーのみが通知を受け取ります。
ナレッジ - 廃止承認	記事を廃止ステータスに移行する前に、ナレッジベースのマネージャーからの承認を要求します。ワークフローはキャンセルされ、管理者が要求を却下した場合、その記事は公開ステータスのままとなります。 所有グループが有効になっている場合、記事へのリンクを含むメール通知が所有グループのメンバーに送信され、承認されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのナレッジ ワークフロー (続く)

Workflow	説明
	所有グループが有効になっていない場合、記事へのリンクを含むメール通知がナレッジベース管理者に送信され、承認されます。
ナレッジ - すぐに公開	承認を必要とせずにドラフト記事を即時公開するか、後で公開するように設定されている場合は公開予定日に公開します。
ナレッジ - すぐ廃止	承認を要求せずに公開記事をすぐに廃止します。
ナレッジ - ナレッジの公開	ナレッジ記事を公開ステータスに移行するサブフロー。独自のワークフローを定義するときに、このサブフローを使用できます。
ナレッジ - ナレッジの廃止	ナレッジ記事を廃止ステータスに移行するサブフロー。独自のワークフローを定義するときに、このサブフローを使用できます。

注:

- 記事が廃止された後は、管理者とナレッジ管理者のみが記事を表示できます。廃止された記事を再利用するために、管理者とナレッジ管理者は記事を再公開できます。詳細については、「廃止された記事の再公開」を参照してください。
- 記事とその翻訳には親子関係があります。親記事を廃止しても、すべての翻訳された子記事が自動的に廃止されるわけではありません。

承認ワークフローのメール通知

承認ワークフローのメール通知を送信できます。

- 承認を受けるために送信されたナレッジ記事について承認者に通知します。
- ナレッジ記事の承認ステータスを作成者に通知します。

承認ワークフローのメール通知を送信するには、[記事承認ワークフロー内の承認者と作成者に通知を送信する] プロパティ (*glide.knowman.enable_approval_notification*) を有効にします。New York 以降、このプロパティはデフォルトで有効になっています。New York より前のリリースバージョンをお持ちの既存のお客様は、このプロパティを有効にしてメール通知を送信できます。このプロパティを有効にする前に、記事承認のカスタム通知を無効にします。*glide.knowman.enable_approval_notification* プロパティが利用できない場合、管理者はプロパティを作成し、その値を true に設定できます。詳細については、「ナレッジ管理のプロパティ」を参照してください。

関連情報

ナレッジ記事のステータス

レビュー中の記事の承認

バージョニングされた記事の廃止

Knowledge Management Service Portal プロパティ

Knowledge Management Service Portal プロパティは、ナレッジポータルでの情報の表示方法を決定します。構成プロパティを設定するには、admin ロールが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のシステムプロパティは、ユーザーを Knowledge Management Service Portal のホームページに誘導し、ホームページの URL 接尾辞を指定するように設定されています。

プロパティ	説明
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	ユーザーを目的のナレッジホームページに誘導します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **true** に設定すると、v2 ページまたは v3 ページに移動するユーザーは、Knowledge Management Service Portal のホームページにリダイレクトされます。 注: このプロパティは、次のユースケースでは使用できません。 • インシデントフォームでのコンテキスト検索 • Connect • グローバル検索
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	Knowledge Management Service Portal の URL 接尾辞。デフォルトは **kb** です。

Knowledge Management Service Portal は、「Knowledge Management V3 プロパティ」をサポートしています。ポータルページでウィジェットインスタンスオプションを設定すると、これらのプロパティを上書きできます。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management V3 ホームページと **Knowledge Management Service Portal** の比較

Knowledge Management V3 ホームページと Knowledge Management Service Portal で利用可能な機能の比較。

注:

リリース以降 Washington DC 、v3 ホームページ (com.snc.knowledge3) は将来の ナレッジ管理 Y リリースでの廃止に向けて準備されます。これは (com.snc.knowledge_serviceportal) に置き換えられ ナレッジ管理 サービスポータル 、以降のリリースのお客様に Madrid はデフォルトで有効になっています。新しいエクスペリエンスの詳細については、「」を参照してください Knowledge Management Service Portal ホームページ機能。

ページ		コンポーネント	**V3** ホームページ	**Knowledge Management Service Portal**
ホームページへ。		記事を作成	Y	Y
		記事をインポート	Y	N
		ナレッジベース	Y	Y
		主なコンテンツ	Y	Y
		最も役立つ	Y	Y
		もっとも表示された	Y	Y
		言語選択メニュー	Y	N
		検索テキストボックス	Y	Y
検索結果ページ		記事を作成	Y	N
		記事をインポート	Y	N
		言語選択のある検索ボックス	Y	Y
	ソート基準	関連性	Y	Y
		最終更新日 (最新)	Y	Y
		ビュー	Y	Y
		アルファベット	N	Y
	フィルター基準	ナレッジベース	Y	Y
		カテゴリ	Y	Y
		作成者	Y	Y
		タグ	N	Y
		リソース	N	Y
		評価	N	Y
		閲覧回数	N	Y
	記事メタ データ	作成者：	Y	Y

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ		コンポーネント	V3 ホームページ	Knowledge Management Service Portal
		記事番号	Y	Y
		最終変更日	Y	Y
		カテゴリ	Y	Y
		ビュー数	Y	Y
		星による評価	Y	Y
		関連性ランク	Y	Y
		タグ	Y	N
		添付ファイル	Y	Y
記事ビューページ		戻るボタン	Y	N
		お気に入りの作成アイコン	Y	N
		ナビゲーション階層パス	Y	Y
		記事メタ データ • 記事番号 • 記事のバージョン • 作成者： • 最終変更日 • ビュー数 • 星による評価	Y	Y
		登録オプション	Y	Y
		記事にフラグ設定オプション	Y	Y
		インシデントの作成オプション	Y	Y
		編集オプション	Y	Y
		記事言語選択オプション	Y	Y
		役に立つ「はい/いいえ」オプション	Y	Y
		星による評価	Y	Y
		コメント用のテキスト ボックス	Y	Y
		ライブ フィードのコメント	Y	N

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ		コンポーネント	V3 ホームページ	Knowledge Management Service Portal
		固定リンクのコピー	Y	Y
		最新のタスク ウィジェット	N	Y
		影響を受ける製品 ウィジェット	N	Y
		もっとも表示されたウィジェット	N	Y
		最も役立つウィジェット	N	Y

sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect プロパティは、次のユースケースでは使用できません。

- インシデント フォームでのコンテキスト検索
- Connect

正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事の SEO

正規 URL のタグと翻訳されたナレッジ記事の *hreflang* タグを追加して、ナレッジ記事の検索性を向上させます。

正規 URL のデフォルトタグおよび *hreflang* タグを追加するには、ナレッジ記事ビュー [kb_article_view] ページレコードの **[SEO** スクリプトを使用] チェックボックスをオンにします。詳細については、「ポータルページの正規 URL とローカライズバージョンの SEO を有効にする」を参照してください。

[SEO スクリプトを使用] オプションが選択されている場合：

- ナレッジ記事の正規 URL がナレッジ記事ビューページに追加されます。

  正規 URL の例： https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>

- ナレッジ記事の翻訳済みバージョンの *hreflang* タグがナレッジ記事ビューページに追加されます。

  hreflang タグが付いた URL の例：<link rel=“alternate” href=“https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>” hreflang=“fr”/>

  注:
  自己参照 *hreflang* URL も、現在のナレッジ記事の言語に追加されます。

  たとえば、英語のナレッジ記事を表示するには、次の形式の URL にアクセスします。

  https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>

  翻訳用に追加された *hreflang* タグに加えて、英語の自己参照 *hreflang* タグが追加されます。

  <link rel=“alternate” href=“https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>” hreflang=“en”/>

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正規 URL および hreflang タグのスクリプトインクルード

デフォルトでは、ナレッジ記事ビューページは *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* スクリプトインクルードを使用して、正規 URL および *hreflang* タグを追加します。

次のテーブルでは、ナレッジ記事ビューページを含むサービスポータルページに正規 URL および *hreflang* タグを追加するためのスクリプトインクルードについて説明します。

正規 URL および hreflang タグのスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
SPSEOHeaderTagsSNC	サービスポータルページの正規 URL と *hreflang* タグのデフォルト実装が含まれています。 このスクリプトインクルードは読み取り専用です。 詳細については、「ポータルページの正規 URL とローカライズバージョンの SEO を有効にする」を参照してください。
SPSEOHeaderTags	サービスポータルページの *SPSEOHeaderTagsSNC* スクリプトインクルードのデフォルト実装を上書きできます。 *SPSEOHeaderTags* スクリプトインクルードは、*SPSEOHeaderTagsSNC* スクリプトインクルードを拡張します。
#SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	*SPSEOHeaderTags* スクリプトインクルードで設定されたナレッジ記事ビューページの *generateHrefLangArray* および *generateCanonicalURL* 関数を上書きします。 *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* スクリプトインクルードは、読み取り専用で、*SPSEOHeaderTags* スクリプトインクルードを拡張します。
SPSEOHeaderTagsArticleView	ナレッジ記事ビューページの *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* スクリプトインクルードのデフォルト実装を上書きできます。 *SPSEOHeaderTagsArticleView* は *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* スクリプトインクルードを拡張します。

管理者は、 *SPSEOHeaderTagsArticleView* スクリプトインクルードを更新することで、正規 URL、 *hreflang* タグ、およびナレッジ記事のカスタムヘッダーを追加できます。詳細については、「正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事用のカスタム SEO タグの構成」を参照してください。

記事のバージョニング変更

記事のバージョニングでは、ナレッジ ユーザーが既存の記事のバージョンを作成および更新できるようにする新しいアクションが導入されました。また、ナレッジフォームには新しいフィールドと関連リストが、ナレッジ リストには新しい列が、ナレッジ ダッシュボード レポートには更新が導入されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいユーザー アクション

記事バージョン作成の一部として、ユーザーは次のことを行うことができます。

- [ナレッジ] フォームの [チェックアウト] をクリックして、公開記事をチェックアウトして別のバージョンを作成する。

  注:
  ドラフトステータスの記事を編集できるのは、作成者、ナレッジベース所有者、および knowledge_admin ロールを持つユーザーのみです。

- ナレッジフォームの [取り消し] をクリックして、レビュー中または公開がスケジュールされている記事を取り消す。
- 期限切れステータスになっている以前の公開記事を選択し、ナレッジフォームヘッダーの [これを最新にする] をクリックして、現在の公開バージョンにする。

注:
新しいバージョンを作成せずに公開記事を編集するためには、*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits* プロパティが有効になっていることを確認してください。

ナレッジ リストへの変更

記事のバージョニング機能により、次のものがナレッジ リストに追加されています。

- [バージョン] 列に、記事のバージョン番号を表示。ナレッジ リストに、複数バージョンの記事を表示。
- [ワークフロー] 列に、新しい [期限切れ] ステータスを表示。

ナレッジフォームへの変更

記事のバージョニング機能により、次のものがナレッジフォームに追加されています。

- [バージョン] フィールドに、記事のバージョン番号を表示。
- [表示番号] フィールドに、記事番号とバージョン番号の組み合わせを表示。たとえば、KB0010004 v1.02 と表示されます。ナレッジ記事への参照は、すべてこの表示番号を使用します。
- [ベースバージョン] フィールドに、現在の記事がベースにしているナレッジ記事の番号とバージョンを表示。
- [更新者] フィールドに、公開記事をチェックアウトして新しいバージョンを作成したユーザーの名前を表示。
- [記事のバージョン] 関連リストに、記事のすべてのバージョンのリストを表示。このリストから、次のことを行うことができます。
  - [バージョン] をクリックして、特定バージョンの記事をします。
  - [記事を表示] 関連リンクをクリックして、記事のページ ビューを表示します。

注:
必要に応じて、フィールドと関連リストを表示するようにフォームを設定します。

ナレッジ モジュールへの変更

記事のバージョニング機能では、ナレッジ モジュールの次の変更が導入されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自分のナレッジ記事
  - ナレッジ ユーザーの場合、このモジュールにはユーザーによって作成された記事のレコードと、ユーザーによって更新された各記事のレコードが含まれます。
  - ナレッジ更新者の場合、このモジュールには、ユーザーが公開した記事のレコードと、ユーザーによって更新された各記事のレコードが含まれます。
- 自分のフラグ付き
  - ナレッジ ユーザーの場合、このモジュールにはユーザーによって作成された記事に加えられた各リビジョンのレコードが含まれます。
  - ナレッジ更新者の場合、このモジュールにはユーザーによって更新された各記事のレコードが含まれます。

注:
これらのモジュールをカスタマイズしたユーザーには、これらの変更は表示されません。

Knowledge Management ダッシュボード レポートへの変更

Knowledge Management 概要ダッシュボード レポートが更新され、Knowledge Management Advanced プラグインがアクティブ化されたときの記事のバージョニング関連の変更が含まれます。

- 過去 30 日間にフラグが付けられた記事
- 過去 30 日間に役に立たないとマークされた記事
- 1 か月あたりの使用記事数
- ナレッジ使用
- ナレッジ ビュー
- 過去 30 日間に更新されたナレッジ
- 過去 30 日間にフラグ付けされたナレッジ
- ワークフロー ステータス別のナレッジ
- 作成者が作成したナレッジ
- 過去 30 日間に作成されたナレッジ
- 過去 30 日間に作成された新しいナレッジ記事
- 過去 30 日間のナレッジの評価

Knowledge Management Service Portal で利用できるバージョニング情報

ナレッジ検索結果には、記事ごとの記事番号とバージョン番号が表示されます。

注:

検索結果の記事番号の横に記事のバージョン番号を表示するには、Knowledge Management プロパティページのナレッジ検索プロパティセクションで *`glide.knowman.search.show_article_number`* プロパティを有効にします。

KB 記事への URL を使用して基本システムまたはナレッジサービスポータルから記事にアクセスする場合は、記事バージョン番号も URL に含める必要があります。たとえば、ナレッジ記事 KB0000005 にアクセスするには、URL として https：//<インスタンス名>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 を使用する代わりに、https：//<インスタンス名>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 を使用して記事を表示する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

記事ビューページには、更新された記事のバージョン履歴セクションが表示されます。このセクションには、バージョン番号、更新日、作成者または更新者の名前が含まれます。

- [最新バージョン] またはバージョン番号と現在のステータスを使用して、バージョン履歴セクションを展開します。
- バージョン番号をクリックすると、その特定のバージョンの記事が開きます。
- 期限切れの記事を表示すると、より新しい更新バージョンが利用可能であることを知らせるメッセージが表示されます。このメッセージには、最新バージョンへのリンクが含まれています。

記事のバージョンに関するフィードバック

記事のバージョニング機能により、ユーザーは現在バージョンのナレッジ記事を表示し、フィードバックを書き込むことができます。

フィードバック オプションの詳細については、「ナレッジ フィードバック」を参照してください。

ナレッジ記事のバージョン番号

ナレッジ記事のバージョン番号は特定のパターンに従います。バージョン番号のインクリメントはリビジョン タイプに依存します。

記事のバージョン番号は、<メジャーリリース番号.マイナーリリース番号> というパターンに従います。

記事に加えられているリビジョンのタイプによってインクリメントが決定します。マイナー リビジョンでは、バージョン番号が 0.01 ずつインクリメントします。記事を公開するなどのメジャー リビジョンでは、バージョンを次の整数、たとえばバージョン 2.02 から 3.0 にインクリメントします。

次の例は、バージョニングされた記事のライフ サイクルとバージョン番号の変化を示しています。

ユーザー アクション	記事ステータス	バージョン番号
ナレッジ作成者が新しい記事を作成	ドラフト	0.01
ナレッジ作成者が記事を変更して更新	ドラフト	0.01
ナレッジ作成者がレビューのために記事を送信	評価	0.02
ナレッジ作成者が別の変更を行うために記事を取り消し	ドラフト	0.03
ナレッジ記事がレビューのために記事を送信	評価	0.04
承認者が記事を却下し、変更を要求	ドラフト	0.05
ナレッジ作成者が変更を行い、レビューのために記事を送信	評価	0.06
承認者が記事を承認	公開予定	0.07
記事は公開済み	公開	1.0
ナレッジ作成者が公開記事をチェックアウト	ドラフト	1.01

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー アクション	記事ステータス	バージョン番号
ナレッジ作成者がレビューのために記事を送信	評価	1.02
承認者が記事を承認	公開予定	1.03
記事は公開済み バージョン 2.0 の記事が公開されると、バージョン 1.0 の記事のステータスは [期限切れ] に変更されます。	公開	2.0

記事のステータスに変更があると、[廃止待ち]、[廃止]、および [期限切れ] ステータスとの間のものを除き、バージョンのインクリメントが発生します。

ナレッジ記事のバージョン情報

ユーザーは、ナレッジ ビューページからナレッジ記事のバージョン情報を表示できます。

ナレッジ記事番号とバージョン番号は、タイトルのすぐ下の記事の上部に表示されます。バージョン番号をクリックすると、使用可能な記事バージョンのリストを含むバージョン履歴セクションが展開されます。ユーザー ロールによって、このリストに含まれる内容が次のとおり決まります。

- ナレッジベースの読み取りアクセス権のあるユーザーは、最新の公開バージョンおよび以前のメジャー バージョンを表示できます。
- ナレッジベースの読み取りアクセス権と寄稿アクセス権のあるユーザーは、最新の公開バージョン、以前のメジャー バージョン、およびドラフトまたはレビュー バージョンを表示できます。

リストのバージョン番号をクリックすると、以前のバージョンの記事を表示できます。以前のバージョンを表示すると、記事上部のメッセージは、更新されたバージョンが利用可能であることを示します。

ナレッジ記事の最下部には、記事に関する追加情報 (作成者または更新者の名前、記事が最後に変更された日付など) が表示されます。

ナレッジ記事の有効期限

ナレッジ記事の有効期限は、ナレッジ記事の期限が切れる日付です。[有効期限] 後または [有効期限] が空の記事は、検索結果に表示されません。-

[ナレッジ] フォームの [有効期限] フィールドを使用して、ナレッジ記事の有効期限を決定します。[ナレッジ] フォームは、ナレッジ記事を作成または編集するときに使用できます。

ナレッジ記事を作成または編集すると、[有効期限] フィールドにデフォルト値が表示されます。記事の作成者または編集者は、デフォルトの [有効期限] の日付を維持するか変更するかを選択できます。

注:
システムの日付形式またはユーザー初期設定が yy 年形式を使用するように設定されている場合に [有効期限] がデフォルトの日付に設定されている際は、問題が発生する可能性があります。システム管理者に問い合わせるか、ユーザー初期設定を yyyy 年形式の日付形式を使用するように修正してしてください。詳細については、「グローバル日時フィールド形式」および「システムの日付形式のカスタマイズ」のトピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事を作成するときのデフォルトの記事の有効期間

[有効期限] フィールドのデフォルト値は、ナレッジベースに設定された [記事の有効期間] フィールドに由来します (「ナレッジベースの作成」参照)。[有効期限] は、記事の作成日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始します。[記事の有効期間] フィールドが空の場合は、ナレッジ記事の [有効期限] フィールドのデフォルトの日付が 2100 年 1 月 1 日に設定されます。

ナレッジ記事を編集するときのデフォルトの記事の有効期間

記事のバージョニング機能が有効になっている場合は、更新された記事バージョンの [有効期限] のデフォルト値は、次のテーブルに記載されているように自動設定されます。

更新された記事バージョンの [有効期限] 日

関連するナレッジベースの [記事の有効期間] 値	デフォルトの [有効期限] 値	メモ
空	以前のバージョンの [有効期限] 日の値	記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空の場合は、記事の前のバージョンの [有効期限] の値は保持されます。
空ではありません	記事の更新日 + 記事の有効期間	記事に関連付けられたナレッジベースの [記事の有効期間] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます。

ナレッジ記事を別のナレッジベースに移動すると、更新された記事の [有効期限] のデフォルト値は、次のテーブルに記載されているように自動設定されます。

ナレッジ記事を別のナレッジベースに移動する日付まで有効

更新されたナレッジベースの [記事の有効期間] 値	デフォルトの [有効期限] 値	メモ
空	以前の [有効期限] 日の値	選択したナレッジベースの [記事の有効期限] フィールドが空白の場合は、[有効期限] の値がナレッジ記事に対して保持されます。
空ではありません	記事の更新日 + 記事の有効期間	選択したナレッジベースの [記事の有効期間] フィールドが空白でない場合は、[有効期限] は記事の更新日から [記事の有効期間] フィールドに指定された日数までの間に開始するように自動更新されます。

注:
[有効期限] フィールドのディクショナリ値が変更された場合は、[有効期限] フィールドのデフォルト値を [記事の有効期間] フィールドに従って上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効期限が切れるナレッジ記事のメール通知

毎月の初日に、アプリケーションは承認済み受信者のリストにメール通知を送信して、翌月に期限切れになる記事について知らせます。受信者は [有効期限] を延長して、記事を引き続き使用できます。詳細については、「ナレッジ管理 でのメール通知の管理」を参照してください。

ナレッジ記事のステータス

ナレッジ記事のバージョンは、作成サイクルを経て進行するにつれて、いくつかのステータスの 1 つになる可能性があります。

注:
Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) をアクティブ化して、*glide.knowman.versioning.enabled* システムプロパティを true に設定する必要があります。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」および「記事バージョニング プロパティ」を参照してください。

ステータス	説明
ドラフト	記事が作成の過程にあります。 **注:** ドラフトステータスでバージョニングされたナレッジ記事は、所有グループが記事に追加されている場合、ナレッジベースへの寄稿アクセス権を持つ作成者または改訂者、ナレッジベースの所有者、admin および knowledge_admin ロールを持つユーザー、および所有グループのメンバーのみが変更できます。
評価	記事のドラフト バージョンが承認または却下のためにレビュー担当者に送信されています。
公開予定	ナレッジ記事のドラフトバージョンは、後日公開がスケジュールされています。
公開	記事が承認され、公開されます。記事のステータスが [公開] に変更されると、その記事の以前に公開されたバージョンのステータスが [期限切れ] に変更されます。 **注:** 所有グループを持つナレッジ記事が承認されると、ナレッジベースの所有者と所有グループのメンバーだけが記事への寄稿アクセス権を持ちます。
廃止待ち	公開記事が廃止のために選択され、承認待ちになっています。
廃止	公開記事は廃止されています。 廃止されたナレッジ記事は、外部ユーザーや顧客は検索できません。廃止された記事を再利用するには、同じ内容の新しい記事を作成します。これは承認後に公開されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	説明
期限切れ	この記事のより最近のバージョンが公開されています。エンド ユーザーは、公開記事と期限切れバージョンを読み込むことができます。

関連情報

ナレッジアクセス制御

ナレッジサブスクリプション メール通知テンプレート

ナレッジサブスクリプション機能は、メール通知テンプレートを使用してナレッジ ユーザーにサブスクリプション通知を送信します。

admin または knowledge_admin ロールを持つユーザーが、これらのメール通知テンプレートをカスタマイズできます。テンプレートを見つけるには、次の場所に移動します。 システム通知 > メール > 通知. テンプレートのカスタマイズの詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

サブスクリプション通知には、メールの下部にあるユーザーの通知設定ページへのリンクが含まれます。

ナレッジ管理 の分析およびレポート作成ソリューション

次のトピックでは、ナレッジ管理 に関する プラットフォームアナリティクスソリューション および デマンドインサイトダッシュボードについての情報を提供します。

Knowledge Management プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクスソリューション

ダッシュボードの プラットフォームアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

のソリューション Knowledge Managementを有効にするには、管理者は次に移動できます。 パフォーマンスアナリティクス > ガイド付きセットアップ.[ようこそ] をクリックして、Knowledge Managementのセクションにスクロールします。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

注:
Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化を実行する必要があります。

ドメインセパレーションと「別のユーザーとして実行」ユーザー

一部のソリューションでは、システム管理者は、プラットフォームアナリティクスソリューション のデータコレクションジョブの [別のユーザーとして実行] ユーザーです。他のソリューションでは、データコレクションジョブの [別のユーザーとして実行] ユーザーは空白のままです。[別の

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーとして実行] ユーザーがインスタンスに存在すること、およびこのユーザーが適切なレベルのアクセス権を持っているかどうかを確認してください。不適切な別のユーザーとして実行ユーザーでは、エラーが発生したり、収集されるデータが制限されたりすることがあります。この設定は、Domain Separation が有効になっている場合のみ効果があります。

このソリューションの新規バージョンおよび廃止バージョン

London では、このソリューションは新規バージョンの com.snc.pa.knowledge_v2 に置き換わりました。前バージョンのソリューションをアクティブ化してインスタンスをアップグレードした場合でも、以前のソリューションは存在し、使用可能です。既存のインジケーターやブレークダウンからデータを失うことなく、新しいバージョンをアクティブ化することもできます。新しいバージョンをアクティブ化する場合は、履歴データコレクションジョブを実行して、新しいインジケーターとブレークダウンを設定します。

Knowledge Management ダッシュボードにセルフサービス分析を追加する

セルフサービス分析をインスタンスでアクティブ化してある場合は、セルフサービス分析ウィジェットを パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードまたは Service Portal に追加できます。インジケーターとブレークダウンの既製セットを取得するには、セルフサービス分析 PA (*com.snc.pa.self_service_analytics*) プラグインをアクティブ化してください。セルフサービスインジケーターを パフォーマンスアナリティクス 管理コンソールで検索して、ウィジェットを作成してダッシュボードまたはポータルに追加します。[SSA] セルフサービス分析データコレクションジョブもアクティブ化します。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

Knowledge Management ダッシュボード

ナレッジコンテンツの所有者とマネージャーは、Knowledge Management ダッシュボードを使用して、ナレッジコンテンツの使用率と品質を判断し、コンテンツ作成で適切なプロセスと手順に従うことができます。

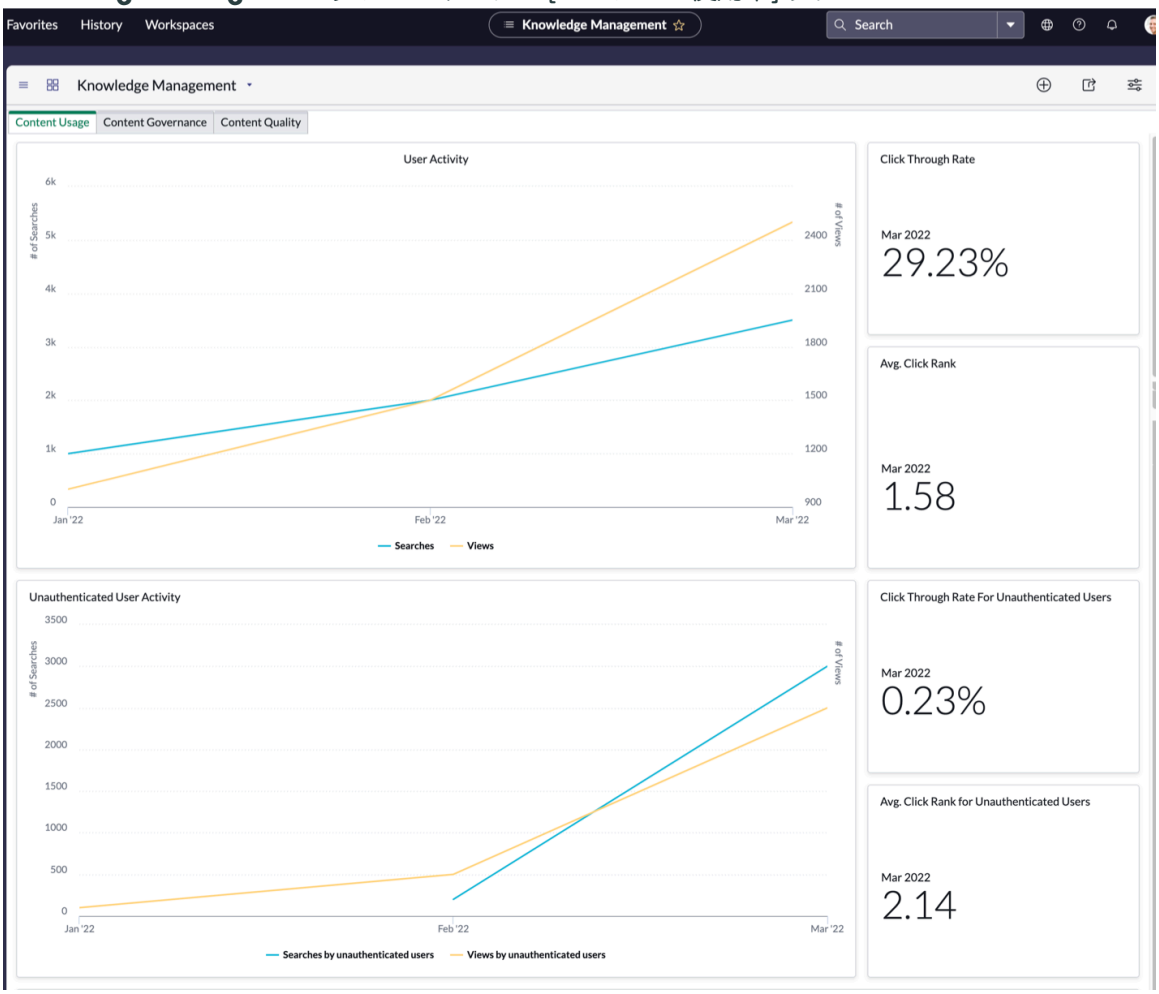
注:

- このドキュメントは、 London で導入されている Knowledge Management v2 用 Performance Analytics コンテンツパックを参照しています。古い、廃止されたバージョンは参照していません。
- Knowledge Management のソリューションを有効にするには、管理者は次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > ガイド付きセットアップ. [開始する (Get Started)] をクリックして、Knowledge Management のセクションにスクロールします。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。
- Knowledge Management ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します。 すべて > セルフサービス > ダッシュボード.[ダッシュボードを検索] フィールドで、Knowledge Management ダッシュボードを検索します。

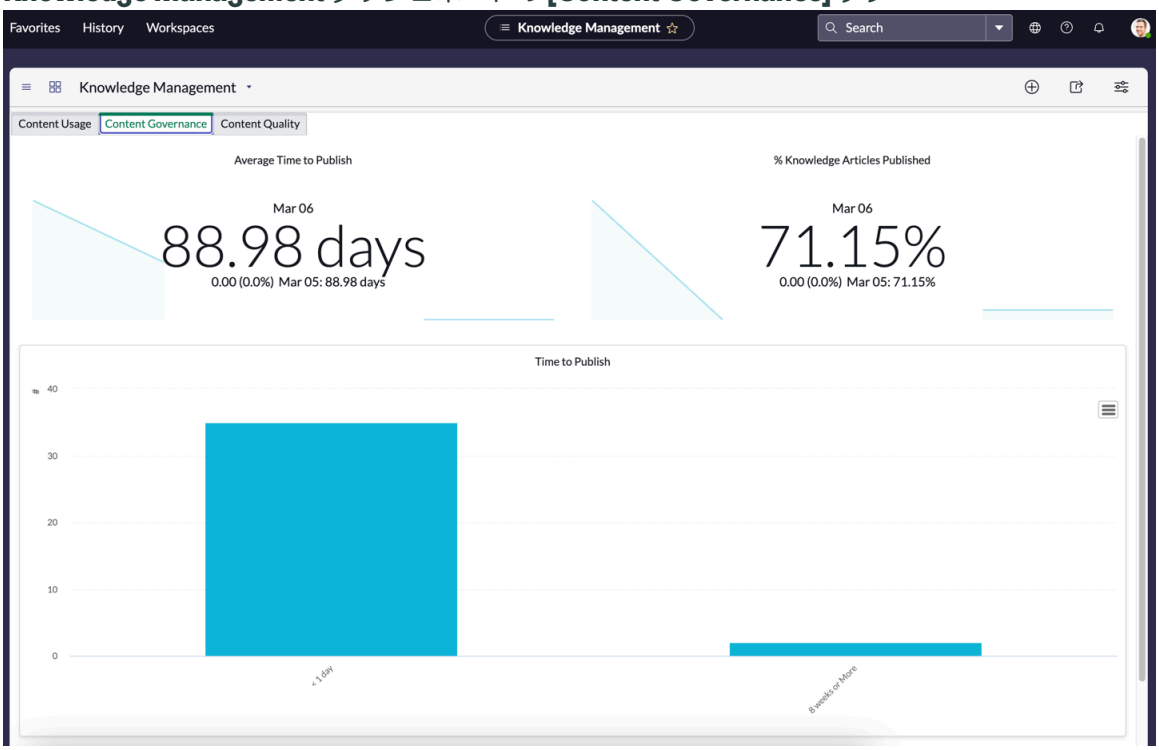
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management ダッシュボードの [コンテンツ使用率] タブ



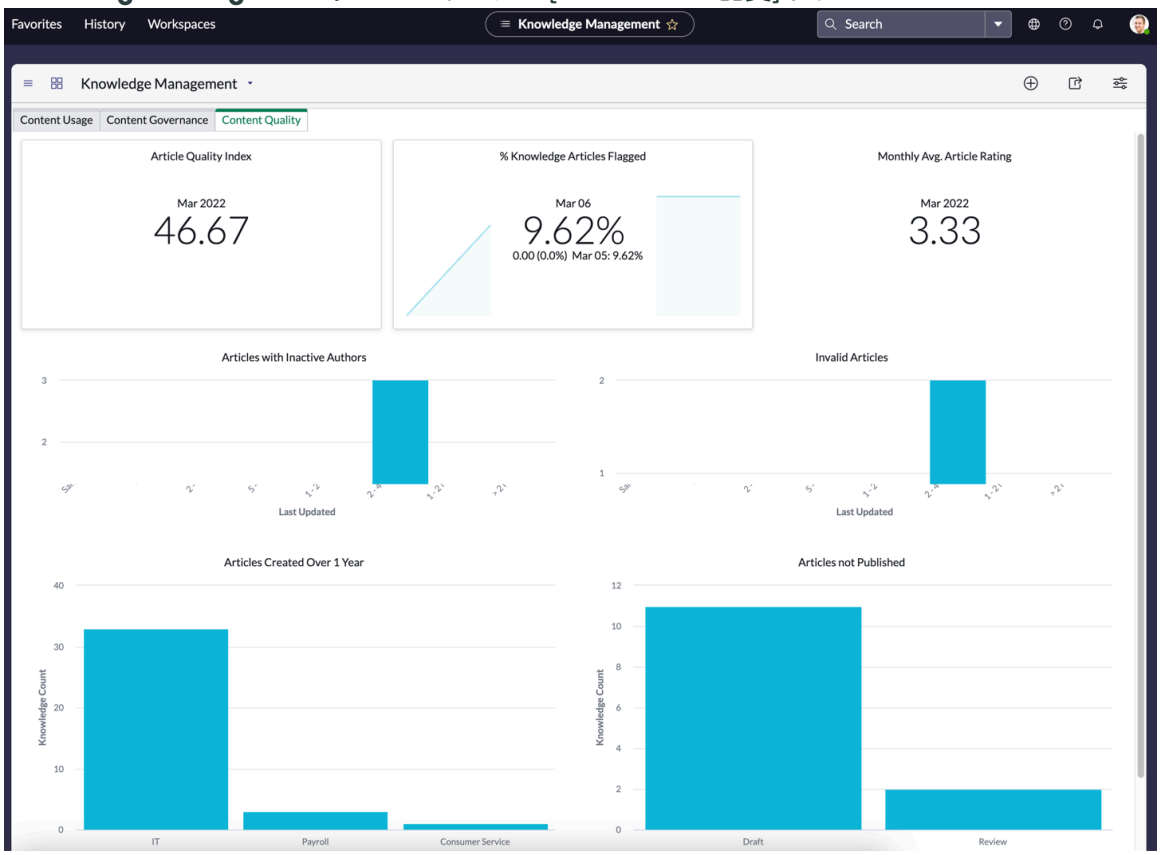
Knowledge Management ダッシュボードの **[Content Governance]** タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Knowledge Management ダッシュボードの [コンテンツの品質] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ナレッジマネージャー：重要領域を識別し、リソースを最適に管理する必要がある。	knowledge_manager	コンテンツ公開の速度を確認でき、お客様がどのようなコンテンツを検索しているかを確認して、コンテンツ所有者の作業をより効率的に管理できます。
ナレッジ管理者：ナレッジコンテンツの使用率と品質を明確に確認する必要がある。	knowledge_admin	コンテンツ作成を計画して管理できます。
コンテンツ作成者：所有しているコンテンツの利用率を確認し、改善点を確認する必要がある。	pa_viewer	対象領域でどのようなコンテンツをお客様が求めているかを確認できます。

CSM Knowledge Management ダッシュボードのインジケーター

CSM Knowledge Management ダッシュボードには、コンテンツ使用率、コンテンツガバナンス、コンテンツ品質の 3 つのビューがあります。

Knowledge Management ダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

公開されたナレッジ記事の割合

数式、[[公開されたナレッジ記事の数]] / [[有効なナレッジ記事の数]] を使用して毎日算出

記事の月次平均評価

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

その月のすべての記事評価の総数を、その月に評価されたナレッジ記事の数で割って毎月算出。

平均クリックランク

数式、[[ナレッジ検索ランクの合計]] / ランクによるナレッジ検索の数]] を使用して毎月算出

クリックスルーレート

数式、[[ランクによるナレッジ検索の数]] / [[ナレッジ検索の数]] を使用して毎月算出

公開までの平均時間

公開までの平均時間は、日数単位で毎日再計算されます。このインジケーターの目標は、スコアを最小にすることです。

検索を実行したアクティブなユーザーの数 - 月次

前月にナレッジベースの検索を 1 回以上実行した認証済みユーザーの数。目標は、数を最大にすることです。

記事を表示したアクティブなユーザーの数 - 月次

前月にナレッジ記事を 1 件以上閲覧した認証済みユーザーの数。目標は、数を最大にすることです。

ナレッジ検索の数とランク - 月次

最高クリックランクの値が 0 より大きい、その月のナレッジ検索の数。目標は、数を最大にすることです。

ナレッジ検索の数 - 月次

その月のナレッジ検索の数。目標は、数を最大にすることです。

評価されたナレッジ記事の数 - 月次

その月に作成されたナレッジフィードバックレコードの数で、評価フィールドが空のレコードは除かれます。目標は、数を最大にすることです。

公開されたナレッジ記事の数

その日に公開状態になったナレッジ記事の総数。目標は、数を最大にすることです。

アクティブなナレッジ記事の数

ワークフローが最新である、その日の有効なナレッジ記事の数。目標は、数を最大にすることです。

ナレッジ記事の評価合計 - 月次

ナレッジ記事評価の月次合計。このインジケーターは、記事の月次平均評価を計算するためにのみ使用されます。

ナレッジ検索ランクの合計 - 月次

その月に行われたナレッジ検索のフィードバックランキングの合計で、空の最高クリックランクの値は除かれます。目標は、数を最大にすることです。

非認証ユーザーの平均クリックランク

非認証ユーザーのアクティビティに関する平均クリックランクの月次計算。スコアは、[[非認証ユーザーによるナレッジ検索ランクの合計 - 月次]]/[[非認証ユーザーによるナレッジ検索の数とランク - 月次]] 式に従って計算されます。値が小さいほどランキングが高くなります。

非認証ユーザーのクリックスルー率

非認証ユーザーのアクティビティに関するクリックスルー率 (%) の月次計算。スコアは、[[非認証ユーザーによるナレッジ検索の数とランク - 月次]]/[[非認証ユーザーによるナレッジ検索の数 - 月次]] 式に従って計算されます。値が大きいほどランキングが高くなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非認証ユーザーによるナレッジ検索の数 - 月次

非認証ユーザーによるナレッジ検索の月次の数。

非認証ユーザーによる記事の閲覧回数 - 月次

非認証ユーザーにより閲覧されたナレッジ記事の月次の数。

非認証ユーザーによるナレッジ検索ランクの合計 - 月次

非認証ユーザーのアクティビティに関するナレッジ検索ランクの月次合計。

非認証ユーザーによるナレッジ検索の数とランク - 月次

非認証ユーザーのアクティビティに関するナレッジ検索の月次の数およびクリックランク。

ブレークダウン

ダッシュボードのインジケーターは、次のように分析されます。

- グループ公開までの時間
- ナレッジベース
- ナレッジカテゴリ

データの可視化

ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ	説明
作成者が非アクティブな記事	列	アクティブ = true、Author.Active = False
無効な記事	列	アクティブ = true、ワークフローは、ドラフト、レビュー、公開、廃止待ちのいずれか、有効期限は本日の前、最新 = true
1 年以上前に作成した記事	列	アクティブ = true、作成 = 1 年前
未公開記事	列	アクティブ = true、ワークフローはドラフトまたはレビュー

関連情報

ダッシュボード

ナレッジ管理 概要ダッシュボード

ナレッジ管理 概要ダッシュボードには、ナレッジ記事に関連付けられたさまざまな使用状況の測定基準の概要が表示されます。ナレッジの使用状況とビューを表示および追跡し、コンテンツ所有者の作業をより効率的に 管理できます。

注:

以前のリリースからアップグレードする場合は、Knowledge Overview (com.sn_knowledge_overview) プラグインをアクティブにして ナレッジ管理 概要ダッシュボードを有効にする必要があります。ナビゲーションパスも更新する必要があります。詳細については、「ナレッジ管理 概要ダッシュボードのナビゲーションパスの更新」を参照してください。

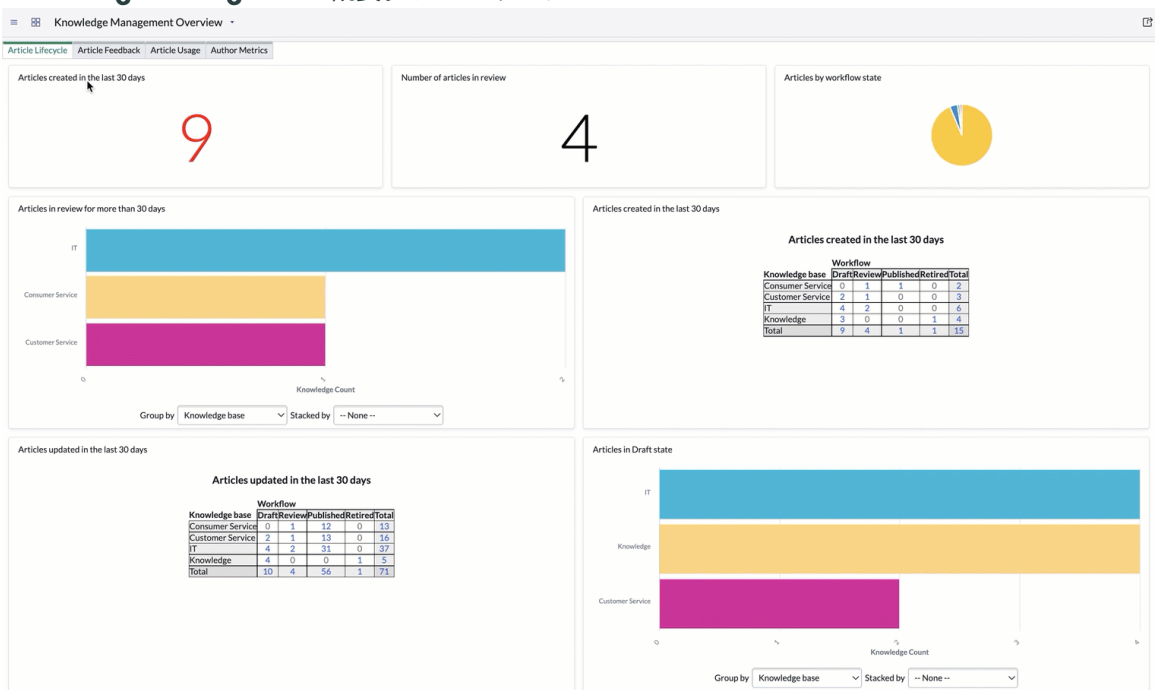
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

glide.cms.enable.responsive_grid_layout システムプロパティを true に設定することで、レスポンシブダッシュボードを有効にして分析を最適化します

概要ダッシュボードにアクセスするには ナレッジ管理 、次の場所に移動します。 すべて > ナレッジ > 管理 > 概要. デフォルトでは、ダッシュボードに初めてアクセスすると [記事のライフサイクル] タブが表示されます。

Knowledge Management 概要ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ナレッジマネージャー：重要領域を識別し、リソースを最適に管理します。	knowledge_manager	コンテンツ公開の速度を確認でき、お客様がどのようなコンテンツを検索しているかを確認できます。
ナレッジ管理者：ナレッジコンテンツの使用率と品質を明確に確認する必要がある。	knowledge_admin	コンテンツ作成を計画して管理できます。

レポート

ナレッジ管理 概要ダッシュボードにはさまざまなレポートが含まれています。

タイトル	タイプ	説明
記事のライフサイクル		
過去 30 日間に作成された記事	単一スコア (42)	過去 30 日間に作成された記事の総数。
レビュー中の記事の数	単一スコア (42)	レビューステータスの記事の総数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タイトル	タイプ	説明
ワークフローステータス別の記事	円グラフ ( )	ワークフローステータス別に記事を表示します。
レビュー期間が 30 日を超える記事	水平棒グラフ ( )	30 日以上レビューステータスになっている記事を表示します。
過去 30 日間に作成された記事	ピボットテーブル ( )	過去 30 日間に作成された記事と、記事に関連付けられたナレッジベースとワークフローを表示します。
過去 30 日間に更新された記事	ピボットテーブル ( )	過去 30 日間に更新された記事と、記事に関連付けられたナレッジベースとワークフローを表示します。
ドラフトステータスの記事	水平棒グラフ ( )	ドラフトステータスの記事を表示します。
記事のフィードバック		
過去 30 日間にフラグ付けされた記事	単一スコア ( )	過去 30 日間にフラグが付けられた記事の総数。
過去 30 日間に「役に立たない」とマークされた記事	単一スコア ( )	過去 30 日間に「役に立たない」とマークされた記事の総数。
過去 30 日間に追加されたコメント	単一スコア ( )	過去 30 日間にコメントを受信した記事の総数。
過去 30 日間の記事の評価	ピボットテーブル ( )	さまざまなワークフローステータスにある記事の評価を表示します。また、さまざまなナレッジベースの記事の平均評価も表示します。
記事の平均評価	単一スコア ( )	評価された記事の平均評価を表示します。
記事の使用率		
ナレッジ使用	垂直棒グラフ ( )	添付ファイルとして使用されている記事の数を表示します。
記事ビュー	垂直棒グラフ ( )	閲覧された記事の数をナレッジベース別に表示します。
ナレッジ使用の月別傾向	折れ線グラフ ( )	添付ファイルとして使用された記事数の月別傾向を表示します。
記事閲覧回数の月別傾向	折れ線グラフ ( )	閲覧された記事数の月別傾向を表示します。
作成者の測定基準		
月次の作成者別ナレッジ使用	トレンドグラフ ( )	添付として使用された記事数の月別傾向を作成者別に表示します。
月次の作成者別ナレッジ閲覧	トレンドグラフ ( )	閲覧された記事数の月別傾向を作成者別に表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
作成者別の作成された記事	トレンドグラフ ( )	作成された記事の月別傾向をナレッジ作成者別に表示します。

ナレッジ管理 概要ダッシュボードのナビゲーションパスの更新

ナレッジ管理 概要ダッシュボードにアクセスするためのナビゲーションパスを更新します。

始める前に

- ナレッジ概要 (com.sn_knowledge_overview) プラグインをアクティブ化します。
- 以前のリリースからアップグレードする場合は、モジュール (sys_app_module) テーブルのナレッジの概要エントリを更新する必要があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > モジュール.
2. [モジュール (Modules)] ページの [タイトル **(Title)]** フィールドに「 overview」と入力します。
3. [アプリケーションメニュー] フィールドに、「knowledge」と入力します。
4. 概要モジュールを開きます。
5. [モジュールの概要 (Module Overview)] ページで、[リンクタイプ] をクリックします。
6. [リンクタイプ] フィールドで、リストから **[URL** ([引数] から)] を選択します。
7. [引数] フィールドに、「$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=bcaa1278c30101107b15f97c9840ddf7」と入力します。
8. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

ダッシュボードのナビゲーションパスが次のように更新されます。ナレッジ管理 すべて > ナレッジ > 管理 > 概要.

ナレッジデマンドインサイトのパレート図

ナレッジデマンドインサイトのパレート図を使用すると、候補となるナレッジギャップを可視化し、ナレッジギャップを解決する順序に優先順位を付けることができます。

ナレッジデマンドインサイトのパレート図では、次の情報を利用できます。

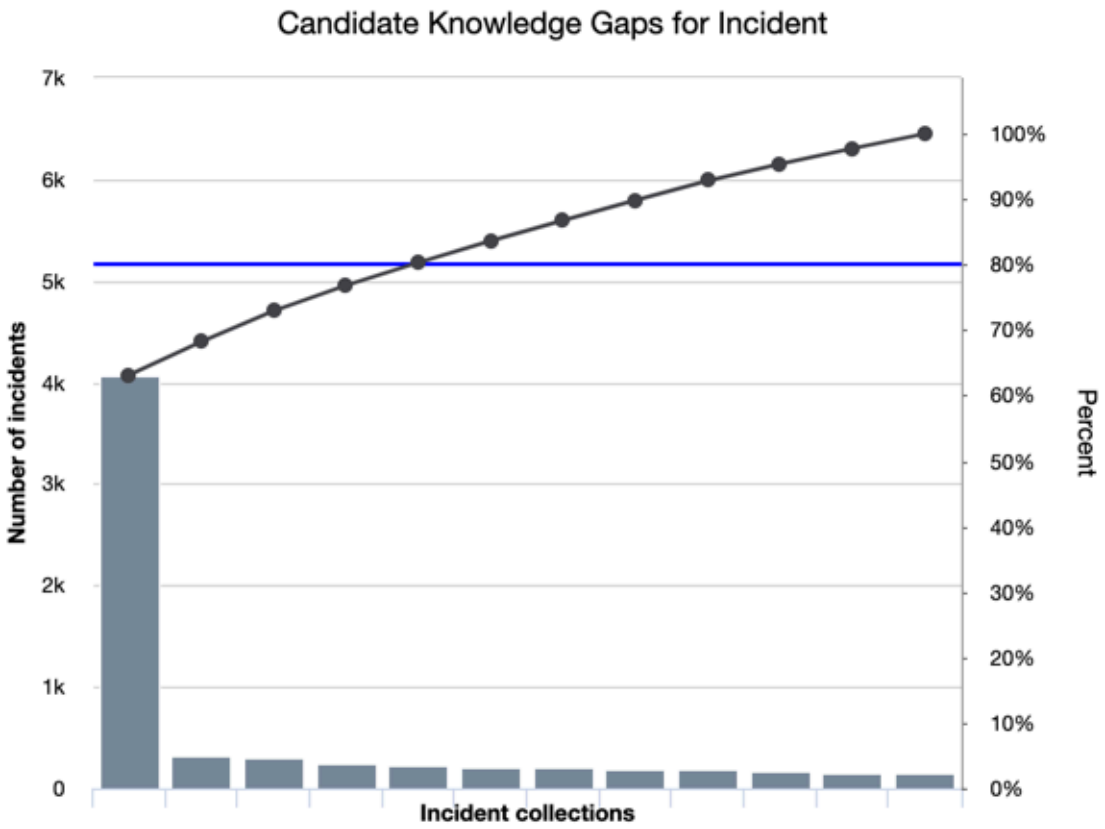
- 左側の Y 軸は、ナレッジ範囲がないか不十分なタスクの数です。
- 右側の Y 軸は、評価対象のタスクの合計数の累積パーセンテージです。
- 各バーは、十分なナレッジ範囲がない類似タスクのコレクションを表します。バーは、タスクの数が最も多いコレクションが左側から降順で配置されます。この順序では、最大のコレクションを最初に解決できます。バーをポイントすると、バーに含まれるタスクの数と累積パーセンテージが表示されます。
- 折れ線グラフは、各コレクションに含まれるタスクの累積パーセンテージを示します。
- 青い線は、ナレッジ範囲がないか不十分なタスクの合計数の 80% を示します。青い線と折れ線グラフの交点は、タスクの 80% をカバーするまでに解決する必要があるコレクションの最小数を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: デマンドインサイトのパレート図

次の図は、インシデントのナレッジギャップ候補を特定するためのパレート図を示しています。



関連情報

- [ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード
- [インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード
- [HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード
- ナレッジのデマンドに関するインサイト

[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

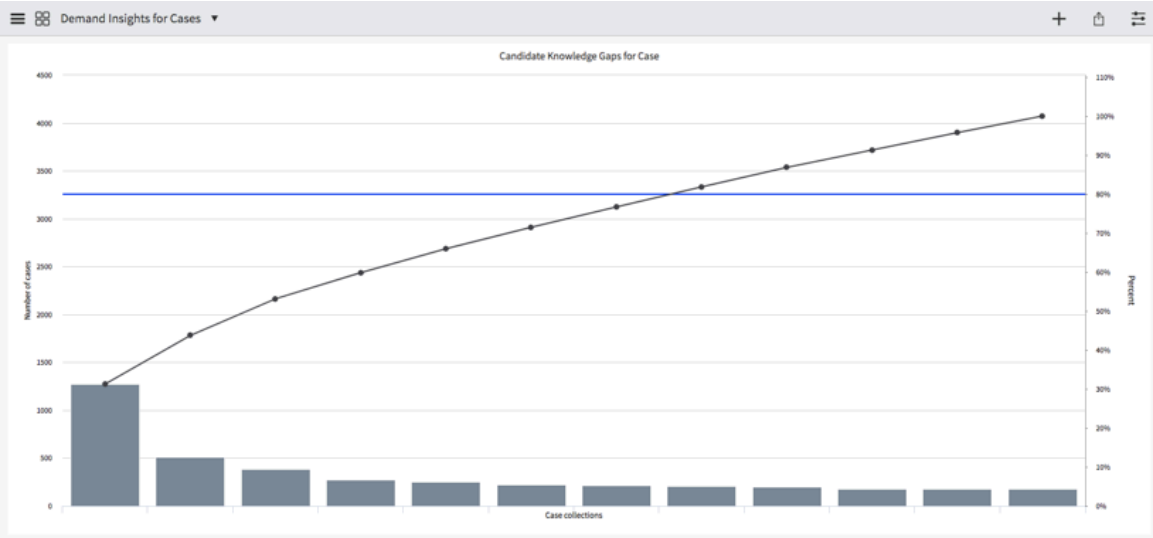
[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを使用すると、カスタマーサービスケースマネージャーは、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるケースを特定できます。その後、そのようなケースを回避するために、ナレッジギャップのフィードバックタスクを作成できます。

Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) は、[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを搭載しています。詳細については、「Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス」と「Knowledge Management の追加プラグイン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスケースマネージャー：適切なナレッジ範囲がないケースを特定する必要があります。	sn_km_ml.knowledge_curation_user および sn_customerservice_manager

レポート

役職	タイプ	説明
ケースのナレッジギャップ候補	パレート図	ナレッジキュレーションタスク [kb_curation_task_cluster] テーブルのデータを次の条件で表示します。 キュレーション構成 = sn_customerservice_case かつ Solution.Active = true

関連情報

- ナレッジデマンドインサイトのパレート図
- ナレッジのデマンドに関するインサイト

[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

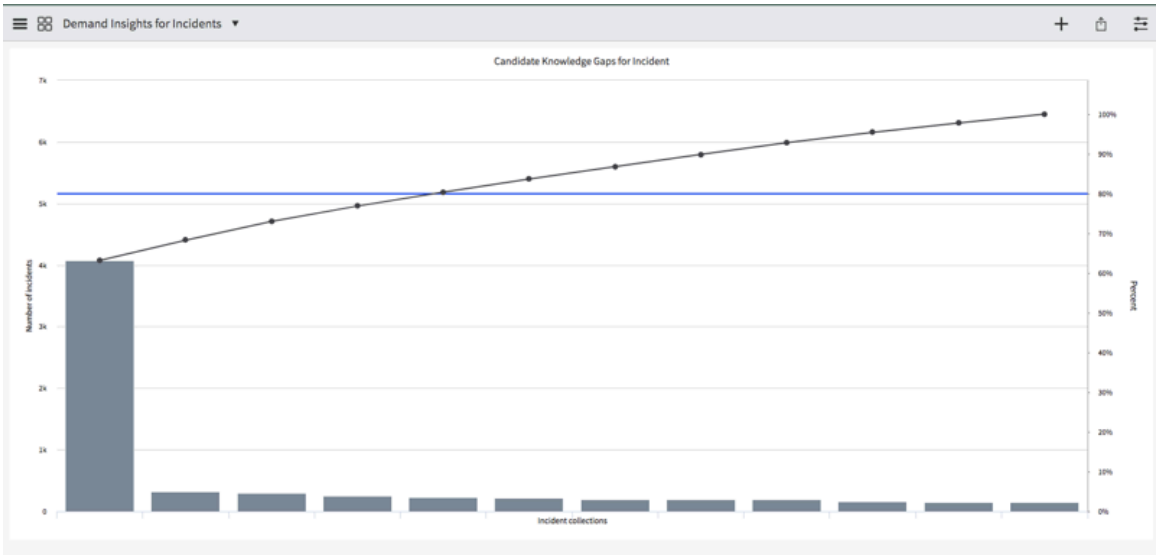
インシデントマネージャーとして、[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを使用して、ナレッジの範囲がないかまたは不十分なインシデントを特定できます。その後、そのようなインシデントを回避するために、ナレッジギャップのフィードバックタスクを作成できます。

Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン (com.snc.knowledge_ml) は、[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを搭載しています。詳細については、「Knowledge Management 向け 予測インテリジェンス」と「Knowledge Management の追加プラグイン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インシデントのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
インシデントマネージャー：適切なナレッジ範囲がないインシデントを特定する必要があります。	sn_km_ml.knowledge_curation_user および incident_manager

レポート

役職	タイプ	説明
インシデントのナレッジギャップ候補	パレート図	ナレッジキュレーションタスク [kb_curation_task_cluster] テーブルのデータを次の条件で表示します。 キュレーション構成 = incident AND Solution.Active = true

関連情報

- ナレッジデマンドインサイトのパレート図
- ナレッジのデマンドに関するインサイト

[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

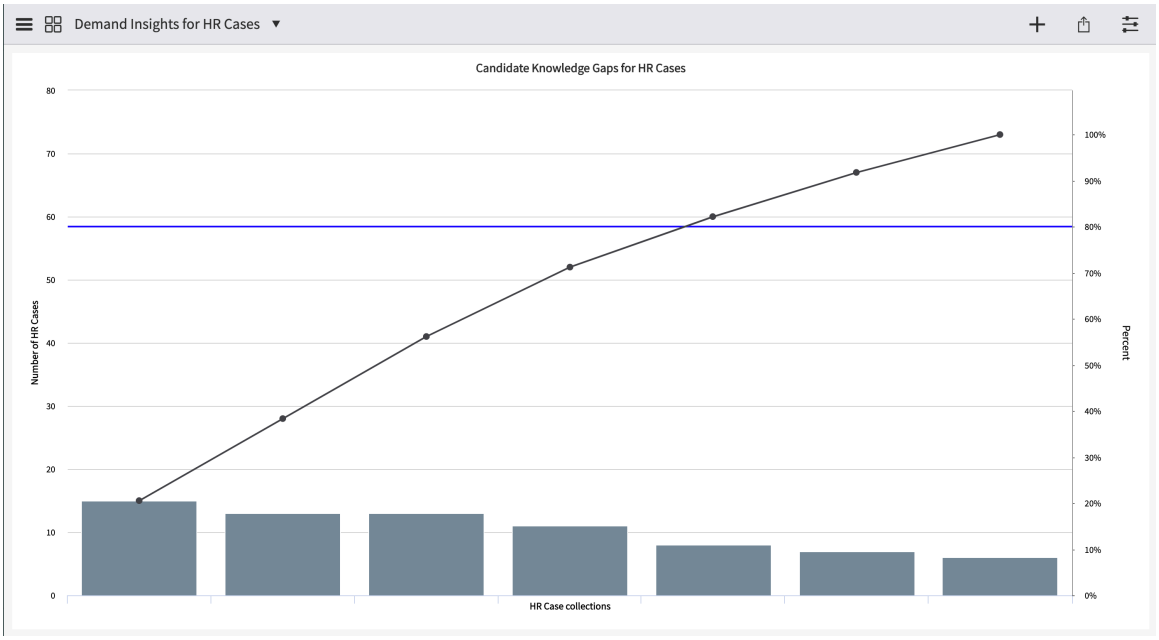
HR エージェントとして、[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを使用して、どの HR ケースに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。その後、そのようなHR ケースを回避するために、ナレッジギャップのフィードバックタスクを作成できます。

注:
[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードで、Human Resources Scoped App: Core プラグイン [com.sn_hr_core] および Predictive Intelligence for Knowledge Management プラグイン [com.snc.knowledge_ml] を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
HR エージェント：適切なナレッジ範囲がない HR ケースを特定する必要があります。	sn_km_ml.knowledge_curation_user および sn_hr_core.admin

レポート

役職	タイプ	説明
HR ケースのナレッジギャップ候補	パレート図	HR ケースのナレッジギャップ候補。

応答テンプレート

応答テンプレートを使用して、迅速かつ効率的にケースを解決したり、問題をサポートできます。応答テンプレート (旧テンプレート化されたスニペット) は、ケースまたはタスクのフォームにコピーできる再利用可能なメッセージで、素早く一貫したメッセージをユーザーに提供したり、エージェントチャット の要求に標準のチャット応答メッセージを表示したりすることができます。

注:
応答テンプレートは、既存のレコードに対してのみ使用できます。

応答テンプレートのロールの割り当て

応答テンプレート プラグインを有効にすると、次のロールがインストールされます。

応答テンプレートのロール	説明
応答テンプレート管理者	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートのロール	説明
[sn_templated_snip.template_snippet_admin]	
応答テンプレートのライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) を行うためのアクセス権を付与します。
応答テンプレートのリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付与します。
システム管理者 [admin]	応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.template_snippet_admin] **注:** admin は、デフォルトでこのロールを継承します。関連する人事アプリケーションを有効にすることなくテンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグインを有効にした場合でも、応答テンプレートを使用できます。 • 管理者は、このロールを他のユーザーに再アサインできます。 • 管理者は、含まれているロール [sys_user_role_contains] テーブルを削除して、管理者ユーザーがデフォルトでこのロールを継承しないようにすることもできます。または： 1. インスタンスのフィルターナビゲーター検索バーに **sys_store_app_list.do** と入力するか、Web ブラウザから **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** と入力します。 2. [テンプレート化されたスニペット] を検索して選択します。 3. [関連リンク] で下へスクロールします。 4. [管理者が付与したロールから削除] をクリックします。

応答テンプレートの使用を開始する前に、これらのロールをアプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーに割り当てる必要があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例を次に示します。

- HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションでは、人事管理者ロールを持つユーザーには応答テンプレートの管理者ロールが割り当てられ、人事マネージャーロールを持つユーザーには応答テンプレートのライターロールが割り当てられ、人事ケースのライターロールを持つユーザーには応答テンプレートのリーダーロールが割り当てられます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、カスタマーサービスマネージャーロール (sn_customerservice_manager) を持つユーザーは、応答テンプレートライターロールを継承します。カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) を持つユーザーは、応答テンプレートリーダーロールを継承し、自分が属するすべてのグループにアサインされた応答テンプレートにアクセスできます。

応答テンプレートの使用方法

応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer] ロールを持つユーザーは、応答テンプレートを作成できます。各テンプレートは、タスク [task] またはインタラクション [interaction] テーブルの拡張であるテーブルに関連付けられています。応答テンプレートには、メッセージの特定に使用可能なショートカットを指定するための短い名前が含まれています。Agent Workspace で使用されるチャット応答テンプレートの場合、エージェントは短い名前のスラッシュコマンドを使用して、チャット中に標準メッセージを表示します。テンプレートを次のように構成することもできます。

- テーブルから取得した変数を含める
- 条件ビルダーを使用して、特定の人事サービスなど、テンプレートを使用するために満たす必要がある条件を指定する

詳細については、「応答テンプレートを作成または変更する」を参照してください。

応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader] ロールを持つユーザーは、指定された条件を満たすケースまたはタスクのフォームで作業しているとき、応答テンプレートのコンテンツをコピーし、ユーザーへの応答にそれを使用できます。たとえば、給与不一致のケースに応答テンプレートを使うと、HR エージェントは、そのケースタイプへの応答時に標準化されたメッセージを使用できます。HR 固有の例については、「HR ケースに応答テンプレートをコピーする」を参照してください。

Example: 給与不一致のケースをエスカレートする応答テンプレート

企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。人事エージェントに、給与不一致のケースに応答し、必要に応じて迅速かつ一貫した方法でエスカレートしてもらいたいと考えています。そのケースタイプに関して人事エージェントが従業員に応答する際に同じメッセージを繰り返し使えるように、応答テンプレートを作成します。

応答テンプレートのライターロールを持ついずれかの HR マネージャーは、給与不一致のケースをエスカレートするためのテンプレートを作成する責任があります。テンプレートは人事給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、ある条件により、給与不一致という適切な人事サービスに適合するケースがフィルタリングされます。テンプレート本文には、挨拶する相手の名前などの変数が入った応答テキストが表示されます。

応答テンプレートのリーダーロールを持つ人事ケースライターは、応答テンプレートの内容をコピーして、ケースで作業する際に従業員への回答に使用することができます。応答テンプレートを使用すると、ケースを迅速かつ効率的に解決することができます。

アクティブ化情報

アプリケーションで応答テンプレートを使用するには、応答テンプレートを有効にする必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

応答テンプレートを有効化する

admin ロールを持っている場合は、応答テンプレート (以前はテンプレート化されたスニペットと呼ばれていました) [com.sn_templated_snip] を有効にすることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に

必要なロール：admin

注:
エージェントチャット を使用している場合は、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインによって応答テンプレートが自動的に有効化されます。

このタスクについて

応答テンプレートは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合は有効化します。

応答テンプレートのプラグイン

プラグイン	説明
スコープ対象のアプリケーション制限付きの発信者アクセス [com.glide.scope.access.restricted_caller]	スコープ対象のアプリケーションで、公開テーブルおよびスクリプトインクルードへのアクセスを制限できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Madrid)

応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー ロールなど) が、テンプレート化された応答 (com.sn_templated_snip) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

デフォルトでは、次の HR ロールに次の応答テンプレートのロールが含まれます。

注:
テンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグイン は、sn_templated_snip.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の応答テンプレート管理者ユーザーを削除できないようにします。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_writer
応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) を行うためのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_reader
応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	与します。	

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
応答テンプレート [sn_templated_snip_note_template]	応答テンプレート情報を保存します。応答テンプレートは、ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージです。応答テンプレートを使用して、ユーザーに一貫性のあるメッセージを迅速に提供したり、エージェントチャットで要求者に標準的なチャット応答メッセージを表示したりします。
チャネルへの M2M 応答テンプレート [m2m_response_template_to_channel]	応答テンプレートにチャネルをマップします。
応答テンプレートチャネル [sn_templated_snip_channel]	応答テンプレートチャネルに関する情報を保存します。
テーブル用のメモのテンプレート [sn_m2m_note_template_for_table]	メモを応答テンプレートにマップします。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

応答テンプレートを作成または変更する

応答テンプレート (旧テンプレート化されたスニペット) を作成または変更し、ケースフォームまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージを定義したり、エージェントチャット セッションで使用したりすると、素早く一貫したメッセージをユーザーに提供できます。

始める前に

必要な役割：sn_templated_snip.template_snippet_writer

このタスクについて

各応答テンプレートは、タスク [task] テーブルまたはインタラクション [interaction] テーブル (エージェントワークスペース を使用している場合) の拡張であるテーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。条件ビルダーを使用して、特定の人事サービスやチャットなどにテンプレートを使用するためにケースが満たす必要がある条件を指定することもできます。チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ザーにすばやく表示する方法としてスラッシュコマンドで使用する短い名前 (ショートカット) を指定します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 応答テンプレートの構成.
2. [新規] を選択して、応答テンプレートを選択します。
   または、リストから変更する既存の応答テンプレートを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	エージェントワークスペース でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、gm という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 Agent Workspace チャットの応答テンプレートを作成している場合、関連付けられるテーブルはインタラクション [interaction] テーブルになります。それ以外の回答テンプレートでは、テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。 **注:** カスタム COE テーブルを作成しても、[クリップボードにコピー] UI アクションを追加することはできません。ユーザーは引き続きコピーアンドペースト機能を使用できます。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する際は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

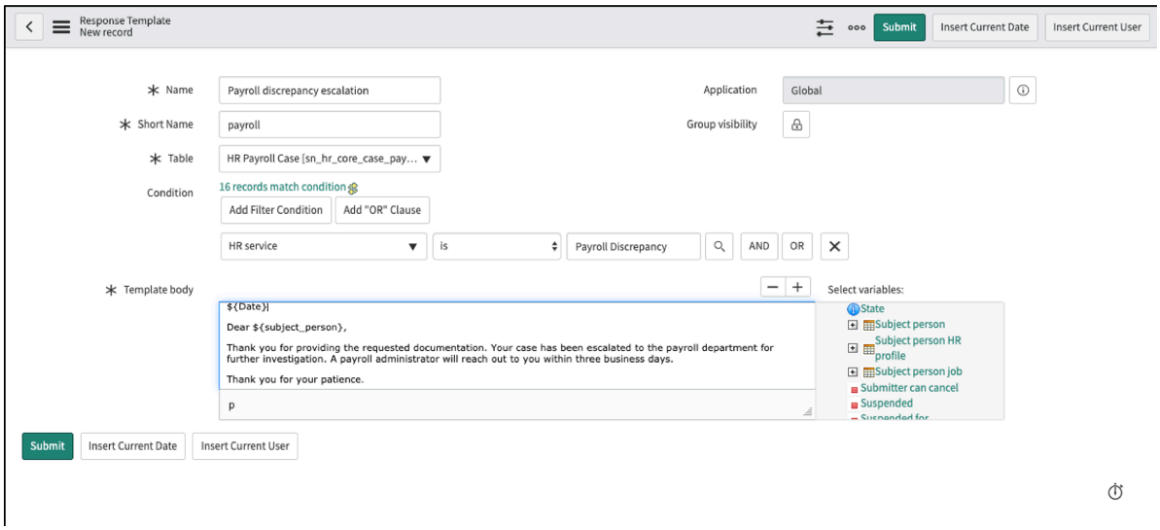
フィールド	説明
	注: 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視性	どのグループが応答テンプレートにアクセスできるかを示します。 回答テンプレートを表示できるグループフィルターを追加します。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべてのグループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	特定のケースまたはタスクに応答する方法についてエージェントに指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を手動で入力することができます： ○ 現在のユーザー：$ {current_user} ○ 現在の日付：${Date} または、カスタム変数参照を表示する場所にマウスを合わせ、[現在のユーザーを挿入 **(Insert Current User)**] または [現在の日付を挿入 **(Insert Current Date)**] ボタンを選択します。 **注:** 応答テンプレートはリッチテキストをサポートしていません。
変数を選択	テンプレート本体に追加できる変数です。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。 **注:** 使用可能な変数は、選択したテーブルによって異なります。

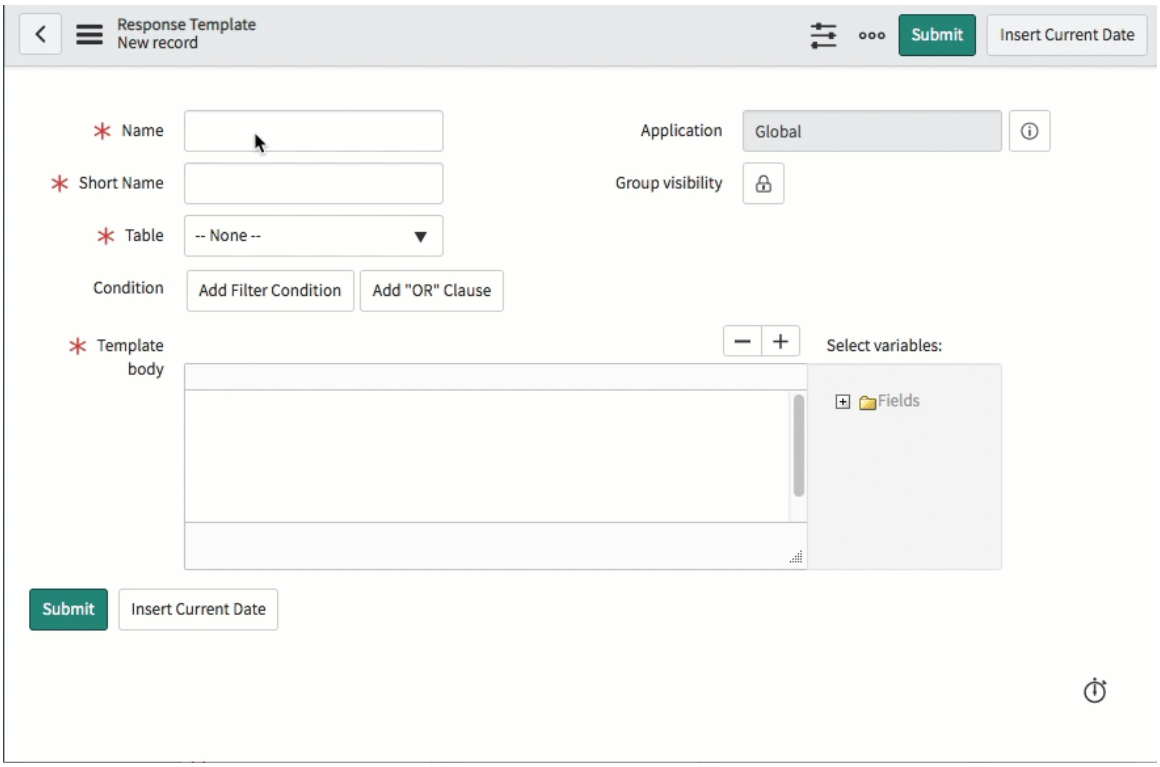
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

次の GIF は、給与不一致ケースをエスカレートするための応答テンプレートを作成するHR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでの HR マネージャーの例です。テンプレートは HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、条件は給与不一致 HR サービスと一致するケースをフィルタリングするように設定されます。テンプレートテキストが本文に貼り付けられ、その後、対象者の変数が挨拶に追加されます。



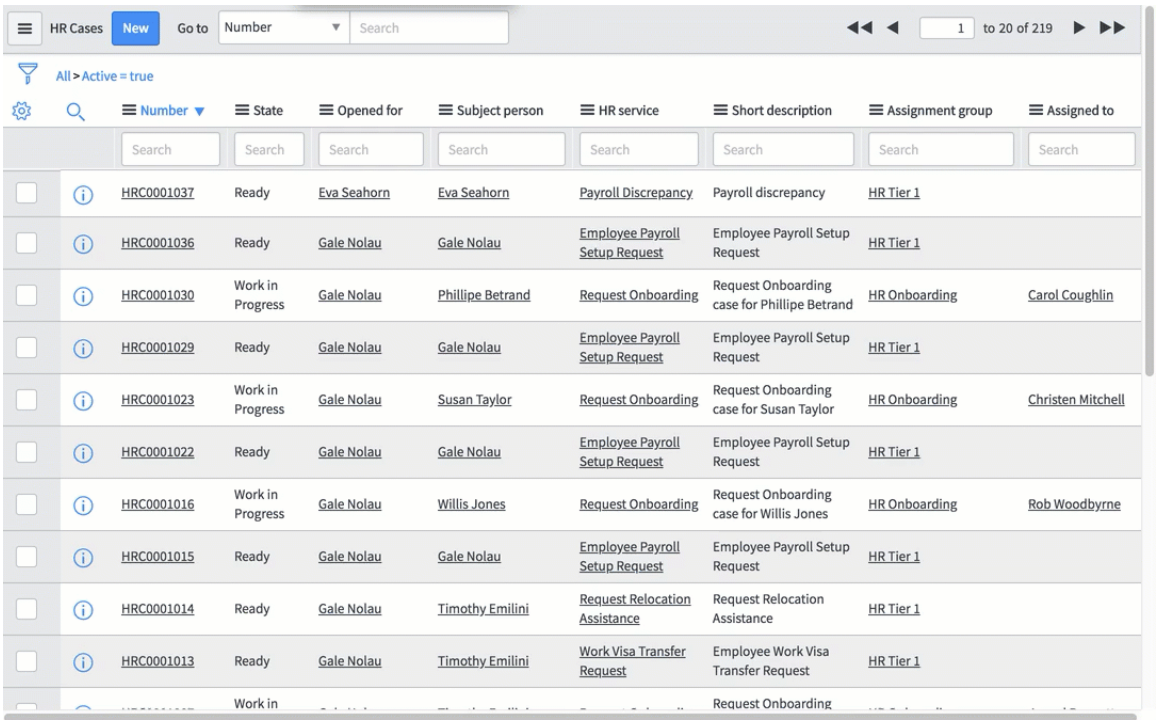


4. [送信] または [更新] をクリックします。
[チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「Create a response template channel」を参照してください。
[チャネル] 関連リストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
応答テンプレートの内容は、指定した条件を満たすフォームのフィールドにコピーできます。

次の GIF は、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションで HR ケースのライターが給与不一致ケースを開き、従業員が読む HR ケースフォームのコメントフィールドに給与不一致エスカレーションテンプレートをコピーする例を示しています。



サービス機能の管理

ServiceNow® サービスカタログ アプリを使用して、顧客に製品に合わせてカスマイズされたカタログを提供し、サービス要求のポータルを作成します。

セルフサービス	サービス管理	サービスカタログ
組織の IT サポートのための効率的なフロントエンドを設計します。	でビジネスアプリの Now Platform すべてのサポートサービスの設定を制御します。	カタログを作成および管理して、顧客にセルフサービスオプションを提供します。

セルフサービス

Self-service を使用して、さまざまな一般的なアクションとカタログ要求を活用します。Now Platform を使用すると、ホームページ、ナレッジ記事、カタログにアクセスでき、インシデントやサーベイを処理できます。さらにサービスの委任を使用すると、承認、タスク、および通信を行う他のユーザーを選択できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービス管理

サービス管理を使用して、ビジネスインフラストラクチャに合わせたサポートを提供します。Assessments and Surveys を使用して、受信者からデータを収集したり、システム内のテーブルからデータを評価したりします。Approvals を使用してタスクを追跡し、ユーザーまたはグループに承認ロールをアサインします。ステータスフローを使用してデータ変更をカスタマイズし、それらの移行に基づいてシステム作業トリガーを作成します。位置情報管理を使用して、チームに移動ルートと移動時間の効率化をもたらします。

サービスカタログ 管理

ServiceNow® サービスカタログ アプリを使用して、お客様にカスタマイズされたセルフサービスオプションを提供します。さまざまな製品やサービスを含むカタログを開発、テスト、および展開します。ポータルは、これらの要求を行うための迅速かつ簡単な手段を提供します。標準化された履行とインベントリ追跡により、カタログサービスの正確性と効率性を維持します。

パスワードリセット

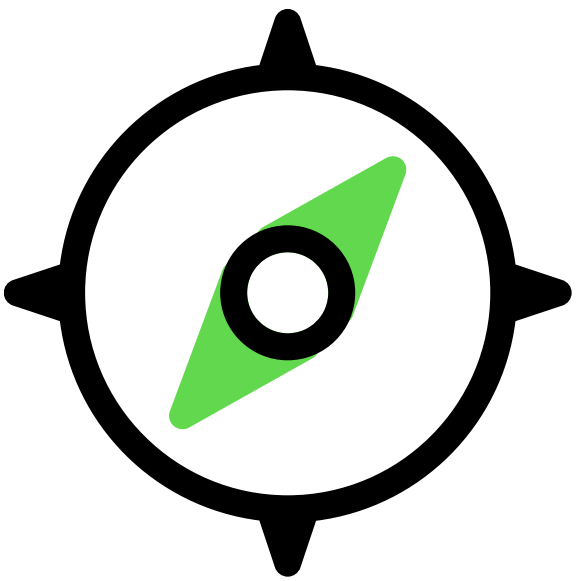
ServiceNow® パスワードリセット システムでログインセキュリティとユーザー検証を管理します。パスワードを処理するためのセルフサービスおよびエージェント支援のオプションを提供するとともに、複数の検証および認証タイプ、およびさまざまなリセットプログラムへの登録を可能にします。

セルフサービス

セルフサービス アプリケーションは、サポートされているエンド ユーザーに、IT サポート組織へのクリーンでシンプルなフロント エンドを提供します。

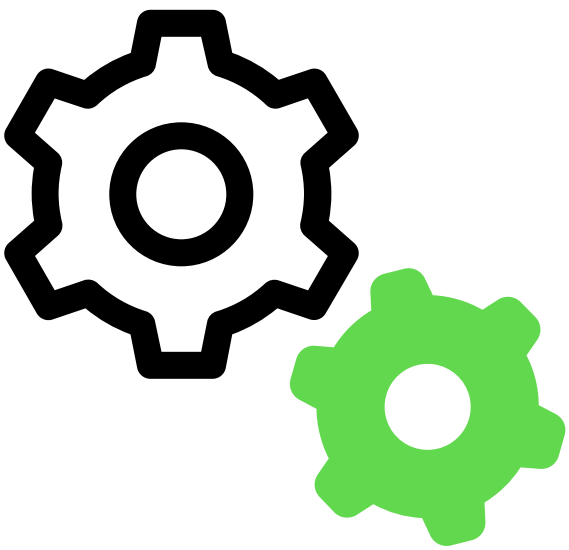
開始するには

セルフサービスの探索



セルフサービス アプリケーションは、サポートされているエンド ユーザーに、IT サポート組織へのクリーンでシンプルなフロント エンドを提供します。

セルフサービスの構成



ServiceNow の Web ベースインターフェイスを使用して、要求に新しいアイテムを追加します。

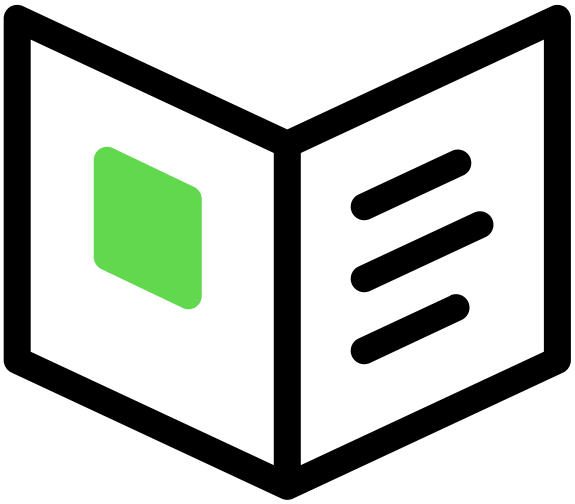
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス委任の詳細

サービスの委任とは、自分に送信された承認やアサインされたタスクを他のユーザーが表示および操作できるようにする機能です

サービス委任の構成



承認とタスクを別のユーザーに委任する方法を確認して、[代理人] 関連リストを表示するように自分のユーザープロファイルフォームを設定します。

セルフサービスの探索

セルフサービス アプリケーションは、サポートされているエンド ユーザーに、IT サポート組織へのクリーンでシンプルなフロント エンドを提供します。

デフォルトでは、セルフサービス アプリケーションは、ホームページの表示、サービスカタログ へのアクセス、ナレッジ記事の表示、インシデントの操作、サーベイの実施など、一般的なアクションへのアクセスを提供します。

サービスカタログ要求

このページには、サービスカタログ要求についてのコンテンツへのリンクが含まれています。

新しい要求アイテムを追加する

ServiceNow の Web ベース インターフェイスを使用して、新しいアイテムを要求に追加します。

始める前に

必要なロール：adminまたは catalog_admin ロールを持つユーザーのみが、送信された要求に新しいアイテムを追加できます。

このタスクについて

要求を変更しても、要求が承認プロセスに再送信されるわけではありません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > オープン中のレコード > 要求 をクリックし、既存の要求を開きます。
2. [新規項目を追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[新しい項目を追加] ボタンは、現在の 要求ステータス が [承認待ち] の場合にのみ表示されます。要求が承認されると、このボタンは使用できなくなり、新しいアイテムを追加することはできなくなります。

3. 表示されるダイアログ ボックスで、追加するアイテムと数量を選択します。
4. **[OK]** をクリックします。

サービスカタログからの **Amazon EC2** インスタンスの要求

ユーザーは、ServiceNow のサービスカタログを通じて、Amazon EC2 仮想コンピューティング環境にある仮想コンピューター (Linux または Windows) のプロビジョニングと削除を要求できます。

Amazon EC2 のサービスを利用するには、ServiceNow Orchestration Automaton の購入と有効化が必要です。

インスタンスを要求する

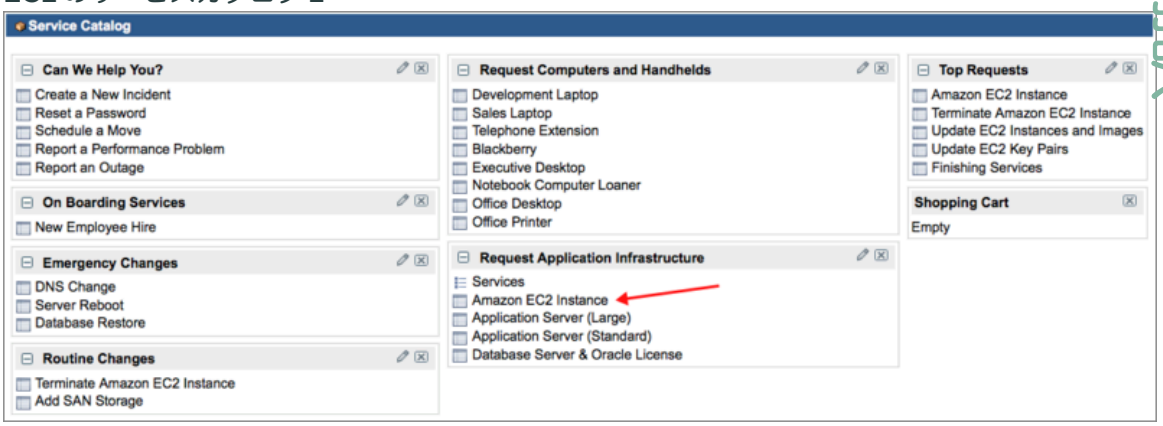
サービスカタログを通じて、新しい Amazon EC2 インスタンスのプロビジョニングを要求します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ.
2. [アプリケーション インフラストラクチャの要求] カテゴリから **[Amazon EC2** インスタンス] を選択します。

EC2 のサービスカタログ **2**



3. オペレーティング システム、インスタンスのタイプ (「大」または「小」)、要求するインスタンスの数を選択します。

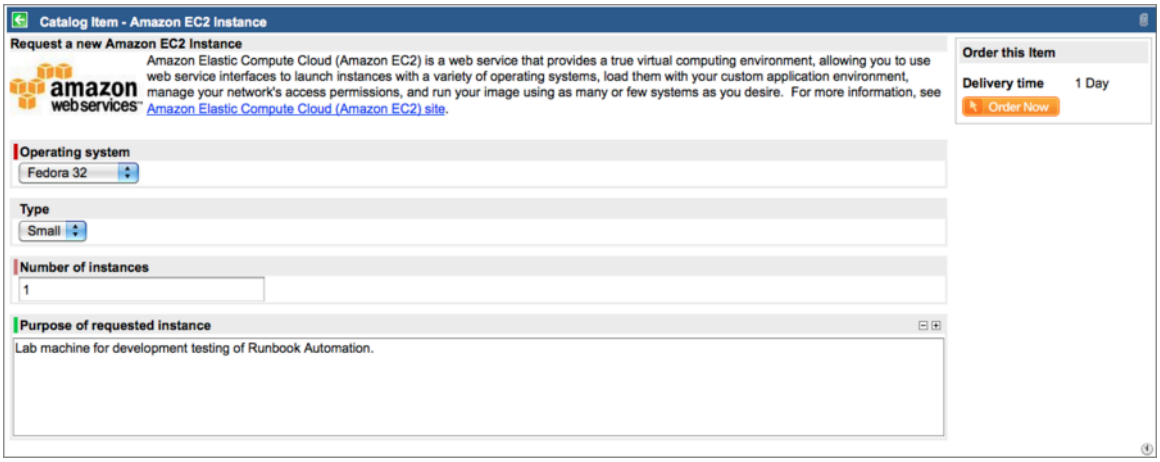
   Amazon EC2 インスタンスタイプの「大」または「小」インスタンスについては、仕様を参照してください。

4. 要求の理由を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

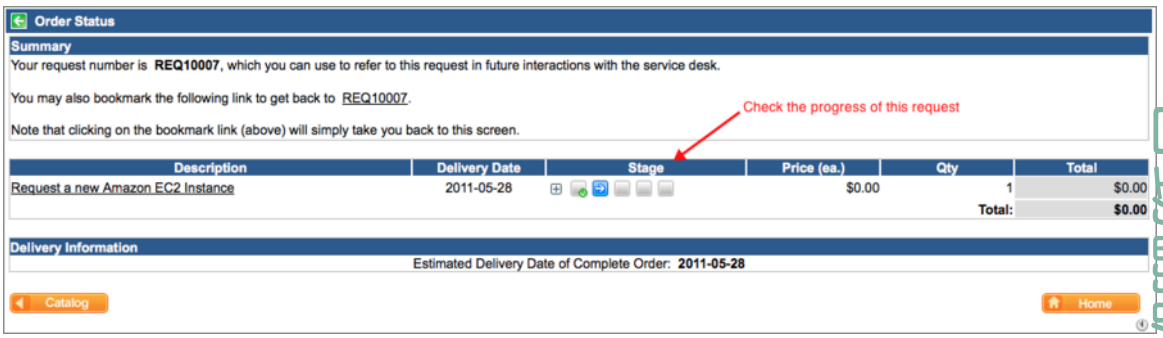
EC2 のサービスカタログ



5. [注文する] をクリックしてインスタンスを注文します。

   注文ステータス フォームが表示され、要求の要約が表示されます。ステータス バーで、EC2 インスタンスの承認とプロビジョニングの進行状況を追跡します。

EC2 の注文ステータス



   インスタンスが正常に作成されると、作成されたインスタンスのインスタンス ID、IP アドレス、パブリック DNS を記載したメールが送信されます。

インスタンスを終了する

サービスカタログを通じて、Amazon EC2 インスタンスをシャットダウンします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > ルーチン変更 > **Amazon EC2** インスタンスを終了.

   自分にアサインされたインスタンスを表示するリストが表示されます。

2. リストからインスタンスを選択し、[注文] をクリックします。

   このリストでは複数行の選択はできません。また、元に戻す機能もありません。

チェックアウト リダイレクト プロパティ

サービスカタログで仮想マシンの要求者に表示されるビューは、ワンステップチェックアウトリダイレクトと呼ばれるプロパティ (`glide.vm.checkout_redirect`) によって制御されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、このプロパティは **False** に設定されており、要求者が [注文する] をクリックするとビューから注文ステータス フォームにリダイレクトされます。このプロパティを **True** に設定すると、ServiceNow によって要求者は [自分の仮想資産] ポータルにリダイレクトされます。このホテルは、 クラウド管理 > 管理 > プロパティ.

要求アイテムを削除する

ServiceNow の Web ベース インターフェイスを使用して、要求からアイテムを削除します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
すべてのユーザーが、配送前にいつでも自分の要求からアイテムを削除できます。要求を変更しても、要求が承認プロセスに再送信されるわけではありません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > オープン中のレコード > 要求 をクリックし、既存の要求を開きます。
2. [要求アイテム] 関連リストで、削除するアイテムの横にあるチェック ボックスをオンにします。
3. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。

   ServiceNow によって注文の価格と配送日が再計算されます。

要求をする

ServiceNow の Web ベース インターフェイスを使用して、あらかじめ定義された商品やサービスを注文します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

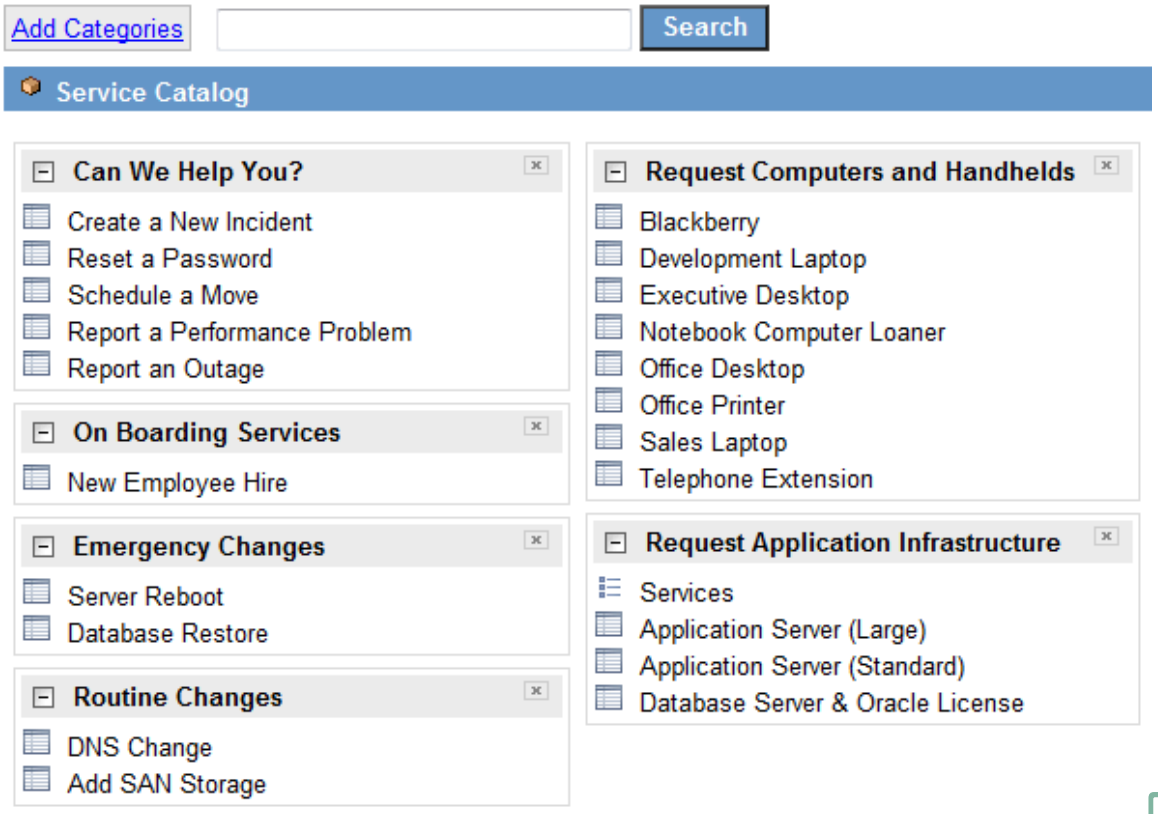
1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ.

   デフォルトのカタログ ビューでは、アイテムがカテゴリとサブカテゴリに整理されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのカタログ ビュー

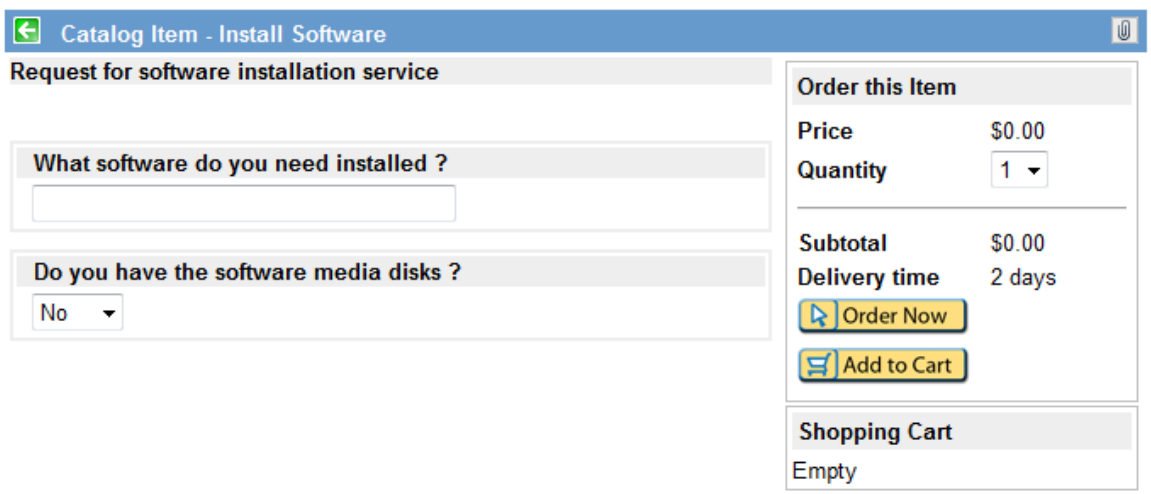


2. 注文するアイテムを選択します。

> **注:**
> アイテムの一部は、簡単に注文できるように関連のアイテムを組み合わせた注文ガイドです。たとえば、[新規社員雇用] という注文ガイドでは、新規社員が通常受け取るアイテム (机、電話、コンピューター、メール アカウント) のリストが表示されます。注文するアイテムを選択すると、注文ガイドによって必要な情報が要求され、注文した各アイテムの個別の配送時間が表示されます。

注文画面では、要求者の名前や場所、アイテムを必要とする日付など、その他の必要な情報を要求します。また、承認後のアイテムの配送時間も表示されます。

配送時間



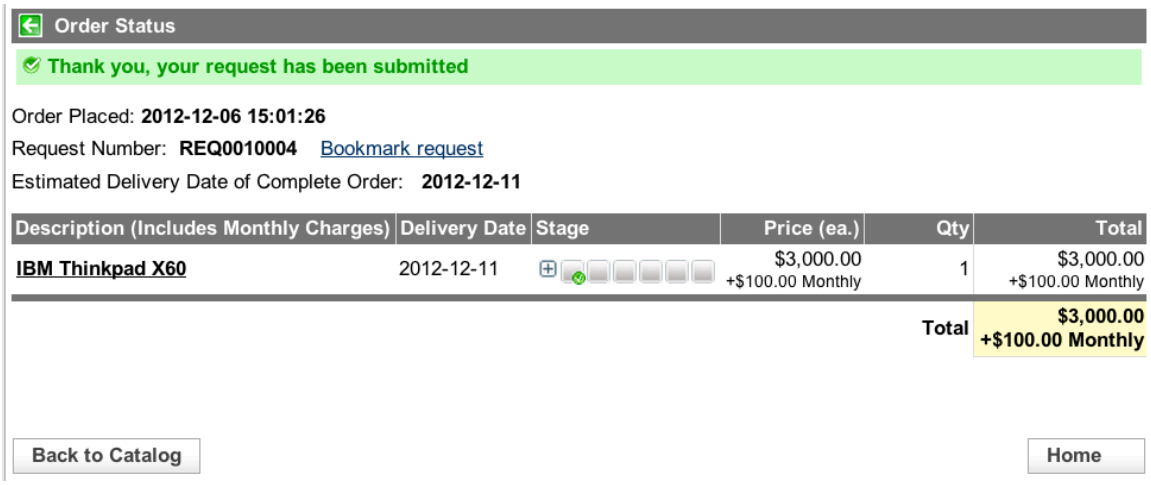
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 注文が迅速に処理されるように、正確な情報を完全に入力してください。
4. 必要な他のアイテムを注文します。
5. 注文が完了したら [注文する] をクリックします。

ServiceNow の注文確認画面が表示されます。

送信された注文



注文の処理状況は [ステージ] 列で確認できます。

> **注:**
> 場合によっては、後で参照できるように注文番号を書き留めておくと便利です。

ServiceNow によって、承認が必要な場合は自動的に承認者に通知が送られ、組織のプロセスに従って注文を実行するための作業指示が作成されます。たとえば、新しいノートブック コンピューターを注文した場合、購入グループが、コンピューターを注文するための作業指示を受け取り、デスクトップ サービス グループが、到着後に新しいコンピューターを構成してオフィスに届けるための作業指示を受け取る、などが考えられます。

要求されたアイテムからインシデントと変更要求を作成する

要求されたアイテムから、インシデントまたは変更要求を すばやくオープンすることができます。また、要求されたアイテムと、その関連するインシデントまたは変更要求との間の 関係も維持されます。

始める前に

管理者は、要求されたアイテム [sc_req_item] テーブルに対して [変更要求を作成] および [インシデントの作成] UI アクションを有効にする必要があります。管理者は、これらの UI アクションを編集する 場合、[有効] フィールドを true に設定する必要があります。

必要なロール：itil

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 要求アイテム.
2. 要求されたアイテムを開きます。
3. [他のアクション] メニューアイコン ( ) をクリックし、 [変更要求を作成] または [インシデントの作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

レコードプロデューサー

サービスカタログ要求

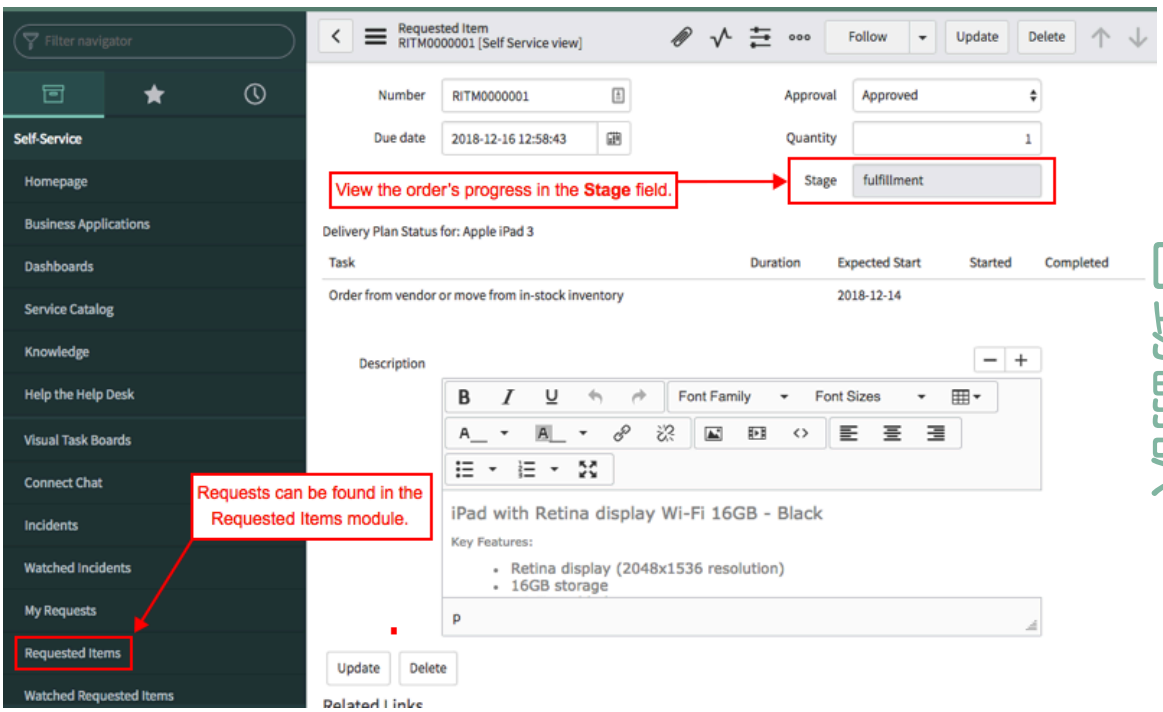
要求ステータスを表示する

要求のステータスを表示して進行状況を確認し、いつ実行できるかを判断します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 要求アイテム.
2. 注文番号をクリックして詳細を表示します。
3. 注文の処理状況を [ステージ] フィールドで確認します。



4. [入荷待ち] フィールドを確認し、アイテムが入荷待ちである場合は、その在庫戻しに関する情報がないかコメントを確認します。

サービスの委任

サービスの委任とは、自分に送信された承認やアサインされたタスクを他のユーザーが代わりに表示し操作できるようにし、自分に送信されたすべてのメール通知のコピーを他のユーザーが受け取れるようにする機能です。

注:
責務について委任を受けたユーザーには、委任の期間に関係なく、すべての処理待ちのタスクと承認が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
委任はカスケード形式にはなりません。あるユーザーが別の代理人となった場合でも、その代理人がさらにサードパーティに委任することはできません。アサインや通知を受け取るユーザーは最初の代理人のみです。委任では、発信者または要求者が委任の作成対象ユーザーであるタスクに対して、委任アクセス権限を付与しません。

代理人関連リストをユーザープロファイルに追加する

承認およびタスクを他のユーザーに委任するには、[代理人] 関連リストを表示するように自分のユーザープロファイルフォームを設定します。

始める前に
必要なロール： personalize_form または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > プロファイル.
2. フォームのコンテキストメニューで、次の場所に移動します。 構成 > 関連リストをクリックし、[代理人->ユーザー] 関連リストを追加します。

タスクの結果
[代理人] 関連リストが、ユーザープロファイルフォームの下部に表示されます。

承認とタスクを別のユーザーに委任する

自分がオフィスにいないときに、一定の期間、別のアクティブユーザーに責務を委任することができます。

始める前に
必要なロール： personalize_form または admin

手順

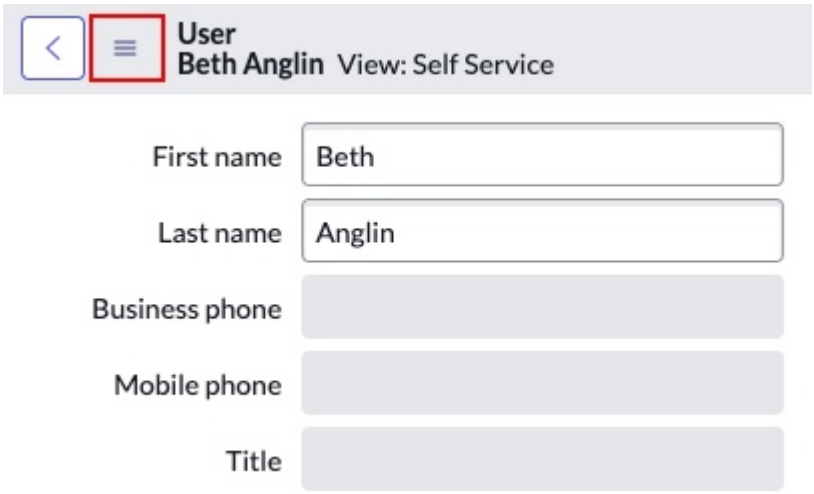
1. 移動先 すべて > セルフサービス > プロファイル.
2. [代理人] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   [代理人] 関連リストが表示されない場合は、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ITIL ビューやデフォルトビューなどの別のビューを選択するには、 [他のアクション] メニュー > ビュー > (ビューの名前).



- [代理人] 関連リストを追加するようにフォームを設定します。詳細については、「Configuring the form layout」を参照してください。

3. アクティブユーザーを代理人として選択します。
4. [開始] および [終了] フィールドから日付値を選択して、代理人が自分の代理として作業できる期間を設定します。
5. 次のチェックボックスを選択して、代理人が引き受ける責務を指定します。
   次を委任できます。
   - 承認：代理人は、あなたの代理としてアイテムを承認できます。
   - アサイン：代理人は、あなたにアサインされたタスクを表示して作業できます。
   - すべての通知：代理人は、あなたに送信されたメール通知のコピーを受け取ります。ただし、「会議への招待」とマークされたメール通知は除きます。

     注:

     - [承認] チェックボックスがオンになっているが、[すべての通知] はオフになっている場合、代理人は承認を受信できません。
     - 代理人にメール通知が送信される場合、あなたに送信されたものと同じ通知が送られます。代理人が「あなたにアサインされたインシデント」というメールを見て混乱しないよう、代理人であることを事前に伝えてください。

   - 会議への招待：代理人は、「会議への招待」タイプとして送信されたメール通知のコピーを受け取ります。

サービス管理

サービス管理を使用して、ビジネスインフラストラクチャに合わせたサポートを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントとサーベイ

Assessments and Surveys アプリケーションは、サーベイの回答を作成、送信、および収集するのに役立ちます。また、システム内のテーブルのレコードを評価し、スコアを設定してランク付けするのにも役立ちます。

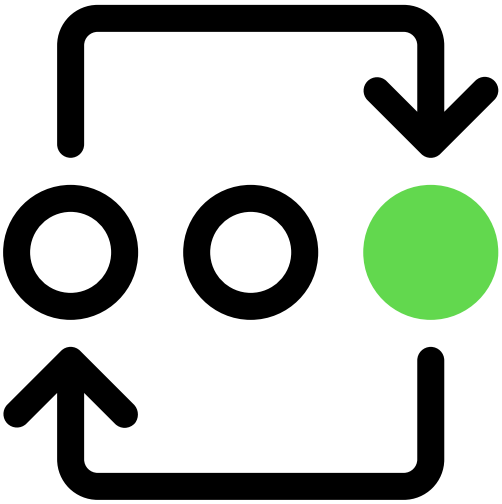
クラシックの承認

クラシック承認は、作業を行う前にタスクに対する承認を要求する従来のプロセスです。

自動翻訳

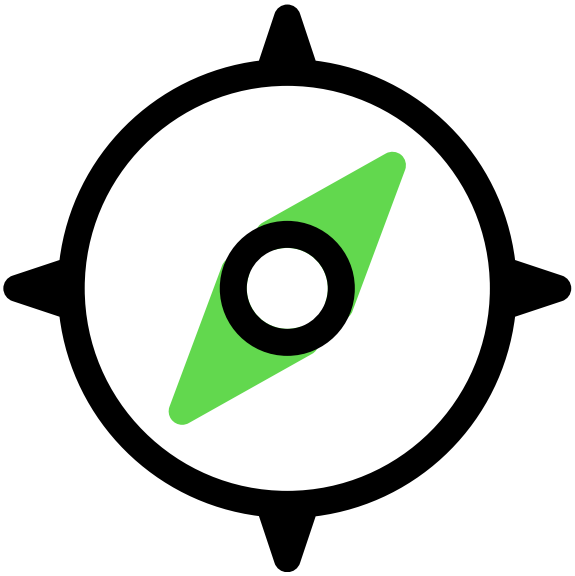
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状況フロー



ステータスフローにより、管理者は、あるステータスから別のステータスへの移行をカスタマイズし、特定のステータスへの移行時に作業を実行するようにシステムを設定することができます。

位置情報管理



位置情報管理機能では、Google Map を使用してユーザーを追跡し、場所間の効率的なルートを計画し、この情報が必要なアプリケーション (作業管理など) に正確な移動時間の検索を支援します。

サービス管理の探索

ビジネス アプリケーションまたはプラットフォームをサポートするサービスの設定を構成します。

アセスメントとサーベイ

アセスメントとサーベイ アプリケーションは、サーベイの回答を作成、送信、および収集することに役立ちます。また、システム内のテーブルのレコードを評価し、スコアを設定してランク付けすることにも役立ちます。

アセスメント、サーベイ、クイズの違いや、それぞれを使用するタイミング、またサーベイ プロセスの 3 つの段階「設計」、「共有」、「評価」の簡単な説明も提供しています。

開始するには

探索

概念と機能について説明します アセスメントとサーベイ 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイの使用 詳しくは、アンケートの使用方法をご覧ください。	サーベイの参照 フィールドやプロパティなど、サーベイの詳細を取得します。
アセスメントを使用 アセスメントの使用方法について説明します。	アセスメントの参照 フィールドやプロパティなどのアセスメントの詳細を取得します。
クイズを使用する アセスメントの使用方法について説明します。	クイズの参照 フィールドやプロパティなどのクイズの詳細を取得します。

トラブルシューティングとヘルプ

- IT サービスマネジメントフォーラムで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

アセスメントとサーベイ の詳細

アセスメントとサーベイ アプリケーションは、サーベイの回答を作成、送信、および収集することに役立ちます。また、システム内のテーブルのレコードを評価し、スコアを設定してランク付けすることにも役立ちます。1 人または複数のユーザーにアサインして、任意のサブジェクトについてのナレッジを評価することができるアンケートを作成します。

基本的なサーベイを作成して分析用のデータを収集する

基本のサーベイを作成、送信、および回答を収集できます。インストールされている場合は、サーベイウィジェットを使用して サービスポータル でサーベイを設定することもできます。

アセスメントを使用してデータを評価、ランク付け、スコアリングして結果を要約する

効果的な管理を行うために経営者が評価を希望しているプロジェクトをアセスメントしたり、ベンダーの商品やサービスを評価比較したりすることができます。アセスメントを使用して、選択したユーザーにカスタム アンケートを送信したり、データベースに直接クエリするスクリプトを作成したりします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズを使用してユーザーの知識をテストする

クイズ機能はアセスメントエンジン上に構築されており、アセスメントやサーベイの機能と同じものの多くを提供します。

サーベイ

サーベイを使用すると、基本のサーベイを作成、送信、および回答を収集できます。インストールされている場合は、サーベイ ウィジェットを使用してサービス ポータル内でサーベイを設定することもできます。

最新のバージョンであるサーベイと旧サーベイの 2 つのバージョンのアプリケーションがサポートされています。サーベイにより、ユーザーインターフェイスが改善され、旧サーベイアプリケーションの機能が拡張されます。

調査 |はじめ

サーベイの設定

サーベイでは、詳細設定を行うための多くのオプションがあります。

- サーベイの作成、質問の追加、および受信者の選択をすべて、1 つのインターフェイスで行うことができます。
- ユーザーが特定の方法で他の質問に回答する場合のみ表示される条件付きの質問を作成できます。
- 特定のサーベイユーザーだけが回答できるようにサーベイを制限し、それらのユーザーに同時に招待状を送信できます。または、サーベイを公開して (ServiceNow システムにログインしていない) 匿名ユーザーでもサーベイに回答できるように設定することも可能です。

  ヒント:
  公開サーベイでは、assessment_take2 UI ページを公開する必要があります。公開されていない場合、匿名ユーザーはそのページにアクセスできず、公開サーベイは機能しません。

- 自動的にサーベイをユーザーにアサインして、同じユーザーがサーベイに回答できる頻度を制限するようにスケジュールを設定できます。
- サーベイのアンケートの外観と使用感をカスタマイズできます。
- 匿名のサーベイ回答を保存できます。
- サーベイ回答を数値スコアに変換し、スコアカードに表示できます。
- メンテナンスのためにサーベイを非アクティブ化したり、削除せずに廃止したりすることができます。

注:
サーベイでは、同じテーブルおよび他のバックエンド コンポーネントをアセスメントとして使用するため、サーベイ機能全体にわたって特定の場所にテーブル名やフィールド名などのアセスメント要素が表示されることがあります。

旧・サーベイ

サーベイ管理者は引き続き、従来のサーベイ機能およびデータを使用できますが、旧サーベイをサーベイアプリケーションに移行することをお勧めします。両方のサーベイ アプリケーションを同時に使用すると、混乱と冗長性が生じる可能性があります。

サーベイウィザードは影響を受けず、移行できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
旧・サーベイ アプリケーションは、表示されているドキュメントでは説明されていません。これは、ServiceNow Wiki で文書化されています。

バージョンの比較

機能	サーベイ	旧・サーベイ
サービス ポータルでのサーベイ。	✔	
ユーザーが同じサーベイに回答するたびに新しいサーベイ回答を保存する。	✔	
質問テンプレートを作成して、回答オプションのセットを再利用する。	✔	
アンケートの質問を分類し、カテゴリの結果について報告する。	✔	
サーベイを削除せずに非アクティブ化する。	✔	
条件付きの質問を作成する。	✔	
スケジュールに基づいて自動的にサーベイを送信する。	✔	
サーベイのアンケートのカラー スキームをカスタマイズする。	✔	
ログイン ユーザーの匿名のサーベイ回答を保存する。	✔	
グラフィカル スコアカードでサーベイ回答を表示する。	✔	
サーベイを公開する準備が整うまで、ドラフト状態で保存する。	✔	
1 つのページでサーベイを作成して送信する。	✔	
特定のユーザーのみがサーベイにアクセスできるようにする。	✔	
条件に基づいてサーベイを送信する。	✔	✔
サーベイのメール通知を送信する。	✔	✔
ユーザーが同じサーベイに回答できる頻度を制限する。	✔	✔
前書きのテキストと「結びの挨拶」のテキストを追加する。	✔	✔
サーベイ モジュールを作成する。	✔	✔
公開サーベイ：ログインしなくてもユーザーがサーベイに回答できるようにする。	✔	✔
更新セットを使用して変更を追跡する。	✔	✔

関連情報

- 従来のサーベイの移行
- サーベイデザイナー
- サーベイのロール
- サービスポータル と Now Mobile アプリ のサーベイ
- Service Portal

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイの使用

サーベイ管理者 (survey_admin ロールのあるユーザー) は、サーベイを作成して管理し、サーベイを配布および公開する方法を設定します。サービス ポータルのサーベイもサポートされています。

サーベイ アンケート

アサインされたすべてのサーベイは、個人アセスメントおよびサーベイ キューに表示されます。

サーベイを完了するために特別なロールは必要ありませんが、ログインしてサーベイがアサインされる必要があります。サーベイを送信すると、応答が保存されます。

サーベイ通知

メールを送信するようにシステムを設定している場合は、サーベイがアサインされたときに通知が送信されます。メッセージには、サーベイへのリンクと、アセスメントおよびサーベイ キューを表示するための手順が含まれています。

サーベイの実施

個人アセスメントおよびサーベイキューに表示される、アサインされたすべてのサーベイを実施します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
各アセスメントまたはサーベイは、キュー内のクリック可能なカードとして表示され、カードをクリックすることで起動できます。カードには、サーベイ名、状態、期日などの有益な情報が含まれています。サーベイを送信する前に、赤色のアスタリスクで示されている必須の質問にすべて回答する必要があります。サーベイの実施を開始しても完了できない場合は、回答を保存して後で再開します。すべての質問に回答し、内容を確認したら、サーベイを送信します。

注:
トリガーレコードへのアクセス権がないユーザーとしてサインインし、URI パラメーターを使用してサーベイにアクセスした場合、関連付けられたレコード番号は表示されません。サーベイは引き続き実施できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ.
   サーベイ管理者を含め、assessment_admin ロールを持つユーザーは、自分のアセスメントとサーベイに加え、他のユーザーのアセスメントとサーベイを表示できます。アセスメントおよびサーベイを表示したり、非表示にしたりするには、キューの下部にある [すべて表示] および [自分への割り当てを表示] 関連リンクを使用します。関連する測定基準タイプまたはサーベイ定義を開くには、別のユーザーに割り当てられたカードをクリックします。
2. サーベイカードをクリックして、アンケートを開きます。
   サーベイのカテゴリが複数ある場合は、折りたたみアイコン (⊟) または展開アイコン (⊞) をクリックして、カテゴリ内の質問を非表示または表示することができます。
3. 各質問にできるだけ回答するようにしてください。
   質問に回答する方法が不明な場合、または質問が特定のレコードに当てはまらない場合は、利用可能であれば、[該当なし] を選択します。
4. 次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
回答を送信せずに保存する	[保存] をクリックします。アンケートを閉じて、後でキューからアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: 日付フィールドの文字など、無効な回答がある場合、システムはサーベイを保存しません。サーベイが保存できるようになるには、その前に有効な回答を入力するか、無効な回答を削除する必要があります。
すべての質問に回答した後にサーベイを送信する	[送信] をクリックします。送信後は、アンケートに戻ることはできません。 注: 未回答の必須の質問または無効な回答がある場合は、エラーメッセージが表示され、問題のある質問が一時的にハイライト表示されます。

サーベイ回答と結果

各サーベイインスタンスの各質問に対するユーザーの回答ごとに、測定基準の結果のレコードがあります。それぞれの質問およびカテゴリのサーベイ結果は、測定基準の結果のレコードに基づいて自動的に計算されます。

結果とスコアカードに対してサーベイ結果の計算を使用する場合は、回答オプションに基づいて、質問に対して[正のインジケーター] フィールドが適切に設定されるようにしてください。結果を得るには、スコアのある質問がカテゴリに含まれている必要があります。

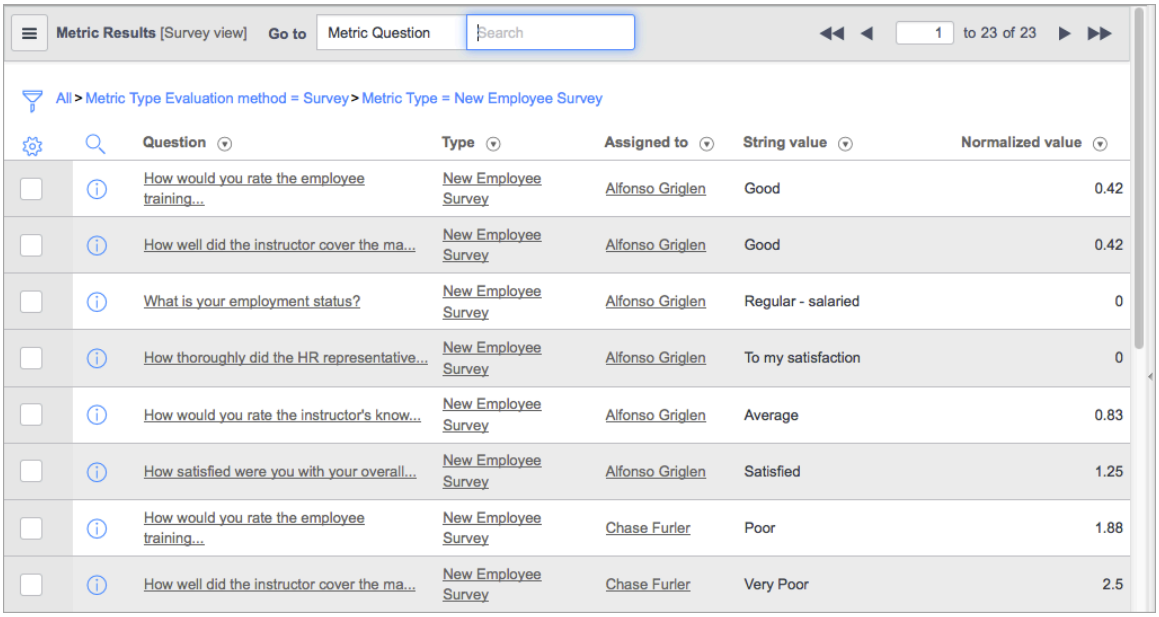
サーベイ回答

サーベイ回答は測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存され、カテゴリ内の各質問に対する受信者の回答が表示されます。一般的な結果を表示するには、次に移動します。 サーベイ > サーベイ回答. 特定の基準の結果を表示するには、測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルでフィルタを一使用します。たとえば、アサイン先グループに基づいて結果を表示するには、アサイン先グループのフィルター条件を適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

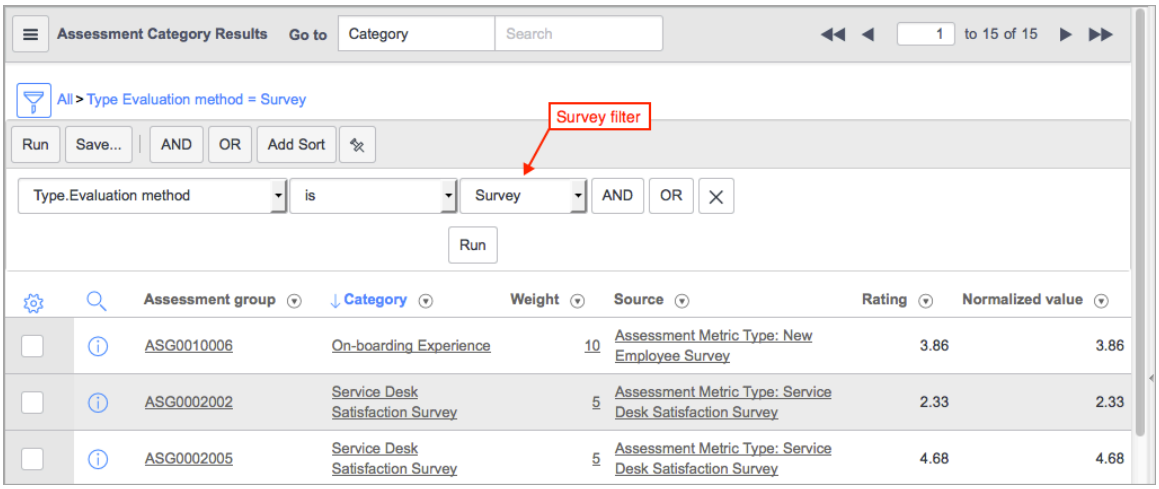
サーベイ測定基準の結果



カテゴリ結果

カテゴリの結果は、アセスメントカテゴリ結果 [asmt_category_result] テーブルに格納され、採点された各質問の重み付け値に基づいて各カテゴリの全体的な評価が表示されます。これらの結果を表示するには、次に移動します。 アセスメント > 結果 > カテゴリ結果 [**Type.Evaluation method] [is] [Survey]** 条件を使用して結果をフィルタリングします。

アセスメントカテゴリ結果



サーベイ スコアカード

スコアカードは、質問が回答された方法に基づいて、カテゴリ別にサーベイ回答の視覚的なブレークダウンを示します。スコアカードへのアクセスについては、「サーベイスコアカードの表示」を参照してください。

関連情報

- サーベイスコアカードの表示
- サーベイデザイナーの要素
- サーベイのカテゴリ重み付けの設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのサーベイの結果の表示

測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されているサーベイ回答を表示できます。

始める前に
必要なロール：survey_admin または survey_reader

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイ回答.
   このモジュールを混同しないでください サーベイ > 旧サーベイ > サーベイ回答、従来のサーベイ回答を表示します。

   [タイプ] 列には、それぞれの回答が関連付けられているサーベイ定義が表示されます。

2. 回答を選択して、その詳細を表示します。

サーベイの結果の表示

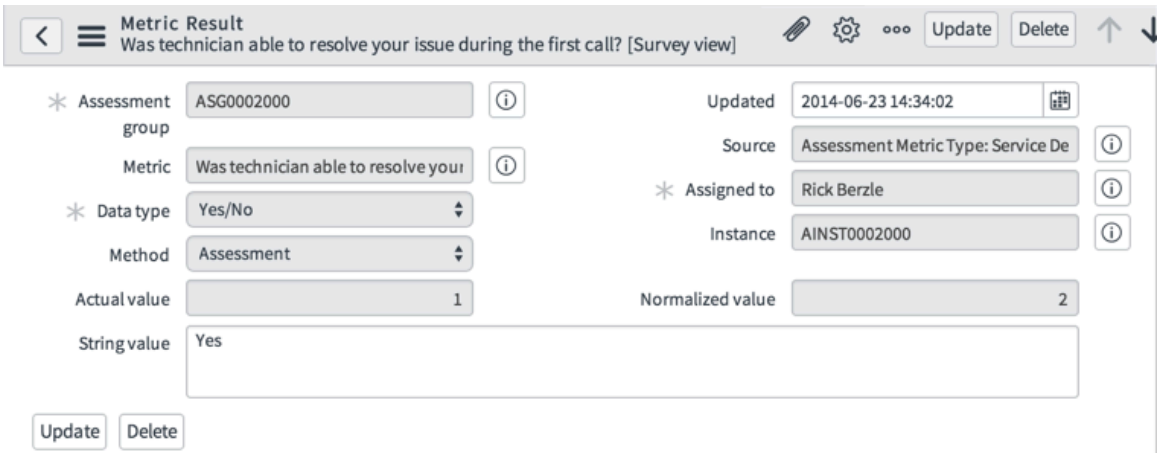
1 つのサーベイ定義に対する回答を表示できます。サーベイ結果は、測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されます。

始める前に
必要なロール：survey_admin または survey_reader

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. [関連リンク] の下で、結果がある場合にのみ利用可能である [レスポンスを表示] をクリックします。
   結果は測定基準別にグループ化されます。これは、アセスメントでどの質問が呼び出されるかを示します。
4. 測定基準の結果を開いて、詳細を表示します。
   測定基準の結果には、ユーザーの回答と、詳細なサーベイの管理者に関心のある計算値が含まれています。[測定基準の結果] テーブルはアセスメント機能でも使用されるものであるため、フィールド名の多くはサーベイの文脈で明確なものではありません。

   Example



   フィールド値の説明については、「」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイスコアカードの表示

サーベイスコアカードは、質問が回答された方法に基づいて、カテゴリ別にサーベイ回答の視覚的なブレークダウンを示します。

始める前に
必要なロール：survey_admin または survey_reader

このタスクについて
スコアカードにはサーベイ結果のチャートが表示され、カテゴリと質問の回答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。ユーザーは評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによってそれが動的に更新されるため、評価は最近完了したサーベイを反映します。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. [関連リンク] で、[スコアカードを表示] を選択します。

   インタラクティブスコアカードには、次のフィルターが表示されます。

   - 質問結果：すべての質問または個別の質問の結果が表示されます。
   - カテゴリ結果：個別のカテゴリまたはすべてのカテゴリに関連付けられたすべての質問の結果が表示されます。
   - 平均評価：個別のカテゴリまたはすべてのカテゴリでのサーベイ質問ごとの重み付け平均評価が表示されます。
   - 履歴：すべての質問の結果が履歴と比較して (暦年または四半期別に) 表示されます。
   - 感情分析結果：サーベイの感情分析の結果が表示されます。

   注:
   レポートするサーベイ結果がない場合、スコアカードリンクは非表示になります。

サーベイ スコアカード カテゴリ結果

[カテゴリ結果] ビューは、個別のカテゴリのすべての質問または回答者数によるすべてのカテゴリのサーベイ結果を示す積み重ねバーのグラフです。

リストからカテゴリを選択して、そのカテゴリからの質問をグラフに表示します。

このビューには、次のデータタイプを使用する回答が表示されます。

- チェックボックス
- 選択肢
- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ
- 複数選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 画像スケール
- 数値スケール

注:
[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータタイプは、サーベイデザイナーの [ブーリアン] データタイプにまとめられます。

サーベイカテゴリ結果

特定の回答に関する詳細を表示するには、カラー バーをポイントして、回答、回答の数、およびその質問に対するすべての回答を表すパーセンテージを表示します。

サーベイスコアカードカテゴリ結果の詳細

サーベイ スコアカード質問結果

[質問結果] フィルターは、すべての質問の結果または個別の質問をグラフまたはリストを使用して表示します。文字列、添付ファイル、日付、日付/時刻、参照、およびランキングのデータタイプの場合、結果はリスト ビューに表示されます。他のすべてのデータタイプの結果は円グラフ ビューに表示されます。

円グラフ

円グラフは、リスト ビューに表示されているもの以外のすべてのデータタイプの質問結果を示します。「サーベイの質問データタイプ」を参照してください。

- チェック ボックス
- ブーリアン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択肢
- リッカート尺度
- 番号
- パーセンテージ
- はい/いいえ
- 画像スケール
- 複数選択
- テンプレート(質問結果は、推奨者/反対者/受動的で集計されたネット プロモーター スコア (NPS) を示します)

ネット プロモーター スコア カテゴリ

質問スコア	**NPS** カテゴリ
9 または 10	推奨者
7 または 8	受動的またはどちらでもない
0 ～ 6	反対者

結果は次のように計算されます。

- 推奨者率 = 推奨者の数 / サンプル サイズ
- 反対者率 = 反対者の数 / サンプル サイズ
- 受動的率 = 受動的の数 / サンプル サイズ
- NPS = 推奨者率 - 反対者率

注:
[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータタイプは、サーベイ デザイナーの [ブーリアン] データタイプにまとめられます。

ユーザーがサーベイを送信すると、**asmt_nps_result**テーブルに 3 つのレコード (各期間に 1 つ) (年、四半期、月次) が作成/更新されます。たとえば、ユーザーが第 3 四半期に該当する 2023 年 11 月にサーベイを送信したとします。次に、その日付に対して 3 つのレコードが生成されます。

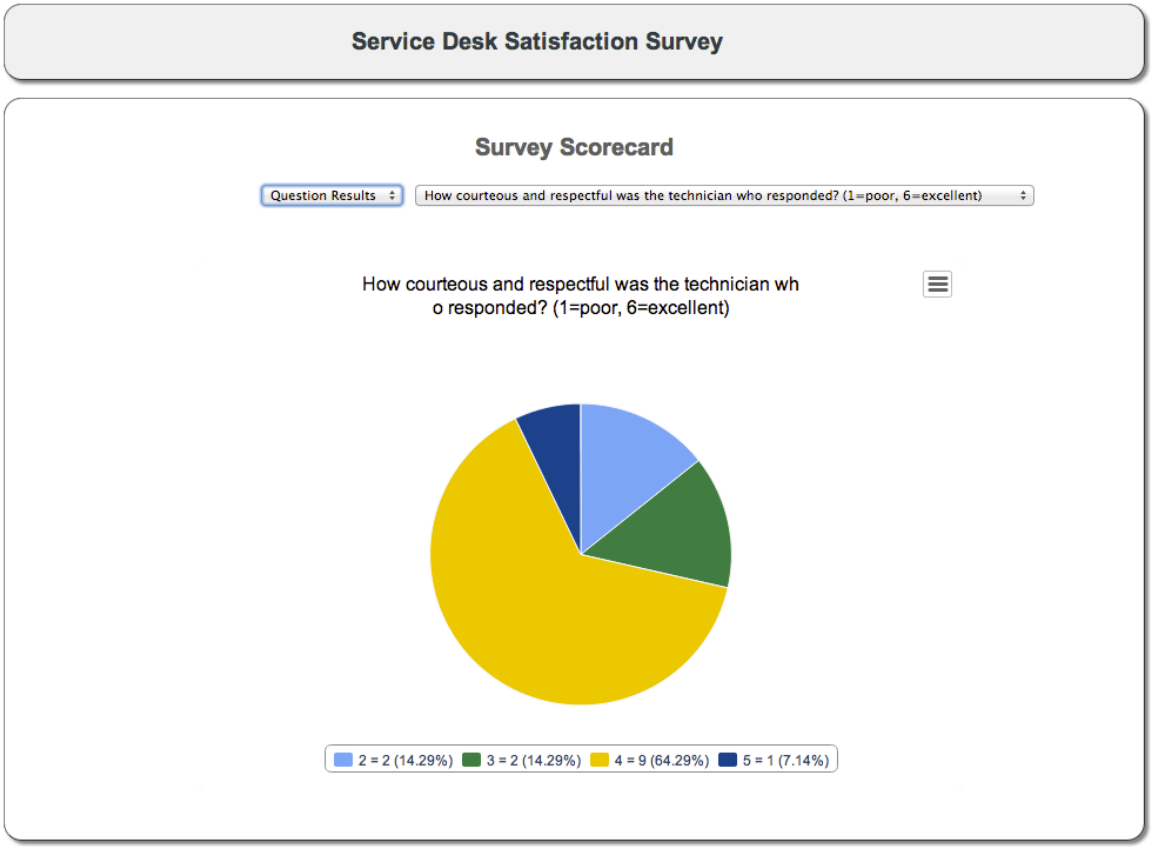
- 年: 2023-01-01
- 四半期: 2023-10-01
- 毎月: 2023-11-01

ここで、2番目のユーザーが2023年の12月に送信した場合、これは上記のシナリオと同じ四半期3に該当します。そうすると、月次時間枠に対して 1 つのレコードのみが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ スコアカード質問結果：円グラフ



サーベイ スコアカード平均評価

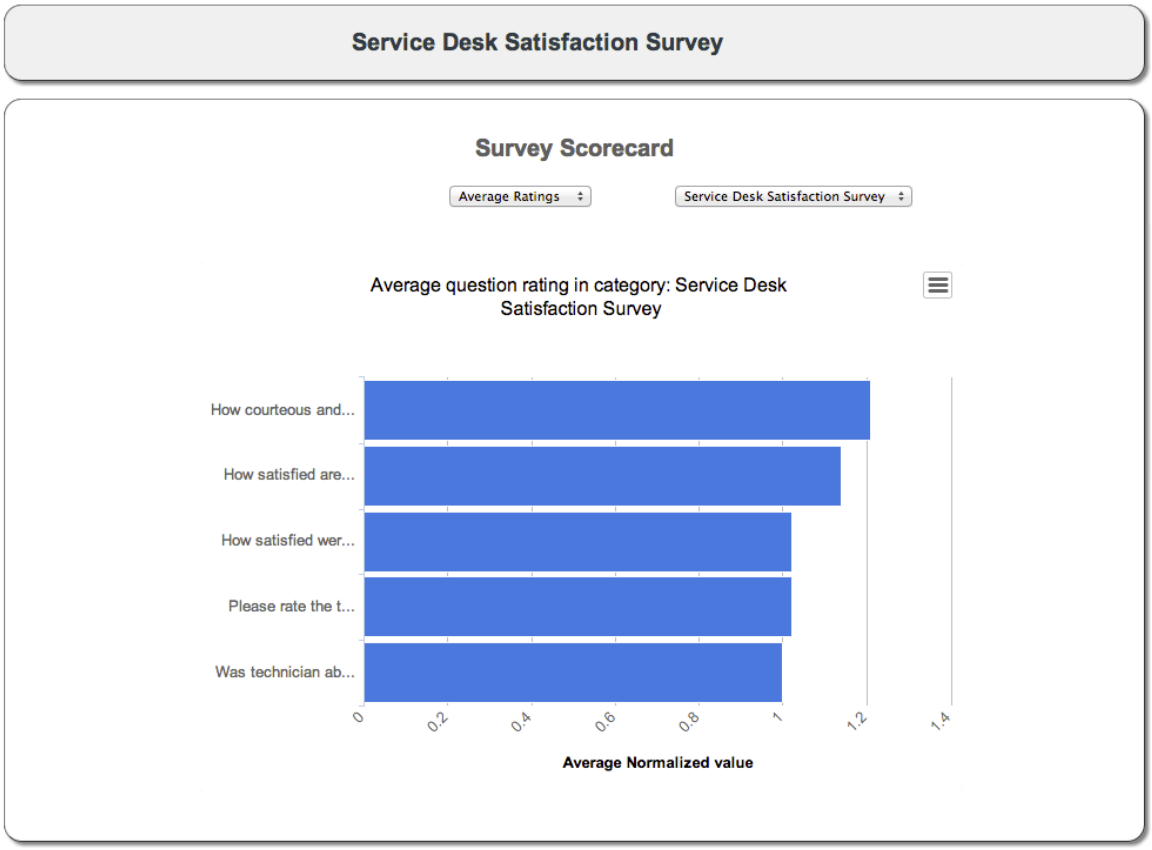
[平均評価] ビューには、個別のカテゴリまたはすべてのカテゴリでのサーベイ質問ごとの重み付け平均評価が表示されます。

個々の質問がカテゴリの総合評価にどのように影響するかを確認するには、このビューを使用します。選択リストからサーベイカテゴリを選択して、そのカテゴリのグラフを表示します。

自動翻訳

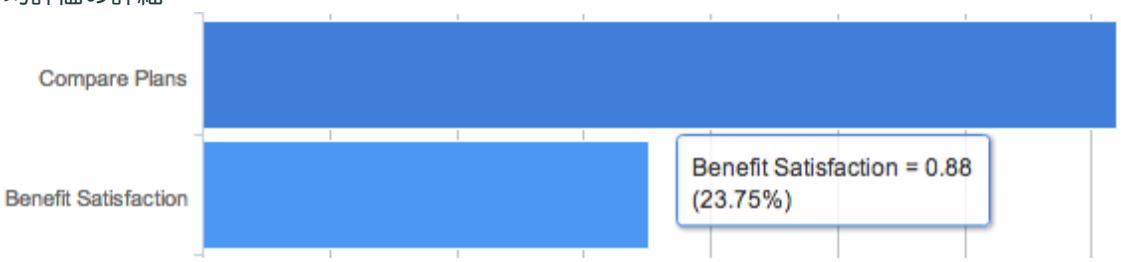
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ スコアカード平均評価



カテゴリ全体の評価についての各質問の評価の影響を表示するには、カラー バーをポイントします。ポップアップ ボックスに、個々の質問の加重平均で表される合計評価の割合が表示されます。

平均評価の詳細



サーベイ スコアカード履歴

[履歴] ビューでは、カテゴリとその質問の現在の評価を、過去 3 年間または 4 四半期の評価と比較します。

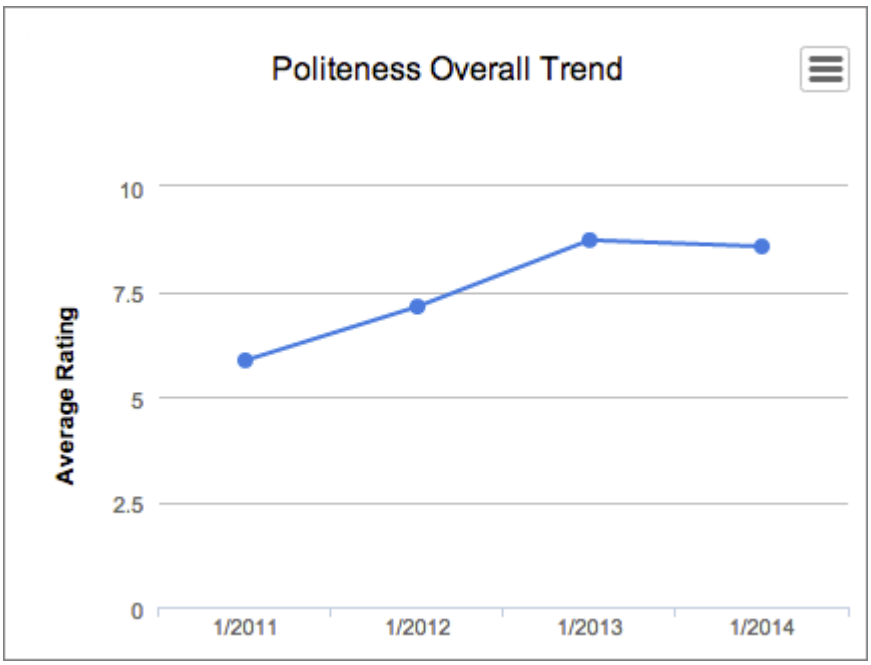
減点された評価は赤でハイライト表示され、負の数値で表示されます。加点された評価は緑でハイライト表示され、正の数値で表示されます。[差分] 列の値の横にある矢印アイコンは、前のサーベイに対する現在のサーベイの傾向を示します。

カテゴリをポイントすると、そのカテゴリの評価傾向を示す線グラフが表示されます。カテゴリをクリックして、サーベイの質問を含む [サーベイカテゴリ] フォームを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ スコアカード傾向グラフ



3 年

現在の評価を計算するために、直近 12 か月 (TTM) 期間からの評価の平均が算出されます。[差分] 列には、現在の評価と前年度の評価との間の不一致が表示されます。

サーベイ スコアカード履歴：**3** 年

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History: 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21 ⇩	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00 ⇩	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14 ⇩	1.14	0.00	0.00

4 四半期

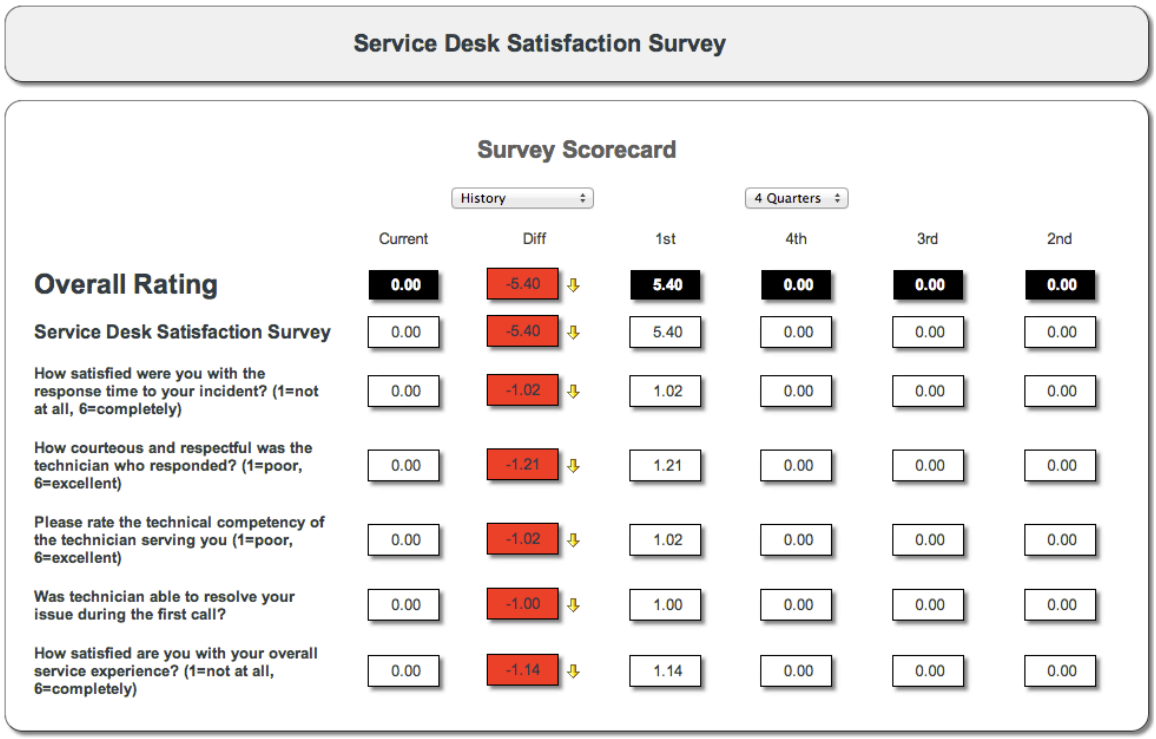
四半期ごとのサーベイでは、現在の四半期における各質問およびカテゴリの平均評価が、前の 4 四半期の平均評価と比較されます。[差分] 列には、現在の評価と前四半期の評価との間の不一致が示されます。列ラベルは、現在の四半期から四半期ごとに遡ってカウントされます。たとえば、現在の四半期が 2015 年の [第 **3]** 四半期である場合、その前の四半期は [2015] の [第 **2]** 四半期、その前は

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[2015] の [第 **1]** 四半期、その前は [2014] の [第 **4]** 四半期、その前は [2014] の [第 **3]** 四半期というふうに表示されます。前の全 4 四半期は、それらの四半期にデータが存在していたかどうかにかかわらず表示されます。

サーベイ スコアカード履歴：**4** 四半期



サーベイ スコアカードを画像としてエクスポート

スコアカードをプレゼンテーションやその他のドキュメントで使用する画像としてエクスポートすることができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

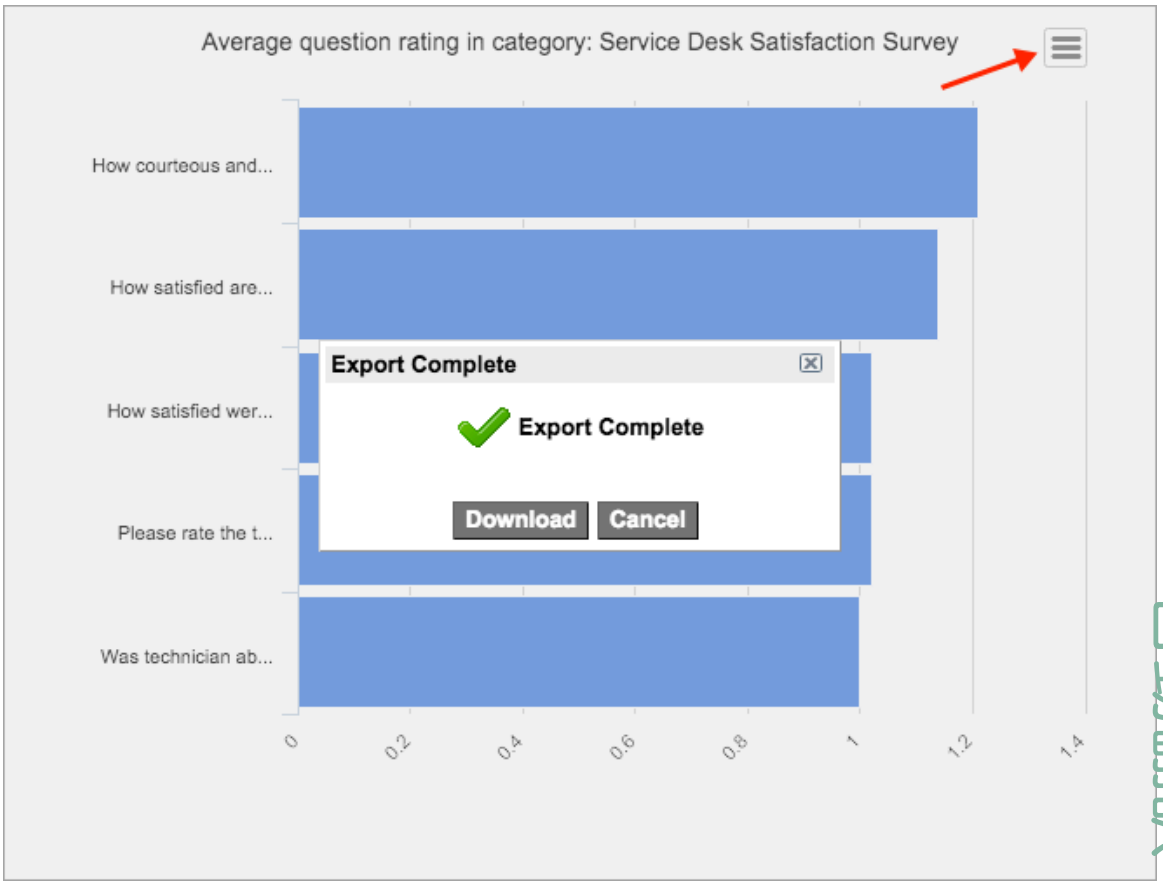
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. メニュー アイコン ( ) をクリックして、**[PNG** として保存] または **[JPEG** として保存] を選択し、エクスポートが完了するのを待ちます。

Example



2. [ダウンロード] をクリックし、スコアカード画像を保存場所に保存します。

クイズのスコアカードを画像としてエクスポート

スコアカードを画像としてエクスポートすることができます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. メニューアイコンをクリックして、ダウンロード形式として **[PNG** として保存] または **[JPEG** として保存] を選択します。
2. エクスポートが完了したら、[ダウンロード] を選択してスコアカード画像を保存場所に保存します。

サーベイの翻訳の要求

1 つ以上の言語にローカライズするには、サーベイの翻訳を要求します。選択したすべての言語で、選択したサーベイにローカリゼーション要求アイテム (LRITM) が作成されます。

始める前に

必要なロール：localization_requestor

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. 翻訳するサーベイを 1 つ以上選択します。
3. [選択した行のアクション] リストから、[翻訳を要求] を選択します。
4. [翻訳を要求] ダイアログボックスで、言語を選択します。
5. [送信] をクリックします。

   選択したすべての言語で、選択したサーベイにローカリゼーション要求アイテムが作成されます。要求されたサーベイのリストへのリンクを含む成功メッセージが表示されます。リンクをクリックすると、リストを表示できます。

サーベイの翻訳の編集

サーベイの翻訳を編集し、変更を加えた後に翻訳を公開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
サーベイの翻訳の編集を開始する前に、Localization Framework Installer プラグイン (com.glide.localization_framework.installer) をインストールする必要があります。詳細については、「Localization Framework」を参照してください。

必要なロール：localization_editor

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. 翻訳を編集するサーベイを開きます。
3. [翻訳を編集] をクリックします。

   翻訳の編集中は、次のアクションを実行できます。

   - 翻訳を手動で編集します。
   - 機械翻訳を使用して (ローカリゼーションフレームワーク 設定で構成した場合)、翻訳されていないフィールドを翻訳します。機械翻訳の詳細については、「翻訳ツール構成を作成」を参照してください。
   - 翻訳のためにファイルをエクスポートします。ファイルをエクスポートするには、[ソースファイルをエクスポート] をクリックし、ファイルタイプを選択し、[ファイルをエクスポート] をクリックします。
   - 翻訳されたファイルをインポートして翻訳を更新します。ファイルをインポートするには、[ソースファイルをエクスポート] リストから、[翻訳ファイルをインポート] を選択します。
4. 変更が完了したら、[翻訳を公開] をクリックします。

   サーベイの翻訳が公開されると、サーベイを実施するすべてのユーザーが利用できるようになります。

データベースビューのサーベイ回答

レポート目的で、データベースビューでサーベイの回答を表示できます。サーベイインスタンスごとに、インスタンスを 1 つの行として表示し、サーベイの各質問 (測定基準) に対する回答を対応する列に表示できます。回答を簡単に分析し、必要に応じてサーベイの回答をエクスポートします。

サーベイ定義フォームにデータベースビューを作成できます。データベースビューの作成後に、ServiceNow プラットフォームの標準機能を使用してサーベイ回答をエクスポートしたり、レポートモジュールを使用してサーベイ回答のレポートを作成することができます。

サーベイ定義フォームの [レスポンスを行に表示] 関連リンクを使用して、各サーベイインスタンスの回答を個別の行に表示し、各サーベイの質問を対応する列の名前として表示します。質問に対する回答がその列に表示されます。サーベイの回答を表形式でエクスポートするには、コンテキストメニューで [エクスポート] をクリックします。

フォームの最初の 3 列には、サーベイインスタンスの番号 (インスタンス ID)、サーベイの担当者、およびタスクが表示されます。デフォルトでは、最大 5 つのアクティブな測定基準がビューに表示されます。次の条件が発生した場合、サーベイ定義フォームには [レスポンスを行に表示] 関連リンクが表示されません。

- アクティブな測定基準が 6 つ以上あります。
- サーベイインスタンスへの回答はありません。
- その特定のサーベイに対して 10 万件を超える回答があります。サーベイ回答のこのデータベースビューを表示するには、回答数が 10 万以下である必要があります。ただし、データベースビューが既に新しいタブで開かれている場合は、10 万件を超える回答でも表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データベースビューには、開始日、期日、有効期限、および完了日を表示できますが、この情報はデフォルトでは利用できません。サーベイインスタンスがトリガーされると、トリガーレコードが [タスク] 列に表示されます。サーベイ回答の合計数はデータベースビューに表示されません。ランキングおよび複数選択肢の測定基準では、ユーザーサーベイの回答に基づいて、サーベイインスタンスごとに 1 つのレコードではなく複数のレコードが表示されます。

注:
サーベイ設定またはメタデータに対する変更または更新 (新しい測定基準やカテゴリの追加や削除など) は、データベースビューに影響を与える可能性があります。このような場合、ユーザーがデータを同期するために必要なアクションを実行できるように、イベント (survey.results_view.updated) が生成されます。

サーベイ管理

サーベイ管理者 (survey_admin ロールのあるユーザー) は、サーベイを作成して管理し、サーベイを配布および公開する方法を設定します。サービス ポータルのサーベイもサポートされています。

サーベイ管理には、以下の手順が含まれます。

- サーベイの作成、カスタマイズ、公開。
- サーベイの質問の書き込みと管理。
- インシデントが終了したときなど、サーベイがユーザーに送信されるときのトリガー条件の定義。
- 組織のニーズの変化に応じたサーベイとサーベイの質問の管理。

サービス ポータルでサーベイを設定するには、まず サービス ポータル をインストールしてから、 を使用したページの作成および編集 サービスポータル デザイナー ページ上で。ベースシステムにはサーベイウィジェットが含まれています。

サーベイレポートを表示

サーベイの概要ダッシュボードを使用して、測定基準タイプとステータス別のサーベイなど、各種のサーベイレポートを表示します。

始める前に
必要なロール：survey_admin、survey_reader、または survey_admin

このタスクについて
ダッシュボードには、ウィジェットに配置されたサーベイレポートが表示されます。ダッシュボードに新しいウィジェットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 概要.
2. レポート内の [要素 (elements)] をクリックして、詳細な情報を表示します。

   ダッシュボードの操作の詳細については、「ダッシュボード」を参照してください。

サーベイデザイナー

survey_admin ロールのあるユーザーは、サーベイデザイナーを使用できます。サーベイデザイナーにより、サーベイカテゴリと質問を作成し、詳細を設定し、特定のユーザーやグループに向けてサーベイを公開できます。

すべてのカテゴリからすべての質問を受け取った個々のユーザーまたはグループにサーベイをアサインできます。また、各質問をカスタマイズし、それを別の質問の回答に関連付けることもできます。サーベイの作成と公開で従う手順を次のとおり説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サーベイカテゴリを作成します。
- 各カテゴリ内で質問を作成します。
- 導入および終結のメッセージや期限など、サーベイの詳細を設定します。
- サーベイの受信者を選択します。
- 選択したユーザーまたはグループにサーベイを公開します。

注:
サーベイデザイナーが、旧サーベイ アプリケーションのサーベイ クリエーターの後を継いでいます。バージョン 8 以前の Internet Explorer を使用している場合は、サーベイ クリエーターにリダイレクトされます。

関連情報

- サーベイデザイナーテンプレートの質問の作成
- サーベイデザイナーでのサーベイ受信者の選択
- サーベイデザイナーでのサーベイの公開

サーベイデザイナーの要素

サーベイデザイナーには、次の場所からアクセスできます。 サーベイ > サーベイデザイナー.

サーベイデザイナーには、[コントロール] タブ、[質問] タブ、[カテゴリ] タブ、ヘッダーバー、デザインキャンバスが含まれています。

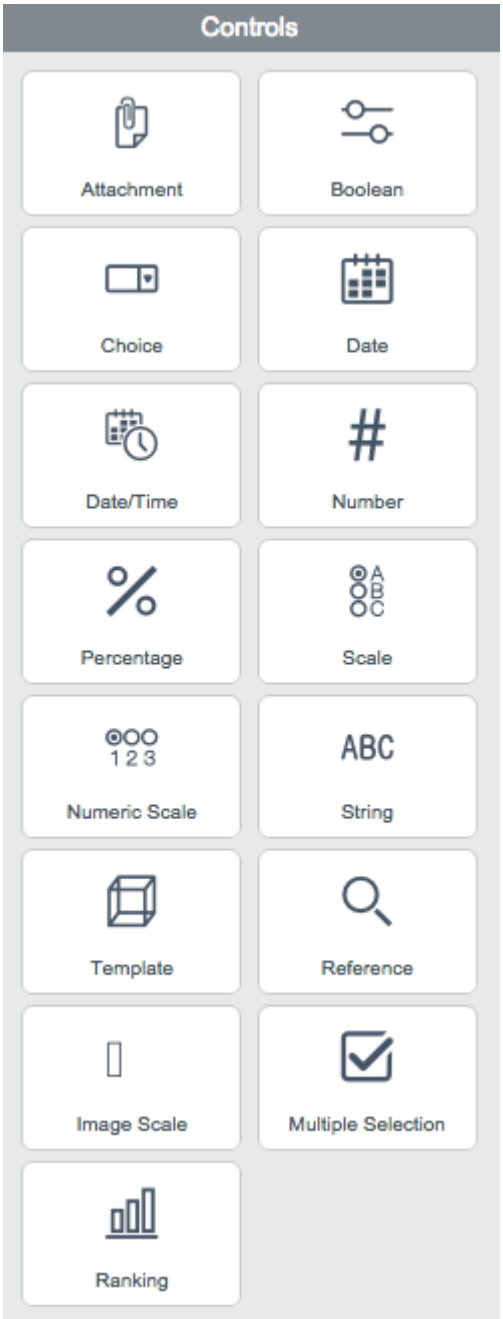
[コントロール] タブ

質問を作成するには、適切なデータタイプ コントロールを [コントロール] パレットからドラッグして、デザイナー キャンバスにドロップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール



アセスメントエンジンには、回答をスコアのある質問のデータタイプに変換する組み込み結果計算機能があり、スコアは 0 ～ 10 です。

質問データタイプ

データタイプ	採点済み	説明
添付ファイル	なし	ユーザーが 1 つまたは複数のファイルを添付できる、[添付ファイルを管理] アイコンがある質問。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問データタイプ (続く)

データタイプ	採点済み	説明
ブーリアン	あり	ユーザーの回答のためにチェック ボックスまたは [はい] と [いいえ] の選択肢がある質問。
選択肢	あり	事前定義済みオプションのリスト。詳細については、「サーベイデザイナーでの質問の作成」の [選択肢] フィールドの定義を参照してください。
日付	なし	[日付] フィールド。
日付/時刻	なし	[日付/時刻] フィールド。
番号	なし	事前定義された最小値と最大値を持つ数値フィールド。デフォルトは 1 ～ 10 です。
パーセンテージ	なし	範囲が指定されている [パーセンテージ] フィールド。
スケール	あり	事前定義されたリッカート尺度。回答オプションはラジオ ボタンとして表示されます。
数値スケール	あり	選択可能な数値スケール。デフォルトは 1 ～ 5 です。回答オプションはラジオ ボタンとして表示されます。
文字列	なし	1 行または複数行のテキスト フィールド。
テンプレート	あり	オプションの事前定義済みスケールを示すテンプレートの選択リスト。詳細については、「クイズのスコアカード」を参照してください。
参照	なし	指定された参照テーブルからのフィールドの選択リスト。このデータタイプは参照修飾子をサポートしていません。 たとえば、sys_user を参照テーブルとして指定する場合、ユーザーはユーザー名を選択できます。
画像スケール	あり	選択できる画像の選択肢がある質問。 同じ画像を複数の質問に適用するためにテンプレートを使用できます。
複数選択	あり	選択できる複数のチェック ボックスがある質問。
ランキング		オプションごとに選択する順番の番号がある質問。 1 つの順番の番号を 2 回選択することはできません。この質問は必須にすることが可能で、親の質問に依存することもできますが、その逆はできません。

[質問] タブ

このタブには、サーベイの質問バンクに追加されたすべての測定基準が表示されます。質問を検索するには、[フィルター] フィールドを使用します。各測定基準は、その名前とタイプとともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カテゴリ] タブ

このタブには、サーベイの質問集に追加されたすべての測定基準カテゴリが表示されます。質問集内の測定基準はすべて、対応する測定基準カテゴリの下にグループ化されています。カテゴリまたは質問を検索するには、[フィルター] フィールドを使用します。

ヘッダー バー

ヘッダー バーのタブには、ビューと機能のメニューが表示されます。キャンバス上のビューを変更するには、タブをクリックします。

- デザイン：カテゴリと質問のプロパティを追加および設定します。これがデフォルトの表示です。
- 設定：サーベイの前書きと「結びの挨拶」を作成し、署名を選択します。
- 可用性：サーベイの各カテゴリの受信者を選択します。

メニュー アイコン ( ) をポイントして、オプションを選択します。オプションのリストは、現在開いているサーベイに依存します。

- 保存：現在のサーベイをその状態を変更せずに保存します。
- プレビュー：受信者に表示されるサーベイのプレビューを表示します。
- 公開：選択した受信者にサーベイを配布します。
- 保存して公開：サーベイを [ドラフト] 状態に保存し、ワンステップでサーベイを配布します。
- 新規サーベイ：新規サーベイのために新しいキャンバスを開きます。
- サーベイのロード：既存のサーベイのリストを表示します。
- サーベイをコピー：現在のサーベイをコピーします。

デザイン キャンバス

新規サーベイが、[デザイン] ビューのキャンバスで開きます。サーベイ の [名前] フィールドが、キャンバスの最初のカテゴリの上に表示されます。空白の質問フィールドがカテゴリ コンテナーに表示されます。

サーベイデザイナー キャンバスの初期外観

サーベイデザイナーでのサーベイの設定

構成設定がサーベイ全体に適用されます。

始める前に

必要なロール：survey_creator、survey_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイデザイナーでサーベイの定義を開きます。
3. [構成] タブを選択します。
4. サーベイデザイナー設定フォームの各フィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「サーベイデザイナー設定フォーム」を参照して ください。

5. [可用性] タブを選択し、フォームに入力します。

関連情報

- サーベイスコアカードの表示
- サーベイデザイナーテンプレートの質問の作成
- サーベイデザイナーでのサーベイ受信者の選択
- サーベイデザイナーでのサーベイの公開
- イベントスケジューリング
- アセスメント署名の作成

サーベイ カテゴリ

サーベイ カテゴリは、所定のサーベイで類似したテーマの質問をグループ化する方法を提供します。

サーベイ定義ごとに少なくとも 1 つのサーベイ カテゴリがある必要があり、サーベイのすべての質問が 1 つのカテゴリに関連している必要があります。サーベイを作成すると、すべての質問が属するカテゴリが 1 つ生成されます。

シンプルなサーベイでは、通常は 1 つのカテゴリで十分です。次のタスクのいずれかを達成しようとする場合は、追加のカテゴリを作成することを考慮してください。

- サーベイのアンケートでのカテゴリ別に、質問を折りたたみ可能なセクションに個別にグループ化。
- 各カテゴリ内のすべての質問に対する回答に基づいて計算される、カテゴリ スコアに関するレポート。

サーベイデザイナーでのカテゴリの作成

カテゴリは、サーベイ トピックの特定の要素を評価するためのテーマを表し、そのテーマに関連する質問を含みます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて

サーベイを作成すると、サーベイの名前を使用してデフォルトのカテゴリが作成されます。このカテゴリを使用し、変更し、必要に応じて追加のカテゴリを作成することができます。結果を得るには、スコアのある質問がカテゴリに含まれている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイデザイナー.
2. [名前] フィールドにサーベイの名前を入力します。
   この名前が、サーベイと最初のカテゴリの名前としてシステムで使用されます。
3. カテゴリを設定するには、そのタイトルバーのギア アイコンをクリックし、[プロパティ] ダイアログ ボックスで次の手順を実行します。
   a. カテゴリの新しい名前と説明を入力します。
   b. カテゴリを受信者に紹介または説明するテキストを [詳細] フィールドに入力します。
   c. **[X]** アイコンをクリックして、[プロパティ] ダイアログ ボックスを閉じて、設定を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 新しいカテゴリを追加するには、既存カテゴリのタイトルバーにある **[+]** アイコンをクリックします。
   新しいカテゴリは、作成するために選択したカテゴリの下に表示されます。カテゴリ ヘッダーで **[X]** アイコンをクリックして、誤って追加したカテゴリを削除します。

サーベイでのサーベイカテゴリの作成

既存のサーベイを修正して、1 つ以上のサーベイカテゴリを追加することができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
各サーベイに要求されるカテゴリは 1 つだけですが、必要に応じてカテゴリを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、カテゴリを開くか、[新規] をクリックします。
   各サーベイカテゴリは、サーベイでの使用のために変更されたビューとともに測定基準カテゴリ [asmt_metric_category] テーブルのレコードとして保存されます。
4. サーベイカテゴリの名前と説明を入力します。
   カテゴリ名は、次のいずれかが true であるときにアンケートに表示されます。
   - サーベイに複数のカテゴリがある。
   - カテゴリが 1 つしかなく、その名前がサーベイ定義名とは異なっている。サーベイ クリエーターを使用してサーベイを作成する場合、カテゴリ名はサーベイ定義名と同じになります。
5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   [アセスメント測定基準] および [ユーザー] 関連リストが表示されます。
6. [更新] をクリックします。

サーベイデザイナーでの質問の作成

サーベイデザイナーでは、カテゴリごとに複数の質問を作成できますが、各質問は 1 つのカテゴリにのみ関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
各質問に対して選択するデータタイプにより、サーベイの受信者がどのように回答できるかが決定します。

手順

1. [デザイン] ビューで、[コントロール] パレットからデータタイプ アイコンをドラッグし、それをカテゴリコンテナにドロップします。
2. 質問を設定するには、そのタイトルバーにあるギア アイコンをクリックします。
   [プロパティ] ダイアログ ボックスが開きます。
3. プロパティフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「プロパティフォーム」を参照してください。
4. サーベイに質問が表示される前に満たす必要のある特別な条件を作成するには、[依存関係] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問のデータタイプは、[ブーリアン]、[選択肢]、[スケール]、または [テンプレート] である必要があります。

たとえば、「インドで訪問した州はいくつありますか」という質問は、「インドのその他の州を訪問しましたか」という現在の質問に依存する質問です。依存する質問は、回答が現在の質問の条件を満たす場合にのみ、現在の質問の下に表示されます。満たさない場合、依存する質問はサーベイのどこにも表示されません。

5. [表示するタイミング] フィールドで質問を選択します。
システムにより適切な演算子が選択され、選択された質問に対して可能な回答が表示されます。
6. 条件を満たす回答を選択します。
複数の回答を選択できます。選択した回答にはチェックマークが付きます。

   システムは質問間で再帰的な依存関係が生じることを防ぎます。たとえば、質問 A が質問 B に依存している場合は、質問 B は質問 A に依存できません。

7. **[X]** アイコンをクリックして、[質問のプロパティ] ダイアログ ボックスを閉じて設定を保存します。
8. カテゴリの既存の質問と同じデータタイプ質問を追加するには、既存の質問のタイトルバーにある **[+]** アイコンをクリックします。
9. 質問をドラッグ アンド ドロップしてカテゴリ内の順番を変更するか、カテゴリ間で質問を移動します。
10. 質問を削除するには、そのタイトルバーにある **[X]** アイコンをクリックします。

関連情報

アンケートの質問テンプレート

サーベイデザイナーテンプレートの質問の作成

サーベイの質問データタイプ

サーベイの質問ごとにデータタイプを選択する必要があります。データタイプによって、サーベイのアンケートで収集される質問の形式とデータの種類が決まります。

サーベイには次のデータタイプが利用可能です。

添付ファイル データタイプ

アンケートでは、ユーザーは質問に 1 つまたは複数のファイルを添付できます。

ユーザーは [添付ファイルを管理] アイコンをクリックし、[添付ファイル] ポップアップ ウィンドウで 1 つ以上のファイルを選択して質問に添付します。このウィンドウから、ユーザーは次のことができます。

- 添付ファイルのリストの表示
- 個別のウィンドウでの添付ファイルの表示
- 添付ファイルの名前の変更
- ファイルの追加または削除

サーベイが送信されると、添付ファイルの更新や削除はできなくなります。

プラットフォームによってサポートされている任意のタイプのファイルを質問に添付することができます。サーベイの実施中またはアセスメントの入力中に、1 つまたは複数のファイルを質問を添付することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

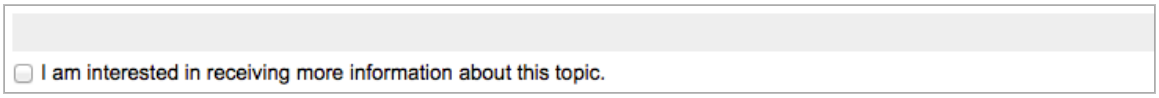
アセスメント管理者は、個々の質問に関連付けられた添付ファイルと、サーベイに関連付けられた添付ファイルを表示できます。

詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

ブーリアンデータタイプ

アンケートでは、ステートメントの横にあるチェック ボックスを選択するか、クリアしたままにします。

ブーリアンデータタイプの質問

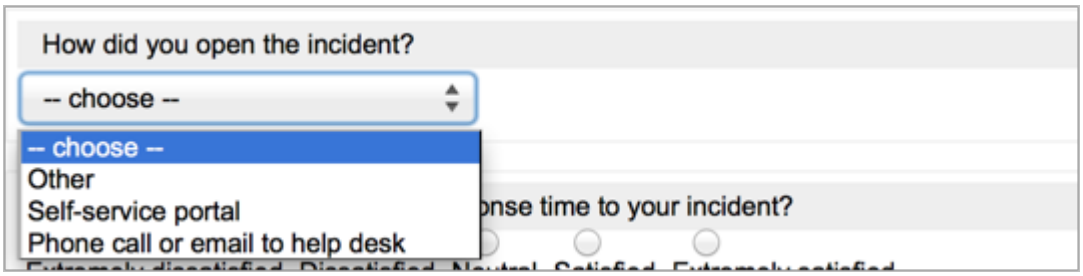


[ブーリアン] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力する必要があります。ユーザーがチェック ボックスをオンにするのが最適である場合は [高] を選択します。

選択肢データタイプ

アンケートでは、ユーザーは選択肢のリストから値を選択します。

選択肢データタイプの質問



[選択肢] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力して、回答オプションを作成する必要があります。測定基準の定義の [値] が最大である回答オプションが最適である場合は、スケール定義に [高] を選択します。

注:
関連付けられた測定基準の定義の [値] の設定に基づいて、[最小] および [最大] フィールドがシステムによって自動的に設定されます。

日付および日付/時刻データタイプ

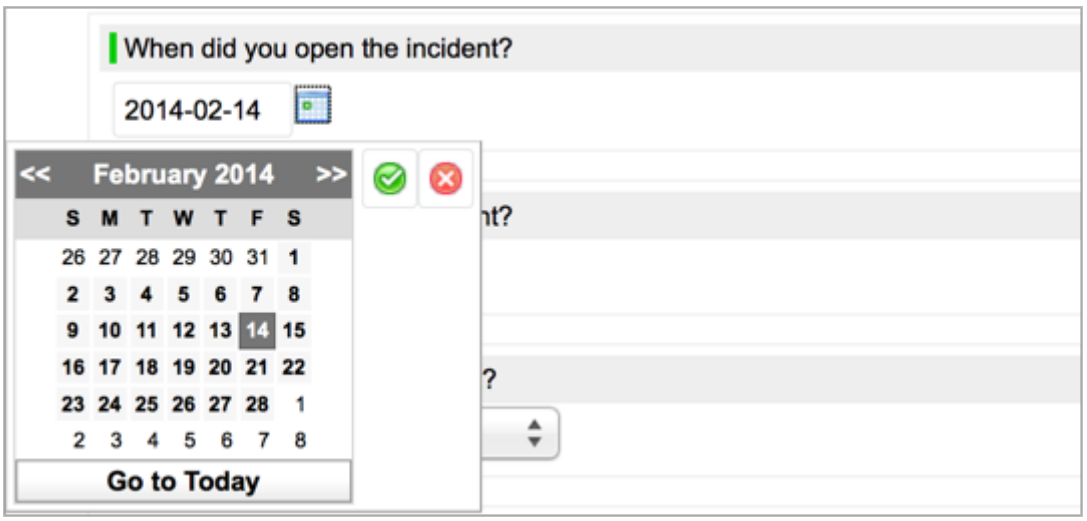
[日付] データタイプと [日付/時刻] データタイプは類似しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

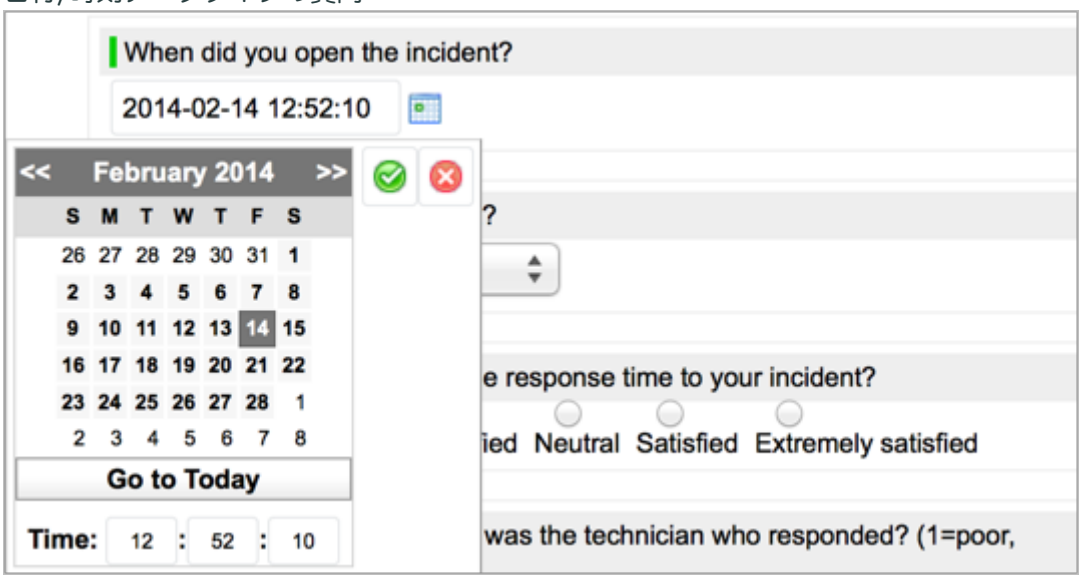
- 日付：アンケートで、ユーザーが日付を選択します。

日付データタイプの質問



- 日付/時刻：アンケートで、ユーザーが日付と時刻を選択します。

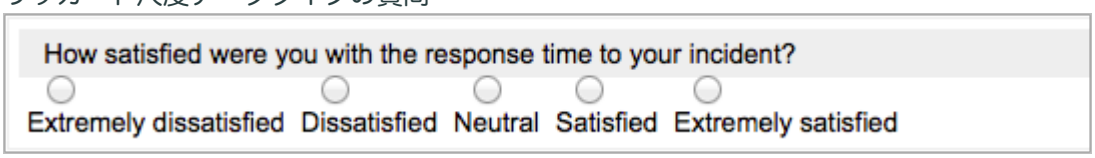
日付/時刻データタイプの質問



リッカート尺度データタイプ

アンケートで、カスタムのリッカートスケールから複数の選択値をユーザーが選択します。各回答オプションは、スケール上のラジオ ボタンで表されます。リッカート尺度の質問でアプリケーションの使いやすさを評価するときは、「簡単」、「普通」、「難しい」といった回答オプションになります。

リッカート尺度データタイプの質問



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

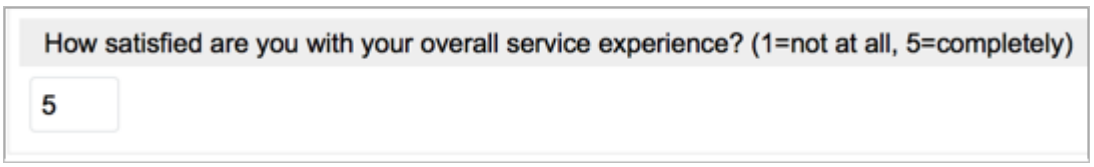
[リッカー尺度] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力して、回答オプションを作成する必要があります。測定基準の定義の [値] が最大である回答オプションが最適である場合は、スケール定義に [高] を選択します。

注:
関連付けられた測定基準の定義の [値] の設定に基づいて、[最小] および [最大] フィールドがシステムによって自動的に設定されます。

数データタイプ

アンケートで、ユーザーが数を入力します。

数データタイプの質問



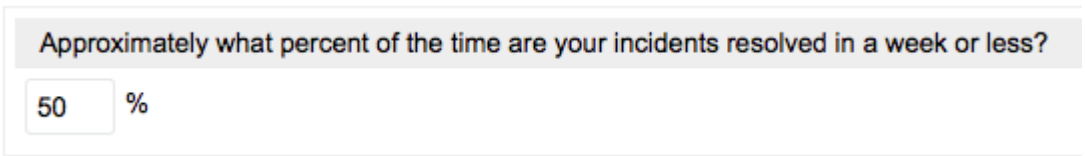
[数] を選択する場合、次の追加フィールドに入力する必要があります。

- スケール定義：四半期に行われた販売数を測定する質問など、数が大きいほど良い場合は [高] を選択します。
- 最小と最大：ユーザーが入力できる最小の数と最大の数を入力します。質問のテキストで許容可能な回答の範囲を示します。

パーセンテージ データタイプ

アンケートで、ユーザーが数を入力します。

パーセンテージデータタイプの質問



[パーセンテージ] を選択する場合、次の追加フィールドを入力する必要があります。

- スケール定義：エージェントが完了した作業の割合を測定する質問など、パーセンテージが大きいほど良い場合は [高] を選択します。
- 最小と最大：ユーザーが入力できる最小の数と最大の数を入力します。一般に、**0** と **100** が適切な最小値と最大値です。**0** と **100** 以外の値を選択する場合は、通常は質問テキストで許容可能な回答の範囲を示すのが最善です。

参照データタイプ

アンケートで、指定された参照テーブルから生成されているリストからユーザーが値を選択します。回答フィールドはオートコンプリートをサポートしています。

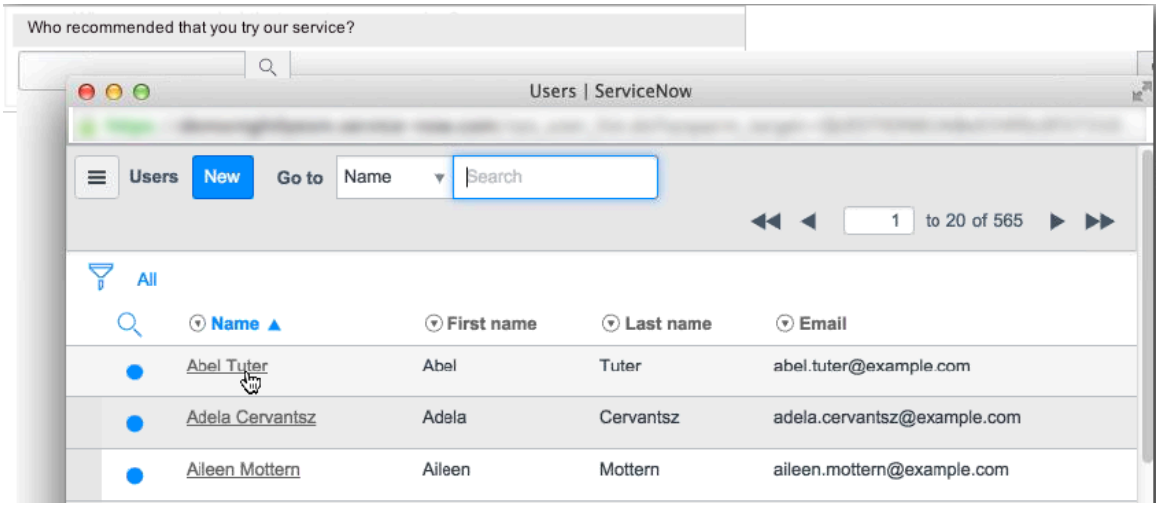
注:
参照修飾子はサポートされていません。

たとえば、参照テーブルとしてユーザー [sys_user] を指定する場合、ユーザーは質問に回答してユーザー名を選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照データタイプの質問



文字列データタイプ

アンケートで、ユーザーがテキストを入力します。[文字列] を選択すると、[文字列オプション] フィールドが表示されます。アンケートに文字列フィールドを表示する方法を決定するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- **1**行

- **1**行幅

- 複数行

テンプレート データタイプ

アンケートで、事前定義された一連の回答オプションからユーザーが値を選択します。このデータタイプを使用するには、質問テンプレートを定義する必要があります。

[テンプレート] を選択する場合、次の追加フィールドを入力する必要があります。

自動翻訳

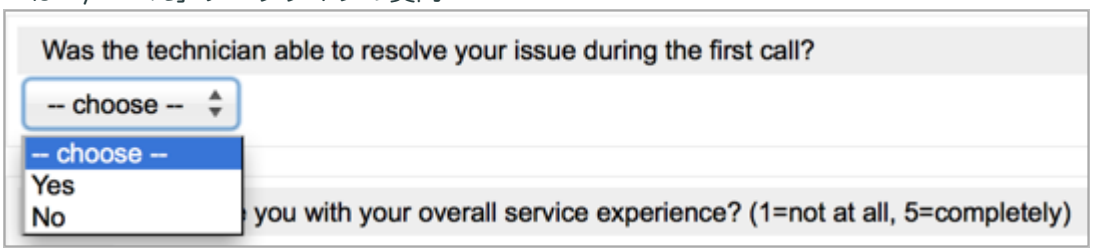
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- テンプレート：テンプレートを選択します。
- スケール定義：テンプレート定義の [値] が最大である回答オプションが最適である場合は [高] を選択します。

「はい/いいえ」データタイプ

アンケートで、リストからユーザーが [はい] または [いいえ] を選択します。

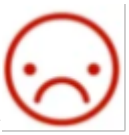
「はい/いいえ」データタイプの質問



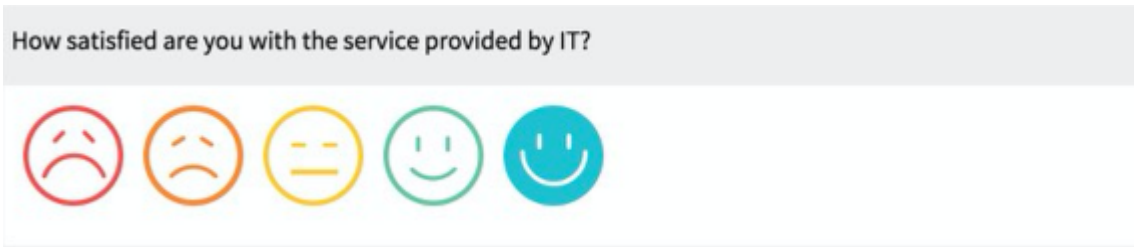
[はい/いいえ] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力する必要があります。[はい] が最適の回答である場合は [高] を選択します。

画像スケール データタイプ

アンケートで、事前定義された画像のセットからユーザーがその回答として画像を選択します。画像スケールの質問は、同じタイプの回答オプションがあるサーベイでパフォーマンス向上のためにテンプレートで使用することもできます。

リッカート尺度 (「非常に不満足」から「非常に満足」まで) と類似した 5 つの絵文字があります。ただし、JPG、PNG、または GIF 形式で追加の画像をアップロードできます。選択されている場合と選択されていない場合の 2 つの画像をアップロードすることができます。たとえば、選択されている画像を に、選択されていない画像を  にすることができます。サイズが大きい画像は 64 x 64 ピクセルに縮小されます。

画像スケールデータタイプの質問



結果の動作は、画像のアップロードの有無に左右されます。選択されている画像が未アップロードの場合には、質問は空白になります。

選択されている画像	選択されていない画像	結果
はい	あり	選択されていない画像がロードされます。画像をクリックすると、選択されている画像に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択されている画像	選択されていない画像	結果
あり	なし	選択されている画像が 50% の不透明度でロードされます。画像をクリックすると、不透明度が 100% に変わります。
いいえ	あり	空白のプレースホルダー ボックスが表示されます。
なし	なし	空白のプレースホルダー ボックスが表示されます。

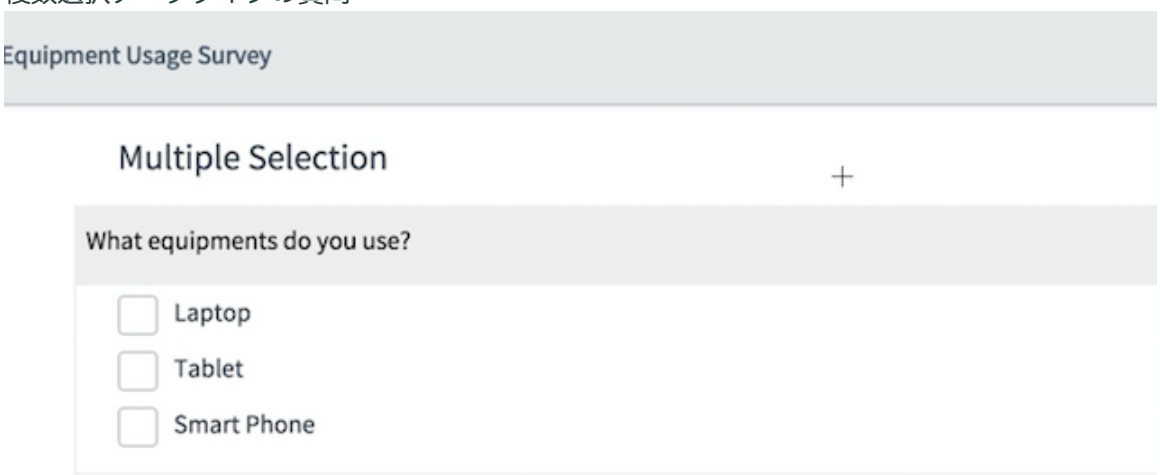
注:

- 画像スケール タイプの質問には、[適用外] オプションはサポートされていません。
- 画像スケールタイプの質問の場合、選択されていない画像の非表示の従属質問に対する回答として、空の文字列が保存されます。

複数選択データタイプ

アンケートで、適用されるすべての回答を示す複数のチェック ボックスをユーザーが選択できます。たとえば、複数選択の質問で「該当するすべてを選択」するように指示できます。

複数選択データタイプの質問



ランキング データタイプ

アンケートで、オプションごとに異なる順番の番号をユーザーが選択してランク付けできます。ドラッグアンドドロップ機能もサポートされており、ユーザーは番号を入力するか、単にオプションをドラッグできます。

オプションの順番の設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 つの順番の番号を 2 回選択することはできません。この質問は必須にすることが可能で、親の質問に依存することもできますが、その逆はできません。

関連情報

アンケートの質問テンプレート

カスタム測定基準タイプの作成

サーベイの設計中にサーベイデザイナーで必要な測定基準タイプが見つからない場合は、独自のカスタム測定基準タイプを作成します。

始める前に

必要なロール：survey_admin、survey_creator、または survey_admin

このタスクについて

サーベイのカスタム測定基準タイプモジュールを使用して、カスタム測定基準タイプを作成できます。Now Mobile アプリ を使用してカスタム測定基準タイプを設定する場合は、ウィジェットがモバイル従業員 サービスポータル の現在のテーマをサポートしていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 管理 > カスタム測定基準タイプ.
2. [カスタム測定基準] ページで、[新規] をクリックします。
3. カスタム測定基準フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「カスタム測定基準フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

注:

- [マクロ]、[ウィジェット]、および [結果タイプ] フィールドの既存の値を更新または削除すると、一貫性のない結果が生じる可能性があります。
- 作成したカスタム測定基準タイプは、公開サーベイには表示されません。公開サーベイで表示するには、サービスポータル の設定を開き、公開するようにサーベイウィジェットを設定します。ウィジェットセキュリティの設定の詳細については、「ウィジェットセキュリティの設定」を参照してください。
- カスタム測定基準タイプが無効または削除されている場合、質問はサーベイフォームに表示されません。
- [マクロ] または [ウィジェット] フィールドの値が更新された場合、マクロまたはウィジェットの値を更新する前にインスタンスが作成されていても、更新された値を使用してサーベイフォームがレンダリングされます。

サーベイデザイナーでのサーベイの編集

サーベイデザイナーを使用してサーベイを修正することができます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて

サーベイが配布された後でもサーベイは編集可能であり、次のとおりの結果がもたらされます。

- 追加された質問は、この変更後に配布されるサーベイでのみ利用可能。
- 既存の質問に加えられた変更は、サーベイの提出前または再提出期間であれば、ユーザーがすぐに利用可能。これには、選択肢の追加やデータタイプの変更など、回答に対する変更が含まれます。
- 削除された質問は、ユーザーのキューにある配布済みサーベイからも削除。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
現在のセッションと同じアプリケーションスコープにあるサーベイのみを編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイデザイナー.
2. サーベイ ヘッダー バーのメニュー アイコンをポイントして、[サーベイのロード] を選択します。
3. リストからサーベイを選択し、必要に応じて変更します。
4. サーベイヘッダーバーのメニューアイコンにカーソルをポイントして、 [保存] または [保存して公開] を選択します。
   編集したサーベイを公開すると、関連付けられたサーベイユーザーに対してサーベイインスタンスが生成されます。

サーベイのカテゴリ重み付けの設定

サーベイの各カテゴリに重み付けを割り当てることができます。設定した重み付けから結果が計算されます。

始める前に
[サーベイカテゴリ] フォームを設定して、[重み付け] フィールドを表示します。

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
重み付けにはデフォルトで値 **10** が設定されますが変更が可能です。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る をクリックし、リストからサーベイを選択します。
2. [サーベイ定義] フォームで、[測定基準カテゴリ] 関連リストからカテゴリを選択します。
3. デフォルトの重み付け値を編集します。
4. [更新] をクリックします。

サーベイインスタンスの表示

サーベイインスタンスは、1 人のユーザーにアサインされた 1 つのアンケートを表します。インスタンスを表示して、サーベイイ ンスタンスが作成されたことを確認したり、サーベイインスタンスの状態を確認したり、サーベイインスタンスを再アサインしたりすることができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイインスタンス.

   インスタンスの状態に基づいて次のサブモジュールが利用可能です。

   - 取得可能：ユーザーが取得する準備ができているサーベイのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
   - 処理中：処理中のサーベイインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
   - 完了：完了したサーベイインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [取得日] フィールドの降順でソートされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- キャンセル：キャンセルされたサーベイインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
- すべて：すべての状態でのサーベイインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。

2. 必須サブモジュールからサーベイのインスタンスを開きます。

   デフォルトでは、次のフィールドが [完了] でないすべてのサブモジュールに対して [サーベイインスタンス] フォームに表示されます。

   注:
   - [完了] サブモジュールでインスタンスを選択すると、「ユーザーの回答」ページにリダイレクトされます。
   - サーベイのインスタンスのそれぞれは、サーベイでの使用のために変更されたビューとともにアセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブルのレコードとして保存されます。

   フィールド値の説明については、「[サーベイインスタンス] フォーム」を参照してください。

関連情報

繰り返し期間

イベントスケジューリング

サーベイユーザーとグループ

サーベイユーザーとサーベイユーザーグループは、誰がサーベイを実施できるかをサーベイ管理者がコントロールするのに役立ちます。

サーベイ管理者は、サーベイ管理者が別のユーザーにサーベイを手動でアサインしない限り、指定されたユーザーのみがアクセスできるようにサーベイを制限できます。サーベイユーザーグループは、複数のサーベイユーザーを迅速に指定する方法を提供します。

サーベイユーザーの管理

サーベイに対するサーベイユーザーのリストが、[サーベイ定義] および [サーベイ カテゴリ] フォームに表示されます。サーベイユーザーのリストにいつでもユーザーを追加し、あるいはリストから削除することができます。サーベイユーザーを指名しても、次の両方の条件が true でない限り、そのユーザーのサーベイインスタンスが自動的に生成されるわけではないことに注意してください。

- サーベイ定義の [スケジュール] 期間は [日次]、[週次]、[月次]、または [年次] に設定されます。この場合、システムは各スケジュール期間の開始時に各サーベイユーザーに新しいサーベイインスタンスをアサインします。
- ユーザーには、サーベイのインスタンスが不完全であるか、または有効期限に達していないインスタンスはありません。

サーベイデザイナー、[サーベイ定義] フォーム、または [サーベイ カテゴリ] フォームからサーベイユーザーを指名することができます。

注:
サーベイのトリガー条件がある場合は、サーベイユーザーを作成しないでください。代わりに、[トリガー条件] フォームを使用してユーザーをアサインします。

関連情報

サーベイの招待状をユーザーに送信する

サーベイ トリガー条件

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サーベイ カテゴリ
- サーベイ定義

サーベイユーザーグループの作成

サーベイユーザーグループとは [タイプ] フィールドがサーベイに設定されていて、サーベイに最も関連する情報のみが表示されるグループのことです。サーベイ グループまたは任意のユーザーグループをサーベイにアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：admin または user_admin

このタスクについて
いずれのグループのメンバーもサーベイユーザーとして指名することは可能ですが、サーベイ グループを作成する理由の 1 つは、サーベイの [ユーザーグループ] モジュールで便利に表示できることです。

デフォルトでは、サーベイ作成者ユーザーグループが利用可能です。このグループにユーザーを追加すると、survey_creator ロールがユーザーに割り当てられます。このロールで、サーベイ、クイズ、またはアセスメントを作成できます。また、該当のユーザーが作成したサーベイ、クイズ、または割り当てのみを表示します。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 管理 > グループ.
2. [新規] をクリックします。
3. [グループ] フォームに入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   [グループメンバー] および [グループ] 関連リストが表示されます。
5. グループメンバーを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. 左側のリストからユーザーを選択し、右側の **[Group Members List]** (グループメンバー リスト) に追加します。
   c. [保存] をクリックします。

関連情報
- Create a group

サーベイデザイナーでのサーベイ受信者の選択

サーベイのデザインまたは変更中にサーベイユーザーをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

手順

1. サービス デザイナーで、[可用性] タブをクリックします。
2. [アクセス可能]の下で、 [特定のユーザー] オプションを選択してからユーザーを選択します。
3. 必要に応じ、[サーベイ グループのみ] チェック ボックスをオンにしてから、サーベイユーザーグループまたはその他のグループを選択します。
4. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイユーザーの指名

[サーベイ定義] フォームから一度に 1 人のサーベイユーザーを指名することができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
   少なくとも 1 つのカテゴリが必要です。
3. [サーベイユーザー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [ユーザー] を選択します。
5. [送信] をクリックします。
   [サーベイ定義] フォームが再び開きます。
6. オプション: サーベイユーザーを削除するには、[サーベイユーザー] 関連リストで、ユーザーの横にあるチェック ボックスをオンにしてから、リストの下にあるアクション リストから [削除] を選択します。

複数のサーベイユーザーを一度に指名または削除

[サーベイカテゴリ] フォームを使用して、一度に複数のサーベイユーザーを指名または削除します。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

手順

1. サーベイ定義を開きます。
2. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、カテゴリを開きます。
   どのカテゴリを選択することもできます。システムは、サーベイユーザーの変更をすべてのサーベイのカテゴリに自動的に適用します。
3. [ユーザー]関連リストで、[編集]をクリックします。
4. スラッシュバケットを使用して、サーベイユーザーを追加または削除します。
5. [保存] をクリックして、サーベイカテゴリに戻ります。
   変更内容は、サーベイ定義の [サーベイユーザー] にも反映されます。

受信者にサーベイの再提出を許可

サーベイの期日までに受信者が何回でも回答を再送信できるようにサーベイを設定できます。

始める前に
[サーベイ定義] フォームを設定して [再提出を許可] フィールドを表示します。詳細については、次を参照：

フォームの構成 。

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
結果は、サーベイの設定時間が経過するまで計算されません。ユーザーのキュー内のカードは、サーベイの期日まで表示され、再提出を許可するボタンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. リストからサーベイを選択します。
3. [再提出を許可] チェック ボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

サーベイをコピー

類似のデータを持つ別のサーベイを作成する労力を削減するには、少なくとも 1 つのカテゴリを持つサーベイのコピーを作成します。

始める前に
必要なロール：survey_admin または admin

このタスクについて
すべての関連する質問 (タイプ)、設定、カテゴリ、測定基準、ドメイン分離ルール、およびロールベースのカテゴリがコピーされます。アサインされたユーザー、カテゴリユーザー、インスタンス、およびトリガー条件はコピーされません。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. 次のいずれかの手順を実行します。

サーベイを公開

サーベイインスタンスを受信して入力できるように、サーベイを公開する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
[サーベイ定義] フォームの [状態] フィールドは、サーベイの状態 [ドラフト] または [公開] のいずれであるかを示します。

> **注:**
> 公開された後にサーベイを [ドラフト] 状態に戻すことはできません。[有効] チェック ボックスをオフにすることによってサーベイを非アクティブ化するオプションがあります。

手順

1. [サーベイ] > [サーベイを見る] に移動し、公開するサーベイを選択します。
2. [公開] をクリックします。
   サーベイを公開すると、関連付けられたサーベイユーザーに対してサーベイインスタンスが生成されます。他のユーザーに手動でサーベイをアサインすることができます。

サーベイデザイナーでのサーベイの公開

特定の受信者またはグループに公開できるようにするには、その前にサーベイに加えた変更内容を保存する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サーベイデザイナーで、メニューをポイントして、[サーベイのロード] を選択します。
2. 公開するサーベイを選択します。
3. サーベイをユーザーとしてプレビューするには、メニュー アイコンをポイントして、[プレビュー] をクリックします。
4. サーベイに満足である場合は、[保存して公開] または [公開] をクリックして配布します。
   サーベイを公開すると、受信者とそのマネージャーにメール通知が送信されます。各受信者の [自分のアセスメントとサーベイ] ポータルにあるカードに、サーベイへのリンクが表示されます。

サーベイの外観のカスタマイズ

アセスメントおよびサーベイの管理者は、アンケートのさまざまな要素の色をカスタマイズするためのプロパティを設定できます。

始める前に

必要なロール：survey_admin または admin

このタスクについて

色のプロパティに、HTML 色名または 16 進数値のいずれかを入力します。16 進数値の場合、# 文字が必須です。値の大文字と小文字は区別されません。

たとえば、LightGray、lightgray、#D3D3D3 の形式はいずれも有効です。色のプレビューがフィールドの横に表示されます。

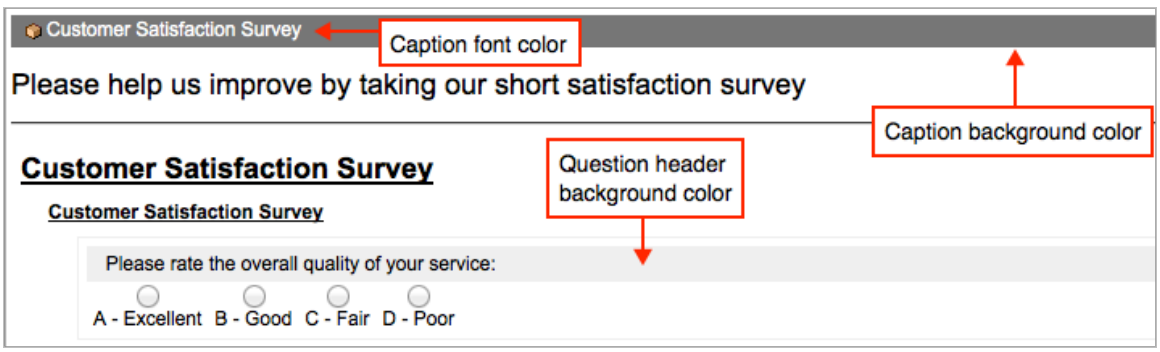
行ったカスタマイズはすべてのアセスメントとサーベイに適用されます。

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - アセスメント > 管理者 > アセスメントのプロパティ
   - サーベイ > 管理 > プロパティ

   プロパティの説明については、「」を参照してください。
2. [プロパティ] ページで、必要に応じてプロパティを編集します。
   アセスメントのアンケートのどの部分がプロパティによってコントロールされているかを確認するには、次のスクリーンショットを参照してください。

   注:
   Next Experience がオフの場合にのみ、キャプションのフォントの色、キャプションの背景色、および質問ヘッダーの背景色をカスタマイズできます。



3. [保存] をクリックします。
   更新を確認するには、ブラウザのキャッシュをクリアします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ定義

サーベイ定義は、サーベイが作成される対象のルート レコードです。

サーベイデザイナーは、サーベイを保存または公開すると自動的にサーベイ定義を生成します。サーベイ管理者は、サーベイ定義を変更して、サーベイの追加オプションを設定したり、配布の準備ができた時点でサーベイを公開することができます。

サーベイ管理者とサーベイ読者は、サーベイ定義からユーザーに直接サーベイ招待を送信することもできます。

関連情報

サーベイの招待状をユーザーに送信する

サーベイ定義の変更

サーベイ定義の追加オプションを設定することができます。

始める前に
必要なロール：admin、survey_creator、または survey_admin

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
   それぞれのサーベイ定義は、サーベイでの使用のために変更されたビューとともにアセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type] テーブルのレコードとして保存されます。
2. サーベイ定義を開きます。
   サーベイインスタンスカウントの週次の傾向を示す [応答傾向] グラフ、およびインスタンスの状態に基づく全体的なサマリ回答を示す [サーベイサマリ] グラフが表示されます。
3. [サーベイ定義] フォームのフィールドを変更します。

   注:
   現在のセッションと同じアプリケーションスコープにあるサーベイのみを編集できます。

[サーベイ定義] フォーム

フィールド	説明
名前	アンケートに表示されるサーベイの名前。
説明	サーベイに関する有益な情報。
アクティブ	サーベイ定義をアクティブ化するチェックボックス。[有効] チェックボックスをオフにすると、新しいサーベイインスタンスを生成することができず、ユーザーは既存のサーベイインスタンスに入力できません。[有効] チェックボックスを使用して、公開されたサーベイを非アクティブ化またはアクティブ化します。
所有者	サーベイの所有者。survey_creator、survey_admin または assessment_admin ロールを持つユーザーを追加できます。
匿名返答	このサーベイのすべての回答が、送信したユーザー名なしで保存されるようにするチェックボックス。ユーザーがサーベイを送信すると、システムは関連付けられたサーベイインスタンスの [アサイン先] フィールドをクリアします。また、匿名サーベイのサーベイ回答には、[アサイン先] 値は含まれていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [アサイン先] フィールドはクリアされます。ただし、各回答レコードには survey_admin ロールのあるユーザーがアクセス可能な [作成者] および [更新者] フィールドが含まれています。
ステータス	サーベイのステータス：[ドラフト] または [公開]。
再提出を許可	ユーザーが完了したサーベイに対する回答を変更できるようにするチェックボックス。ユーザーは、期日になるまでは何回でも好きなだけサーベイを再提出できます。期日を過ぎると、システムはユーザーの [自分のアセスメントとサーベイ] ページからサーベイを削除します。
スケジュール設定済みジョブ	繰り返し期間が繰り返し間隔の場合、このサーベイ定義に対してシステムが作成するスケジュール設定済みジョブ。スケジュール設定済みジョブは、選択した繰り返し期間に従って実行されるように設定されます。 ○ 繰り返し期間を変更してサーベイ定義を保存すると、システムによって古いスケジュール設定済みジョブが削除されます。 ○ 繰り返し期間を選択すると、新しいスケジュール設定済みジョブが作成されます。 たとえば、繰り返し期間を [日次] から [週次] に変更して、レコードを保存すると、次のようになります。 ○ 日次スケジュール設定済みジョブが削除されます。 ○ 現在の日付から 1 週間実行するように設定された週次スケジュール設定済みジョブが作成されます。 このフィールドは、繰り返し期間が [日次]、[週次]、[月次]、または [年次] である場合のみ、管理者に表示されます。
アセスメント期間	サーベイインスタンスが生成された時点から開始された、アサインされたサーベイインスタンスの完了までの時間の長さ。アセスメント期間により、各サーベイインスタンスの期日が設定されます。デフォルトの期間は 14 日間です。このフィールドを表示するには、フォームを設定します。
通知を送信	アクティブな通知設定がある場合、サーベイが公開されたときにアサインされたユーザーに通知を送信します。このフィールドを表示するには、フォームを設定します。
その他のオプション	
サンプル評価指標	サーベイユーザーに送信されたメールまたは招待に画像として含めることができる、現在のサーベイの評価指標。サーベイユーザーがメール内の画像をクリックするか、または HTML 本体をプレビューしているときに、サーベイ全体が実施に利用できます。 注: このフィールドで選択した評価指標を編集または削除することはできません。
署名	サーベイに関連した要件、勧告、またはポリシーについてのサーベイ受信者による確認回答。署名では、受信者がチェックボックスをオンにするか、これらのアサーションの読み込みを確認するために完全な署名の入力が要求される場合があります。署名を要求せずにアサーションを表示することができます。リストから

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	既存の署名を選択するか、[新規] をクリックして新しい書名を作成します。署名フォームには次のフィールドがあります。 ○ 名前：この署名の説明的な名前。 ○ 署名タイプ：要求される署名のタイプ。選択は、[チェックボックス]、[フルネーム]、または [アサーションのみ] です。[アサーションのみ] が選択される場合は、サーベイの送信に署名は要求されません。 ○ アサーション：受信者に表示するテキスト。 デフォルトでは、[ユーザー署名の認証を要求します] (*com.snc.assessment.signature_authentication*) というプロパティにより、フルネーム署名の提供時にユーザーに認証が求められます。
繰り返し期間	ユーザーが同じサーベイを実施できる頻度と、スケジュールに従ってサーベイインスタンスを生成するかどうかを決定するオプション。 **注:** サーベイに対してトリガー条件を使用する場合は、繰り返し期間が [無制限] に設定されていることを確認してください。トリガー条件は、ユーザーがサーベイインスタンスを受信できる頻度を規定するために別の手法を使用します。
サーベイの前書きを表示しない	サーベイが起動されたときに前書きをスキップするためのチェックボックス。この機能は、Now Platform と サービスポータル 両方のバージョンの製品で適用されます。
Service Portal ビューのページネーション設定	Service Portal のデスクトップビューまたはタブレットビューに基づくページネーションの設定。 ○ カテゴリ：デフォルト ○ 質問：ページあたり 1 つの質問 (モバイルでは自動) ○ なし：ページネーションなし **注:** このフィールドは、Service Portal がインストールされているときにのみ表示されます。
ワンクリックサーベイ	Service Portal でワンクリックサーベイを有効にします。 **注:** このオプションは、「**[Service Portal]** ビューのページネーション設定」が [なし] に設定されている場合に選択できます。
ソーステーブル	そのフィールドが、トリガーされたサーベイの質問の動的な値として使用されるテーブル。 **注:** ソーステーブルを選択するときは、その関連フィールドが測定基準の [ソースフィールド] 値として選択されるようにしてください。
チャットのサーベイ	チャットサーベイでサーベイの質問がサポートされているかどうかを検証するオプションです。チャットクライアントで会話型アンケート (チャット前およびチャット後のサーベイ) を有効にします。また、チャットコンテキスト変数を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	サーベイの質問にマップすることもできます。ITSM 仮想エージェント のチャットサーベイの詳細については、「ITSM 仮想エージェントのサーベイ」を参照してください。 **注:** このフィールドは、Glide 会話サーバープラグイン (com.glide.cs) がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。
Outlook のアクション可能なメッセージ	サーベイのメール通知には埋め込みサーベイを含めます。このチェックボックスをオンにし、サーベイを保存した後、すべてのサーベイの質問がサポートされていることを確認するための検証が実行されます。 **注:** このフィールドは、Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) プラグインがインストールされている場合のみ使用できます。
感情分析を許可	このサーベイの感情分析を有効にします。
前書き & 結びの挨拶	
前書き	サーベイアンケートに表示する紹介コンテンツ。会社のロゴ、「ようこそ」メッセージ、サーベイに関する背景情報、手順などを追加することを検討してください。
結びの挨拶	サーベイアンケートが送信されたときに表示される「結びの挨拶」メッセージ。「ありがとうございました」メッセージ、フォローアップの手順、またはその他の適用可能な情報を追加することを考慮してください。
関連リンク	
公開アクセスを有効にする 公開アクセスを削除する	公開サーベイとしてサーベイを有効または無効にするリンク。公開サーベイ (トリガー条件のあるサーベイを含む) にログインする必要はなく、ユーザーまたは非ユーザーは匿名で回答することができます。完了した公開サーベイでは、[アサイン先] フィールド値は「Guest」です。 **注:** [サーベイ **URL** を見る] 関連リンクを使用して、ユーザーとの間で URL を共有することができます。
レスポンスを表示	このサーベイに対するレスポンスのリストを開くリンク。この関連リンクは、サーベイの結果がある場合にのみ利用可能です。
スコアカードを表示	このサーベイに対するスコアカードを開くリンク。この関連リンクは、サーベイの結果がある場合にのみ利用可能です。
サーベイ URL を見る	このサーベイに対する URL を表示するダイアログボックスを開くリンク。この URL は、公開サーベイの共有に役立ちます。 この関連リンクは、[有効] チェックボックスがオンになっている場合にのみ利用可能です。サーベイ定義が公開されるまで、URL は機能しません。
Benchmarks を表示	重要業績評価指標 (KPI) と傾向を可視化する Benchmarks ダッシュボードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ この関連リンクは、bm_viewer ロールのある survey_admin、assessment_admin、および survey_reader にのみ利用可能です。 ◦ ダッシュボードを表示するには、Benchmarks をオプトインする必要があります。「Benchmarks の有効化」を参照してください。 ◦ これは公開されたサーベイにのみ適用されます。
改善イニシアチブを作成	[改善イニシアチブ] ウィンドウを開いて、サーベイのパフォーマンス向上に役立つ改善イニシアチブレコードを作成します。 注: ◦ この関連リンクは、survey_admin および assessment_admin ロールでのみ利用できます。survey_reader は作成された改善イニシアティブレコードの表示のみが可能です。 ◦ Continual Improvement Management プラグイン (com.sn_cim) をアクティブ化する必要があります。
感情分析を再試行	感情分析データを持たないこのサーベイのすべてのサーベイインスタンスをチェックし、分析のために送信します。
関連リスト	
トリガー条件	サーベイに関連付けられたすべてのトリガー条件を表示します。
サーベイ回答	サーベイに関連付けられたすべての回答を表示します。
測定基準カテゴリ	このサーベイに対するすべてのサーベイカテゴリ。
サーベイユーザー	このサーベイを実施する権限があるすべてのサーベイユーザー。リストに表示されているユーザーがいない場合は、どのユーザーもこのサーベイを実施できます。
アセスメントのインスタンス	このサーベイに対するすべてのサーベイインスタンス。表示のためにこの関連リストを追加するようにフォームを設定します。 注: 関連リストをフォームに追加する場合は、リストコントロールを使用して [新規] ボタンを省略します。システムは、サーベイインスタンスを生成して機能的サーベイを作成します。
改善イニシアチブ	サーベイに関連付けられた改善イニシアティブを表示します。 注: この関連リストは、少なくとも 1 つの改善イニシアティブレコードがある場合にのみ利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サーベイ受信者のリスト	サーベイに追加されている受信者のリスト。

4. レコードを保存します。

関連情報

- サーベイ トリガー条件
- サーベイを公開
- イベントスケジューリング

繰り返し期間

利用可能な繰り返し期間は、**[1** 回のみ]、[無制限]、[日次]、[週次]、[月次]、および [年次] です。

デフォルトの繰り返し期間は [無制限] です。繰り返し期間を **[1** 回のみ] または [無制限] 以外のどれかに設定すると、システムは対応するスケジュール設定済みジョブを作成します。このスケジュール設定済みジョブでは、次のアクションが実行されます。

- ユーザーが繰り返し期間ごとに同じサーベイの 1 つのサーベイ インスタンスを実施できるようにします。
- サーベイ ユーザーがサーベイの不完全なインスタンスを持たない限り、新しい繰り返し期間の開始時にサーベイ ユーザーごとに新しいサーベイ インスタンスを生成します。状態が [完了] でない場合は、サーベイ インスタンスは未完了です。

たとえば、繰り返し期間を [月次] に設定して、誰かがサーベイ招待の送信を同じ日に 2 回試みた場合、システムはサーベイ ユーザーに対して初回のみサーベイ インスタンスを生成します。次の繰り返し期間の開始時に、システムは前回のサーベイを完了したサーベイ ユーザーごとに別のサーベイ インスタンスを生成します。

繰り返し期間は、サーベイ インスタンスの [有効期限] フィールドによって強制されます。サーベイ インスタンスの有効期限が過ぎていない限り、アサインされたユーザーは新しいサーベイ インスタンスを受信することができません。システムがサーベイ インスタンスを生成し、繰り返し期間が [無制限] 以外である場合は 、[有効期限] フィールドは自動的に適切な日付に設定されます。たとえば、繰り返し期間が [週次] の場合、有効期限はサーベイ インスタンスが生成されてから 1 週間後になります。

繰り返し期間を変更すると、スケジュール設定済みジョブは自動的に正しいスケジュールに更新されます。ただし、サーベイのサーベイ インスタンスを持つユーザーは、新しい繰り返し期間に関係なく、既存のサーベイ インスタンスが期限切れになるまで、新しいサーベイ インスタンスを受信することはできません。

次の例を考えてみます。Sal Pindell さんが、繰り返し期間が [週次] であるときにサーベイ インスタンスを受信するとします。翌日、サーベイ管理者が繰り返し期間を [無制限] に変更したとします。そうすると、Sal さんは、次のいずれかのアクションが発生するまで別のサーベイ インスタンスを受信することができなくなります。

- Sal さんのサーベイ インスタンスが生成された時点から 7 日間が経過。
- サーベイ管理者が、Sal さんのサーベイ インスタンスを削除。

これらのアクションの 1 つが発生した後は、Sal さんはサーベイの未完了のインスタンスがない限り、いつでも新しいサーベイ インスタンスを受信することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
サーベイに対してトリガー条件を使用する場合は、繰り返し期間が [無制限] に設定されていることを確認してください。トリガー条件は、ユーザーがサーベイインスタンスを受信できる頻度を規定するために別の手法を使用します。

関連情報

- サーベイを公開
- サーベイ トリガー条件

サーベイデザイナーテンプレートの質問の作成

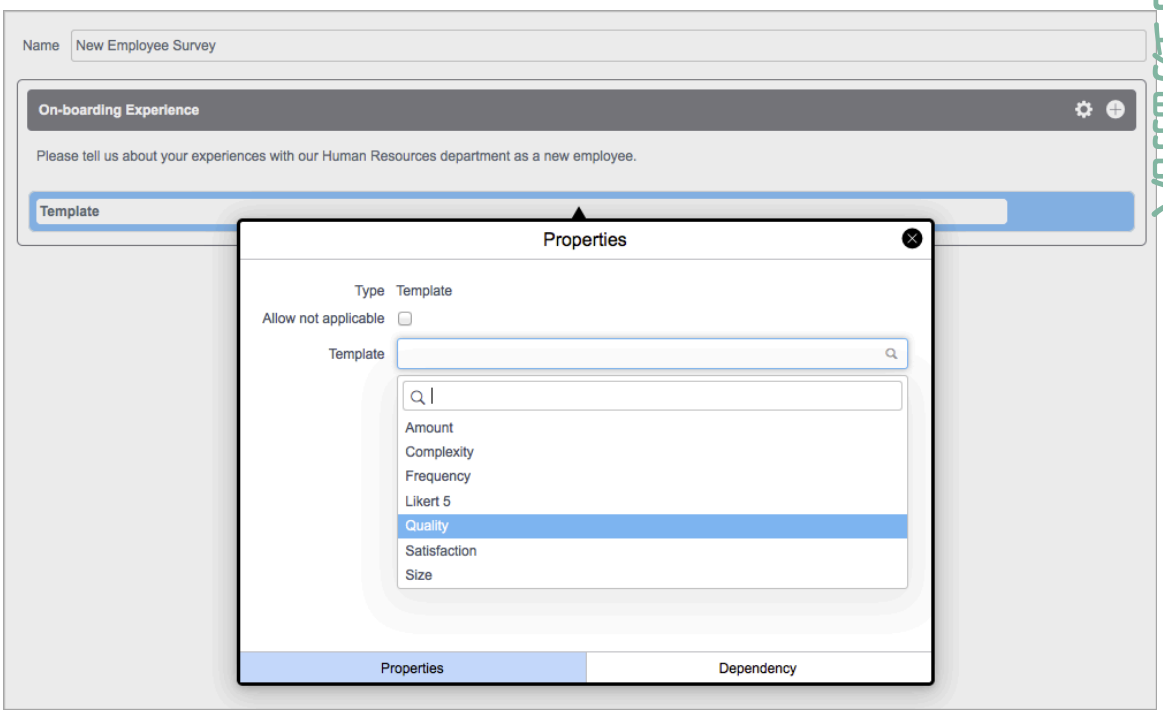
テンプレートから選択リストを使用する質問を作成できます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

手順

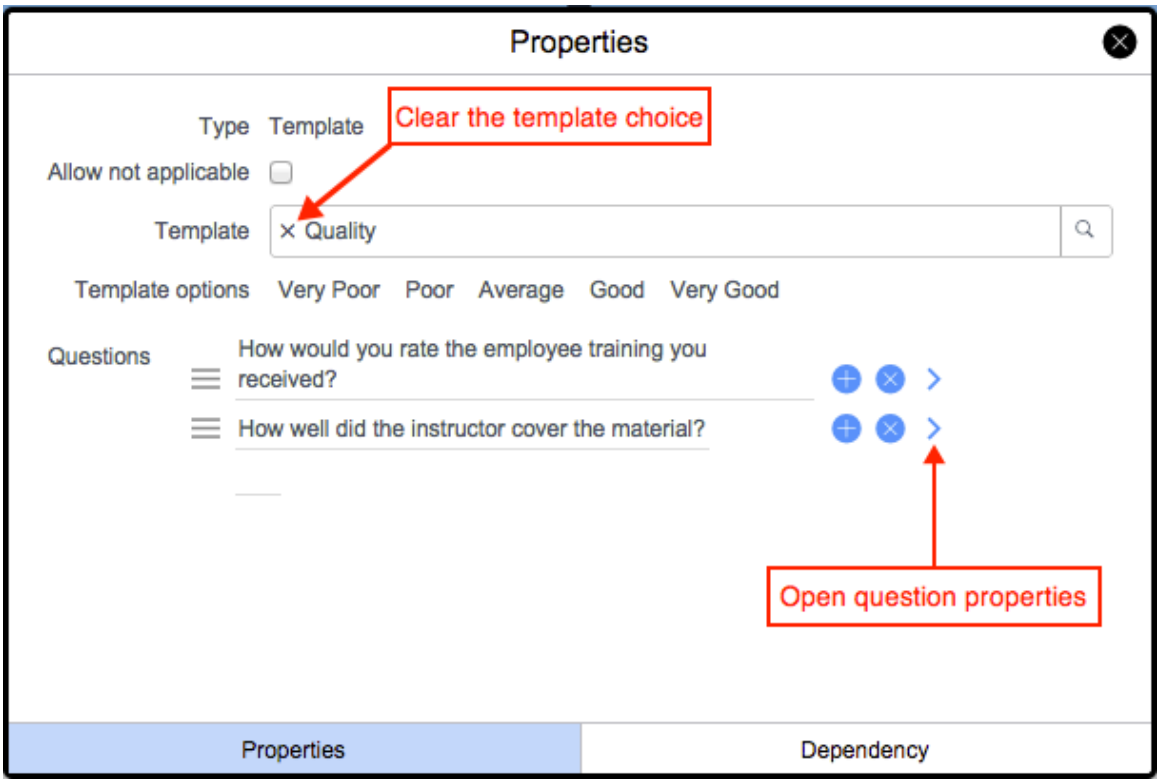
1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイデザイナー サーベイをロードするか新しいサーベイを作成できます
2. [テンプレート] データタイプをカテゴリコンテナにドラッグします。
3. 質問のタイトルバーにあるギア アイコンをクリックして、テンプレート プロパティのダイアログボックスを開きます。
4. リストから事前定義済みのスケールを選択します。



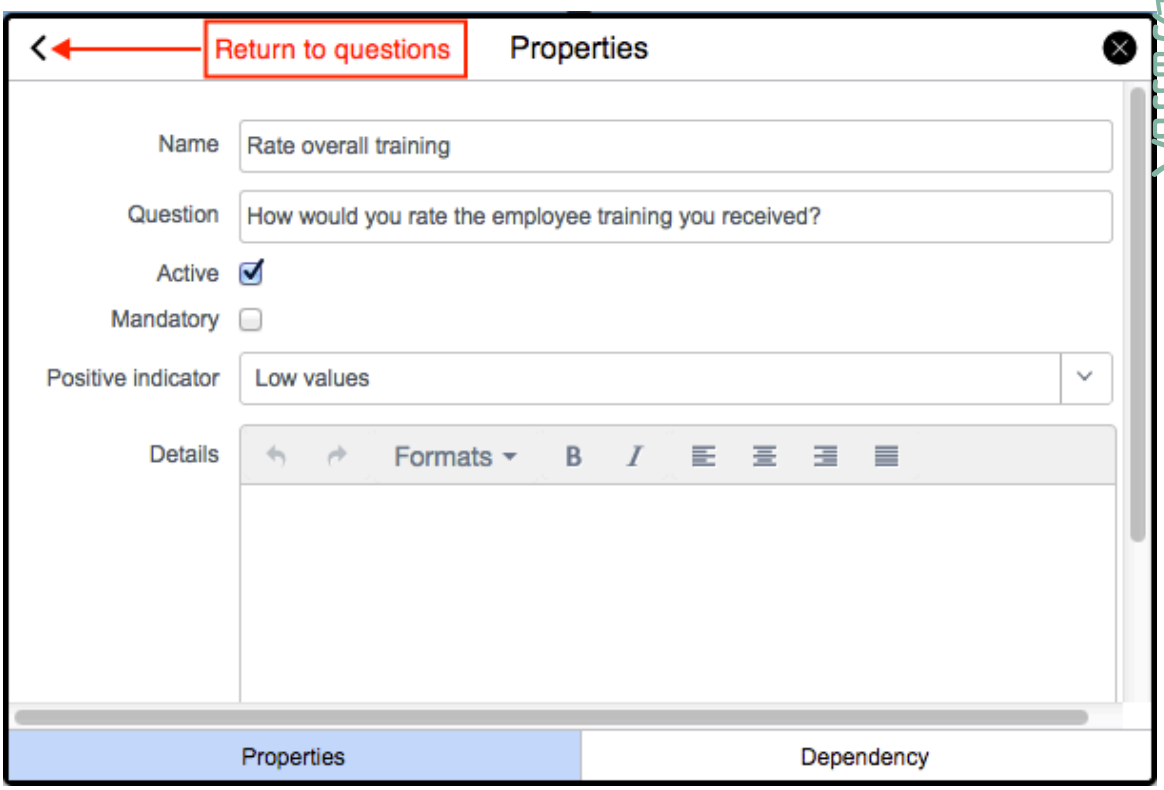
そのテンプレートに対して、質問エントリー フィールドが表示されます。

5. テンプレートに適した質問を 1 つ以上入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 質問の右側にある矢印をクリックして、プロパティを設定します。
質問ごとに名前を指定する必要があります。



7. テンプレート プロパティのダイアログ ボックスに戻るには、戻る矢印をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 残りの質問のプロパティを設定します。
9. **[X]** アイコンをクリックしてテンプレート プロパティのダイアログ ボックスを閉じ、設定を保存します。

関連情報

- サーベイデザイナーの要素
- サーベイデザイナー
- サーベイデザイナーでのサーベイの編集

サーベイの質問

サーベイの質問は、関連付けられたサーベイ定義のサーベイ アンケートに表示されます。

サーベイ クリエーターが、質問と回答オプションを自動的に生成します。ただし、質問テキストやデータタイプなど、質問の基本的な設定オプションのみが用意されています。質問を条件付きで表示するか、質問を必須にするなど、追加の質問を作成したり、質問の詳細設定オプションを設定することができます。質問テンプレートを使用して、再利用可能な回答オプションのセットを定義することもできます。

サーベイの質問は、 サーベイ > 質問. このリストには、[タイプ] 列にリストされた関連付けられたサーベイ定義、およびデータタイプを含む、各質問に関する情報が表示されます。サーベイ管理者はこれらの質問を変更できます。

サーベイの質問の作成または変更

サーベイの質問を作成して管理することができます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて

質問の追加や質問テンプレートの変更など、サーベイに加える変更は、既存のサーベイインスタンスにはすぐに適用されません。ただし、変更が保存された後に作成された新しいサーベイインスタンスがあれば、変更がすぐに適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、カテゴリを開きます。
4. [アセスメント測定基準] 関連リストで、既存の質問を開くか、[新規] をクリックします。
   サーベイのそれぞれの質問は、サーベイでの使用のために変更されたビューとともにアセスメント測定基準 [asmt_metric] テーブルのレコードとして保存されます。
5. サーベイの質問フォームで、フィールドに入力します。
   表示されるフィールドは、選択された [データタイプ] に依存します。

   フィールド値の説明については、「[サーベイの質問] フォーム」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. レコードを保存します。

注:

- [選択肢] または [リッカート尺度] データタイプを選択する場合は回答オプションを作成するようにしてください。
- ユーザー回答のあるサーベイの質問 (測定基準) は削除できません。ユーザー回答のあるサーベイの質問を削除するには、応答を削除してからサーベイの質問を削除する必要があります。

関連情報

アンケートの質問テンプレート

トリガー条件の例

サーベイ トリガー条件

サーベイの質問データタイプ

サーベイの質問ごとにデータタイプを選択する必要があります。データタイプによって、サーベイのアンケートで収集される質問の形式とデータの種類が決まります。

サーベイには次のデータタイプが利用可能です。

添付ファイル データタイプ

アンケートでは、ユーザーは質問に 1 つまたは複数のファイルを添付できます。

ユーザーは [添付ファイルを管理] アイコンをクリックし、[添付ファイル] ポップアップ ウィンドウで 1 つ以上のファイルを選択して質問に添付します。このウィンドウから、ユーザーは次のことができます。

- 添付ファイルのリストの表示
- 個別のウィンドウでの添付ファイルの表示
- 添付ファイルの名前の変更
- ファイルの追加または削除

サーベイが送信されると、添付ファイルの更新や削除はできなくなります。

プラットフォームによってサポートされている任意のタイプのファイルを質問に添付することができます。サーベイの実施中またはアセスメントの入力中に、1 つまたは複数のファイルを質問を添付することができます。

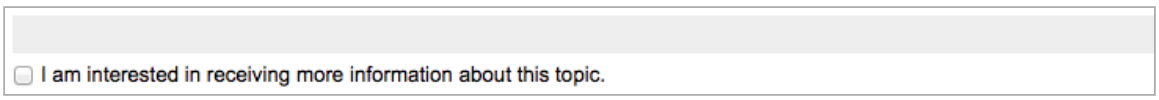
アセスメント管理者は、個々の質問に関連付けられた添付ファイルと、サーベイに関連付けられた添付ファイルを表示できます。

詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

ブーリアンデータタイプ

アンケートでは、ステートメントの横にあるチェック ボックスを選択するか、クリアしたままにします。

ブーリアンデータタイプの質問



自動翻訳

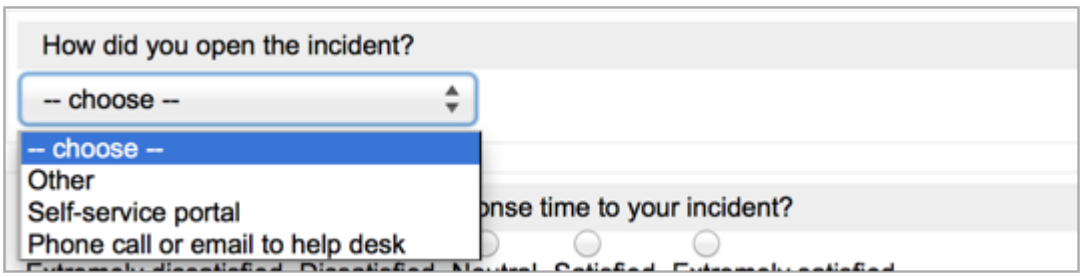
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ブーリアン] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力する必要があります。ユーザーがチェック ボックスをオンにするのが最適である場合は [高] を選択します。

選択肢データタイプ

アンケートでは、ユーザーは選択肢のリストから値を選択します。

選択肢データタイプの質問



[選択肢] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力して、回答オプションを作成する必要があります。測定基準の定義の [値] が最大である回答オプションが最適である場合は、スケール定義に [高] を選択します。

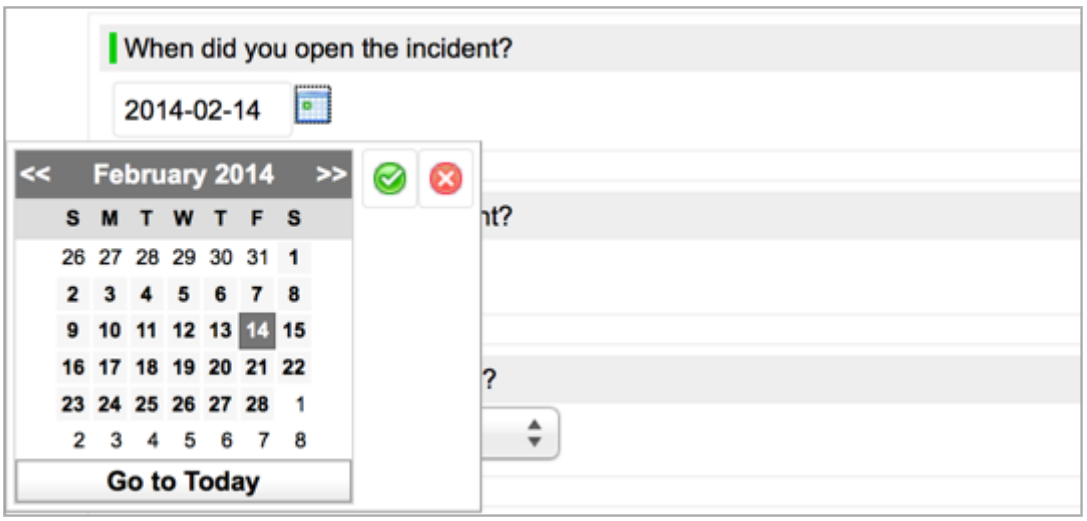
注:
関連付けられた測定基準の定義の [値] の設定に基づいて、[最小] および [最大] フィールドがシステムによって自動的に設定されます。

日付および日付/時刻データタイプ

[日付] データタイプと [日付/時刻] データタイプは類似しています。

- 日付：アンケートで、ユーザーが日付を選択します。

日付データタイプの質問

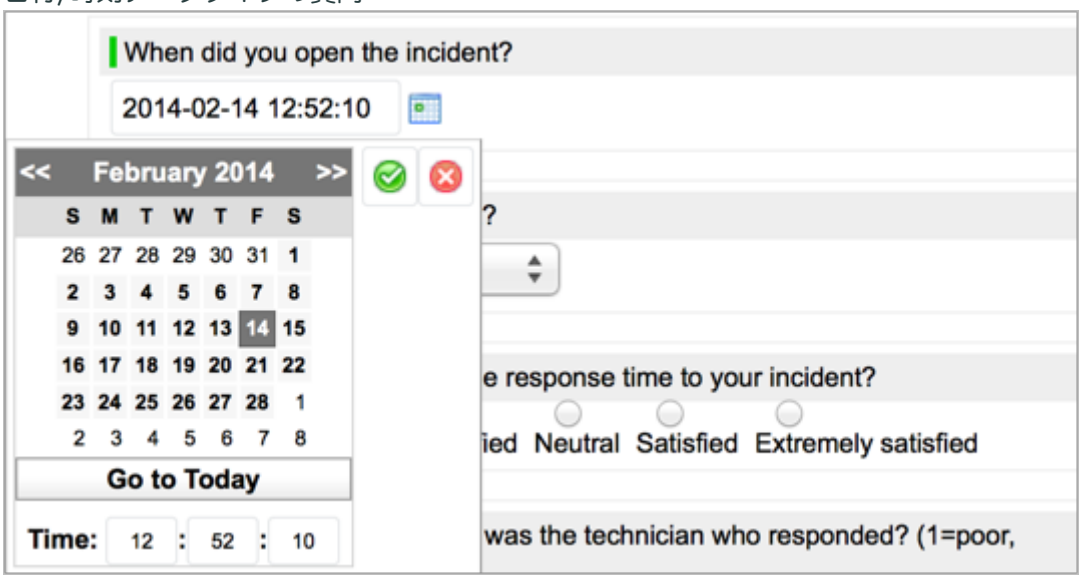


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 日付/時刻：アンケートで、ユーザーが日付と時刻を選択します。

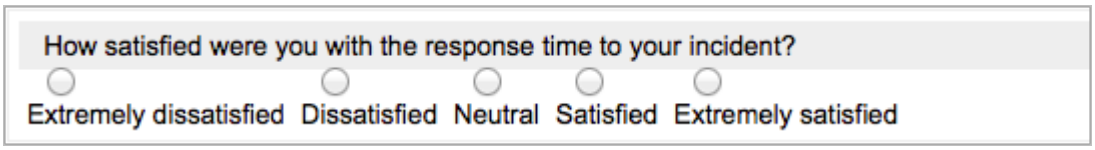
日付/時刻データタイプの質問



リッカート尺度データタイプ

アンケートで、カスタムのリッカートスケールから複数の選択値をユーザーが選択します。各回答オプションは、スケール上のラジオ ボタンで表されます。リッカート尺度の質問でアプリケーションの使いやすさを評価するときは、「簡単」、「普通」、「難しい」といった回答オプションになります。

リッカート尺度データタイプの質問



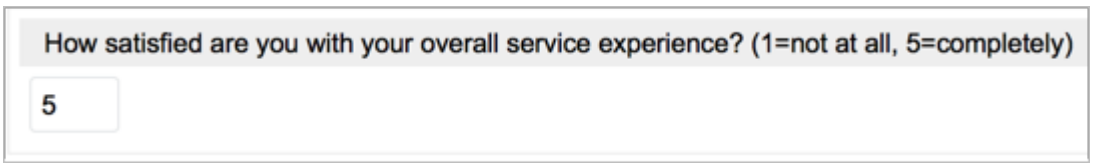
[リッカー尺度] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力して、回答オプションを作成する必要があります。測定基準の定義の [値] が最大である回答オプションが最適である場合は、スケール定義に [高] を選択します。

注:
関連付けられた測定基準の定義の [値] の設定に基づいて、[最小] および [最大] フィールドがシステムによって自動的に設定されます。

数データタイプ

アンケートで、ユーザーが数を入力します。

数データタイプの質問



[数] を選択する場合、次の追加フィールドに入力する必要があります。

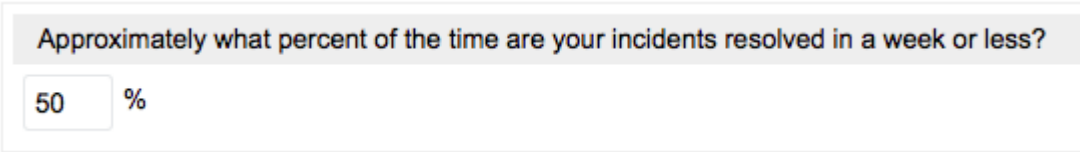
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケール定義：四半期に行われた販売数を測定する質問など、数が大きいほど良い場合は [高] を選択します。
- 最小と最大：ユーザーが入力できる最小の数と最大の数を入力します。質問のテキストで許容可能な回答の範囲を示します。

パーセンテージ データタイプ

アンケートで、ユーザーが数を入力します。

パーセンテージデータタイプの質問



[パーセンテージ] を選択する場合、次の追加フィールドを入力する必要があります。

- スケール定義：エージェントが完了した作業の割合を測定する質問など、パーセンテージが大きいほど良い場合は [高] を選択します。
- 最小と最大：ユーザーが入力できる最小の数と最大の数を入力します。一般に、**0** と **100** が適切な最小値と最大値です。**0** と **100** 以外の値を選択する場合は、通常は質問テキストで許容可能な回答の範囲を示すのが最善です。

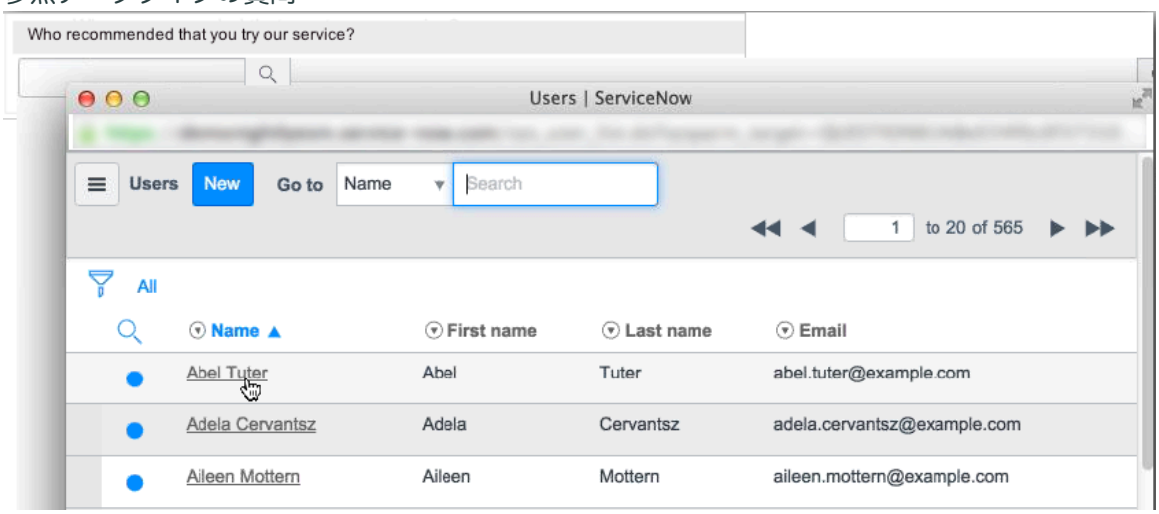
参照データタイプ

アンケートで、指定された参照テーブルから生成されているリストからユーザーが値を選択します。回答フィールドはオートコンプリートをサポートしています。

注:
参照修飾子はサポートされていません。

たとえば、参照テーブルとしてユーザー [sys_user] を指定する場合、ユーザーは質問に回答してユーザー名を選択できます。

参照データタイプの質問



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

文字列データタイプ

アンケートで、ユーザーがテキストを入力します。[文字列] を選択すると、[文字列オプション] フィールドが表示されます。アンケートに文字列フィールドを表示する方法を決定するには、次のいずれかのオプションを選択します。

- **1** 行

- **1** 行幅

- 複数行

テンプレート データタイプ

アンケートで、事前定義された一連の回答オプションからユーザーが値を選択します。このデータタイプを使用するには、質問テンプレートを定義する必要があります。

[テンプレート] を選択する場合、次の追加フィールドを入力する必要があります。

- テンプレート：テンプレートを選択します。
- スケール定義：テンプレート定義の [値] が最大である回答オプションが最適である場合は [高] を選択します。

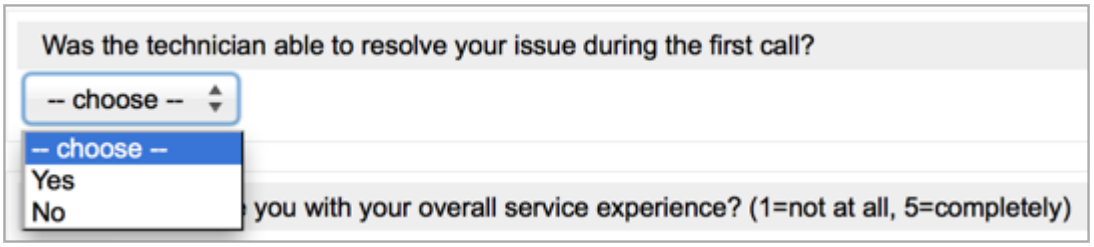
「はい/いいえ」データタイプ

アンケートで、リストからユーザーが [はい] または [いいえ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「はい/いいえ」データタイプの質問



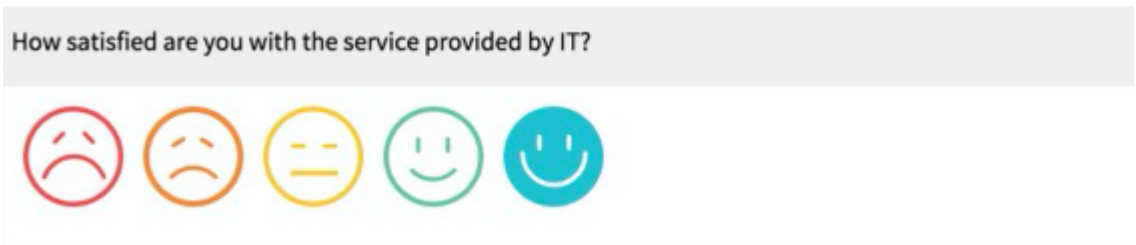
[はい/いいえ] を選択する場合、[スケール定義] フィールドに入力する必要があります。[はい] が最適の回答である場合は [高] を選択します。

画像スケール データタイプ

アンケートで、事前定義された画像のセットからユーザーがその回答として画像を選択します。画像スケールの質問は、同じタイプの回答オプションがあるサーベイでパフォーマンス向上のためにテンプレートで使用することもできます。

リッカート尺度 (「非常に不満足」から「非常に満足」まで) と類似した 5 つの絵文字があります。ただし、JPG、PNG、または GIF 形式で追加の画像をアップロードできます。選択されている場合と選択されていない場合の 2 つの画像をアップロードすることができます。たとえば、選択されている画像を に、選択されていない画像を にすることができます。サイズが大きい画像は 64 x 64 ピクセルに縮小されます。

画像スケールデータタイプの質問



結果の動作は、画像のアップロードの有無に左右されます。選択されている画像が未アップロードの場合には、質問は空白になります。

選択されている画像	選択されていない画像	結果
はい	あり	選択されていない画像がロードされます。画像をクリックすると、選択されている画像に変わります。
あり	なし	選択されている画像が 50% の不透明度でロードされます。画像をクリックすると、不透明度が 100% に変わります。
いいえ	あり	空白のプレースホルダー ボックスが表示されます。
なし	なし	空白のプレースホルダー ボックスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

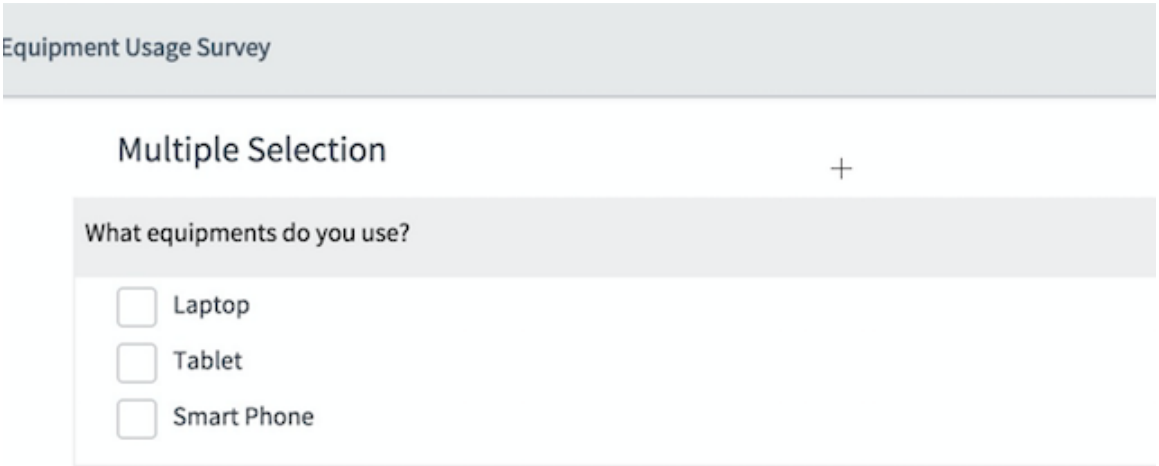
注:

- 画像スケール タイプの質問には、[適用外] オプションはサポートされていません。
- 画像スケールタイプの質問の場合、選択されていない画像の非表示の従属質問に対する回答として、空の文字列が保存されます。

複数選択データタイプ

アンケートで、適用されるすべての回答を示す複数のチェック ボックスをユーザーが選択できます。たとえば、複数選択の質問で「該当するすべてを選択」するように指示できます。

複数選択データタイプの質問



ランキング データタイプ

アンケートで、オプションごとに異なる順番の番号をユーザーが選択してランク付けできます。ドラッグアンドドロップ機能もサポートされており、ユーザーは番号を入力するか、単にオプションをドラッグできます。

オプションの順番の設定

1 つの順番の番号を 2 回選択することはできません。この質問は必須にすることが可能で、親の質問に依存することもできますが、その逆はできません。

関連情報

アンケートの質問テンプレート

アンケートの質問テンプレート

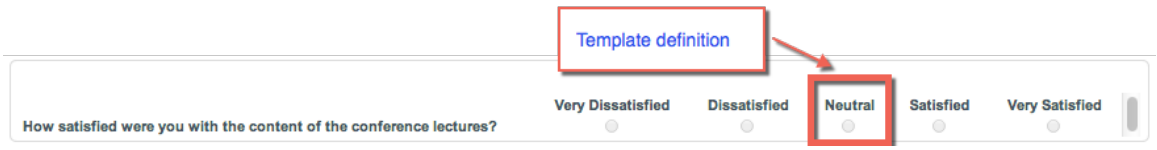
質問テンプレートにより、サーベイの質問に対する再利用可能な回答オプションのセットが定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問テンプレートは、質問に回答するための再利用可能な評価スケールを定義します。ここで、スケールのそれぞれの回答オプションはテンプレート定義です。たとえば、[満足度] という名前のテンプレートには、[非常に満足]、[満足]、**[Neutral]** (どちらでもない)、[不満足]、および [非常に不満足] というテンプレート定義が含まれています。

テンプレートの定義



テンプレートは、[データタイプ] が [テンプレート] に設定されているサーベイの質問で利用可能です。次の質問テンプレートは、基本システムで利用できます。「サーベイの質問テンプレートの作成」で説明されているとおりにテンプレートを作成または更新することができます。

デフォルト質問テンプレート

名前	テンプレートの定義
総計	なし、少数または少量、平均時間、多数、かなり多い
複雑さ	とても複雑、複雑、中、シンプル、とてもシンプル
頻度	まったくない、めったにない、ときどき、ほとんどの場合、常に
リッカート 5	まったくそう思わない、そう思わない、どちらでもない、そう思う、強くそう思う
品質	とても不満、不満、普通、良い、とても良い
満足度	非常に不満足、不満足、どちらでもない、満足、非常に満足
サイズ	非常に小、小、平均、大、非常に大

サーベイの質問テンプレートの作成

質問テンプレートを作成して管理することができます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて

質問テンプレートの変更など、サーベイに加える変更は、既存のサーベイインスタンスにはすぐに適用されます。作成したテンプレートは、サーベイとアセスメントの両方で使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > テンプレート.
   各テンプレートは、アセスメント測定基準テンプレート [asmt_template] テーブルにレコードとして保存されます。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. [アセスメントテンプレートの定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   質問に表示する回答オプションごとにテンプレートの定義を作成します。
6. フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
表示	回答オプションとして表示するテキストを入力します。
値	回答オプションと等しくさせる数値を 0 以上の値で入力します。値は結果の計算に使用されます。 テンプレートを使用する質問を表示すると、回答オプションは [値] が最小のものから最大のものへと順番に表示されます。与えられたテンプレートに対する各テンプレート定義は、一意の [値] を持っていなければなりません。

7. [更新] をクリックします。

テンプレートに一致するように最小値と最大値を更新

サーベイ結果の計算データを使用する場合は、テンプレートを使用する質問の [最小] と [最大] の値が、テンプレート定義の最小と最大の [値] に等しくなるようにします。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
[テンプレート] データタイプを選択すると、システムはテンプレート定義値に基づいて [最小] および [最大] フィールドを設定します。新しいテンプレート定義をテンプレートに追加する場合、または既存のテンプレートの [値] を更新する場合は、既存の質問のフィールドは更新されません。新しい [値] が、テンプレートを使用する質問の最小値よりも小さいか、最大値よりも大きい場合は、それに応じて質問を更新します。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 質問.

2. リストを設定して、[最小] および [最大] 列を表示します。

3. [テンプレート] [次の値に等しい **(=)] [<select the template you updated>]** とのリスト フィルター条件を追加します。

4. [最小] および [最大] 値が、選択したテンプレートのテンプレート定義の最小と最大の [値] と一致することを確認します。
値が一致しない場合は、リストから直接 [最小] および [最大] 値を編集します。

> **注:**
> データタイプがテンプレートである場合、フォームから [最小] と [最大] が編集されないよう UI ポリシーで防止します。

サーベイの質問集への測定基準カテゴリと測定基準の追加

サーベイの質問集に追加された質問カテゴリ (測定基準カテゴリ) および質問 (測定基準) を再利用します。測定基準カテゴリや測定基準は、質問集からサーベイへ、またはサーベイから質問集へ追加することができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin
質問集のデモデータにアクセスするには、サーベイ質問バンクサンプルデータプラグイン (com.snc.question_bank_data) をアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 質問バンク.
2. [新規] をクリックします。
3. 測定基準カテゴリフォームのフィールドに入力します。

測定基準カテゴリのフィールド

フィールド	説明
名前	測定基準 カテゴリの名前。
説明	測定基準カテゴリの説明。
合計測定基準	測定基準カテゴリにおける測定基準の合計数。この数は、カテゴリで測定基準が追加または削除されると、自動的に更新されます。

4. タイトルバーを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [アセスメント測定基準] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [サーベイの質問] フォームで、フィールドに入力します。これらのフィールドの詳細については、「サーベイの質問の作成または変更」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

質問集を使用したサーベイの測定基準カテゴリまたは測定基準の設定

サーベイを作成または更新する際に、質問カテゴリ (測定基準カテゴリ) と質問 (測定基準) を [質問集] モジュールから再利用します。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin
質問集のデモデータにアクセスするには、サーベイ質問バンクサンプルデータプラグイン (com.snc.question_bank_data) をアクティブ化します。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. オプション: プラットフォームで質問集からサーベイに測定基準カテゴリを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、[バンクからの新しいカテゴリ] をクリックします。
   [バンクからの新しいカテゴリ] ダイアログボックスが表示され、質問集に追加されたすべての測定基準カテゴリのリストが示されます。

   b. 必須のカテゴリを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   測定基準カテゴリと対応する測定基準の定義のコピーが、[測定基準カテゴリ] 関連リストに作成されます。

4. オプション: プラットフォームで質問集からサーベイに測定基準を追加するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

b. [アセスメント測定基準] 関連リストで [バンクからの新しい測定基準] をクリックします。
[バンクからの新しい測定基準] ダイアログボックスが表示され、質問集で利用可能な質問のリストが示されます。

c. 必須の測定基準を選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
測定基準と対応する測定基準定義のコピーが、カテゴリの [アセスメント測定基準] 関連リストに作成されます。

5. オプション: プラットフォームでサーベイから質問集に測定基準カテゴリを追加するには、次の手順を実行します。

a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

b. [質問集に追加 **(Add to question Bank)]** をクリックします。
質問集内のその測定基準と測定基準定義とともにカテゴリのコピーが作成されます。

6. オプション: プラットフォームでサーベイから質問バンクに測定基準を追加するには、次の手順を実行します。

a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

b. [アセスメント測定基準] 関連リストで、必須の測定基準定義を開きます。

c. [質問集に追加 **(Add to question Bank)]** をクリックします。
[質問集に追加] ダイアログボックスが表示されます。

d. [この質問/測定基準を追加する質問集を選択 **(Choose a question bank to add this question/metric)]** フィールドで、この測定基準を追加する測定基準カテゴリを選択し、**[OK]** をクリックします。
質問集で選択したカテゴリの測定基準と対応する測定基準定義のコピーが作成されます。

7. オプション: サーベイデザイナーで質問集からサーベイに測定基準カテゴリまたは測定基準を追加するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. サーベイデザイナーでサーベイを開きます。

b. オプション: 質問集から測定基準カテゴリを追加するには、左側のパネルの [カテゴリ] タブで、必要なカテゴリバナーをドラッグして [デザイン] タブにドロップします。

c. オプション: 質問集から測定基準を追加するには、必要な測定基準を [質問] タブまたは [カテゴリ] タブからドラッグアンドドロップします。

注:

- 測定基準カテゴリをドラッグアンドドロップすると、そのカテゴリ内のすべての依存関係もサーベイに追加されます。
- [カテゴリ] タブから、測定基準カテゴリ内の個々の測定基準をドラッグアンドドロップできます。
- 親測定基準をドラッグアンドドロップすると、すべての依存する質問も測定基準カテゴリに追加されます。
- 子測定基準をドラッグ&ドロップすると、子の質問のみが測定基準カテゴリに追加されます。

回答オプションの作成または変更

[データタイプ] が [選択肢] または [リッカート尺度] に設定されているサーベイの質問に対して、測定基準の定義と呼ばれる回答オプションを作成している必要があります。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて

回答オプションの追加や変更など、サーベイに加える変更は、既存のサーベイインスタンスにすぐに適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 質問.

2. 選択肢またはリッカート尺度のサーベイの質問を開きます。

3. [アセスメント測定基準の定義] 関連リストで、測定基準の定義を開くか、[新規] をクリックします。
各回答オプションは、アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition] テーブルにレコードとして保存されます。

4. [アセスメント測定基準の定義] フォームの入力

[アセスメント測定基準の定義] フィールド

フィールド	説明
表示	回答オプションとして表示されるテキスト。
値	回答オプションと等しくさせる数値 (0 以上)。値は、回答オプションが表示される順番を決定します。次の例を参照してください。 値は、サーベイ結果の計算にも使用されます。与えられた質問に対する各測定基準の定義は、異なる [値] を持つ必要があります。

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:
サーベイ アンケートでは、質問の回答オプションは [値] が最小ものから最大のものへと順番に表示されます。たとえば、[良い]、[どちらでもない]、および [悪い]の回答オプションがある「どうお感じになりますか？」というサーベイの質問を考えてみます。次のテーブルは、[値] に基づいて回答オプションの順番を示しています。

値に基づく回答オプションの順番

回答オプション	値	順番
良好	1	第 1
どちらでもない	3	第 2
悪い	5	第 3

サーベイ結果の計算を使用する場合は、回答オプションに基づいて質問の [スケール定義] が適切に設定されるようにしてください。前の例では、[良い] の回答オプションが最高のスコアを獲得するようにする場合は、[良い] が最小値であるため、スケール定義が [低] である必要があります。

サーベイの質問の順番の変更

サーベイの質問は、カテゴリ レベルまたは質問レベルで簡単に並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
1つのカテゴリの質問が表示される順序を、同じ調査定義の他のカテゴリの質問と比較して変更することができます。他の質問を作成した後に手動で新しい質問を追加する場合に、質問の順番を変更することができます。

サーベイ クリエーターを使用して質問を作成すると、最初の質問の [順番] フィールドが **101** に、2番目が **102** というふうに設定されます。サーベイ クリエーターの外部で新しい質問を作成した後、[順番] は **100** に設定されています。これは、サーベイ クリエーターによってすべての質問が生成される前に表示されていることを意味します。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る をクリックし、適切なサーベイ定義を開きます。
2. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、[順番] 列の値を編集します。
3. カテゴリ内の質問の順番を変更するには、次の手順を実行します。
   a. [アセスメント測定基準] 関連リストを開きます。
   b. [順番] 列の値を編集します。
4. [更新] をクリックします。

サーベイ トリガー条件

トリガー条件は、特定のサーベイとその送信先を送信するタイミングを指定します。

サーベイ管理者は、トリガー条件を使用して、たとえばインシデントまたは変更要求がクローズしたときなど、特定のアクションが指定されたテーブルで発生するたびにサーベイインスタンスを生成するようにシステムを設定できます。システムは、たとえばインシデントの問い合わせユーザーや変更要求のアサイニーなど、トリガー レコードに関連するユーザーにサーベイを送信します。条件が満たされるたびにサーベイを送信するか、条件が満たされたときにシステムがランダムにサーベイを送信する可能性を設定することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー条件は、トランザクション サーベイの送信に最適です。トランザクション サーベイは通常、インシデントの終結やアイテムの購入など、最近の経験に対する満足度を測定します。

> **注:**
> トリガー条件は、従来のサーベイでのサーベイ条件と同等です。サーベイ条件がある旧サーベイを移行する場合は、サーベイ条件をトリガー条件として再作成する前に、サーベイ条件が非アクティブ化されていることを確認してください。

サーベイのトリガー条件の設定

トリガー条件を設定して、特定のサーベイを送信するタイミングと送信先を指定します。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin または survey_creator

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 管理 > トリガー条件.
2. [新規] をクリックします。

   > **注:**
   > 特定のユーザーのみがサーベイの実施を許可されているため、トリガーされるサーベイに対して特定のユーザーを指定してはなりません。

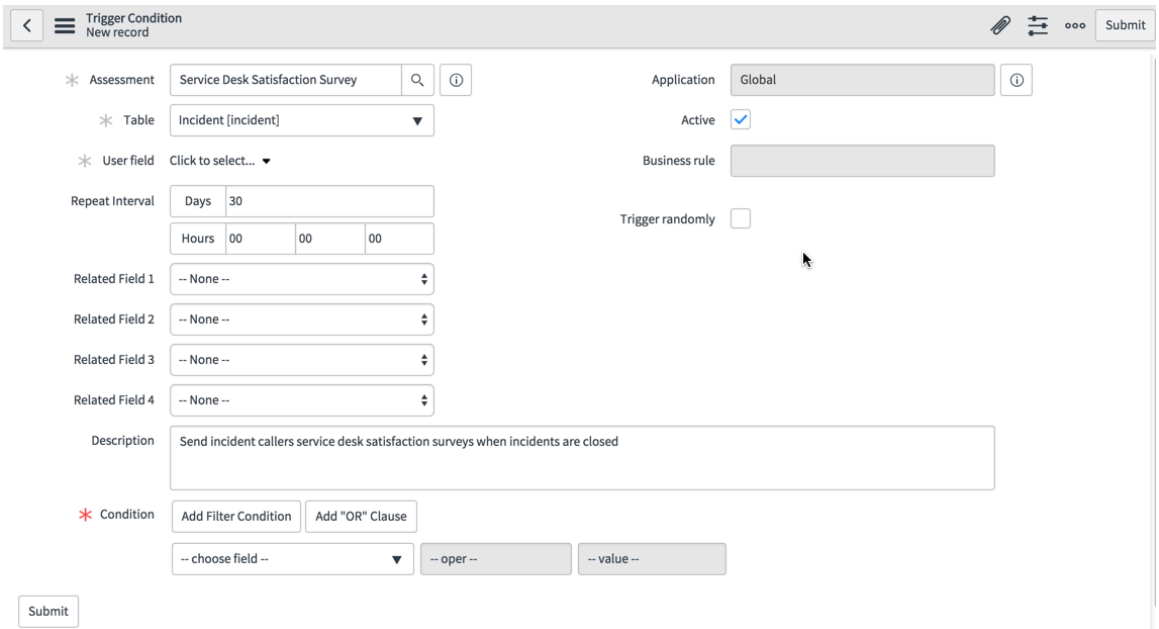
3. トリガー条件フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「サーベイのトリガー条件フォーム」を参照して ください。

   また、サーベイ作成者から直接トリガー条件を作成することもできます。[特定のユーザーは条件に応じて、このサーベイを行うことができます] を [サーベイユーザーによるアクセス] セクションで選択すると、[ドラフトとして保存] または [公開] を選択したときに [トリガー条件] フォームが自動的に開きます。

Example:

サーベイの [トリガー条件] フォーム



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

繰り返し期間

トリガー条件の例

インシデントがクローズまたは解決されたときに自動トリガーされるサーベイを送信することができます。

トリガー条件は次のように構成されます。

- アセスメント：サービス デスク満足度サーベイ
- テーブル：インシデント [incident]
- ユーザー フィールド：発信者
- 繰り返し間隔: 30 日
- 有効: true
- ランダムに起動: false
- 関連フィールド **1**：アサイン先
- 関連フィールド **2**：問題
- 条件：[状態] [は] [クローズ済み] [または] [状態] [は] [解決済み]

C さんは、サービスデスク技術者の B さんにアサインされているインシデント INC00004305 に関する問合せユーザーです。B さんは C さんの苦情に基づいて PRB010101 を作成し、インシデントをクローズします。サーベイインスタンスが作成されて C さんに割り当てられ、C さんはインシデント体験に対する満足度を評価することができます。

トリガー条件の一部として関連する 2 つのフィールドが選択されたため、サーベイインスタンスはインシデントから次の情報を格納します。

- ユーザー (関連フィールド 1)：**Boris Catino**
- 問題 (関連フィールド 2)：**PRB010101**
- タスク (自動的に作成)： **INC00004305**

タスク フィールドは自動的に入力されるため、インシデント (またはタスクベースのテーブル) をドットウォークする UI ベースのフィルタリングは、サーベイ結果に関するレポートを作成するときにサポートされます。たとえば、グループに割り当てられたインシデントに関連するすべてのサーベイインスタンスを照会することができます (ネットワーキンググループに割り当てられたすべてのインシデントに関するサーベイ レポートなど)。

条件が満たされるたびにトリガーされるようにトリガー条件が設定されていても、繰り返し間隔を設定することで、最初のインシデントが 30 日以内にクローズした場合は C さんが別のインシデントのサーベイを受け取らないようにすることができます。

タスク フィールドに基づくサーベイ レポートの例

サーベイの最も一般的な使用例の 1 つは、インシデント、リクエスト、またはタスクがクローズされたときに自動トリガーされたサーベイを送信することです。サーベイの結果が戻ってきたら、アサイン先グループやアサイニーなど、チケットに関連するユーザーとグループごとに結果をフィルタリングできます。

サーベイの結果をフィルタリングすることで、チケット データに基づいて人員やチームの実績をより詳細に把握することができます。この情報は自動的にキャプチャされるので、データをフィルタリングしながらドットウォークすることができます (以前のように サーベイ トリガー条件フォームの関連フィールドを使用するのではなく)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

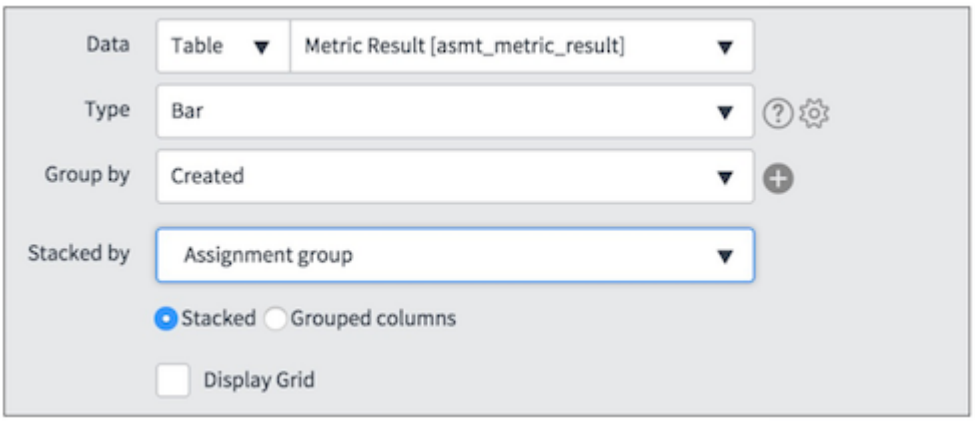
自動翻訳

サーベイ結果のフィルタリングとしてのタスクの使用

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

アサイン先グループによるインシデントでトリガーされたサーベイの回答に関するレポートを作成するには、次に移動してタスクアセスメントの詳細に関するレポートを設定します レポート 表示/実行 をクリックし 、[レポートの作成] をクリックします。

インシデントによってトリガーされるサーベイ回答に関するレポートの定義



サーベイの配布

サーベイ管理者がサーベイをユーザーに配布するには、いくつかの方法があります。

サーベイは、以下のいずれかの方法で配布されます。

- サーベイの招待状をユーザーに送信します。
- サーベイを直接開くサーベイ URL を共有する。
- サーベイを開くモジュールを作成する。

サーベイのためのメール通知

管理者がサーベイを作成してユーザーに割り当てると、メール通知がそのユーザーに送信されます。メール通知のサーベイへのリンクをクリックすると、ユーザーはサーベイのページにリダイレクトされ、サーベイを受けることができます。このタイプのサーベイは、非トリガーサーベイと呼ばれます。

トリガーサーベイは、トリガー条件が満たされたときにユーザーが取得するサーベイです。トリガーサーベイでは、イベントがイベントキューに挿入されます。特定のチームがイベントを設定して、メール通知を送信するかどうかを決定できます。イベントがメール通知を送信するように設定されている場合、トリガー条件が満たされると、自動トリガーメールが送信されます。

サーベイの招待状をユーザーに送信する

サーベイの招待状は、[サーベイ定義] フォームで [サーベイを割り当て] または [招待状を送信] ボタンを使用して送信することができます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[招待状を送信]ボタンを使用して、サーベイ定義にリストされている各サーベイユーザーにすぐにサーベイインスタンスを割り当てます。[サーベイを割り当て] ボタンを使用して、一度に 1 人のユーザーにサーベイインスタンスを割り当てます。

各ボタンは、適切なユーザーに割り当てられたサーベイインスタンスを生成します。さらに、インスタンスが電子メールを送信するように設定されている場合は、サーベイ通知が生成されます。いずれかのボタンを利用できるようにするには、サーベイ定義が以下の条件をすべて満たしている必要があります。

- [有効] チェック ボックスが選択されている。
- 状態は公開。
- サーベイは、少なくとも1つの質問に関連付けられています。

注:
ユーザー (またはトリガー) は、いつでも複数のサーベイのインスタンスをユーザーに送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. 有効な公開サーベイを選択します。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
サーベイユーザー関連リストにあるユーザーにサーベイを割り当てる	[招待状を送信] をクリックします。
任意のユーザーにサーベイを割り当てる	[サーベイを割り当て] をクリックして 1 人または複数のユーザーを選択し、**[OK]** をクリックします。

ユーザーに新しいサーベイインスタンスを受け取る資格があると仮定して、ユーザーに割り当てられるサーベイインスタンスが作成されます。[サーベイを割り当て] ボタンを使用すると、選択したユーザーはサーベイユーザーとして保存されません。

サーベイの受信者リストの定義

受信者リストを使用して、サーベイへの招待を送信先となり得るターゲットとなるユーザーセットを定義できます。複数のサーベイに対して 1 つの受信者リストを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin または survey_creator

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 管理 > 受信者リスト.
2. [新規] をクリックします。
3. 受信者リストフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[受信者リスト] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルのアップロードで作成された受信者リストの場合には [送信] をクリックすると Excel ファイルのレコードが検証されます。検証に続き、有効または無効なユーザーレコードを含むアップロード結果を示すポップアップウィンドウが表示されます。

5. オプション: 更新されたユーザーリストを取得するには、受信者リストに移動して [受信者リストの更新] をクリックします。

サーベイへの受信者リストの追加

サーベイに受信者リストを追加して、サーベイへの招待をターゲットのユーザーセットに送信します。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin
受信者リストは、受信者リストサブモジュールで事前定義されている必要があります。受信者リストを定義する方法の詳細については、「サーベイの受信者リストの定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. サーベイ定義を開きます。
3. 次のいずれかの手順を実行します。

4. すべてのサーベイユーザーと受信者リストにサーベイへの招待を送信するには、[招待状を送信] をクリックします。

注:

- [招待状を送信] UI アクションは、サーベイに少なくとも 1 つの受信者リストまたは 1 人のサーベイユーザーが存在する場合に利用可能です。
- 1 人のユーザーが [サーベイユーザー] 関連リストと複数の受信者リストで利用可能な場合、サーベイへの招待は 1 回のみそのユーザーに送信されます。

Outlook メールクライアント内へのサーベイの埋め込み

ユーザーに送信するメール通知にインタラクティブサーベイを埋め込みます。ユーザーは、新しいブラウザータブでサーベイを開く代わりに、メールクライアントからサーベイの質問に回答し、サーベイを送信できます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin
Outlook Actionable Messages プラグイン (sn_ms_oam) をアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- Outlook Actionable Messages (OAM) 機能は、すべての Microsoft メール製品とバージョンでサポートされているわけではありません。使用しているバージョンの Outlook が OAM をサポートしているかどうかを確認するには、Microsoft Web サイトを参照してください。
- アクション可能メッセージは、@service-now.com メールアドレスから送信されたメールの場合のみサポートされます。カスタマイズされたメールアドレスにメールを送信する場合は、Microsoft ウェブサイトでスコープを [組織] に設定し、新しいサービスとして登録する必要があります。`sn_ms_oam.outlookactionable.originator` プロパティにプロバイダー ID 値を指定します。
- アクション可能メッセージは、メール送信者を検証するために、Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) 検証に基づいています。メール受信者が外部プロバイダー経由でメールを受信する場合は、メールがアダプティブカードとして表示されないことがあります。
- デフォルトのアクション可能メッセージテンプレートをカスタマイズすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. サーベイ招待通知の場合は、[内容 **(What it will contain)]** タブで、既存の情報に加えて次のスクリプトを [メッセージ] フィールドに追加します。

   ```
   ${mail_script:include_survey_actionable}
   ```

   このスクリプトには、ユーザーに送信されるメール通知の Outlook のアクション可能メッセージが含まれます。
3. 移動先 サーベイ > サーベイを見るをクリックし、サーベイを開きます。
4. サーベイユーザーにメール通知を送信するには、[通知を送信 **(Send notifications)]** チェックボックスをオンにします。
5. **[Outlook** のアクション可能なメッセージ] チェックボックスをオンにして、サーベイを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 画像スケールタイプの質問は、サーベイに質問が 1 つある場合にのみサポートされます。
- 画像オプションを使用したテンプレートタイプの質問は、サーベイに質問が 1 つある場合にのみサポートされます。
- 日付/時刻タイプの質問は Outlook の Web クライアントではサポートされていますが、Microsoft が Outlook デスクトップクライアントで日付/時刻をサポートしていないため、デスクトップクライアントではサポートされていません。
- 内部値が正しく送信されない可能性があるため、重複する 2 つの選択肢の値を使用しないでください。
- 文字列タイプの質問に対する回答は、[フィールドの検証] フィールドで選択したオプションに基づいて検証できます。たとえば、オプションをメールアドレスとして選択した場合、入力できる回答は email-id 形式のみです。他の形式の回答は受け入れられません。
- Microsoft Outlook のバージョンでは、埋め込みサーベイを作成する際に次の質問タイプはサポートされていません。
  - 添付ファイル
  - 参照
  - ランキング
- 依存する質問はサポートされていません。
- 署名はサポートされていません。
- 必須の質問はサポートされています。

プラットフォーム UI とサーベイデザイナーの両方で、すべてのサーベイの質問がサポートされていることを確認するための検証が実行されます。

6. [サーベイを割り当て] をクリックして、ユーザーにサーベイを割り当てます。
埋め込みサーベイを含むメール通知がユーザーに送信されます。ユーザーは、新しいブラウザータブでサーベイを開く代わりに、メールクライアントからサーベイに回答し、それを送信できます。

自動翻訳

サーベイのローカライズの有効化

サーベイユーザーは複数の言語でサーベイに回答できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin
サーベイで利用可能にする言語のプラグインがインストールされている必要があります。

注:
ローカライズは公開サーベイに対してのみ適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 管理 > プロパティ.
2. [パブリックサーベイを行う際に言語ピッカーを表示するかどうかを有効/無効にする **(Enable/Disable whether to show language picker when a public survey is taken)]** (*show_lang_picker_for_publicsurveys*) プロパティを有効にします。
3. [システム設定] ウィンドウで [言語] リストからサーベイで利用可能にする言語を選択します。

注:
[言語] リストは、言語プラグインがインストールされている場合にのみ利用可能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 移動先 サーベイ > サーベイを見る 公開サーベイを開きます
5. サーベイのタイトル、質問、および回答の翻訳済みテキストを入力します。
6. サーベイを保存して公開します。

> 注:
> [アセスメントプロパティでメールのサーベイリンクをサービスポータルビューで開くことを許可 (サーベイにのみ適用)**(Assessment Properties Allow survey link from email to open in service portal view (applies only for surveys))**] (*sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection*) プロパティが有効になっている場合にも、ローカライズはサービスポータルに適用されます。

- サーベイユーザーは、翻訳された言語でサーベイを利用できます。
- ユーザーは、言語ピッカーを使用して、サーベイの言語を変更できます。

サーベイ **URL**

サーベイユーザーにサーベイ URL を提供することで、サーベイを配布することができます。

サーベイ管理者は、次のタイプの URL のいずれかを取得できます。

- サーベイの一般的な URL。これを開いてサーベイのアンケートに回答できます。次のプロセスが発生します。
  - 誰かが URL を開くと、その人がログインしていることが確認されます。次に、ログインしているユーザーに割り当てられている関連するサーベイのインスタンスを検索します。
  - サーベイインスタンスが見つかった場合、サーベイインスタンスの状態に応じて適切なアクションが発生します (テーブルを参照)。複数の有効なサーベイインスタンスがある場合 (取得可能または処理中)、期限が最も早いインスタンスが開きます。
  - サーベイインスタンスが見つからない場合、サーベイの新しいインスタンスを作成し、それをユーザーに割り当て、サーベイのアンケートを開きます。
- 割り当てられたユーザーがサーベイのアンケートを開いて回答できる特定のサーベイインスタンスの URL。次のプロセスが発生します。
  - 誰かが URL を開くと、その人がサーベイインスタンスが割り当てられているユーザーとしてログインしていることが確認されます。割り当てられたユーザーのみがサーベイのアンケートにアクセスできます。
  - 適切なアクションが、サーベイインスタンスの状態に応じて発生します (テーブルを参照)。

サーベイの状態

サーベイインスタンスの状態	**URL** を開く際のアクション
取得可能：ユーザーは回答を何も保存していません。	サーベイのアンケートが表示され、ユーザーはアンケートを開始できます。ユーザーは回答を保存または送信できます。
処理中：ユーザーが少なくとも 1 つ回答を保存しました。	サーベイのアンケートが表示され、ユーザーはアンケートを続行できます。以前に保存された回答が表示されます。ユーザーは回答を保存または送信できます。
完了：ユーザーが必要なすべての回答を提出しました。	スケジュール期間が無制限または期間制限が切れた場合は、新しいサーベイインスタンスに対するサーベイのアンケートが表示され、ユーザーはログインして開始することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイの状態 (続く)

サーベイインスタンスの状態	**URL** を開く際のアクション
	スケジュール期間によってユーザーが同じサーベイを実施できる回数が制限され、ユーザーが最後にサーベイを完了してから期間制限が切れていない場合は、エラーメッセージが表示されます。

非公開または非アクティブ化されたサーベイの URL を開くと、エラーメッセージが表示されます。

一般的なサーベイ **URL** を入手して配布する

適格ユーザーがサーベイのアンケートを開くことができるように、一般的なサーベイ URL を配布することができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
一般 URL は、[サーベイ定義] フォームと [サーベイ作成者] で利用できます。公開されている パブリック サーベイの URL を電子メールで送信することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. [アセスメント測定基準タイプ] リストからサーベイ定義を開きます。
3. URL を表示またはコピーするには、 [サーベイ **URL** を見る] 関連リンクをクリックします。
   この関連リンクは、サーベイの定義が有効の場合にのみ表示されます。
4. URL をユーザーに配布するには、コピーした URL を必要に応じて貼り付けるか、 [メール] ボタンをクリックして電子メールで送信します。
   [メール] ボタンは公開されている公開サーベイでのみ表示されます。

次のタスク
サーベイユーザーが一般サーベイ URL をクリックすると、サーベイユーザーが [取得可能] 状態のインスタンスを持たない場合は、サーベイインスタンスが作成されます。サーベイインスタンスが生成されると、システムはデフォルトでメール通知を送信するように設定されます。

結果として、サーベイユーザーは、一般サーベイ URL で送信した通知に加えて、2 通目の通知を受け取ります。これはサーベイユーザーを混乱させる可能性があります。この問題を回避するため、自動通知を非アクティブ化できます。

サーベイの自動通知を非アクティブ化

自動通知を無効にして、システム生成の 2 回目のメール通知がユーザーに送信される問題を回避します。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
サーベイがユーザーに割り当てられると、一般サーベイ URL を含むメール通知がユーザーに送信されます。ただし、システム生成の 2 番目の通知をユーザーが受け取る場合もあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. サーベイ招待通知を開きます。
3. [イベント作成者に送信 **(Send to event creator)]** オプションを [受信者 (Who will receive)] セクションに追加するようにフォームを設定します。
   [イベント作成者に送信 **(Send to event creator)]** オプションはデフォルトで選択されています。
4. [イベント作成者に送信] チェック ボックスをオフにします。
   サーベイユーザーに自動通知メッセージは送信されなくなります。

サーベイインスタンスの **URL** を取得する

サーベイインスタンスの URL を配布して、割り当てられたユーザーがサーベイのアンケートを開くことができるようになります。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
サーベイインスタンスの URL は、サーベイインスタンス レコードで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイインスタンス.
2. サーベイのインスタンスを開きます。
3. URL を表示またはコピーするには、 [インスタンス **URL** の表示] 関連リンクをクリックします。
   関連リンクは、サーベイインスタンスの状態が [取得可能] または [処理中] であり、関連するサーベイ定義が有効の場合にのみ使用できます。
4. ダイアログ ボックスで、URL を選択してコピーし、**[OK]** または[キャンセル]をクリックします。
5. 割り当てられたユーザーに URL を配布します。

サーベイ **URL** をテストする

サーベイに関連付けられたサーベイユーザーがいる場合、サーベイは制限されており、それらのユーザーのみがサーベイ URL を使用できます。サーベイ URL をテストして、その URL が制限されていることを確認することができます。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る を行い、サーベイ ユーザーではないサーベイを開きます。
2. [関連リンク] で、[サーベイ **URL** を見る] をクリックします。
3. URLをコピーして、**[OK]** または [キャンセル] をクリックします。
4. URL に移動します。
   [このサーベイを受ける権限がありません] というメッセージが表示されます。

サーベイ モジュールの作成

サーベイを開くモジュールを作成することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて
ユーザーがサーベイ モジュールをクリックすると、サーベイの設定オプションやその他の要因に応じて、次のいずれかのアクションが実行されます。

- 新しいサーベイインスタンスを作成します。
- 既存のサーベイインスタンスを開きます。
- エラーメッセージを表示します。

手順

1. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。
   - コア **UI**：サーベイモジュールを追加するモジュールを含むアプリケーションメニューをポイントし、アプリケーションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
   - **UI15**：モジュールを追加するアプリケーション メニューを右クリックし、[アプリケーション メニューの編集] を選択します。
2. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします
3. 次のフィールドに入力します。
   - リンク タイプ：アセスメント

     [サーベイ] を選択しないでください。これは従来のサーベイにのみ使用されます。

   - アセスメント：サーベイを選択するとモジュールが開きます。
4. フォームに入力して保存します。

サーベイの共有

サーベイをエクスポートして別の ServiceNow インスタンスにインポートすることができます

> **注:**
> 更新セットは、Helsinki リリースで利用でき、1 つのインスタンスから別のインスタンスにデータを移動するために使用する必要があります。更新セットの詳細については、「システム更新セット」を参照してください。

サーベイ定義 [asmt_metric_type] を含む単一の XML ファイルと、以下を含む関連レコードがエクスポートされます。

- アセスメント測定基準テンプレート [asmt_template]
- アセスメントテンプレートの定義 [asmt_template_definition]
- アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition] (サーベイの質問回答オプション)
- サーベイに関連付けられたジョブスケジュール [sys_trigger]
- サーベイカテゴリ [asmt_metric_category]
- サーベイの質問 [asmt_metric]
- サーベイユーザー [asmt_m2m_category_user]
- トリガー条件 [asmt_condition]

サーベイをエクスポートする

サーベイをエクスポートして別のインスタンスにインポートすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、survey_reader、または survey_admin
Update Sets の詳細については、「System Update Sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る.
2. コンテキストメニューを表示するには、レコードの名前を右クリックします。
3. [アセスメントをエクスポート] を選択します。
4. 該当する場合は、ブラウザのプロンプトに従って XML ファイルを保存します。

サーベイをインポートする

XML ファイルとしてエクスポートされたサーベイをインポートできます。エクスポートされた XML ファイルには結果データが含まれません。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

> **注:**
> 更新セットは、Helsinki リリースで利用でき、1 つのインスタンスから別のインスタンスにデータを移動するために使用する必要があります。更新セットの詳細については、「システム更新セット」を参照してください。

このタスクについて

手順

1. ターゲット インスタンスでアセスメントが有効になっていることを確認します。
2. 「XML ファイルのインポート」の手順に従ってアセスメントをインポートします。

サーベイとアセスメントに更新セットを使用

更新セットを使用して、サーベイとアセスメントの変更をキャプチャします。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

手順

更新セットを作成し、それを使用して開発インスタンスを変更します。

> **注:**
> 詳細については、「System update sets」を参照してください。

サーベイとアセスメントを開発する際は、更新セットを使用して変更をキャプチャし、開発インスタンスから本番インスタンスに移動します。更新セットが作成され、現在のマークが付くと、次のテーブルの更新はすべて更新セットに記録されます。

次のテーブルは更新セット対応になり、アプリケーションファイルも拡張されます。

- アセスメント測定基準テンプレート [asmt_template]
- アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]
- アセスメントテンプレートの定義 [asmt_template_definition]
- アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]：サーベイ質問の回答オプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール [sys_trigger]：サーベイに関連付けられたジョブスケジュール
- アセスメント測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]：サーベイカテゴリ
- アセスメント測定基準 [asmt_metric]：サーベイ質問
- アセスメントカテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]：サーベイユーザー
- トリガー条件 [asmt_condition]

Connect チャットサポートでのサーベイの設定

サポートエージェントとのチャット後にユーザーがサーベイに回答できるように設定します。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

注:
Connect サポートプラグイン (com.glide.connect.support) をアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > コネクトサポート > サポート管理 > チャットのサーベイ.
2. [新規] をクリックします。
3. [チャットサーベイ] フォームで、フィールドに入力します。

[チャットサーベイ] フォームのフィールド

フィールド	説明
サーベイ	Connect サポートで利用可能にする必要のあるインスタンスを持つサーベイ。
タイプ	サーベイが利用可能なチャットのタイプ。Connect：サーベイは Connect サポートで利用可能です。
チャットキュー	サーベイが使用可能なチャットキュー。
アクティブ	チャットサーベイ設定がアクティブかどうかを指定します。
説明	チャットサーベイ設定の説明。

4. [送信] をクリックします。
チャットキューに関連付けられたアサイン先グループのサポートエージェントがユーザーとのチャットを終了すると、そのユーザーのチャットウィンドウでサーベイインスタンスが利用可能になります。

注:
Connect チャットの後に表示されるサーベイ URL は、仮想エージェント Web クライアントのクリック可能なリンクではありません。URL をコピーして貼り付け、サーベイにアクセスします。

関連情報

着信する Connect サポート会話の監視

Outlook Actionable Messages

Outlook Actionable Messages プラグインにより、ユーザーは Microsoft Outlook アプリケーション内からサーベイに回答できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Outlook Actionable Messages プラグインのインストール

Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) プラグインをインストールして、アクション可能なメッセージを設定します。

始める前に
必要なロール：oam_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに「 Outlook Actionable Messages」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアから要求する必要がある場合があります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール]をクリックします。

承認メッセージのフィールドのカスタマイズ

Microsoft Outlook で送信される要求、変更、要求したアイテムの承認の本文メッセージをカスタマイズします。

要求の承認メッセージのフィールドのカスタマイズ

Microsoft Outlook で送信される要求、要求したアイテムの本文メッセージをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：oam_admin

手順

1. 移動先 すべて > アクション可能なメッセージ > **OAM** 定義.
2. 次のいずれかを選択します。

OAM 定義

オプション	アクション
要求	**[OAM** 承認リクエスト] をクリックします。
要求アイテム	**[OAM RITM** 承認] をクリックします。

3. [OAM コンテナー] セクションで、必要に応じて次のフィールドをカスタマイズします。
   a. タイトル：Outlook 承認通知のタイトル。
   b. 要求者情報 **(Requester info)**：要求を作成したユーザー。
   c. 要求の詳細：このフィールドはカスタマイズできます。要件に応じてさらにフィールドを追加することもできます。
4. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認メッセージは、以下のように Microsoft Outlook に表示されます。[詳細を表示] ボタンをクリックして、ServiceNow インスタンスで要求を表示します。

変更要求の承認メッセージのフィールドのカスタマイズ

Microsoft Outlook で送信される変更要求の承認に関する本文メッセージをカスタマイズします。

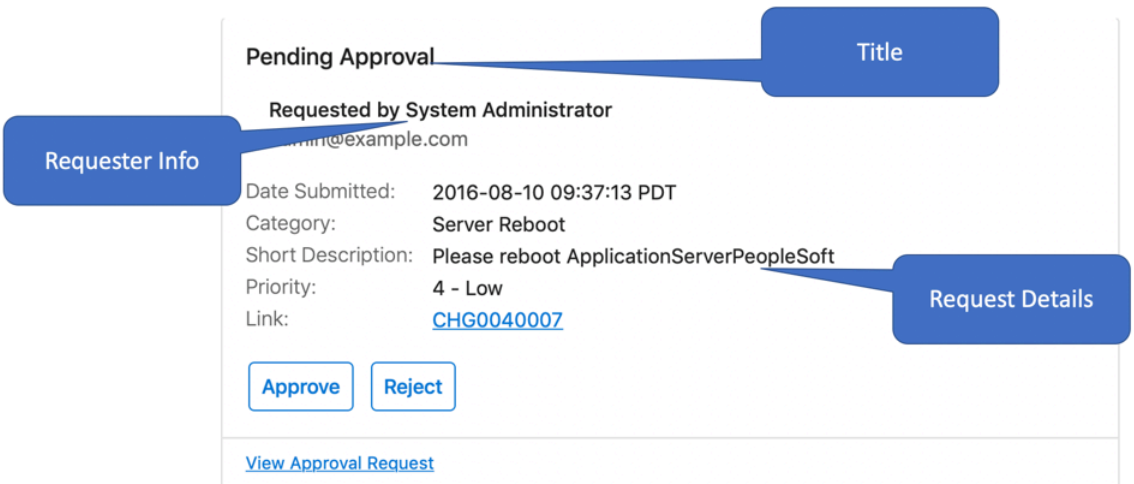
始める前に

必要なロール：oam_admin

手順

1. 移動先 すべて > アクション可能なメッセージ > **OAM** 定義.
2. **[OAM** 変更承認] をクリックします。
3. [OAM コンテナー] セクションで、必要に応じて次のフィールドをカスタマイズします。
   a. タイトル：Outlook 承認通知のタイトル。
   b. 要求者情報 **(Requester info)**：要求を作成したユーザー。
   c. 要求の詳細：このフィールドはカスタマイズできます。要件に応じてさらにフィールドを追加することもできます。
4. [更新] をクリックします。

承認メッセージは、以下のように Microsoft Outlook に表示されます。[承認要求を表示 **(View Approval Request)]** をクリックして、ServiceNow インスタンスで要求を表示します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outlook のアクション可能なメッセージ定義の詳細ビューの有効化

詳細ビューを有効にして、Microsoft Outlook の要件に従ってアクション可能なメッセージをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：oam_admin

手順

1. 移動先 すべて > アクション可能なメッセージ > **OAM** 定義.
2. 次のいずれかを選択します。

OAM 定義

オプション	アクション
要求	**[OAM** 承認リクエスト] をクリックします。
要求アイテム	**[OAM RITM** 承認] をクリックします。
変更	**[OAM** 変更承認] をクリックします。

3. [関連リンク] の [詳細 **OAM]** をクリックします。
4. [OAM 定義] フォームで、次のアクションを実行します。
   a. 必要に応じてスクリプトを変更します。
   b. [更新] をクリックします。

サーベイに対する感情分析

感情分析を使用して、サーベイに対するユーザーの回答が正、負、中立のいずれとみなされるかを判断できます。

感情分析 (com.snc.sentiment_analysis) プラグインを有効にします。

サーベイでは、分析に使用する必要がある質問を選択できます。これらの質問に対するサーベイの回答は、指定されたコネクタ設定を介して、分析のために第三者のプラットフォームに送られます。

注:
感情分析には文字列タイプの質問のみ使用できます。

感情分析の結果は、 サーベイ > 質問の感情結果. 感情ラベルは正規化されたスコアに基づいています：

感情ラベル

正規化されたスコア	感情ラベル
-1～0	否定的
0	どちらでもない
0～1	好意的

感情コネクターの設定

感情分析に使用するサードパーティ製 API のサービス URL およびその他の設定情報を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 現在のセッションのスコープを [感情分析] に変更します。
2. 移動先 感情分析 > 感情コネクタ構成.
3. Google、IBMWatson、および MSAzure などのサードパーティーベンダーのコネクタ設定を追加または編集します。

   注:
   デフォルトでは、Google、IBMWatson、および MSAzure のコネクターを設定するためにプレースホルダーを使用できます。

   感情コネクターのフィールド

フィールド	説明
名前	感情分析コネクター設定の名前。
アクティブ	チェック ボックスをオンにすると、コネクター設定が有効になります。
資格情報エイリアス	コネクター設定に関連付けられた資格情報エイリアス。これには、システム レベルのテーブル (sys_alias_list) への参照があります。
デフォルト	これをデフォルトのコネクター設定にするチェック ボックス。
説明	コネクター設定の説明。
スクリプト	感情分析 API をコールして値を正規化するスクリプト。

4. コネクターの資格情報を設定する
   a. [資格情報エイリアス] フィールドのレコードを開きます。
   b. [接続] タブで、接続を選択します。
   c. [接続 **URL**] フィールドに値を入力します。
   d. [資格情報] フィールドで参照するレコードを開きます。
   e. 資格情報を入力します。

      注:
      - それぞれのサードパーティベンダーから接続資格情報を取得する必要があります。
      - 資格情報が API キーである場合は、その値を指定します。資格情報が基本認証、つまりユーザー名とパスワードである場合は、対応する情報を指定します。

   f. [有効] チェック ボックスを選択し、[更新] をクリックします。
5. コネクター設定の [有効] チェック ボックスを選択して [更新] をクリックします。

感情分析プロパティ

感情分析プロパティを使用して、[感情分析] モジュールをカスタマイズできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

感情分析プロパティ

名前	説明
感情分析 **API** の発信コールに対する応答時間 (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	感情分析 API のアウトバウンド コールがタイムアウトするまでに実行される予想最大時間 (ミリ秒)。

関連情報

サーベイに対する感情分析

感情分析結果

感情分析結果ビューには、好意的、否定的、どちらでもないの結果の割合と、各カテゴリのインスタンス数を表示する棒グラフが表示されます。

色インジケーター

棒グラフの色インジケーターは次のとおりです。

- 緑：好意的
- 赤：否定的
- 青：どちらでもない

サービスポータル と **Now Mobile** アプリ のサーベイ

サービスポータル をインストールしてある場合は、サービスポータル の アセスメントとサーベイウィジェットを使用できます。ユーザーは サービスポータル でサーベイを表示できます。サービスポータル は Now Mobile アプリ がインストールされているモバイルデバイス上のユーザーのサーベイもサポートしています。アセスメントとサーベイウィジェットは、 サービスポータル ホームページでデフォルトで使用できます。

サービスポータルのサーベイ

ユーザーにとって直感的なインターフェイスを作成するために、Service Portal でサーベイを設定することができます。サービスポータル をアクティブ化して My アセスメントとサーベイ ウィジェットを表示します。これは サービスポータル のホームページに表示されます。

サービスポータル のアクティブ化の詳細については、「サービスポータルをアクティブ化する」を参照してください。

ウィジェットの設定の詳細については、「ウィジェットインスタンスの設定」を参照してください。

サービスポータル ページでサーベイウィジェットを設定するには、CTRL キーを押しながらウィジェットの見出しを右クリックして、[インスタンスオプション] を選択します。

サービスポータル のサーベイウィジェットのインスタンスオプション (プロパティ)

プロパティ	説明
最大レコード数	サービスポータル のホームページのウィジェットに一覧表示するサーベイの最大数。[すべて表示] リンクをクリックすると、すべてのサーベイを表示できます。 デフォルト：**5**

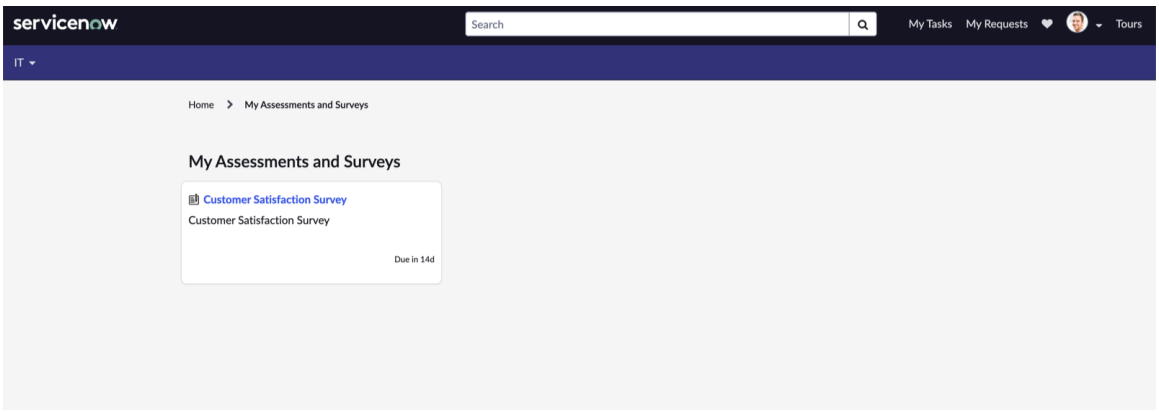
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル のサーベイウィジェットのインスタンスオプション (プロパティ) (続く)

プロパティ	説明
ウィジェットのタイトル	サーベイ ウィジェットのタイトルバーに表示されるテキスト。 デフォルト：自分のアセスメントとサーベイ

サービスポータル ホームページのアセスメントとサーベイウィジェット



Now Mobile アプリ のサーベイ

ユーザーは、Now Mobile アプリ でデフォルトで利用可能な アセスメントとサーベイ アプレットランチャーを使用して、モバイルデバイスでサーベイを表示して実施できます。

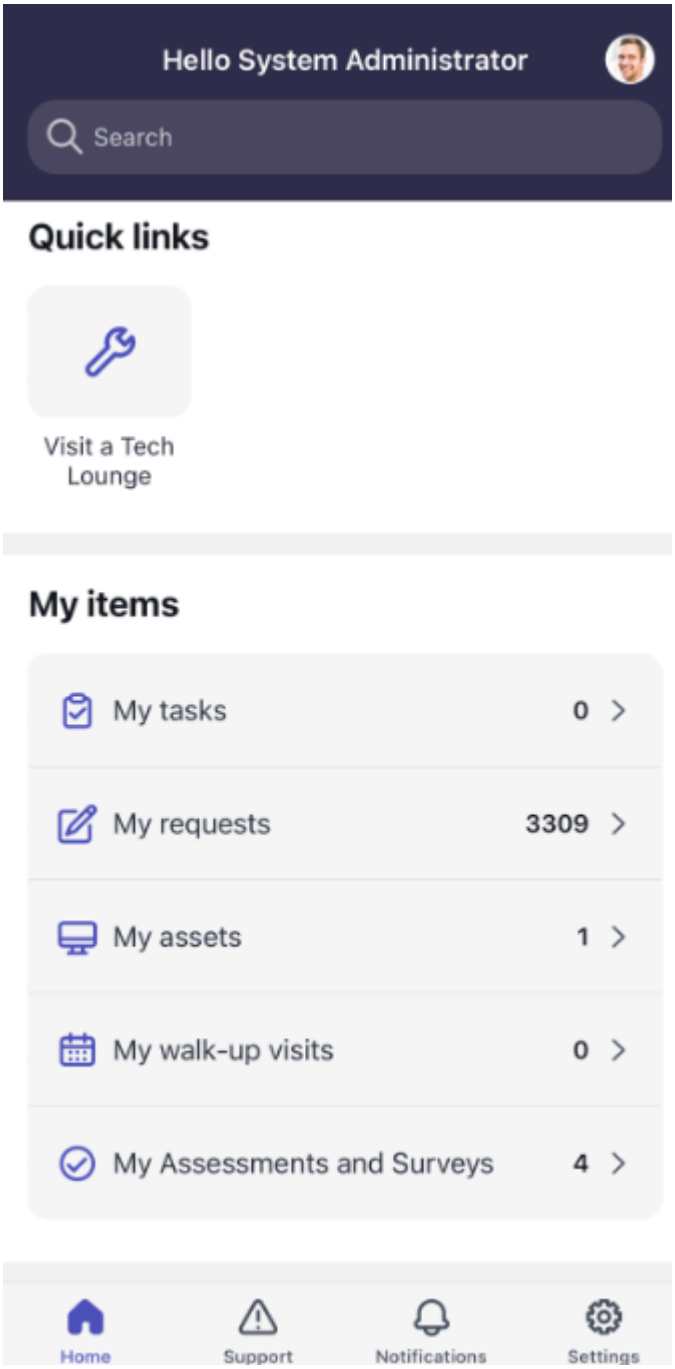
ユーザーにサーベイを割り当てると、サーベイの実施に関するメール通知がユーザーに送信されます。ユーザーが Now Mobile アプリ をインストールしてある場合、モバイルプッシュ通知がモバイルデバイスにも送信されます。通知をタップすると、Now Mobile アプリ のモバイル従業員 サービスポータル にサーベイの [概要 (introduction)] ページが開きます。このページには [開始 **(Get started)**] リンクが表示されます。概要ページと [開始 **(Get started)**] リンクは、関連する設定が有効になっている場合にのみ使用できます。ユーザーはリンクをタップして、サーベイを表示して実施できます。プッシュ通知を有効にするには、*`glide.sg.universal_links.enabled`* システムプロパティを **[true]** に設定します。

注:
トリガーサーベイにはプッシュ通知は適用されません。トリガーサーベイでは、イベントがイベントキューに挿入されます。イベントを設定して、通知を送信するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルデバイス上の アセスメントとサーベイ アプレット



注:
Washington DC バージョンでは、アサインされたアセスメントとサーベイがアイテムビューではなくカードビューに表示されます。古いバージョンの アセスメントとサーベイ で従来のカードアイテムビューのスタイルをカスタマイズした場合、Washington DC にアップグレードした後でもカードはアイテムビューに表示され続けます。従来のカードがカスタマイズされていない場合にのみ、Washington DC で新しいカードビューを表示できます。

ユーザーが サービスポータル または Now Mobile アプリ のいずれかでサーベイを開くと、サーベイは次の機能を提供します。

- サーベイのページに、サービスポータル のブレッドクラムナビゲーションが表示されます。ユーザーは、ブレッドクラム内のリンクをクリックして、前のページまたはホームページに移動できます。たとえば、ブレッドクラムの [自分のサーベイ] リンクをクリックすると、すべてのサーベイのリストを表示するページに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サーベイが進行中の場合、サーベイの各ページで利用可能な進捗状況バーに、進捗状況がパーセンテージで表示されます。完了率は、サーベイのページに基づいています。たとえば、サーベイが 3 ページあるとします。3 ページ目は、サーベイの 66% 完了を示しています。ただし、3 ページ目の質問のいずれかに回答すると、別のページ (4 ページ目) に新しい質問が開きます。4 ページ目には、サーベイの進捗状況が 75% 完了として表示されます。これは、全体的な進捗状況とページインジケーターに影響します。ユーザーは、サーベイ全体のページネーション (合計ページ数) と、ユーザーが現在表示しているページを確認できます。この進捗状況バーを非表示または表示するには、*sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar* プロパティを使用します。
- ユーザーがサーベイの次のページに移動すると、ユーザーの各回答は自動的に保存されます。ユーザーがサーベイで必須の質問に回答せずに [次へ] をクリックすると、回答していないすべての必須の質問に対するエラーメッセージがページの上部に表示されます。このエラーメッセージは、未回答の必須の質問の正確な場所をユーザーが見つけるのに役立ちます。[次へ] をクリックする前に回答していない質問が必須の質問でない場合は、回答済みとみなされます。質問は完了済みとしてカウントされます。
- サーベイの質問の詳細に 4 行または 5 行を超えるテキストが含まれている場合、これらの行の後のテキストは表示されません。このような場合、ユーザーは [さらに表示] リンクをクリックして、詳細をすべて表示できます。[少なく表示] リンクをクリックすると、デフォルトの動作に戻ることができます。

- 回答オプションが [はい]、[いいえ]、および [該当なし **(Not Applicable)]** である質問の場合、オプションのリストの最後に [該当なし **(Not Applicable)]** オプションが表示されます。[該当なし **(Not Applicable)]** オプションは、質問の作成中に設定できます。

- サーベイユーザーが送信せずに終了した場合は、前のセッションで中断した同じページからサーベイを後ほど開始できます。

注:
モバイルユーザーの場合、ページネーションは常に、サーベイの質問ごとになります。ページネーション設定の詳細については、「サーベイデザイナーでのサーベイの設定」を参照してください。

自動翻訳

ワンクリック サーベイ

ワンクリックサーベイには サービスポータル に [概要 (introduction)] ページはありません。このサーベイには、デスクトップおよび iPad ビューに [送信 **(Submit)]** および [キャンセル **(Cancel)]** ボタンはありません。

注:

- ワンクリックサーベイは、モバイルデバイスビューではサポートされていません。
- [ワンクリック サーベイ] フィールドをサーベイ定義で選択する必要があります。
- ワンクリックサーベイへのパブリックアクセスが有効になっている場合、ユーザーはログインしなくてもサーベイを送信できます。
- サーベイへのパブリックアクセスが有効になっている場合、サーベイに署名または添付ファイルを構成することはできません。
- 発行された公開サーベイでは、[署名] フィールドは非表示になり、添付ファイルを追加できません。

キオスク サーベイは、次のいずれかのタイプの質問が 1 つしかないワンクリック サーベイです。

- 画像スケール
- 選択肢

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リッカートスケール
- 数値スケール
- はい/いいえ

サービスポータル でキオスクサーベイの質問への回答をクリックすると、サーベイが送信され、サーベイの質問と同じページに後書きが表示されます。キオスクサーベイは、クリックすると読み取り専用になります。

注:

- キオスクサーベイには、[送信 **(Submit)]** ボタンも [キャンセル **(Cancel)]** ボタンもありません。
- キオスクサーベイは、署名、従属的な質問、または補足情報を持つことはできません。
- キオスクサーベイでは、前書きは表示されません。

ワンクリック サーベイの **URI** パラメーター

これらの URI パラメーターを `createAssessment()` API を使用して渡し、その値をプラットフォームビューと サービスポータル ビューの両方の asmt_assessment_instance テーブルに保存します。

URI パラメーター

パラメーター	説明
sysparm_refresh_interval	サーベイ送信後に別のインスタンスを作成するためのリフレッシュ時間 (秒単位)。たとえば、sysparm_refresh_interval=5 などとします。
sysparm_trigger_table	asmt_assessment_instance テーブルの [トリガーテーブル] フィールドとして保存される場所。たとえば、sysparm_trigger_table=incident などとします。
sysparm_trigger_id	asmt_assessment_instance テーブルの [トリガー **ID]** フィールドとして保存される場所 sys_id。たとえば、sysparm_trigger_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3 などとします。
sysparm_kiosk	**[true]** に設定すると、sysparm_trigger_table パラメーターと sysparm_trigger_id パラメーターの両方を指定する必要があります。これはキオスク要求に必須のパラメーターです。たとえば、sysparm_kiosk=true などとします。

関連情報

Service Portal

サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集

サーベイデザイナー

サーベイデザイナーでのサーベイの設定

ITSM 仮想エージェントのサーベイ

ITSM 仮想エージェントのサーベイを使用して、チャットクライアントの会話アンケート (チャット前後のアンケート) を通じてユーザーからのサーベイ回答を収集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットサーベイは「仮想エージェントフィードバックの提供」トピックを通じて ITSM 仮想エージェントで利用できます。サーベイを動的にレンダリングする理論は、再利用可能なサーベイトピックブロックから呼び出されます。ITSM 仮想エージェントの一般的な定義では、サーベイ設定トピックとして「仮想エージェントフィードバックの提供」トピックの使用が一般的です。これによって、ユーザーは会話の最後にサーベイを自動受信します。サーベイトピックブロックの詳細については、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。

サーベイの [チャットサーベイ] チェックボックスをオンにすると、ITSM 仮想エージェントのサーベイに対して次の条件が検証されます。

- サーベイには、測定基準カテゴリを 1 つだけ含める必要があります。
- サーベイには、これらの測定基準タイプのみを含めることができます。
  - 添付ファイル
  - ブーリアン
  - チェックボックス
  - 選択肢
  - 日付
  - 日付/時刻
  - 画像スケール
  - 番号
  - 数値スケール
  - パーセンテージ
  - スケール
  - 文字列

サーベイの設定については、「サーベイ定義の変更」と「サーベイデザイナーでのサーベイの設定」を参照してください。

サーベイでは、次の機能がサポートされています。

- 依存関係サーベイフィールド
- 前書き & 結びの挨拶

サーベイと仮想エージェントチャットの関連性

仮想エージェント会話でサーベイが送信された後に、サーベイインスタンスが作成されます。このインスタンスでは次の情報が表示されます。

- トリガー ID。仮想エージェントチャットで作成された関連インタラクション ID の sys_id
- インタラクションテーブルであるトリガーテーブル

関連情報

ITSM 仮想エージェント

従来のサーベイの移行

survey_admin ロールを持つユーザーは、従来のサーベイ データを移行して、従来のサーベイのコピーとその関連レコードをアセスメント テーブルに作成できます。アセスメントエンジンで構築された Survey Management アプリケーションは、従来のサーベイの代替手段として利用できます。

次の従来のサーベイのコンポーネントが移行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- サーベイ マスター
- サポートされているサーベイの質問と質問の選択肢
- サーベイインスタンス
- サーベイ回答

従来のサーベイの条件は移行されないため、トリガー条件として再作成する必要があります。

注:

- レガシー サーベイおよびレガシー管理モジュールは、以前のリリースからアップグレードしたインスタンスに対して使用できますが、 新規インスタンスに対しては利用できません。従来のサーベイまたはサーベイウィザードを使用している顧客は、Survey Management アプリケーションに移行して、顧客のユーザーにとって最新で高品質なサーベイを作成できるようになります。
- 次の従来のサーベイ プラグインは、デフォルトでは無効で、リクエストに応じて利用できます。
  - Best Practice - Task Survey Management (ID：com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Survey Management (ID：com.glideapp.survey)
  - Assessment Components (ID：com.snc.assessment)
  - サーベイウィザード (ID：com.glideapp.survey_wizard)
- サーベイウィザードは移行できません。

従来のサーベイの移行

従来のサーベイとその関連レコードを移行すると、より強力な機能セットを活用できます。

始める前に

必要なロール：admin または survey_admin

このタスクについて

膨大なサーベイを原因として発生するタイム アウトを避けるために、トランザクション クォータを無効にすることができます。「トランザクションクォータ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > 旧サーベイ > マスター.

   従来のサーベイ マスターのリストが表示されます。デフォルトでは、リストには移行されていないサーベイ マスターのみが表示されます。すべてのサーベイ マスターを表示するには、 [アセスメントが空] ブレッドクラムを削除します。

2. サーベイを開き、**[Migrate to New Survey Management]** (新しいサーベイ管理に移行する) 関連リンク、またはタイトルバーの **[Migrate to New Survey Management]** (新しいサーベイ管理に移行する) をクリックします。
   サーベイの移行時に何が起こるかがダイアログ ボックスに示されます。特定のタイプのサーベイ質問は移行できないことに注意してください。
3. **[OK]** をクリックします。

   システムは、サーベイ マスター、対象となる質問と選択肢、結果、およびその他の関連サーベイの構成要素に基づいて、アセスメント テーブルのレコードを生成します。元のサーベイの構成要素は影響を受けません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行できなかった質問を Notify したり、移行された複数選択肢のある質問を確認するようアドバイスするシステム メッセージが、サーベイ フォームの上部に表示される場合があります。

4. オプション: [アセスメント] フィールドの横にある参照アイコンをクリックして、新しいサーベイ定義を表示します。
5. オプション: すべてのユーザーがサーベイを取得できるようにするには、サーベイユーザーをアセスメント サーベイから削除します。
   サーベイを移行すると、そのサーベイを受けたユーザーは自動的にアセスメント サーベイに関連付けられ、サーベイユーザーになります。アセスメント サーベイに関連付けられたサーベイユーザーがいる場合は、そのユーザーのみがサーベイを受けることができます。
6. 次の手順を実行して、サーベイに関連付けられたサーベイ条件を非アクティブ化します。
   a. 移動先 サーベイ > 旧バージョンの管理 > サーベイ条件.
   b. [有効] 列で、移行されたサーベイを参照するサーベイ条件の値が false であることを確認します。
7. 移動先 サーベイ > 管理 > トリガー条件 をクリックして、移行されたサーベイの新しいトリガー条件を作成します。

タスクの結果

従来のサーベイ レコードの [アセスメントに移行] 関連リンクは、移行後は利用できなくなります。ただし、[アセスメント] フィールドで参照しているレコードを削除すると関連リンクが再度表示され、従来のサーベイを再度移行することができるようになります。

サーベイの質問の移行

従来のサーベイを移行する前に、互換性のない質問タイプが原因で移行できない従来のサーベイの質問があることに注意してください。

従来のサーベイの質問は、サーベイの質問 [survey_question_new] テーブルからアセスメント評価指標 [asmt_metric] テーブルに移行されます。従来のサーベイでは、サーベイ質問テーブルの [タイプ]フィールドでサーベイ アンケートでの質問の表示方法を決定していました。アセスメント サーベイでは、アセスメント測定基準テーブルの [データタイプ] フィールドが同様の目的で使用されます。従来の特定のサーベイ タイプは、アセスメント サーベイではサポートされていません。

次のテーブルは、従来の各サーベイの質問タイプとアセスメントデータタイプ (存在する場合) の変換パスを示しています。

サーベイの質問の移行

従来のサーベイのタイプ	アセスメントデータのタイプ
ブレーク	利用不可
チェック ボックス	チェックボックス
日付	日付
日付/時刻	日付/時刻
HTML	利用不可
ラベル	利用不可
リストコレクタ	利用不可
複数選択肢をルックアップ	利用不可
選択ボックスをルックアップ	利用不可

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サーベイの質問の移行 (続く)

従来のサーベイのタイプ	アセスメントデータのタイプ
マクロ	利用不可
ラベル付きマクロ	利用不可
複数行テキスト	文字列 (文字列オプションを設定複数行)
複数選択肢	リッカートスケール
数値スケール	番号
参照	利用不可
選択ボックス	選択肢
1 行テキスト	文字列 (文字列オプションを **1** 行に設定)
UI ページ	利用不可
ワイドな 1 行テキスト	文字列 (文字列オプションを **1** 行幅に設定)
はい/いいえ	はい/いいえ

移行されたコンポーネント

サーベイを移行すると、サーベイ テーブルのレコードがアセスメント テーブルにマップされます。

アセスメント フレームワークで機能サーベイを作成するために、サーベイ レコードが論理的に最も同等のアセスメント サーベイ レコードに変換されます。これは、複数のアセスメント サーベイ レコードが 1 件の従来のサーベイ レコードを表していることを意味します。

自動翻訳

移行されたコンポーネント

サーベイ コンポーネント	アセスメント サーベイ コンポーネント
サーベイ マスター [survey_master]	• サーベイ定義 [asmt_metric_type] • アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record] (システムでの使用のみ) • サーベイカテゴリ [asmt_metric_category]
サーベイの質問 [survey_question_new]	サーベイの質問 [asmt_metric]
質問の選択肢 [question_choice]	アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]
サーベイインスタンス [survey_instance]	• アセスメントグループ [asmt_assessment] (システムでの使用のみ) • サーベイインスタンス [asmt_assessment_instance]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行されたコンポーネント (続く)

サーベイ コンポーネント	アセスメント サーベイ コンポーネント
サーベイの回答 [survey_response]	• サーベイインスタンスの質問 [asmt_assessment_instance_question] • サーベイの回答 [asmt_metric_result] • カテゴリ結果 [asmt_category_result] (システムでの使用のみ)

移行された質問のレビュー

結果計算の正確性を維持するには、移行されたサーベイ レコードの一部に対して軽微な調整を行い、結果が正しく計算されるようにする必要があります。

注:
アセスメントエンジンには、各サーベイの回答を 0～10 のスコアに変換する組み込みの結果計算機能があります。結果計算の正確性を維持するために必要な設定は詳細で、基本的なサーベイの実装には推奨されません。結果計算データを使用しない場合は、このセクションの情報を無視してください。

移行された従来の質問ごとに、サーベイの質問レコードがアセスメント測定基準 [asmt_metric] テーブルに作成されます。複数の選択肢と選択ボックスタイプの従来の質問については、アセスメント測定基準定義 [asmt_metric_definition] テーブルに、従来の質問の各選択肢に対して測定基準定義レコードも作成されます。

測定基準定義とサーベイの質問の選択肢の比較

サーベイの質問の選択肢フィールド	関連測定基準定義フィールド
テキスト	表示
値 (任意の文字列値)	値 (数値でなければなりません)
順番	値 (値が最小の測定基準定義が最初)

従来のサーベイの質問の選択肢を移行するときには、従来の順序を使用して各測定基準定義の値を設定します。従来の質問の選択肢に設定されている順序の値が最小の場合、対応する測定基準定義の値が **1** に設定されます。従来の質問の選択肢に設定されている順序の値が 2 番目に小さい場合、測定基準定義の値は **2**、というように設定されます。

移行されたサーベイの質問フォームのスケール定義フィールドで、サーベイの結果計算において、より小さなまたはより大きな測定基準定義値のどちらが良いスコアかを決定します。デフォルトでは、スケール定義は高いに設定されており、これはより大きな値が良いスコアであることを意味します。従来のサーベイを移行するときは、デフォルトのスケール定義が各質問に対して適切かどうかを確認します。

たとえば、次のテーブルに、移行された質問の例と、自動的に作成された測定基準定義を示します。従来のサーベイの質問の選択肢の順序を使用して、測定基準の定義値が設定されていることを思い出してください。優秀の順序の値は最も小さいため、この質問の選択肢に対して測定基準を定義するときには、 値は **1** に設定されます。この場合、デフォルトのスケール定義値高は適切ではありません。理由は優秀の回答のスコアが最低として計算されてしまうためです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来の質問：サービスの総合的な品質を評価してください

質問の選択肢のテキスト	質問の選択肢の値	質問の選択肢の順序
優秀	A	100
良好	B	200
普通	C	300
不満	D	400

移行された質問：サービスの総合的な品質を評価してください

測定基準定義の表示	測定基準定義の値
優秀	1
良好	2
普通	3
不満	4

従来のサーベイの質問の選択肢に順序の値が指定されていない場合は、従来のテキスト値の英数字順序に基づいて、対応する各測定基準定義の値が設定されます。

移行された質問：サービスの総合的な品質を評価してください

測定基準定義の表示	測定基準定義の値
優秀	1
良好	2
普通	3
不満	4

他の移行された質問においても、 スケール定義の設定変更が必要になる場合があります。詳細については、各サーベイの質問データタイプのスケール定義の推奨事項を参照してください。

サーベイの参照

参照トピックには、サーベイでの作業中に使用するフォーム、フィールド、およびプロパティに関する追加情報が記載されています。

サーベイのロール

サーベイアプリケーションでは、次のロールを使用します。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

アサインされたサーベイ アンケートに回答するためにロールは必要ありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイのロール

ロール	説明	ロールを含む
サーベイ管理者 [survey_admin]	サーベイを作成および管理します。サーベイ管理者は、必要なサーベイのタイプ、サーベイの送信時期、サーベイの送信先を把握します。サーベイ管理者は、サーベイアプリケーションメニューのすべてのモジュールを使用できます。	• survey_reader • assessment_admin
サーベイ リーダー survey_reader	サーベイおよび関連情報 (サーベイ回答、サーベイ グループ、スコアカード、レポートなど) を表示します。	なし
サーベイ作成者 survey_creator	サーベイを作成し、実施と送信を行えるユーザーにサーベイを割り当てることができます。 注: サーベイ作成者はアセスメントを作成することもできます。	なし

主要なサーベイ用語

これらのサーベイ用語は、サーベイ管理の機能を説明するために文書全体で使用されています。

主要なサーベイ用語

用語	説明
サーベイ定義	サーベイが作成されるルート レコード。サーベイ定義には、サーベイ名、州、および配布スケジュールなどの情報が含まれています。各サーベイ定義には、独自のカテゴリと質問があります。 サーベイ定義は従来のサーベイ マスターに相当します。
公開サーベイ	あらゆるユーザー (ServiceNow システムにログインしていないユーザーでも) が公開サーベイに回答できます。完了したサーベイでは、[アサイン先] フィールド値は「Guest」です。
サーベイ カテゴリ	サーベイの質問のテーマを表します。カテゴリには 1 つ以上の質問が含まれます。デフォルトでは、サーベイごとに 1 つのカテゴリが作成されます。追加のカテゴリはオプションです。
サーベイの質問	関連付けられたサーベイ定義のサーベイ アンケートに表示される質問。 サーベイの質問は、従来のサーベイの質問と同等です。
サーベイ ユーザー	制限付きサーベイの招待状を受信する権限があるユーザー。
サーベイ インスタンス	1 人のユーザーにアサインされた 1 つのサーベイ アンケートを表します。 サーベイインスタンスは、従来のサーベイインスタンスと同等です。
トリガー条件	インシデントが解決したときなど、テーブルでアクションが発生したときにシステムからサーベイを送信できるようにするルールを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主要なサーベイ用語 (続く)

用語	説明
	トリガー条件は、従来のサーベイ条件に相当します。
スコアカード	サーベイ回答を視覚的に表現したものです。スコアカードには、1 つのサーベイ定義に対するさまざまなデータ サマリーが表示されます。

サーベイの概要ダッシュボード

サーベイの概要ダッシュボードには、測定基準タイプとステータス別のサーベイなど、さまざまなサーベイレポートが表示されます。

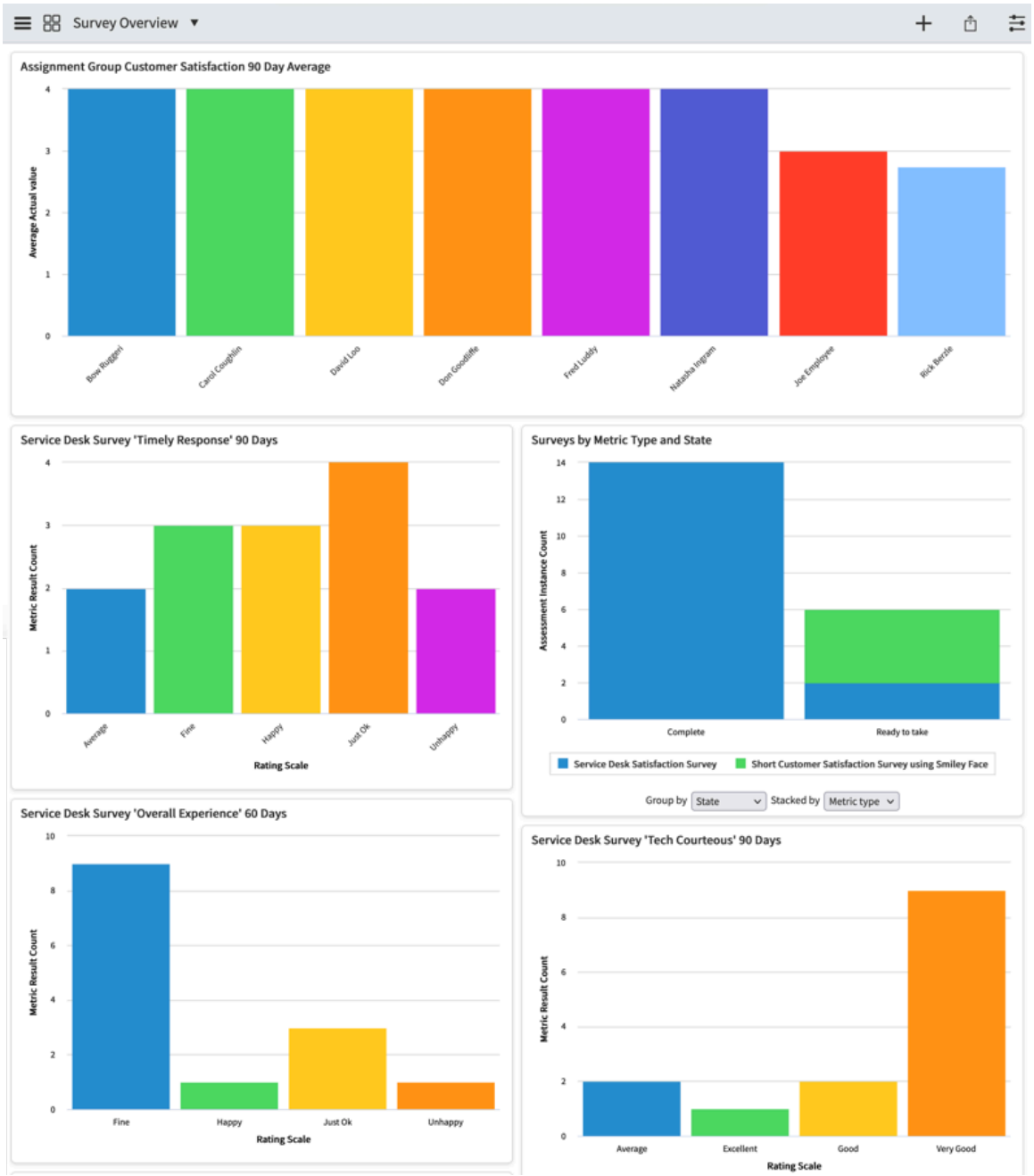
サーベイの概要ダッシュボードレポート

レポート	テーブル
アサイン先グループ顧客満足度 90 日平均	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
サービス デスク サーベイ「適切なタイミングの回答」90 日間	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
測定基準タイプおよびステータス別のサーベイ	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]
サービス デスク サーベイ「全体的な感想」60 日間	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
サービス デスク サーベイ「技術者の応対」90 日間	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
サービス デスク サーベイ「最初の応対での解決」60 日間	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
サービス デスク サーベイ「技術者の能力」60 日間	測定基準の結果 [asmt_metric_result]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイレポート



[測定基準の結果] フォーム

測定基準の結果フォームのフィールド値の説明。

[測定基準の結果] フォーム

フィールド	説明
アセスメントグループ	測定基準の結果が属するアセスメントグループ。アセスメントグループは、単一インスタンスで生成されたサーベイインスタンスと結果のコンテナです。少なくとも 1 つのサーベイインスタンスが作成されるたびに、アセスメントグループが生成されます。サーベイ管理者がサーベイユーザーのリストに招待を送信したときなど、複数のサーベイインスタンスが同時に作成された場合、それらはすべて同じアセスメントグループに保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[測定基準の結果] フォーム (続く)

フィールド	説明
測定基準	ユーザーが回答した質問。
データタイプ	ユーザーが回答した質問のデータタイプ。
手法	アセスメント手法。サーベイでは、常に [アセスメント] です。
更新日時	測定基準の結果が最後に更新された日時。
ソース	関連付けられたサーベイインスタンスの生成元のサーベイ定義。
担当者	サーベイ アンケートに入力したユーザー。
インスタンス	[アサイン先] ユーザーによって入力されたサーベイインスタンス。
実際の値	質問に対するユーザー回答から得られた値。実際の値は、質問のデータタイプによって決まります。 • チェック ボックス：チェック ボックスがオフの場合は *0*、オンの場合は *1* です。 • 選択肢またはリッカート尺度：実際の値は、選択された回答の選択肢に関連付けられた測定基準の定義の [値] と等しくなります。 • 日付、日付/時刻、または文字列：実際の値は *-1* で、これらのデータタイプがカテゴリ結果の計算に寄与しないことを示します。 • テンプレート：実際の値は、選択された回答の選択肢に関連付けられたテンプレート定義の [値] と等しくなります。 • はい/いいえ：実際の値は、回答が [いいえ] の場合は *0*、[はい] の場合は *1* です。
正規化値	[スケール定義] 設定、最小値と最大値、その他の要因からなる調整値。 値を生成する方程式と計算例が「アセスメントの正規化値」にあります。
文字列値	アンケートに表示される回答を表示する値。場合によっては、これは [実際の値] と同じになります (質問のデータタイプが [パーセンテージ] であるときなど)。文字列値は、特定のデータタイプの未回答の質問に対しては [適用外] となります。

アセスメントの正規化値

正規化値は、一次方程式と測定基準のスケール定義に基づいて計算されます。この値はリスクアセスメントに使用できます。

任意の測定基準の正規化値

正規化値は、測定基準のスケール定義に正比例します。スケール定義が小さい場合、つまりスケール値が小さいほど良い場合には、「正規化値 = 1.0 - 正規化」となります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レポートの目的では、測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルを使用します。

正規化値 = (入力値 - 測定基準で定義された最小値) / (測定基準で定義された最大値 - 測定基準で定義された最小値) * (現在の測定基準の重み付け * バイアス / (測定基準カテゴリにおけるすべての測定基準の重み付けの合計)) * scale_factor

バイアスは、カテゴリの測定基準の重み付けの合計と測定基準カテゴリの有効な測定基準の重み付けの合計の比率です。バイアスの計算中、スクリプト化された測定基準は除外されます。

注:

- アセスメントを実施するときに測定基準がスキップされた場合は、測定基準カテゴリの有効な測定基準の重み付けの合計を計算する際にその重み付けが除外されます。
- 次の測定基準タイプは、正規化値の計算から除外されます。
  - 文字列
  - 日付
  - 日付/時刻
  - 参照
  - 添付ファイル
  - ランキング

たとえば次のシナリオを考えます。

「技術者の能力を評価してください」という測定基準の正規化値を計算するとします。

測定基準の値

入力値	3
最小値	1
最大値	6
現在の測定基準の重み付け	10
測定基準カテゴリにおける測定基準の数	6 • タイプが [番号] のものが 4 つ • タイプが [はい/いいえ] のものが 1 つ • タイプが [文字列] のものが 1 つ (無効なデータタイプ、値が計算不能)
回答ごとの測定基準の有効な重み付け	10
尺度値	10

正規化値 = (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0.8

複数選択測定基準の正規化値

複数選択測定基準の正規化値は、測定基準の重み付けと測定基準の各選択肢のスコアを使用して計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数選択測定基準では、正規化計算に使用する必要がある各選択肢に対して正規化入力値を定義します。

正規化値 = (すべての選択肢のスコア) * (現在の測定基準の重み付け/測定基準カテゴリの有効な測定基準の重み付けの合計) * scale_factor

ここで、測定基準のすべての選択肢のスコアは、各選択肢の個々のスコアの合計です。

- 複数選択測定基準の各選択肢のスコア = 選択肢の正規化入力/測定基準の最大値
- 測定基準の最大値 = 測定基準のすべての選択肢に対する正規化入力の合計
- 測定基準の最小値は常に 0

たとえば次のシナリオを考えます。

3 つの選択肢 A、B、C を使用して「技術者の能力を評価してください」という複数選択測定基準の正規化値を計算するとします。

測定基準の値

選択肢 A	正規化入力は 1
選択肢 B	正規化入力は 1
選択肢 C	正規化入力は 2
最小値	0
最大値	4
現在の測定基準の重み付け	10
測定基準カテゴリにおける測定基準の数	5
測定基準ごとの測定基準の有効な重み付け	10
尺度値	10

選択肢 A と B が選択されている場合は、正規化値 = ((1 / 4) + (1 / 4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1

リスクアセスメントの重み付け値

リスクアセスメントの場合、測定基準結果テーブルの重み付け値は次のように計算されます。

weighted_value = metric.weight * result.actual_value

ドメイン分離とサーベイ

サーベイではドメイン分離をサポートしています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

サーベイの作成者として、survey_admin はアサインされているドメインでサーベイを作成できます。グローバル ドメインである survey_admin は、どのドメインでもサーベイを作成または編集できます。

サーベイ実施者として、ユーザーはサーベイ レコードにアクセスして、サーベイ レコードおよびユーザーのドメインに基づいてサーベイを実施することができます。グローバル ドメイン ユーザーは、どのドメインでもサーベイを実施することができます。

サーベイにおけるドメイン分離の仕組み

サーベイでは、ドメイン分離がどのように機能するかを考慮する必要がある、いくつかの主要な領域があります。

ドメインで区切られたインスタンスでのサーベイ

次のドメインは、「ドメイン サポート - ドメイン拡張」インストーラー [com.glide.domain.msp_extensions.installer] プラグインを有効にした後にデフォルトで利用できます。このプラグインを有効にできるのは、ServiceNow の従業員のみです。

- グローバル
- Acme
- Cisco

ドメインで区切られたインスタンスでのサーベイへのアクセス

サーベイ レコードとユーザーのドメインに基づいて、ユーザーはサーベイ レコードにアクセスしてサーベイを実施することができます。

グローバル ドメイン ユーザーは、どのドメインにあるサーベイ レコードにもアクセスできます。その他のドメインのユーザーは、自身のドメインとグローバル ドメインにあるレコードにアクセスできます。たとえば、Acme ドメインのユーザーは、Acme ドメインとグローバル ドメインのレコードにアクセスできます。

グローバル ドメイン ユーザーは、どのドメインでもサーベイを実施することができます。その他のドメインのユーザーは、自身のドメインとグローバル ドメインでサーベイを実施できます。たとえば、Acme ドメインのユーザーは、Acme ドメインとグローバル ドメインでサーベイを実施することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ レコードの場所	サーベイのアクセスと実施ができるユーザー		
該当なし	グローバル	Acme	Cisco
グローバル	はい	はい	はい
Acme	はい	はい	いいえ
Cisco	はい	いいえ	はい

どのドメイン ユーザーも、そのドメインにあるサーベイを同じドメインのユーザーまたはグローバル ドメイン ユーザーにアサインすることができます。たとえば、Acme ドメイン ユーザーは、グローバル ドメイン ユーザーまたは Acme ドメイン ユーザーにサーベイをアサインすることができます。その他のドメインのユーザーは、Acme ドメイン ユーザーには表示されません。

グローバル ドメイン ユーザーは他のドメインからのサーベイを表示できますが、このユーザーは 1 つのドメインのサーベイを別のドメインのユーザーにアサインすることはできません。たとえば、グローバル ドメイン ユーザーは、Acme ドメインから別のグローバル ドメイン ユーザーまたは Acme ドメイン ユーザーにサーベイをアサインできますが、Cisco ドメイン ユーザーにはアサインできません。

注:
タスクが子ドメインでクローズしていて、アサインされているサーベイが子ドメインまたはグローバル ドメインのいずれかにある場合には、子ドメインからのユーザーはサーベイを実施することができます。

ドメインで区切られたインスタンスでの条件のトリガー

グローバル ドメイン ユーザーは、任意のドメインからのサーベイに対してトリガー条件を作成できます。グローバル ドメイン ユーザーは、[問い合わせユーザー] の下の [ユーザー フィールド] で他のドメインからのユーザーを選択することによって、インシデントを作成し、サーベイをトリガーすることができます。ただし、グローバル ユーザーは、異なるドメインのユーザーにサーベイをアサインすることはできません。

ユーザーがグローバル ドメインまたはサーベイ ドメインに属している場合、ユーザーはサーベイにトリガー条件を割り当てることができます。

トリガー条件のドメイン パスがない場合、どのドメインのユーザーもトリガー条件を表示できます。たとえば、ドメイン パスの列がない `asmt_condition` テーブルで、Acme ドメインのユーザーは、Cisco ドメイン ユーザーによって作成されたトリガー条件を表示することができます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

サーベイデザイナー設定フォーム

サーベイデザイナー設定フォームのフィールド値の説明。

[設定] タブのフィールド

フィールド	説明
アクティブ	このチェック ボックスをオンにすると、このサーベイの受信者への配布が有効になります。
サーベイ所有者	サーベイの所有者。survey_creator、survey_admin または assessment_admin ロールを持つユーザーを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[設定] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
匿名返答	サーベイ回答を匿名で収集するには、このチェック ボックスをオンにします。受信者はサーベイ結果とともにリストされません。ユーザーがサーベイを送信すると、システムは関連付けられたサーベイインスタンスの [アサイン先] フィールドをクリアします。また、匿名サーベイのサーベイ回答には、[アサイン先] 値は含まれていません。 **注:** [アサイン先] フィールドはクリアされます。ただし、各回答レコードには survey_admin ロールのあるユーザーがアクセス可能な [作成者] および [更新者] フィールドが含まれています。
説明	この設定または設定が添付されているサーベイの説明。
サーベイの前書きを表示しない	サーベイが起動されたときに前書きをスキップするためのチェックボックス。この機能は、Now Platform と サービスポータル 両方のバージョンの製品で適用されます。
前書き	サーベイに表示する紹介コンテンツ。サーベイについての「ようこそ」メ ッセージやバックグラウンド情報を追加できます。
署名	サーベイに関連した要件、勧告、または予想についてのサーベイ受信者による確認応答。
戻り先 URL	入力したサーベイを送信した後にユーザーに提示される Web ページの宛先アドレス。戻り先 URL が設定されている場合、[結びの挨拶] の内容は表示されません。
結びの挨拶	入力したサーベイを送信した後に受信者に表示されるコンテンツ。「ありがとうございました」メッセージ、フォローアップの手順、またはその他の適用可能な情報を追加することができます。「結びの挨拶」は、[戻り先 **URL]** が指定されている場合には表示されません。
公開サーベイ	サーベイの公開アクセスを有効にします。公開サーベイにはログインする必要はなく、ユーザーまたは非ユーザーは匿名で回答することができます。完了した公開サーベイでは、[アサイン先] フィールド値は「Guest」です。 **注:** このチェック ボックスは、サーベイを保存した後にのみ利用できます。
サーベイ公開 URL	ユーザーと共有できるサーベイの URL を指定します。 **注:** このフィールドは、サーベイを公開した後にのみ利用できます。
Service Portal ビューのページネーション設定	サービス ポータルのデスクトップまたはタブレット ビューでページがユーザーにどのように表示されるかを指定します。 • カテゴリ：各カテゴリを個別のページに表示します。 • 質問：各質問を個別のページに表示します。これは、この設定に関係なくモバイルで発生します。 • なし：すべてのアイテムを単一のページに表示します (ページネーションなし)。 デフォルト：カテゴリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[設定] タブのフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、サービス ポータルがインストールされているときにのみ表示されます。
チャットのサーベイ	チャットサーベイでサーベイの質問がサポートされているかどうかを検証するオプションです。チャットクライアントで会話型アンケート (チャット前およびチャット後のサーベイ) を有効にします。また、チャットコンテキスト変数をサーベイの質問にマップすることもできます。ITSM 仮想エージェントのチャットサーベイの詳細については「ITSM 仮想エージェントのサーベイ」をご参照ください。 注: このフィールドは、Glide 会話サーバープラグイン (com.glide.cs) が有効になっている場合にのみ使用できます。
ワンクリックサーベイ	Service Portal でワンクリックサーベイを有効にします。 注: このオプションは、「**[Service Portal]** ビューのページネーション設定」が [なし] に設定されている場合に選択できます。
ソーステーブル	そのフィールドが、トリガーされたサーベイの質問の動的な値として使用されるテーブル。 注: ソーステーブルを選択するときは、その関連フィールドが測定基準の [ソースフィールド] 値として選択されるようにしてください。
感情分析を許可	このサーベイの感情分析を有効にします。
期間	サーベイが生成された時点から受信者がこのサーベイへの入力を完了するために与えられた時間の量。デフォルトの期間は 14 日間です。
Outlook のアクション可能なメッセージ	サーベイのメール通知には埋め込みサーベイを含めます。このチェックボックスをオンにし、サーベイを保存した後、すべてのサーベイの質問がサポートされていることを確認するための検証が実行されます。

[可用性] タブのフィールド

アクセス可能	サーベイにアクセスできるユーザーを定義します。可能な値は次のとおりです。 • 任意の人：誰でもサーベイリンクにアクセスできます。 • 特定のユーザー：指定されたユーザーがアクセスできます。
サーベイグループのみ	選択した場合、サーベイはサーベイグループにのみ利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[可用性] タブのフィールド (続く)

	注: このフィールドは [アクセス可能] が [特定のユーザー] である場合のみ表示されます。
グループユーザーの追加	サーベイを利用可能なグループユーザー 注: このフィールドは [アクセス可能] が [特定のユーザー] である場合のみ表示されます。
ユーザーを追加	サーベイを利用可能なユーザー 注: このフィールドは [アクセス可能] が [特定のユーザー] である場合のみ表示されます。
受信者リストを追加 (Add recipients lists)	サーベイを利用可能な受信者リスト 注: このフィールドは [アクセス可能] が [特定のユーザー] である場合のみ表示されます。

プロパティフォーム

サーベイデザイナーのプロパティフォームのフィールド値の説明。

質問プロパティ フィールド

フィールド	説明
名前	質問の簡潔な名前。システムでは [アセスメント測定基準] リストおよびスコアカード チャートの質問を識別するためにこの値が使用されます。
質問	サーベイの質問として表示するテキスト。理解しやすい明確で直接的な質問を入力します。
タイプ	この質問に対して選択されたデータタイプ。利用可能なデータタイプについては、「コントロール」のテーブルを参照してください。
アクティブ	この質問がサーベイで利用可能かどうかを示すチェック ボックス。質問は、その質問が無効になった後に生成されたサーベイには表示されません。
必須	ユーザーに質問への回答を要求するチェック ボックス。必須の質問は、赤色のフィールドのステータス インジケーターで示され、サーベイを送信する前に回答する必要があります。 このフィールドは、質問に依存関係がなく、かつ質問タイプがチェック ボックス オプションのある [ブーリアン] でないときに利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問プロパティ フィールド (続く)

フィールド	説明
補足情報を許可	選択すると、[補足情報ラベル] フィールドが有効になります。[補足情報ラベル] フィールドの値は、サーベイ回答ページのフィールドとして、質問の補足情報を表示します。 **注:** これは、文字列およびテンプレートのデータタイプには適用されません。
ブーリアン オプション	ブーリアン質問のオプションとして、チェック ボックスまたは [はい/いいえ] リストのいずれかが表示されます。
文字列オプション	質問内の文字列フィールドの外観の設定。このフィールドは、質問タイプが [文字列] であるときに利用可能です。文字列オプションには次のものが含まれます。 • **1** 行：任意の長さの文字列が可能な、長さが 40 文字の 1 行のテキスト フィールド。 • **String line wide (1** 行幅)：任意の長さの 1 行のエントリーが可能な、全ページ幅のテキスト フィールド。 • 複数行：ワード ラップとリターンが可能な、全ページ幅の複数行テキスト フィールド。
最小	ユーザーが質問に回答するために入力または選択できる最小の正の整数。このフィールドは、質問タイプが [番号]、[パーセンテージ]、または [数値スケール] であるときに利用可能です。
最大	ユーザーが質問に回答するために入力または選択できる最大の正の整数。このフィールドは、質問タイプが [番号]、[パーセンテージ]、または [数値スケール] であるときに利用可能です。
該当なしを許可	この質問のオプションとして [適用外] が含まれるチェック ボックス。ユーザーは、質問に回答するために十分な情報がない場合に [適用外] を選択できます。[適用外] のユーザー回答は、結果の計算からは除外されます。 このフィールドは、質問に依存関係がなく、かつ質問タイプがチェック ボックス オプションのある [ブーリアン] でないときに利用可能です。
選択肢のランダム表示	回答オプションをランダムな順序で表示するチェック ボックス。回答の優先傾向は、オプションが表示される順番によって影響を受けることがあり、結果にバイアスがかかる可能性があります。選択肢のランダム表示は、このバイアスを防ぐのに役立ちます。 **注:** 特定の質問に選択肢のランダム表示があると、それらの質問でユーザーが混乱する可能性があります。一般的には、論理的な順序に従わないオプションのみをランダム表示します。
正のインジケーター	結果の計算で数値が小さいほど良いスコアか、大きいほど良いスコアかを決定する設定。ベンダーのインシデントの数を測定する質問など、数値が小さいほどよい場合は [低い値] を選択します。ユーザー満足度を 1 ～ 5 のスケールで測定する質問など、数値が大きいほど良い場合は [高い値] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問プロパティ フィールド (続く)

フィールド	説明
ソース フィールド	トリガーされたサーベイの質問の動的な値として表示されるソース テーブル フィールド。このフィールド値が選択されると、質問ラベルの最後に *${param}* プレースホルダーが追加されます。 **注:** このプレースホルダーは、質問ラベルのどこにでも移動できます。 ユーザーがサーベイに参加すると、動的な値を持つ質問がサーベイインスタンスに含まれ、*${param}* プレースホルダーがソースフィールドの値に置き換えられます。 トリガー条件で指定されたレコードテーブルがサーベイに指定されたソーステーブルと一致しない場合、あるいはソースレコードから動的な値を取得できなかった場合は、*${param}* プレースホルダーはどの値とも置き換えられず、質問にそのまま表示されます。 たとえば、サーベイが **PRB** レコードからトリガーされ、サーベイ質問が [インシデント] からの動的な値で設定されている場合、サーベイ質問ラベルの *${param}* プレースホルダーはどの動的な値とも置き換えられず、そのまま表示されます。 サーベイの質問をサーベイ管理者が他の言語に翻訳する場合、*${param}* プレースホルダーは翻訳してはいけません。
感情分析を許可	サーベイの感情分析にこの質問を含めます。 **注:** このフィールドは、文字列タイプの質問にのみ利用できます。
詳細	サーベイに表示される質問に関する情報。ユーザーが質問に答える方法を理解するのに役立つ詳細を含めます。
選択肢	データタイプが [選択肢] または [スケール] である質問のオプション。オプションごとに編集できるテキストと値がシステムにより自動的に追加されます。少なくとも 2 つのオプションが必要で、それぞれのオプションの値は一意でなければなりません。 **[+]** アイコンをクリックしてオプションを追加するか、**[X]** アイコンをクリックしてオプションを削除します。デフォルトでは、値によって設定された順番でオプションが配置されます。順番を変更するには、オプションをドラッグ アンド ドロップします。 **注:** 値の数値は、サーベイ回答スコアの計算にも役立ちます。これは、詳細なサーベイの管理者が使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム測定基準フォーム

カスタム測定基準フォームのフィールド値の説明。

カスタム測定基準フォーム

フィールド	説明
名前	カスタム測定基準タイプの名前。名前は [カスタム測定基準] ページに表示されます。
アプリケーション	カスタム測定基準タイプを作成するアプリケーションの名前。
アイコン	カスタム測定基準タイプのアイコン。カスタム測定基準タイプは、サーベイデザイナーに選択したアイコンとして表示されます。
アクティブ	カスタム測定基準タイプを有効または無効にするオプション。選択すると、サーベイデザイナーにカスタム測定基準タイプが表示されます。
マクロ	カスタム測定基準タイプをレンダリングするために使用されるマクロ。 注: • [マクロ] フィールドが空の場合、質問はプラットフォームフォームに表示されません。 • 選択するマクロレコードには、次の属性を持つ入力要素が含まれている必要があります。この入力要素は、測定基準の値を保持します。 ○ `datatype=”custom”` ○ `name= “${jvar_question_name}”` • 値パラメーターには、*`${jvar_value_params}`* オブジェクトを使用して、マクロでアクセスできます。
ウィジェット	ウィジェットは、カスタム測定基準をレンダリングするために使用されます。 注: • [ウィジェット] フィールドが空の場合、質問はポータルフォームに表示されません。 • 選択するウィジェットレコードには、次の属性を持つ入力要素が含まれている必要があります。この入力要素は、測定基準の値を保持します。 ○ `ng-model="page.fieldValue"` ○ `ng-model-options="{getterSetter: true}"` • クライアントスクリプトには、関数定義のパラメーターの 1 つとして *`$scope`* が含まれている必要があります。値パラメーターは、*`$scope.page.field.value_params`* オブジェクトを使用してアクセスできます。
結果タイプ	カスタム測定基準タイプの結果タイプ。 値が変更された場合、新しい結果は新しい値に従って保存され、以前の結果は変更されません。値を文字列から数値に変更すると、レポートにチャートが正しく表示されない場合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
	があります。値を数値から文字列に変更すると、スコアカードがリストビューに表示されます。
値パラメーター	カスタム測定基準タイプレンダラーに渡される値のペア。たとえば、星による評価では、5 個の星の場合は 5、10 個の星の場合は 10 の値を渡すことができます。

[サーベイインスタンス] フォーム

サーベイインスタンスフォームのフィールド値の説明。

[サーベイインスタンス] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成されるレコード番号。
測定基準タイプ	このサーベイインスタンスが作成された元のサーベイ定義。サーベイ定義は [アセスメントのインスタンス] テーブルに保存され、そのテーブルのフィールド ラベルは [測定基準タイプ] です。
期日	それまでにサーベイインスタンスを完了させる必要がある日付。期日は関連付けられたサーベイ定義 の[アセスメント期間] に基づいて入力され、デフォルトは 14 日間に設定されています。 サーベイの期日は、基本システムでは強制されません。期日を強制する場合は、サーベイが期限切れになったときにサーベイ受信者にリマインダーを送信するワークフローなどの仕組みの使用を検討してください。 **注:** デフォルトでは、システムは「*Cancel Expired Assessments*」スクリプトを 30 日ごとに実行し、ステータスが [対応中] または [取得可能] である、期限切れのサーベイ、 アセスメント、およびクイズのインスタンスをキャンセルします。
ステータス	サーベイインスタンスの状態。
担当者	このサーベイインスタンスがアサインされているユーザー。このフィールドは、状態が [処理中]、[完了]、または [キャンセル] であるときは読み込み専用になります。
ドメイン	インスタンスに関連付けられたドメイン。
有効期限	アサイン先ユーザーが同じサーベイ定義の新しいインスタンスを受信できる日付。システムは関連付けられたサーベイ定義の [繰り返し期間] に基づいて有効期限に自動的に入力します。
関連リンク	
ユーザーの回答を表示	ユーザーが入力したサーベイの回答の読み込み専用バージョンを表示します。
感情分析を再試行	感情分析のためにサーベイインスタンスを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サーベイインスタンス] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このリンクは、下のこのインスタンスで感情分析結果が利用できない場合にのみ使用できます サーベイ > 質問の感情結果
関連リスト	
アセスメントのインスタンスの質問	サーベイ アンケートの質問ごとにユーザー回答値を保存するすべてのインスタンスの質問レコード。次の列がサーベイに関連しています。 • カテゴリ：質問が属しているサーベイカテゴリを表示します。 • 測定基準：サーベイの質問を表示します。

関連情報

サーベイインスタンスの表示

[サーベイの質問] フォーム

サーベイ質問フォームのフィールド値の説明。

[サーベイの質問] フォーム

フィールド	説明
名前	質問の名前。サーベイを作成するとき、質問名は [質問] フィールドにあるテキストと同じになります。
質問	サーベイ アンケートに表示される、質問に使用するテキスト。
データタイプ	質問のデータタイプ。回答のフィールドは、データタイプに依存します。 注: この質問に別の質問が依存している場合、データタイプを変更することはできません。
テンプレート	回答オプションに使用する質問テンプレート。 このフィールドが表示されて必須なのは、データタイプが [テンプレート] の場合のみです。 注: この質問に別の質問が依存している場合、テンプレートを変更することはできません。
スケール定義	結果の計算で数値が小さいほど良いスコアか、大きいほど良いスコアかを決定する設定。ベンダーのインシデントの数を測定する質問など、数値が小さいほど良い場合は [低] を選択します。ユーザー満足度を 1 ～ 5 のスケールで測定する質問など、数値が大きいほど良い場合は [高] を選択します。 このフィールドが表示されて必須なのは、特定のデータタイプが選択されている場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サーベイの質問] フォーム (続く)

フィールド	説明
選択肢のランダム表示	ユーザーがサーベイを開くたびに、この質問の回答オプションをランダムな順番で提示するかどうかを決定するチェック ボックス。回答の優先傾向は、回答オプションが表示される順番によって影響を受けることがあり、結果にバイアスがかかる可能性があります。選択肢のランダム表示は、このバイアスを防ぐのに役立ちます。 このフィールドは、データタイプが [選択肢] または [リッカート尺度] である場合にのみ表示されます。 **注:** 回答オプションのランダム表示は、質問を紛らわしくする場合があります。一般的には、論理的な順序に従わない回答の選択肢のみをランダムに表示します。
必須	サーベイ アンケートで質問を必須 (選択) またはオプション (選択解除) にするチェック ボックス。ユーザーは、赤色のフィールド ステータス インジケーターで示される、必須のすべての質問に有効な回答を入力するまで、アンケートを送信することはできません。 このフィールドは、[依存] フィールドが空で、かつデータタイプが [チェック ボックス] でない場合にのみ表示されます。他の質問やチェック ボックスの質問に関連付けられた質問は必須ではありません。
該当なしを許可	サーベイ アンケートでこの質問に [適用外] 回答オプションを含めるかどうかを決定するチェック ボックス。[適用外] のユーザー回答は、結果の計算からは除外されます。 このフィールドは、データタイプが [選択肢]、[リッカート尺度]、[テンプレート]、または [はい/いいえ] である場合にのみ表示されます。
補足情報を許可	選択すると、[補足情報ラベル] フィールドが有効になります。[補足情報ラベル] フィールドの値は、サーベイ回答ページのフィールドとして、質問の補足情報を表示します。 **注:** これは、文字列およびテンプレートのデータタイプには適用されません。
依存する作業指示タスク	これを条件付きの質問にするための設定で、ユーザーが別の質問に特定の方法で回答したときにのみ表示されることを意味します。 質問を別の質問に依存させるには、この質問と同じカテゴリの [チェック ボックス]、[選択肢]、[テンプレート]、および [はい/いいえ] の質問を表示している既存の質問をリストから選択します。次に、[表示するタイミング] フィールドを使用して、この質問をサーベイに表示させている条件を設定します。 システムは質問間で再帰的な依存関係が生じることを防ぎます。たとえば、質問 A が質問 B に依存している場合は、質問 B は質問 A に依存できません。
表示するタイミング	サーベイで選択されたときにこの質問を表示する、選択された [依存] 質問に対する回答オプション。このフィールドが表示されて必須なのは、[依存] フィールドが設定されている場合のみです。
最小	この質問の回答オプションとして使用される最小の数値。このフィールドが表示されて必須なのは、データタイプが [選択肢]、[リッカート尺度]、[番号]、または [パーセンテージ] である場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サーベイの質問] フォーム (続く)

フィールド	説明
最大	この質問の回答オプションとして使用される最大の数値。このフィールドが表示されて必須なのは、データタイプが [選択肢]、[リッカート尺度]、[番号]、または [パーセンテージ] である場合のみです。
文字列オプション	サーベイ アンケートにこの質問のために表示される回答テキスト ボックスの種類を決定する選択。このフィールドが表示されて必須なのは、データタイプが [文字列] の場合のみです。
ソースフィールド	トリガーされたサーベイの質問の動的な値として表示されるソース テーブル フィールド。このフィールド値が選択されると、質問ラベルの最後に *${param}* プレースホルダーが追加されます。 **注:** このプレースホルダーは、質問ラベルのどこにでも移動できます。 ユーザーがサーベイに参加すると、動的な値を持つ質問がサーベイインスタンスに含まれ、*${param}* プレースホルダーがソースフィールドの値に置き換えられます。 トリガー条件で指定されたレコードテーブルがサーベイに指定されたソーステーブルと一致しない場合、あるいはソースレコードから動的な値を取得できなかった場合は、*${param}* プレースホルダーはどの値とも置き換えられず、質問にそのまま表示されます。 たとえば、サーベイが **PRB** レコードからトリガーされ、サーベイ質問が [インシデント] からの動的な値で設定されている場合、サーベイ質問ラベルの *${param}* プレースホルダーはどの動的な値とも置き換えられず、そのまま表示されます。 サーベイの質問をサーベイ管理者が他の言語に翻訳する場合、*${param}* プレースホルダーは翻訳してはいけません。
感情分析を許可	サーベイの感情分析にこの質問を含めます。 **注:** このフィールドは、文字列タイプの質問にのみ利用できます。
条件	[参照] フィールドで指定されたテーブルの参照レコードをフィルタリングするための条件。 **注:** このフィールドは、参照測定基準タイプに対してのみ表示されます。
フィールドの妥当性確認	サーベイの文字列タイプ測定基準に入力された値を検証します。可能な検証は次のとおりです。 • メール • IP アドレス (IPV4、IPV6) • 電話番号 (E.164) • URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サーベイの質問] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、文字列測定基準タイプに対してのみ表示されます。
関連リスト	
アセスメント測定基準の定義	この質問に対する回答オプション。 この関連リストは、[データタイプ] が [選択肢] または [リッカート尺度] である場合にのみ利用可能です。

関連情報

サーベイの質問の作成または変更

サーベイのトリガー条件フォーム

サーベイのトリガー条件フォームのフィールド値の説明。

[トリガー条件] フォーム

フィールド	説明
アセスメント	送信するサーベイ。
テーブル	トリガー条件を実行する対象のテーブル。選択できるのは、現在のアプリケーションスコープ内のテーブルのみです。たとえば、インシデントがクローズするたびにサーベイを送信するには、インシデント [incident] テーブルを選択します。
ユーザーフィールド	サーベイの送信先のユーザーを保存するフィールド。ユーザー [sys_user] テーブルを参照する、選択したテーブルまたは参照先テーブルの任意のフィールドを選択できます。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。 注: トリガー条件によってサーベイを実施するためにログインをユーザーに要求することを回避するには、サーベイを [公開] に設定します。
繰り返し間隔	同じユーザーにサーベイを再送信できるようになるまでトリガー条件が経過しなければならない最小期間。たとえば、繰り返し間隔が 30 日に設定されているとします。同じユーザーがこのトリガー条件からの複数サーベイの資格があったとしても、システムが送信できるのは 30 日ごとに 1 つのサーベイのみです。 注: • 選択したサーベイ定義の繰り返し期間が [無制限] に設定されていることを確認します。繰り返し期間が異なる値に設定されている場合、トリガー条件が予想どおりにサーベイを送信できなくなります。 • サーベイが匿名に設定されている場合、トリガー条件は繰り返し間隔に関係なくサーベイインスタンスを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トリガー条件] フォーム (続く)

フィールド	説明
アプリケーション	[管理者のみ] アプリケーションがコアに設定されます。
アクティブ	このトリガー条件が有効 (選択済み) かどうかを決定するチェックボックス。
ビジネスルール	[admin のみ] 選択されたテーブルを監視するためにシステムが作成するビジネスルール。条件が満たされると、ビジネスルールはサーベイを正しいユーザーに送信します。このビジネスルールには構成は必要ありません。
ランダムにトリガー	条件が満たされる (クリアされる) たびに、または時間 (選択済み) の割合でのみ、適切なユーザーにサーベイを送信するかを決定するチェックボックス。
可能性 (%)	条件が満たされるたびにサーベイが送信されるおおよその可能性。たとえば、可能性が 50 に設定されている場合、システムは条件が満たされたときの約 50% でサーベイを送信します。繰り返し間隔の制限はありません。このフィールドが表示され必須であるのは、[ランダムに起動] が選択されている場合のみです。
関連フィールド 1 ～ 4	レポート目的で保存する値を含むフィールド。選択されたテーブル上の任意の参照フィールドを選択できます。トリガー条件がサーベイインスタンスを生成すると、システムはトリガーレコードの値を保存します。最大 4 つのフィールドを指定します。 たとえば、[インシデント] テーブルを選択し、関連フィールドとして [アサイン先] と [問題] を選択するとします。そうすると、インシデントに関連付けられたアサイン先ユーザーや問題が [関連レコード 1] および [関連レコード 2] としてサーベイインスタンスのレコードに保存されます。フィールドを表示するには、サーベイインスタンスのフォームを設定します。 **注:** [番号] 列が選択できないため、チケット番号の関連フィールドは使用できません。ただし、テーブルの trigger_id 列を使用できます。
説明	トリガー条件を特定する概要情報。 **注:** トリガーされたレコードの場合は、テーブルのタイトルがサーベイの説明に使用されます。
条件	サーベイを送信するために true でなければならない基準を定義する Condition Builder。たとえば、インシデントがクローズするたびにサーベイを送信する場合は、[状態] [次の値に等しい **(=)**] [クローズ済み] の条件を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トリガー条件] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ付き、グローバル」を参照してください。

関連情報

サーベイのトリガー条件の設定

[受信者リスト] フォーム

受信者リストフォームのフィールド値の説明。

[受信者リスト] フォーム

フィールド	説明
名前	受信者リストの名前。
タイプ	リストに含めるユーザーのタイプ。可能な値： • 連絡先 • 内部ユーザー 各タイプを選択すると、動的条件が変更されます。たとえば、[内部ユーザー] を選択した場合、[テーブル] フィールドには [ユーザー **[sys_user]]** として値が表示されます。
ステータス	受信者リストのステータス。 • 新規：リストがまだ生成されていません。 • 処理中：リストを現在生成中です。(非常に大きな受信者リストを生成している場合のみ、この状態が表示されます。) • 完了：リストは生成されています。
セットアップ	
手法	受信者リストを生成するために使用する手法。可能な値： • ファイルのアップロード：指定したテンプレートを使用して、受信者リストを含む Excel ファイルをアップロードします。 • 動的条件：受信者リストを作成するためのスクリプトまたは条件ビルダーを実行します。 **注:** [メソッド] が [動的条件] である場合は、スクリプトまたは条件ビルダーのいずれかを使用して受信者リストを作成できます。
ファイル	Excel テンプレートをダウンロードし、その後、指定したテンプレートを使用してユーザー情報を含む Excel ファイルをアップロードできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[受信者リスト] フォーム (続く)

フィールド	説明
を選択	注: • このフィールドは、[メソッド] が [ファイルをアップロード (Upload File)] の場合にのみ使用できます。 • テンプレートは、[タイプ] フィールドで選択したエンティティによって異なります。アカウントの場合、テンプレートには sys_id とアカウント番号の値の列が含まれます。連絡先、コンシューマー、および内部ユーザーの場合は、テンプレートには sys_id とメールの値の列が含まれます。
スクリプトを表示	選択した場合、受信者リストを作成するためのスクリプトが表示されます。 注: このフィールドは [手法] が [動的条件] の場合のみ利用可能です。
スクリプト	受信者リストを作成するためのスクリプト。 注: このフィールドは [メソッド] が [動的条件] で [スクリプトを表示] チェックボックスがオンの場合のみ利用可能です。
テーブル	ユーザー情報を格納するテーブル。テーブルは、[タイプ] フィールドに基づいて選択されます。 注: このフィールドは [手法] が [動的条件] の場合のみ利用可能です。
ユーザーフィールド	ユーザーを参照するテーブルのフィールド。 注: このフィールドは [手法] が [動的条件] の場合のみ利用可能です。
条件	指定したテーブルとユーザーフィールドに基づいて受信者リストを作成するための条件ビルダー。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[AND] および [OR] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [削除] ボタンをクリックします。 注: このフィールドは [手法] が [動的条件] の場合のみ利用可能です。

関連情報

サーベイの受信者リストの定義

受信者リストの作成

アセスメント

アセスメントを使用して、システム内のテーブルのレコードを評価し、スコアを設定してランク付けします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

効果的な管理を行うために経営者が評価を希望しているプロジェクトをアセスメントしたり、ベンダーの商品やサービスを評価比較したりすることができます。アセスメントを使用して、選択したユーザーにカスタム アンケートを送信したり、データベースに直接クエリするスクリプトを作成したりします。その後、独自のグラフィック表示 (主要業績情報が強調されている) を使用して、レコードのアセスメント結果を比較することも可能です。ServiceNow つのインスタンス間でアセスメントを共有する場合は更新セットを使用します。これは、インスタンスからインスタンスへとアセスメントデータを移動させる場合に推奨される方法です。

アセスメント プラグインはデフォルトで有効になっています。

編集できるのは、現在のセッションと同じアプリケーション スコープのアセスメントのみです。

アセスメント、サーベイ、クイズの違いや、それぞれを使用するタイミング、またサーベイ プロセスの 3 つの段階「設計」、「共有」、「評価」の簡単な説明も提供しています。

アセスメントの使用

アセスメントを作成する前に、組織の適切なユーザーに assessment_admin ロールを割り当て、アセスメントの目的を決定します。

アセスメント管理者のタスク

アセスメントを作成する前に、組織の適切なユーザーに assessment_admin ロールを割り当て、アセスメントの目的を決定します。

評価するシステム内のレコード セットや、興味を持っているテーマや、どのような特性を測定するかを決定します。比較するデータを取得するための組織のオプションを検討してください。アセスメントアンケートを使用する場合は、その質問にどのユーザーが回答できるかを検討します。

アセスメント用語

アセスメント管理者は、アセスメントを扱う際にいくつかの用語を使用します。

用語	説明
測定基準タイプ	測定基準タイプは、ベンダー、プロジェクト、従業員など、評価する一連のレコードを定義します。
アセスメント可能なレコード	アセスメント可能なレコードは、Amazon を表す会社レコードや営業担当者を表すユーザー レコードなどの評価するレコードを、ベンダーや従業員などの測定基準タイプにリンクします。測定基準タイプを作成するとき、アセスメント可能なレコードのセットを定義します。
測定基準カテゴリ	測定基準カテゴリは、アセスメント可能なレコードを評価するためのテーマを表します。カテゴリには、テーマを構成する特定の特性または値を定義する 1 つ以上の個別の測定基準が含まれます。カテゴリの例としては、ベンダーの全体的な業績や配信サービスの品質があります。カテゴリ内の測定基準に対して評価するアセスメント可能なレコードを制御するフィルター条件を設定することもできます。
測定基準	測定基準とは、アセスメント可能なレコードを評価するために使用する特性または価値です。測定基準は、アセスメントアンケートで主観的な値を測定したり、スクリプトによって実行されるデータベースクエリで達成目標値を収集したりできます。測定基準の例としては、営業担当者の礼儀や、ベンダーあたりのインシデント数があります。
カテゴリユーザー	カテゴリユーザーとは、特定のカテゴリについて知る人物です。1 人のユーザーが複数のカテゴリのカテゴリユーザーになることができます。カテゴリユーザーの例には、すべての購入操作を監督するベンダー マネージャーや、営業チームの上司があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用語	説明
ステークホルダー	ステークホルダーとは、特定のアセスメント可能なレコードについて知っているカテゴリユーザーです。ステークホルダーの例としては、Amazon からの購入を調整するベンダーマネージャーや、特定の従業員を管理する営業チームの上司などがあります。
アセスメントのインスタンス	アセスメントのインスタンスは、1 人のユーザーに割り当てられた 1 つのアセスメントアンケートを表します。次のとき、割り当てられた各ユーザーに対して新しいアセスメントのインスタンスが生成されます。 • アセスメント生成のスケジュール設定済みジョブが実行されます。 • アセスメント管理者がオンデマンド アセスメントを作成します。
スコアカード	スコアカードは、アセスメント結果に基づいて、アセスメント可能なレコードの実績を視覚的に示します。スコアカードを使用して、1 つのアセスメント可能なレコードのさまざまなデータ サマリーを表示し、評価を他のアセスメント可能なレコードと比較します。
意思決定マトリクス	意思決定マトリクスとは、複数のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果を表す 2 軸のグラフです。意思決定マトリクスを使用して、選択したカテゴリにおけるアセスメント可能なレコードの相対的な順位を決定します。
バブルチャート	バブルチャートとは、複数のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果を表す 3 軸のグラフです。バブルチャートを使用して、1 つのカテゴリを強調して選択したカテゴリにおけるアセスメント可能なレコードの相対的な順位を決定します。

アセスメント ロール

アセスメントアプリケーションでは、アセスメント タスクを実行するために特定のロールが必要です。割り当てられたアセスメントアンケートに回答するためにロールは必要ありません。

ロール タイトル	ロール名	説明
アセスメント管理者	assessment_admin	アセスメント管理者はアセスメントを設定します。彼らは、評価するレコードや、そのレコードを評価するための基準や、アセスメントの割り当て先にする人を知っています。 **注:** デフォルトでは、assessment_admin ロールを持つユーザーはシステム権限が限られており、評価するソースレコードのすべてにはアクセスできない可能性があります。アセスメントを計画するときは、必要に応じてアセスメント管理者に追加のロールを付与します。たとえば、ベンダーアセスメントを作成および管理するには、アセスメント管理者はcompany_manager ロールも持つ必要があります。このロールがあると、会社テーブルやその他の関連テーブルへのアクセスが許可されます。
ITIL ユーザー	ベースシステムロール	ITIL ユーザーは、システムで基本的な技術者操作を実行します。アセスメントアプリケーションでは、「アセスメント可能なレコード」テーブルへの読み込みアクセス権を持ちます。
管理者	ベースシステムロール	管理者は、 アセスメント プロセスのすべての側面にアクセスできます。管理者のみがアセスメント スケジュールを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント手法

利用可能な手法は、スクリプト化済み測定基準用のアセスメント、およびスクリプト化済みでない測定基準用のスクリプトです。各手法は機能が異なり、特定のデータタイプで使用できます。

[手法] フィールドを使用して、測定基準の使用方法を指定します。

アセスメント手法

手法をアセスメントに設定した測定基準は、スクリプト化済みでない測定基準と呼ばれます。スクリプト化済みでない測定基準のそれぞれを使用して、アセスメントアンケートの質問を定義します。スクリプト化済みでない測定基準は、個人の意見などの主観的なデータを取得する場合に便利です。

アセスメント手法は次の*Data type*値と併用することができます。

- 添付ファイル
- チェックボックス
- 選択肢
- 日付
- 日付/時刻
- リッカートスケール
- 番号
- パーセンテージ
- 文字列
- テンプレート
- はい/いいえ

スクリプト手法

手法をスクリプトに設定した測定基準は、スクリプト化済み測定基準と呼ばれます。スクリプト化済み測定基準のそれぞれを使用して、データベース クエリー用のカスタム スクリプトを定義します。スクリプト化済み測定基準は、評価する特性について信頼できるデータがシステムに含まれている場合に便利です。

スクリプト手法は次の*Data type*値と併用することができます。

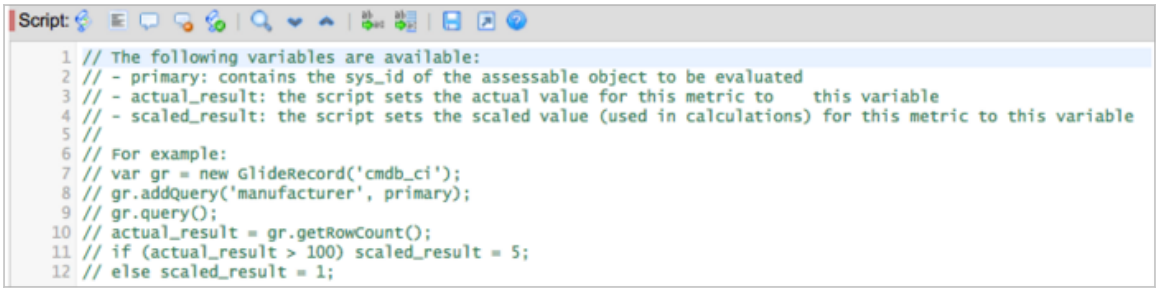
- 期間
- 番号
- パーセンテージ

[スクリプト] フィールドを使用して JavaScript コードを記述します。デフォルトでは、このフィールドには利用可能な変数に関する情報と、スクリプトの基礎として使用したり、完全に置き換えたりできる例が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[測定基準] フォーム [スクリプト] フィールド



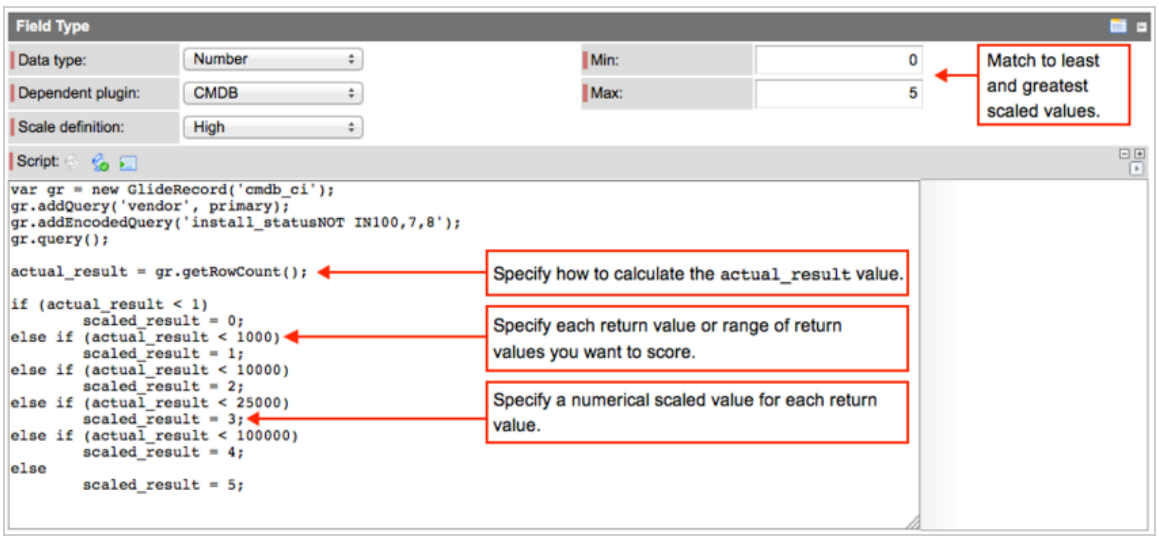
スクリプトでは次の変数を使用する必要があります。

- *primary*：アセスメント対象レコードの sys_id にアクセスするために使用する入力変数。
- *actual_result*：この測定基準の実際の値を含む出力変数。この変数を使用して、[測定基準の結果] フォームの [実際の値] フィールドに値が入力されます。*actual_result* ごとに、対応する **scaled_result** 値を指定する必要があります。
- *scaled_result*：実際の値を表す数値のスケール値を含む出力変数。この変数を使用して、[測定基準の結果] フォームの [スケール値] フィールドに値が入力されます。指定したスケール値は、必ず測定基準の最小値と最大値の間にあるか、いずれかに等しいようにします。[スケール定義] フィールドは、スケール値がどのように使用されるかを決定します。低のスケール定義とは、ベンダーのインシデント数を測定する測定基準など、数値が小さいほど良いという意味です。高とは、1 ～ 5 のスケールのユーザー満足度を測定する測定基準など、数値が大きいほど良いという意味です。

スクリプトの例

有効なデバイスの数という測定基準では、以下に示すスクリプトを使用します。*primary* 変数は、アセスメント対象のベンダー レコードに関連付けられた CI を見つけるために使用されます。スクリプトは actual_result、つまりベンダーに関連付けられた CI の数を取得してから、正しい scaled_result を計算します。スクリプトは最小 ～ 最大値の一連のスケール値を使用して、実際の値を表します。スケール定義は高に設定されているので、最大のスケール値、つまりほとんどの最高の CI スコアに関連付けられたベンダーが最も優れています。実際の値とスケール値は、ベンダーの測定基準結果レコードに保存されます。

スクリプト化済み測定基準の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- アセスメント測定基準
- カテゴリのアセスメント測定基準の作成
- アセスメント測定基準定義の作成
- テンプレートに一致するように測定基準の最小値と最大値を更新

アセスメントの構成

選択したアセスメント可能なレコードで新しいアセスメントを作成して、システム内の任意のテーブルのレコードの評価、スコアリング、ランク付けを行うことができます。次に、アセスメントの測定基準カテゴリとアセスメント測定基準を作成し、アセスメントを公開して、選択したユーザーにアサインします。

始める前に
必要なロール：admin、survey_creator、または assessment_admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. アセスメント測定基準フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[アセスメント測定基準] フォーム」を参照して ください。
4. 新しいアセスメントを作成して、査定人にアサインします。
   アセスメント測定基準フォームで次の操作を行います。
   a. 条件の追加：[条件] タブで、アセスメントを作成するアセスメント可能レコードを定義する条件を追加します。
   b. 意思決定マトリクスの追加：[意思決定マトリクス]タブで、このタイプの意思決定マトリクスとスコアカード平均に対するフィルターメニューの選択肢を特定するために必要なフィルターフィールドを追加します。詳細については、「意思決定マトリクス」を参照してください。
   c. 査定人を選択：[査定人] タブで、アセスメントをアサインするユーザーを選択します。
   d. アセスメント可能レコードの生成：アセスメントを保存して [アセスメント可能なレコードを生成] をクリックすると、ユーザーフィールドの一意のユーザーごとにアセスメント可能なレコードが作成されます。

      注:
      - 条件を更新するたびに、アセスメント可能なレコードを生成する必要があります。
      - 条件の更新後にのみ、アセスメント可能なレコードを生成できます。

      新しいアセスメントが作成されます。次に、測定基準カテゴリを作成し、各測定基準カテゴリにアセスメント測定基準を追加する必要があります。次に、アセスメントを公開し、選択したユーザーにアセスメントをアサインします。

   e. 測定基準カテゴリの作成：測定基準カテゴリを作成するには、次の手順を実行します。
      i. 作成したアセスメントを開き、[測定基準カテゴリ] タブで [新規] をクリックします。フォームに入力します。

         これらのフィールドの詳細については、「測定基準カテゴリフォーム」のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
測定基準カテゴリを作成する別の方法については、「アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成」を参照してください 。

ii. 測定基準カテゴリを開き、条件を追加して、[アセスメント可能なレコード] タブをクリックします。アセスメント可能なレコードは、測定基準カテゴリフォームでの選択に基づいて表示されます。

iii. 測定基準カテゴリを開き、[アセスメント測定基準] タブをクリックして質問を追加します。[新規] をクリックします。

フォームフィールドの詳細については、「カテゴリのアセスメント測定基準フォーム」を参照してください。

ヒント:
アセスメント測定基準カテゴリを作成する別の方法については、「カテゴリのアセスメント測定基準の作成」を参照してください 。

f. アセスメントを公開するには、[公開] をクリックします。詳細については、「測定基準タイプの公開」を参照してください。

g. 必要なユーザーにアセスメントをアサインします。次の操作を実行します。

i. オンデマンドアセスメントの場合は、[アセスメントをアサイン] または [査定人に アサイン] リンクをクリックしてアセスメントをアサインします。詳細については、「アセスメント可能な複数のレコードのオンデマンド アセスメントの生成」を参照してください。

ii. スケジュールされたアセスメントの場合は、[アセスメントを生成] リンクをクリックして、スケジュール設定済みジョブをただちにトリガーします。詳細については、「スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成」を参照してください。

アセスメントの生成

アセスメントアプリケーションでは、すべての前提条件の手順が完了したときに、管理者またはアセスメント管理者は、スケジュール設定済みのアセスメントまたはオンデマンド アセスメントの生成をトリガーすることができます。

アセスメント管理者は、アセスメントの生成を可能にするために測定基準タイプを公開する必要があります。

アセスメントを生成するときに、以下のタスクが実行されます。

- スクリプト化済みでない測定基準からアセスメントアンケートを作成し、ユーザーにアンケートを割り当てます。ユーザーが割り当てられたアンケートを完了すると、ユーザーの回答を使用してアセスメント結果が計算されます。
- 各カテゴリからスクリプト化済みの測定基準を実行してデータベースにクエリーを行い、アセスメント結果を計算します。

アセスメントが生成されるたびに、以下のコンポーネントの一部またはすべてが作成されます。潜在的にかなりの量のアセスメントデータが生成される可能性があるため、管理者に定期的なデータ クリーンアップのスケジュールを設定させることを検討してください。

- アセスメントグループ
- アセスメントのインスタンス
- アセスメント結果

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントグループ

アセスメントグループは、単一の発生で生成されたアセスメントのインスタンスとアセスメント結果のコンテナーです。

あるタイプのカテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードが少なくとも 1 つ存在する場合、スケジュール設定済みジョブが実行されるかAPI が呼び出されるたびに、アセスメントグループが生成されます。アセスメント グループのレコードは、次の場所にあります アセスメント > アセスメントグループ.

[アセスメントグループ] フォームには、グループ [番号]、関連付けられた [測定基準タイプ]、および次の関連リストが表示されます。

- アセスメント インスタンス：このグループ内のすべてのアセスメント インスタンスをリスト表示します。この関連リストにはレコードが存在しない可能性があります。タイプに対してスクリプト化済み測定基準しかない場合、アセスメント インスタンスは生成されません。
- 測定基準の結果：このグループのすべての測定基準の結果をリスト表示します。当初、この関連リストにはレコードが存在しない可能性があります。スクリプト化済み測定基準の場合、測定基準の結果がすぐに生成されますが、スクリプト化済みでない測定基準の場合はすぐには生成されません。スクリプト化済みでない測定基準はアセスメント時に質問として表示され、ユーザーの回答が必要です。ユーザーがアセスメントアンケートを完了すると、このリストのレコードが動的に更新されます。
- アセスメントカテゴリの結果：このグループのすべてのカテゴリ結果をリスト表示します。当初、この関連リストにはレコードが存在しない可能性があります。カテゴリにスクリプト化済み測定基準しかない場合、カテゴリ結果がすぐに生成されます。そうでなければ、カテゴリからの質問を含むアセスメントアンケートをユーザーが完了するまで、カテゴリ結果は計算されません。

> **注:**
> 重要なアセスメントデータが失われないようにするために、アセスメントグループにアセスメント インスタンス、測定基準結果、またはカテゴリ結果が含まれている場合、アセスメントグループを削除することはできません。

アセスメント測定基準カテゴリの表示

Demand Workbench で、バブルチャートを生成する際に、アセスメント測定基準タイプとアセスメント測定基準とともに使用されるアセスメント測定基準カテゴリを表示します。バブルチャートは、デマンドマネージャーが視覚的にデマンドを評価するために役立ちます。

始める前に
必要なロール：it_pps_admin

このタスクについて
デマンド管理 アプリケーションには、[デマンド] というアセスメント測定基準タイプ、5 つのデフォルトのアセスメント測定基準カテゴリ、およびアセスメント測定基準が付属しています。

手順

1. 移動先 すべて > プロジェクト管理 > 設定 > 測定基準カテゴリ.
2. 確認するアセスメント測定基準カテゴリを開きます。
   次のデフォルトのアセスメント測定基準カテゴリが デマンド管理 で利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デマンドアセスメント測定基準カテゴリ

アセスメント測定基準カテゴリ	データソース	説明
サイズ	[デマンド] フォームの **[T** シャツサイズ] フィールド	デマンドサイズを他のデマンドのサイズと相対的に評価します。
戦略的配置	戦略的配置の測定基準カテゴリのアセスメントカテゴリ結果の [アセスメントカテゴリ結果の表示 (View an assessment category result)] フィールド	デマンドが他のデマンドと比較して組織の戦略目標とどれほど緊密に整合しているかを評価します。
リスク	リスクの測定基準カテゴリのアセスメントカテゴリ結果における [評価] フィールド。	デマンドリスクを他のデマンドと比較して評価します。
ROI	デマンドフォームの [影響度] および [収支] フィールド。	投資に対するデマンドリターンを他のデマンドと比較して評価します。
コスト	デマンドフォームの [人件費]、[資本経費]、および [運用経費] フィールド。	デマンドコストを他のデマンドと比較して評価します。

アセスメント測定基準カテゴリ

アセスメントアプリケーションでは、測定基準カテゴリは、特定の測定基準タイプのアセスメント可能なレコードを評価するためのテーマを表します。

各カテゴリには、その重要度を他のカテゴリと相対的に示す数値である重み付けの値があります。カテゴリ内では、測定基準と呼ばれるレコードは、アセスメント可能なレコードを評価するために使用される特性または値です。たとえば、ベンダー測定基準タイプの内部には、多くのカテゴリがあります。その中には、ベンダーのカスタマー サポート サービスの品質を測定する測定基準を含むサポート評価が含まれています。アセスメント可能なレコードは、評価の対象となるカテゴリに関連付ける必要があります。アセスメント管理者はカテゴリを作成し、各カテゴリが関連付けられているアセスメント可能なレコードを管理します。

重み付けカテゴリと測定基準

測定基準カテゴリまたは測定基準を作成するときは、他のカテゴリおよび測定基準と相対的なそのカテゴリまたは測定基準の重要性を示す数値である、重み付けを指定する必要があります。

重み付けの値が大きいほど、アイテムは重要になります。重み付けの値はアセスメント結果計算で使用されます。重み付けの値を選択するときは、次の推奨事項を検討してください。

- 重み付けスケールを決定し、一貫して使用します。一般に、小さい数値範囲のスケールを使用します。通常は1 ～ 10 の標準スケールが適切です。1 が最も小さく、10 が最も重要です。重み付けスケールの最大値を大きくすると、関連するすべての結果計算に影響があることを理解してください。
- 測定基準カテゴリと測定基準には同じ重み付けスケールを使用します。制限はありませんが、使用する値を覚えやすくするために、カテゴリと測定基準の両方に同じまたは非常に類似した重み付けスケールを使用することを検討してください。1 ～ 10 のスケールは有効かつ単純な重み付けシステムですが、すべての組織に適しているとは限りません。

注:
重み付けを使用しない場合は、すべてのカテゴリと測定基準に同じ重み付けの値を設定します。デフォルトの重み付けの値は 10 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- アセスメント測定基準
- カテゴリのアセスメント測定基準の作成
- アセスメント測定基準定義の作成
- 測定基準テンプレート
- テンプレートに一致するように測定基準の最小値と最大値を更新

アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

測定基準タイプを作成して、アセスメント可能なレコードを生成した後、アセスメント可能なレコードを評価するために使用することに興味があるテーマのカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ.
2. [新規] をクリックして、新しい測定基準カテゴリを作成します。
3. 測定基準カテゴリフォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「測定基準カテゴリフォーム」を参照して ください。

関連情報

- アセスメント測定基準
- アセスメント測定基準カテゴリ
- アセスメント可能なレコードの関連付け

アセスメント可能なレコードの関連付け

カテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードのみが、そのカテゴリの測定基準を使用して評価できます。関連付けを作成および削除することで、各カテゴリについて評価するアセスメント可能なレコードを管理します。

カテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードのみが、そのカテゴリの測定基準を使用して評価できます。関連付けを作成および削除することで、各カテゴリについて評価するアセスメント可能なレコードを管理します。

> **注:**
> [アセスメント可能なレコード] フォームを使用して、アセスメント可能なレコードが関連付けられているカテゴリを管理することもできます。

関連情報

- アセスメント測定基準
- アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

アセスメント可能なレコードの自動管理

アセスメント可能なレコードをカテゴリに自動的に関連付けるには、[測定基準カテゴリ] フォームで少なくとも 1 つのフィルター条件を定義します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ.
2. カテゴリを開きます。
3. [フィルター] フィールドで、このカテゴリに関連付けるレコードを定義する条件文を作成します。

   利用可能なフィールドは、測定基準タイプ用に定義されたテーブルからのものです。たとえば、[ベンダー] タイプのカテゴリには、条件 **[Country] [is] [Germany]** を作成することができます。このカテゴリの測定基準は、ドイツに拠点があるベンダーを評価する目的でのみ使用されます。

4. レコードを保存します。

   このカテゴリは、フィルター条件と一致するすべてのアセスメント可能なレコードに関連付けられます。条件に合致する新しいアセスメント可能なレコードが生成されると、このカテゴリに関連付けられます。フィルター条件を変更すると、必要に応じてアセスメント可能なレコードの関連付けが削除および作成されます。

   次の点に注意してください。

   - アセスメント可能なレコードがフィルター条件と一致しない場合でも、手動で作成されたアセスメント可能なレコードの関連付けは削除されません。
   - カテゴリからアセスメント可能なレコードの関連付けが削除されるとき、関連するステークホルダーがある場合は削除されます。
   - 関連するソースレコードが変更されても、アセスメント可能なレコードの関連付けは作成または削除されません。たとえば、ドイツに拠点を置くベンダーのすべてのアセスメント可能なレコードが特定のカテゴリに関連付けられていた前述の例を考えてみましょう。ユーザーがベンダーレコードの 1 つの国をドイツからカナダに変更するものとします。関連するアセスメント可能なレコードは、フィルター条件に一致しなくなっても、カテゴリから関連付けを削除されません。

   注:
   測定基準タイプのすべてのアセスメント可能なレコードをカテゴリに自動的に関連付けるように構成するには、測定基準タイプ条件と同じカテゴリ条件を使用します。たとえば、ベンダー測定基準タイプに条件 **[Vendor] [is] [true]** がある場合、カテゴリに同じ条件を作成します。測定基準タイプに条件が指定されていない場合は、任意のテーブルのすべてのレコードを含むカテゴリ条件 **[Sys ID] [is not empty]** を使用できます。

関連情報

アセスメント測定基準

アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

アセスメント可能なレコードの手動管理

[測定基準カテゴリ] フォームの関連リストを使用して、カテゴリへのアセスメント可能なレコードの関連付けを手動で作成および削除できます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
カテゴリからアセスメント可能なレコードの関連付けを削除すると、関連するステークホルダーがあれば削除され、そのカテゴリの測定基準を使用してアセスメント可能なレコードを評価することはできなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ.
2. カテゴリを開きます。
3. [アセスメント可能なレコード] 関連リストで、[編集] をクリックして、スラッシュ バケットを使用して、1 つまたは複数のアセスメント可能なレコードを追加または削除します。

   このカテゴリの測定基準タイプに関連付けられたアセスメント可能なレコードのみが選択可能です。

関連情報

アセスメント測定基準

アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

カテゴリの削除

カテゴリを削除すると、関連付けられたカテゴリユーザーおよびステークホルダーも削除されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ.

   または、カテゴリの関連リストを含むレコードに移動します。
2. リストからレコードを開きます。
3. [測定基準カテゴリ] フォームで、[削除] をクリックします。
4. 求められたら **[OK]** をクリックして、アクションを確認します。

   実行されたアクションを説明するメッセージがフォームの上部に表示されます。

関連情報

アセスメント測定基準

アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

アセスメント測定基準

アセスメントアプリケーションでは、測定基準とはアセスメント可能なレコードを評価するために使用される特性または値です。

測定方法に応じて、測定基準は次のいずれかとして使用できます。

- サービス カタログで提供されている各携帯電話の使用をどのくらい楽しんでいるかなど、主観的価値を得るためのアセスメントアンケートでの質問
- データベースにクエリーし、各携帯電話に関連するインシデント数などの達成目標値を取得するためのスクリプト

各測定基準は 1 つの測定基準カテゴリに関連付けられており、そのカテゴリのみのアセスメント可能なレコードを評価するために使用することができます。たとえば、サポート評価カテゴリには、ベンダーのカスタマー サポート サービスの品質を測定する測定基準が含まれています。ある測定基準は、製品ドキュメントの品質に対応しています。他の測定基準は、ユーザー コミュニティの強み、セルフサービス オプション、オンライン トレーニング、およびその他のサポート サービスに対応して

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

います。各測定基準には、同じカテゴリの他の測定基準との相対的な重要度を示す重み付けの数値があります。

アセスメント管理者は、測定基準と測定基準テンプレートを作成および管理することができます。測定基準テンプレートは、アセスメント質問として使用される測定基準の回答オプションの再利用可能なセットを定義します。測定基準テンプレートを使用する場合は、測定基準を作成する前に作成することをお勧めします。

> **注:**
> アセスメント測定基準と測定基準テンプレートの変更は、ユーザーがすでに回答を保存していても、アセスメント アンケートと結果に反映されます。可能であれば、測定基準の質問、データタイプ、または既存のアセスメントで使用中の測定基準テンプレートの当初の意味を変更しないでください。

関連情報

テンプレートに一致するように測定基準の最小値と最大値を更新

カテゴリのアセスメント測定基準の作成

カテゴリを作成したら、そのカテゴリのアセスメント可能なレコードを評価するために使用できる測定基準を作成します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
測定基準を作成するときは、カテゴリの焦点と、評価するアイテムについて測定する特性を考慮してください。

手順

1. 次の方法のいずれかで移動します。

オプション	説明
アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ	カテゴリを開き、[アセスメント測定基準] 関連リストを見つけます。 測定基準は作成元のカテゴリにリンクするので、これは推奨されるナビゲーション パスです。
アセスメント > 測定基準の定義 > 測定基準	

2. [新規] をクリックします。
3. アセスメント測定基準フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「カテゴリのアセスメント測定基準フォーム」を参照して ください。
4. レコードを保存します。
   [選択肢] または [リッカート尺度] 質問を作成する場合、測定基準定義を作成するために [アセスメント測定基準] フォームを送信した後、[アセスメント測定基準] フォームを再度開きます。これらのデータタイプの質問に対する回答を作成せずにアンケートを配布すると、受信者は質問に回答することができません。それらの質問が必須の場合、受信者はアンケートを提出できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

アセスメント測定基準

アセスメント測定基準定義の作成

テンプレートに一致するように測定基準の最小値と最大値を更新

アセスメント測定基準定義の作成

データタイプが [選択肢] または [リッカート尺度] の測定基準には、アンケートの回答オプションを表すために定義された測定基準の定義が存在する必要があります。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

各測定基準の定義は、アセスメントアンケートの質問への 1 つの回答オプションとして表示されます。たとえば、「このベンダーの品質にどれくらい満足していますか」という質問の測定基準には、非常に満足、やや満足、および満足していないという 3 つの回答オプションを作成するための測定基準の定義が 3 つあります。

手順

1. 編集する測定基準レコードを開きます。
2. [アセスメント測定基準の定義] 関連リストで [新規] をクリックして、新しい測定基準の定義を作成します。
3. フィールドを入力します。
   - 表示：回答オプションとして表示するテキストを入力します。
   - 値：回答オプションと等しい 0 以上の数値を入力します。値は測定基準結果の計算に使用されます。アセスメント質問を表示すると、測定基準の定義は最小値から最大値の順に表示されます。
     - 測定基準の定義値に従って、最小値と最大値が設定されます。
     - レポートの混乱を避けるため、特定の測定基準の測定基準定義 2 つは同じ値にしないでください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

アセスメント測定基準

測定基準テンプレート

回答の順序の変更

デフォルトでは、データタイプ [選択肢] または [リッカート尺度] の質問を作成するとき、回答オプションの順序が決定されます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

各選択肢の順序値は、送信するときに元のリストの中にある場所に基づいて作成されます。この順序は、回答に指定する [値] 設定に対応します。最も低い順序番号の選択肢が最初に表示され、最も高い順序番号の選択肢が最後に表示されます。回答オプションの順序を再構成する場合は、そのために [値] フィールドではなく [順序] フィールドを編集する必要があります。

[順序] 列はベース システムでは非表示です。

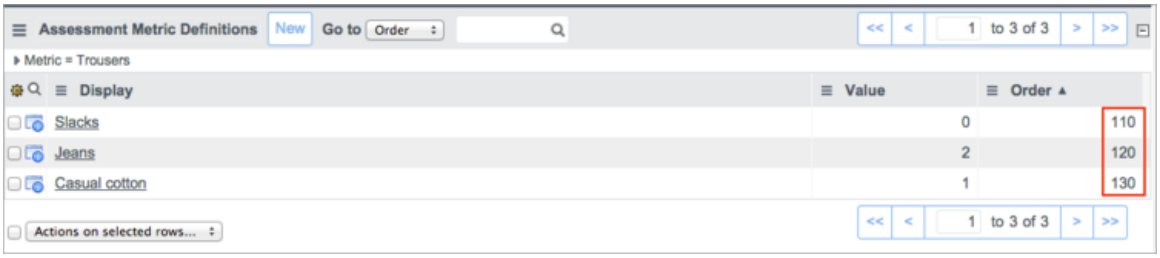
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 質問レコードにアクセスします。
2. [順序] 列が表示されるように [アセスメント測定基準の定義] 関連リストを構成します。
3. リスト内の注文番号を編集します。

注:
[値] 設定は再編成後の回答オプションごとに同じままです。



関連情報

アセスメント測定基準

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

[アセスメント] アプリケーションで、アセスメント管理者は測定基準タイプとアセスメント可能なレコードを作成および管理します。

測定基準タイプでは、ベンダー、プロジェクト、従業員など、組織が評価するレコードのセットが定義されます。それぞれのタイプについて、ベンダー Amazon や Intel を表す個々のレコードなど、評価する必要があるレコードにタイプをリンクする固有のアセスメント可能なレコードが生成されます。ソースレコードが複数のタイプの基準を満たしている場合、同じソースレコードに対して複数のアセスメント可能なレコードが存在する場合があります。たとえば、異なるカテゴリと測定基準を使用して、会社テーブルのレコード、たとえば Intel をベンダーおよび製造元として評価したい場合があります。

構成の提案については、「アセスメント管理者のタスク」 を参照してください。

アセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードは、Amazon を表す会社レコードや営業担当者を表すユーザー レコードなどの評価するソースレコードをベンダーや従業員などの測定基準タイプにリンクします。

アセスメントを使用して、アセスメント可能なレコードを評価します。[アセスメント測定基準タイプ] フォームで設定されたテーブルと条件に一致するソースレコードから、アセスメント可能なレコードが生成されます。評価する特性と値を定義する測定基準カテゴリと測定基準を使用して、アセスメント可能なレコードを評価します。[オンデマンド] スケジュール タイプの測定基準タイプの場合、[アセスメント可能なレコード] フォームからオンデマンド アセスメントを生成することができます。このアセスメント生成方法は、簡単なアンケートを作成してプレビューしたり、特定のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果を迅速に取得したりするのに役立ちます。

アセスメント可能なレコードの複数のフィールドの情報を含み、複数行で表示されるアセスメント記述を設定することができます。この設定では、アセスメントアンケートで要求されている情報のさらに詳細でわかりやすい説明が、アセスメントを受けているユーザーに提供されます。テーブル タイトルを使用して、複数行の説明を作成します。複数行の説明は、選択したテーブルのフィールドを 1 つ以上使用するように定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サーベイとアセスメントに更新セットを使用

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードの表示

測定基準タイプの作成とアセスメント可能なレコードの生成

測定基準タイプを作成します。これによって、評価するレコードのセットを定義するテーブルおよびフィルターの条件が設定されます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

たとえば、Vendor Performance アプリケーションには [ベンダー] 測定基準タイプがあり、これはによって会社 [core_company] テーブルの中で [ベンダー] フィールドが選択されている各ソースレコードのアセスメント可能レコードが定義されます。ベンダー、組織内のユーザー、プロジェクトなど、評価するレコード セットごとに測定基準タイプを作成します。

測定基準タイプによって、アセスメント可能なレコードが定義されるほか、意思決定マトリクス データをフィルタリングする方法も決定され、スケジュール タイプも設定されます。スケジュール タイプによって、アセスメントがオンデマンドかスケジュール設定済みかが決定されます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[測定基準タイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	[必須] タイプの名前。タイプには、タイプによって定義されるレコードを示す名前を付けるのが実用的でしょう。
アセスメント期間	アセスメントが生成された時点から、査定人が割り当てられたアンケートを完了するのに必要な時間の量です。アセスメント期間によって、アセスメント インスタンスに表示される期日が設定されます。[GRC Control Test Definition] (GRC コントロール テスト定義) フォームで証明書の期間を変更すると、その変更はこのフィールドで動的に更新されます。デフォルトの期間は 14 日間です。
ライブ フィード	このタイプから作成されたアセスメント可能なすべてのレコードのスコアカードでライブ フィード ビューを有効 (選択) または無効 (選択解除) のどちらにするかを決定するチェック ボックス。
遅延の場合にマネージャーに Notify	ユーザーが割り当てられたアンケートを時間内に提出しなかった場合に、(選択された) メール通知をそのユーザーのマネージャーに送信するかどうかを決定するチェック ボックス。
アセスメント	このアセスメント測定基準タイプのマネージャー。これらのユーザーは、結果の管理でなく、アセスメント プロセスの管理のみを担当します。この測定基準タイプのアセスメントが期限切れになると、アセスメント マネージャーが通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マネージャー	
採点のタイプ	データタイプが証明書の質問に使用する採点方法。選択肢は次のとおりです。 ○ パーセント：採点された質問に対する正解の重み付けされたパーセンテージとしての証明書スコア。この採点のタイプを選択すると、カテゴリを [パーセント] または[すべてまたはなし] として採点できます。 ○ すべてまたはなし：証明書タイプの質問に対するすべての回答が正しいことが必要であり、そうでなければ証明書全体のスコアがゼロです。この採点のタイプを選択すると、すべてのカテゴリが自動的に [すべてまたはなし] として採点されます。
尺度値	[必須] アセスメント結果の最高スコアを表す数。このタイプのアセスメントのすべての結果は、この数値にスケールされます。10 は一般的には良い尺度値です。 **注:** このフィールドは値を含むと読み込み専用になり、測定基準タイプを保存します。測定基準タイプを保存する前に、満足している尺度値を選択します。
Service Portal ビューのページネーション設定	サービス ポータルのデスクトップまたはタブレット ビューでページがユーザーにどのように表示されるかを指定します。 ○ カテゴリ：各カテゴリを個別のページに表示します。カテゴリは次の順番で表示されます。 ▪ 最初のアセスメント可能なレコードの個別のページで、各カテゴリが順番に表示されます。 ▪ 次にアセスメント可能なレコードの個別のページで、各カテゴリが順番に表示されます。 ▪ 以下同様 ○ 質問：各質問を個別のページに表示します。モバイル デバイスの場合はこの設定に関係なく、質問は個別のページに表示されます。それぞれの質問は、 カテゴリ設定で記述したとおりのカテゴリごとに表示されます。 ○ なし：すべてのアイテムを単一のページに表示します (ページネーションなし)。 デフォルト：カテゴリ **注:** このフィールドは、サービス ポータルがインストールされているときにのみ表示されます。
ロール	このタイプに関連付けられた結果とアクセス レコードを表示できる追加のユーザー ロール。指定されたロールを持つユーザーは、このタイプのレコード、ならびに関連するカテゴリ、測定基準、アセスメント可能なレコードとスコアカード、カテゴリユーザー、ステークホルダー、および意思決定マトリクスへの読み込みアクセス権を持ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これらのロールを持つユーザーは、同時にアセスメント管理者でなければ、アセスメント モジュールにアクセスできません。これらのロールを持つユーザーは、アセスメントのインスタンスの参照フィールドからなど、他の手段でレコードに移動できます。このフィールドには、特別な場合に特定のユーザーに特定のアセスメントデータへのアクセス権を簡単に付与するオプションがあります。たとえば、 ベンダー測定基準タイプは、vendor_manager ロールを持つユーザーにアクセス権を提供するので、これらのユーザーは Vendor Performance アプリケーションでスコアカードや意思決定マトリクスを開いたとき、結果を表示し、アセスメント可能なレコードを比較することができます。
署名	[オプション] アセスメントに関連する要件、勧告、または予想についてのサーベイ対象者による確認応答。詳細については、「アセスメント署名の作成」を参照してください。
戻り先 URL	この測定基準タイプのアセスメントを提出した後のユーザーに提示される Web ページの宛先アドレス。戻り先 URL が設定されている場合、[結びの挨拶] の内容は表示されません。
ステータス	[読み込み専用] アセスメントのステータス：[ドラフト] または [公開]
ビジネスルール	[Admin のみ] 指定したテーブルを監視するために作成されるビジネス ルール。測定基準タイプ条件を満たすレコードがテーブルに追加されると、このビジネス ルールによって対応するアセスメント可能なレコードが生成されます。 測定基準タイプのテーブルまたは条件が変更されると、変更を反映してビジネス ルールが更新されます。測定基準タイプに関連付けられた既存のアセスメント可能なレコードは影響を受けません。
スケジュールタイプ	どのアセスメント プロセスを使用するかを決定する設定。[オンデマンド] または[スケジュール済み] を選択します。
ジョブスケジュール	[Admin のみ] この測定基準タイプのアセスメントを生成するために作成されるスケジュール設定済みジョブ。レコードを初めて保存するとき、このフィールドに値が入力されます。スケジュール設定済みジョブの名前は、<タイプ名> アセスメント作成という形式に従います。管理者は測定基準タイプに対して繰り返しのアセスメント生成スケジュールを構成できます。 このフィールドが表示されるのは、スケジュール タイプが [スケジュール済み] の場合のみです。 **注:** スケジュール タイプを [スケジュール済み] から [オンデマンド] に変更すると、スケジュール設定済みジョブが削除されます。スケジュール タイプを [スケジュール済み] に戻すと、新しいスケジュール設定済みジョブが作成されます。以前のアセスメント生成スケジュールは保存されませんが、必要に応じて再構成することができます。
評価方法	[Admin のみ] この測定基準タイプの評価方法を示します。このフィールドは、測定基準タイプの作成方法に基づいて設定されます。可能な評価方法は次のとおりです。

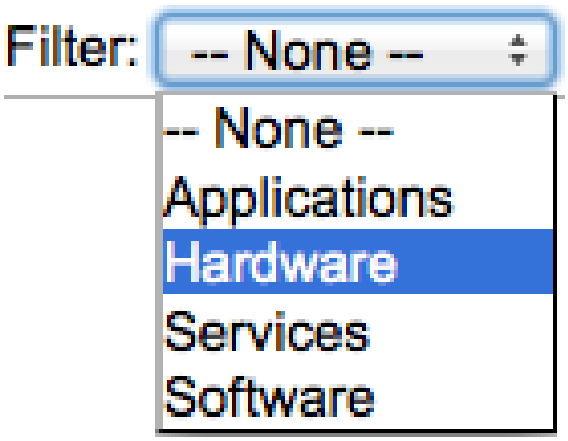
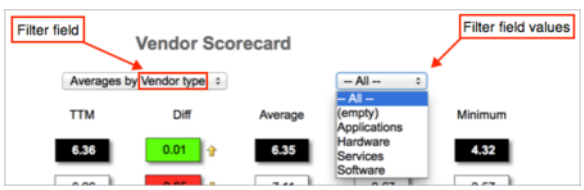
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ アセスメント：測定基準タイプのデフォルトのフィルター値。アセスメント可能なレコード、条件、およびステークホルダーを使用するのは、この評価方法のみです。 ○ 証明書：詳細については、次を参照してください。 証明書 - 従来 ○ サーベイ：詳細については、「サーベイ定義」を参照してください。
尺度値	[必須] アセスメント結果の最高スコアを表す数。このタイプのアセスメントのすべての結果は、この数値にスケールされます。**10** は一般的には良い尺度値です。 **注:** このフィールドは値を含むと読み込み専用になり、測定基準タイプを保存します。測定基準タイプを保存する前に、満足している尺度値を選択します。
再提出を許可	ユーザーが完了したアセスメント、クイズ、サーベイ、または証明書への回答を変更できるようにするチェック ボックス。期限が過ぎると、アセスメントはユーザーの [アセスメントとサーベイ] ページから削除されます。
アクティブ	測定基準タイプが有効かどうかを決定するチェック ボックス。測定基準タイプが無効 (選択解除) の場合、アセスメントの生成は無効になり、ユーザーは既存のアセスメントを受けることができません。
説明	このタイプに関する有用な情報。タイプとその目的の明確な説明を入力します。
前書き	アセスメントアンケートに表示する前書きの内容。会社のロゴ、「ようこそ」メッセージ、サーベイに関する背景情報、手順などを追加することを検討してください。このフィールドを表示するには、フォームの設定が必要な場合があります。
結びの挨拶	誰かがアセスメントアンケートを提出すると表示される画面に表示する内容。「ありがとうございました」メッセージ、フォローアップの手順、またはその他の適用可能な情報を追加することを検討してください。このフィールドを表示するには、フォームの設定が必要な場合があります。「結びの挨拶」は、[戻り先 **URL]** が指定されている場合には表示されません。
通知を送信	このアセスメント、サーベイ、または証明書の通知を送信するには、チェック ボックスをオンにします。このフィールドを表示するには、フォームの設定が必要な場合があります。
[条件] セクション	
テーブル	[必須] 評価するレコードを含むテーブル。指定した条件があれば、このテーブルで条件を満たすレコードに対するアセスメント可能なレコードが作成されます。一致するレコードの数は、[条件] フィールドにリンクとして表示されます。テーブルの選択を変更すると、リンクが動的に更新されます。リンクをクリックすると、一致するレコードリストが新しいタブまたはウィンドウで開きます。 **注:** 特定のテーブルのレコードを表示するには、追加ロールが必要です。アクセス権のないテーブルを選択すると、一致するレコードの数があるはずの [条件] フィールドによって警告メッセージが表示されます。十分なロールがないテーブルに対しては、アセスメント可能なレコードを生成することはできません。
条件を強制	選択したテーブルまたは条件を変更したときにアセスメント可能なレコードに何が起こるかを決定するチェック ボックス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	選択されたテーブルから評価する特定のレコードを定義する条件ビルダー。条件をまったく指定しないと、選択したテーブルのすべてのレコードに対してアセスメント可能なレコードが作成されます。リフレッシュ アイコンをクリックすると、隣接するレコード数が更新されます。 **注:** テーブルまたは条件を変更する場合は、[アセスメント可能なレコードを生成] をクリックして、新しいアセスメント可能なレコードを作成する必要があります。
[意思決定マトリクス] セクション	
フィルター フィールド	[必須] 選択したテーブルにあり、意思決定マトリクスおよびスコアカードの結果をフィルタリングするために使用できるフィールド。たとえば、選択したテーブルが会社 [core_company] であり、[ベンダータイプ] をフィルターフィールドとして選択すると、次のようになります。 ○ このタイプの意思決定マトリクスを表示すると、プロットされたアイテムをフィルタリングするための意思決定マトリクス メニューに、[アプリケーション]、[ハードウェア]、[サービス]、および [ソフトウェア] というベンダー タイプがリスト表示されます。  ○ このタイプのスコアカードの [平均] ビューにベンダー タイプ別の評価が表示されます。 
フィルター条件	テーブルのどのレコードをフィルター メニューの選択肢として利用できるかを定義する条件ビルダー。たとえば、フィルター フィールドが [ベンダー タイプ] であり、フィルター条件 **[Name] [does not contain] [Hardware]** を作成すると、ベンダー タイプが [アプリケーション]、[サービス]、および [ソフトウェア] のレコードのみが、意思決定マトリクス フィルターとして可能な選択肢です。
デフォルトのマトリ	意思決定マトリクスおよびスコアカードのデフォルトのフィルター選択肢として使用するレコード。選択した [フィルター フィールド] と [フィルター条件] によって、利用可

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クスフィルター	能なレコードの選択肢が制御されます。レコードがある場合に表示するには、フィールドの横にあるリフレッシュ アイコンをクリックします。フィルター フィールドが [ベンダー タイプ] であり、[アプリケーション] をデフォルトのマトリクス フィルターとして選択するというケースについて考えます。このタイプの意思決定マトリクスのフィルター選択肢は、デフォルトでは [アプリケーション] に設定されます。 [テーブル] または [フィルター条件] フィールドの値を変更したら、リフレッシュ アイコンをクリックして、更新された [デフォルトのマトリクス フィルター] の選択肢を表示する必要があります。そうしないと、レコードを保存するとき、更新されたフィールド選択肢から最初に利用可能な選択肢が選択されます。
関連リスト	
測定基準カテゴリ	タイプに関連付けられているすべての測定基準カテゴリ。
アセスメント可能なレコード	そのタイプに関連付けられたすべてのアセスメント可能なレコード。この関連リストは、このフォームの [証明書] ビューでは非表示です。

スケジュール設定済みアセスメントの特定の場合に、[アセスメントを生成] ボタンが管理者に表示されます。前提条件タスクの完了後まではボタンをクリックしないでください。

4. タイプの設定に問題がなければ、[アセスメント可能なレコードを生成] をクリックして、レコードを保存し、アセスメント可能なレコードを作成します。
[アセスメント可能なレコードを生成] をクリックして、タイプ レコードに指定されたテーブルと条件に基づいて、アセスメント可能なレコードの初期セットを作成する必要があります。その後、一致する新しいレコードが作成されるたびに、アセスメント可能なレコードが作成されます。[アセスメント可能なレコードを生成]は、[関連リンク] にあります。

   注:
   [アセスメント可能なレコードを生成] をクリックすると、特定の状況下で既存のアセスメント可能なレコードの削除をトリガーすることができます。詳細については、「アセスメント可能なレコードを削除する条件の強制」を参照してください。

このページは、作成されたアセスメント可能なレコードリストにリダイレクトされます。

関連情報

- アセスメント スコアカードの平均
- アセスメントのスケジュール
- スケジュール タイプ
- アセスメント生成スケジュールの設定
- オンデマンド アセスメント
- アセスメント可能なレコードを削除する条件の強制
- 測定基準タイプとアセスメント可能なレコード
- フォームレイアウトの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定基準タイプの削除

測定基準タイプを削除すると、多くの関連レコードが削除されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
これらのレコードの一部は、タイプを削除する前に手動で削除する必要がありますが、他のレコードはタイプとともに自動的に削除されます。

手順

1. 削除するタイプに関連付けられたレコードを削除します。
   - アセスメント結果 (測定基準の結果とカテゴリ結果)
   - アセスメント インスタンス (質問とアセスメントのインスタンス、その順序)
   - アセスメントグループ
2. タイプを削除します。

   確認のダイアログ ボックスが表示され、そのタイプに関連付けられた特定のレコードも削除されることが警告されます。
3. **[OK]** をクリックすると、タイプと次の関連レコードが削除されます。
   - アセスメント生成のスケジュール設定済みジョブ
   - アセスメント可能なレコードの生成のビジネス ルール
   - アセスメント可能なレコード
   - 測定基準カテゴリ
   - カテゴリユーザー
   - ステークホルダー
   - 測定基準
   - 測定基準の定義
   - 意思決定マトリクス

関連情報
測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメントのエクスポート

アセスメントをエクスポートして、次に別のインスタンスでそのアセスメントをインポートすることによって、ServiceNow インスタンス間でアセスメントを共有することができます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

注:
更新セットは、Helsinki リリースで利用でき、1 つのインスタンスから別のインスタンスにデータを移動するために使用する必要があります。更新セットの詳細については、「システム更新セット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
結果データを含まない単一の XML ファイルがエクスポートされます。

XML ファイルには測定基準タイプ [asmt_metric_type] が含まれており、次のレコードがこのタイプに関連付けられています。

- アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]
- 測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]
- 測定基準 [asmt_metric]
- 測定基準の定義 [asmt_metric_definition]
- カテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]
- ステークホルダー [asmt_m2m_stakeholder]
- 意思決定マトリクス [asmt_decision_matrix]、[asmt_m2m_xcategory_matrix]、および [asmt_m2m_ycategory_matrix]

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. レコードを右クリックし、[アセスメントをエクスポート] を選択します。
3. XMLファイルを保存します。

関連情報

アセスメントのインポート

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメントのインポート

以前にエクスポートしたアセスメントをインポートすることにより、ServiceNow インスタンス間でアセスメントを共有します。

始める前に
必要なロール：管理者

注:
更新セットは、Helsinki リリースで利用でき、1 つのインスタンスから別のインスタンスにデータを移動するために使用する必要があります。更新セットの詳細については、「システム更新セット」を参照してください。

手順

1. ターゲット インスタンスでアセスメントが有効になっていることを確認します。
2. 「XML ファイルのインポート」で詳述した手順に従います。

関連情報

アセスメントのエクスポート

サーベイとアセスメントに更新セットを使用

更新セットを使用して、サーベイとアセスメントの変更をキャプチャします。

始める前に
必要なロール：admin または survey_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

更新セットを作成し、それを使用して開発インスタンスを変更します。

注:
詳細については、「System update sets」を参照してください。

サーベイとアセスメントを開発する際は、更新セットを使用して変更をキャプチャし、開発インスタンスから本番インスタンスに移動します。更新セットが作成され、現在のマークが付くと、次のテーブルの更新はすべて更新セットに記録されます。

次のテーブルは更新セット対応になり、アプリケーションファイルも拡張されます。

- アセスメント測定基準テンプレート [asmt_template]
- アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]
- アセスメントテンプレートの定義 [asmt_template_definition]
- アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]：サーベイ質問の回答オプション
- スケジュール [sys_trigger]：サーベイに関連付けられたジョブスケジュール
- アセスメント測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]：サーベイカテゴリ
- アセスメント測定基準 [asmt_metric]：サーベイ質問
- アセスメントカテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]：サーベイユーザー
- トリガー条件 [asmt_condition]

アセスメント署名の作成

アセスメントアンケートの署名に含まれるアサーションによって、指示、法律上の声明、または対象者に検討してもらいたい任意のテキストを伝えることができます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
対象者がフォームを送信する前にアサーションの受け入れを確認応答するように、チェック ボックスを選択するか、完全な署名を提供するように求めることができます。署名を要求せずにアサーションを表示することができます。[ユーザー署名の認証を要求する] と呼ばれるアセスメント プロパティを用いて、アセスメントで正式な署名が要求されたときにユーザーに自分のユーザー名とパスワードを提供するように要求することができます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > 署名.

   システム内のすべての署名がこのリストに表示されます。

2. [新規] をクリックします。
3. テーブルのフィールドを使用してフォームを完了し、提出します。

アセスメント署名フィールド

フィールド	説明
名前	この署名の説明的な名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
署名のタイプ	要求される署名のタイプ。選択肢は [チェック ボックス]、[フル ネーム]、または [アサーションのみ] です。[アサーションのみ] を選択する場合、アンケートを提出するために署名は必要ありません。デフォルトでは、フルネームを入力するためのユーザー認証が必要です。
アサーション	確認応答を要求することを対象者に提示するテキスト。

アセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードは、Amazon を表す会社レコードや営業担当者を表すユーザー レコードなどの評価するソースレコードをベンダーや従業員などの測定基準タイプにリンクします。

アセスメントを使用して、アセスメント可能なレコードを評価します。[アセスメント測定基準タイプ] フォームで設定されたテーブルと条件に一致するソースレコードから、アセスメント可能なレコードが生成されます。評価する特性と値を定義する測定基準カテゴリと測定基準を使用して、アセスメント可能なレコードを評価します。[オンデマンド] スケジュール タイプの測定基準タイプの場合、[アセスメント可能なレコード] フォームからオンデマンド アセスメントを生成することができます。このアセスメント生成方法は、簡単なアンケートを作成してプレビューしたり、特定のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果を迅速に取得したりするのに役立ちます。

アセスメント可能なレコードの複数のフィールドの情報を含み、複数行で表示されるアセスメント記述を設定することができます。こうして、アセスメントアンケートで要求されている情報のさらに詳細でわかりやすい説明が、アセスメントを受けているユーザーに提供されます。テーブル タイトルを使用して、複数行の説明を作成します。複数行の説明は、選択したテーブルのフィールドを 1 つ以上使用するように定義できます。

関連情報

- 測定基準タイプとアセスメント可能なレコード
- アセスメント可能なレコードの表示

アセスメント可能なレコードの表示

[アセスメント可能なレコード] フォームを表示して、プリファレンスを編集し、さまざまなアクションを実行します。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

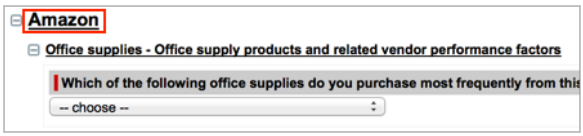
手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 評価可能なレコード.
2. リストからレコードを開きます。
   デフォルトでは、 有効な測定基準タイプのアセスメント可能なレコードのみがリストに表示されます。
3. [アセスメント可能なレコード] フォームでフィールドを編集し、必要に応じて他のアクションを実行します (テーブルを参照)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント可能なレコードの表示

フィールド	説明
名前	[読み込み専用] ソースレコードの「フィールドをテーブルの表示値として選択する」に基づくアセスメント可能なレコードの名前名前はアセスメントアンケートに表示されます。 
ソース	[読み込み専用] アセスメント可能なレコードのリンク先のソースレコード。[ソース] には、テーブル名とソースレコードの表示値が反映されます。たとえば、[名前] フィールドが会社テーブルの表示値の場合、**Amazon** という名前の会社レコードに対するアセスメント可能なレコードは、[ソース] 値が [会社: **Amazon]** です。
ライブ フィード	このチェック ボックスを選択すると、アセスメント可能なレコードに対して、スコアカードに表示されるライブ フィード グループが作成されます。ライブ フィード グループの作成後にチェック ボックスをオフにすると、ライブ フィード グループとそのすべてのメッセージが削除されます。
タイプ	[読み込み専用] アセスメント可能なレコードの作成元となった測定基準タイプ
意思決定マトリクス	このチェック ボックスを選択すると、このアセスメント可能なレコードの結果データが同じ測定基準タイプの意思決定マトリクスに表示されます。意思決定マトリクスとは、複数のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果をプロットするグラフです。チェック ボックスをオフにしても、アセスメント可能なレコードのスコアカードの [意思決定マトリクスを表示] 関連リンクをクリックすると、アセスメント可能なレコードはデフォルトの意思決定マトリクスに表示されます。
ライブ フィード グループ	[読み込み専用] このアセスメント可能なレコードに対するライブ フィード グループ。[ライブ フィード] チェック ボックスをオンにしてレコードを保存すると、このフィールドに値が入力されます。
関連リンク	
スコアカードを表示	アセスメント可能なレコードのスコアカードを開きます。
関連リスト	
カテゴリ	アセスメント可能なレコードに関連付けられたすべての測定基準カテゴリ。アセスメント可能なレコードは、評価の対象となるカテゴリに関連付ける必要があります。[編集] をクリックして、カテゴリの関連付けを追加または削除します。[測定基準カテゴリ] フォームを使用してカテゴリにアセスメント可能なレコードを関連付けるほうが効率的な場合が多いことに注意してください。
カテゴリ	このアセスメント可能なレコードについてのアセスメントアンケートを受けることができるすべてのステークホルダー。[編集] をクリックして、ステークホルダーの作成と削

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー	除を行います。ステークホルダーを作成するこの方法またはその他の方法の詳細については、「ステークホルダー」を参照してください。 この関連リストは、関連付けられた測定基準タイプが [スケジュール済み] スケジュールタイプの場合のみ使用できます。

関連情報

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードを削除する条件の強制

デフォルトでは、タイプのテーブルまたは条件を変更して、既存のアセスメント可能なレコードが一致しなくなっても、アセスメント可能なレコードは削除されません。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

タイプのテーブルと条件に一致しないアセスメント可能なレコードの削除をトリガーできるように、システムを構成することができます。

手順

1. [アセスメント測定基準タイプ] フォームで、[条件を強制] チェック ボックスを選択すると、指定したテーブルまたは条件に一致しないこのタイプの既存のアセスメント可能なレコードが削除できるようになります。

   このチェック ボックスをオフにすると、指定したテーブルおよび条件と一致しない場合でも、このタイプの既存のアセスメント可能なレコードは保持されます。

2. [アセスメント可能なレコードを生成] をクリックすると、現在のテーブルおよび条件と一致しないタイプに関連付けられたアセスメント可能なレコードがすべて削除されます。

   [条件を強制] チェック ボックスを選択しても、アセスメント可能なレコードが自動的に削除されることはありません。一致しないアセスメント可能なレコードを削除しようとするたびに、チェック ボックスを選択したまま、[アセスメント可能なレコードを生成] をクリックする必要があります。

関連情報

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードの削除

アセスメント可能なレコードを削除すると、レコードのステークホルダーが削除されます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

注:
ソースレコードが削除されると、関連付けられたアセスメント可能なレコードが削除されます。ソースレコードを削除するには、関連付けられたすべての測定基準の結果とカテゴリ結果を最初に削除する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

アセスメント可能なレコードを削除します。

- 単一レコードを削除するには、レコードを開いて、[削除] をクリックします。
- 複数のレコードを削除するには、[アセスメント可能なレコード] リストを使用します。

関連情報

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメントの質問バンクに測定基準カテゴリと測定基準を追加する

アセスメントの質問バンクに追加された質問カテゴリ (測定基準カテゴリ) および質問 (測定基準) を再利用します。測定基準カテゴリまたは測定基準は、質問バンクからアセスメントへ、またはアセスメントから質問バンクへ追加することができます。

始める前に
必要なロール：admin または assessment_admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 質問バンク.
2. [新規] をクリックします。
3. [測定基準カテゴリ] フォームで、フィールドに入力します。

測定基準カテゴリのフィールド

フィールド	説明
名前	測定基準 カテゴリの名前。
説明	測定基準カテゴリの説明。
合計測定基準	測定基準カテゴリにおける測定基準の合計数。この数は、カテゴリで測定基準が追加または削除されると、自動的に更新されます。

4. タイトルバーを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [アセスメント測定基準] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [アセスメント測定基準] フォームで、フィールドに入力します。
   アセスメント測定基準フィールドの詳細については、「」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

質問バンクを使用してアセスメントの測定基準カテゴリまたは測定基準を設定する

アセスメントを作成または更新する際に、質問カテゴリ (測定基準カテゴリ) と質問 (測定基準) を [質問集] モジュールから再利用します。

始める前に
必要なロール：admin または assessment_admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. アセスメントの定義を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: プラットフォームで質問バンクからアセスメントに測定基準カテゴリを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、[バンクからの新しいカテゴリ] をクリックします。
   [バンクからの新しいカテゴリ] ダイアログボックスが表示され、質問集に追加されたすべての測定基準カテゴリのリストが示されます。

   b. 必須のカテゴリを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   測定基準カテゴリと対応する測定基準のコピーが、[測定基準カテゴリ] 関連リストに作成されます。

4. オプション: プラットフォームで質問バンクからアセスメントに測定基準を追加するには、次の手順を実行します。

   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

   b. [アセスメント測定基準] 関連リストで [バンクからの新しい測定基準] をクリックします。
   [バンクからの新しい測定基準] ダイアログボックスが表示され、質問集で利用可能な質問のリストが示されます。

   c. 必須の測定基準を選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   測定基準と対応する測定基準定義のコピーが、カテゴリの [アセスメント測定基準] 関連リストに作成されます。

5. オプション: プラットフォームでアセスメントから質問バンクに測定基準カテゴリを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

   b. [質問集に追加] をクリックします。
   質問集内のその測定基準と測定基準定義とともにカテゴリのコピーが作成されます。

6. オプション: プラットフォームでアセスメントから質問バンクに測定基準を追加するには、次の手順を実行します。

   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

   b. [アセスメント測定基準] 関連リストで、必須の測定基準定義を開きます。

   c. [質問集に追加 **(Add to question Bank)]** をクリックします。
   [質問集に追加] ダイアログボックスが表示されます。

   d. [この質問/測定基準を追加する質問集を選択 **(Choose a question bank to add this question/metric)]** フィールドで、この測定基準を追加する測定基準カテゴリを選択し、**[OK]** をクリックします。
   質問集で選択したカテゴリの測定基準と対応する測定基準定義のコピーが作成されます。

アセスメントのコピー

類似のデータを持つ別のアセスメントを作成する労力を削減するには、少なくとも 1 つのカテゴリを持つアセスメントのコピーを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
すべての関連する質問 (タイプ)、設定、カテゴリ、測定基準、ドメイン分離ルール、およびロールベースのカテゴリがコピーされます。アサインされたユーザー、カテゴリユーザー、インスタンス、およびトリガー条件はコピーされません。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. アセスメント測定基準タイプを選択します。
3. タイトルバーで、[コピー] をクリックするか、メニューアイコンをクリックして [コピー] を選択します。

測定基準テンプレートの作成

測定基準テンプレートを作成して、スクリプト化されていない測定基準を評価するための再利用可能な評価スケールを定義します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > テンプレート.
2. [新規] をクリックします。
3. アセスメント測定基準テンプレート フォームの [名前] フィールドに入力します。
4. 画像スケールの質問など、テンプレートの選択に画像を使用するには、[画像を許可] を選択します。
5. [送信] をクリックします。
6. [アセスメントテンプレートの定義] 関連リストの下で、[新規] をクリックします。
   アセスメントの質問に表示する回答オプションごとにテンプレート定義を作成します。
7. 次のフィールドに入力します。
   - 表示：回答オプションとして表示するテキストを入力します。
   - 値：回答オプションと等しくさせる数値を 0 以上の値で入力します。値は結果の計算に使用されます。
   - 選択されている画像：クリックすると、選択した状態に使用する画像が追加されます。
   - 選択されていない画像：クリックすると、選択していない状態に使用する画像が追加されます。

   テンプレートを使用するアセスメント質問を表示する際、回答オプションは最小値から最大値の順に表示されます。

   > **ヒント:**
   > レポートの混乱を予防するため、特定の 1 つのテンプレートに対する 2 つのテンプレート定義が同じ値となってはなりません。

8. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- アセスメント測定基準
- カテゴリのアセスメント測定基準の作成
- アセスメント測定基準定義の作成

測定基準テンプレート

測定基準テンプレートは、スクリプト化されていない測定基準を評価するための再利用可能な評価スケールを定義します。

スケール上のそれぞれの回答オプションは、測定基準の定義と同様にテンプレート定義として定義されます。たとえば、[満足度] という名前の測定基準テンプレートには、[非常に満足]、[満足]、**[Neutral]** (どちらでもない)、[不満足]、および [非常に不満足] というテンプレート定義が含まれています。

測定基準テンプレートは、データタイプが [テンプレート] である測定基準に利用可能です。次の測定基準テンプレートが、デフォルトで利用できます。

デフォルト測定基準テンプレート

名前	アセスメントテンプレートの定義
リッカート 5	まったくそう思わない、そう思わない、どちらでもない、そう思う、強くそう思う
満足度	非常に不満足、不満足、どちらでもない、満足、非常に満足
頻度	まったくない、めったにない、ときどき、ほとんどの場合、常に
総計	なし、少数または少量、平均時間、多数、かなり多い
サイズ	非常に小、小、平均、大、非常に大
品質	とても不満、不満、普通、良い、とても良い
複雑さ	とても複雑、複雑、中、シンプル、とてもシンプル

関連情報

- アセスメント測定基準
- アセスメント測定基準定義の作成

テンプレートに一致するように測定基準の最小値と最大値を更新

アセスメント結果を適切に計算するには、テンプレートを使用する測定基準の最小値と最大値が、それぞれ最小と最大のテンプレート定義値に等しくなければなりません。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

テンプレート定義値に基づいて、テンプレート データタイプの測定基準を作成する際にシステムにより [最小] および [最大] フィールドが自動的に設定されます。ただし、新しいテンプレート定義をテンプレートに追加した場合、または既存のテンプレート定義の値を更新した場合、既存の測定基準のこれらのフィールドは更新されません。新しい値が、テンプレートを使用する測定基準の最小値よりも小さいか、または最大値よりも大きい場合は、それに応じて測定基準を更新してください。

テンプレート データタイプを持つ質問の最小値と最大値を編集するには、次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > 測定基準.
2. 「リストのレイアウトの構成」を設定して、[最小] および [最大] 列を表示します。
3. 次のリスト フィルター条件を実行します：[テンプレート] [次の値に等しい (=)] [<select the template you updated>]
4. 最小値と最大値が、それぞれ選択したテンプレートの最小と最大のテンプレート定義値と一致することを確認します。

   値が一致しない場合は、リストから直接 [最小] と [最大] を編集します。

   注:
   データタイプがテンプレートである場合、フォームから [最小] と [最大] が編集されないよう UI ポリシーで防止します。

関連情報

アセスメント測定基準

カテゴリのアセスメント測定基準の作成

アセスメント測定基準定義の作成

カテゴリのユーザーとステークホルダー

アセスメントを受けるユーザーは、アセスメントカテゴリとアセスメント対象レコードに関する特定のナレッジを持つ組織内の個人です。

特定のカテゴリの測定基準からアセスメント質問に回答する資格のある人物が、そのカテゴリに関連付けられたときにカテゴリユーザーになります。カテゴリユーザーは、特定のアセスメント可能なレコードに関連付けられているときにステークホルダーとなります。

ユーザーがステークホルダーである測定基準カテゴリおよびアセスメント可能なレコードを参照することによって、ユーザーがどのアセスメント可能なレコードおよび質問を受け取るかがシステムによって決定されます。アセスメント管理者は、カテゴリのユーザーとステークホルダーを作成および管理できます。

注:
カテゴリユーザーとステークホルダーは、スケジュール設定済みアセスメントにのみ使用されます。

カテゴリユーザー

カテゴリユーザーは、スケジュール設定済みアセスメントに対する特定の測定基準カテゴリに関するアセスメント質問に回答できる可能性のあるユーザーです。カテゴリユーザーは、カテゴリとそのカテゴリに含まれる測定基準に関する特別のナレッジを持つ必要があります。カテゴリユーザーは、アセスメント可能なレコードに関連付けられているときにステークホルダーとなります。アセスメントアンケートに使用するカテゴリごとに少なくとも 1 人のカテゴリユーザーを作成します。 スクリプト化された測定基準のみがカテゴリに含まれている場合、カテゴリユーザーは必要ありません。

ステークホルダー

ステークホルダーは、アセスメント可能なレコードに関連付けられた特定の製品またはサービスのナレッジを持つカテゴリユーザーです。ステークホルダーは、アセスメント可能なレコードと特定のカテゴリ内のすべての測定基準に精通しています。同じカテゴリのユーザーを複数のアセスメント可能なレコードに関連付けることができます。この場合、システムは関連ごとにステークホルダー レコードを作成します。

ステークホルダーを作成するには、次のとおり複数の方法があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ステークホルダーを自動的に作成するようにシステムを設定
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数レコードに関連付け
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け

注:
ステークホルダーの作成を試みる前に、必要なユーザーとアセスメント可能なレコードの関連付けをカテゴリに設定するようにしてください。

関連情報

カテゴリユーザーの作成
複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け
複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除
アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

カテゴリユーザーの作成

システム内のユーザーを測定基準カテゴリに関連付けることによってカテゴリユーザーを作成します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
カテゴリユーザーを作成するときは、知識が豊富で、そのカテゴリの質問に回答できるユーザーを選択します。たとえば、購入エージェントは、ベンダーのディスカウント プラクティスを評価する測定指標の優れたカテゴリユーザーです。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ.
2. カテゴリレコードを開きます。

   注:
   カテゴリは、スケジュール タイプ が [スケジュール済み] に設定されている測定基準タイプに関連付けられている必要があります。

3. [ユーザー]関連リストで、[編集]をクリックします。
4. このカテゴリに対して適切なユーザーを選択します。

関連情報

カテゴリのユーザーとステークホルダー
複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け
複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除
アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステークホルダーを自動的に作成

[測定基準カテゴリ] フォームの [ステークホルダーを作成] チェック ボックスを使用して、すべてのカテゴリユーザーおよびカテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードから自動的にステークホルダーを作成するようにシステムを設定することができます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

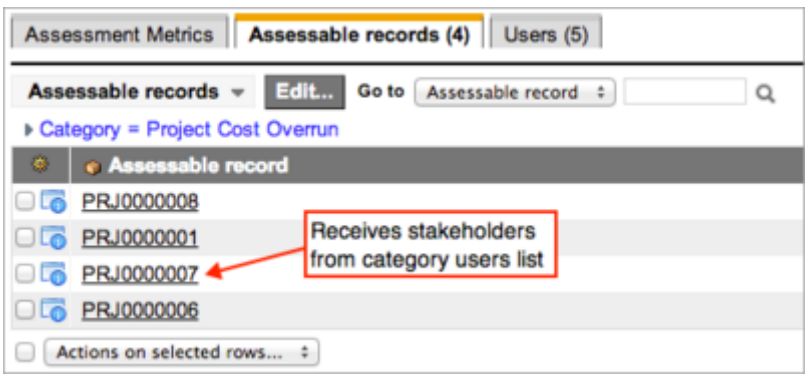
このタスクについて

カテゴリにユーザーを関連付けると、得られるカテゴリユーザーはカテゴリに関連付けられたすべてのアセスメント可能なレコードのステークホルダーになります。同様に、カテゴリに新しいアセスメント可能なレコードを関連付けると、すでにステークホルダーになっていない場合すべてのカテゴリユーザーがそのレコードのステークホルダーになります。

注:
[ステークホルダーを作成] チェック ボックスは注意して使用してください。必要以上にステークホルダーが多くなり、不必要な評価データが大量になる可能性があります。ステークホルダー自動作成は、カテゴリユーザーに、各カテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードのすべて、またはほとんどについての知識がある場合のアセスメント実装に最も適しています。

手順

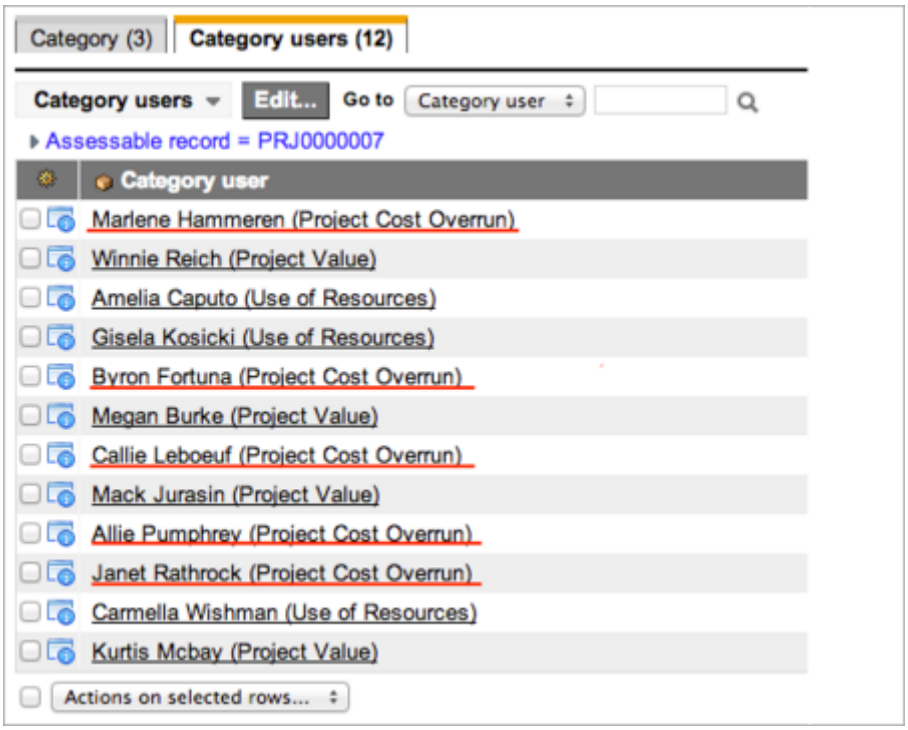
1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > カテゴリ.
2. [カテゴリ] を選択します。
3. カテゴリユーザーとアセスメント可能なレコードをカテゴリに関連付けます。
4. [ステークホルダーを作成] チェック ボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。
   すべてのカテゴリユーザーが、すべてのアセスメント可能なレコードにステークホルダーとして関連付けられます。
6. [アセスメント可能なレコード] 関連リストで、[編集] をクリックします。
7. スラッシュバケットを使用して、アセスメント可能なレコードをカテゴリに関連付けます。



8. [保存] をクリックします。
   すべてのカテゴリユーザーが、新しいアセスメント可能なレコードのステークホルダーになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. 必要に応じてステークホルダーを削除します。

関連情報

- カテゴリのユーザーとステークホルダー
- カテゴリユーザーの作成
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
- アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除
- アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け

「ステークホルダーを作成」モジュールのステークホルダー リスト ヘルパーは、複数のカテゴリユーザーを単一のインターフェイスでアセスメント可能な複数のレコードに関連付ける最も効率的な方法です。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

一度に 1 つのカテゴリからカテゴリユーザーを選択することができます。

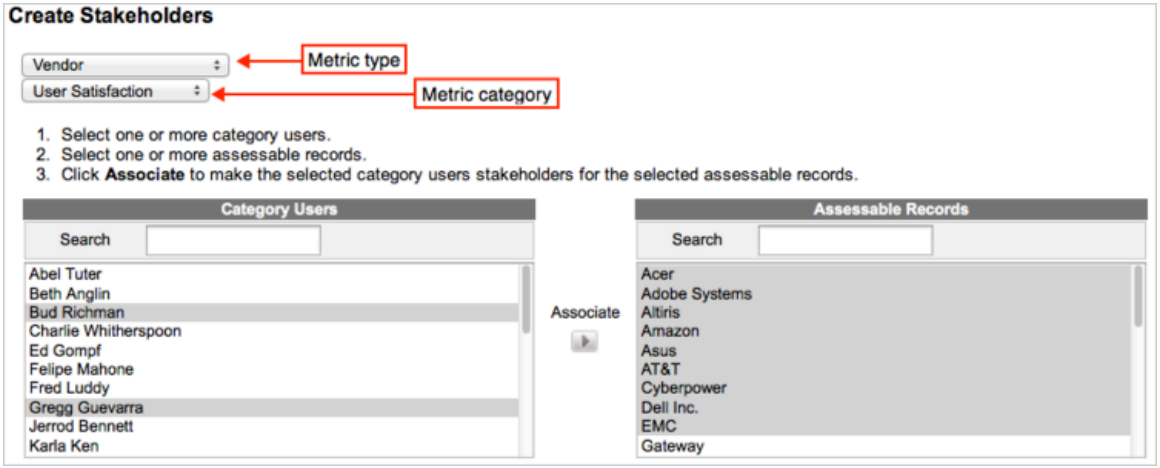
> **注:**
> リスト ヘルパーを使用してステークホルダーを編集または削除することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 詳細 > ステークホルダーを作成.
ステークホルダー リスト ヘルパーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 利用可能なタイプのリストから測定基準タイプを選択します。

> **注:**
> スケジュール設定済みアセスメントに対する測定基準タイプのみが利用可能です。オンデマンド アセスメントでは、カテゴリユーザーまたはステークホルダーは使用されません。

3. 利用可能なカテゴリのリストからカテゴリを選択します。

> **注:**
> 選択した測定基準タイプ内のカテゴリのみが利用可能です。

選択されたカテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードおよびカテゴリユーザーを使用して、[カテゴリユーザー] および [アセスメント可能なレコード] リストがシステムによって入力されます。

4. [カテゴリユーザー] リストから 1 人または複数のカテゴリユーザーを選択します。

5. [アセスメント可能なレコード] リストからアセスメント可能な 1 つまたは複数のレコードを選択します。

6. リストの間にある [関連付け] 矢印をクリックして関連付けを完了します。
リスト ヘルパーの上にあるメッセージは、選択されたカテゴリユーザーが、選択されたアセスメント可能なレコードのステークホルダーとなったことを知らせるものです。

関連情報

- カテゴリのユーザーとステークホルダー
- カテゴリユーザーの作成
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
- アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除
- アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除

アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーを削除することができます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 詳細 > アセスメントのステークホルダー.
2. 希望する表示セットに応じて、[アセスメント可能なレコード] または [カテゴリユーザー] でリストをソートします。
3. 削除する各ステークホルダーのチェック ボックスをオンにします。
4. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。
5. **OK** をクリックするとそのアクションを確認します。
   ステークホルダーが削除されます。

関連情報

- カテゴリのユーザーとステークホルダー
- カテゴリユーザーの作成
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
- アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける

[アセスメントのステークホルダー] モジュールのリストを使用して、単一のステークホルダーを作成します。

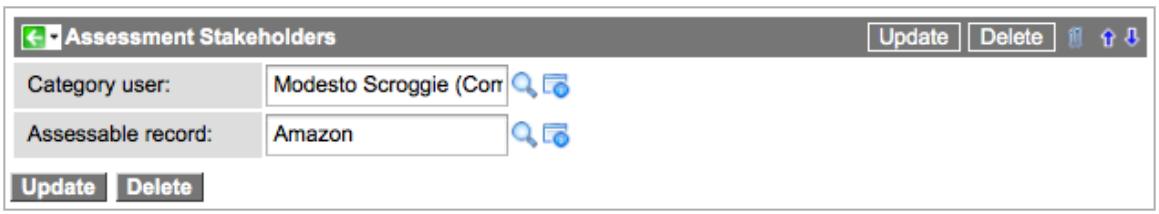
始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
カテゴリユーザーをアセスメント可能なレコードに関連付けます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 詳細 > アセスメントのステークホルダー.
2. [新規] をクリックします。[アセスメントのステークホルダー] フォームで、次のフィールドに入力します。
   - カテゴリユーザー：カテゴリユーザーを選択します。
   - アセスメント可能なレコード：アセスメント可能なレコードを選択します。
3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択されたカテゴリユーザーは、選択されたアセスメント可能なレコードのステークホルダーとなります。関連付けを確認するには、アセスメント可能なレコードに移動し、選択されたカテゴリユーザーが [カテゴリユーザー] 関連リストにあることを確認してください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
異なる測定基準タイプのカテゴリユーザーおよびアセスメント可能なレコードからステークホルダーを作成しないでください。

関連情報

- カテゴリのユーザーとステークホルダー
- カテゴリユーザーの作成
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け
- アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除
- アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な1つのレコードに関連付け

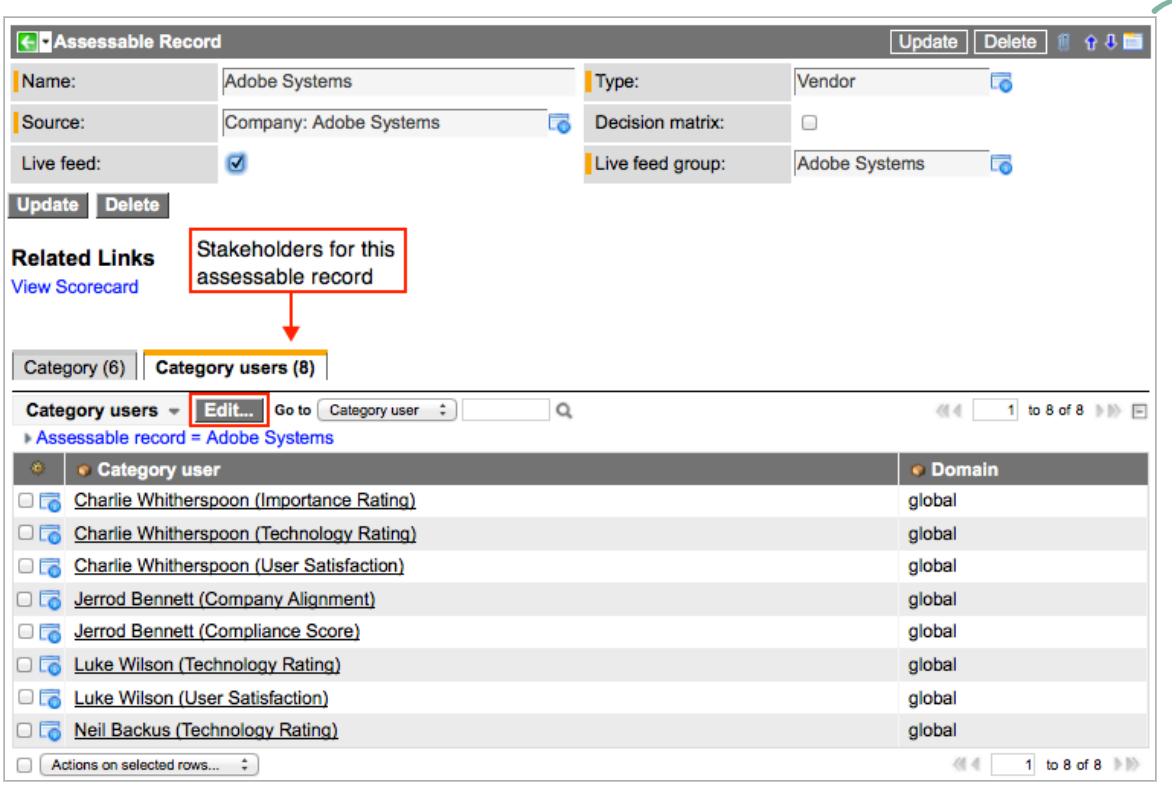
[アセスメント可能なレコード] フォームから、アセスメント可能な単一のレコードに対して多数のステークホルダーを作成します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
フォームからステークホルダーを編集または削除することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 評価可能なレコード.
2. リストからレコードを開きます。
3. [カテゴリユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   これらのカテゴリユーザーは、このアセスメント可能なレコードのステークホルダーです。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. カテゴリユーザーを追加してステークホルダーを作成するか、カテゴリユーザーを削除してステークホルダーを削除します。
システムによって表示されるのは、アセスメント可能なレコードに関連付けられたカテゴリのカテゴリユーザーのみです。たとえば、アセスメント可能なレコードがコンプライアンススコアおよびサポート採点カテゴリにのみ関連付けられている場合、ユーザー満足度カテゴリのユーザーは表示されません。

関連情報

- カテゴリのユーザーとステークホルダー
- カテゴリユーザーの作成
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
- アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除
- アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーの削除

アセスメント可能な1つのレコードのステークホルダーの削除

アセスメント可能な 1 つのレコードのステークホルダーを削除することができます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 評価可能なレコード.
2. アセスメント可能なレコードを開きます。
3. [カテゴリユーザー] 関連リストで、削除する各ステークホルダーのチェック ボックスをオンにします。
4. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。
5. **OK** をクリックするとそのアクションを確認します。
ステークホルダーが削除されます。

関連情報

- カテゴリのユーザーとステークホルダー
- カテゴリユーザーの作成
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な複数のレコードに関連付け
- 複数のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付け
- 1 人のカテゴリユーザーをアセスメント可能な 1 つのレコードに関連付ける
- アセスメント可能な複数のレコードのステークホルダーの削除

オンデマンド アセスメント

オンデマンド アセスメントは、[スケジュール タイプ] フィールドを [オンデマンド] に設定して測定基準タイプに対して生成することができます。

システムがオンデマンド アセスメントを適切に生成するためには、測定基準が有効かつ公開されている必要があります。測定基準タイプは、少なくとも 1 つの測定基準カテゴリにも関連付けられている必要があります。その測定基準カテゴリは、次の各アイテムの 1 つ以上に関連付けられている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アセスメント可能なレコード
- 測定基準

デフォルトでは、アセスメント管理者は、アセスメント可能な 1 つのレコードまたはアセスメント可能な複数のレコードに対してオンデマンド アセスメントを生成することができます。

関連情報

アセスメントの生成

スケジュール設定済みアセスメント

アセスメント可能な複数のレコードのオンデマンド アセスメントの生成

アセスメントのインスタンスの表示

アセスメントデータのクリーン アップ

オンデマンドアセスメントの生成

オンデマンドアセスメントを使用して、基本的なアセスメントプロセスを理解し、最小限の構成でアンケートをテストします。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

評価する [アセスメント可能なレコード] を選択し、カテゴリと質問を作成してから、システム内のユーザーにアセスメントをアサインします。事前設定された「ステークホルダー」はオンデマンド アセスメントには使用されません。

手順

1. 測定基準タイプを作成して、[スケジュール タイプ] を [オンデマンド] に設定してアセスメント設定のテストを可能にします。
2. 作成した測定基準タイプの [アセスメント可能なレコード] を生成します。
3. 選択されたアセスメント可能なレコードを評価するために必要な [測定基準カテゴリ] を作成します。
4. カテゴリごとに、1 つもしくは複数のアセスメント質問、または測定基準を作成します。
5. アセスメントを公開します。
6. オンデマンドアセスメントを実行して、カテゴリと測定基準をテストします。
7. アセスメントスコアカードまたは意思決定マトリクスでアセスメント評価を分析します。

関連情報

アセスメント

アセスメント可能な 1 つのレコードのオンデマンド アセスメントの生成

[アセスメント可能なレコード] フォームからオンデマンド アセスメントを生成するとき、得られるアセスメントにはアセスメント可能なレコードに関連付けられたカテゴリからの質問が含まれます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

アセスメントを公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 評価可能なレコード.
2. スケジュール タイプが [オンデマンド] である測定基準タイプに関連付けられたアセスメント可能なレコードを開きます。
3. アセスメントの [査定人] タブで設定されたユーザーと他の指定されたユーザーにアセスメントをアサインするには、次の手順を実行します。
   a. [アセスメント測定基準タイプ] フォームで、[アセスメントをアサイン] をクリックします。
   b. [最新の Assessor] リストからユーザーを選択するか、別のユーザーを選択します。
   c. **[OK]** をクリックします。
4. アセスメントの [査定人] タブで設定されたユーザーにアセスメントをアサインするには、[査定人にアサイン] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーに割り当てられたアセスメントのインスタンスが生成されます。

関連情報

- アセスメントの生成
- スケジュール設定済みアセスメント
- アセスメントデータのクリーン アップ

アセスメント可能な複数のレコードのオンデマンド アセスメントの生成

[アセスメント測定基準タイプ] フォームからオンデマンドアセスメントを生成するとき、得られるアセスメントには測定基準タイプのアセスメント可能なレコードに関連付けられたすべてのカテゴリからの質問が含まれます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin
アセスメントを公開します。

このタスクについて
たとえば、アセスメント測定基準のあるカテゴリ 1 つ以上に関連付けられたアセスメント可能なレコードが 15 個ある場合、アセスメントにはアセスメント可能な 15 個のレコードに対する質問がすべて含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. スケジュール タイプが [オンデマンド] である測定基準タイプを開きます。
3. アセスメントの [査定人] タブで設定されたユーザーと他の指定されたユーザーにアセスメントをアサインするには、次の手順を実行します。
   a. [アセスメント測定基準タイプ] フォームで、[アセスメントをアサイン] をクリックします。
   b. [最新の Assessor] リストからユーザーを選択するか、別のユーザーを選択します。
   c. **[OK]** をクリックします。
4. アセスメントの [査定人] タブで設定されたユーザーにアセスメントをアサインするには、[査定人にアサイン] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーに割り当てられたアセスメントのインスタンスが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- アセスメントの生成
- スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成
- アセスメントグループ
- アセスメントデータのクリーン アップ

オンデマンド API によるアセスメントの生成

[アセスメントをアサイン] ボタンは、オンデマンド アセスメントを生成する API を呼び出します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

手順

1. アセスメントを生成するには、ビジネスルールやクライアントスクリプトなど、システム内のスクリプトから AssessmentCreation API を呼び出します。
2. 次のアイテムの sys_id を使用します。
   - 評価するアセスメント可能なレコード。アセスメント可能なレコードは、オンデマンド タイプと、スクリプト化されていない測定基準を含む少なくとも 1 つのカテゴリに関連付けられている必要があります。
   - アセスメントを実行する必要のある 1 人以上のユーザー。API は、ユーザーごとに指定されたアセスメント可能なレコードに関するアンケートを生成します。

関連情報

- アセスメントの生成
- スケジュール設定済みアセスメント
- スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成
- ベンダー タイプ アセスメントをマニュアルで生成
- アセスメント生成スケジュールの設定
- アセスメントのインスタンス
- アセスメントのインスタンスの表示
- アセスメントデータのクリーン アップ

スケジュール設定済みアセスメント

[スケジュール タイプ] フィールドを [スケジュール済み] に設定することで、測定基準タイプごとに一意のスケジュール設定済みジョブがシステムによって生成されます。

[スケジュール タイプ] フィールドを [スケジュール済み] に設定することで、測定基準タイプごとに一意のスケジュール設定済みジョブがシステムによって生成されます。各スケジュール設定済みジョブは、関連する測定基準タイプに対してアセスメント コンポーネントを生成します。デフォルトでは、管理者が手動で実行したときにスケジュール設定済みジョブが実行されますが、管理者は繰り返しベースでアセスメントを自動的に生成するスケジュールを設定できます。

スケジュール設定済みアセスメントをシステムが適切に生成するためには、測定基準タイプが有効で公開されている必要があります。測定基準タイプは、少なくとも 1 つの測定基準カテゴリにも関連付けられている必要があります。その測定基準カテゴリは、次の各アイテムの 1 つ以上に関連付けられている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アセスメント可能なレコード
- アセスメント可能なレコードの 1 つに関連付けられているステークホルダー
- 測定基準

関連情報

アセスメント測定基準

アセスメントのスケジュール

オンデマンド アセスメントを使用してアンケートを評価した後、必要に応じてカテゴリと測定基準を編集し、測定基準タイプ レコードをリセットし、アセスメント可能なレコードを評価する資格のあるユーザーを選択します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. オンデマンド アセスメントに対して作成した測定基準タイプを開いて、[スケジュール タイプ] を [スケジュール済み] に設定します。
2. オンデマンド アセスメントに対して作成したカテゴリと測定基準が正しいことを確認します。
3. カテゴリについて特別な知識のあるカテゴリユーザーを作成します。
4. 特定のアセスメント可能なレコードにカテゴリユーザーを関連付けることによってステークホルダーを作成します。
5. スケジュールを設定する自動評価の生成または手動で評価を生成する 。

   注:
   この手順は、システム管理者が行う必要があります。

6. メール通知を設定して、従業員がアセスメント期限を逸したときに、アサインされているアセスメントをユーザーに通知し、マネージャーに報告します。
7. アセスメント スコアカードまたは意思決定マトリクスでアセスメント評価を分析します。

関連情報

アセスメント

スケジュール タイプ

事前設定されたユーザーのアセスメントをスケジュールするか、オンデマンドのユーザーがあればそのユーザーにアセスメントを送信できます。

オンデマンド アセスメントでは、セットアップが少なくて済みます。スケジュール設定済みアセスメントにより、ユーザー、または評価対象のレコードについての特別なナレッジを持っている「ステークホルダー」が定義され、スケジュールされた間隔でそれらのユーザーにアセスメントアンケートが自動的に送信されます。ベスト プラクティスは、まずオンデマンド アセスメントを設定して、プロセスについて自分が学んでから、アンケートをテストすることです。カテゴリと質問に満足したら、スケジュール設定済みアセスメントに対して再設定します。これらの設定パスは、両方のアセスメント タイプにとって最も簡単です。これらの手順で使用される用語の定義については、「主な用語」を参照してください。

関連情報

アセスメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント生成スケジュールの設定

アセスメント生成スケジュールを設定できます。測定基準タイプごとにスケジュールを個別に設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. 適切な測定基準タイプ レコードを開きます。
3. [スケジュール設定済みジョブ] フィールドの横にある参照アイコンをクリックして、スケジュール レコードを開きます。
4. [トリガー タイプ] フィールドを探して、スケジュール設定済みジョブに対して繰り返しスケジュールを設定します。

   たとえば、毎月アセスメント コンポーネントを生成する場合は、[間隔] または [繰り返し] トリガー タイプを選択して、[繰り返し] 値を 30 日に設定します。あるいは、[月日] を選択して、[実行時間] および [特定日付に実行] を指定します。

   アセスメント生成に最適な頻度は、主観に左右されます。スケジュールを設定するときは、評価するレコードの数、組織が要求するアセスメント結果の更新頻度、ユーザーがアセスメントを完了するために必要な時間と労力、および関連するその他の要因に留意します。

測定基準タイプの公開

アセスメントを生成できるようにするには、関連付けられた測定基準タイプをアセスメント管理者が公開する必要があります。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
[アセスメント測定基準タイプ] フォームの [状態] フィールドにより、そのタイプが公開されているかどうかが示されます。デフォルトの状態は [ドラフト] で、これによりシステムによるアセスメントの生成が無効になります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. 測定基準タイプ レコードを開き、[公開] をクリックします。

   [公開] ボタンは、状態が [ドラフト] で、タイプに関連付けられた測定基準が少なくとも 1 つある場合にのみ利用可能です。

   注:
   測定基準タイプは、公開された後は [ドラフト] 状態に戻すことはできません。

スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成

管理者は、スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成できます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
たとえば、スケジュールを設定していて、次回にスケジュールされている実行日までにアセスメントを生成する場合は、このオプションを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. 適切な測定基準タイプ レコードを開きます。
3. [アセスメントを生成] をクリックして、スケジュール設定済みジョブをただちにトリガーします。

> **注:**
> [アセスメント可能なレコードを生成] ではなく、[アセスメントを生成] をクリックするよう注意してください。

ベンダー タイプ アセスメントをマニュアルで生成

ベンダー パフォーマンス機能は、ベンダー測定基準タイプに対してアセスメントを生成する直接的な方法を提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Vendor Performance** > 管理者 > アセスメントを生成.
2. [アセスメントを生成] をクリックして、[ベンダー] タイプに対してスケジュール設定済みジョブを実行します。

アセスメントデータのクリーン アップ

アセスメント プロセスはかなりの量のデータを生成しますが、その一部は短時間で役に立たなくなります。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
アセスメント プロセスはかなりの量のデータを生成しますが、その一部は短時間で役に立たなくなります。アセスメントには、管理者だけが利用できる「*Remove Old Assessment Data*」と呼ばれるスケジュール設定済みジョブが含まれます。スケジュール設定済みジョブが、1 年以上経過している場合にこれらのアイテムを削除します。

- アセスメントのインスタンスの質問
- アセスメントのインスタンス
- 測定基準の結果

デフォルトでは、スケジュール設定済みジョブは手動で実行されます。管理者は、スケジュール設定済みジョブを繰り返しスケジュールで自動的に実行するように設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ.
2. 「古いアセスメントデータを削除」レコードを開きます。
3. スケジュール フォームで、[トリガー タイプ] フィールドを設定して、繰り返しスケジュールでスケジュール設定済みジョブを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スケジュール設定済みジョブは、毎週または毎月実行するように設定することをお勧めします。

4. オプション: [今すぐ実行] をクリックして、スケジュール設定済みジョブを実行します。

アセスメントのインスタンス

アセスメントのインスタンスは、1 人のユーザーにアサインされたアンケートの 1 回の発生を表します。

スケジュール設定済みアセスメントおよびオンデマンド アセスメントに説明されているとおりに必要な条件が満たされ、かつスクリプト化されていない測定基準が少なくとも 1 つのカテゴリにある場合にのみ、アセスメントのインスタンスがシステムによって生成されます。

システムが測定基準タイプに対してスケジュール設定済みアセスメントを生成する際は、各アセスメント インスタンスには、アセスメント可能なレコードおよびアサインされたステークホルダーに関連するカテゴリについての質問が含まれます。

例：

1 つのユーザー レコードに関連付けられた複数のステークホルダー レコードが存在する可能性があるとします。Minh Leclare さんが、[ベンダー] 測定基準タイプに関連する以下のアイテムのステークホルダーであるとします。

アセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコード	カテゴリ
Amazon	ユーザー満足度
Acme	ユーザー満足度
Acme	信頼性
Cisco	信頼性

スケジュール設定されたアセスメントがシステムによって生成されると、Minh には、カテゴリからの質問にステークホルダーとして回答することで、Amazon、Acme、および Cisco を評価するための 1 つのアセスメントインスタンスがアサインされます。「ユーザー満足度」カテゴリに 3 つの質問があり、「信頼性」に 6 つの質問があるとすると、Minh さんのアンケートには Amazon に関する 3 つの質問、Acme に関する 9 つの質問、Cisco に関する 6 つの質問が含まれることになります。

特定のアセスメント可能なレコードに対してオンデマンド アセスメントがシステムによって生成されると、アセスメントのインスタンスにはアセスメント可能なそのレコードおよび関連するすべてのカテゴリに関する質問が含まれます。測定基準タイプに対してオンデマンド アセスメントがシステムによって生成されると、アセスメントのインスタンスにはすべての測定基準タイプのアセスメント可能なレコードおよびそれに関連付けられたカテゴリに関する質問が含まれます。

アセスメントのインスタンスの表示

アセスメントのインスタンスは、1 人のユーザーにアサインされたアンケートの 1 回の発生を表します。

始める前に

必要なロール： survey_admin、assessment_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > インスタンスのアセスメント.
   インスタンスの状態に基づいて次のサブモジュールが利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 取得可能：ユーザーによる取得が可能になっているアセスメントのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
- 処理中：処理中のアセスメントのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
- 完了：完了したアセスメントのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [取得日] フィールドの降順でソートされます。
- キャンセル：キャンセルされたアセスメントのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
- すべて：すべての状態でのアセスメントのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。

2. アセスメントインスタンス番号をクリックして、必要なサブモジュールからレコードを開きます。

デフォルトでは、[完了] 以外のすべてのサブモジュールの [アセスメントのインスタンス] フォームに、次のテーブルのフィールドが表示されます。

注:
[完了] サブモジュールでインスタンスを選択すると、「ユーザーの回答」ページにリダイレクトされます。

フィールド	説明
番号	自動生成されたレコード番号。
測定基準タイプ	このアセスメントの測定基準タイプ。
アセスメントグループ	このアセスメントが属するアセスメントグループ。
期日	それまでにアセスメントのインスタンスを完了する必要がある日付。測定基準タイプの [アセスメント期間] フィールドにある値からシステムによって期日が入力されます。期日に関連するメール通知がシステムによって生成されます。 **注:** デフォルトでは、システムは「有効期限切れのアセスメントをキャンセル」スクリプトを 30 日ごとに実行し、ステータスが [対応中] または [取得可能] である、期限切れのサーベイ、アセスメント、およびクイズのインスタンスをキャンセルします。
ステータス	アセスメントの状態。
ドメイン	インスタンスに関連付けられたドメイン。
担当者	このアセスメントが割り当てられているユーザー。このフィールドは、状態が [処理中]、[完了]、または [キャンセル] であるときは読み込み専用になります。
署名	このアセスメントに添付されている署名レコードの名前。署名は、アセスメント対象者がアンケートに添付されたアサーションの読み込みを行ったことの確認を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
署名結果	署名が必要なときに対象者によって提供される検証。この値は、ユーザー [sys_user] テーブルからの対象者のフル ネーム、または対象者がチェック ボックスをオンにすることによってアサーションの読み込みを確認したことを示す [オン] のいずれかです。

3. [アセスメントを実施] をクリックして、アンケートを開きます。
詳細については、「アセスメントの実施」を参照してください。

   このボタンは、アセスメントのインスタンスで次の条件がすべて満たされている場合に使用できます。

   - [アサイン先] が自分である。
   - [状態] が [取得可能] または [処理中] である。
   - 関連付けられた測定基準タイプが [有効] である。

関連情報

アセスメントの生成

スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成

イベントスケジューリング

アセスメントのトリガー条件の設定

トリガー条件は、特定のアセスメントを送信するタイミングとアセスメントを送信する相手を指定します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 管理者 > トリガー条件.
2. トリガー条件フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「アセスメントのトリガー条件フォーム」を参照して ください。

関連情報

サーベイ トリガー条件

アセスメント可能なレコード

アセスメントのトリガー条件

トリガー条件は、特定の条件に基づいて、指定されたアセスメントをいつ送信するかをシステムに指示します。

トリガー条件を使用すると、アセスメント管理者は、インシデントまたは変更要求がクローズしたときなど、特定のアクションが発生するたびにアセスメントを生成するようにシステムを設定できます。トリガー条件は、インシデントの問い合わせユーザーや変更要求のアサイニーなど、トリガー レコードに関連する特定のユーザーにアセスメントを送信します。条件が満たされるたびにアセスメントを送信するか、または条件が満たされたときにシステムがランダムにアセスメントを送信する可能性を設定することができます。

[トリガー条件] フォームのフィールド値の説明については、「」を参照してください アセスメントのトリガー条件フォーム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー条件の設定

アセスメント	ベンダー
テーブル	インシデント [incident]
ユーザーフィールド	担当者
繰り返し間隔	30 日間
有効	true
ランダムにトリガー	false
アセスメント可能なレコードフィールド	ベンダー これは、[テーブル] フィールドから選択されたテーブルのフィールドです。指定されたフィールドで選択された参照レコードには、アセスメント可能なレコードが必要です。 **注:** このフィールドの値には、選択した測定基準タイプのアセスメント可能なレコードが必要です。この条件が満たされると、アセスメントのみがトリガーされます。
関連フィールド 1	問い合わせユーザー
関連フィールド 2	ベンダー
条件	[状態] [次の値に等しい (=)] [クローズ済み] かつ [ベンダー] [は空ではない]

トリガー条件の例

Modesto Scroggie さんは、Boris Catino さんにアサインされているインシデントに関する問い合わせユーザーである、サービス デスクの技術者です。Modesto さんの問題を解決するため Boris さんがベンダーに連絡し、[ベンダー] フィールドを **[Microsoft]** に設定します。インシデントがクローズすると、システムは Boris さんにアサインされているアセスメントのインスタンスを作成し、Boris さんはベンダーとして Microsoft を評価することができます。

2 つの関連フィールドがトリガー条件の一部として選択されたため、アセスメントのインスタンスには、インシデントからの以下の情報が保存されます。

- 関連レコード **1**：ユーザー：Modesto Scroggie
- 関連レコード **2**：会社：Microsoft

注:
条件が満たされるたびにトリガー条件がトリガーされるように設定されていても、[繰り返し間隔] 設定により Boris さんがアサインされている別のベンダー インシデントが最初のものから 30 日以内にクローズした場合、Boris さんは別のアセスメントを受け取らないようにできます。

マネージャー通知の有効化

assessment_admin ロールを持つユーザーは、「アセスメントが遅延の場合にマネージャーに Notify」メール通知を有効にできます。

自動翻訳

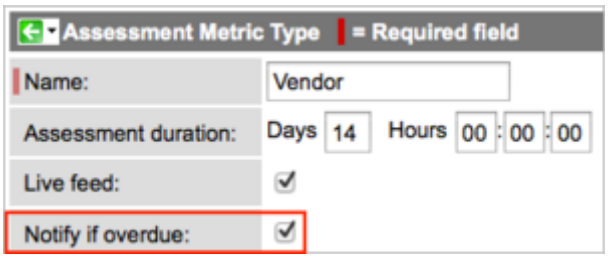
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
この通知は、アサインされているアセスメントを査定人が時間通りに完了していないときに、査定人のマネージャーにメールを送信します。詳細は、「アセスメント通知のテーブル」を参照してください。このメール通知は、測定基準タイプごとに個別に有効または無効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. 測定基準タイプを開きます。
3. [遅延の場合に **Notify]** チェック ボックスをオンにします。



マネージャー通知を無効にするには、チェック ボックスをオフにします。

4. レコードを保存します。

> **注:**
> 査定人のユーザー レコードには、この通知を使用するマネージャーが [マネージャー] フィールドに指定されている必要があります。このフィールドを使用するには、フォームの設定が必要な場合があります。

アセスメント通知

アセスメントのメール通知を送信するようにシステムを設定できます。

アセスメント可能なレコードを生成する過程で、次のどのタイプの通知でも設定できます。

- アセスメント ユーザーに Notify：このメッセージは、アセスメントがアサインされたことを通知するもので、タイプ、期日、および基本的な説明が含まれます。このメッセージには、アセスメントを取得するレコードへのリンクも含まれています。

  > **注:**
  > ユーザーに処理待ちのアセスメントがある場合、システムは同じアセスメントの別のインスタンスを生成しません。

- アセスメント ユーザーへのリマインダー：このメッセージは、時間が半分経過した時点でアセスメントを完了していない場合に期日のリマインダーを行います。メッセージの内容は最初の通知と同じです。
- アセスメントの遅延をマネージャーに Notify：期日までにアセスメントを完了しない場合、システムは設定に応じてマネージャーに通知を送信することがあります。

> **注:**
> デフォルトでは、システムは 30 日ごとにスクリプトを実行して、[対応中**Variables Choice List]** または [取得可能] 状態にある期限切れのアセスメントおよびサーベイインスタンスをキャンセルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

測定基準タイプの作成とアセスメント可能なレコードの生成

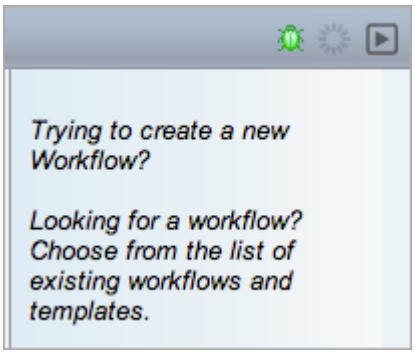
イベントスケジューリング

アセスメント通知ワークフロー

アセスメント ユーザーに通知ワークフローに従ってアセスメント Notify がシステムによって送信されます。workflow_admin、workflow_creator、または workflow_publisher ロール を持つユーザーは、ワークフローを表示することができます。

1. グラフィカルワークフローエディターを開くには、 **Workflow** > ワークフローエディター.
2. アクティビティメニューで、リンクをクリックして既存のワークフローを選択します。

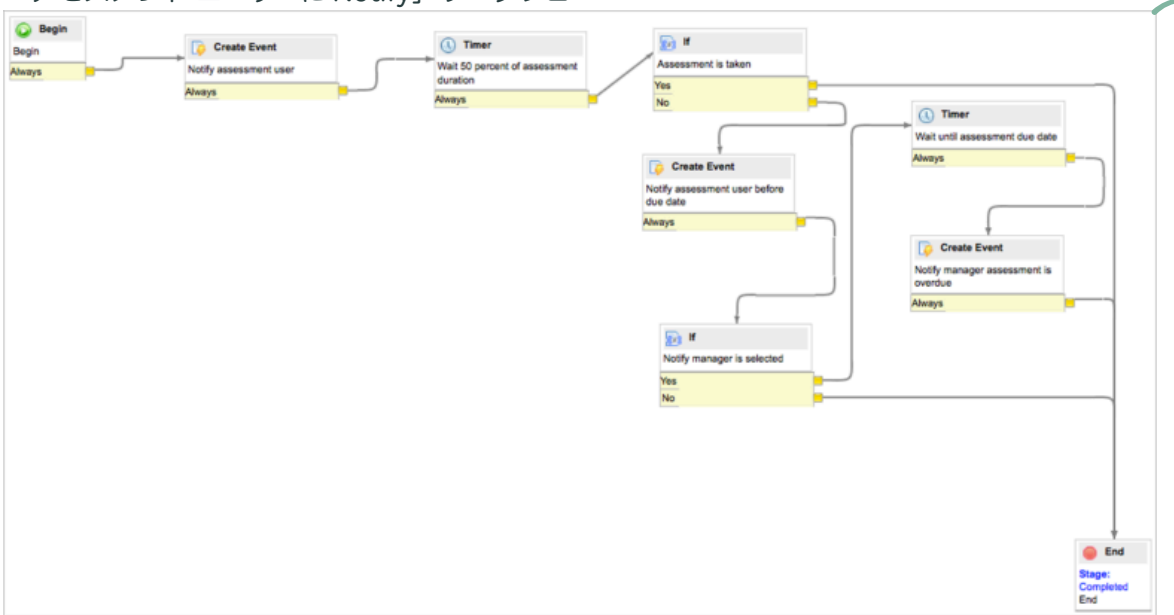
ワークフロー ウィンドウ



3. ワークフローバージョンリストから、**[Notify assessment user]** (アセスメントユーザーに **Notify)** を選択します。

ワークフローが表示されます。

「アセスメント ユーザーに Notify」ワークフロー



関連情報

アセスメント通知

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定基準の結果の表示

測定基準の結果には、スクリプトの実行からの、または 1 人のユーザーからの単一の評価に基づき、特定の測定基準に対して評価されたレコードのパフォーマンスを表す値が含まれます。測定基準の結果には、実際の値と計算された値が含まれます。測定基準の結果からの値を使用してカテゴリ結果が計算されます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

アセスメントが生成されたときにスクリプト化された有効な測定基準が存在している場合、システムは関連付けられたアセスメント可能なレコードごとに測定基準の結果を自動的に生成します。入力されたアセスメントアンケートでユーザーが回答した各質問について追加の測定基準の結果がシステムにより生成されます。複数のユーザーが同一のアセスメント可能なレコードについて同じ質問のアンケートに入力した場合、システムはユーザーの応答ごとに測定基準の結果を生成します。 たとえば、3 人のユーザーが、Acme Corporation のレコードに関する 4 つの同じ質問を含むアンケートに入力するとします。そうすると、質問ごとに 1 人のユーザー当たり 1 つで、12 の測定基準の結果がシステムにより生成されます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 結果 > 測定基準の結果.
2. 表示する測定基準の結果のレコードを開きます。
   [更新日時] と [文字列値] を除くフォーム上のフィールドはすべて読み込み専用です。

[測定基準の結果] フォームのフィールド

フィールド	説明
アセスメントグループ	測定基準の結果が関連付けられているアセスメントグループ。
測定基準	これらの測定基準の結果の値が適用される測定基準の名前。
データタイプ	測定基準のデータタイプ。
手法	測定基準の手法。
更新日時	測定基準の結果が最後に更新された日時。
ソース	評価されたアセスメント可能なレコードのソースレコード。
担当者	アセスメントアンケートに入力したユーザー。このフィールドは、手法が [スクリプト] であるときは空白です。
インスタンス	[アサイン先] ユーザーによって入力されたアセスメントのインスタンス。このフィールドは、手法が [スクリプト] であるときは空白です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
実際の値	手法に応じて、ユーザーの応答またはスクリプトからの、スケーリングされていない値。 ○ アセスメント：アセスメントのインスタンスの質問に対するユーザーの応答から得られた値。実際の値は、測定基準データタイプによって決まります。 ▪ チェック ボックス：チェック ボックスがオフの場合は 0、オンの場合は 1 です。 ▪ 選択肢またはリッカート尺度：実際の値は、選択された回答の選択肢に関連付けられた測定基準の定義の [値] と等しくなります。 ▪ 日付、日付/時刻、または文字列：実際の値は -1 で、これらのデータタイプがカテゴリ結果の計算に寄与しないことを示します。 ▪ テンプレート：実際の値は、選択された回答の選択肢に関連付けられたテンプレート定義の [値] と等しくなります。 ▪ はい/いいえ：実際の値は、回答が [いいえ] の場合は 0、[はい] の場合は 1 です。 ○ スクリプト：*actual_result* 変数に置かれているスクリプトの値。 このフィールドは非表示であり、データタイプが [期間] のときは空白のままとなります。
期間の値	データタイプが [期間] である場合にのみ適用される、特別な種類の実際の値。期間の値は、ベンダーの平均機能停止期間など、*actual_result* パラメーターからのスクリプトクエリーによって取得される値です。

スケール値	関連付けられた測定基準スクリプトにおける *scaled_result*変数からの適切な値。スクリプト化された測定基準でのコードにより、取得する実際の値に対するスケーリング スキームが定義されます。たとえば、スクリプト化された測定基準が CMDB にクエリーを行って、ベンダーの構成アイテム (CI) の数を戻します。コードにはこのスケーリングスキームが含まれており、ここで *actual_result* は CI の数であり、*scaled_result* は CI の数量を表します。
	`if (actual_result < 1)`
	`scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`scaled_result = 4;`
	`else`
	`scaled_result = 5;`
	スクリプトがベンダーに対して 315 の CI を検出する場合、この測定基準の結果に対する [*Actual value*] は 315、[*Scaled value*] は 1 です。
	注:
	このフィールドは手法が [スクリプト] であるときにのみ表示されますが、スケール値が [正規化値] 計算で使用されるため、手法が [アセスメント] であるときにはシステムは*Actual value*をフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
正規化値	重み付け、スケール定義、最小値と最大値、測定基準に影響するその他の要因 (サーベイ回答や入力値など：ユーザーが指定した実際の値) を考慮した調整値。「アセスメントカテゴリ結果の表示」の [正規化値] の例を参照してください。
文字列値	アンケートに表示される回答を表示する値。場合によっては、これは *Actual value* と同じになります (測定基準データタイプが [パーセンテージ] であるときなど)。文字列値は、特定のデータタイプの未回答の質問に対しては [適用外] となります。[添付ファイル] データタイプの場合、添付ファイルの名前はカンマ区切り形式の値として表示されます。

アセスメント結果

アセスメントアプリケーションでは、システムが完了したアンケートを処理するか、スクリプト化された測定基準クエリーから戻された値を収集すると、測定基準の結果とカテゴリ結果と呼ばれるアセスメント結果レコードが生成されます。

アセスメント管理者は、アセスメント結果を表示できます。

システムにより、測定基準の結果がまず計算され、スコアが正規化されてから、カテゴリ結果が計算されます。測定基準の結果とカテゴリ結果の各レコードには、評価された特定のカテゴリおよびソースレコードに対して、1 つのアセスメントグループからのデータが保存されます。具体的には次のとおりです。

- 測定基準の結果：1 つの測定基準の 1 つの評価から計算されたデータを保存。
- カテゴリ結果：カテゴリ内のすべての測定基準の重み付けから計算されたデータを保存。

注:
結果データは、測定基準の結果およびカテゴリ結果レコードの形式で表示できますが、結果を表示する最も有意義な方法はスコアカードと意思決定マトリクスです。これらのツールは、最も関連性の高いデータのみをグラフィカルな比較形式で表示します。

除外される応答

システムによって応答の測定基準の結果が作成されますが、次のいずれかが true である場合は、それらはカテゴリ結果の計算には含まれません。

- ユーザがアンケートで [適用外] 回答オプションを選択している。
- ユーザーが質問に回答しておらず、かつデータタイプが [チェック ボックス] でない。
- 質問のデータタイプが [日付]、[日付/時刻]、または [文字列] のいずれかである。
- 測定基準の結果である [実際の値]、[スケール値]、および [正規化値] フィールドが「*-1*」に設定されている。

測定基準の添付ファイル

サーベイまたはアセスメントが送信された後、ユーザーによって追加されている添付ファイルがあれば、測定基準の結果のレコードに移動されます。添付ファイルの名前が、[測定基準の結果] フォームの [文字列値] フィールドに追加されます。

注:
測定基準の結果から添付ファイルを追加または削除することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント概要ダッシュボード

アセスメント概要ダッシュボードには、タイプ別の評価可能レコード、測定基準タイプ別の合計測定基準、ステータス別のアセスメントなど、さまざまなアセスメントレポートが表示されます。

ダッシュボードにこれらのレポートのすべてが表示されない場合があります。特定のレポートを表示する場合は、そのレポートをダッシュボードに追加できます。

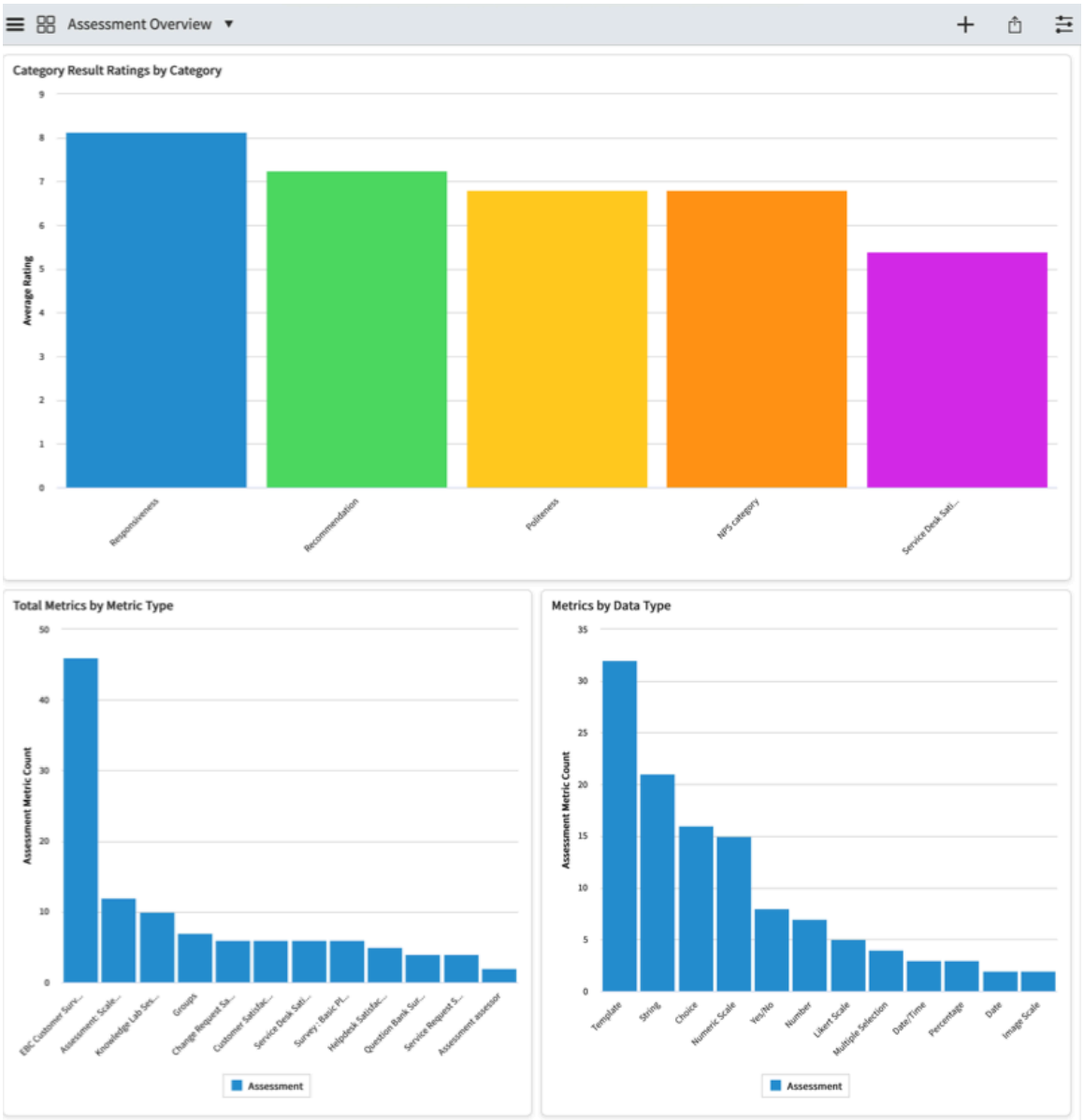
アセスメント概要ダッシュボードレポート

レポート	テーブル
タイプ別のアセスメント可能なレコード	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]
アセスメントグループ別のアセスメントのインスタンス	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]
状態別のアセスメント	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]
アサイン先ユーザー別の回答済みの質問	サーベイインスタンスの質問 [asmt_assessment_instance_question]
タイプ別の平均評価	アセスメントカテゴリ結果 [asmt_category_result]
カテゴリ別のカテゴリ結果評価	アセスメントカテゴリ結果 [asmt_category_result]
データタイプ別の測定基準	アセスメント測定基準 [asmt_metric]
カテゴリごとのステークホルダー	アセスメントステークホルダー [asmt_m2m_stakeholder]
評価の高いアイテム	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
測定基準タイプ別の合計測定基準	アセスメント測定基準 [asmt_metric]
アサイン先ユーザー別の未回答の質問	サーベイインスタンスの質問 [asmt_assessment_instance_question]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント概要ダッシュボード



アセスメントレポートを表示

アセスメント概要ダッシュボードを使用して、アセスメントレポートを表示します。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

ダッシュボードには、ウィジェットに配置されたレポートが表示されます。ダッシュボードに新しいウィジェットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 概要.
2. レポート内の [要素 (elements)] をクリックして、詳細な情報を表示します。

   ダッシュボードの操作の詳細については、「ダッシュボード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント結果の計算

すべてのアセスメントグループに、アセスメント結果があります。

1 つの測定基準の評価から計算されたデータは、測定基準の結果として分類されます。カテゴリ内のすべての測定基準の結果の重み付けから計算されたデータは、カテゴリ結果として分類されます。アセスメントが生成されたときに一部のアセスメント結果が計算され、ユーザーがアンケートに入力したときにその他のアセスメント結果が計算されます。

関連情報

- スケジュール設定済みアセスメントを手動で生成
- ベンダー タイプ アセスメントをマニュアルで生成
- アセスメントグループ

アセスメントのバブルチャートを表示

アセスメント管理者は、バブルチャートを表示して、アセスメント可能なレコードの相対的な順位を 3 つの測定基準カテゴリで比較することができます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 管理者 > バブルチャート.
2. [名前] をクリックして、バブルチャートのレコードを開きます。
3. [関連リンク] で、[バブルチャートを表示] をクリックします。

> **注:**
> デマンド管理者とベンダーマネージャーは、Demand Management アプリケーションと Vendor Performance アプリケーションを介してバブルチャートを表示できます。詳細については、「プロジェクトポートフォリオスイート」を参照してください。

アセスメントのバブルチャート

バブルチャートは、複数のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果をプロットする、動的に更新されるグラフです。

アセスメント管理者は、バブルチャートを作成および使用して、アセスメント可能なレコードの相対的な順位を 3 つの測定基準カテゴリで比較することができます。X 軸と Y 軸はそれぞれ別のカテゴリを表します。アセスメント可能なレコードは、チャート上に円形マーカーまたはバブルとしてプロットされます。そのサイズは、3 番目のカテゴリのスコアによって異なります。

バブルチャートの作成

アセスメント管理者は、バブルチャートを作成して、アセスメント可能なレコードの相対的な順位を 3 つの測定基準カテゴリで比較することができます。

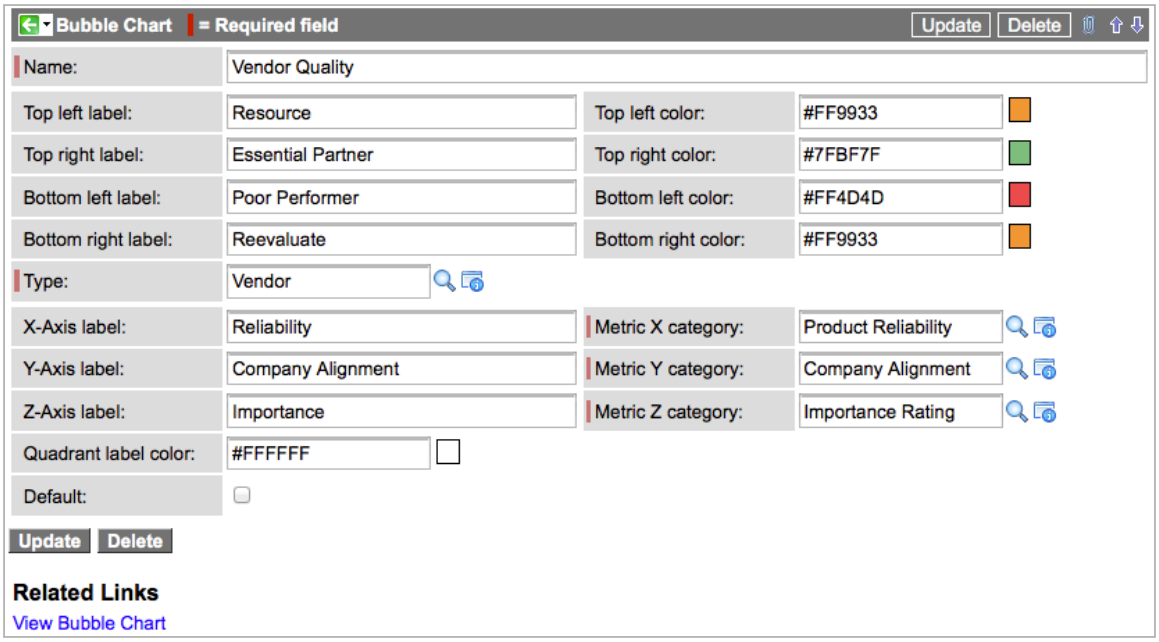
バブルチャートを作成するには、次に移動します アセスメント > 管理者 > バブルチャート を作成し、レコードを作成します (フィールドの説明についてはテーブルを参照)。

> **注:**
> 色付きのフィールドでは、HTML 色名 または 16 進数 値が許容されます。16 進数値の場合、# 文字はオプションです。値の大文字と小文字は区別されません。たとえば、値 LightGray、lightgray、#D3D3D3、d3d3d3 はいずれも有効です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バブルチャート] フォーム



[バブルチャート] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	バブルチャートを説明する名前。バブルチャートを表示すると、名前に **Bubble Chart** が追加されます。
• 左上ラベル • 右上ラベル • 左下ラベル • 右下ラベル	左上、右上、左下、右下それぞれの四分割ラベルのテキスト。結果の解釈に役立つラベルを選択します。たとえば、バブルチャートが表示するアセスメント結果に次のような四分割ラベルがある場合、右上の四分割ラベルのベンダーのスコアが最高になります。 • 左上のラベル：リソース • 右上のラベル：非常に重要なパートナー • 左下のラベル：業績の悪いベンダー • 右下のラベル：再評価
• 左上の色	左上、右上、左下、右下それぞれの四分割ラベルの境界色。バブルは、それが属する四分割ラベルの色になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バブルチャート] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
• 右上の色 • 左下の色 • 右下の色	
タイプ	このバブルチャートに関連付けられた測定基準タイプ。選択された測定基準タイプのアセスメント可能なレコードの結果のみがバブルチャートにプロットされます。
• X 軸ラベル • Y 軸ラベル • Z 軸ラベル	バブルチャートの X 軸、Y 軸、および Z 軸のカテゴリのラベル テキスト。これらのラベルは、X 軸および Y 軸に沿って表示され (該当する場合)、バブル スコア サマリー ウィンドウにも表示されます。通常、測定基準カテゴリ名が良いラベルとなります。これらのフィールドを空のままにすると、バブルチャートには、選択したカテゴリ名がラベルとして自動的に表示されます。
• 測定基準 X カテゴリ • 測定基準 Y カ	各軸が表す測定基準カテゴリ。Z 軸カテゴリの結果によって、各バブルのサイズが決定されます。一般に、Z 軸が 3 つのうち最も重要なカテゴリを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[バブルチャート] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
テゴリ • 測定基準Zカテゴリ	
四分割ラベルの色	四分割境界のラベル テキストの色。
デフォルト	バブルチャートをデフォルトとして有効 (オン) または無効 (オフ) にするチェック ボックス。測定基準タイプごとにデフォルトのバブルチャートは 1 つしかありません。

バブルチャートのコンポーネント

X 軸と Y 軸はそれぞれ別の測定基準カテゴリを表します。アセスメント可能なレコードは、チャート上に円形マーカーまたはバブルとしてプロットされます。そのサイズは、3 番目のカテゴリのスコアによって異なります。

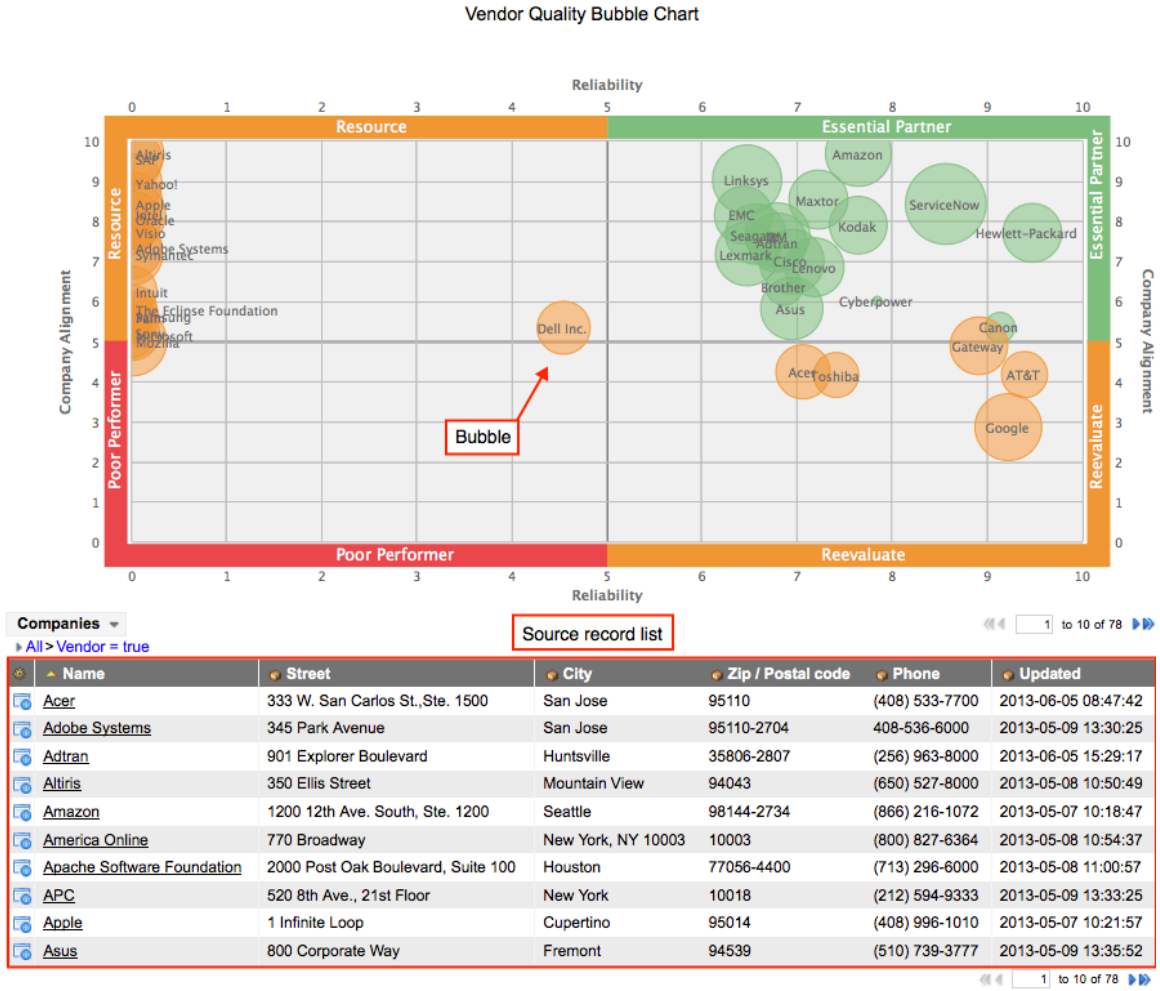
バブルチャート ページには、次のコンポーネントが含まれています。

- バブルチャート
  - **X** 軸と **Y** 軸：各軸は測定基準カテゴリを表します。
  - バブル：ラベルの付いた各バブルは、アセスメント可能なレコードのカテゴリ結果データの平均を表します。バブルをポイントすると、アセスメント可能なレコードのスコア サマリーが表示されます。バブルまたはバブル ラベルをクリックすると、アセスメント可能なレコードのスコアカードが表示されます。
- ソースレコード リスト：関連付けられた測定基準タイプの [テーブル] および [条件] によって定義されたすべてのレコードリスト。バブルチャートでは、アセスメント結果が存在するレコードのみがプロットされることに注意してください。実際には、アセスメント結果は、リストされているソースレコードのそれぞれに対するアセスメント可能なレコードに関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バブルチャート



Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

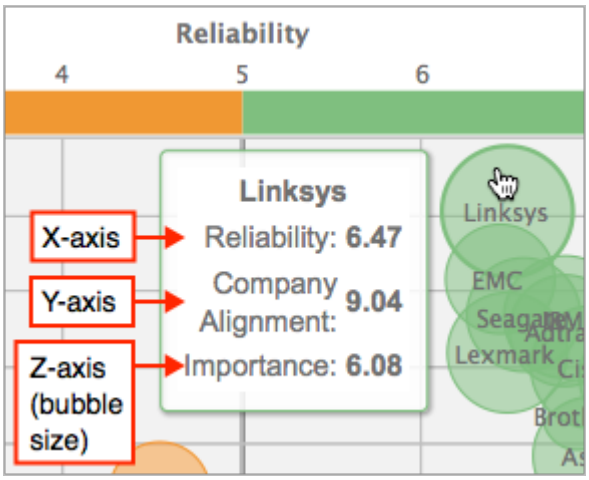
1 to 10 of 78

アセスメント可能なレコードのスコア サマリー

バブルをポイントして、そのバブルが表しているアセスメント可能なレコードのスコア サマリーを表示します。

サマリーには、X 軸カテゴリ、Y 軸カテゴリ、Z 軸カテゴリの順に、各カテゴリのアセスメント可能なレコードの平均スコアが表示されます。スコアは過去 12 か月間のデータに基づいています。

バブルチャート スコア サマリー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント スコアカードの表示

アセスメントアプリケーションは、印刷可能なスコアカードを用意しています。スコアカードには、アセスメント可能なレコードの現在の計算された評価が以前の評価または他のレコードの評価と比較される、解釈が容易なアセスメント結果が表示されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
ユーザーは、時間の経過とともに評価を調べたり、アセスメント可能なレコードの評価をテーブルにあるアセスメント可能なすべてのレコードと比較したり、アセスメント可能な 2 つのレコードの評価を比較することができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによってそれが動的に更新されるため、評価は最近完了したアセスメントとスクリプト化された測定基準を反映します。

管理者は、アセスメント可能なレコードについて [関連リンク] を作成することによって、任意のテーブルに対してスコアカードを表示することができます。ベンダー パフォーマンスが有効であるときは、デフォルトで [会社] フォームにこのリンクがシステムによって提供されます。

Vendor Performance アプリケーションでは、ベンダーの拡張スコアカードビューが提供されています。

Vendor Performance を参照してください。Project Portfolio Suite に含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 評価可能なレコード.
2. レコードを開きます。
3. [関連リンク] で、[スコアカードを表示] をクリックします。

スコアカードへのリンクの作成

管理者ロールを持つユーザーは、UI アクションを作成して、ユーザーがテーブルからスコアカードを表示できるようにすることができます。

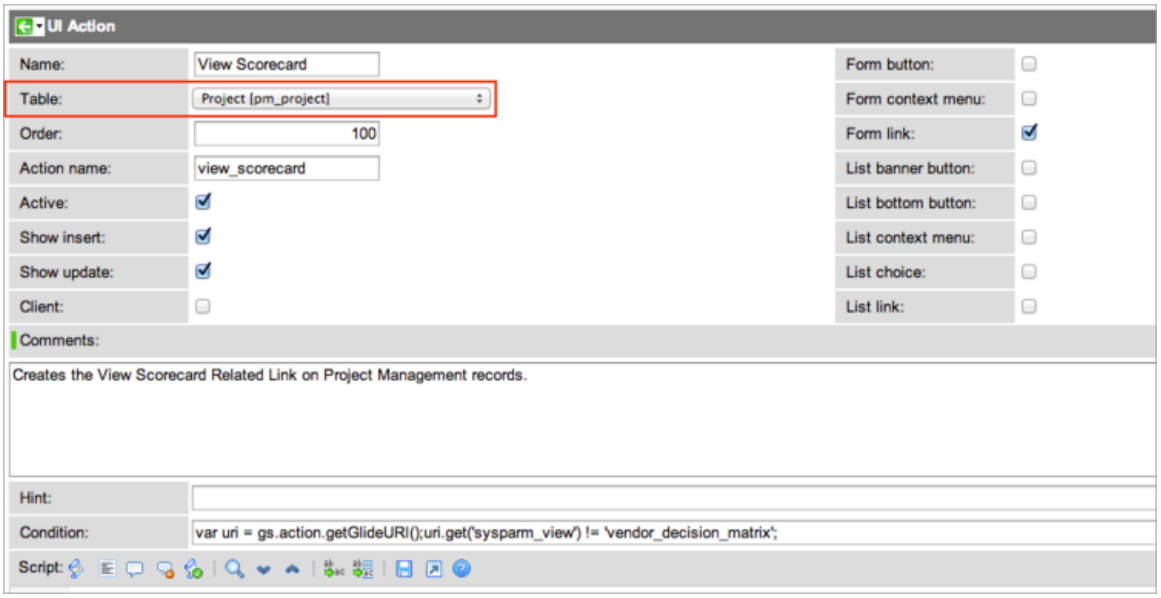
始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 評価するアセスメント可能なレコードを生成します。
   たとえば、[プロジェクト] と呼ばれる測定基準タイプを作成して、プロジェクト管理レコードを評価します。
2. 移動先 システム定義 > **UI** アクション.
3. 「スコアカードを表示」レコードを開きます。
4. ヘッダー バーを右クリックし、コンテキストメニューから [挿入と維持] を選択して重複レコードを作成します。
5. [テーブル] 名を、UI アクションを表示するテーブルに変更します。
   たとえば、プロジェクト [pm_project] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [アクション名] フィールドや [条件] スクリプトは編集しないでください。
7. レコードを保存します。
8. UI アクションを作成したテーブルに移動し、アセスメント可能なレコードを開きます。
   a. この例では、次に移動します。 プロジェクト > プロジェクト > すべて.
   b. リスト内のレコードを開きます。
   c. [関連リンク] の下にある [スコアカードを表示] をクリックし、そのアセスメント可能なレコードのスコアカードを開きます。

スコアカードは、 **<table display name>** [スコアカード] のフォームにタイトルとともに表示されます。たとえば、プロジェクト [pm_project] テーブルにあるアセスメント可能なレコードのスコアカードに **[Project Scorecard]** という名前が付けられます。

> **注:**
> 関連付けられたアセスメント可能なレコードにアセスメント結果や関連するライブ フィード グループがない限り、コンテンツはスコアカードに表示されません。

9. 関連リンクを表示するテーブルごとに、新しい [スコアカードを表示] UI アクション レコードを挿入します。

アセスメント スコアカードの平均

平均ビューは、各測定基準カテゴリのアセスメント可能なレコードの現在の評価と、フィルター内のすべてのアセスメント可能なレコードの平均値、最小値、および最大値を比較します。すべての評価は、直近 12 か月 (TTM) にわたって生成されたアセスメントに基づいています。

フィルター オプションを選択すると、現在のレコードとそのフィルター内のすべてのアセスメント可能なレコードを比較します。アセスメント管理者は、これらのオプションを [アセスメント測定基準タイプ] フォームの [フィルター フィールド] フィールドで設定します。

評価の差異は次のように強調表示されます。

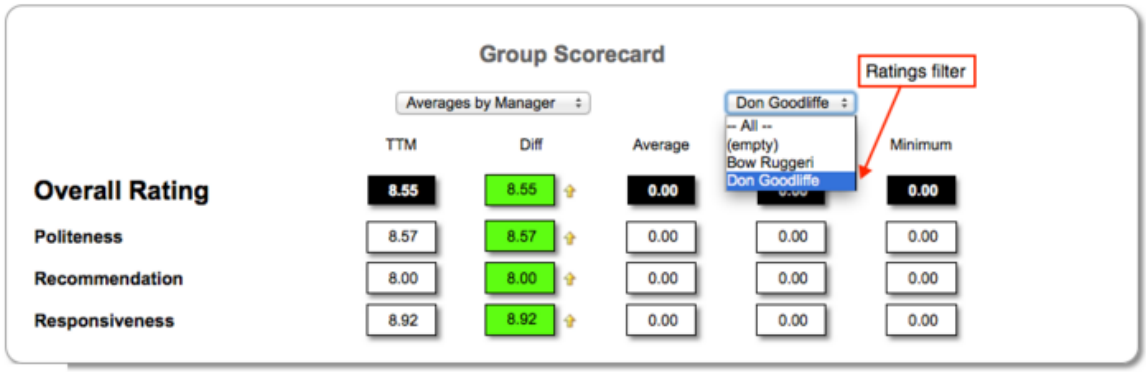
- 赤：このカテゴリでの評価が平均以上。差分の値は負の数値として表示されます。
- 緑：このカテゴリでの評価が平均以下。差分の値は正の数値として表示されます。
- 白：このカテゴリでの評価が平均。差分の値は 0.0 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例では、現在のグループの評価が Don Goodliffe さんがマネージャーである他のグループと比較されています。

評価フィルターのあるグループ スコアカード



アセスメント スコアカードのカテゴリ

[カテゴリ] ビューには、選択した時間間隔における各カテゴリの平均評価を示す棒グラフが表示されます。

次のレポート期間から選択します。

- すべての履歴
- 過去 3 か月間
- 過去 12 か月

スコアカード カテゴリ

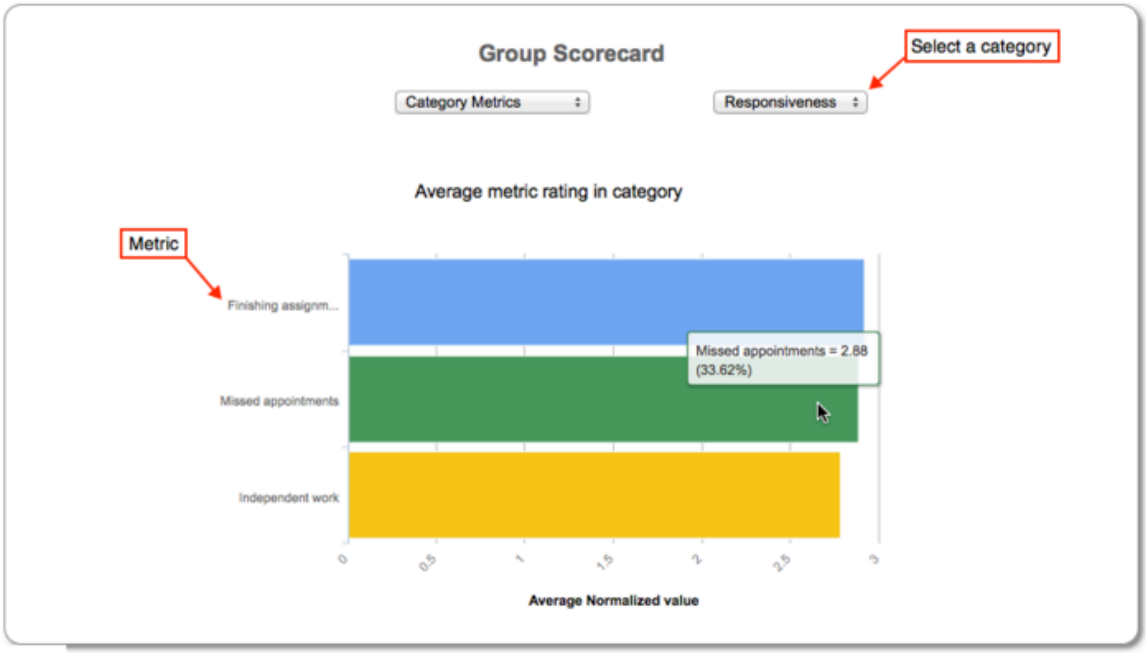
アセスメント スコアカードのカテゴリ測定基準

[カテゴリ測定基準] ビューには、あるカテゴリにおける各測定基準の加重平均結果が表示されます。個々の測定基準がカテゴリの総合評価にどのように影響するかを確認するには、このビューを使用します。

選択リストから測定基準カテゴリを選択して、グラフを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スコアカードのカテゴリ測定基準



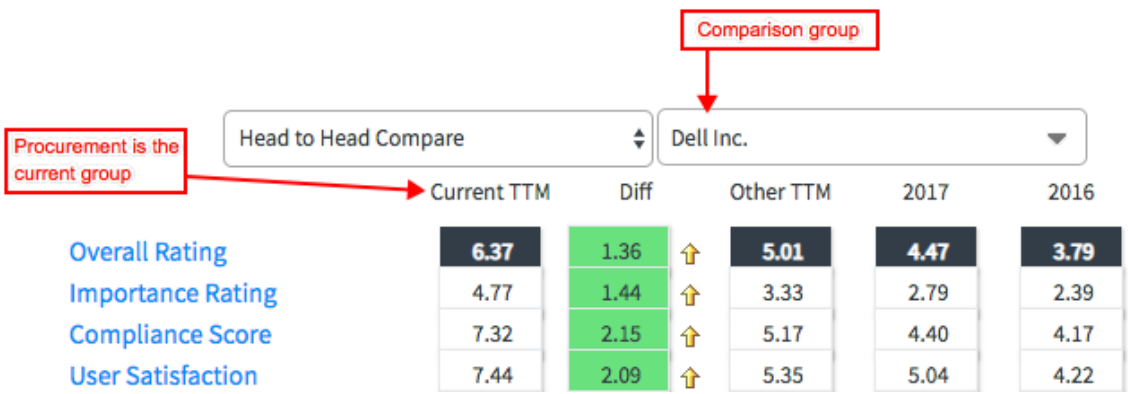
アセスメント スコアカードの **1** 対 **1** の比較ビュー

[1 対 1 の比較] ビューでは、同じタイプの 2 つのアセスメント可能なレコードの評価を比較できます。選択リストからアセスメント可能なレコードを選択して、現在のレコードの直近 12 か月 (TTM) の評価と比較します。

1 対 **1** の比較

[差分] 列には、アセスメント可能な各レコードの最新の TTM 評価間の差分が表示されます。デフォルトでは、このビューを開くと、リスト内の最初のアセスメント可能なレコードが選択されます。スコアカードには、比較レコードの 3 年間の評価が表示されます。すべての評価は平均で表されます。

スコアカードの **1** 対 **1** の比較



総合評価

総合評価は次のように計算されます。

```
(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)
```

次の例では、計算は以下のようになります。

```
(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正規化値

Assessment Category Results Go to Created Search

All > Type Evaluation method = Assessment > Source = 5f74727dc > Created on This year

Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

グループスコアカードの総合評価

History 3 Years

	Current	Diff	2017	2016	2015
Overall Rating	4.96	0.15 ⇧	4.81	4.18	3.54
Importance Rating	3.30	0.44 ⇧	2.86	2.40	1.26
Compliance Score	4.81	0.33 ⇧	4.48	3.25	2.75
User Satisfaction	5.29	0.35 ⇧	4.94	4.29	3.33

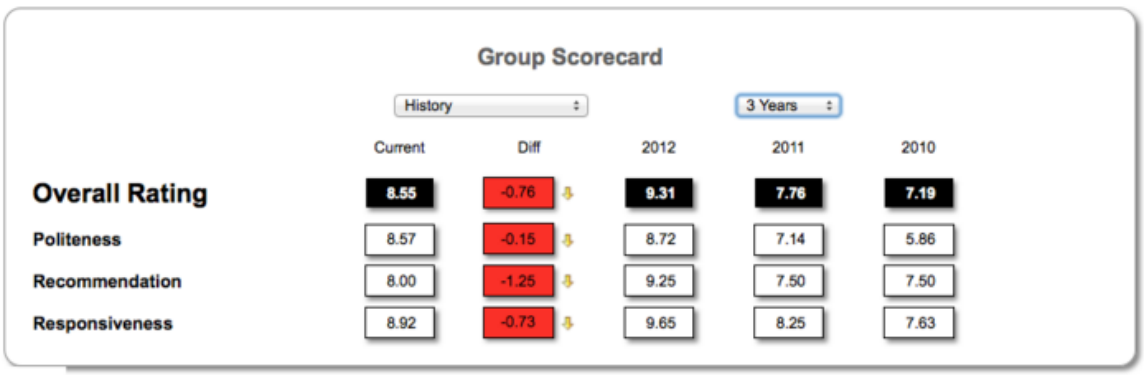
アセスメント スコアカードの履歴

[履歴] ビューでは、各カテゴリの現在の評価を、過去 3 年間または 4 四半期の評価と比較します。

減点された評価は赤でハイライト表示され、負の数値で表示されます。加点された評価は緑でハイライト表示され、正の数値で表示されます。[差分] 列の値の横にある矢印アイコンは、前のアセスメントに対する現在のアセスメントの傾向を示します。

- **[3** 年]：現在の評価を計算するために、直近 12 か月 (TTM) 期間からの評価の平均が算出されます。[差分] 列には、現在の評価と前年度の評価との間の不一致が表示されます。

スコアカード履歴：**3** 年



- **[4** 四半期]：四半期ごとのアセスメントでは、現在の四半期における各カテゴリの平均評価が、前の 4 四半期の平均評価と比較されます。[差分] 列には、現在の評価と前四半期の評価との間の不

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致が示されます。列ラベルは、現在の四半期から四半期ごとに遡ってカウントされます。たとえば、現在の四半期が 2013 年の [第 **3]** 四半期である場合、その前の四半期は [2013] 年の [第 **2]** 四半期、その前は [2013] 年の [第 **1]** 四半期、その前は [2012] 年の [第 **4]** 四半期、その前は [2012] 年の [第 **3]** 四半期のように表示されます。前の全 4 四半期は、それらの四半期にデータが存在していたかどうかにかかわらず表示されます。

スコアカード履歴：**4** 四半期

アセスメント可能なレコードのライブ フィード ビュー

ライブ フィード ビューには、アセスメント可能なレコードに適用されるライブ フィード グループが表示されます。ユーザーは、タグ付けされたコメントを含むグループ フィードを表示し、自分のコメントを追加できます。

ライブフィードビューを設定するには、アセスメント管理者が [アセスメント可能なレコード] フォームの [ライブフィード] チェックボックスをオンにします。他のビューにカテゴリ結果が存在しない場合でも、スコアカードではライブ フィードを使用できます。

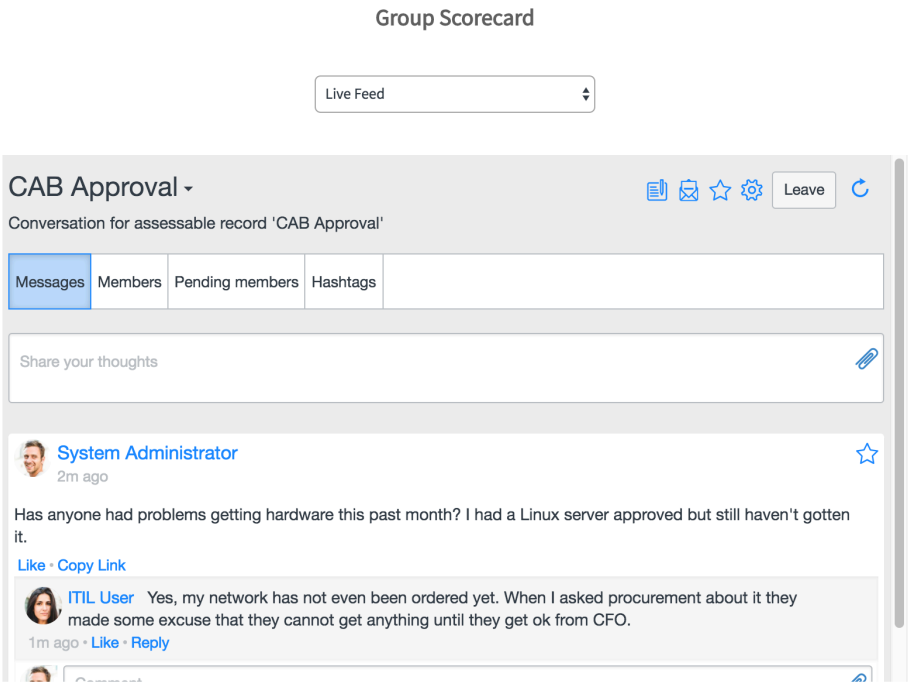
ライブ フィード ビューには、次の表示オプションがあります。

- 自分のフィード：ユーザーの [自分のフィード] 初期設定が表示されます。
- 会社：ユーザーの会社フィードが表示されます。
- グループ：利用可能なすべてのグループが表示され、ログインしたユーザーには、グループからの退会またはグループへの参加を選択するオプションが提供されます。グループを選択すると、そのグループの会話が表示されます。
- タグ：ライブ フィードのコメントに含まれるすべてのタグが表示されます。タグをクリックすると、そのタグが含まれる会話が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブ フィード グループ スコアカード



アセスメント スコアカード評価

スコアカード評価セクションには、アセスメント可能なレコードのさまざまな評価が表示されます

さまざまな評価を提示する次のいくつかのビューから 1 つを選択してください。

- 平均
- カテゴリ
- カテゴリ測定基準
- 1 対 1 の比較
- 履歴
- Live Feed

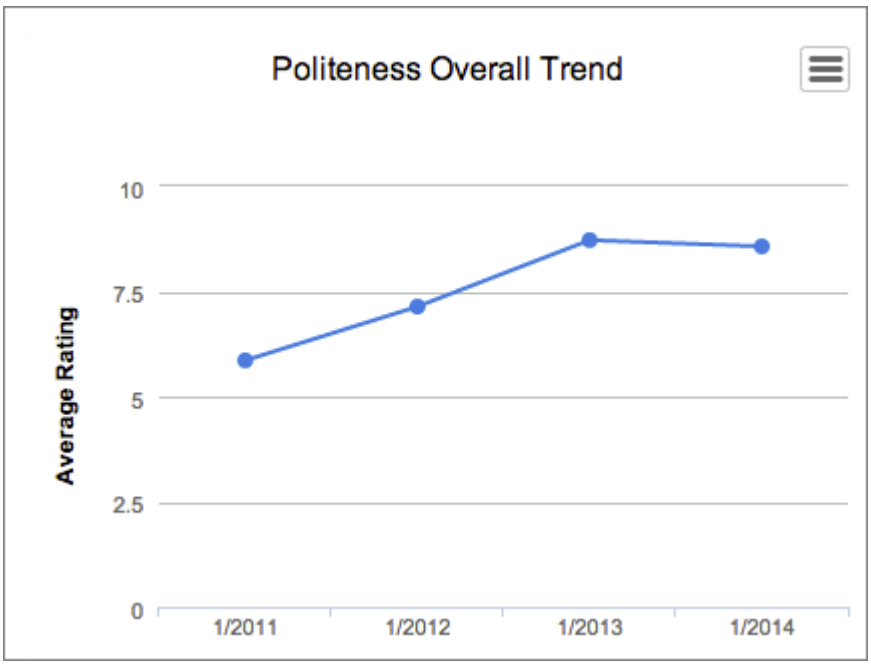
一部のビューには、アセスメント可能なレコードの評価に使用されるカテゴリをリストする総合評価の列が表示されます。スコアカードには、アセスメント可能なレコードが評価されたカテゴリのみが表示されます。評価セクションにデータが何も表示されない場合、アセスメント可能なレコードまたはアセスメント可能なレコードに関連付けられたカテゴリ結果は削除されています。

カテゴリをクリックして、カテゴリ レコードを表示します。カテゴリをポイントすると、そのカテゴリの評価傾向を示す線グラフが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベンダースコアカードトレンドグラフ



意思決定マトリクスの作成

意思決定マトリクスの名前およびラベルは、軸に選択したカテゴリに密接にリンクされています。そのため、最初に測定基準タイプを選択して X および Y 軸を定義してから、[意思決定マトリクス] フォームのその他のフィールドに入力してください。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

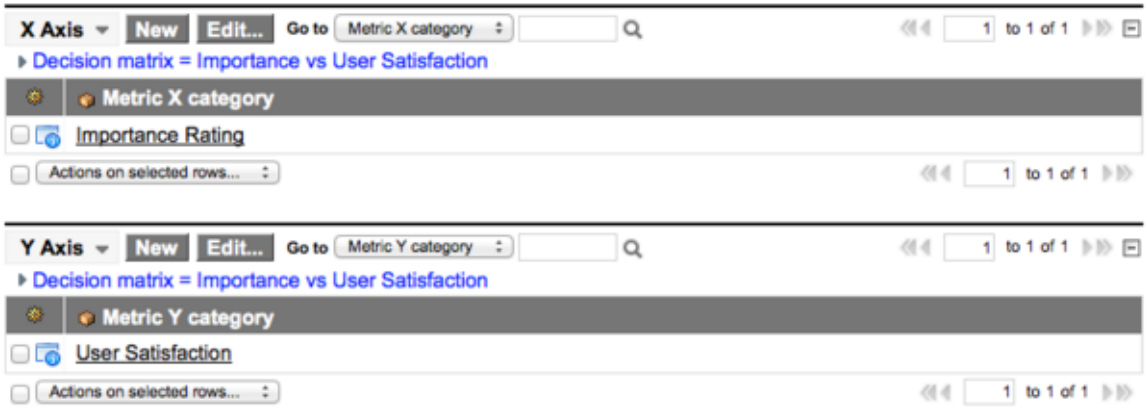
手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 管理者 > 意思決定マトリクス.
2. [新規] をクリックします。
3. 測定基準 [タイプ] を選択して結果をプロットします。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   X 軸と Y 軸に関連するリストが表示されます。
5. 軸が表す測定基準カテゴリを定義します。
   各軸は、単一のカテゴリまたは複数のカテゴリを表すことができます。意思決定マトリクスが正しくレンダリングされるためには、軸ごとに少なくとも 1 つのカテゴリを指定する必要があります。利用可能なカテゴリは、選択した測定基準タイプに関連付けられたカテゴリに制限されます。混乱を避けるために、測定基準カテゴリを編集したり、軸に追加したり後は、軸および四分割ラベルのテキストを必ず更新してください。

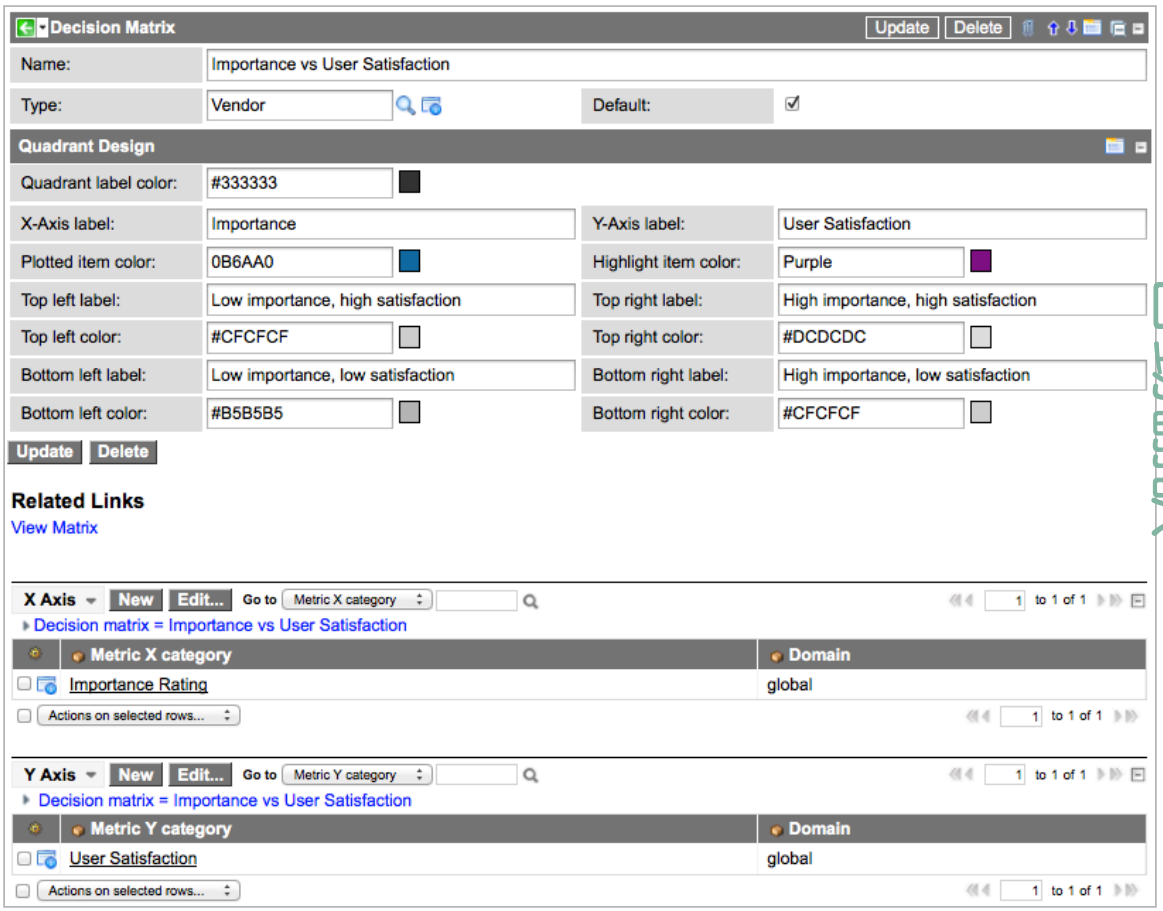
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定マトリクスの軸



6. [意思決定マトリクス] フォームの残りのフィールドに入力し、レコードを保存します。



自動翻訳

注:
色付きのフィールドでは、HTML 色名または 16 進数値が許容されます。16 進数値の場合、# 文字はオプションです。値の大文字と小文字は区別されません。たとえば、値 LightGray、lightgray、#D3D3D3、d3d3d3 はいずれも有効です。

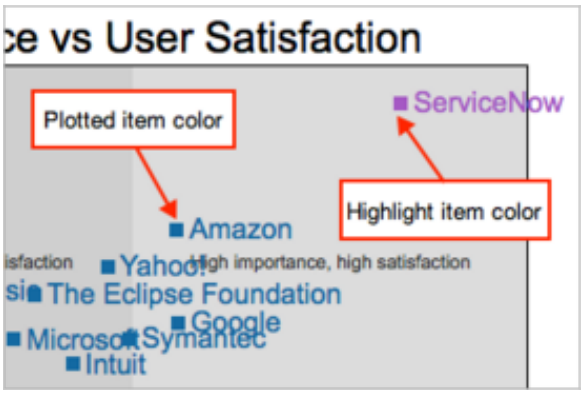
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[意思決定マトリクス] フォーム

フィールド	説明
名前	意思決定マトリクス ページのタイトルとして表示される意思決定マトリクスの名前。名前に軸のカテゴリを含めることをお勧めします。たとえば、X 軸として [重要性評価] を、Y 軸として [ユーザー満足度] を選択するなら、マトリクスに「重要性対ユーザー満足度」といった名前を付けます。ユーザー満足度。
タイプ	この意思決定マトリクスに関連付けられた測定基準タイプ。選択した測定基準タイプのアセスメント可能なレコードの結果のみが意思決定マトリクスにプロットされます。
デフォルト	これがデフォルトの意思決定マトリクスであるかどうかを決定します。スコアカードで [意思決定マトリクスを表示] をクリックすると、デフォルトの意思決定マトリクスが開きます。マトリクスをデフォルトの意思決定マトリクスとして設定するには、このチェック ボックスを選択します。 測定基準タイプごとに複数のデフォルトの意思決定マトリクスを作成することはできません。このタイプのデフォルトの意思決定マトリクスがすでに存在する場合に、チェック ボックスを選択した別のマトリクスを保存しようとすると、エラーメッセージが表示されます。デフォルトの意思決定マトリクスの最大値は、[意思決定マトリクスフィールドフィルタで表示する最大項目数] プロパティ *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)* によって制御されます。このデフォルト値は 1000 です。
四分割デザイン セクション	
四分割ラベルの色	四分割のラベル テキストの色。各四分割ラベルは四分割の中央に表示されます。これとその他の色フィールドに対して HTML 色名または 16 進数値を入力することができます。
X 軸ラベル	意思決定マトリクスの X 軸のラベル テキスト。ラベル テキストに測定基準カテゴリ名を含めることをお勧めします。たとえば、[重要性評価] の X 軸カテゴリなら、X 軸ラベルを「重要性」などとします。
プロットされたアイテムの色	プロットされた項目の表示に使用される色。
左上ラベル	左上の四分割のラベル テキスト。X 軸のラベルが [重要性] で、Y 軸のラベルが [サポート] なら、左上の四分割に「低い重要度、高いサポート」などとラベルを付けます。
左上の色	左上の四分割の塗りつぶし色。
左下ラベル	左下の四分割のラベル テキスト。
左下の色	左下の四分割の塗りつぶし色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
左下ラベル	左下の四分割のラベル テキスト。
左下の色	左下の四分割の塗りつぶし色。
Y 軸ラベル	意思決定マトリクスの Y 軸のラベル テキスト。
ハイライト表示されたアイテムの色	ハイライト表示されたプロット済みアイテムの色。アセスメント可能なレコードのスコアカードから意思決定マトリクスを表示すると、アセスメント可能なレコードのプロット済みアイテムがハイライト色で表示されます。[プロットされたアイテムの色] とは異なるハイライト色を指定します。 
右上ラベル	右上の四分割のラベル テキスト。
右上の色	右上の四分割の塗りつぶし色。
右下ラベル	右下の四分割のラベル テキスト。
右下の色	右下の四分割の塗りつぶし色
関連リスト	
X 軸	意思決定マトリクスの X 軸を定義するカテゴリをリストします。
Y 軸	意思決定マトリクスの Y 軸を定義するカテゴリをリストします。

意思決定マトリクス

アンケートおよびスクリプト化された測定基準から取得されたアセスメント結果は、意思決定マトリクスにマッピングすることができます。

アセスメント管理者は、これらの動的に更新されたグラフを表示および作成することができます。これにより、アセスメント可能なレコードをカテゴリごとに比較できるようになります。意思決定マトリクスには、直近 12 か月 (TTM) 期間のデータが表示されます。

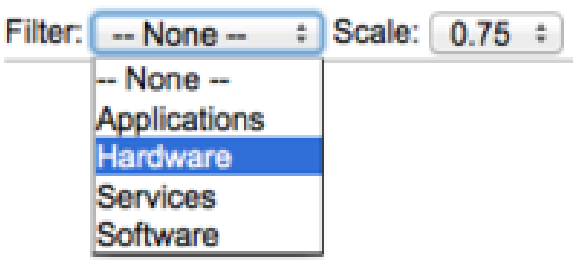
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アセスメント管理者はアセスメント アプリケーションを介して意思決定マトリクスにアクセスでき、ベンダー管理者はアプリケーションを介して 意思決定マトリクスにアクセスできます。

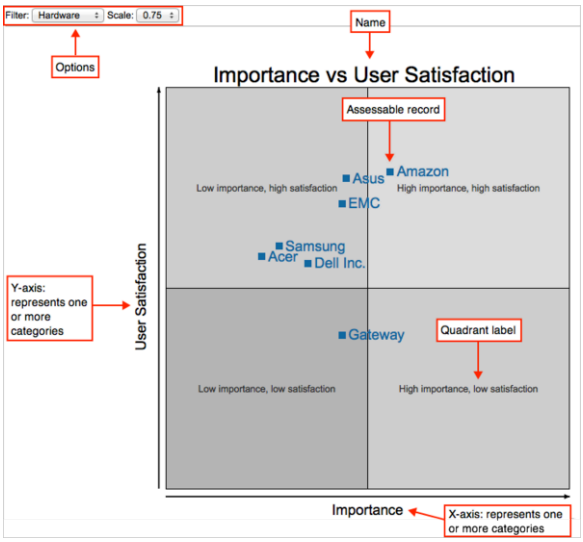
意思決定マトリクスのコンポーネント

意思決定マトリクス ページには、次のコンポーネントが含まれています。

コンポーネント	説明
オプション	
フィルター	表示するアセスメント可能なレコードのサブセットを選択します。利用可能なフィルタ オプションは、各タイプの [フィルタ] フィールドと [フィルタ条件] フィールドの設定に基づき、測定基準タイプによって異なります。 意思決定マトリクスのコンポーネント  フィルターの最大値は、[意思決定マトリクスフィールドフィルタで表示する最大項目数] プロパティ *(com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries)* によって制御されます。このデフォルト値は 1000 です。
スケール	意思決定マトリクスのスケールを選択します。スケールが大きいほど、表示される意思決定マトリクスは大きくなります。
意思決定マトリクス	
X 軸と Y 軸	各軸は、1 以上の測定基準カテゴリを表します。軸に複数のカテゴリが使用されている場合、それぞれの重み付けによってプロットされたアイテムの位置が決定されます。
プロットされたアイテム	意思決定マトリクスに表示される、プロットされたアイテムと呼ばれるラベル付きのポイントは、アセスメント可能なレコードのカテゴリ結果データの平均値を表します。プロットされたアイテム ラベルをポイントすると、そのアセスメント可能なレコードの評価サマリーが表示されます。プロットされたアイテム ラベルをクリックすると、アセスメント可能なレコードのスコアカードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント	説明
	ベンダー意思決定マトリクス 

プロットされたアイテムの評価サマリー

意思決定マトリクスでプロットされたアイテム ラベルをポイントすると、評価サマリーが表示されます。サマリーには、各軸のアセスメント可能なレコードの平均評価が表示されます。軸が 1 つのカテゴリを表す場合、評価は、そのカテゴリの結果から平均を計算した値になります。軸が複数のカテゴリを表す場合、評価は、すべてのカテゴリの重み付けされた結果から平均を計算した値になります。

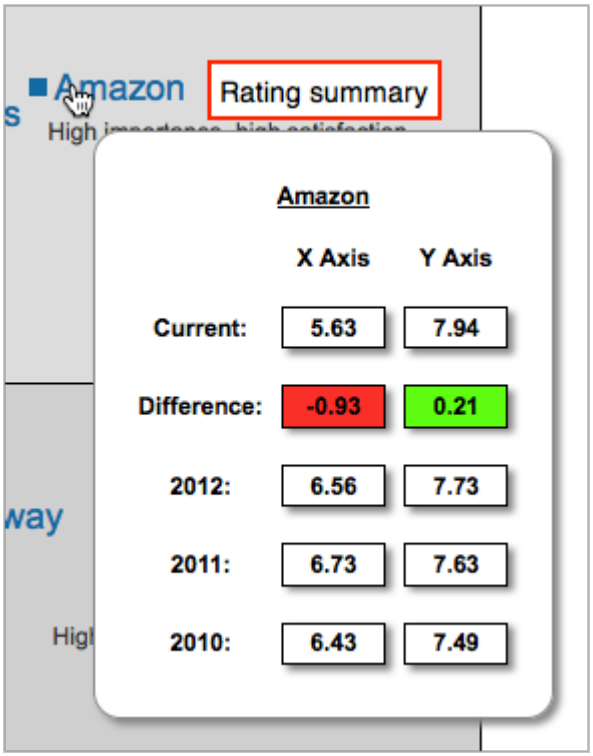
サマリーには次の情報が表示されます。

- 現在の評価
- 現在の評価と前年の評価の差
- 3 年間遡った、各前年の評価

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定マトリクスの評価サマリー



アセスメントの実施

アセスメントおよびサーベイキューからアサインされたアセスメントを実施します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アセスメントカードには、アセスメント名、状態、期日、および関連するインシデント番号が表示されます。準備ができたら、カードをクリックしてアセスメントを実施します。

アセスメントを完了して送信する前に、赤色のアスタリスクで示されている必須の質問にすべて回答する必要があります。アセスメントの実施を開始しても完了できない場合は、回答を保存して後で再開します。すべての質問に回答し、内容を確認したら、アセスメントを送信します。

注:
期限切れのアセスメントとサーベイは、[自分のサーベイ] ウィジェットと [自分のアセスメントとサーベイリスト] ページに表示されなくなります。

デフォルトでは、送信後にアセスメントに対する回答を変更することはできません。ただし、管理者が再提出を許可するようにアセスメントを設定している場合は、回答を編集してアンケートを再送信することができます。再提出用に設定された完了済みアセスメントは、期日までキューに残り、[アセスメントを変更] がカードに表示されます。カードをクリックしてアセスメントを変更します。

注:
アセスメントが作成されたアセスメント可能なレコードへのアクセス権がない場合、関連するレコード番号は表示されません。アセスメントは引き続き実施できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

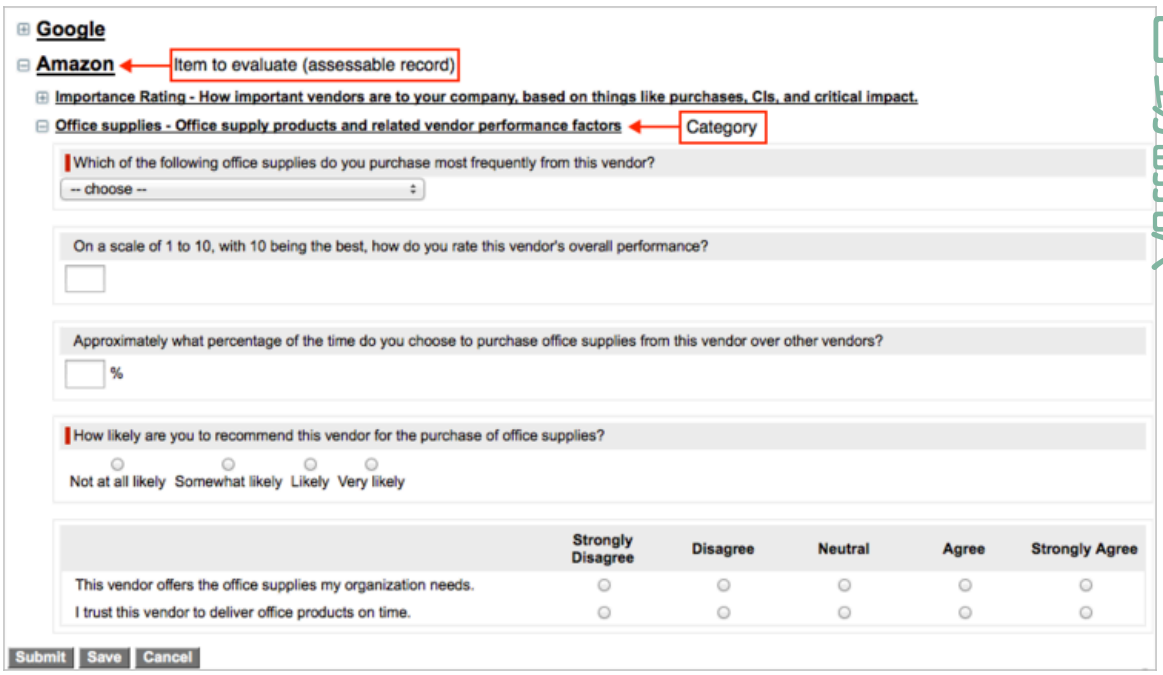
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ.

   注:
   assessment_admin ロールを持つユーザーは、自分のアセスメントとサーベイに加え、他のユーザーのアセスメントとサーベイを表示できます。アセスメントおよびサーベイを表示したり、非表示にしたりするには、[すべて表示] および [自分への割り当てを表示] 関連リンクを使用します。関連する測定基準タイプまたはサーベイ定義を開くには、別のユーザーに割り当てられたカードをクリックします。

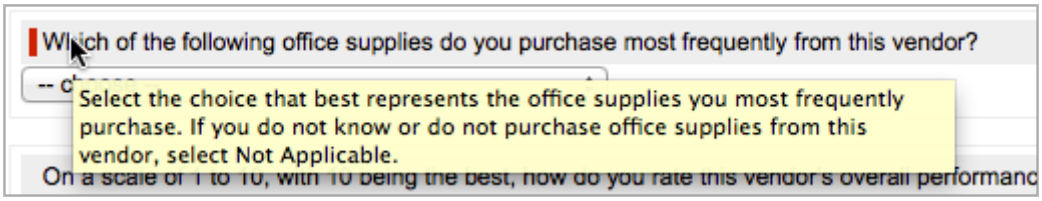
2. アセスメント カードにある期日に注意します。

   注:
   設定に応じて、期日を知らせるメール通知を受信する場合があります。

3. カードをクリックして、アンケートを開きます。
   アセスメントアンケートは、セクション (最初にレコード別、次にカテゴリ別) に配列されています。セクション タイトルとして各レコードが表示されます。レコードの下にレコードの質問が表示され、カテゴリ別にグループ化されています。レコード名の下にサブセクションとして各カテゴリが表示されます。カテゴリの質問やレコードのすべてのカテゴリおよび質問を表示したり、非表示にしたりするには、折りたたみアイコン (⊟) または展開アイコン (⊞) をクリックします。カラー バーは、各質問のステータスを示します。



4. 各質問にできるだけ回答するようにしてください。
   詳細については、質問をポイントしてください。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問に回答する方法が不明な場合、または質問が特定のレコードに当てはまらない場合は、利用可能であれば、[該当なし] を選択します。

5. 必要に応じて、アセスメントの終わりにあるアサーションを読み、署名して承認します。

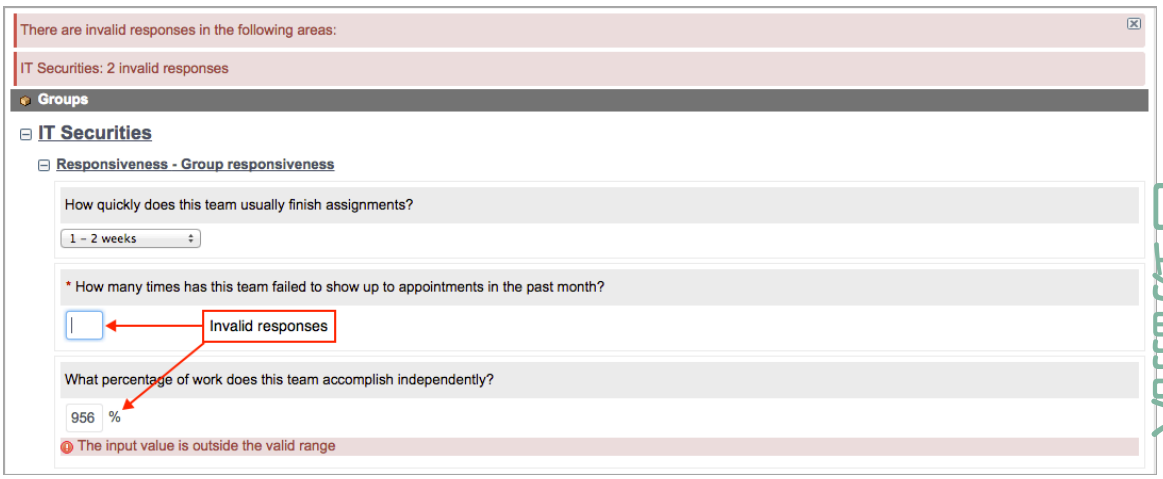
   署名では、チェック ボックスを選択するか、読み込み専用フィールドに表示されるフル ネームを認証する必要があります。必要な署名を入力するまで、アセスメントへの回答を送信することはできません。

6. アセスメントを保存または送信します。

   - 保存：応答を送信せずに保存します。アンケートを閉じて、後でキューからアクセスできます。
   - 送信：終了したら、入力を完了したアセスメントを送信します。

7. メッセージが表示されたら、ユーザー名とパスワードを入力してフル ネーム署名を確認します。

   すべての質問が有効な値で回答されると、成功メッセージが表示されます。未回答の必須の質問または無効な応答が検出された場合、アセスメントは送信されず、アンケートの上部にエラーを説明するメッセージが表示されます。問題のある質問は一時的にハイライト表示されます。



8. 期日まではアセスメントに対する回答を変更することができます。
   回答を更新し、再提出が許可されているアセスメントを再送信するには、カードをクリックして変更します。

関連情報

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

サーベイ定義

サービスポータル および **Now Mobile** アプリ でのアセスメント

サービスポータル をインストールしてある場合は、サービスポータル の アセスメントとサーベイウィジェットを使用できます。ユーザーは サービスポータル でアセスメントを表示したり実施したりできます。サービスポータル はまた、Now Mobile アプリ がインストールされているモバイルデバイスでのユーザーのアセスメントもサポートしています。アセスメントとサーベイウィジェットは、 サービスポータル ホームページでデフォルトで使用できます。

サービスポータル でのアセスメント

ユーザーにとって直感的なインターフェイスを作成するために、サービスポータル でアセスメントを設定することができます。サービスポータル をアクティブ化して My アセスメントとサーベイウィジェットを表示します。これは サービスポータル のホームページに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル のアクティブ化の詳細については、「サービスポータルをアクティブ化する」を参照してください。

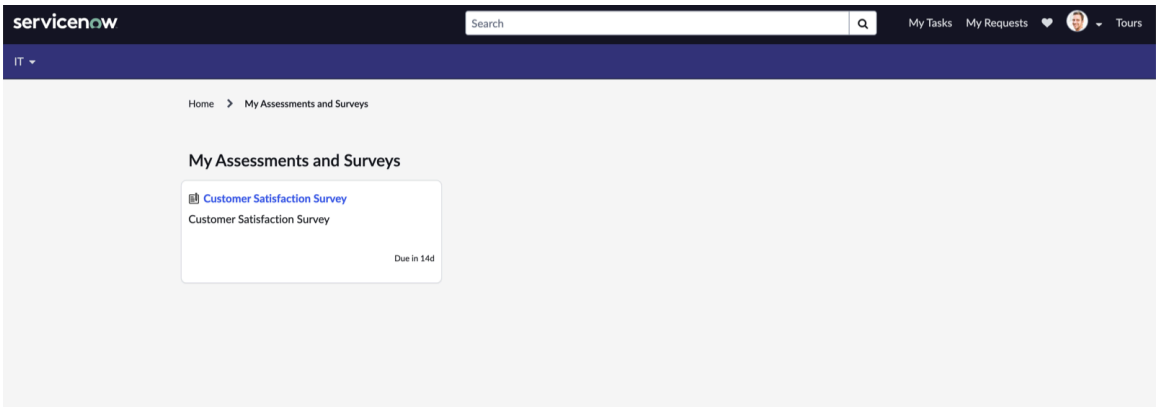
ウィジェットの設定の詳細については、「ウィジェットインスタンスの設定」を参照してください。

サービスポータル ホームページでアセスメントとサーベイウィジェットを設定するには、CTRL キーを押しながらウィジェットの見出しを右クリックして、[インスタンスオプション] を選択します。

サービスポータル のアセスメントとサーベイウィジェットのインスタンスオプション (プロパティ)

プロパティ	説明
最大レコード数	サービスポータル ホームページでウィジェットに表示するアセスメントの最大数。ユーザーは、[すべて表示] リンクをクリックして、すべてのアセスメントを表示できます。 デフォルトのアセスメント数： **5**
ウィジェットのタイトル	サーベイウィジェットのタイトルバーに表示されるテキスト。 デフォルトタイトル：アセスメントとサーベイ

サービスポータル ホームページのアセスメントとサーベイウィジェット



Now Mobile アプリ でのアセスメント

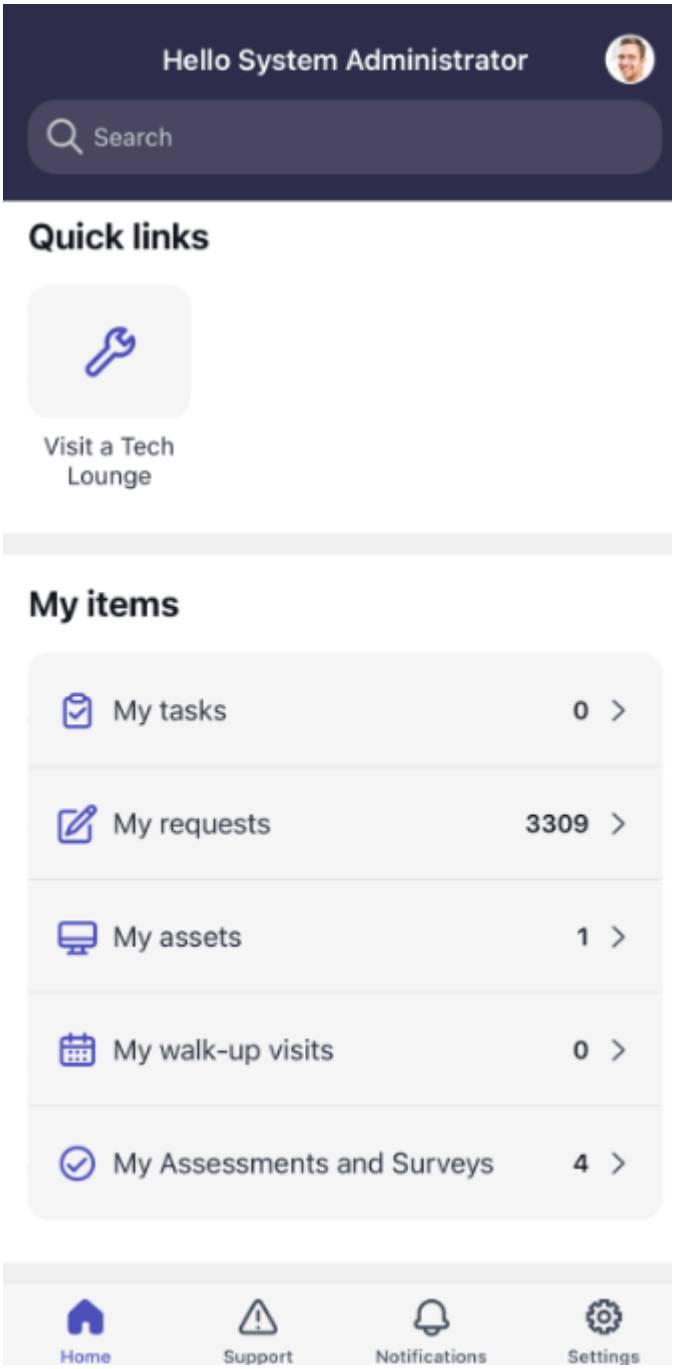
ユーザーは、Now Mobile アプリ でデフォルトで利用可能な アセスメントとサーベイ アプレットランチャーを使用して、モバイルデバイスでアセスメントを表示したり実施できます。

ユーザーにアセスメントを割り当てると、アセスメントの実施に関するメール通知がユーザーに送信されます。ユーザーが Now Mobile アプリ をインストールすると、モバイルプッシュ通知が、モバイルデバイスにも送信されます。通知をタップすると、Now Mobile アプリ のモバイル従業員サービスポータル にアセスメントの [概要 (Introduction)] ページが開きます。このページには [開始 **(Get started)]** リンクが表示されます。概要ページと [開始 **(Get started)**] リンクは、関連する設定が有効になっている場合にのみ使用できます。ユーザーはリンクをタップして、アセスメントを表示して実施できます。プッシュ通知を有効にするには、*`glide.sg.universal_links.enabled`* システムプロパティを **[true]** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルデバイス上の アセスメントとサーベイ アプレット



注:
Washington DC リリースでは、アサインされたアセスメントとサーベイがアイテムビューではなくカードビューに表示されるようになりました。古いバージョンの アセスメントとサーベイ で従来のカードアイテムビューのスタイルをカスタマイズした場合、Washington DC にアップグレードした後でもカードはアイテムビューに表示され続けます。従来のカードがカスタマイズされていない場合にのみ、Washington DC で新しいカードビューを表示できます。

ユーザーが サービスポータル または Now Mobile アプリ のいずれかでアセスメントを開くと、アセスメントは以下の機能を提供します。

- アセスメントページには、サービスポータル のブレッドクラムナビゲーションが表示されます。ユーザーは、ブレッドクラム内のリンクをクリックして、前のページまたはホームページに移動できます。たとえば、ブレッドクラムの [自分のサーベイ] リンクをクリックすると、すべてのアセスメントのリストを表示するページに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アセスメントが進行中の場合、アセスメントの各ページで利用可能な進捗状況バーに、進捗状況がパーセンテージで表示されます。完了率は、アセスメントのページ数に基づいています。たとえば、アセスメントが 3 ページあるとします。3 ページ目は、アセスメントの 66% 完了を示しています。ただし、3 ページ目の質問のいずれかに回答すると、別のページ (4 ページ目) に新しい質問が開きます。4 ページ目には、アセスメントの進捗状況が 75% 完了として表示されます。これは、全体的な進捗状況とページインジケーターに影響します。ユーザーは、アセスメント全体のページネーション (合計ページ数) と、ユーザーが現在表示しているページを確認できます。この進捗状況バーを非表示または表示するには、*sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar* プロパティを使用します。
- ユーザーがアセスメントの次のページに移動すると、ユーザーの各回答は自動的に保存されます。ユーザーがアセスメントで必須の質問に回答せずに [次へ] をクリックすると、回答していないすべての必須の質問に対するエラーメッセージがページの上部に表示されます。このエラーメッセージは、未回答の必須の質問の正確な場所をユーザーが見つけるのに役立ちます。[次へ] をクリックする前に回答していない質問が必須の質問でない場合は、回答済みとみなされます。質問は完了済みとしてカウントされます。
- アセスメントの質問の詳細に 4 行または 5 行を超えるテキストが含まれている場合、これらの行の後のテキストは表示されません。このような場合、ユーザーは [さらに表示] リンクをクリックして、詳細をすべて表示できます。[少なく表示] リンクをクリックすると、デフォルトの動作に戻ることができます。
- 回答オプションが [はい]、[いいえ]、および [該当なし **(Not Applicable)]** である質問の場合、オプションのリストの最後に [該当なし **(Not Applicable)]** オプションが表示されます。[該当なし **(Not Applicable)]** オプションは、質問の作成中に設定できます。
- ユーザーは、生成した複数のインシデントレコードのアセスメントを実施できます。たとえば、ユーザーが 2 つのインシデントレコードを生成したとします。ユーザーは、同一のアセスメントのインスタンスを使用して、生成した両方のインシデントレコードにアセスメントを実施することができます。
- アセスメントユーザーが送信せずに終了した場合は、前のセッションで中断した同じページからアセスメントを後ほど開始できます。

> **注:**
> モバイルユーザーの場合、ページネーションは常に、アセスメントの質問ごとになります。

関連情報

サービス ポータルをアクティブ化する

アセスメントアンケート

アセスメント プロセスでは、ユーザーは将来のビジネス上の意思決定のために主観的なデータを提供するために、関心のあるトピックに関するアセスメントアンケートに入力します。

アセスメントの入力に特別なロールは必要ありません。自分にアサインされているアセスメントに入力することができます。たとえば、カスタマー サービスに関連する特性に基づいて、組織が連携しているベンダーを評価することが求められたとします。意思決定者が評価対象のアイテムのパフォーマンスを比較することができるよう、応答がシステムによって保存されます。重要なアセスメント情報のリマインダーとして、評価したユーザーとそのマネージャーにメール通知が送信される場合があります。

関連情報

アセスメント通知

アセスメントの実施

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

[アセスメント] アプリケーションで、アセスメント管理者は測定基準タイプとアセスメント可能なレコードを作成および管理します。

測定基準タイプでは、ベンダー、プロジェクト、従業員など、組織が評価するレコードのセットが定義されます。それぞれのタイプについて、ベンダー Amazon や Intel を表す個々のレコードなど、評価する必要があるレコードにタイプをリンクする固有のアセスメント可能なレコードが生成されます。ソースレコードが複数のタイプの基準を満たしている場合、同じソースレコードに対して複数のアセスメント可能なレコードが存在する場合があります。たとえば、異なるカテゴリと測定基準を使用して、会社テーブルのレコード、たとえば Intel をベンダーおよび製造元として評価したい場合があります。

構成の提案については、「アセスメント管理者のタスク」 を参照してください。

アセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードは、Amazon を表す会社レコードや営業担当者を表すユーザー レコードなどの評価するソースレコードをベンダーや従業員などの測定基準タイプにリンクします。

アセスメントを使用して、アセスメント可能なレコードを評価します。[アセスメント測定基準タイプ] フォームで設定されたテーブルと条件に一致するソースレコードから、アセスメント可能なレコードが生成されます。評価する特性と値を定義する測定基準カテゴリと測定基準を使用して、アセスメント可能なレコードを評価します。[オンデマンド] スケジュール タイプの測定基準タイプの場合、[アセスメント可能なレコード] フォームからオンデマンド アセスメントを生成することができます。このアセスメント生成方法は、簡単なアンケートを作成してプレビューしたり、特定のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果を迅速に取得したりするのに役立ちます。

アセスメント可能なレコードの複数のフィールドの情報を含み、複数行で表示されるアセスメント記述を設定することができます。この設定では、アセスメントアンケートで要求されている情報のさらに詳細でわかりやすい説明が、アセスメントを受けているユーザーに提供されます。テーブル タイトルを使用して、複数行の説明を作成します。複数行の説明は、選択したテーブルのフィールドを 1 つ以上使用するように定義できます。

関連情報

- サーベイとアセスメントに更新セットを使用
- 測定基準タイプとアセスメント可能なレコード
- アセスメント可能なレコードの表示

アセスメント可能なレコードの削除

アセスメント可能なレコードを削除すると、レコードのステークホルダーが削除されます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

注:
ソースレコードが削除されると、関連付けられたアセスメント可能なレコードが削除されます。ソースレコードを削除するには、関連付けられたすべての測定基準の結果とカテゴリ結果を最初に削除する必要があります。

手順

アセスメント可能なレコードを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一レコードを削除するには、レコードを開いて、[削除] をクリックします。
- 複数のレコードを削除するには、[アセスメント可能なレコード] リストを使用します。

関連情報

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメント可能なレコードの表示

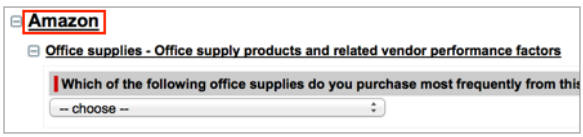
[アセスメント可能なレコード] フォームを表示して、プリファレンスを編集し、さまざまなアクションを実行します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 評価可能なレコード.
2. リストからレコードを開きます。
   デフォルトでは、 有効な測定基準タイプのアセスメント可能なレコードのみがリストに表示されます。
3. [アセスメント可能なレコード] フォームでフィールドを編集し、必要に応じて他のアクションを実行します (テーブルを参照)。

アセスメント可能なレコードの表示

フィールド	説明
名前	[読み込み専用] ソースレコードの「フィールドをテーブルの表示値として選択する」に基づくアセスメント可能なレコードの名前名前はアセスメントアンケートに表示されます。 
ソース	[読み込み専用] アセスメント可能なレコードのリンク先のソースレコード。[ソース] には、テーブル名とソースレコードの表示値が反映されます。たとえば、[名前] フィールドが会社テーブルの表示値の場合、**Amazon** という名前の会社レコードに対するアセスメント可能なレコードは、[ソース] 値が [会社: **Amazon]** です。
ライブフィード	このチェック ボックスを選択すると、アセスメント可能なレコードに対して、スコアカードに表示されるライブ フィード グループが作成されます。ライブ フィード グループの作成後にチェック ボックスをオフにすると、ライブ フィード グループとそのすべてのメッセージが削除されます。
タイプ	[読み込み専用] アセスメント可能なレコードの作成元となった測定基準タイプ
意思決定マトリクス	このチェック ボックスを選択すると、このアセスメント可能なレコードの結果データが同じ測定基準タイプの意思決定マトリクスに表示されます。意思決定マトリクスとは、複数のアセスメント可能なレコードのアセスメント結果をプロットするグラフです。チェック ボックスをオフにしても、アセスメント可能なレコードのスコアカードの [意思決定マトリクスを表示] 関連リンクをクリックすると、アセスメント可能なレコードはデフォルトの意思決定マトリクスに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ライブ フィード グループ	[読み込み専用] このアセスメント可能なレコードに対するライブ フィード グループ。[ライブ フィード] チェック ボックスをオンにしてレコードを保存すると、このフィールドに値が入力されます。
関連リンク	
スコアカードを表示	アセスメント可能なレコードのスコアカードを開きます。
関連リスト	
カテゴリ	アセスメント可能なレコードに関連付けられたすべての測定基準カテゴリ。アセスメント可能なレコードは、評価の対象となるカテゴリに関連付ける必要があります。[編集] をクリックして、カテゴリの関連付けを追加または削除します。[測定基準カテゴリ] フォームを使用してカテゴリにアセスメント可能なレコードを関連付けるほうが効率的な場合が多いことに注意してください。
カテゴリ ユーザー	このアセスメント可能なレコードについてのアセスメントアンケートを受けることができるすべてのステークホルダー。[編集] をクリックして、ステークホルダーの作成と削除を行います。ステークホルダーを作成するこの方法またはその他の方法の詳細については、「ステークホルダー」を参照してください。 この関連リストは、関連付けられた測定基準タイプが [スケジュール済み] スケジュール タイプの場合のみ使用できます。

関連情報

測定基準タイプとアセスメント可能なレコード

アセスメントの参照

参照トピックには、アセスメントでの作業中に使用するフォーム、フィールド、およびプロパティに関する追加情報が記載されています。

アセスメントのデータタイプ

測定基準データタイプには、選択した手法によって異なる機能があります。

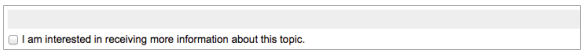
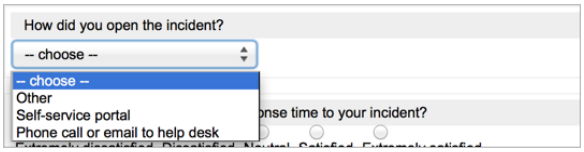
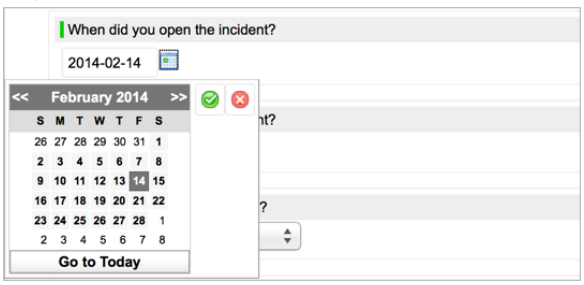
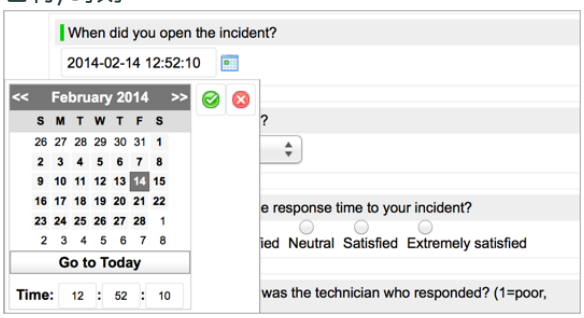
アセスメントデータタイプ

データタイプ	互換性のある手法	説明
添付ファイル	アセスメント	アンケートで、ユーザーは質問に 1 つまたは複数のファイルを添付します。
チェックボックス	アセスメント	アンケートで、ユーザーはステートメントの横にあるチェック ボックスを選択するか、またはクリアされたままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

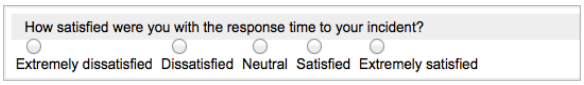
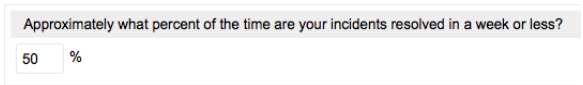
アセスメントデータタイプ (続く)

データタイプ	互換性のある手法	説明
		チェックボックス  選択したチェック ボックスが良スコアに等しい場合、[スケール定義] フィールドを [高] に設定します。
選択肢	アセスメント	アンケートで、ユーザーはカスタム回答オプションのリストから値を選択します。各回答オプションの測定基準定義を作成します。 選択肢 
日付	アセスメント	アンケートで、ユーザーは日付を選択します。 日付 
日付/時刻	アセスメント	アンケートで、ユーザーは日付と時刻を選択します。 日付/時刻 
期間	スクリプト	スクリプトが実行されると、[測定基準の結果] フォームの [期間の値] フィールドと [スケール値] フィールドに、測定基準スクリプトの *actual_result* 変数と *scaled_result* 変数からの適切な値が入力されます。
リッカートスケール	アセスメント	アンケートで、ユーザーは回答オプションのカスタム スケールから値を選択します。スケールのラジオ ボタンで表される各回答オプションの測定基準定義を作成します。アプリケーションの使いやすさを評価するリッカート尺度測定基準には、簡単、 平均、および困難という測定基準定義が存在する場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

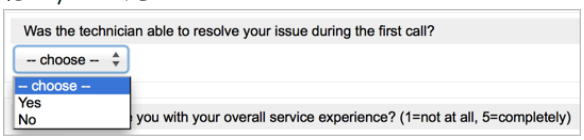
アセスメントデータタイプ (続く)

データタイプ	互換性のある手法	説明
		複数の測定基準に対して一連の回答オプションを再利用する場合は、 測定基準テンプレートを作成し、リッカート尺度データタイプの代わりにテンプレート データタイプを使用します。 リッカートスケール 
番号	アセスメント、スクリプト	アセスメント：アンケートで、ユーザーが数を入力します。 番号 スクリプト：スクリプトが実行されると、[測定基準の結果] フォームの [実際の値] フィールドと [スケール値] フィールドに、測定基準スクリプトの `actual_result` 変数と `scaled_result` 変数からの適切な値が入力されます。
パーセンテージ	アセスメント、スクリプト	アセスメント：アンケートで、ユーザーが数を入力します。 パーセンテージ  スクリプト：スクリプトが実行されると、[測定基準の結果] フォームの [実際の値] フィールドと [スケール値] フィールドに、測定基準スクリプトの `actual_result` 変数と `scaled_result` 変数からの適切な値が入力されます。
文字列	アセスメント	アンケートで、ユーザーがテキストを入力します。[文字列] フィールドのサイズは、選択した文字列オプションによって異なります。 文字列 文字列 **1** 行幅データタイプ 追加コメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントデータタイプ (続く)

データタイプ	互換性のある手法	説明
テンプレート	アセスメント	アンケートで、事前定義された一連の回答オプションからユーザーが値を選択します。このデータタイプを使用するために定義された少なくとも 1 つのテンプレートが存在する必要があります。テンプレートの場合、各回答オプションに対してテンプレート定義があり、ラジオ ボタンで表されます。
はい/いいえ	アセスメント	アンケートで、リストからユーザーが [はい] または [いいえ] を選択します。 はい/いいえ  [はい] を選択するほうが高いスコアになる場合、[スケール定義] フィールドを[高] に設定します。

関連情報

- アセスメント測定基準
- アセスメント測定基準定義の作成
- テンプレートに一致するように測定基準の最小値と最大値を更新

[アセスメント測定基準] フォーム

アセスメント測定基準フォームのフィールド値の説明。

アセスメント測定基準フォーム

フィールド	説明
名前	アセスメントの名前。
アセスメント期間	生成後の割り当てを完了するための許容期間。
ライブ フィード	このタイプの新しく生成されたアセスメント可能なレコードのライブ フィード グループを自動的に作成するためのチェック ボックス。
遅延の場合にマネージャーに Notify	アセスメントが遅延したときにマネージャーに通知を送信するためのチェック ボックス。
尺度値	すべてのアセスメント結果のスケール値。
Service Portal ビューのページネーション設定	Service Portal のデスクトップビューまたはタブレットビューに基づくページネーションの設定。 • カテゴリ：デフォルト • 質問：ページあたり 1 つの質問 (モバイルでは自動) • なし：ページネーションなし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、Service Portal がインストールされているときにのみ表示されます。
ビジネスルール	アセスメント可能なレコードの生成のために自動的に作成されるビジネス ルール。
スケジュールタイプ	スケジュール設定済み、またはオンデマンドのアセスメント タイプ。
ジョブスケジュール	繰り返し期間が繰り返し間隔の場合、このアセスメント定義に対して作成されるスケジュール設定済みジョブ。スケジュール設定済みジョブは、選択した繰り返し期間に従って実行されるように設定されます。 • 繰り返し期間を変更してサーベイ定義を保存すると、システムによって古いスケジュール設定済みジョブが削除されます。 • 繰り返し期間を選択すると、新しいスケジュール設定済みジョブが作成されます。 たとえば、繰り返し期間を [日次] から [週次] に変更して、レコードを保存すると、次のようになります。 • 日次スケジュール設定済みジョブが削除されます。 • 現在の日付から 1 週間実行するように設定された週次スケジュール設定済みジョブが作成されます。 このフィールドは、繰り返し期間が [日次]、[週次]、[月次]、または [年次] である場合のみ、管理者に表示されます。
評価方法	アセスメントのタイプ。
ロール	この測定基準タイプの読み込みアクセス権を持つロール
アクティブ	このアセスメントを対象者に配布する場合は、チェック ボックスをオンにします。
所有者	アセスメントのオーナー。survey_creator、survey_admin または assessment_admin ロールを持つユーザーを追加できます。
説明	アセスメントの説明。
条件	
テーブル	このタイプについて評価するレコードを含むテーブル
条件を強制	指定した条件を満たしていないこのタイプのアセスメント可能な既存レコードを削除するためのチェック ボックス
条件	このタイプのアセスメント可能なレコードが満たす必要がある条件
意思決定マトリクス	
フィルターフィールド	このタイプの意思決定マトリクスとスコアカード平均に対するフィルター メニューの選択肢を特定するためのフィルター テーブルのフィールド
フィルター条件	このタイプの意思決定マトリクスとスコアカード平均に関する結果をフィルタリングするための条件

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
デフォルトのマトリクスフィルター	このタイプの意思決定マトリクスにおけるデフォルトのフィルター メニュー選択肢
査定人	
ユーザーフィールド	[条件] タブで指定されたテーブルのユーザーフィールド。アセスメントは、テーブルのこのユーザーフィールドのすべてのユーザーにアサインされます。 アセスメントを保存して [アセスメント可能なレコードを生成] をクリックすると、ユーザーフィールドの一意のユーザーごとにアセスメント可能なレコードが作成されます。これは、スケジュール設定済みアセスメントおよびオンデマンドのアセスメントに適用されます。 オンデマンドアセスメントの場合、査定人はすべてのアセスメント可能なレコードを評価します。スケジュール設定済みアセスメントの場合、各査定人は対応するアセスメント可能なレコードのみを評価します。
関連リンク	
アセスメント可能なレコードを生成	この測定基準タイプのアセスメント可能なレコードを作成します。
Benchmarks を表示	重要業績評価指標 (KPI) と傾向を可視化する Benchmarks ダッシュボードを開きます。 **注:** • この関連リンクは、bm_viewer ロールのある survey_admin、assessment_admin、および survey_reader にのみ利用可能です。 • ダッシュボードを表示するには、Benchmarks をオプトインする必要があります。「Benchmarks の有効化」を参照してください。 • これは公開されたサーベイにのみ適用されます。
改善イニシアチブを作成	アセスメントのパフォーマンスの改善に役立つ改善イニシアチブレコードを作成するための [改善イニシアチブ] ウィンドウを開きます。 **注:** • この関連リンクは、survey_admin および assessment_admin ロールでのみ利用できます。survey_reader は作成された改善イニシアティブレコードの表示のみが可能です。 • Continual Improvement Management プラグイン (com.sn_cim) をアクティブ化する必要があります。
関連リスト	
測定基準カテゴリ	このアセスメントのすべての測定基準カテゴリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
アセスメント可能なレコード	このアセスメントのすべてのアセスメント可能なレコード。
改善イニシアチブ	サーベイに関連付けられた改善イニシアティブを表示します。 注: この関連リストは、少なくとも 1 つの改善イニシアティブレコードがある場合にのみ利用可能です。

関連情報

アセスメントの構成

測定基準カテゴリフォーム

測定基準カテゴリフォームのフィールド値の説明。

測定基準カテゴリフォーム

フィールド	説明
名前	測定基準 カテゴリの名前。名前はアセスメントアンケートに表示されます。
タイプ	[必須] このカテゴリが使用されている測定基準タイプ。このカテゴリの測定基準を使用して、選択したタイプのアセスメント可能なレコードを評価できます。レコードを保存すると、このフィールドは読み込み専用になります。
ステークホルダーを作成	このカテゴリのステークホルダーの自動作成を有効にする (選択)、または無効にする (選択解除) ためのチェック ボックス。このチェック ボックスを選択すると、関連付けられたすべてのカテゴリユーザーが、このカテゴリに関連付けられたアセスメント可能な各レコードのステークホルダーになります。このため、ステークホルダーを手動で作成するのに必要な時間が節約されます。詳細については、「ステークホルダーの自動作成」を参照してください。チェック ボックスをオフにしても、既存のステークホルダーは影響を受けません。
テーブル	[読み込み専用] このカテゴリの測定基準を使用して評価するレコードを含むテーブル。このフィールドには、選択した測定基準タイプと同じテーブルが自動的に入力されます。フォームを保存するまで、テーブルはフィールドに表示されません。 タイプが選択されているかどうかによって、このフィールドは表示されます。
重み付け	[必須] このカテゴリの重要性を他のカテゴリと相対的に示す数値。値が大きいほど重要度が高いことを示します。詳細については、「重み付けカテゴリと測定基準」を参照してください。デフォルト値は 10 です。
採点のタイプ	証明書カテゴリの採点方法。このフィールドが表示されるのは、測定基準タイプがパーセントの採点タイプを持つ証明書である場合だけです。このフィールドを使用して、特定の証明書カテゴリに異なる採点タイプを構成します。可能な選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定基準カテゴリフォーム (続く)

フィールド	説明
	• パーセント：採点された質問に対する正解の重み付けされたパーセンテージとしての証明書スコア。 • すべてまたはなし：証明書タイプの質問に対するすべての回答が正しいか、カテゴリ全体でスコアがゼロかのどちらかでなければなりません。
合計測定基準	[読み込み専用] このカテゴリに関連付けられている測定基準の数。
フィルター	このカテゴリの測定基準を使用して評価されるためにアセスメント可能レコードが満たす必要があるフィルター条件。 フィルターは、選択したテーブルのフィールドで動作します。 フィルター条件を指定すると、レコードを保存するとき、一致するアセスメント可能なレコードがカテゴリに自動的に関連付けられます。フィルター条件を変更すると、必要に応じてアセスメント可能なレコードの関連付けが削除および作成されます。関連付けを削除されるアセスメント可能なレコードのステークホルダーも削除されます。アセスメント可能なレコードがフィルター条件と一致しない場合でも、ユーザーが作成したアセスメント可能なレコードの関連付けは削除されません。 このフィールドが表示されるのは、[タイプ] が選択されている場合のみです。
説明	アセスメントアンケートに表示されるカテゴリに関する記述。
ロール	指定されたロールを持つユーザーのみがこのカテゴリのアセスメントを実行できます。ロールが指定されていない場合は、任意のロールを持つユーザーがこのカテゴリのアセスメントを実行できます。 **注:** [ロール] プロパティがフォームに表示されない場合は、管理者にプロパティの追加を依頼してください。
詳細	HTML エディターを含むテキスト フィールド。アセスメント対象者にこのカテゴリに関する重要な詳細を提示するには、このフィールドを使用します。詳細には、フォーマットされたリスト、画像、ビデオ、または外部 Web サイトへのリンクが含まれます。このフィールドを表示するには、フォームの設定が必要な場合があります。
関連リスト	
アセスメント測定基準	このカテゴリに関連付けられているすべての測定基準。カテゴリに関連するアセスメントを使用するには、カテゴリに関連付けられた測定基準が少なくとも 1 つ必要です。
アセスメント可能なレ	このカテゴリに関連付けられたアセスメント可能なすべてのレコード。カテゴリのアセスメントを使用するには、カテゴリに関連付けられたアセスメント可能なレコードが少なくとも 1 つ必要です。評価方法が証明書の場合、この関連リストは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定基準カテゴリフォーム (続く)

フィールド	説明
コード	注: カテゴリユーザーは、アセスメントの公開後にアセスメントの [査定人] タブで指定された [ユーザー] フィールドに基づいて自動的に生成されます。
ユーザー	このカテゴリに関連付けられたすべてのユーザー。このカテゴリの測定基準を使用してスケジュール設定済みのアセスメントを作成するには、少なくとも 1 人のカテゴリユーザーが必要です。 アセスメントの [査定人] タブで [ユーザー] フィールドが指定された場合は、アセスメントの公開後に対応するユーザーが自動的に生成されます。 この関連リストを利用できるのは、関連付けられた測定基準タイプのスケジュール タイプがスケジュール済みに設定されている場合のみです。カテゴリユーザーはオンデマンド アセスメント プロセスの一部ではありません。

関連情報

アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

カテゴリのアセスメント測定基準フォーム

アセスメント測定基準フォームのフィールド値の説明。カテゴリのアセスメント測定基準を作成する場合は、このフィールドを使用します。

アセスメント測定基準フォーム

フィールド	説明
名前	測定基準の名前。
カテゴリ	測定基準が属する測定基準カテゴリ。[測定基準カテゴリ] フォームから新しい測定基準を作成すると、このカテゴリに値が自動的に入力されます。 注: [依存] フィールドが設定されている場合や、別の測定基準がこの測定基準に依存する場合、カテゴリを変更することはできません。
手法	測定基準の使用方法を決定します。 • アセスメント価：スクリプト化済みでない測定基準。測定基準をアセスメントアンケートの質問として利用可能にします。アセスメント手法は、期間を除くすべてのデータタイプで互換性があります。 • スクリプト：スクリプト化済みの測定基準。カスタム スクリプトを記述して値を取得します。スクリプト手法は、期間、番号、およびパーセンテージ データタイプと互換性があります。 • デフォルトの回答元フィールド：このオプションが表示されるのは、テーブルを含む [アセスメント測定基準タイプ] を選択してある場合のみです。[全般] タブでは 2 つのフィールドが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

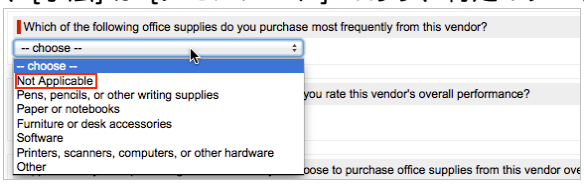
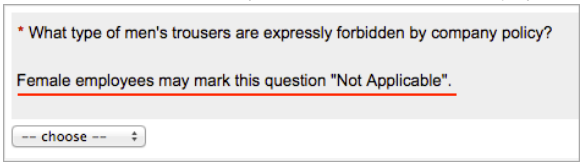
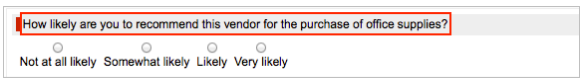
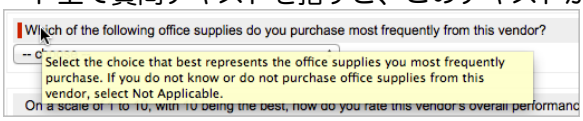
アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
	○ デフォルトの回答：質問のデフォルトの回答を選択します。リストは選択したテーブルからのものです。 ○ 質問する：質問するタイミングを指定します。常時か、デフォルトの回答が空の場合のみのいずれかです。 • デフォルトの回答元スクリプト：[全般] タブではフィールドが追加されます。 質問する：質問するタイミングを指定します。常時か、スクリプトにデフォルトの回答が含まれない場合のみのいずれかです。スクリプトは [フィールド タイプ] タブで定義されます。 **注:** 選択した手法と互換性がないデータタイプを選択すると、自動的に手法が正しい値に変更されます。
重み付け	同じカテゴリの他の測定基準と相対的にこの測定基準の重要度を表す数値。デフォルトでは、重み付けは 10 です。重み付けの提案については、「重み付け測定基準と測定基準カテゴリ」を参照してください。 [データタイプ] が [日付]、[日付/時刻]、または [文字列] でなければ、このフィールドは表示され、必須です。これらのデータタイプは結果の計算に含まれません。
順番	アセスメントアンケートでの測定基準質問の順序を同じカテゴリの他の測定基準質問と相対的に決定する数値。順序値が最小の測定基準は、カテゴリセクションの最初の質問として表示されます。デフォルトでは、順番は 100 です。アンケートのレイアウトの詳細については、「アセスメントアンケートの完了」を参照してください。 **注:** スクリプト手法を用いる測定基準はアンケートに表示されないので、どの順序値を使用しても関係ありません。
アクティブ	この測定基準を使用してアセスメント結果を収集するかどうかを決定するチェック ボックス。スクリプト化済みでない測定基準 (アセスメント手法) が有効でない場合、測定基準が無効になった後に生成されたアセスメントアンケートに質問は表示されません。スクリプト化済み測定基準 (スクリプト手法) が有効でない場合、スクリプトは実行されません。
必須	アセスメントアンケートで測定基準の質問を必須 (選択) またはオプション (選択解除) にするチェック ボックス。赤いフィールド ステータス インジケーターが表示されるすべての必須の質問に有効な回答を提供するまで、ユーザーはアンケートを送信することができません。 このフィールドが表示されるのは、 [手法] が [アセスメント] であり、[依存] フィールドが空であり、データタイプが [チェック ボックス] でない場合のみです。
該当なしを許可	アセスメントアンケートでこの測定基準の質問に適用外回答オプションを含めるかどうかを決定するチェック ボックス。質問に回答するのに十分な情報がない場合や、特定のアセスメント可能なレコードに質問が適用されない場合、ユーザーは [適用外] を選択できます。[適用外] のユーザー回答は、結果の計算からは除外されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドが表示されるのは、[手法] が [アセスメント] であり、特定のデータタイプが選択されている場合のみです。 
フォームをカスタマイズして追加できる追加フィールド	
詳細	HTML エディターを含むテキスト フィールド。アセスメント対象者にこの測定基準に関する重要な詳細を提示するには、このフィールドを使用します。詳細には、フォーマットされたリスト、画像、ビデオ、または外部 Web サイトへのリンクが含まれます。 
[全般] セクション	
質問	アセスメントアンケートの質問として使用するテキスト。答えやすい、明確で簡単な質問を入力してください。たとえば、事務用品の購入にこのベンダーをどの程度推奨しますかです。 
説明	測定基準とその評価対象についての情報。[手法] が [アセスメント] の場合、ユーザーが質問の回答方法を理解するのに役立つ詳細を含めます。ユーザーがアンケート上で質問テキストを指すと、このテキストがヒントとして表示されます。 
依存する作業指示タスク	この測定基準を条件付きの質問にするために使用する設定。リストから既存の測定基準の質問を選択します。リストにはこの測定基準と同じカテゴリの[チェック ボックス]、[選択肢]、[リッカート尺度]、[テンプレート]、および [はい/いいえ]という測定基準が表示されます。次に、[表示するタイミング] フィールドを使用して、この測定基準の質問をアンケートに表示する条件を設定します。測定基準間に再帰的な依存関係が作成されるのが防止されます。たとえば、測定基準 A が測定基準 B に依存する場合、測定基準 B は測定基準 A に依存できません。 このフィールドが表示されるのは、手法がアセスメントの場合のみです。
表示するタイミング	選択した [依存] 測定基準の質問の回答オプションであり、アンケートで選択されると、この測定基準の質問が表示されます。 このフィールドが表示されて必須なのは、[依存] フィールドが設定されている場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
[フィールド タイプ] セクション	
データタイプ	[必須] 予想される回答データの形式。データタイプの機能は、選択した手法によって異なります。手法がアセスメントの場合、データタイプによって、ユーザーがアンケートで対応する質問にどのように回答するかが決まります。手法がスクリプトの場合、データタイプによって、アセスメント結果がどのように計算されるかが決まります。 **注:** 別の測定基準がこの測定基準に依存する場合、データタイプを変更することはできません。
選択肢のランダム表示	この測定基準の質問の回答オプションをランダムな順序で提示するかどうかを決定するチェック ボックス。ユーザーが回答オプションの順序の影響を受けて、偏りのある結果になる可能性があります。回答の選択肢をランダムに表示すると、このバイアスがかかるのを防ぐのに役立ちます。 このフィールドは、測定基準の定義が必要なデータタイプが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** 特定の質問の回答オプションをランダム表示すると、これらの質問が回答者にとって紛らわしくなることがあります。一般的には、論理的な順序に従わない回答の選択肢のみをランダムに表示します。たとえば、ランダム表示が有効になっている場合、次の質問は紛らわしくなります。
テンプレート	測定基準の質問に使用する測定基準テンプレート。測定基準テンプレートは、あらかじめ定義された一連の回答の選択肢です。 このフィールドが表示されて必須なのは、データタイプが [テンプレート] の場合のみです。 **注:** 別の測定基準がこの測定基準に依存する場合は、テンプレートを変更できません。
依存プラグイン	スクリプトでクエリーされるテーブルを含むプラグイン。プラグインが有効な場合のみ、測定基準スクリプトが実行されます。デフォルトの利用可能な値は、資産管理、**CMDB**、コア、コスト管理、 調達管理、および**Software Asset Management**です。[手法] が [スクリプト] の場合、プラグインを選択します。 このフィールドが表示されるのは、[手法] が [スクリプト] の場合のみです。 **注:** 場合によっては、管理者がフィールドにプラグインの選択リストのオプションを定義 する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント測定基準フォーム (続く)

フィールド	説明
スケール定義	アセスメント結果の計算で大きい数値と小さい数値のどちらのほうが良いスコアに等しいかを決定する設定。ベンダーのインシデント数を測定する測定基準など、数値が小さいほうがよい場合は、[低] を選択します。ユーザーの満足度を 1 から 5 の尺度で測定する測定基準など、数値が大きいほうがよい場合は、[高] を選択します。デフォルト値は [高] です。 [データタイプ] が [日付]、[日付/時刻]、または [文字列] でなければ、このフィールドは表示され、必須です。これらのデータタイプの結果は、結果の計算に含まれません。 **注:** 数値を設定する必要のないデータタイプのスケール定義を設定する方法については、「データタイプ」を参照してください。
最小	アセスメントの回答オプションとして、またはスクリプト化済み測定基準のスケール値として使用される最小の数値。 このフィールドが表示されて必須なのは、特定のデータタイプが選択されている場合のみです。データタイプが [選択肢] または [リッカート尺度] の場合、このフィールドは読み込み専用であり、最小の測定基準の定義 [値] に基づいて自動的に設定されます。
最大	回答オプションまたはスケール値として使用する最も高い数値。 このフィールドが表示されて必須なのは、特定のデータタイプが選択されている場合のみです。データタイプが [選択肢] または [リッカート尺度] の場合、このフィールドは読み込み専用であり、最大の測定基準の定義 [値] に基づいて自動的に設定されます。
スクリプト	必要なシステム情報を取得するスクリプト。 このフィールドは、[手法] が [スクリプト] の場合にのみ表示され、必須になります。
関連リスト	
アセスメント測定基準の定義	アセスメントアンケートの質問に対する回答オプションとして表示されるすべての測定基準の定義を一覧表示します。[新規] をクリックして、新しい測定基準の定義を作成します。 この関連リストは、[データタイプ] が [選択肢] または [リッカート尺度] である場合にのみ利用可能です。

関連情報

カテゴリのアセスメント測定基準の作成

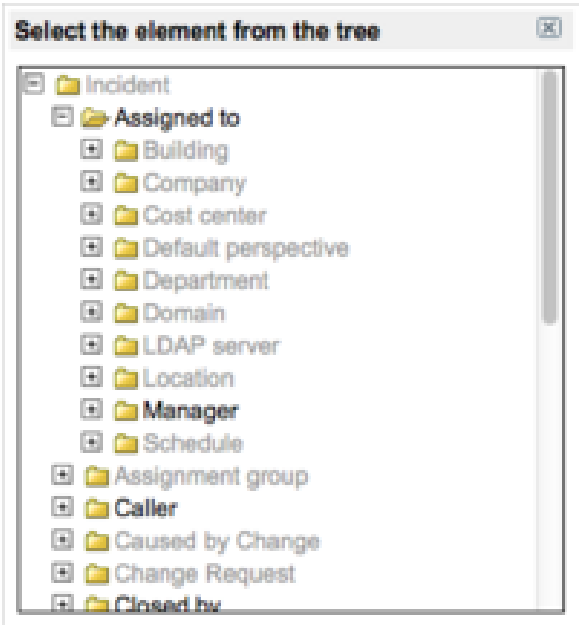
アセスメントのトリガー条件フォーム

アセスメントのトリガー条件フォームのフィールド値の説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トリガー条件] フォーム

フィールド	説明
アセスメント	[必須] アセスメントのインスタンスを生成するための測定基準タイプ。トリガーされたアセスメントは、測定基準タイプが [オンデマンド] スケジュールタイプに設定されている場合にのみ機能します。
テーブル	[必須] トリガー条件を実行するテーブル。選択できるのは、現在のアプリケーションスコープ内のテーブルのみです。 テーブルは、選択された [アセスメント] のアセスメント可能なレコードに接続されている必要があります。たとえば、アセスメント対象のベンダーに関連するインシデントがクローズしたときにベンダーアセスメントを送信したい場合があります。この場合、インシデント [imcident] テーブルを選択します。テーブルを選択した後、[アセスメント可能なレコードフィールド] にオプションが少なくとも 1 つあることを確認します。存在しない場合は、別のテーブルを選択します。
ユーザーフィールド	[必須] アセスメントを送信するユーザーを保存するフィールド。ユーザー [sys_user] テーブルを参照する、選択した [テーブル] または関連テーブルの任意のフィールドを選択できます。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。 
繰り返し間隔	同じユーザーにアセスメントを再送信できるようになるまでトリガー条件が経過しなければならない最小期間。たとえば、繰り返し間隔が 30 日に設定されているとします。同じユーザーがこのトリガー条件からの複数アセスメントの対象であったとしても、システムはユーザーに 30 日ごとに 1 つのアセスメントしか送信できません。
アクティブ	このトリガー条件が有効 (選択済み) かどうかを決定するチェックボックス。
ビジネスルール	[admin のみ] 選択されたテーブルを監視するためにシステムが作成するビジネスルール。条件が満たされると、ビジネスルールはアセスメントを正しいユーザーに送信します。このビジネスルールには構成は必要ありません。
ランダムに	条件が満たされる (クリアされる) たびに、または [可能性 **(%)**] フィールドで指定された時間 (選択済み) の割合でのみ、適切なユーザーにアセスメントを送信するかを決定するチェックボックス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[トリガー条件] フォーム (続く)

フィールド	説明
トリガー	
可能性 (%)	条件が満たされるたびにアセスメントが送信される可能性をパーセントで示します。たとえば、可能性が 50 に設定されている場合、システムは、繰り返し間隔の制限がないとみなし、条件が満たされた時間の約 50% のアセスメントを送信します。このフィールドは、[ランダムに起動] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示および要求されます。
アセスメント可能なレコードフィールド	[必須] どのアセスメント可能なレコードがアセスメントの対象となるかを決定する、選択された [テーブル] 上のフィールド。選択された [テーブル] 上の適切な参照フィールドのみを選択に利用できます。[アセスメント可能なレコードフィールド] オプションが利用可能でない場合は、別の [テーブル] を選択する必要があります。 選択された[アセスメント] が会社 [core_company] テーブル上のレコードを評価し、選択された [テーブル] が [インシデント] である場合、唯一の [アセスメント可能なレコードフィールド] オプションは [会社] テーブルを参照する [インシデント] テーブル上のフィールドです。これは、たとえば [会社] です。あるいは、ベンダーチケッティングが有効であれば [ベンダー] です。[ベンダー] を選択する場合、トリガー条件は、関連付けられた会社にアセスメント可能なレコードがあるとみなし、インシデントに対する [ベンダー] についてのアセスメントを送信します。アセスメントには、アセスメント可能なレコードに関連付けられたすべての測定基準カテゴリの質問が含まれます。 **注:** このフィールドは、選択された [アセスメント] がサーベイに使用される測定基準タイプである場合には利用できません。「サーベイ トリガー条件」を参照してください。
関連フィールド 1 ～ 関連フィールド 4	レポート目的で保存する値を含むフィールド。選択されたテーブル上の任意の参照フィールドを選択できます。トリガー条件がアセスメントのインスタンスを生成すると、システムはトリガーレコードの値を保存します。最大 4 つのフィールドを選択します。 たとえば、[インシデント] テーブルを選択している場合に関連フィールドとして [問い合わせユーザー] や [ベンダー] を選択したりします。そうすると、インシデントに関連付けられた問い合わせユーザーやベンダーが [関連レコード **1]** および [関連レコード **2]** としてアセスメントのインスタンスのレコードに保存されます。これらのフィールドを表示するために、[アセスメントのインスタンス] フォームを設定します。
説明	トリガー条件を特定する概要情報。
条件	[必須] アセスメントを送信するために true でなければならない基準を定義する Condition Builder。たとえば、インシデントがクローズするたびにアセスメントを送信する場合は、[ステータス] [次の値に等しい (=)] [クローズ済み] の条件を作成します。

関連情報

サーベイのトリガー条件の設定

ドメイン分離とアセスメント

アセスメントではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーが

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

データを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

アセスメントとサーベイとともにインストールされる内容

アセスメントとサーベイ のアクティブ化によって、数種類のコンポーネントがインストールされます。

- アセスメントとサーベイ のデモデータが利用可能です。
- ServiceNow® Vendor Performance は、ベンダーアセスメントのデモデータの追加セットを提供します。

テーブル

テーブル	説明：アセスメント	説明：サーベイ
アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	すべてのアセスメント可能なレコードを保存します。	システム専用
アセスメントカテゴリ結果 [asmt_category_result]	すべてのカテゴリ結果を保存します。	システム専用
アセスメントカテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]	ユーザーとユーザーによる評価が可能な測定基準カテゴリとの関連性を保存します。カテゴリに関連付けられているユーザーはカテゴリユーザーです。	ユーザーとサーベイとの関連性を保存します。サーベイに関連付けられているユーザーはサーベイユーザーであり、サーベイの全カテゴリに自動的に関連付けられます。
アセスメントグループ [asmt_assessment]	すべてのアセスメントグループを保存します。	システム専用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明：アセスメント	説明：サーベイ
アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	すべてのアセスメント インスタンスを保存します。	すべてのサーベイインスタンスを保存します。
アセスメントのインスタンスの質問 [asmt_assessment_instance_question]	アセスメントのインスタンスの質問をすべて保存します。質問のそれぞれが、アセスメントのインスタンス 1 つについての質問 1 つを表します。	サーベイインスタンスの質問をすべて保存します。質問のそれぞれが、サーベイインスタンス 1 つについての質問 1 つを表します。
アセスメント測定基準 [asmt_metric]	すべての測定基準を保存します。	すべてのサーベイ用質問を保存します。
アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]	すべての測定基準の定義を保存します。	サーベイ用質問に対する、すべての回答オプションを保存します。
アセスメント測定基準テンプレート [asmt_template]	すべての測定基準テンプレートを保存します。	すべての質問テンプレートを保存します。
アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	すべての測定基準タイプを保存します。	すべてのサーベイの定義を保存します。
アセスメントのステークホルダー [asmt_m2m_stakeholder]	アセスメント可能なレコードとカテゴリユーザーとの関連性を保存します。アセスメント可能なレコードに関連付けられているカテゴリユーザーがステークホルダーです。	サーベイには使用されません。
アセスメントテンプレートの定義 [asmt_template_definition]	すべての測定基準テンプレートの定義を保存します。	すべての質問テンプレートの定義を保存します。
アセスメント X カテゴリ マトリクス [asmt_m2m_xcategory_matrix]	ユーザーは、測定基準カテゴリを意思決定マトリクスの X 軸として指定できます。	サーベイには使用されません。
アセスメント Y カテゴリ マトリクス [asmt_m2m_ycategory_matrix]	ユーザーは、測定基準カテゴリを意思決定マトリクスの Y 軸として指定できます。	サーベイには使用されません。
バブルチャート [asmt_bubble_chart]	すべてのバブルチャートの定義を保存します。	サーベイには使用されません。
カテゴリ アセスメント可能なレコード [asmt_m2m_category_assessment]	アセスメント可能なレコードと測定基準カテゴリとの関連性を保存します。	システム専用
意思決定マトリクス	すべての意思決定マトリクスを保存します。	サーベイには使用されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明：アセスメント	説明：サーベイ
[asmt_decision_matrix]		
測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	すべての測定基準カテゴリを保存します。	すべてのサーベイカテゴリを保存します。
測定基準の結果 [asmt_metric_result]	すべての測定基準の結果を保存します。	すべてのサーベイ回答を保存します。
署名 [asmt_signature]	アセスメントと [[証明書|GRC 証明書]] 用のすべての署名レコードを保存します。	サーベイ のすべての署名レコードを保存します。
トリガー条件 [asmt_condition]	すべてのアセスメント トリガー条件を保存します。	すべてのサーベイ トリガー条件を保存します。

プロパティ

アセスメントとサーベイ のアンケートの外観をカスタマイズしたり、ユーザー署名の認証を要求したり、メールから サービスポータル ビューでサーベイを開いたり、意思決定マトリクスフィールドフィルターに表示されるアイテムの数を制限したりするために、さまざまなプロパティを設定できます。

アセスメントとサーベイ は、次のプロパティをインストールします。これらのプロパティは、次の場所にあります。

- すべて > アセスメント > 管理 > アセスメントのプロパティ
- すべて > サーベイ > 管理 > プロパティ

重要:
Next Experience がオフの場合にのみ、css.assessment.question.header.background.color、assessment.caption.background.color、および the css.assessment.caption.font.color フィールドをカスタマイズできます。

プロパティ	説明
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	このプロパティを有効にすると、ユーザーは、メール内のリンクを使用して、サービスポータル でサーベイまたはアセスメントを開くことができます。 • タイプ：[はい] または [いいえ] • デフォルト値：[はい]
com.snc.assessment.signature_authentication	このプロパティを有効にすると、ユーザー署名による認証が必要です。[はい] を選択すると、このプロパティにはフルネーム署名の資格情報が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：[はい] または [いいえ] • デフォルト値：[はい] 署名の操作の詳細については、「署名」を参照してください。
com.snc.assessment.collect.stats	asmt_assessment_stat テーブルで [最近の送信] および [最近の完了] の統計を収集する必要があるアセスメントのリスト。適格なアセスメント測定基準タイプ Sys ID のカンマ区切りリスト。
css.assessment.question.header.background.color	アセスメントとサーベイのアンケートにある質問ヘッダーの背景色。 • タイプ：色 • デフォルト値：**#767676**
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	サービスポータル のサーベイページで進捗状況バーを表示または非表示にします。 • タイプ：[はい] または [いいえ] • デフォルト値：[はい] **注:** [ページネーション] 設定が [なし] に設定されている場合、サーベイは 1 ページに表示され、進捗状況バーは表示されません。
show_lang_picker_for_publicsurveys	パブリックサーベイを行う際に言語ピッカーを表示するかどうかを有効または無効にします。 • タイプ：[はい] または [いいえ] • デフォルト値：[はい]
css.assessment.caption.background.color	アセスメントとサーベイのアンケートにあるキャプションの背景色を設定します。 • タイプ：色 • デフォルト値：**#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	[意思決定マトリクス] フィールドのフィルタで表示する最大項目数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：**1000**
css.assessment.caption.font.color	アセスメントとサーベイのアンケートにあるキャプションテキストのフォントの色を設定します。 • タイプ：色 • デフォルト値： **#ffffff**

サーベイの外観のカスタマイズの詳細については、「サーベイの外観のカスタマイズ」を参照してください。

ユーザーロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
アセスメント管理者 [assessment_admin]	アセスメントアプリケーションを管理できます。アセスメントアプリケーションのすべてのモジュールにアクセスできます。 **注:** assessment_admin ロールは itil_admin ロールの一部です。このロールは、survey_admin ロールの一部でもあります。	なし

スクリプトインクルード

名前	説明
AssessmentUtils	アセスメント機能のコアコード。
AssessmentUtilsAJAX	スコアカードデータを表示するための AJAX ベースのコード。
MigrateSurveyToAssessment	アセスメント サーベイへと旧サーベイを移行させるためのコード。
RatingUtilsAJAX	将来の使用のために予約されています。
SurveyUtils	サーベイ機能のコアコード。

クライアントスクリプト

名前	テーブル	説明
「アセスメント可能なレコード フィールド」選択リストを計算	トリガー条件 [asmt_condition]	[アセスメント可能なレコード] フィールドの選択肢を、選択しているアセスメントに対応するもののみに限定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	説明
サーベイ スケジュールの期間を確認	トリガー条件 [asmt_condition]	選択しているサーベイ定義の繰り返し期間を確認します。[繰り返し期間]が [1 回のみ] に設定されている場合は、選択しているサーベイを 1 回しか取得できないという警告メッセージを表示します。
依存関係が変更された時点で display_when を消去	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	[依存先] フィールドが設定されている場合は、[表示タイミング **(Display when)]** フィールドを表示します。[依存先] フィールドが変更され、オプションを変更する必要がある場合は、[表示タイミング **(Display when)]** フィールドを消去します。
条件付きでサーベイのタイプを設定	グループ [sys_user_group]	[ユーザーグループ] モジュールから新しいグループを作成する場合に、サーベイにユーザーグループ タイプを設定します。
データタイプ -- サーベイの選択肢を非表示	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	有効な [データタイプ] オプションしかサーベイ用質問フォームに表示されないようにします。
データタイプ -- 該当なしを表示/非表示	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定方法が [アセスメント] で、データタイプが [パーセンテージ]、[チェックボックス]、[日付]、[日付/時刻]、[数値]、[文字列] の場合は、[該当なしを許可] フィールドを非表示にして、値を **[false]** に設定します。
サーベイの場合、データタイプはデフォルトで「文字列」に設定されています。	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	サーベイ用質問フォームの [データタイプ] フィールドのデフォルト値を [文字列] に設定します。
最小/最大をフェッチ	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	アセスメント管理者がテンプレートの値を選択または変更した場合は、測定基準テンプレート定義の最小値と最大値になるように、[最小] フィールドと [最大] フィールドを更新します。
アセスメント可能なレコード フィールドを非表示	トリガー条件 [asmt_condition]	[アセスメント] フィールドで選択されている測定基準タイプの評価方法が [アセスメント] である場合を除き、[アセスメントレコード] フィールドを非表示にします。
空白の場合はサーベイインスタンスのトリガー ID を非表示	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	値が含まれている場合を除き、[トリガー **ID]** フィールドを非表示にして、読み込み専用にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	説明
ユーザー リストを非表示	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	関連付けられた測定基準タイプのスケジュールタイプが [オンデマンド] の場合は、[カテゴリユーザー] の関連リストを非表示にします。
ユーザー関連のリストを非表示	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	関連付けられた測定基準のスケジュールタイプが [オンデマンド] で、[評価方法] が [サーベイ] でない場合は、[ユーザー] 関連リストを非表示にします。
値または文字列の値を非表示	アセスメントのインスタンスの質問 [asmt_assessment_instance_question]	関連付けられた測定基準データタイプが [日付] または [日付/時刻]、または [文字列] の場合は、[値] フィールドを非表示にし、[文字列値] フィールドを表示します。それ以外のデータタイプでは、この逆となります。
ライブ フィードの削除の警告	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	アセスメント管理者が [ライブフィード] チェックボックスをオフにした場合は、警告メッセージを表示します。
メソッド -- 該当なしを表示/非表示	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定基準手法が [スクリプト] の場合は、[必須] フィールドと [該当なしを許可] フィールドを非表示にして、両方の値を **[false]** に設定します。測定基準手法が [アセスメント] の場合は、[必須] フィールドを表示します。データタイプが [パーセンテージ]、[チェックボックス]、[日付]、[日付/時刻]、[数値]、[文字列] である場合を除き、測定方法が [アセスメント] の場合は、[該当なしを許可] フィールドを表示します。
最小/最大制御	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	データタイプが [テンプレート] の場合を除き、[最小] フィールドと [最大] フィールドを必須にします。
最小/最大読み込み専用	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	データタイプが [選択肢] または [リッカート尺度] の場合は、[最小] フィールドと [最大] フィールドを読み込み専用にします。
グループを自動入力	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	[フィルター]フィールドの使用可能な値を、選択した測定基準タイプのテーブルのフィールドから入力します。
読み込み専用タイプ	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	値が含まれている場合は、[タイプ] フィールドを読み込み専用にします。
意思決定マトリクスのフィルタ列を再ロード	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	[フィルター] フィールドの値が変更された場合は、必要に応じて [デフォルトのマトリクス **(Default matrix)**] フィルターの使用可能な選択肢を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	説明
デフォルトフィルタを再ロード	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	[すべてのフィルターを表示] の値が変更された場合に、必要に応じて [デフォルトフィルター **(Default filter)**] の使用可能な選択肢を入力します。
尺度値を設定	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	将来の使用のために予約されています。
テーブルフィールドを設定	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	カテゴリ テーブルの値を測定基準タイプの値に設定します。
スケジュール設定済みジョブを表示、非表示	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	スケジュールタイプが [オンデマンド] の場合は [ジョブスケジュール] フィールドを非表示にし、スケジュールタイプが [スケジュール設定済み **(Scheduled)**] の場合は [ジョブスケジュール] フィールドを表示します。
スケジュール設定済みジョブのサーベイ ビューを表示、非表示	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	繰り返し期間が [日次 **(Daily)**] または [週次 **(Weekly)**]、[月次 **(Monthly)**]、[年次 **(Yearly)**] の場合は、[サーベイ定義] フォームに [ジョブスケジュール] フィールドを表示します。
測定基準の定義を切り替え (ロード)	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	データタイプが [選択肢 **(Choice)**] または [リッカート尺度 **(Likert Scal)**] の場合は、[アセスメント測定基準の定義] の関連リストを表示します。
測定基準の定義を切り替え (更新)	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	データタイプが [選択肢 **(Choice)**] または [リッカート尺度 **(Likert Scal)**] の場合は、[アセスメント測定基準の定義] の関連リストを表示します。データタイプが 1 つのメソッドのみに対応する場合は、[メソッド **(Method)**] フィールドを適切な値に設定します。
最小と最大のデフォルト値を更新	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	[最小] フィールドと [最大] フィールドのデフォルト値を、データタイプに基づいて妥当な値に設定します。
確率を検証	サーベイ トリガー条件 [asmt_condition]	可能性 **(%)** の値が **1** ～ **100** の整数になるようにします。
最大を検証	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定基準手法が [アセスメント] の場合は、[最大] の値が [最小] の値より大きく、ゼロ以上であることを検証します。
最小を検証	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定基準手法が [アセスメント] の場合は、[最小] の値が [最大] の値より小さく、ゼロ以上であることを検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	説明
値を確認する	アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]	値がゼロ以上であることを検証します。
値を確認する	アセスメントテンプレートの定義 [asmt_template_definition]	値がゼロ以上であることを検証します。

ビジネスルール

アセスメントのビジネス ルール

名前	テーブル	説明
アセスメント可能なドメインがタイプに一致	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	すべてのアセスメント可能な新規レコードが、測定基準タイプと同じドメインに属するようにします。これは、すべてのレコードが同じドメインに属する必要があるという、アセスメントのドメイン分離の特殊要件です。
自動ステークホルダー作成	アセスメントカテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]	関連付けられているカテゴリで [ステークホルダーを作成] オプションが選択されている場合は、新規カテゴリユーザーをアセスメント可能なレコードのステークホルダーとして自動的に割り当てます。
自動ステークホルダー作成	カテゴリ アセスメント可能なレコード [asmt_m2m_category_assessment]	次の場合に、カテゴリのカテゴリユーザー全員からアセスメント可能な新規レコードのステークホルダーを自動的に作成します。 • 測定基準カテゴリの [ステークホルダーを作成] オプションが選択されている場合 • アセスメント可能な新規レコードに同じ測定基準カテゴリが関連付けられている場合
自動ステークホルダー作成	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	[ステークホルダーを作成] オプションがカテゴリに対して選択されている場合は、そのカテゴリのカテゴリユーザー全員を、そのカテゴリに関連付けられたアセスメント可能な各レコードのステークホルダーとして割り当てます。
カテゴリの比重の最大値を計算	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	あるカテゴリの測定基準の比重の合計を計算します。
通知ワークフローをキャンセル	アセスメントのインスタンス	アセスメントインスタンスが削除されたり、ステータスが [完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
	[asmt_assessment_instance]	**(Complete)]** または [キャンセル **(Canceled)]** に変更された場合、アセスメントメール通知を生成するワークフローをキャンセルします。
カテゴリ ドメインがタイプに一致	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	すべての新規カテゴリが、測定基準タイプと同じドメインに属するようにします。これは、すべてのレコードが同じドメインに属する必要があるという、アセスメントのドメイン分離の特殊要件です。
ライブ フィード グループを確認	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	ライブフィードグループがソースレコードに関連付けられている場合は、[ライブフィード] オプションを選択します。[ライブフィード] オプションが選択されており、ソースレコードに関連付けられたライブフィードグループがない場合は、このビジネスルールによってチェックボックスがオフになります。
デフォルトが 1 つのみであることを確認	バブルチャート [asmt_bubble_chart]	測定基準タイプのデフォルトのバブルチャートが 1 つのみであることを確認します。
デフォルトが 1 つのみであることを確認	意思決定マトリクス [asmt_decision_matrix]	測定基準タイプのデフォルトの意思決定マトリクスが 1 つのみであることを確認します。
実際の結果を作成	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	ユーザーがアセスメントを完了した場合に、ユーザーの回答からアセスメントおよびカテゴリの結果を生成します。
リモート テーブルにビジネス ルールを作成	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	アセスメント管理者が測定基準タイプを作成または更新した場合、次のビジネス ルールを生成します。 • 「アセスメントに関する自動ビジネス ルール」と呼ばれるビジネス ルール (測定基準タイプで選択されているテーブルを監視するためのルール)。測定基準タイプ条件を満たすレコードが追加されると、このビジネス ルールによってアセスメント可能なレコードが生成されます。測定基準タイプのテーブルまたは条件が変更されると、変更を反映して「リモート テーブルにビジネス ルールを作成」ビジネス ルー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
		ルによって自動ビジネス ルール スクリプトが更新されます。 • 「アセスメントに関する自動削除ルール」と呼ばれるビジネス ルール (レコードが測定基準またはカテゴリの結果に関連付けられている場合、測定基準タイプのテーブルのレコードを削除できないようにするルール)。関連付けられた結果が含まれていないレコードをユーザーが削除した場合は、このビジネス ルールによって、関連付けられたアセスメント可能なレコードが削除されます。 「リモート テーブルにビジネス ルールを作成」ビジネスルールは、評価方法が「アセスメント」に設定されている測定基準タイプについてのみ、自動ビジネス ルールを生成します。
スケジュール設定済みジョブを作成	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	アセスメント：次のいずれかの条件が満たされている場合に、アセスメント コンポーネントを作成する目的でスケジュール設定済みジョブを生成します。 • スケジュールタイプが [スケジュール済み] に設定された測定基準タイプが新規作成される場合 • スケジュールタイプが [オンデマンド] から [スケジュール設定済み] に変更される場合 サーベイ：サーベイ定義の繰り返し期間が [毎日] または[毎週]、[毎月]、[毎年] に設定されている場合に、サーベイ コンポーネントを作成する目的でスケジュール設定済みジョブを生成します。
サーベイ レコードを作成	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	さまざまなレコードを生成するとともに、測定基準タイプの評価方法が [サーベイ] に設定されたサーベイ定義が新規作成された場合にそれらレコードの特定のフィールドに値を自動入力します。具体的には、このビジネス ルールは、サーベイカテゴリとアセスメント可能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
		なレコード (どちらもサーベイ定義に関連付けられている) を生成するものです。
リモート テーブルに UI アクションを作成	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	将来の使用のために予約されています。
decision_matrix_axis	グローバル [global]	意思決定マトリクス フォームで測定基準タイプが指定されている場合に、X 軸および Y 軸のカテゴリをそのタイプに属するカテゴリのみに制限します。
ライブ フィード グループを削除	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	アセスメント管理者がアセスメント可能なレコードを削除した時点で、そのレコードのライブ フィード グループ (ある場合) を削除します。
関連ユーザーを削除	カテゴリ アセスメント可能なレコード [asmt_m2m_category_assessment]	アセスメント管理者がアセスメント可能なレコードとカテゴリの関連付けを解除した時点で、そのレコードとカテゴリのステークホルダーを削除します。
カテゴリの変更を許可しない	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	条件付きの質問に現在のレコードに関連する依存関係が存在する場合は、[カテゴリ] フィールドが変更されないようにします。
データタイプの変更を許可しない	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	現在のレコードに依存する条件付きの質問がある場合は、[データタイプ **(Data type)**] フィールドと [テンプレート **(Template)**] フィールドが変更されないようにします。
タイプを一致させる	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定基準のタイプを関連付けられたカテゴリのタイプに設定します。
タイプを一致させる	アセスメントのステークホルダー [asmt_m2m_stakeholder]	ユーザーが同じタイプのカテゴリ ユーザーおよびアセスメント可能レコードからのみステークホルダーを作成できるようにします。
タイプを一致させる	カテゴリ アセスメント可能なレコード [asmt_m2m_category_assessment]	ユーザーが、あるタイプのカテゴリを異なるタイプのアセスメント可能なレコードに関連付けないようにします。
フィルターを評価	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	システムがアセスメント可能なレコードを新規生成した後に以下を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
		• タイプ内のカテゴリのすべてのフィルター条件を確認します。 • アセスメント可能な新規レコードを、カテゴリ フィルター条件を満たしたすべてのカテゴリに自動的に関連付けます。
アセスメント トリガー条件を生成	トリガー条件 [asmt_condition]	サーベイまたはアセスメントのトリガー条件がサーベイまたはアセスメントの送信に使用するビジネスルールを生成します。
ステークホルダーを取得	グローバル [global]	ユーザーがカテゴリユーザー関連リストを編集するときに、アセスメント可能なレコードに関連付けられたカテゴリのカテゴリユーザーのみがアセスメント可能なレコードフォームに表示されるようにします。
アセスメント可能なレコードとカテゴリをリンク	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	新規作成されたサーベイカテゴリについて、非表示フィールドを次のとおり設定します。 • テーブル：アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type] • フィルタ：<新しいサーベイカテゴリが関連付けられているサーベイ定義の sys_id>
ライブ フィード グループ	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	アセスメント可能なレコードが [ライブフィード] オプションが選択された状態で保存されている場合は、そのレコードのライブフィードグループを作成します (存在しない場合)。チェック ボックスの選択を解除してレコードを保存した場合は、このビジネス ルールによって既存のライブ フィード グループが削除されます。
測定基準ドメインがカテゴリに一致	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	すべての新規測定基準が、それぞれが属するカテゴリと同じドメインに属するようにします。このルールは、すべてのレコードが同じドメインに属する必要があるという、アセスメントのドメイン分離の特殊要件です。
アセスメント ユーザーに Notify	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]	アセスメントインスタンスが [準備完了] ステータスに変わった時点、または割り当てられているユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
		が変更された時点で、そのユーザーにメール通知を送信するワークフローを開始します。このワークフローではその後の段階で、他のアセスメント メール通知も生成されます。
再帰的な依存関係を防止	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	[依存先] フィールドが、再帰的な条件付きの質問の依存関係を作成するような形で設定されないようにします。
サーベイを公開	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	サーベイインスタンスを生成し、サーベイ定義のステータスが [ドラフト **(Draft)]** から [公開 **(Published)]** に変更されるときに、関連付けられたサーベイユーザーにそれを割り当てます。
自動作成ビジネス ルールを削除	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	アセスメント管理者が測定基準タイプを削除すると、その測定基準タイプに対して自動的に作成されたビジネス ルールを削除します。
自動作成 UI アクションを削除	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	将来の使用のために予約されています。
自動作成されたビジネス ルールを削除する	サーベイ トリガー条件 [asmt_condition]	誰かがサーベイ トリガー条件を削除したときに自動的に作成されたビジネス ルールを削除します。
スケジュール設定済みジョブの削除	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	アセスメント：これらの条件のいずれかが満たされている場合、測定基準タイプのスケジュール設定済みジョブを削除します。 • 誰かが測定基準タイプを削除します。 • スケジュールタイプが [スケジュール設定済み **(Scheduled)]** から [オンデマンド] に変更される場合 サーベイ：繰り返し期間が [1回のみ] または[無制限] に設定されている場合、サーベイ定義のスケジュール設定済みジョブを削除します。
測定基準の最小/最大をリセットする	アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]	測定基準定義の値に基づいて、測定基準とサーベイの質問の [最小] フィールドと [最大] フィールドを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
M2M カテゴリ アセスメント可能なレコードのドメインを設定する	カテゴリ アセスメント可能なレコード [asmt_m2m_category_assessment]	アセスメント可能なレコードが同じドメイン内のカテゴリにのみ関連付けられるようにします。このルールは、すべてのレコードが同じドメインに属する必要があるという、アセスメントのドメイン分離の特殊要件です。
M2M カテゴリユーザーのドメインを設定する	アセスメントカテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]	ユーザーが同じドメイン内のカテゴリにのみリンクされるようにします。これは、すべてのレコードが同じドメインに属する必要があるという、アセスメントのドメイン分離の特殊要件です。
M2Mステークホルダーのドメインを設定する	アセスメントのステークホルダー [asmt_m2m_stakeholder]	アセスメント可能なレコードが同じドメイン内のカテゴリユーザーにのみリンクされるようにします。これは、すべてのレコードが同じドメインに属する必要があるという、アセスメントのドメイン分離の特殊要件です。
スクラッチパッド フィールドを設定する	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	[アセスメント測定基準タイプ] フォームで実行される他のスクリプトで使用するためのフィールド値をキャッシュします。
ビュー タイプを保存する	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	[タイプ] フィールドでユーザーがアセスメントに使用する測定基準タイプのみを選択できるようにします。
カテゴリ サーベイ ユーザーを同期させる	アセスメントカテゴリユーザー [asmt_m2m_category_user]	同じユーザーがサーベイのすべてのカテゴリに関連付けられるようにします。
サーベイユーザーとステークホルダーを同期させる	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	サーベイの既存のカテゴリに関連付けられているすべてのユーザーを、そのサーベイの新しく作成されたカテゴリに追加します。
カテゴリ カウントの更新	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定基準がカテゴリに追加されたり、カテゴリから削除された場合は、[測定基準カテゴリ] フォームの [合計測定基準] フィールドの値を更新します。
フィルターに一致するレコードを更新する	測定基準カテゴリ [asmt_metric_category]	アセスメント管理者が [フィルター] フィールドを編集すると、自動的に次のタスクが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントのビジネス ルール (続く)

名前	テーブル	説明
		• フィルター条件を満たすアセスメント可能なレコードにカテゴリを関連付けます。 • フィルター条件を満たさないアセスメント可能なレコードからカテゴリの関連付けを削除します。 レコードが保存されるとき、これらの変更がアセスメント可能なレコードの関連リストに反映されます。
スケジュール変更時にスケジュール設定済みジョブを更新する	アセスメント測定基準タイプ [asmt_metric_type]	繰り返し期間の変更を反映するために、サーベイ作成スケジュール設定済みのジョブを更新します。
必須と該当なしを検証	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	測定基準手法が [スクリプト] の場合は、[必須] フィールドと [該当なしを許可] フィールドを **[false]** に設定します。測定基準データタイプが [パーセンテージ] の場合、ビジネスルールによって [該当なしを許可] フィールドが **[false]** に設定されます。
最小/最大を確認する	アセスメント測定基準 [asmt_metric]	最小が 0 以上かつ最大より小さくなるようにします。データタイプが [チェックボックス] または [はい/いいえ] の場合は、最小を 0 に、最大を 1 に設定します。
値を確認する	アセスメントテンプレートの定義 [asmt_template_definition]	測定基準テンプレートの定義値が次のとおりであることを確認します。 • 0 以上です。 • テンプレートに関連する他のすべての測定基準テンプレート定義の値と異なります。
値を確認する	アセスメント測定基準の定義 [asmt_metric_definition]	ユーザーがゼロ以上の測定基準定義値のみを入力できるようにします。測定基準定義の値が、測定基準に関連する他のすべての測定基準定義の値と異なることを確認します。

アセスメントとサーベイのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、アセスメントとサーベイ が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントとサーベイ クイックスタートテストでは、Automated Test Framework 調査プラグイン (com.glide.automated_testing_impl. サーベイ) を有効にする必要があります。

注:
Washington DC リリースでは、アセスメントまたはサーベイカードのすべてのボタンが削除されました。テストを 自動テストフレームワーク (ATF) 正常に実行するには、[サーベイの実施ボタンをクリックする] ステップを、このステップを含むすべてのテストの [サーベイカードをクリックします] に置き換える必要があります。

調査用のテストスイート

名前	説明	リリースバージョン
サーベイ：基本的なプラットフォームベースのテスト	プラットフォーム UI アクションを使用して調査を作成します。	Madrid
サーベイ：動的検証のためのプラットフォームテスト	サーベイを動的に検証します。	Madrid
サーベイ：クローンアクション	サーベイのクローンを作成し、元のサーベイとクローンされたサーベイのレコードを検証します。	New York
サーベイ：質問集フロー	サーベイに対する質問集の追加を確認します。	New York
サーベイ：サーベイクリエーター作業フロー	サーベイクリエーターは、サーベイを作成し、実施と送信を行えるユーザーにサーベイを割り当てることができます。	New York
アセスメント：アセスメントの査定人へのアサイン	アセスメントを査定人にアサインし、査定人にインスタンスが作成されたことを確認します。	Orlando
アセスメント：サーベイの作成者としてアセスメントを作成	サーベイの作成者としてアサインを作成します。	Orlando
アセスメント：スケールとテンプレートのサポート	アセスメントを作成、公開、およびアサインします。次に、アセスメントを実施します。	Rome
アセスメント：基本テストフロー	アセスメントの基本フローを確認します。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

クイズ

クイズは、1 人または複数のユーザーにアサインして、任意のサブジェクトについてのナレッジを評価することができるアンケートです。クイズ機能はアセスメントエンジン上に構築されており、アセスメントやサーベイの機能と同じものの多くを提供します。

各質問にはスコアが付けられ、全体のスコアはユーザーが正しく回答した質問の割合を示します。クイズには、一部のユーザーにのみアサインされるカテゴリの質問が含まれている場合があります。個々の質問または質問カテゴリに重み付け値を割り当てて、全体的なスコアを計算する際に重要度を増減させることができます。クイズは、システム管理者によるアクティブ化が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント、サーベイ、クイズの違いや、それぞれを使用するタイミング、またサーベイ プロセスの 3 つの段階「設計」、「共有」、「評価」の簡単な説明も提供しています。

- 管理者は、任意の目的のためにクイズを作成し、それを単一のユーザーまたは複数のユーザーにアサインすることができます。
- クイズには、質問の 1 つ以上のカテゴリを含めることができます。各カテゴリは、そのカテゴリの質問にのみ回答するユーザーにアサインすることができます。
- システムは、これらのユーザーにメール通知を送信できます。
  - 受信者：受信者は、クイズがアサインされたとき、クイズが許可された期間の 50% に達したとき、クイズの期限が切れたときに通知を受信できます。
  - 受信者のマネージャー：受信者のマネージャーは、クイズが期限切れになったときに通知を受信できます。
  - クイズマネージャー：クイズマネージャーは、割り当てられている期限切れクイズの通知を受信できます。
- クイズには、スコアのある、またはスコアのない質問を含めることができます。スコアのない質問は、意見を評価したり、日付を伴うものであり、最終スコアにはカウントされません。スコアのある質問では、正しい回答が指定され、0% または 100% としてスコア付けされます。スコアのある質問に重み付けスケールを適用して、相対的な重要性を確立することができます。これらのデータタイプを使用して、質問をスコアのある質問として指定することができます。
  - チェックボックス
  - 選択肢
  - 期間
  - リッカートスケール
  - 数値スケール
  - テンプレート
  - はい/いいえ
- クイズの質問は、スコアのある質問に対する回答に従属的である場合があります。たとえば、特定の質問に受信者が「いいえ」と回答した場合にのみ表示される補足情報を要求する従属的な質問を作成することができます。

重要な用語

クイズ アプリケーションには、いくつかの用語が含まれています。

クイズ アプリケーションで使用される用語

クイズ	クイズには、期間、州、および通知コントロールなどの情報が含まれ、既存のカテゴリが一覧表示されます。管理者は、クイズ フォームのテキスト フィールドを使用して、受信者に表示される紹介コンテンツと「結びの挨拶」を作成できます。
カテゴリ	クイズ カテゴリは、クイズの質問のテーマを表します。各カテゴリには 1 つ以上の質問が含まれ、そのカテゴリの質問に対して受信者が指名されます。デフォルトでは、クイズと同じ名前で 1 つのカテゴリが作成されます。必要に応じて追加のカテゴリを作成できます。カテゴリは、全体的なスコアにおけるそのカテゴリの重要性を判定するために重み付けの増減が可能です。
質問	クイズの質問は、カテゴリに対して設定され、そのカテゴリのユーザーにのみ送信されます。質問にはさまざまなデータタイプがあり、個別に重み付けの増減が可能です。質問はスコアのある質問またはスコアのない質問が可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズ アプリケーションで使用される用語 (続く)

カテゴリユーザー	カテゴリユーザーは、特定のカテゴリに対する質問の受信者です。カテゴリごとに質問に回答する別々のユーザーを選択できます。
テンプレート	テンプレートは、質問に対する回答の再利用可能な評価スケールを提供する質問データタイプです。たとえば、「満足度」という名前の回答テンプレートには、「非常に満足」から「非常に不満足」までの満足度スケールが含まれています。

クイズ ロール

クイズ アプリケーションは次のロールを使用します。アサインされているクイズを受けるためにロールは必要ありません。

クイズ ロール

ロール名 [名前]	ロールの説明
アセスメント管理者 [assessment_admin]	アセスメントアプリケーションとすべてのクイズ レコードを管理できます。アセスメントアプリケーションのすべてのモジュールにアクセスできます。 **注:** itil_admin ロールと survey_admin ロールには、assessment_admin ロールが含まれています。
管理者 [admin]	アセスメントとサーベイのプロセスのすべての側面にアクセスできます。サーベイ通知を変更したり、サーベイ モジュールを作成したり、サーベイをインポートすることができるのは管理者のみです。

関連情報

アセスメント測定基準

クイズの使用

クイズを使用できます。

クイズの設定と管理

クイズを設定し、管理します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

アセスメント、サーベイ、クイズの違いや、それぞれを使用するタイミング、またサーベイ プロセスの 3 つの段階「設計」、「共有」、「評価」の簡単な説明も提供しています。

手順

1. オプション: クイズのための再利用可能な質問テンプレートを作成します。
2. クイズデザイナーを使用するか、ナビゲーション メニューからフォームにアクセスしてクイズを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズ レコードには、期間、通知設定、アンケートの前書き、受信者に表示される「結びの挨拶」などの詳細が含まれます。

3. デフォルトのカテゴリを編集するか、必要に応じて追加のカテゴリを作成します。
システムは、クイズと同じ名前のカテゴリを作成します。
4. 各カテゴリのユーザーを定義します。

これらは、カテゴリ内の質問に回答する受信者です。カテゴリごとに異なるユーザーを定義できます。

5. 各カテゴリの質問を作成します。
6. 各質問の回答を作成し、質問にスコアがあるかどうかを判定します。

独自の回答を作成することも、テンプレートから事前設定されている回答を選択することもできます。

次のタスク

クイズを公開して配布します。クイズは、単一のユーザーまたは各カテゴリのすべてのユーザーに送信できます。

レポートおよびスコアカードで、提出されたクイズからの結果をレビューします。

関連情報

クイズの作成

測定基準テンプレート

クイズのデータタイプ

各クイズの質問ごとにデータタイプを選択する必要があります。さまざまなデータタイプが、異なる種類のデータの収集や分析に役立ちます。

利用可能なデータタイプ

データタイプ	説明
添付ファイル	ユーザーが 1 つまたは複数のファイルを添付できる、[添付ファイルを管理] アイコンがある質問。
ブーリアン	ユーザー応答のためにチェック ボックスまたは [はい/いいえ] リストがある質問。
選択肢	事前定義済みオプションのリスト。詳細については、「クイズ質問の作成」トピックにある選択肢 の定義を参照してください。複数の正解がサポートされています。
日付	[日付] フィールド。
日付/時刻	[日付/時刻] フィールド。
番号	事前定義された最小値と最大値を持つ数値フィールド。デフォルトは 1 ～ 10 です。
パーセン	範囲が指定されている [パーセンテージ] フィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なデータタイプ (続く)

データタイプ	説明
テージ	
スケール	事前定義されたリッカート尺度。回答オプションはラジオ ボタンとして表示されます。複数の正解がサポートされています。
画像スケール	事前定義された画像のセット。リッカート尺度 (「非常に不満足」から「非常に満足」まで) と類似した 5 つの絵文字が提供されています。ただし、JPG、PNG、または GIF 形式で追加の画像をアップロードできます。複数の正解がサポートされています。
数値スケール	選択可能な数値スケール。デフォルトは 1 ～ 5 です。回答オプションはラジオ ボタンとして表示されます。複数の正解がサポートされています。
文字列	1 行または複数行のテキスト フィールド。
テンプレート	オプションの事前定義済みスケールを示すテンプレートの選択リスト。詳細については、「テンプレート質問の設定」を参照してください。複数の正解がサポートされています。
参照	指定された参照テーブルからのフィールドの選択リスト。このデータタイプは参照修飾子をサポートしていません。

関連情報

- フォームでクイズを作成
- クイズの作成
- 回答の順序の変更

クイズデザイナーのアクティブ化

管理者は [クイズデザイナー] プラグインをアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

クイズレポートを表示

クイズ概要ダッシュボードを使用して、ステータス別のクイズ、データタイプ別の質問、正解数などのデータに関するさまざまなレポートを表示します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
クイズ概要ダッシュボードを表示して、ビューを更新したり、新しいウィジェットを追加したりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > 概要.
2. レポート内の [要素 (elements)] をクリックして、詳細な情報を表示します。

   クイズ概要ダッシュボードには、次のレポートが表示されます。

   クイズ概要ダッシュボードレポート

レポート	テーブル
州別のクイズ	アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]
クイズ別の質問総数	アセスメント測定基準 [asmt_metric]
データタイプ別の質問	アセスメント測定基準 [asmt_metric]
アサイン先ユーザー別の正しい回答	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
正しい回答の数	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
アサイン先ユーザー別の間違った回答	測定基準の結果 [asmt_metric_result]
間違った回答の数	測定基準の結果 [asmt_metric_result]

   ダッシュボードの操作の詳細については、「ダッシュボード」を参照してください。

クイズデザイナー

クイズデザイナーは、assessment_admin ロールのあるユーザーがクイズの作成、編集、配布に使用できる単一のインターフェイスを提供します。

既存のクイズを編集したり、スコアリング パラメーターを変更したりすることもできます。

あるいは、アセスメントエンジンのモジュールを使用して、クイズを構成するレコードの作成および編集を行うことができます。すべてのクイズ レコードはアセスメント テーブルに保存され、それら

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のテーブルのクイズビューに表示されます。詳細については、「フォームでクイズを作成」を参照してください。

クイズデザイナーのツール

クイズデザイナーには、デザイン キャンバス、ヘッダー バー、およびクイズを作成するために使用できる多くのコントロールが含まれています。

クイズデザイナーを開くには、次の場所に移動します クイズ > クイズデザイナー.

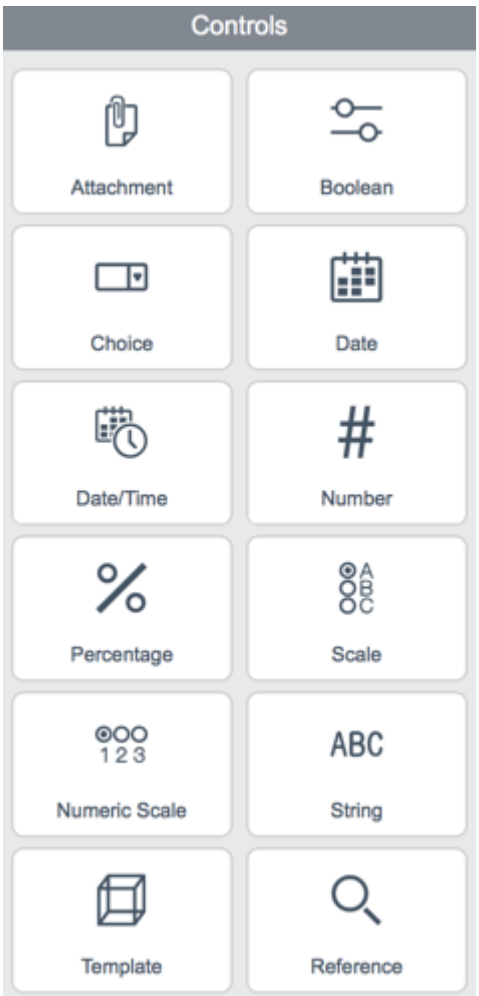
デザイナーには次の要素が含まれています。

- [コントロール] タブ
- [質問] タブ
- [カテゴリ] タブ
- ヘッダー バー
- デザイン キャンバス

[コントロール] タブ

サポートされている質問データタイプコントロールが、[コントロール] パレットで利用可能です。コントロールをデザイン キャンバスにドラッグ アンド ドロップして、そのタイプの質問を作成します。

質問コントロール



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問コントロール

データタイプ	説明	採点済み
添付ファイル	ユーザーが 1 つまたは複数のファイルを添付できる、[添付ファイルを管理] アイコンがある質問。	Y
ブーリアン	ユーザー応答のためにチェック ボックスまたは [はい/いいえ] リストがある質問。	
選択肢	事前定義済みオプションのリスト。詳細については、[選択肢] クイズ質問の作成 の定義を参照してください。複数の正解がサポートされています。	Y
日付	[日付] フィールド。	N
日付/時刻	[日付/時刻] フィールド。	N
番号	事前定義された最小値と最大値を持つ数値フィールド。デフォルトは 1 ～ 10 です。	N
パーセンテージ	範囲が指定されている [パーセンテージ] フィールド。	N
スケール	事前定義されたリッカート尺度。回答オプションはラジオ ボタンとして表示されます。複数の正解がサポートされています。	Y
数値スケール	選択可能な数値スケール。デフォルトは 1 ～ 5 です。回答オプションはラジオ ボタンとして表示されます。複数の正解がサポートされています。	Y
画像スケール	事前定義された画像のセット。リッカート尺度 (「非常に不満足」から「非常に満足」まで) と類似した 5 つの絵文字が提供されています。ただし、JPG、PNG、または GIF 形式で追加の画像をアップロードできます。複数の正解がサポートされています。	Y
文字列	単一または複数のテキストフィールド。	N
テンプレート	オプションの事前定義済みスケールを示すテンプレートの選択リスト。詳細については、「テンプレート質問の設定」を参照してください。複数の正解がサポートされています。	Y
参照	指定された参照テーブルからのフィールドの選択リスト。このデータタイプは参照修飾子をサポートしていません。	

[質問] タブ

このタブには、クイズの質問バンクに追加されたすべての測定基準が表示されます。質問を検索するには、[フィルター] フィールドを使用します。各測定基準は、その名前とタイプとともに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カテゴリ] タブ

このタブには、クイズの質問バンクに追加されたすべての測定基準カテゴリが表示されます。質問集内の測定基準はすべて、対応する測定基準カテゴリの下にグループ化されています。カテゴリまたは質問を検索するには、[フィルター] フィールドを使用します。

ヘッダー バー

ヘッダー バーには、さまざまなビューとさまざまな機能のメニューを表示するタブが含まれています。

キャンバス内のビューを変更するには、次のいずれかのタブをクリックします。

- デザイン：カテゴリと質問を追加し、それぞれのプロパティを設定します。これは、デザイナーを開いたときのキャンバスのデフォルトのビューです。
- 設定：クイズの前書きと「結びの挨拶」を作成して、署名を選択します。
- 可用性：クイズの各カテゴリの受信者を選択します。

クイズデザイナーの右上にあるメニュー アイコン ( ) をポイントして、次のオプションを選択します。

- 保存：現在のクイズを保存します。
- プレビュー：受信者に表示されるクイズのプレビューを表示します。
- 公開：選択した受信者にクイズを配布します。
- 保存して公開：ワンステップでクイズを保存して配布します。
- 新規クイズ：新規クイズのために新しいキャンバスを開きます。
- クイズのロード：選択して編集できる既存のクイズのリストを開きます。
- クイズをコピー：クイズのコピーを作成します。

各オプションの可用性は、クイズデザイナーで開いているクイズのステータスに依存します。

デザイン キャンバス

新規クイズが [デザイン] ビューで開きます。クイズの [名前] フィールドが、キャンバスの最初のカテゴリの上に表示されます。空白の質問フィールドがカテゴリ コンテナーに表示されます。

関連情報

- アセスメントカテゴリ結果の表示
- クイズのスコアカードの表示
- クイズの作成
- クイズの編集

クイズの作成

クイズを作成するときは、1 つまたは複数のカテゴリを作成してから、各カテゴリに質問を追加することができます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

各カテゴリは、異なるユーザーまたは同じユーザーにアサインすることができます。また、各質問をカスタマイズし、それを別の質問の回答に関連付けることもできます。

手順

次の手順を使用してクイズを作成します。

クイズカテゴリの作成

クイズトピックの特定の要素を評価するためのテーマを表し、そのテーマに関連する質問を含む、クイズカテゴリを作成します。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

クイズを作成すると、クイズの名前を使用してデフォルトのカテゴリが作成されます。このカテゴリを使用したり、変更したり、必要に応じて追加のカテゴリを作成することができます。結果を得るには、スコアのある質問がカテゴリに含まれている必要があります。

手順

1. 次のいずれかに移動します クイズ > クイズデザイナー または クイズ > クイズ をクリックし、リスト見出しの クイズ デザイナーをクリックします。
2. [名前] フィールドにクイズの名前を入力します。
   この名前が、クイズと最初のカテゴリの名前としてシステムで使用されます。
3. カテゴリを構成します。

   a. タイトルバーの歯車アイコンをクリックします。

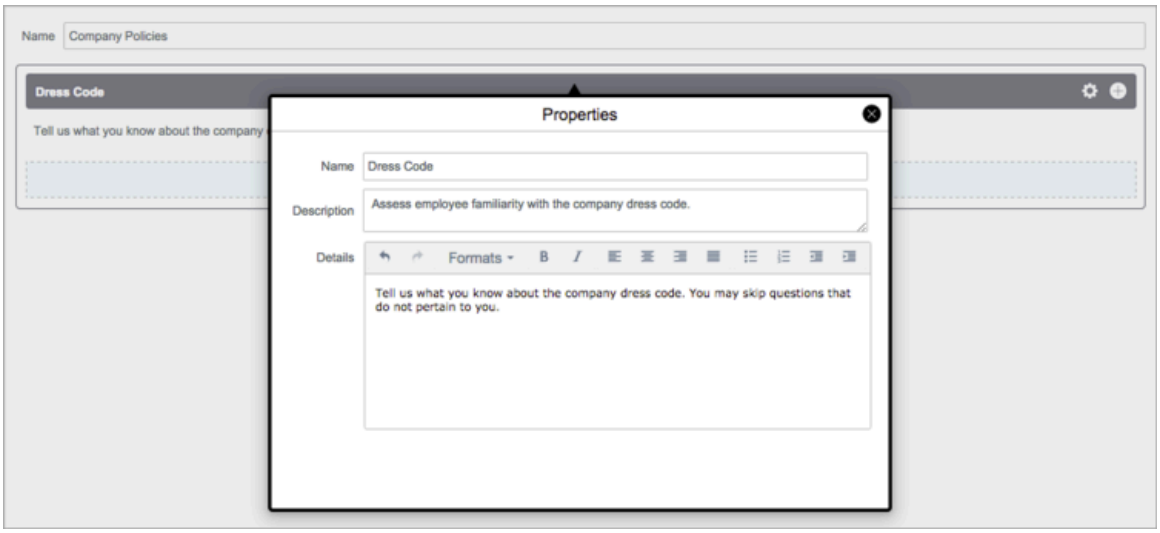
   b. [プロパティ] ダイアログボックスで、プロパティを設定または変更します。

      カテゴリの名前を変更し、その説明を追加し、受信者にカテゴリを紹介または説明する [詳細] フィールドにテキストを入力することができます。入力すると、カテゴリが更新されます。

   c. [X] アイコンをクリックして、カテゴリ プロパティ ダイアログ ボックスを閉じて、設定を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. オプション: 既存カテゴリのタイトルバーにある **[+]** アイコンをクリックして、新しいカテゴリを追加します。

関連情報

クイズデザイナー

クイズの作成

クイズ質問の作成

各カテゴリの複数の質問を作成します。各質問は、1 つのカテゴリにのみ関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

各質問に対して選択するデータタイプにより、クイズの受信者がどのように回答できるかが決定されます。

スコアを付ける質問を指定することができます。クイズ結果にはスコアのある質問のみが表示され、カテゴリの結果を計算する際に考慮されます。スコアのある質問に対して正しい回答を指定する必要もあります。

注:

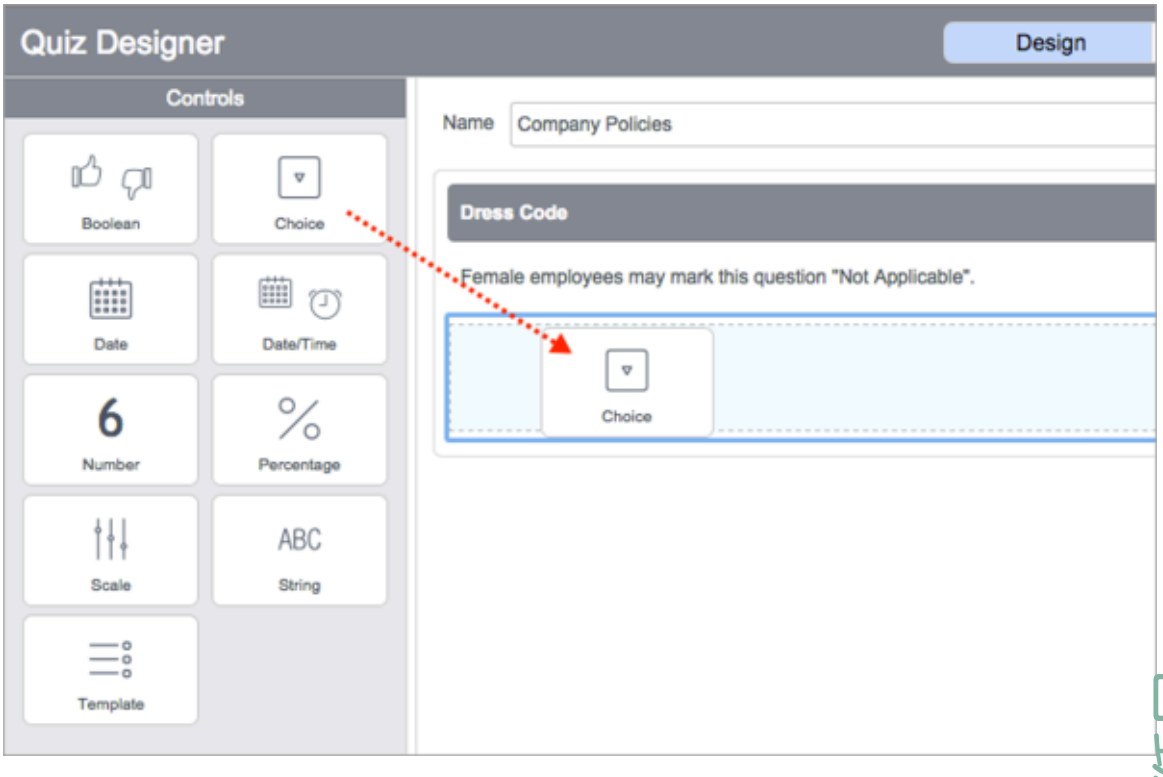
質問をスコアありに指定するには、[アセスメント] フォームを使用する必要があります。手順については、「スコアのある質問の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

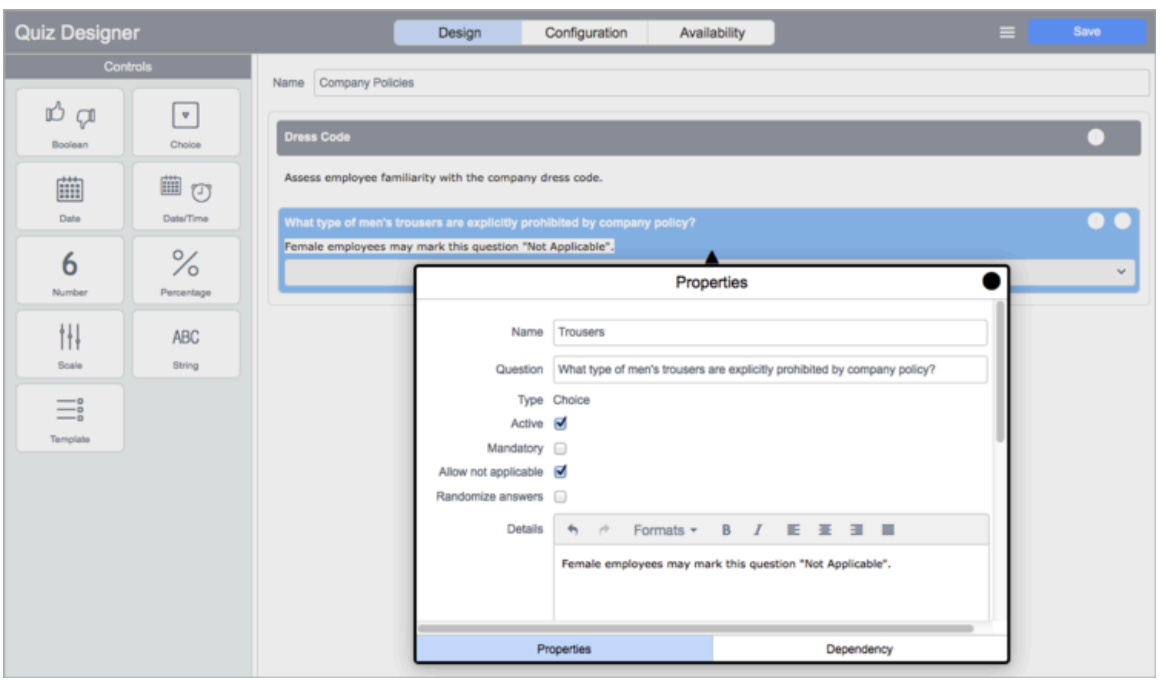
1. [デザイン] ビューで、[コントロール] パレットからデータタイプ アイコンをドラッグし、それをカテゴリコンテナにドロップします。



2. 質問を構成します。

> **注:**
> カテゴリの既存の質問と同じデータタイプ質問を追加するには、既存の質問のタイトルバーにある **[+]** をクリックします。

a. タイトルバーの歯車アイコンをクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

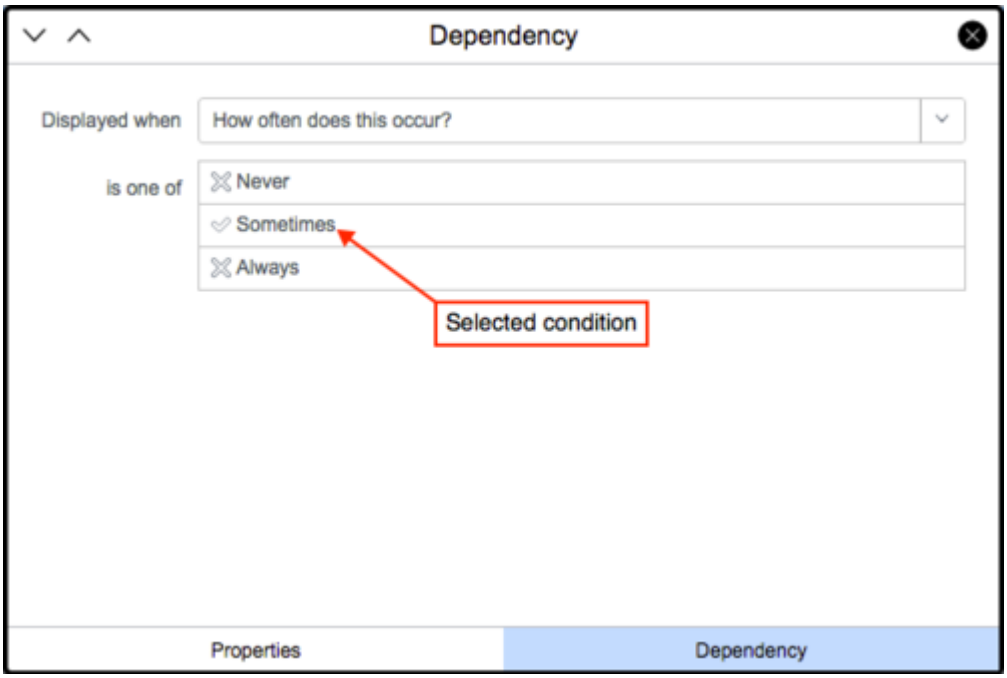
b. プロパティフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「質問のプロパティフォーム」を参照して ください。

c. クイズに質問を表示するために満たす必要がある特別な条件を作成するには、[依存関係] タブをクリックして、フィールドに入力します。

受信者が同じカテゴリの別の質問に対する特定の回答または回答の組み合わせを選択すると、従属的な質問がクイズに表示されます。

d. [表示するタイミング] フィールドで質問を選択します。システムにより適切な演算子が選択され、選択された質問に対して可能な回答が表示されます。

e. 条件を満たす回答を選択します。選択した回答にはチェックマークが付きます。



f. [X] をクリックして、[質問のプロパティ] ダイアログ ボックスを閉じて設定を保存します。

3. オプション: 質問をドラッグしてカテゴリ内の順番を変更するか、カテゴリ間で質問を移動します。

4. オプション: 質問を削除するには、そのタイトルバーにある [X] をクリックします。

テンプレートの質問の設定

クイズをデザインする際、テンプレートの質問を設定できます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

手順

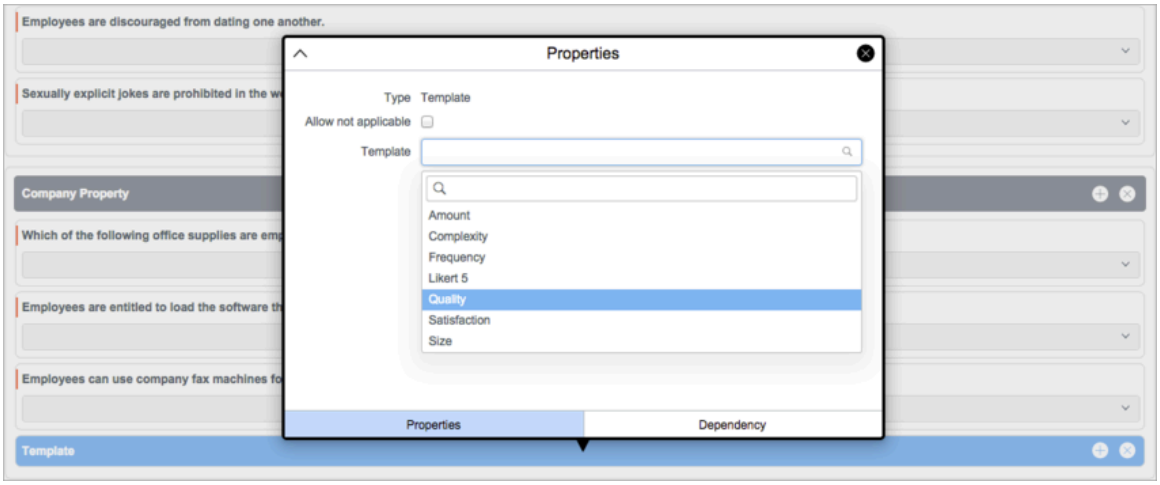
1. [テンプレート] データタイプをカテゴリコンテナにドラッグします。

2. 質問のタイトルバーにあるギア アイコンをクリックして、テンプレート プロパティのダイアログ ボックスを開きます。

自動翻訳

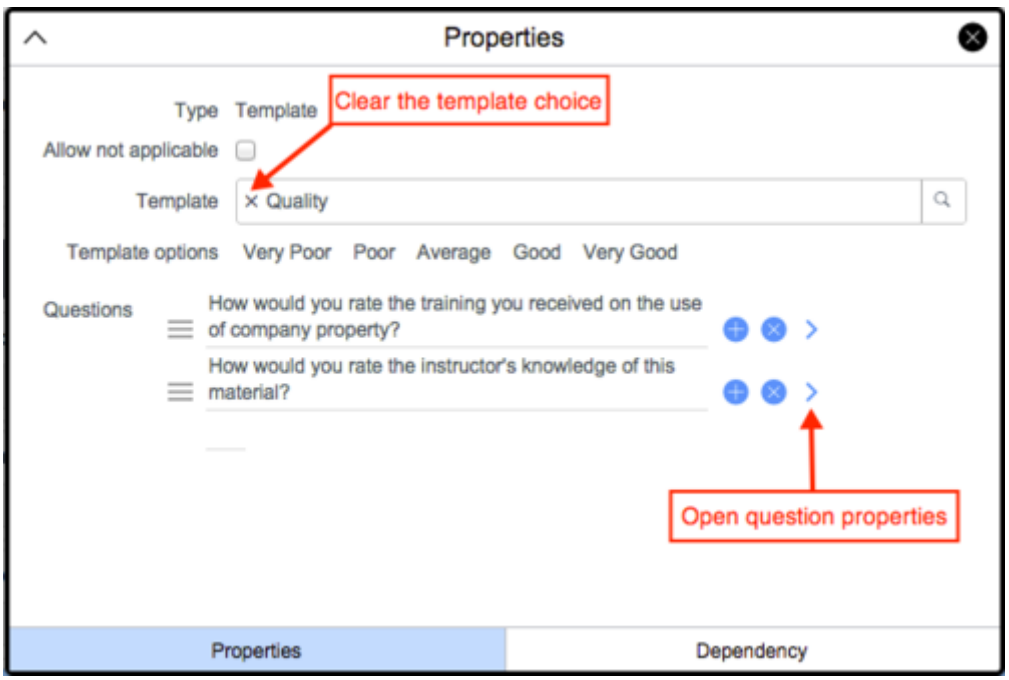
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. リストから事前定義済みのスケールを選択します。



そのテンプレートに対して、質問エントリー フィールドが表示されます。

4. テンプレートに適した質問を 1 つ以上入力します。

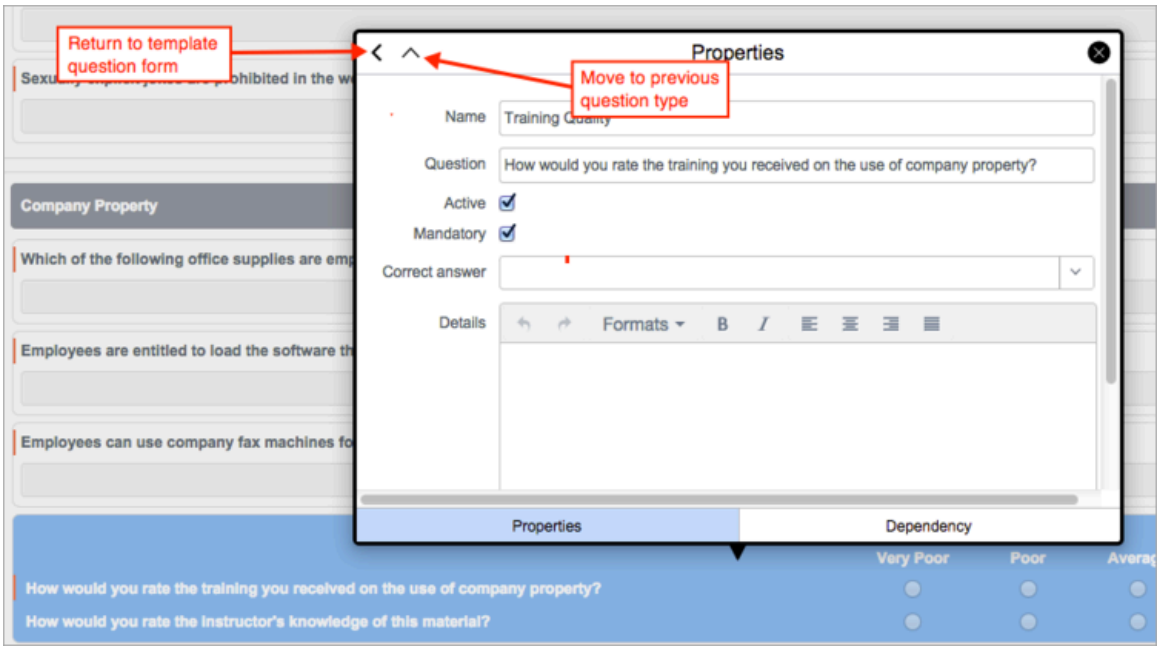


5. 質問の右側にある矢印をクリックして、プロパティを設定します。

質問ごとに名前を指定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 上矢印または下矢印をクリックして質問間を移動するか、戻る矢印をクリックしてテンプレート プロパティのダイアログ ボックスに戻ります。
7. 残りの質問のプロパティを設定します。
8. **[X]** アイコンをクリックしてテンプレート プロパティのダイアログ ボックスを閉じ、設定を保存します。

関連情報

クイズデザイナー

クイズの作成

採点済みの質問の設定

カテゴリとクイズの結果を計算する際、「採点済み」の質問のみが考慮されます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

質問には、得点対象に指定した正解が必要です。採点済み質問の結果のみがクイズのスコアカードに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > クイズ.
2. 採点済みとしてマークする質問を含むクイズを開きます。
3. [アセスメント測定基準タイプ] フォームの [測定基準カテゴリ] 関連リストで、採点済みとしてマークする質問のカテゴリを選択します。
4. [測定基準カテゴリ] フォームの [アセスメント測定基準] 関連リストで、そのリストから質問を選択します。
5. [アセスメント測定基準] フォームの [質問タイプ] セクションを選択し、 [採点済み] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問のデータタイプが採点のためにサポートされていない場合、このチェック ボックスは使用できません。

6. この質問の [正解] を選択します。

   注:
   いくつかのデータタイプでは、複数の正解がサポートされています。「クイズのデータタイプ」を参照してください。

7. [更新] をクリックします。
8. システムで採点するカテゴリのすべての質問に対してこのプロセスを繰り返します。
9. 測定基準カテゴリのリストに戻り、別のカテゴリを選択してそのカテゴリで適切な質問の採点を設定します。

クイズの設定

クイズ全体を設定できます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin、survey_creator、または admin

このタスクについて
このページで入力して選択した値は、クイズ全体に適用されます。

手順

クイズデザイナーで、[設定] をクリックしてから、テーブルで説明されているとおりにフィールドに入力します。

クイズデザイナーの設定

フィールド	説明
アクティブ	このクイズの受信者への配布を可能にするチェック ボックス。
説明	この設定または設定が添付されているクイズの説明。
前書き	クイズに表示する紹介コンテンツ。クイズについてのウェルカムメ ッセージやバックグラウンド情報を追加できます。
所有者	クイズのオーナー。survey_creator、survey_admin または assessment_admin ロールを持つユーザーを追加できます。
署名	[オプション] クイズに関連する要件、勧告、または予想についてのクイズ受信者による確認応答。
戻り先 URL	入力したクイズを送信した後にユーザーに提示される Web ページの宛先アドレス。戻り先 URL が設定されている場合、[結びの挨拶] の内容は表示されません。
結びの挨拶	入力したクイズを送信した後に受信者に表示されるコンテンツ。「ありがとうございました」メッセージ、フォローアップの手順、またはその他の適用可能な情報を追加することができます。「結びの挨拶」は、[戻り先 **URL]** が指定されている場合には表示されません。
期間	クイズが生成された時点から受信者がこのクイズへの入力を完了するために与えられた時間の合計。デフォルトの期間は 14 日間です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マネージャー	このクイズのアセスメント マネージャー。これらのユーザーは、結果ではなく、クイズ プロセスの管理のみを担当します。このクイズの提出の期限が過ぎているときに、システムがマネージャーに通知します。
遅延の場合にマネージャーに Notify	受信者のマネージャーに対して、そのユーザーがアサインされているクイズを期日前に提出しなかったときにメール通知を送信するチェック ボックス。
関連リンク	
Benchmarks を表示	重要業績評価指標 (KPI) と傾向を可視化する Benchmarks ダッシュボードを開きます。 注: • この関連リンクは、bm_viewer ロールのある survey_admin、assessment_admin、および survey_reader にのみ利用可能です。 • ダッシュボードを表示するには、Benchmarks をオプトインする必要があります。「Benchmarks の有効化」を参照してください。 • これは公開されているクイズにのみ適用されます。

クイズ受信者の選択

システムがクイズを配布すると、カテゴリユーザーとそのマネージャーにメール通知が送信されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
カテゴリは 1 人以上の割り当てられたユーザーを持つことができ、同じユーザーを複数のカテゴリに割り当てることができます。

システムはまた、受信者の [自分のアセスメントとサーベイ] ポータルにクイズへのリンクも作成します。ユーザーは、アサインされているカテゴリの質問にのみ回答できます。

手順

各クイズ カテゴリの受信者を選択するには、[可用性] をクリックしてから、テーブルで説明されているとおりにフィールドに入力します。

受信者の選択

フィールド	説明
カテゴリを選択	選択されたユーザーが受信者であるカテゴリ。
ユーザーを追加	このカテゴリの受信者として選択されたユーザー。選択リストには、システム内のすべてのユーザーが表示されます。

関連情報

クイズデザイナー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズの公開

クイズを公開すると、受信者とそのマネージャーにメール通知が送信されます。各受信者の [自分のアセスメントとサーベイ] ポータルにあるカードに、クイズへのリンクが表示されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

手順

1. 受信者に表示されることになるクイズを参照する場合は、クイズデザイナーの右上にあるメニューアイコンをポイントして、[プレビュー] をクリックします。
2. クイズに満足である場合は、[保存して公開] または [公開] をクリックして配布します。

関連情報

クイズデザイナー

クイズをコピー

類似のデータを持つ別のクイズを作成する労力を削減するには、少なくとも 1 つのカテゴリを持つクイズのコピーを作成します。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
すべての関連する質問 (タイプ)、設定、カテゴリ、測定基準、ドメイン分離ルール、およびロールベースのカテゴリがコピーされます。アサインされたユーザー、カテゴリユーザー、インスタンス、およびトリガー条件はコピーされません。

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > クイズ.
2. クイズを選択してください。
3. 次のいずれかの手順を実行します。

クイズの編集

クイズが配布された後に、クイズを更新することができます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
現在のセッションと同じアプリケーション スコープにあるクイズのみを編集できます。

- 追加した質問は、更新後に配布されるクイズでのみ利用できます。
- クイズが送信される前または再提出期間：
  - 既存の質問の変更は、すぐにユーザーに公開されます。これには、選択肢の追加やデータタイプの変更など、回答に対する変更が含まれます。
  - 削除された質問は、ユーザーのキュー内の配布済みクイズから削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

クイズを開く：次のいずれかのオプションでサービス詳細フォームをグループ化します。

関連情報

クイズデザイナー

採点済みの質問の設定

カテゴリとクイズの結果を計算する際、「採点済み」の質問のみが考慮されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
質問には、得点対象に指定した正解が必要です。採点済み質問の結果のみがクイズのスコアカードに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > クイズ.
2. 採点済みとしてマークする質問を含むクイズを開きます。
3. [アセスメント測定基準タイプ] フォームの [測定基準カテゴリ] 関連リストで、採点済みとしてマークする質問のカテゴリを選択します。
4. [測定基準カテゴリ] フォームの [アセスメント測定基準] 関連リストで、そのリストから質問を選択します。
5. [アセスメント測定基準] フォームの [質問タイプ] セクションを選択し、 [採点済み] チェックボックスをオンにします。

   質問のデータタイプが採点のためにサポートされていない場合、このチェック ボックスは使用できません。

6. この質問の [正解] を選択します。

   注:
   いくつかのデータタイプでは、複数の正解がサポートされています。「クイズのデータタイプ」を参照してください。

7. [更新] をクリックします。
8. システムで採点するカテゴリのすべての質問に対してこのプロセスを繰り返します。
9. 測定基準カテゴリのリストに戻り、別のカテゴリを選択してそのカテゴリで適切な質問の採点を設定します。

テンプレートの質問の設定

クイズをデザインする際、テンプレートの質問を設定できます。

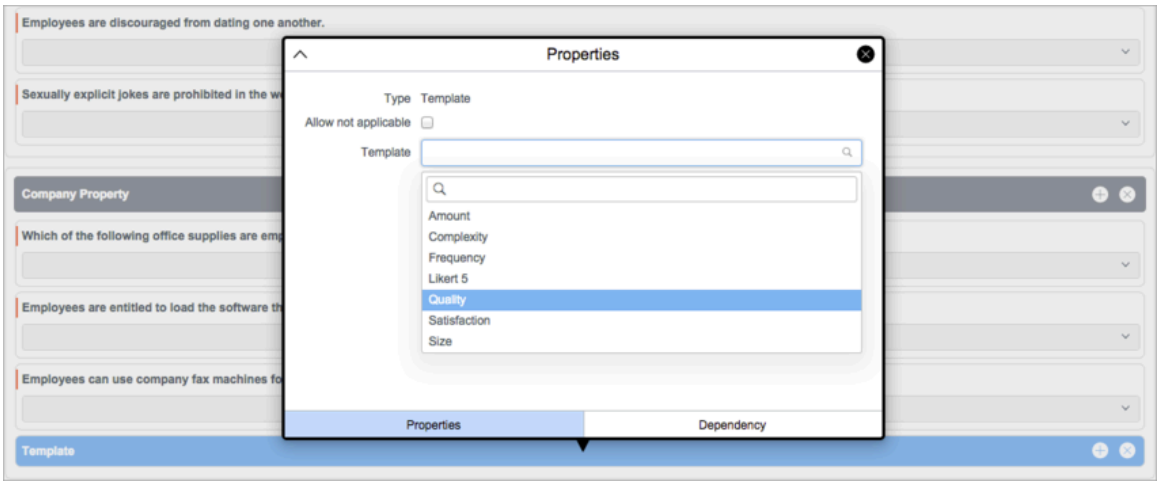
始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

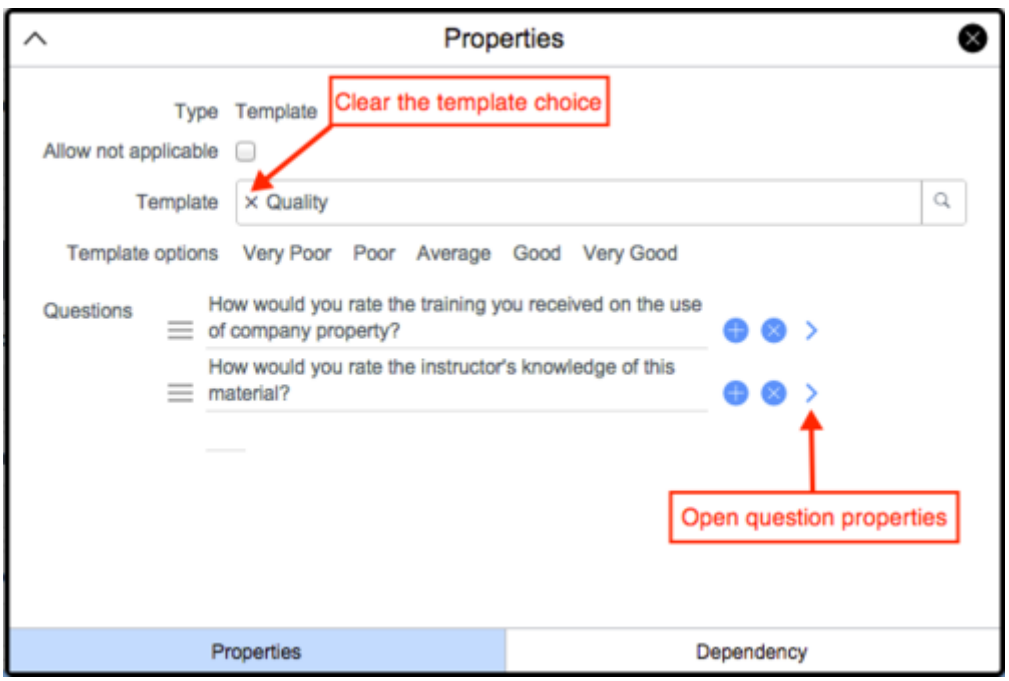
手順

1. [テンプレート] データタイプをカテゴリコンテナにドラッグします。
2. 質問のタイトルバーにあるギア アイコンをクリックして、テンプレート プロパティのダイアログ ボックスを開きます。
3. リストから事前定義済みのスケールを選択します。



そのテンプレートに対して、質問エントリー フィールドが表示されます。

4. テンプレートに適した質問を 1 つ以上入力します。

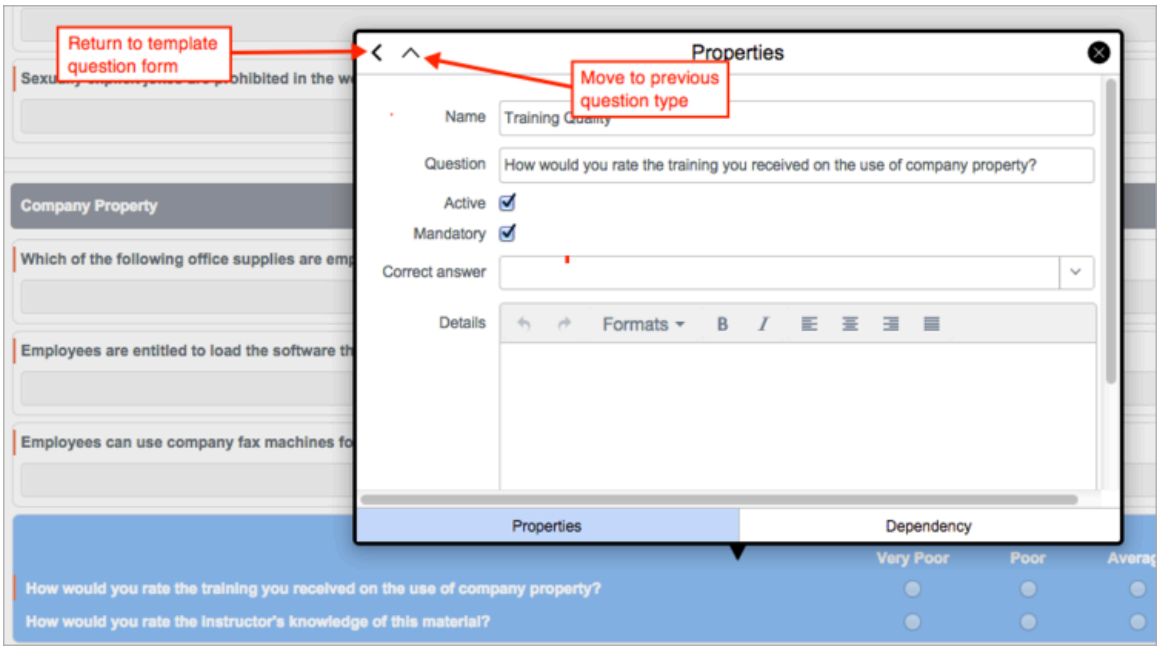


5. 質問の右側にある矢印をクリックして、プロパティを設定します。

   質問ごとに名前を指定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 上矢印または下矢印をクリックして質問間を移動するか、戻る矢印をクリックしてテンプレート プロパティのダイアログ ボックスに戻ります。
7. 残りの質問のプロパティを設定します。
8. **[X]** アイコンをクリックしてテンプレート プロパティのダイアログ ボックスを閉じ、設定を保存します。

関連情報

クイズデザイナー

クイズの作成

クイズの再提出の有効化

クイズの期日までに受信者が何回でも回答を再送信できるようにクイズを設定できます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

結果は、クイズの設定時間が経過するまで計算されません。ユーザーのキュー内のカードは、クイズの期日まで表示され、再提出を許可するボタンが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > アセスメント > 測定基準の定義 > タイプ.
2. リスト内のすべてのレコードを表示するには、**[Evaluation method = assessment]** (評価方法 = アセスメント) フィルター条件を削除します。
3. クイズを開きます。
4. [アセスメント測定基準タイプ] フォームで、[再提出を許可] チェック ボックスをオンにしてレコードを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

クイズデザイナー

クイズの公開

クイズの結果の表示

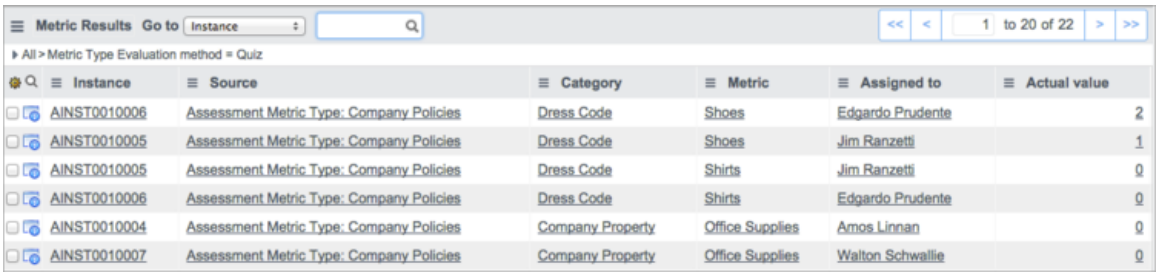
質問およびカテゴリごとにクイズの結果を表示したり、クイズのスコアカードを表示して詳細なブレークダウンを確認したりすることができます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
クイズの結果は、測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存され、カテゴリ内の各質問に対する受信者の回答が表示されます。

手順

移動先 すべて > クイズ > クイズの結果.



関連情報

クイズデザイナー

クイズの公開

クイズデザイナーのスコアカードを見る

クイズ スコアカードが [カテゴリ結果] ビューで開きます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
スコアカードの詳細については、「クイズのスコアカード」を参照してください。

手順

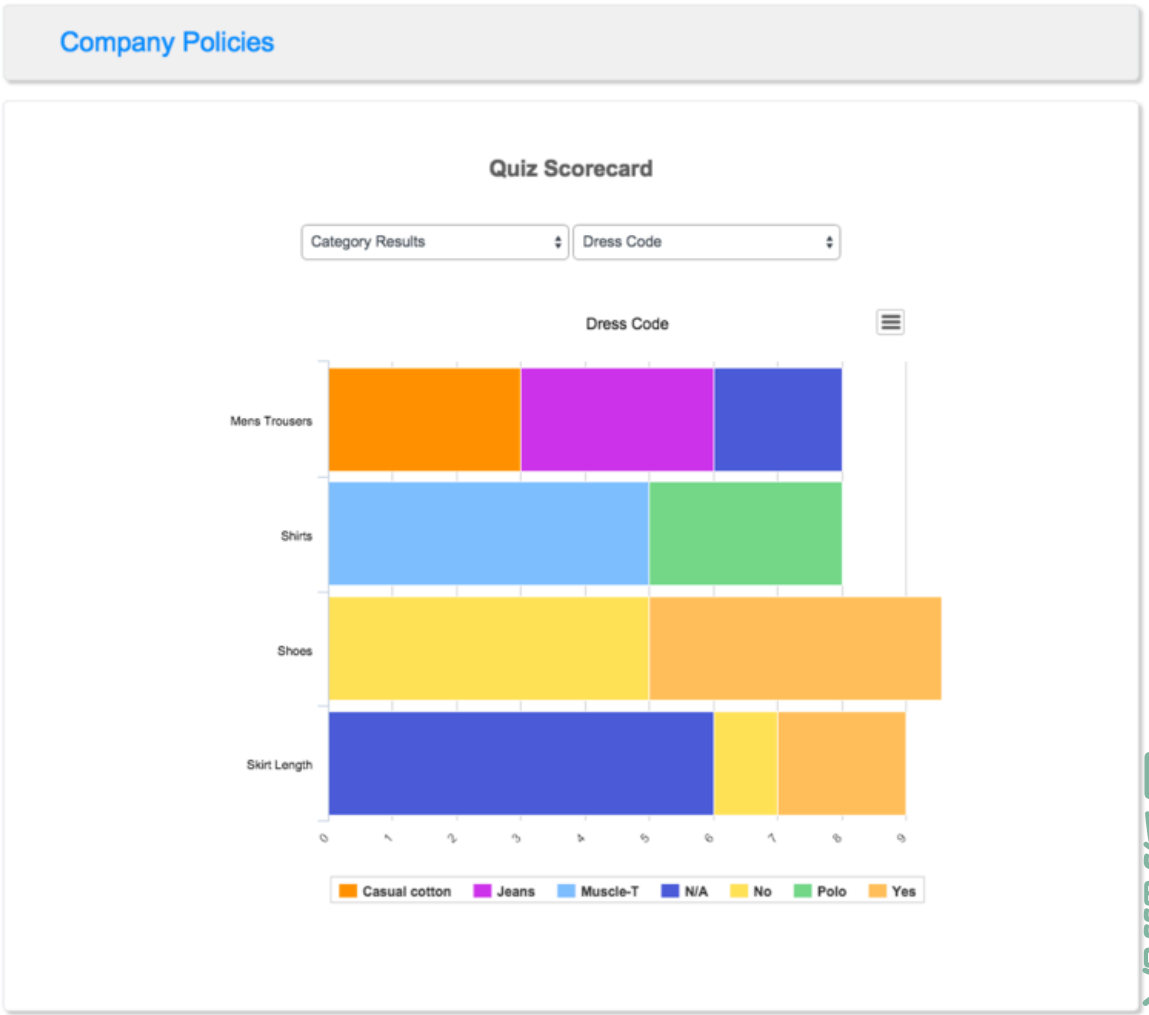
1. 移動先 すべて > クイズ > クイズ.
2. 結果を表示したいクイズを開きます。
3. [関連リンク] で、[スコアカードを表示] を選択します。

   選択したクイズのスコアカードが [カテゴリ結果] ビューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. チャートの上にある選択リストから表示するカテゴリを選択します。



関連情報

クイズデザイナー

クイズのスコアカードの表示

クイズレコードのスコアカードを表示できます。

始める前に

必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて

スコアカードの詳細については、「クイズのスコアカード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > クイズ.
2. クイズレコードを開きます。
3. [スコアカードを表示] 関連リンクを選択します。

> **注:**
> 報告するクイズの結果がない場合、スコアカードのリンクは非表示になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スコアカードには、クイズの名前を表示するヘッダーと、結果または評価比較を表示するセクションが含まれています。

4. 表示する情報を決定します。
   使用可能なビューは、次のとおりです。
   - カテゴリ結果
   - 質問結果
   - 平均評価
   - 履歴

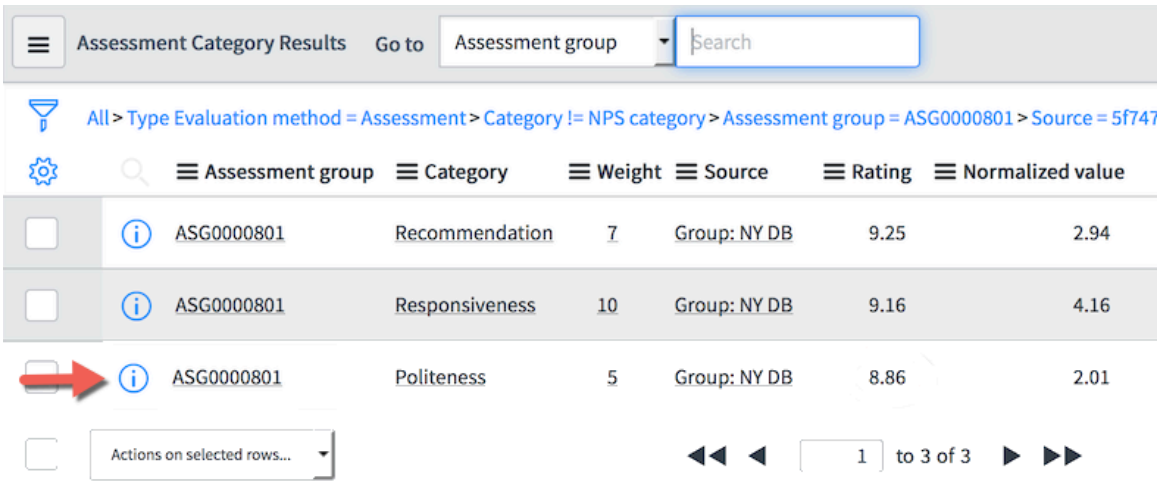
アセスメントカテゴリ結果の表示

カテゴリ結果には、特定の測定基準カテゴリで評価されたレコードのパフォーマンスを表す値が含まれます。各カテゴリ結果レコードには、1 つのアセスメントグループからのデータが保存されます。カテゴリ結果値は、カテゴリおよび測定基準の重み付けに基づき、同じカテゴリの測定基準の結果値から計算されます。

始める前に
必要なロール：assessment_admin または admin

このタスクについて
注:
カテゴリ結果計算の特定の応答からの測定基準の結果は含まれません。補正するために、同じカテゴリ内のその他の正規化された測定基準の結果値の重みが調整されます。

手順
1. 移動先 すべて > アセスメント > 結果 > カテゴリ結果.
2. アセスメントグループ番号の隣にある参照アイコン ( ) をクリックして、カテゴリ結果レコードを開きます。

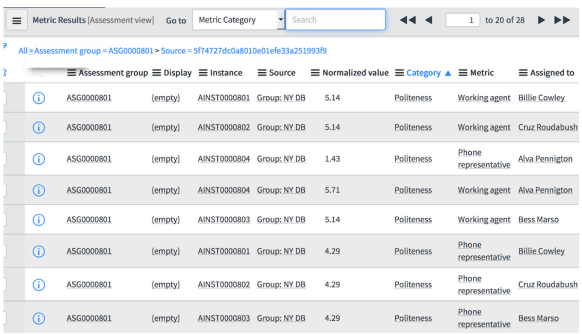


3. [アセスメントカテゴリ結果] フォームを表示します。
   フォーム内のフィールドはすべて読み込み専用です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アセスメントカテゴリ結果] フォーム

フィールド	説明
カテゴリ	カテゴリ結果値が適用される測定基準カテゴリの名前。
評価	評価はスコアカードと意思決定マトリクスで使用されます。ユーザーがアセスメントを完了すると、評価が動的に更新されます。評価は次のように計算されます。 (Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group) たとえば、アセスメントカテゴリ結果テーブルの例で、アセスメントグループ **[ASG0000801]** (グループ **[NY DB]** (アセスメント可能なレコード) からのカテゴリ [洗練]) の [評価] 値 が **[8.86]** であるとします。 関連付けられた [測定基準の結果] テーブルに、このグループの **4** つのインスタンス (**[AINST0000801]**、**[AINST0000802]**、**[AINST0000803]**、**[AINST0000804]**) が表示されているとします。 そうすると、次のとおり評価が計算されます。 (5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86  Metric Results [Assessment view] Go to Metric Category Search 1 to 20 of 28 All > Assessment group = ASG0000801 > Source = 5f74727dc0a8010e01efe33a251993f9 Assessment group / Display / Instance / Source / Normalized value / Category / Metric / Assigned to ASG0000801 (empty) AINST0000801 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Billie Cowley ASG0000801 (empty) AINST0000802 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Cruz Roudabush ASG0000801 (empty) AINST0000804 Group: NY DB 1.43 Politeness Phone representative Alva Pennigton ASG0000801 (empty) AINST0000804 Group: NY DB 5.71 Politeness Working agent Alva Pennigton ASG0000801 (empty) AINST0000803 Group: NY DB 5.14 Politeness Working agent Bess Marso ASG0000801 (empty) AINST0000801 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Billie Cowley ASG0000801 (empty) AINST0000802 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Cruz Roudabush ASG0000801 (empty) AINST0000803 Group: NY DB 4.29 Politeness Phone representative Bess Marso
アセスメントグループ	カテゴリ結果が関連付けられているアセスメントグループ。カテゴリ結果の [評価] および [正規化値]は、このアセスメントグループのみの測定基準の結果から計算されます。
正規化値	評価されたレコードのアセスメントに使用するカテゴリの重み付けと比較して [評価] を測定する計算値。 正規化値は次のように計算されます。 正規化値 = 評価 x (関連付けられたカテゴリの重み付け/ソースレコードにこのアセスメントグループのカテゴリ結果があるすべてのカテゴリの重み付けの合計) 例：ソースレコードには、アセスメントグループ ASG0000907 に関連する 4 つのカテゴリ結果 (次のカテゴリに 1 つずつ) があるとします。 ○ 重要性評価 (重み付け = 10) ○ 製品の信頼性 (重み付け = 9)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 企業配置 (重み付け = 9) ○ コンプライアンス スコア (重み付け = 9) このソースレコードの製品の信頼性に関するカテゴリ結果の評価が 7.81 の場合、正規化値の計算は次のようになります。 7.81 x [9 / (10+9+9+9)] = 1.9
重み付け	関連付けられたカテゴリの重み付け。このフィールドを表示するには、フォームの設定が必要な場合があります。
ソース	アセスメント対象として評価されるレコード。このフィールドを表示するには、フォームの設定が必要な場合があります。

関連情報

アセスメント結果

フォームレイアウトの構成

測定基準の結果の表示

クイズのスコアカード

クイズ アプリケーションは、印刷可能なスコアカードを用意しています。

スコアカードにより、カテゴリと質問の応答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。

スコアカードを表示するたびにシステムによってそれが動的に更新されるため、評価は最近完了したクイズを反映します。

カテゴリ結果

[カテゴリ結果] ビューは、カテゴリ内のすべての質問に対する回答の積み上げ棒グラフです。

グラフの上にある選択リストから表示するカテゴリを選択します。カテゴリの結果は、採点済み質問に対してのみ計算されます。

このビューには、次のデータタイプを使用する回答が表示されます。

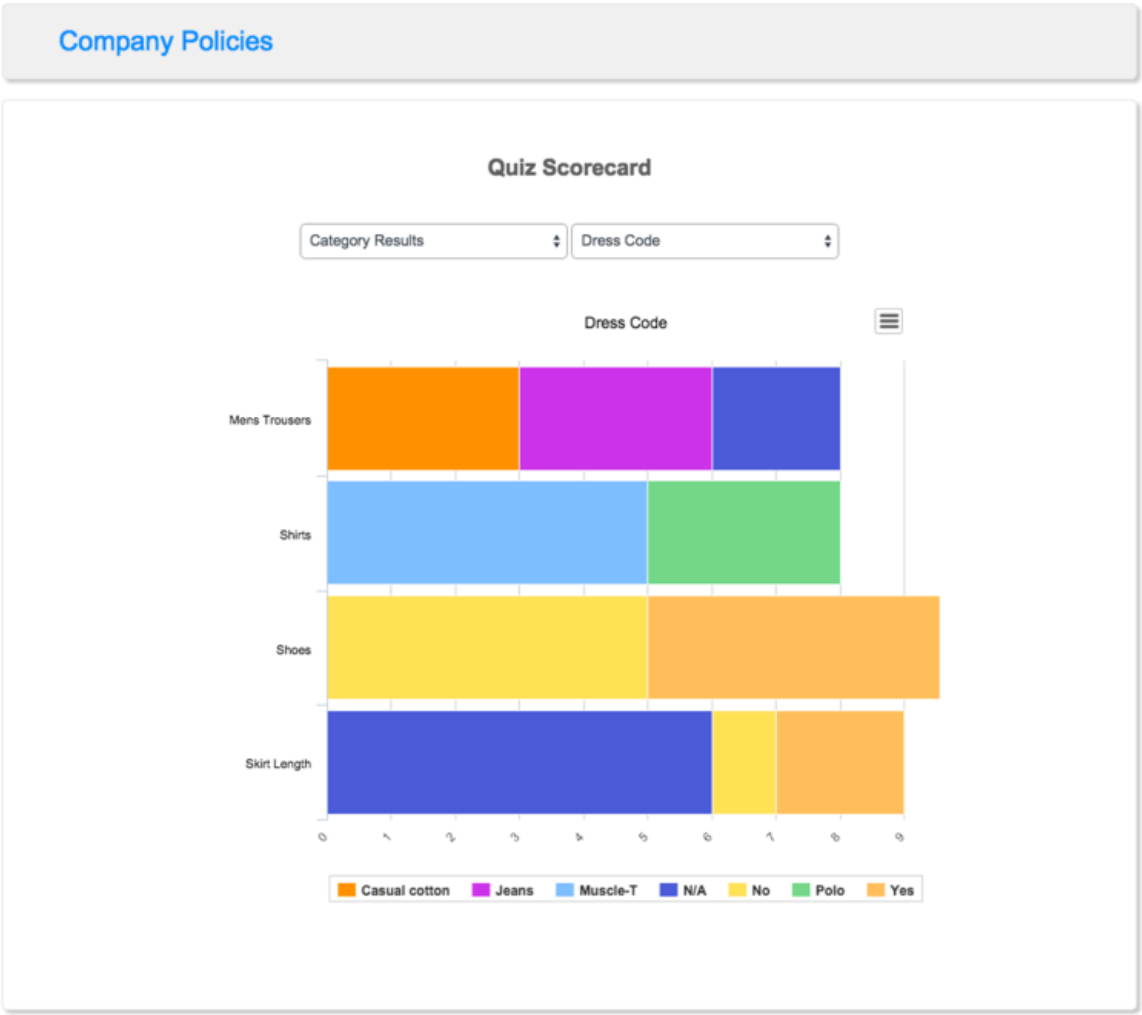
- チェックボックス
- 選択肢
- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

注:
[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータタイプは、クイズデザイナーの [ブーリアン] データタイプにまとめられます。

自動翻訳

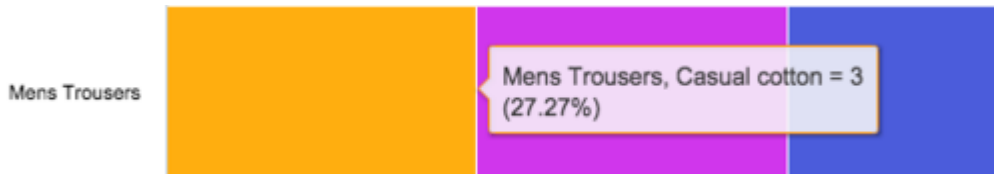
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズのカテゴリ結果



質問に対する特定の回答の詳細を表示するには、特定の回答を表す色分けされたセグメントをポイントします。グラフには、それらの回答のカウントと、その質問に対する合計回答数の割合が表示されます。

クイズのカテゴリ結果の詳細



質問結果

[質問結果] ビューには、クイズ内のすべての質問の結果が表示されます。

データタイプに基づいて、結果を円グラフまたは棒グラフで表示するには、選択リストから名前で質問を選択します。

円グラフ

円グラフは、次のデータタイプの質問結果を示します。

- チェックボックス
- 選択肢

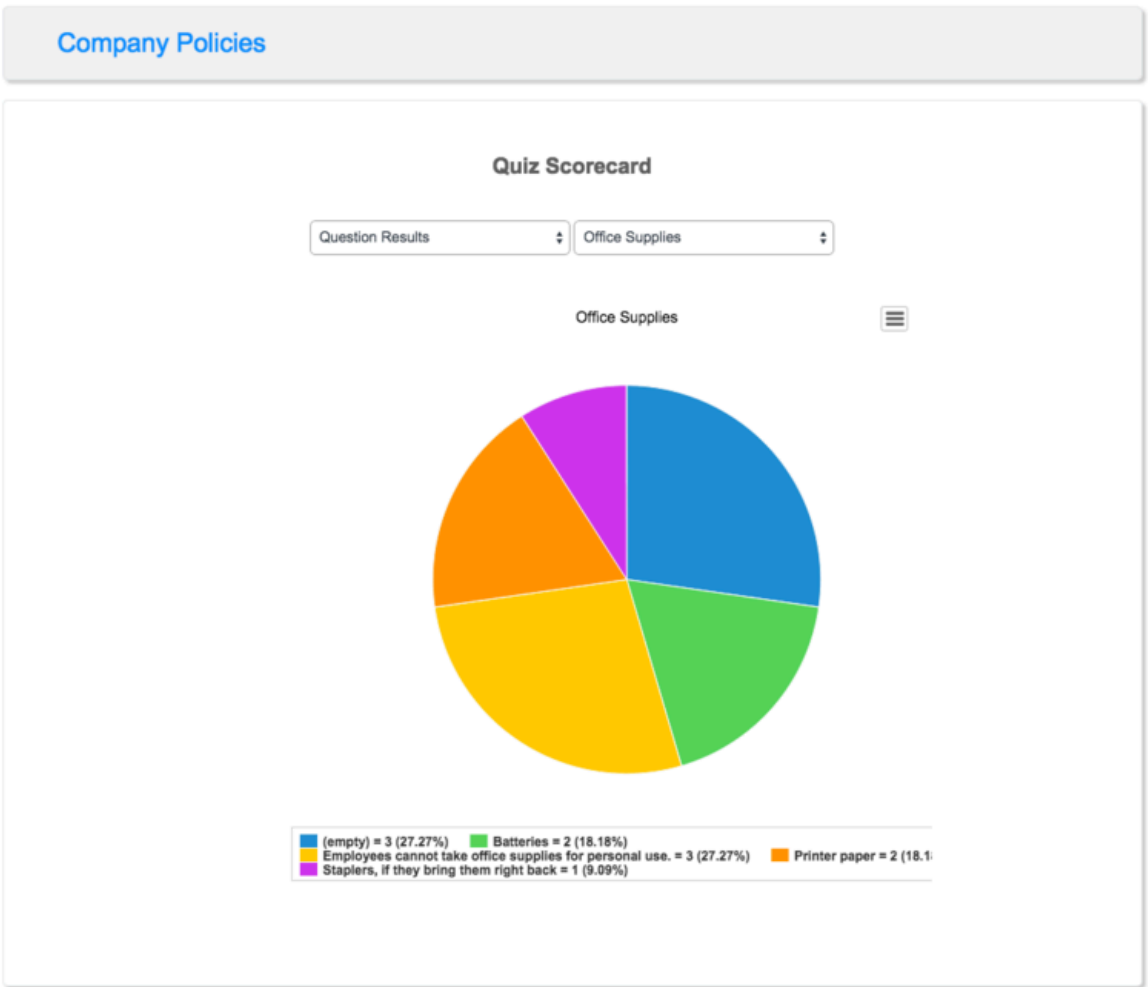
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

注:
[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータタイプは、クイズデザイナーの [ブーリアン] データタイプにまとめられます。

クイズのスコアカードの質問結果 - 円グラフ



棒グラフ

質問結果でこのデータタイプを使用すると、棒グラフが表示されます。

パーセンテージ

デフォルトでは、パーセンテージの質問のすべての結果は 20% セグメントのレポート範囲を使用します。レポート範囲を設定するには、次の場所に移動します。 レポート > 管理 > レポート範囲.

平均評価

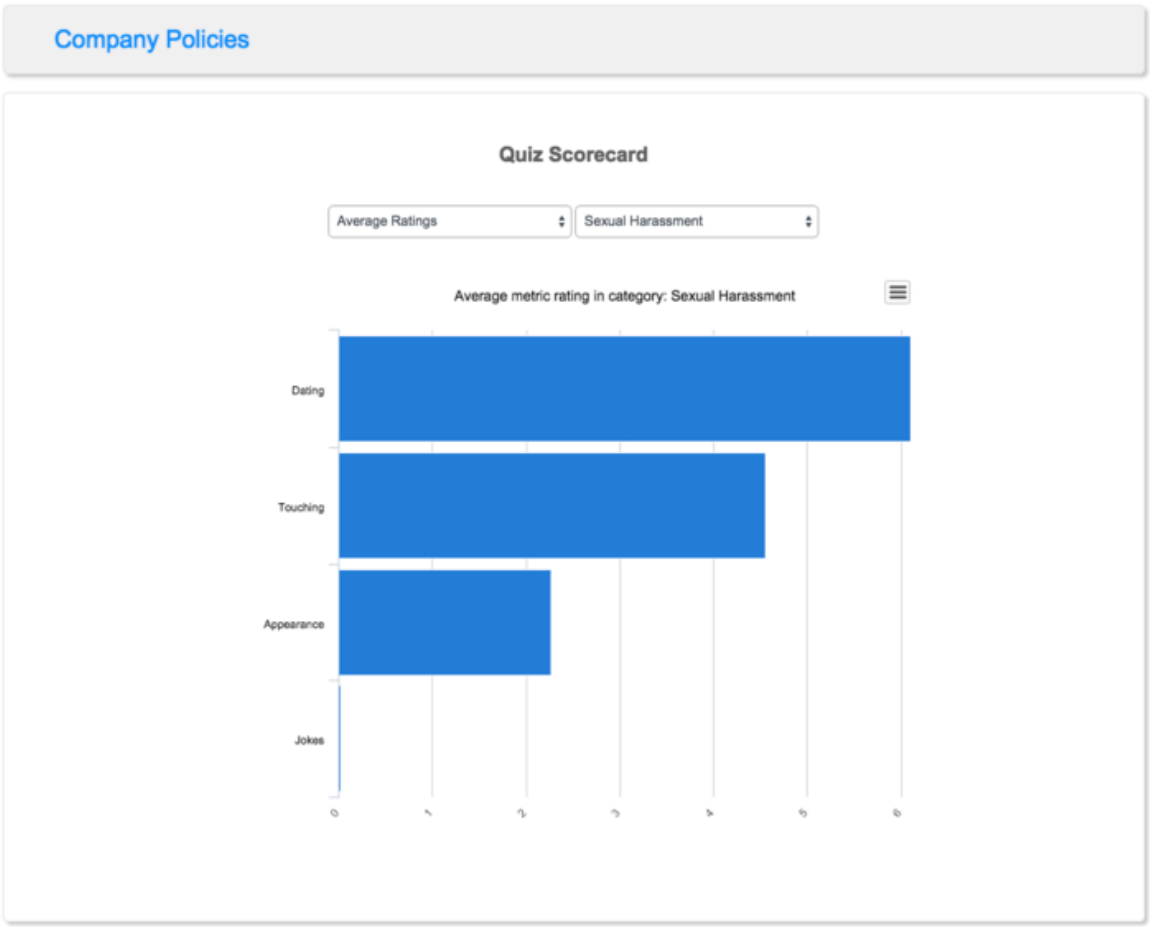
[平均評価] ビューには、カテゴリ内の各質問の加重平均評価の棒グラフが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個々の質問がカテゴリの総合評価にどのように影響するかを確認するには、このビューを使用します。グラフの上にある 2 番目の選択リストからカテゴリを選択します。評価は、採点済み質問に対してのみ計算されます。

[平均評価] ビュー



カテゴリ全体の評価についての各質問の評価の影響を表示するには、カラー バーをポイントします。ポップアップ ボックスに、個々の質問の加重平均で表される合計評価の割合が表示されます。

クイズのスコアカードの評価詳細

スコアカード履歴

[履歴] ビューでは、カテゴリとその質問の現在の評価を、過去 3 年間または 4 四半期の評価と比較します。

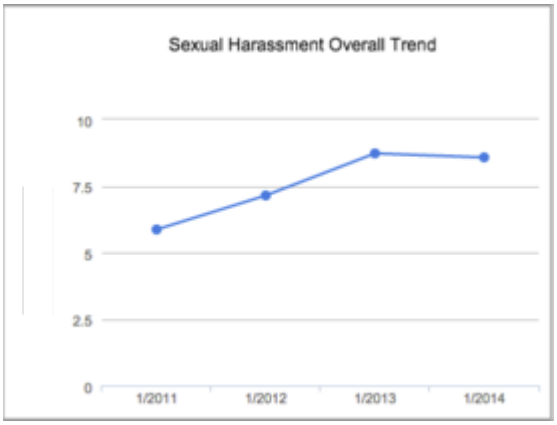
減点された評価は赤でハイライト表示され、負の数値で表示されます。加点された評価は緑でハイライト表示され、正の数値で表示されます。[差分] 列の値の横にある矢印アイコンは、前の評価に対する現在の評価の傾向を示します。評価は、採点済み質問に対してのみ計算されます。

カテゴリをポイントすると、そのカテゴリの評価傾向を示す線グラフが表示されます。カテゴリをクリックして、質問を含む [測定基準カテゴリ] フォームを表示します。

自動翻訳

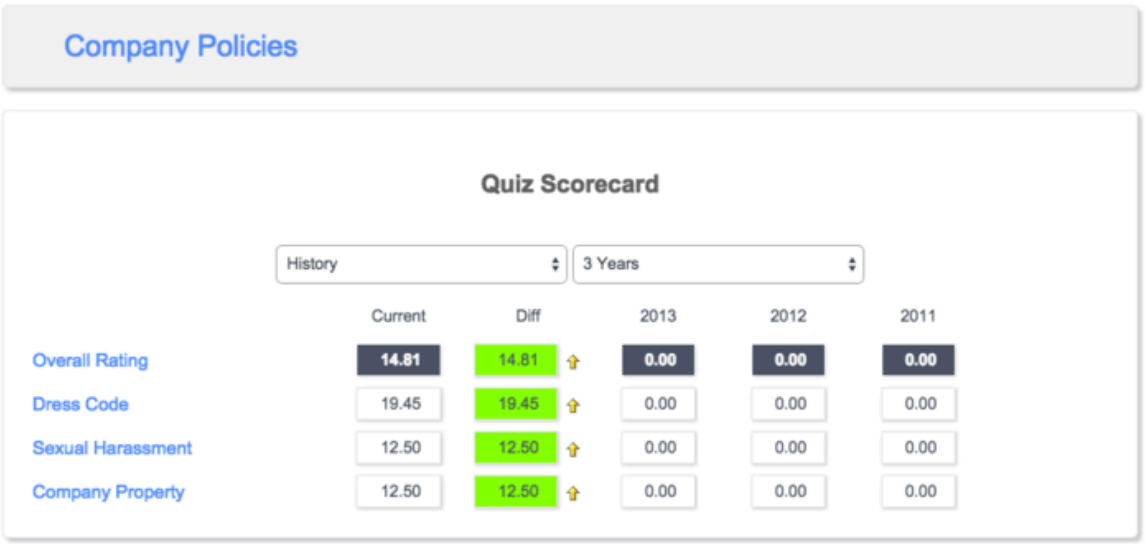
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スコアカード傾向グラフ



[3 年]：現在の評価を計算するために、直近 12 か月 (TTM) 期間からの評価の平均が算出されます。[差分] 列には、現在の評価と前年度の評価との間の不一致が表示されます。

スコアカード履歴：**3** 年

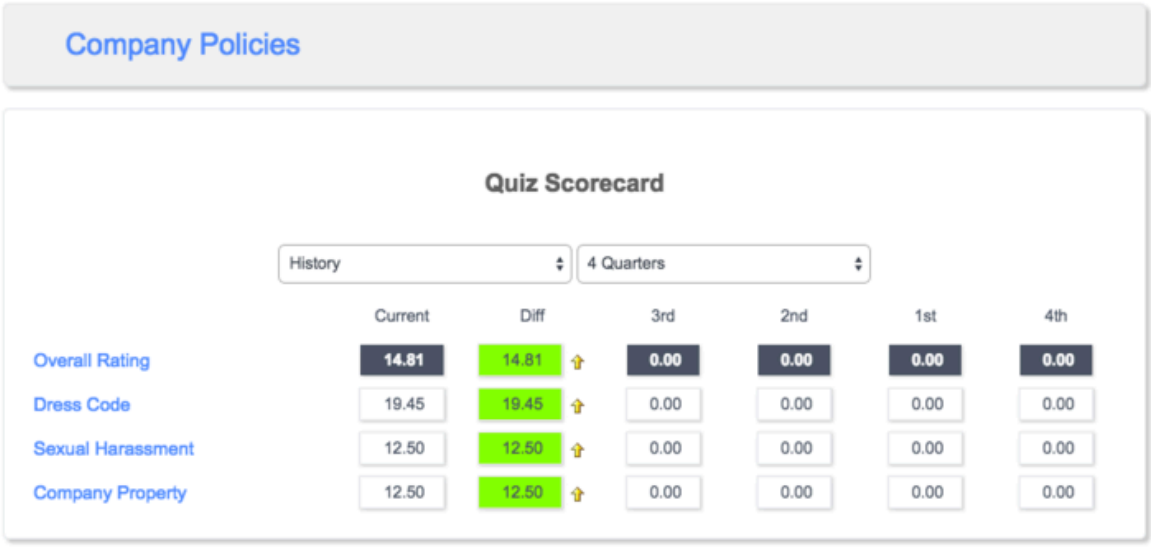


[4 四半期]：四半期ごとのクイズでは、現在の四半期における各質問およびカテゴリの平均評価が、前の 4 四半期の平均評価と比較されます。[差分] 列には、現在の評価と前四半期の評価との間の不一致が示されます。列ラベルは、現在の四半期から四半期ごとに遡ってカウントされます。たとえば、現在の四半期が 2013 年の [第 3] 四半期である場合、その前の四半期は [2013] 年の [第 2] 四半期、その前は [2013] 年の [第 1] 四半期、その前は [2012] 年の [第 4] 四半期、その前は [2012] 年の [第 3] 四半期のように表示されます。前の全 4 四半期は、それらの四半期にデータが存在していたかどうかにかかわらず表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スコアカード履歴：**4** 四半期



カテゴリの重み付けの変更

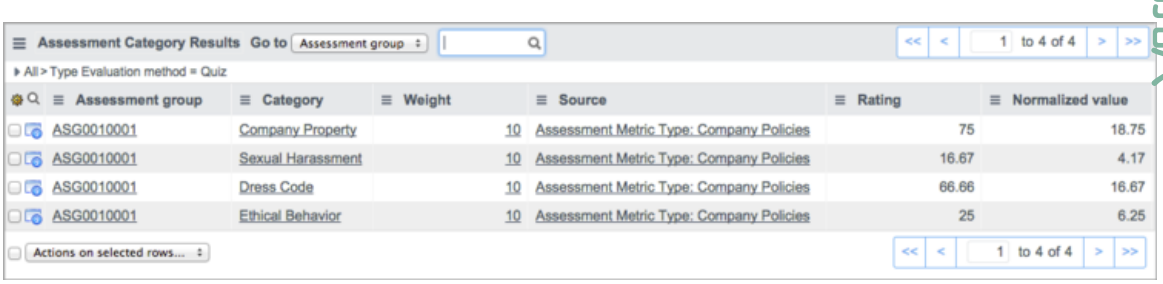
アセスメントカテゴリ結果 [asmt_category_result] テーブルに格納されたカテゴリの結果を表示します。これは、採点された各質問の重み付け値に基づく各カテゴリの全体的な評価です。デフォルトの重み付け値は編集できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 クイズ > カテゴリ結果.



各カテゴリに対して設定された重み付けから結果が計算されます。重み付けにはデフォルトで値 10 が設定されますが変更が可能です。

2. 移動先クイズ > カテゴリをクリックし、リストからカテゴリを選択します。

3. [測定基準カテゴリ] フォームで、[重み付け] フィールドのデフォルト値を編集します。

4. [更新] をクリックします。

> **注:**
> また、[アセスメント測定基準] フォームの [クイズ] ビューで質問の重み付けを編集することもできます。

関連情報

クイズデザイナー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズを受ける

割り当てられたすべての利用可能なクイズは、個人アセスメントおよびサーベイのキューに表示されます。クイズを送信すると、回答が保存されます。クイズを再度受けることができる場合は、期日まで何度でも再送信することができます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

クイズを完了するために特別なロールは必要ありませんが、ログインしてクイズが割り当てられる必要があります。

電子メールを送信するように設定されている場合は、クイズが割り当てられたときに通知が送信されます。メッセージには、クイズへのリンクと、アセスメントおよびサーベイキューを表示するための手順が含まれています。

割り当てられた各クイズは、起動ボタンを含むクイズに関する情報を含むカードとして、アセスメントおよびサーベイのキューに表示されます。期限切れのクイズは、赤色のアイコンと赤色の期日で示されます。

クイズを送信する前に、赤い星印で示された必要なすべての質問に答える必要があります。クイズを開始し、完了できない場合は、回答を保存して後から継続することができます。すべての質問に回答し、内容を確認したら、結果を提出してください。

デフォルトでは、送信後にクイズに対する回答を変更することはできません。ただし、管理者がこのクイズを再度受けることを許可するように設定している場合、クイズは完了後にキューに残り、カードに [クイズを変更する] ボタンが表示されます。期日前であれば何回でもクイズを受けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ.
2. クイズ カードで [クイズを受ける] をクリックし、アンケートを開きます。クイズのカテゴリが複数ある場合は、折りたたみまたは展開アイコンをクリックして、カテゴリ内の質問の非表示または表示を切り替えることができます。
3. 各質問にできるだけ回答するようにしてください。
   質問に回答する方法が不明な場合、または質問が自身に当てはまらない場合、[該当なし] が使用可能であればこれを選択します。
4. [保存] をクリックすれば、回答を送信することなくいつでも保存することができます。
   再開する準備ができたら、キューからクイズを開くことができます。
5. 完了したクイズを送信する準備ができたら、注目する必要がある規定を読んでください。
6. チェック ボックスが存在する場合は選択して、規定を確認します。

   注:
   フルネームが表示されている場合は、クイズを送信した後に規定を確認するために認証する必要があります。

7. [送信] をクリックします。
8. メッセージが表示されたら、ユーザー名とパスワードを入力して署名を確認します。
   すべての必須質問に対して有効な回答を提供した場合は、成功メッセージが表示され、設定された結びの挨拶が表示されます。クイズを再度受けることが可能な場合は、送信後もカードはキューに残り、[クイズを変更する] ボタンが表示されます。再度受けることが許可されていない場合は、カードはキューから消えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 質問に無効な回答がある、または回答が必要な質問が残っていることを示すエラーメッセージが表示された場合は、エラーを修正してクイズを再送信してください。
10. オプション: 回答を編集し、再度受けることが許可されているクイズを再送信するには、[クイズを変更する] をクリックします。
期日まではクイズに対する回答を変更することができます。

クイズのインスタンスを表示する

インスタンスを表示してクイズ インスタンスが作成されたことを確認し、クイズ インスタンスの状態をチェックして、クイズ インスタンスの再割り当てを行います。クイズのインスタンスとは、1 人のユーザーに割り当てられた 1 つのアンケートを表します。

始める前に
必要なロール：admin または assessment_admin

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > クイズインスタンス.
インスタンスの状態に基づいて次のサブモジュールが利用可能です。
   - 取得可能 **(Ready to take)**：ユーザーが取得できるクイズのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
   - 処理中：処理中のクイズのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
   - 完了：完了したクイズのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [取得日] フィールドの降順でソートされます。
   - キャンセル：キャンセルされたクイズのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
   - すべて：すべての状態のクイズのインスタンスを表示します。デフォルトでは、これらのインスタンスは [番号] フィールドの昇順でソートされます。
2. 必須サブモジュールからクイズのインスタンスをクリックします。

   デフォルトでは、以下のテーブルにリストされているフィールドは、[完了] サブモジュール以外のすべてのサブモジュールに表示されます。

   注:
   [完了] サブモジュールでインスタンスを選択すると、[ユーザーの回答] ページにリダイレクトされます。

3. フォームのフィールドに入力します。

[クイズインスタンス] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に生成されるレコード番号。
測定基準タイプ	このクイズの測定基準タイプ。
期日	クイズのインスタンスを完了させる日。期日は関連付けられたクイズ定義の [アセスメント期間] に基づいて入力され、デフォルトは14日間に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クイズの期日は、基本システムでは強制されません。期日を強制する場合は、サーベイが期限切れになったときにサーベイ受信者にリマインダーを送信するワークフローなどの仕組みの使用を検討してください。
ステータス	クイズの状態。
担当者	クイズのインスタンスが割り当てられているユーザー。このフィールドは、状態が [処理中]、[完了]、または [キャンセル] であるときは読み込み専用になります。
ドメイン	インスタンスに関連付けられたドメイン。
関連リンク	
ユーザーの回答を表示	ユーザーが入力したサーベイの回答の読み込み専用バージョンを表示します。
関連リスト	
アセスメントのインスタンスの質問	各質問のユーザー回答値をクイズのアンケートに保存するすべてのインスタンスの質問レコード。次の列はクイズに関連しています。 ○ カテゴリ：質問が属するクイズのカテゴリを表示します。 ○ 測定基準：クイズの質問を表示します。

関連情報

イベントスケジューリング

クイズの質問バンクに測定基準カテゴリと測定基準を追加する

クイズの質問バンクに追加された質問カテゴリ (測定基準カテゴリ) および質問 (測定基準) を再利用します。測定基準カテゴリまたは測定基準は、質問バンクからクイズへ、またはクイズから質問バンクへ追加することができます。

始める前に

必要なロール：admin または assessment_admin

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > 質問バンク.
2. [新規] をクリックします。
3. [測定基準カテゴリ] フォームで、フィールドに入力します。

測定基準カテゴリのフィールド

フィールド	説明
名前	測定基準 カテゴリの名前。
説明	測定基準カテゴリの説明。
合計測定基準	測定基準カテゴリにおける測定基準の合計数。この数は、カテゴリで測定基準が追加または削除されると、自動的に更新されます。

4. タイトルバーを右クリックし、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アセスメント測定基準] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [アセスメント測定基準] フォームで、フィールドに入力します。
7. [送信] をクリックします。

質問集を使用したクイズの測定基準カテゴリまたは測定基準の設定

クイズを作成または更新する際に、質問カテゴリ (測定基準カテゴリ) と質問 (測定基準) を [質問集] モジュールから再利用します。

始める前に
必要なロール：admin または assessment_admin

手順

1. 移動先 すべて > クイズ > クイズ.
2. クイズ定義を開きます。
3. オプション: プラットフォームで質問集からクイズに測定基準カテゴリを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、[バンクからの新しいカテゴリ] をクリックします。
   [バンクからの新しいカテゴリ] ダイアログボックスが表示され、質問集に追加されたすべての測定基準カテゴリのリストが示されます。
   b. 必須のカテゴリを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   測定基準カテゴリと対応する測定基準の定義のコピーが、[測定基準カテゴリ] 関連リストに作成されます。
4. オプション: プラットフォームで質問集からクイズに測定基準を追加するには、次の手順を実行します。
   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。
   b. [アセスメント測定基準] 関連リストで [バンクからの新しい測定基準] をクリックします。
   [バンクからの新しい測定基準] ダイアログボックスが表示され、質問集で利用可能な質問のリストが示されます。
   c. 必須の測定基準を選択し、[選択項目を追加] をクリックします。
   測定基準と対応する測定基準定義のコピーが、カテゴリの [アセスメント測定基準] 関連リストに作成されます。
5. オプション: プラットフォームでクイズから質問集に測定基準カテゴリを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。
   b. [質問集に追加] をクリックします。
   質問集内のその測定基準と測定基準定義とともにカテゴリのコピーが作成されます。
6. オプション: プラットフォームでクイズから質問集に測定基準を追加するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、測定基準カテゴリの定義を開きます。

b. [アセスメント測定基準] 関連リストで、必須の測定基準定義を開きます。

c. [質問集に追加 **(Add to question Bank)]** をクリックします。
[質問集に追加] ダイアログボックスが表示されます。

d. [この質問/測定基準を追加する質問集を選択 **(Choose a question bank to add this question/metric)]** フィールドで、この測定基準を追加する測定基準カテゴリを選択し、**[OK]** をクリックします。
質問集で選択したカテゴリの測定基準と対応する測定基準定義のコピーが作成されます。

7. オプション: クイズデザイナーで質問集からクイズに測定基準カテゴリまたは測定基準を追加するには、次の手順を実行します。
   a. クイズデザイナーでクイズを開きます。
   b. オプション: 質問集から測定基準カテゴリを追加するには、左側のパネルの [カテゴリ] タブで、必要なカテゴリバナーをドラッグして [デザイン] タブにドロップします。
   c. オプション: 質問集から測定基準を追加するには、必要な測定基準を [質問] タブまたは [カテゴリ] タブからドラッグ＆ドロップします。

   注:
   - 測定基準カテゴリをドラッグ＆ドロップすると、そのカテゴリ内のすべての依存関係もクイズに追加されます。
   - [カテゴリ] タブから、測定基準カテゴリ内の個々の測定基準をドラッグアンドドロップできます。
   - 親測定基準をドラッグアンドドロップすると、すべての依存する質問も測定基準カテゴリに追加されます。
   - 子測定基準をドラッグ&ドロップすると、子の質問のみが測定基準カテゴリに追加されます。

フォームでクイズを作成

クイズデザイナーの代わりに、アセスメントアプリケーションのレコードを使用してクイズ全体を作成することができます。

カテゴリ、質問、回答のクイズのすべての要素が、アセスメントエンジンで使用されるテーブルに保存され、これらのテーブルの [クイズビュー **(quiz views)]** に表示されます。アセスメントアプリケーションでクイズを作成するユーザーには、assessment_admin ロールが必要です。

ここに示す順番で次の手順に従って、アセスメント フォームを使用してクイズを作成します。

- クイズを作成します。
- カテゴリを設定します。
- クイズの質問を作成します。
- 質問の回答を作成します。
- 受信者にクイズを配布します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
クイズを作成および編集するための推奨される方法は、クイズデザイナーを使用することです。クイズデザイナーを使用すると、単一の直感的なインターフェイスが提供され、クイズをすばやく作成および編集することができます。クイズデザイナーでは提供されない特定の機能をクイズに追加する必要があると判断した場合は、ここで説明する特定の手順の一部を使用してクイズを作成することができます。

関連情報

- クイズの作成
- アセスメント可能なレコードのカテゴリの作成

カテゴリの設定

カテゴリは、クイズ トピックの特定の要素を評価するためのテーマを表し、そのテーマに関連する質問を含みます。

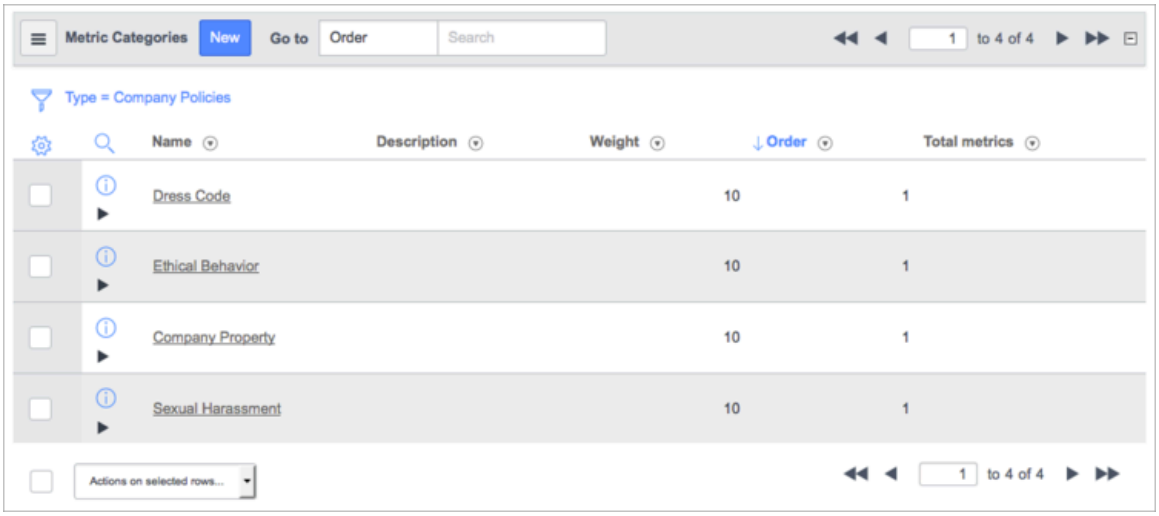
始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
クイズを作成すると、クイズの名前を持つデフォルトのカテゴリが作成されます。このカテゴリを使用したり、変更したり、必要に応じて追加のカテゴリを作成することができます。カテゴリは、[測定基準カテゴリ] テーブルの [クイズビュー **(quiz views)]** にあるレコードです。

カテゴリには、クイズの全体スコアに貢献する重み付け値があります。デフォルトでは、すべてのカテゴリに 10 の重み付け値が与えられます。カテゴリに任意の重み付けを割り当てることができます。結果を得るには、スコアのある質問がカテゴリに含まれている必要があります。

手順

新しいカテゴリを作成するか、クイズ レコードの [測定基準カテゴリ] 関連リストから既存のカテゴリを編集することができます。



関連情報

- フォームでクイズを作成
- クイズの作成
- カテゴリに対するユーザーの選択
- クイズのデータタイプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 回答の順序の変更
- クイズの配布
- 公開済みクイズの修正

カテゴリに対するユーザーの選択

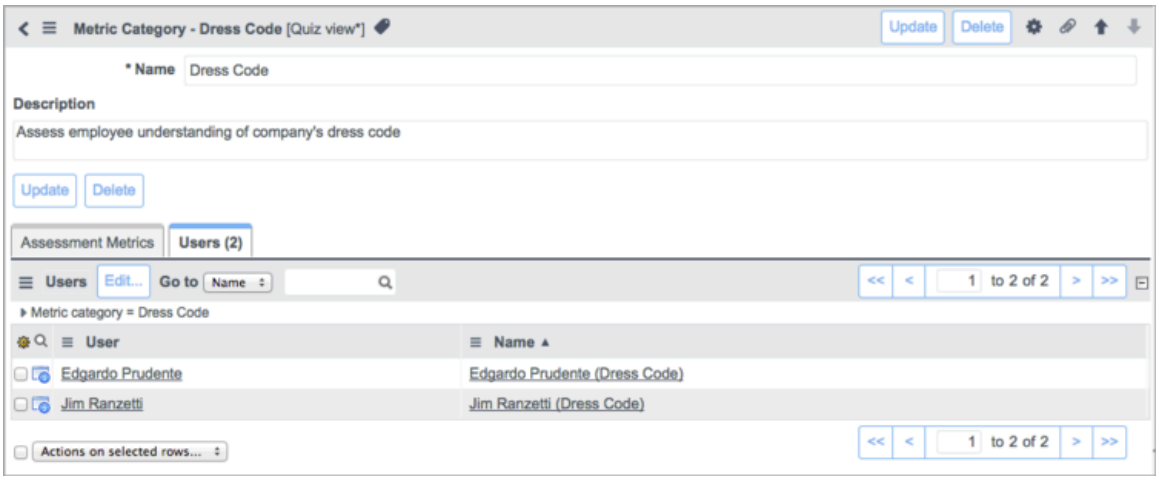
カテゴリユーザーは、各カテゴリの質問の受信者です。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
カテゴリは 1 人以上の割り当てられたユーザーを持つことができ、同じユーザーを複数のカテゴリに割り当てることができます。システムでクイズが配布されると、設定されている場合はカテゴリユーザーにメール通知が送信され、ユーザーの [アセスメントとサーベイ] ポータルに適切なアンケートへのリンクが作成されます。ユーザーは、アサインされているカテゴリに添付された質問にのみ回答できます。

手順

カテゴリに対してユーザーを選択するには、カテゴリ レコードで [ユーザー] 関連するリストを選択し、[編集] をクリックします。



関連情報
- フォームでクイズを作成
- クイズの作成
- カテゴリの設定
- クイズのデータタイプ
- 回答の順序の変更
- クイズの配布
- 公開済みクイズの修正

質問の作成

クイズの質問を作成します。カテゴリには複数の質問を関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

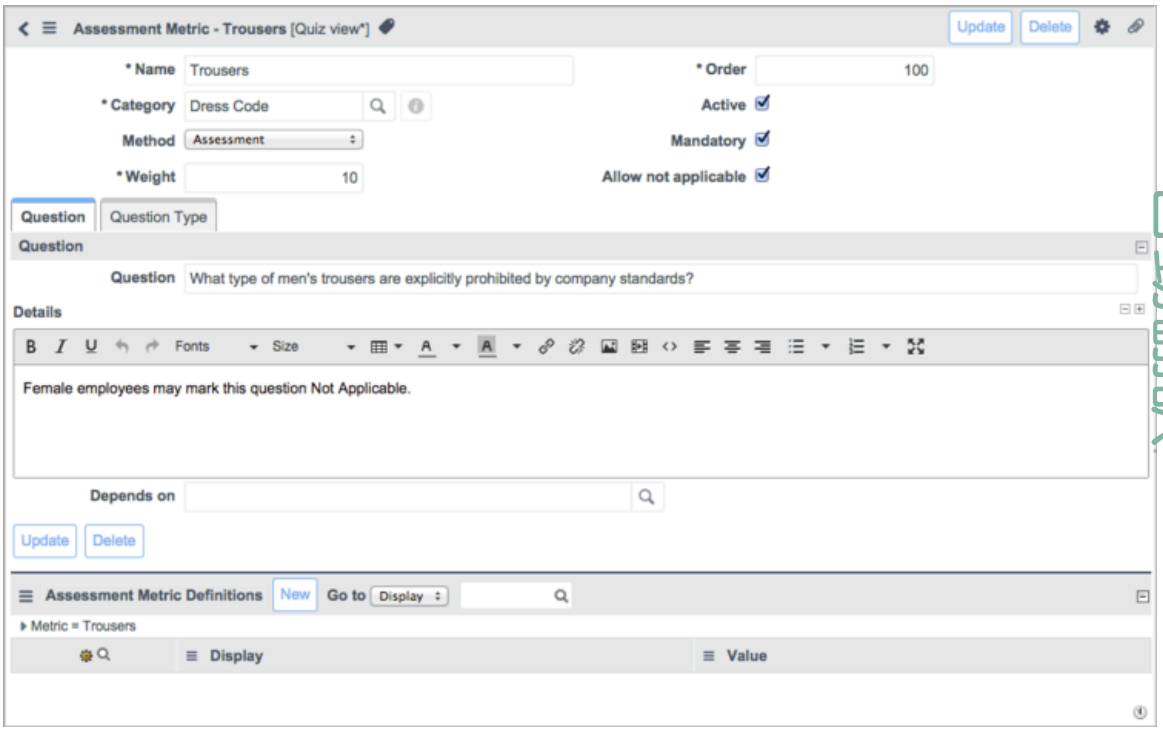
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
各質問は、1 つのカテゴリにのみ関連付けることができます。各質問には、受信者が質問に回答する方法を決定する回答データタイプがあります。質問は、[アセスメント測定基準] テーブルのクイズビューにおけるレコードです。

手順

1. カテゴリレコードを開きます。
2. 次のいずれかの方法で質問レコードを作成します。
   - [アセスメント測定基準] 関連リストにアクセスして、[新規] を選択します。
   - 移動先 クイズ管理 > 質問 をクリックし、[新規] を選択します。

> **警告:**
> [選択肢] または [リッカート尺度] の質問を作成した場合、質問を提出後に [アセスメント測定基準] フォームを再び開いて回答を作成する必要があります。これらのデータタイプの質問に対する回答を作成しないでアンケートを配布すると、受信者はそれらの質問に回答することができません。それらの質問が必須の場合、受信者はアンケートを提出できません。



フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	[必須] 質問の名前。
カテゴリ	[必須] 質問が属するカテゴリ。[測定基準カテゴリ] フォームから新しい質問を作成する場合、システムがこのカテゴリに値を入力します。 **注:** [依存] フィールドが設定されている場合や、別の測定基準がこの測定基準に依存する場合、カテゴリを変更することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
手法	質問をどのように使用するかを決定する設定。 ○ アセスメント：ユーザーに配布されたクイズで質問を利用できるようにします。アセスメント手法は、期間を除くすべてのデータタイプで互換性があります。 ○ スクリプト：ユーザーの介入なしでデータベースを照会します。スクリプト化された質問は、トピックに関するユーザーのナレッジを評価しないため、クイズには限られた価値しかありません。 **注:** 選択した手法と互換性がないデータタイプを選択すると、自動的に手法が正しい値に変更されます。
重み付け	同じカテゴリの他の質問と相対的にこの質問の重要性を表す数値。デフォルトでは、重み付けは 10 です。重み付けの提案については、「重み付けカテゴリと測定基準」を参照してください。このフィールドは、[データタイプ] が [日付]、[日付/時刻]、または [文字列] でない限り利用可能で、かつ必須です。これらのデータタイプは結果の計算に含まれません。
順番	[必須] カテゴリ内での質問の順番を決定する数値。順番の値が最小である質問は、カテゴリのセクションに最初の質問として表示されます。デフォルトでは、順番は 100 です。 **注:** どの順番の値を [スクリプト] 手法で測定基準に使用するかは、アンケートには表示されないため、関係ありません。
アクティブ	この質問がクイズに表示されるかどうかを示すチェック ボックス。質問が無効である場合は、質問が無効になった後に生成されたクイズには表示されません。
必須	ユーザーに質問への回答を要求するチェック ボックス。ユーザーは、赤色のフィールド ステータス インジケーターで示される、必須のすべての質問に有効な回答を入力するまで、アンケートを送信することはできません。 このフィールドは、[手法] が [アセスメント] で、[依存] フィールドが空で、かつ [データタイプ] が [チェックボックス] でない場合にのみ利用可能です。
該当なしを許可	この質問に対して可能な回答として [適用外] が含まれるチェック ボックス。ユーザーは、質問に回答するために十分な情報がない場合に [適用外] を選択できます。[適用外] のユーザー回答は、結果からは除外されます。
質問	
質問	クイズに表示される質問。理解しやすい明確で直接的な質問を入力します。
詳細	質問とその評価対象についての情報。ユーザーが質問に答える方法を理解するのに役立てるために、または質問の HTML で拡張された詳細が必要な場合に詳細を含めます。リンクや画像の埋め込みなど、WYSIWYG エディターでこのフィールドに HTML テキストを作成できます。
依存する作業指示	この質問が依存している既存の質問。この質問と同じカテゴリから、[チェック ボックス]、[選択肢]、[リッカート尺度]、[テンプレート]、および [はい/いいえ] の質問を選択できます。次に、[表示するタイミング] フィールドを使用して、この質問を表示するため

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タスク	の条件を設定します。システムは質問間で再帰的な依存関係が生じることを防ぎます。たとえば、質問 A が質問 B に依存している場合は、質問 B は質問 A に依存できません。
質問タイプ	
データタイプ	[必須] 予想される回答データの形式。詳細については、[データタイプ] のテーブルを参照してください。 **注:** 別の質問がこの質問に依存している場合、データタイプを変更することはできません。
選択肢のランダム表示	質問が表示されるたびにこの質問に対して可能な回答をランダムな順序で表示するチェック ボックス。回答の優先傾向は、回答オプションが表示される順番によって影響を受けることがあり、結果にバイアスがかかる可能性があります。回答の選択肢をランダムに表示すると、このバイアスがかかるのを防ぐのに役立ちます。このチェック ボックスは、[データタイプ] が [選択肢] または [リッカート尺度] である場合にのみ利用可能です。 **注:** 特定の質問に対して選択肢をランダムに表示すると、それらの質問でユーザーが混乱する可能性があります。一般的には、論理的な順序に従わない回答の選択肢のみをランダムに表示します。
スケール定義	クイズ結果の計算で数値が小さいほど良いスコアか、大きいほど良いスコアかを決定する設定。数値が小さいほど良い場合は、[低] を選択します。数値が大きいほど良い場合は、[高] を選択します。デフォルト値は [高] です。このフィールドは、[データタイプ] が [日付]、[日付/時刻]、または [文字列] でない限り利用可能で、かつ必須です。これらのデータタイプの結果は、結果の計算に含まれません。[採点済み] チェック ボックスがオンになっている場合は、スケール値は [高] に設定され、フィールドは非表示になります。 **注:** 数値を設定する必要のないデータタイプのスケール定義を設定する方法の詳細については、「アセスメントのデータタイプ」を参照してください。
最小	回答オプションとして使用できる最小の数値。このフィールドは、[データタイプ] が [番号]、[期間]、または [パーセンテージ] である場合のみ利用可能で、かつ必須です。
最大	回答オプションまたはスケール値として使用できる最も高い数値。このフィールドは、[データタイプ] が [番号]、[期間]、または [パーセンテージ] である場合に利用可能で、かつ必須です。
文字列オプション	質問内の文字列フィールドの外観の設定。このフィールドは、質問タイプが [文字列] であるときに利用可能です。文字列オプションは次のとおりです。 ○ **1** 行：任意の長さの文字列が可能な、長さが 40 文字の 1 行のテキスト フィールド。 ○ **String line wide (1** 行幅)：任意の長さの 1 行のエントリーが可能な、全ページ幅のテキスト フィールド。 ○ 複数行：ワード ラップとリターンが可能な、全ページ幅の複数行テキスト フィールド。
採点済み	カテゴリ結果の採点に回答を使用し、それらをクイズ結果に表示するためのチェック ボックス。採点済みの質問は、次のデータタイプで利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 選択肢 ○ リッカートスケール ○ テンプレート ○ チェックボックス ○ はい/いいえ このチェック ボックスを選択すると、[スケール定義] フィールドが非表示になり、そのフィールドの値が [高] に設定されます。
正しい回答	[必須] スコアのある質問に対する望ましい回答。このフィールドは、[採点済み] チェック ボックスが選択されている場合に利用可能です。いくつかのデータタイプでは、複数の正解がサポートされています。「クイズのデータタイプ」を参照してください。
テンプレート	この質問で使用する回答テンプレート。このフィールドは、[データタイプ] が [テンプレート] である場合に利用可能です。
関連リスト	
アセスメント 測定基準の定義	この質問に対するオプションのリスト。この関連リストは、[データタイプ] が [選択肢] または [リッカート尺度] である場合にのみ利用可能です。

自動翻訳

関連情報

- アセスメント測定基準
- フォームでクイズを作成
- クイズの作成
- カテゴリの設定
- カテゴリに対するユーザーの選択
- クイズのデータタイプ
- 質問の作成

質問への回答の作成

データタイプが [選択肢] または [リッカート尺度] の質問に対する回答オプションを作成します。

始める前に

必要なロール：なし

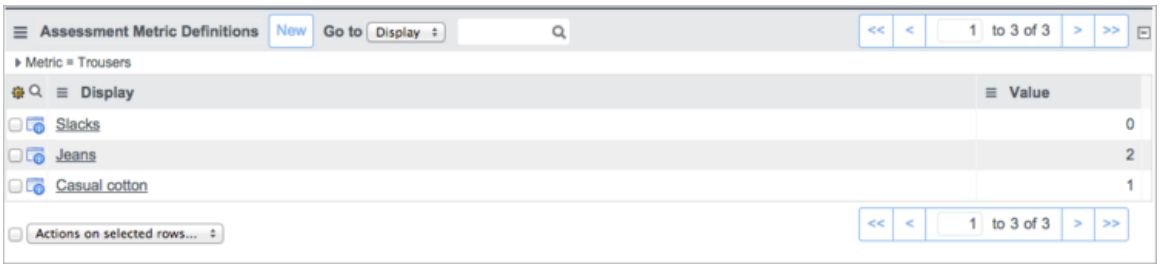
このタスクについて

これらのデータタイプのいずれかを使用して質問を作成すると、[アセスメント測定基準の定義] 関連リストが表示されます。それぞれの測定基準の定義は、クイズの質問に対する 1 つの回答オプションとして表示されます。たとえば、「会社のポリシーで許可されていない男性用ズボンのタイプは何ですか？」という質問に、「スラックス」、「ジーンズ」、および「木綿カジュアル」という 3 つの回答が測定基準の定義として設定されているとします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 編集する質問レコードを開きます。
2. [アセスメント測定基準の定義] 関連リストで [新規] をクリックします。



3. [値] フィールドに階層番号を入力して、クイズに回答が表示される順序を設定します。

関連情報

- フォームでクイズを作成
- クイズの作成
- カテゴリの設定
- カテゴリに対するユーザーの選択
- クイズのデータタイプ
- 回答の順序の変更
- クイズの配布
- 公開済みクイズの修正

クイズの配布

クイズの質問の回答を設定し終わったら、クイズを配布する準備が整いました。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
クイズのために設定されたすべてのカテゴリのユーザーまたは単一のカテゴリのユーザーにクイズを送信できます。

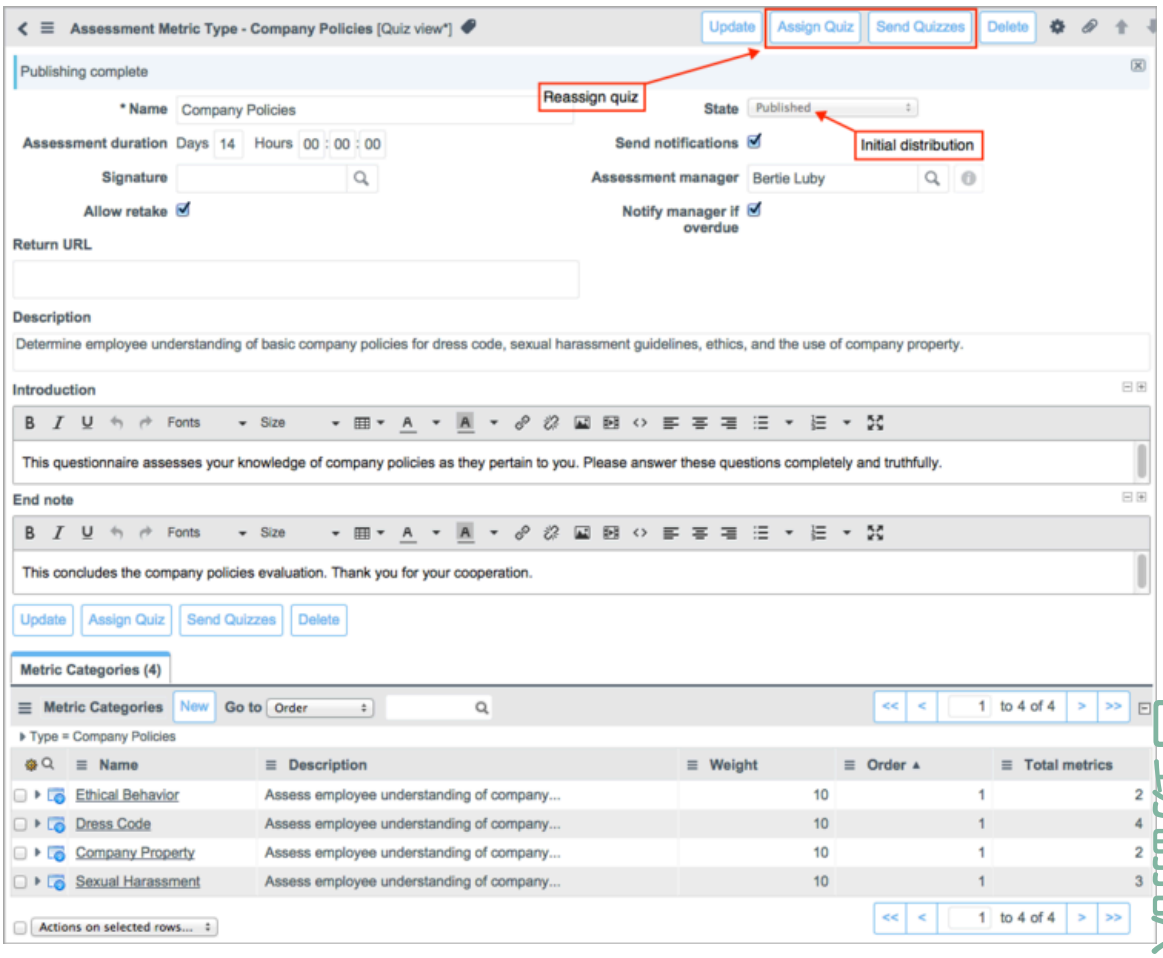
手順

1. 移動先 すべて > クイズ管理 > クイズ.
2. クイズ レコードを開いて、[公開] をクリックします。
   クイズが [公開] 状態になり、そのすべてのカテゴリユーザーに送信されます。
3. オプション: 公開済みクイズを編集します。
   さまざまな修正がクイズの内容にどのように影響するかについては、「公開済みクイズの修正」を参照してください。
4. オプション: カテゴリのあるユーザー、またはカテゴリのすべてのユーザーのいずれかに、クイズを再送信します。
   - [クイズのアサイン] をクリックして、1 人のカテゴリユーザーにクイズを送信します。
   - [クイズを送信] をクリックして、カテゴリのすべてのユーザーにクイズを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらのボタンは、そのクイズに対して定義されているカテゴリユーザーがいない場合は非表示となります。



関連情報

クイズの作成

公開済みクイズの修正

公開済みクイズの修正

既存の質問に加えた変更をただちに投稿します。クイズを開始していないユーザーが新しい質問を利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

クイズが配布された後でもクイズは編集可能であり、次のとおりの結果がもたらされます。

- 追加された質問は、この変更後に配布されるクイズでのみ利用可能。
- 既存の質問に加えられた変更は、クイズの提出前または再提出期間であれば、ユーザーがすぐに利用可能。これには、選択肢の追加やデータタイプの変更など、回答に対する変更が含まれます。
- 削除された質問は、ユーザーのキューにある配布済みクイズからも削除。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

クイズの作成

回答の順序の変更

クイズの参照

参照トピックには、クイズでの作業中に使用するフォーム、フィールド、およびプロパティに関する追加情報が記載されています。

クイズのスコアカード

クイズ アプリケーションは、印刷可能なスコアカードを用意しています。

スコアカードにより、カテゴリと質問の応答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。

スコアカードを表示するたびにシステムによってそれが動的に更新されるため、評価は最近完了したクイズを反映します。

カテゴリ結果

[カテゴリ結果] ビューは、カテゴリ内のすべての質問に対する回答の積み上げ棒グラフです。

グラフの上にある選択リストから表示するカテゴリを選択します。カテゴリの結果は、採点済み質問に対してのみ計算されます。

このビューには、次のデータタイプを使用する回答が表示されます。

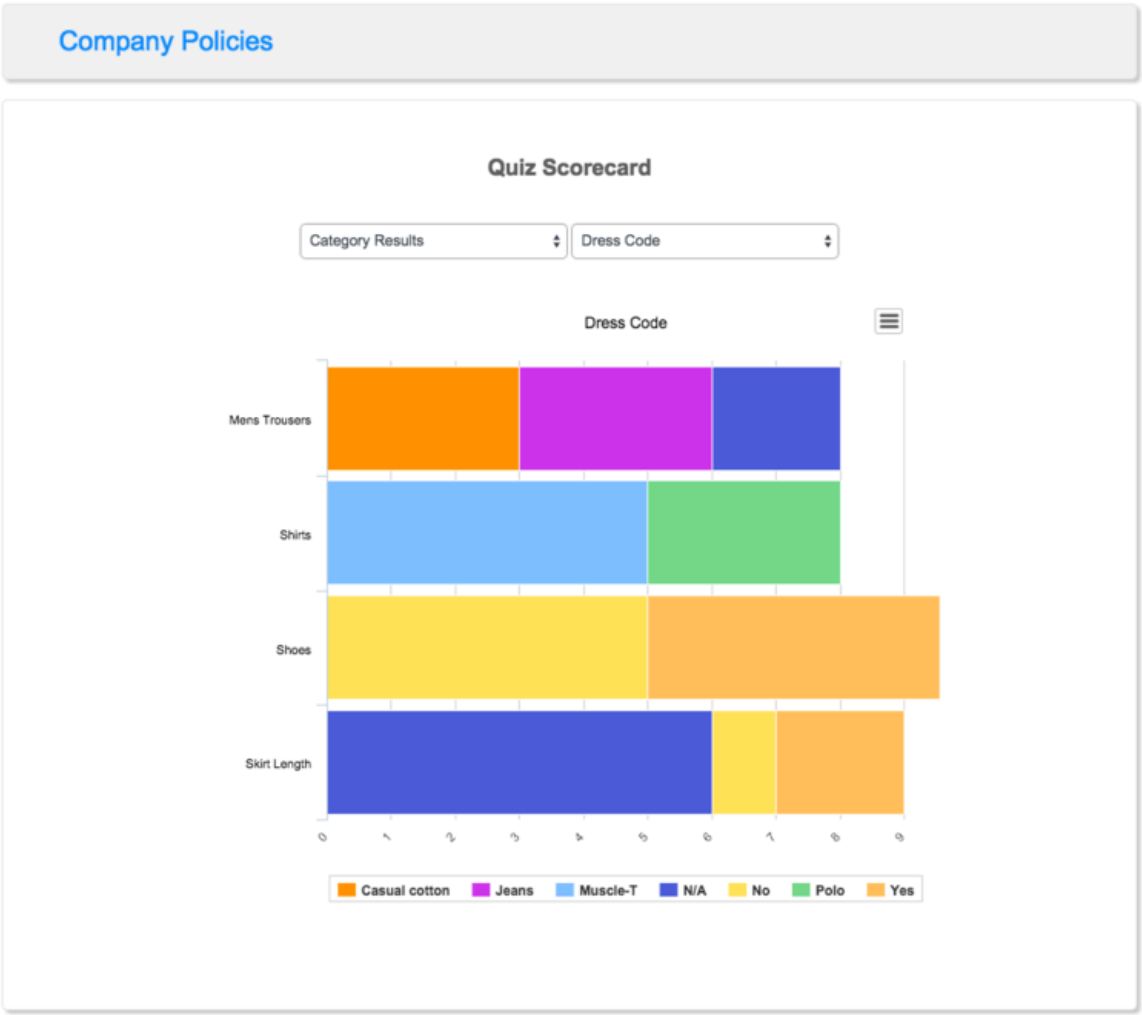
- チェックボックス
- 選択肢
- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

注:
[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータタイプは、クイズデザイナーの [ブーリアン] データタイプにまとめられます。

自動翻訳

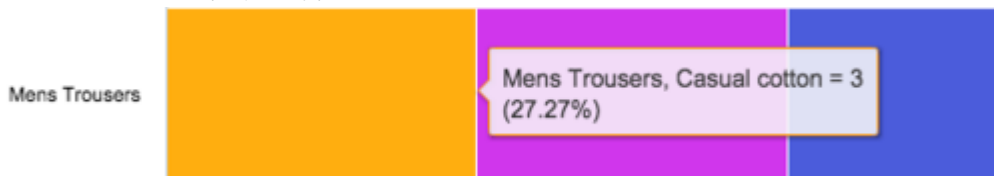
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズのカテゴリ結果



質問に対する特定の回答の詳細を表示するには、特定の回答を表す色分けされたセグメントをポイントします。グラフには、それらの回答のカウントと、その質問に対する合計回答数の割合が表示されます。

クイズのカテゴリ結果の詳細



質問結果

[質問結果] ビューには、クイズ内のすべての質問の結果が表示されます。

データタイプに基づいて、結果を円グラフまたは棒グラフで表示するには、選択リストから名前で質問を選択します。

円グラフ

円グラフは、次のデータタイプの質問結果を示します。

- チェックボックス
- 選択肢

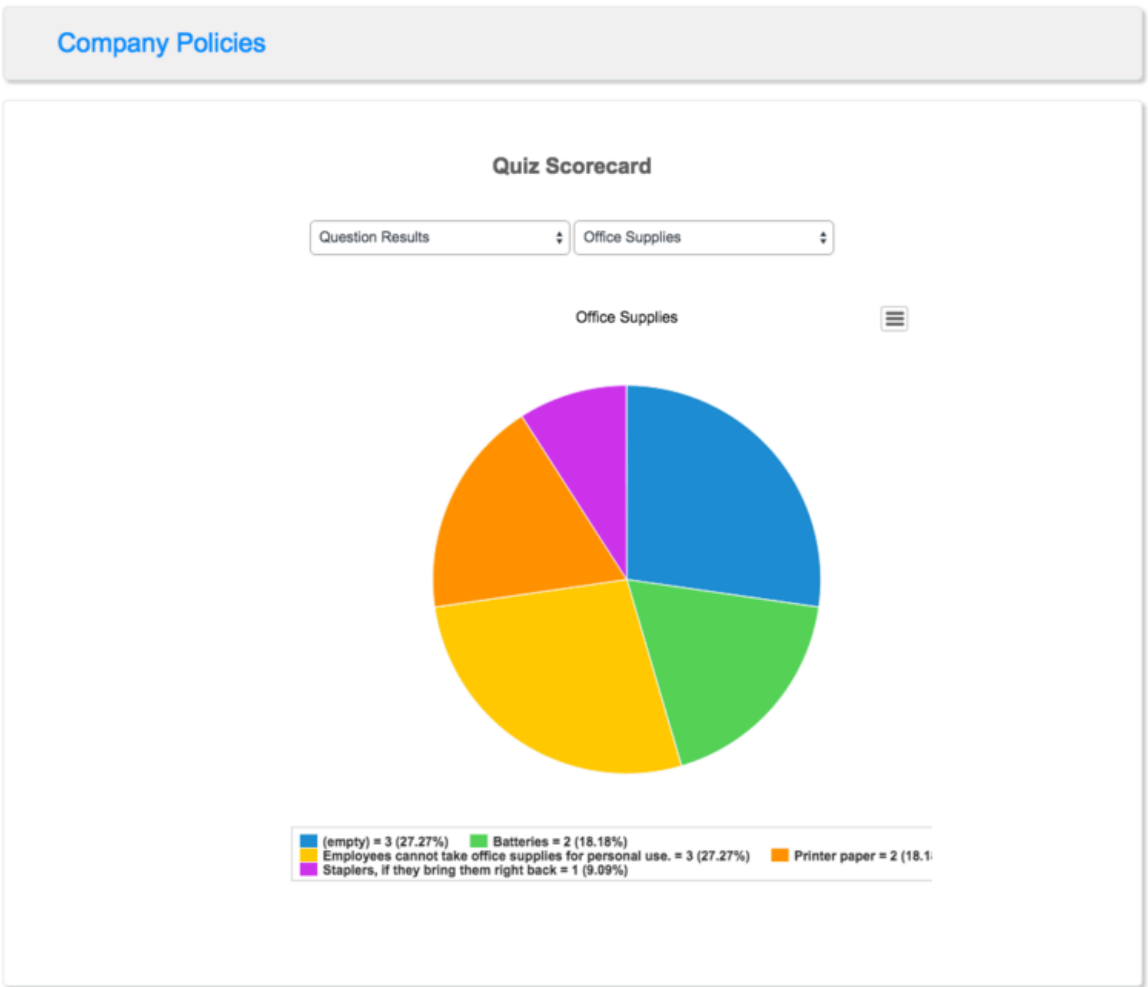
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

注:
[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータタイプは、クイズデザイナーの [ブーリアン] データタイプにまとめられます。

クイズのスコアカードの質問結果 - 円グラフ



棒グラフ

質問結果でこのデータタイプを使用すると、棒グラフが表示されます。

パーセンテージ

デフォルトでは、パーセンテージの質問のすべての結果は 20% セグメントのレポート範囲を使用します。レポート範囲を設定するには、次の場所に移動します。 レポート > 管理 > レポート範囲.

平均評価

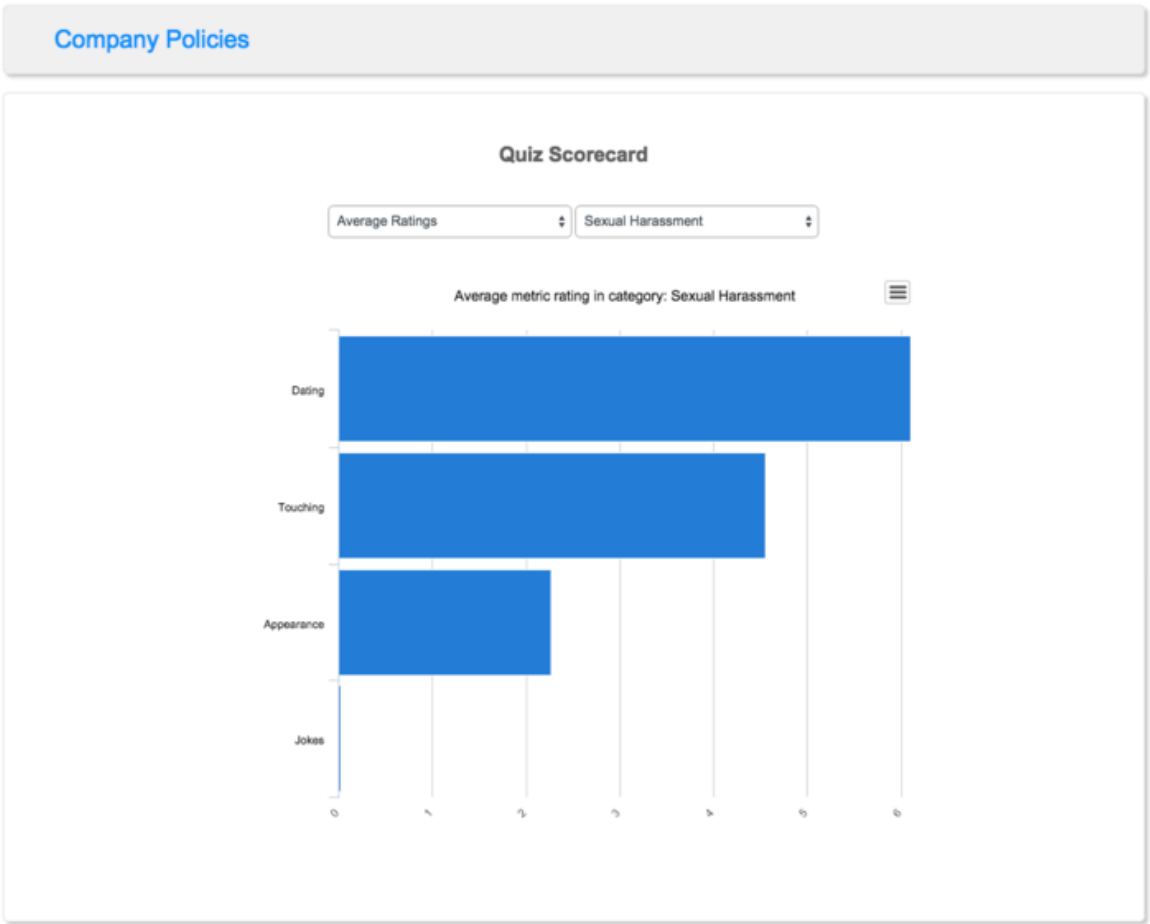
[平均評価] ビューには、カテゴリ内の各質問の加重平均評価の棒グラフが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個々の質問がカテゴリの総合評価にどのように影響するかを確認するには、このビューを使用します。グラフの上にある 2 番目の選択リストからカテゴリを選択します。評価は、採点済み質問に対してのみ計算されます。

[平均評価] ビュー



カテゴリ全体の評価についての各質問の評価の影響を表示するには、カラー バーをポイントします。ポップアップ ボックスに、個々の質問の加重平均で表される合計評価の割合が表示されます。

クイズのスコアカードの評価詳細

質問のプロパティフォーム

質問のプロパティフォームのフィールド値の説明。

質問のプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	[必須] 質問の名前。質問に対して簡潔で簡単に認識可能な名前を作成します。システムでは [アセスメント測定基準] リストおよびスコアカード チャートの質問を識別するためにこの値が使用されます。
質問	クイズの質問として表示するテキスト。理解しやすい明確で直接的な質問を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

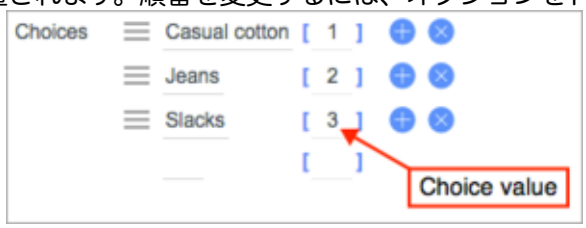
質問のプロパティフォーム (続く)

フィールド	説明
タイプ	[読み込み専用] この質問に対して選択されたデータタイプ。可能なデータタイプについては、「コントロール」のテーブルを参照してください。
アクティブ	この質問がクイズで利用可能かどうかを示すチェック ボックス。質問が無効とマークされている場合、その質問が無効になった後に生成されたクイズには表示されません。
ブーリアンオプション	ブーリアン質問のオプションとして、チェック ボックスまたは [はい/いいえ] リストのいずれかが表示されます。
必須	ユーザーに質問への回答を要求するチェック ボックス。赤色の Introduction_to_Fields # Field_Status_Indicator " --> フィールドの状態インジケーターで示された必須の質問のすべてに答えるまで、クイズを送信することはできません。 このフィールドは、質問に依存関係がなく、かつ質問のコントロールがチェック ボックス オプションのある [ブーリアン] でないときに利用可能です。
文字列オプション	質問内の文字列フィールドの外観の設定。このフィールドは、質問タイプが [文字列] であるときに利用可能です。文字列オプションは次のとおりです。 • **1** 行：任意の長さの文字列が可能な、長さが 40 文字の 1 行のテキスト フィールド。 • **String line wide (1** 行幅)：任意の長さの 1 行のエントリーが可能な、全ページ幅のテキスト フィールド。 • 複数行：ワード ラップとリターンが可能な、全ページ幅の複数行テキスト フィールド。
最小	ユーザーが質問に回答するために入力または選択できる最小の正の整数。このフィールドは、質問タイプが [番号]、[パーセンテージ]、または [数値スケール] であるときに利用可能です。
最大	ユーザーが質問に回答するために入力または選択できる最大の正の整数。このフィールドは、質問タイプが [番号]、[パーセンテージ]、または [数値スケール] であるときに利用可能です。
該当なしを許可	この質問のオプションとして [適用外] が含まれるチェック ボックス。ユーザーは、質問に回答するために十分な情報がない場合に [適用外] を選択できます。[適用外] のユーザー回答は、結果の計算からは除外されます。このフィールドは、質問に依存関係がなく、かつ質問のデータタイプがチェック ボックス オプションのある [ブーリアン] でないときに利用可能です。
選択肢のランダム表示	質問がクイズに表示されるたびに回答オプションをランダムな順序で表示するチェック ボックス。回答の優先傾向は、オプションが表示される順番によって影響を受けることがあり、結果にバイアスがかかる可能性があります。選択肢のランダム表示は、このバイアスを防ぐのに役立ちます。 特定の質問に選択肢のランダム表示があると、それらの質問でユーザーが混乱する可能性があります。一般的には、論理的な順序に従わないオプションのみをランダム表示します。
詳細	クイズに表示される質問に関する情報。ユーザーが質問に答える方法を理解するのに役立つ詳細を含めます。このフィールドには、WYSIWYG エディターを使用して HTML テキスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問のプロパティフォーム (続く)

フィールド	説明
	を入力することもできます。たとえば、リンクや画像を埋め込むための HTML を含めることができます。
正しい回答	ユーザーに選択してもらいたい回答オプション。質問に対して正しい回答を指定すると、システムはその質問にスコアを付けます。このフィールドは、日付、日付/時刻、文字列を除くすべてのデータタイプで利用可能です。いくつかのデータタイプでは、複数の正解がサポートされています。「データタイプ」を参照してください。
選択肢	データタイプが [選択肢] または [スケール] である質問のオプション。オプションごとに編集できるテキストと値がシステムにより自動的に追加されます。**[+]** アイコンをクリックしてオプションを追加するか、**[X]** アイコンをクリックしてオプションを削除します。デフォルトでは、値によって設定された順番でオプションが配置されます。順番を変更するには、オプションをドラッグ アンド ドロップします。 
依存関係	
表示するタイミング	同じカテゴリの別の質問に対する回答に応じて質問を非表示または表示にする条件ビルダー。既存の質問を [ブーリアン]、[選択肢]、[スケール]、または [テンプレート] データタイプのリストから選択します。[次の値に等しい **(=)**] または [は次の値のいずれかを含む] 演算子を使用して、従属的な質問を参照するために受信者に対して必要な条件を作成します。システムは質問間で再帰的な依存関係が生じることを防ぎます。たとえば、質問 A が質問 B に依存している場合は、質問 B は質問 A に依存できません。

関連情報

クイズ質問の作成

クイズ レポート

アセスメント管理者が重要な統計情報を表示できるように、クイズによっていくつかのグローバルレポートが提供されます。

これらのレポートを特定のユーザーまたはグループと共有し、表示オプションを変更することができます。

詳細なフィールド情報とレポート オプションについては、グラフの [タイプ] のリンクをクリックしてください。列を昇順または降順でソートするには、列見出しの矢印をクリックします。

クイズ レポート

タイプ	説明
州別のクイズ	配布されたクイズの状態。このグラフには、配布されたクイズが取得可能、処理中、完了、またはキャンセルである割合が表示されます。 • タイプ：円グラフ • テーブル：アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイズ レポート (続く)

タイプ	説明
クイズ別の質問総数	各クイズにおけるすべてのカテゴリの質問の合計数。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：アセスメント測定基準 [asmt_metric]
データタイプ別の質問	データタイプ別のすべてのクイズにおける質問の合計数。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：アセスメント測定基準 [asmt_metric]
アサイン先ユーザー別の正しい回答	アサインされた各ユーザーによって正しく回答された採点済み質問の合計数。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：測定基準の結果 [asmt_metric_result]
正しい回答の数	採点済み質問ごとの正しい回答の合計数。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：測定基準の結果 [asmt_metric_result]
アサイン先ユーザー別の間違った回答	アサインされた各ユーザーによって間違って回答された採点済み質問の合計数。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：測定基準の結果 [asmt_metric_result]
間違った回答の数	採点済み質問ごとの間違った回答の合計数。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：測定基準の結果 [asmt_metric_result]

自動翻訳

クラシックの承認

クラシック承認は、作業を行う前にタスクに対する承認を要求する従来のプロセスです。以前のリリースでは、承認レコードを作成して承認タスクを定義し、ユーザーまたはグループを関連付けて承認または却下することができました。

管理者は、次の場所に移動して従来の承認ロジックを定義できます すべて > システムポリシー > ルール > 承認.

重要:
クラシック承認ルールは フローデザイナー Ask for Approval action に置き換えられました。フローデザイナー を使用して、より良いレポート情報を提供する、管理しやすいワークフロー駆動型の承認ロジックを作成します。

管理者は、次の場所に移動してすべての承認要求を表示できます すべて > セルフサービス > 自分の承認 リストフィルターを削除します

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認レコードは次のフィールドで構成されています。

承認レコードのコンポーネント

フィールド	入力値
承認者	関連レコードの承認を担当するユーザーへの参照。
ステータス	選択肢は次のとおりです。 • 未要求 (この状態は、承認者にこの要求を承認するよう求めていないことを示します。ステータスを [要求済み] に設定するまで要求に関するメール通知は送信されません) • 要求済み • 承認済み • 却下
承認中	任意のテーブルで承認中のレコードへの document_id 参照フィールド。
コメント	承認に関するコメントを保存するジャーナル フィールド。
承認サマライザー	フォーマッターを作成して 参照文書からの承認に関連するキーフィールドを表示するフォームに追加します。参照されているレコードがない場合、このサマライザーは表示されません。

承認エンジン

さまざまなアプリケーション (サービス カタログ要求や変更管理など) の承認の違いに加え、会社が承認を処理する方法の違いについては、アプリケーション内で承認を設定する際の柔軟性をサポートする必要があります。

重要:
クラシック承認ルールは フローデザイナー Ask for Approval action に置き換えられました。フローデザイナー を使用して、より良いレポート情報を提供する、管理しやすいワークフロー駆動型の承認ロジックを作成します。

この柔軟性は、各タスク テーブル (つまり、タスク テーブルを拡張するすべてのテーブル) の承認を管理するために使用される「承認エンジン」の選択によって提供されます。

各タスク テーブルには、3 種類の承認エンジン オプションが用意されています。

承認エンジン オプション

オプション	説明
承認ルール	1 つがタスク テーブルに一致するまで評価される簡単な一連のルール。一致する承認ルールは、タスクを承認するユーザーを作成するために使用されます。次の場所に移動して承認ルールを設定します。 システムポリシー > 承認.
処理ガイド	承認と却下の処理方法を制御できる一連の承認ステップ。このオプションは廃止されているため、使用しないでください。
エンジンをオフにする	このタスク テーブルの両方の承認エンジンをオフにします。ワークフローを使用してテーブルの承認プロセスを管理する場合、このオプションを選択して読み込み専用にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認エンジン オプション (続く)

オプション	説明
	注: 承認エンジンをオフにしないと、パフォーマンスや動作がインスタンスに影響する可能性があります。

承認エンジンの設定

システム内の各タスク テーブルの承認を管理するには、承認エンジンを設定します。

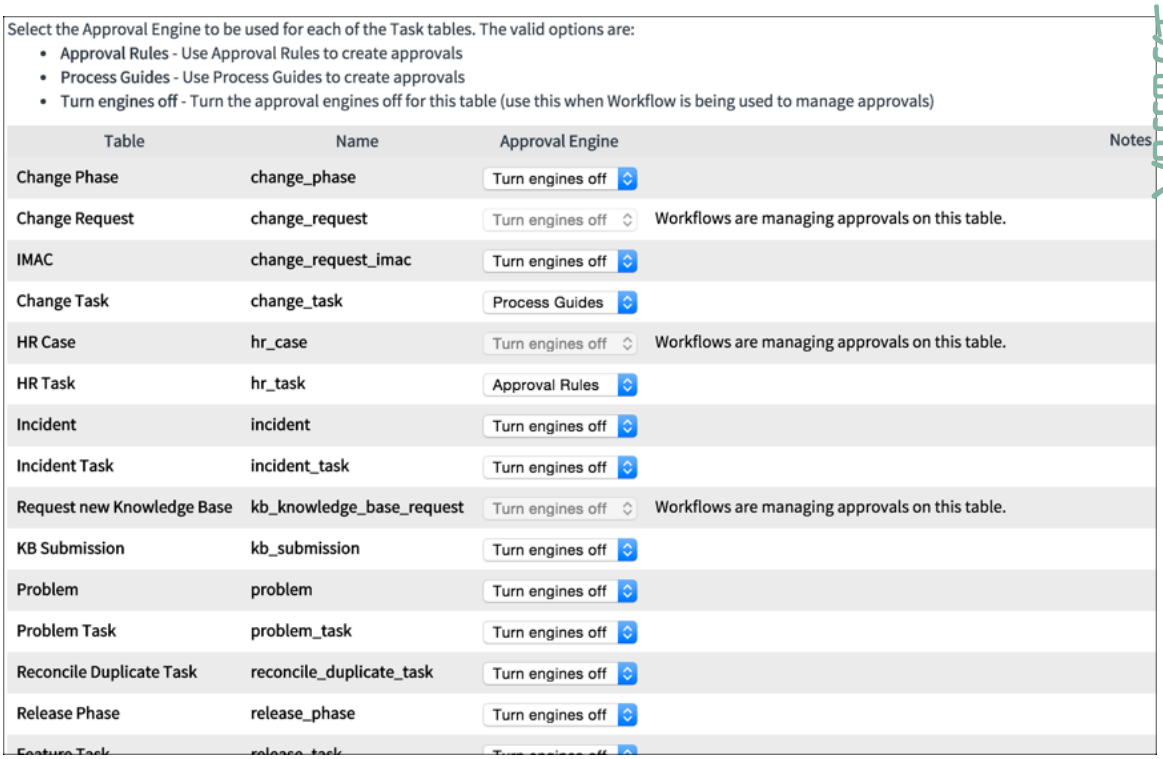
始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > 承認エンジン.

   システム内の各タスク テーブルの [承認エンジン] オプションとともに、次のページが表示されます。[承認エンジン] オプションがグレー アウトされ、**[Turn engines off]** (エンジンをオフにする) が表示されている場合、同じ行にある [メモ] を参照してください。承認エンジンがオフにされる最も一般的な理由は、ワークフローがテーブルで承認を管理している場合です。承認エンジンをオフにすると、さまざまな問題を生じさせる可能性があるワークフローとの競合が防止されます。テーブルで承認エンジンを使用する場合は、ワークフローを無効に設定します。



2. 選択リストから各タスク テーブルの承認エンジンオプションを選択します。
3. [保存] をクリックします。
   これらの設定は、*glide.approval_engine.<table_name>* という名前のシステムプロパティとして保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ルール

多くの組織は、要求が合理的であり、組織の予算に適合していることを確認するために承認プロセスに依存しています。

重要:
クラシック承認ルールは フローデザイナー Ask for Approval action に置き換えられました。フローデザイナー を使用して、より良いレポート情報を提供する、管理しやすいワークフロー駆動型の承認ロジックを作成します。

サービスカタログでは、次のクラスの承認を使用できます。

Approvals

タイトル	説明
ゲーティング承認	要求の開始前に発生する必要があります。たとえば、マネージャーは従業員の会社車の要求を却下することができます。
プロセスの承認	開始された実行計画プロセス内で行われます。たとえば、セキュリティグループは、従業員のマネージャーが SSN へのアクセスの要求を承認しても、それを却下することができます。

注:
承認プロセスがスムーズに運用されるようにするには、適切なユーザーが正しいロールを持っていること、およびそのロールが必要なテーブルへのアクセス権を関連するすべての部門およびドメインのユーザーに対して付与することを確認します。

自動翻訳

自動承認ルールの設定

承認ルールによって、承認状態を [未要求] 以外の状態に自動的に設定することができます。その結果、承認ルールによって一連の承認者が作成されます。また、承認状態を [要求済み] に設定して承認プロセスを開始することもできます。

前提条件

必要なロール：admin

承認ルールには、次の 2 つの新しいフィールドがあります。

- [前の実行ルール]：true の場合、レコードの挿入/更新の前に承認ルールが実行されます。
- [セット状態]：このルールが適用される場合、タスク レコードの承認状態が自動的にこの値に設定されます。

  注:
  [セット状態] フィールドは、 [前のルール実行] チェック ボックスを有効にした場合にのみ、想定どおりに動作します。

- 以下の例では、このルールにより、タスクの状態が自動的に [承認済み] に設定されるため、タスクが自動承認されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ルール フィールド

ゲーティング承認

ゲーティング承認は、要求の開始前に要求が通過しなければならないゲートとして機能します。

すべてのゲーティング承認を満たすまで、通知は送信されず、技術者にタスクが送信されず、誰も問題の要求の作業を開始しません。

次のようにゲーティング承認を生成します。

ゲーティング承認

タイトル	説明
承認ルール	サービスカタログおよびその他のタスク テーブルに適用できます。
アイテムベースの承認	特定のカタログ アイテムに特定の承認が必要であるとフラグを付けます。これらのアイテムの要求には、自動的にこれらの承認が必要です。

承認ルールを使用したゲーティング承認の設定

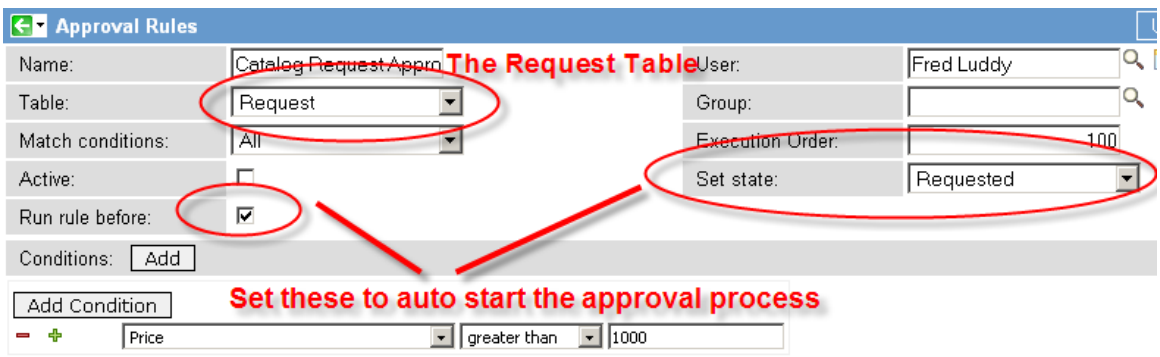
承認ルールを使用してゲーティング承認を設定できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 左側のナビゲーション ウィンドウで、 システムポリシー > 承認ルール.
2. [新規] をクリックします。



承認ルール

フィールド	説明
名前	このルールの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	このルールが適用されるタスク テーブル。ほとんどのサービスカタログ承認では、[要求] を選択します。 **注:** このリストには、承認ルールとアプリケーションスコープにあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます。
アクティブ	ルールが有効かどうかを示すインジケーター (デフォルトは true)。
前の実行ルール	要求レコードを保存する前または後にルールが実行されるかどうかを示すインジケーター。ほとんどの承認では、このチェック ボックスをオンにします。
ユーザー	この要求を承認する必要があるユーザー (空でもよい)。
グループ	この要求を承認する必要があるグループ (空でもよい)。
セット状態	このルールの実行後のタスクにおける承認フィールドの値。ほとんどの場合、[要求済み] を選択します。
条件	ルールが適用される条件。
スクリプト	承認者が誰であるかをプログラムで指定するためのオプションのサーバー スクリプト。たとえば、1 行のスクリプト current.requested_for.manager の場合、ServiceNow では、現在のレコードで requested_for 参照フィールドをチェックします。次に、参照レコードでマネージャー フィールドを検索し、その人物を承認者として割り当てます。その他の例については、ServiceNow によって提供されている承認ルールのスクリプト フィールドを参照してください。

注意事項および制限事項：

a. 特定のテーブルに好きなだけルールを設定することができます。複数のルールが適用される場合は、承認者も複数になります。

b. 承認者を重複させることはできません。たとえば、2 つのルールの両方で Fred Luddy さんに特定の要求を承認させる場合、Fred さんに対して作成される承認エントリーは 1 つだけです。

c. デフォルトでは、すべての要求は [未要求] の承認状態で開始します。承認通知は、要求の承認状態が [要求済み] に設定されるまで送信されません。これは、手動またはスクリプトで実行できますが、最も簡単な方法は [セット状態] を使用して要求を自動的に [要求済み] に設定することです。

注文されたアイテムに基づくゲーティング承認の設定

承認ルールによる承認の追加に加えて、注文されているアイテムの種類に基づいて承認を追加することもできます。

承認ルールによる承認の追加に加えて、注文されているアイテムの種類に基づいて承認を追加することもできます。たとえば、すべての Blackberry に David Loo さんによる承認が必要であることを指定することができます。

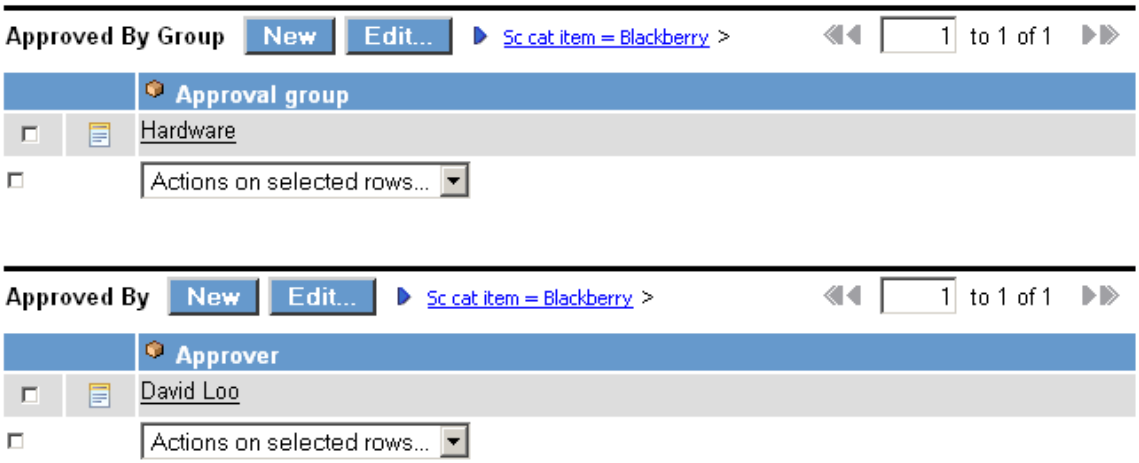
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これを行うには、問題のアイテムに移動し、必要な承認者の関連リストまでスクロールします。次の 2 つのリストがあります。

- グループにより承認：このアイテムの要求を承認する必要があるグループのリスト
- 承認者：このアイテムの要求を承認する必要があるユーザーのリスト

承認リスト



上記の例では、この要求はハードウェア グループのすべてのメンバーと David Loo さんによって承認される必要があります。

注意事項および制限事項：

1. 承認ルールと同様に、エントリの重複から保護されます。したがって、ある人がハードウェアグループのメンバーであり、スタンドアロンの承認者でもある場合、その人が取得する承認要求は 1 つだけです。
2. 承認ルールの代わりにアイテムベースの承認が機能するため、両方を使用することができます (おそらく使用することになります)。

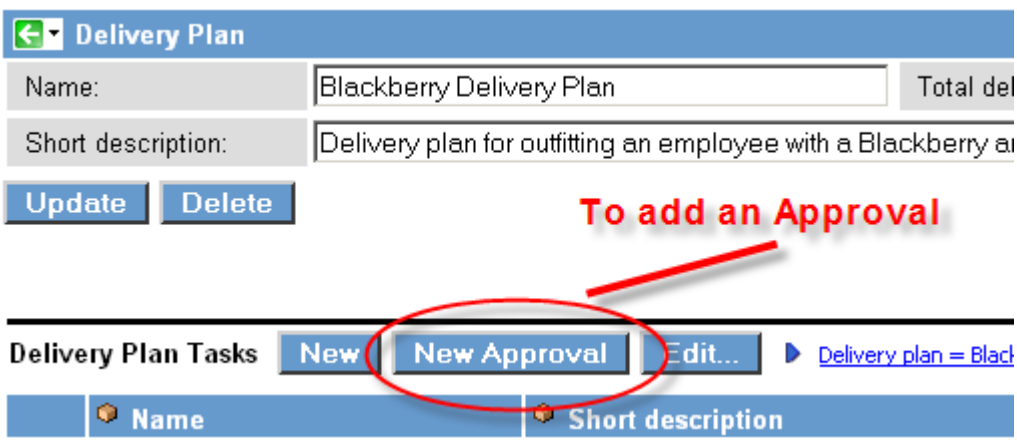
プロセスの承認

要求がそのゲーティング承認を通過すると、関連する実行計画が開始されます。

さらに、これらの計画により、必要な一連のタスクが作成されます。適切な時点で発生するように設定されている承認ステップを実行計画に追加することができます。

左側のナビゲーション ウィンドウで、 サービスカタログ > 実行計画をクリックし、承認ステップを追加するプランを選択します。次に、[新規承認] ボタンをクリックします。

承認の追加



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

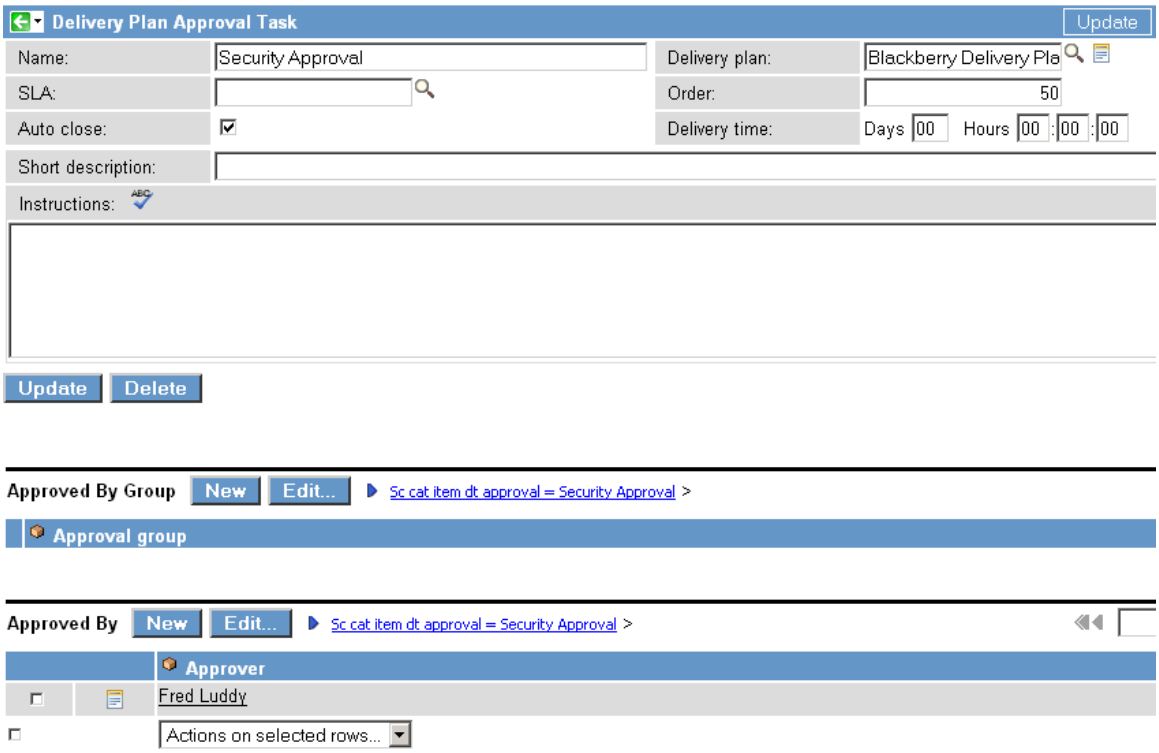
[承認タスク] 画面が表示されます。通常のサービスカタログ実行タスクと同様に、承認実行タスクには次のフィールドがあります。

- 名前：このタスクの名前
- 順番：計画内のこのタスクの順番
- **SLA**：このタスクが適用される SLA
- 配送時間：このタスクの完了に許可された時間

タスクの作成後、タイトル バーを右クリックして [保存] を選択します。2 つの関連リストが画面の下部に表示されます。

- グループにより承認：このタスクが完了する前に要求を承認する必要があるグループのリスト
- 承認者：このタスクが完了する前に要求を承認する必要があるユーザーのリスト

承認タスク



上記の例では、このセキュリティ承認タスクは Fred Luddy さんによって承認される必要があります。

注:
処理中の承認が却下されると、その特定の品目もキャンセルされますが、要求自体は必ずしもキャンセルされるわけではありません。したがって、Blackberry とラップトップを注文し、Blackberry が却下された場合、ラップトップの要求は引き続き処理されます。

処理ガイドによる承認

処理ガイドは、実行ルールが条件によって制御される点で承認ルールと同様に機能します。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
承認タスクのデフォルト バージョンでは、問題の承認が次の人物によって承認されるように指定できます。

1. 1 人または複数の特定の人々
2. 1 つまたは複数の人々のグループ

オプションで、承認タスクの代わりに処理ガイドを使用できます。処理ガイドは、以下を可能にする点でより柔軟性があります。

1. 「任意の」または「すべての」承認
2. 連続承認

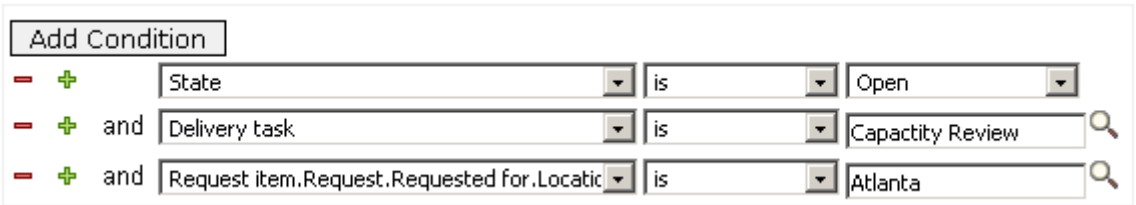
処理ガイドを実行タスクにリンクすることができます。

手順

1. 左側のナビゲーション ウィンドウで、 システムポリシー > 処理ガイド.
2. 新しいガイドを作成します。
3. テーブルを [カタログ タスク] に設定します。
4. このガイドが付随する条件を入力します。

例 1：すべての「キャパシティ レビュー」タスクに適用します。

例 2：要求者がアトランタにいるすべての「キャパシティ レビュー」タスクに適用します。



処理ガイドのヒントと秘訣：

a. すべてのカタログ タスクは、要求が初めて送信されたときに生成されますが、有効ではないタスクの状態は「保留中」です。したがって、タスクが実際に開始されるまで承認要求を送信しない場合は、条件の一部として [状態] [=] [オープン] を追加します。
b. システムには、シーケンス番号が 10,000 のカタログ タスク用の「デフォルト」の処理ガイドがあります。これは、古い前処理ガイド コードが承認に関して実行したのとまったく同じように動作します。承認はタスク関連のリストの実行に基づきます。

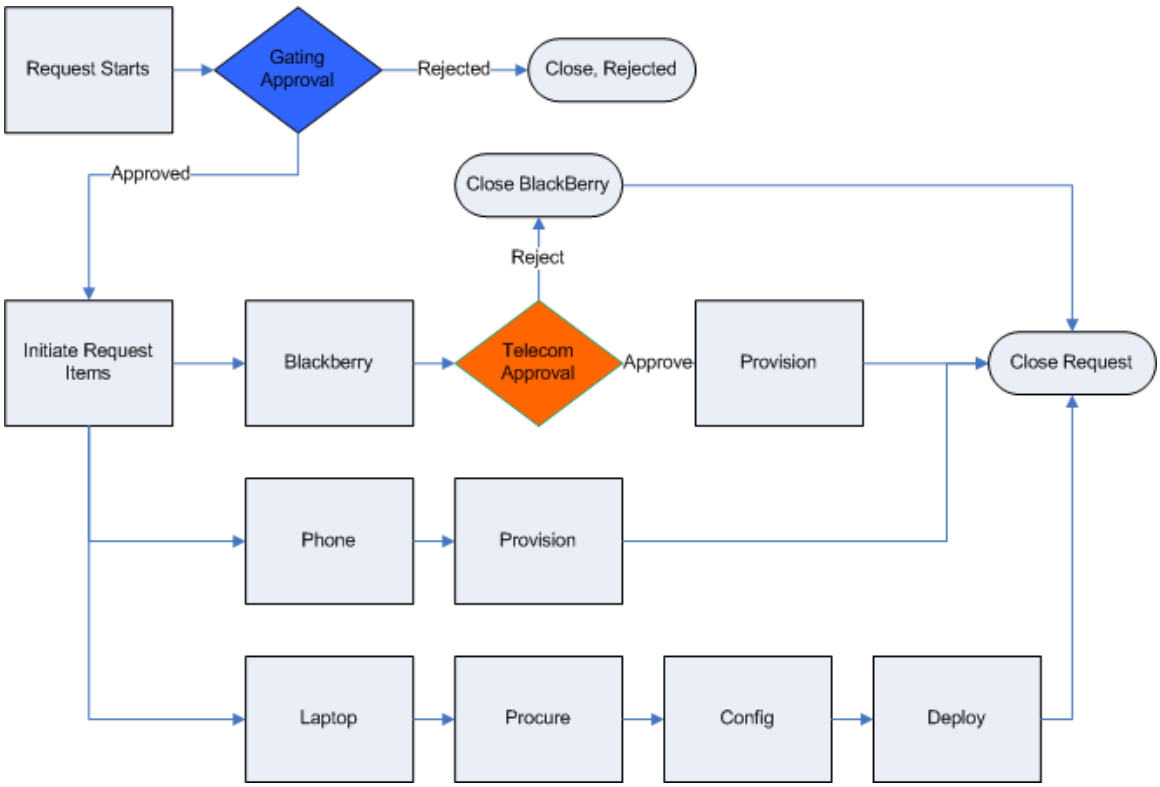
仮想的な承認プロセスの概略図

仮想的な承認プロセスを示す下記の図では、ゲーティング承認は青色に、処理中の承認はオレンジ色になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認プロセス



承認サマライザーフォーマッター

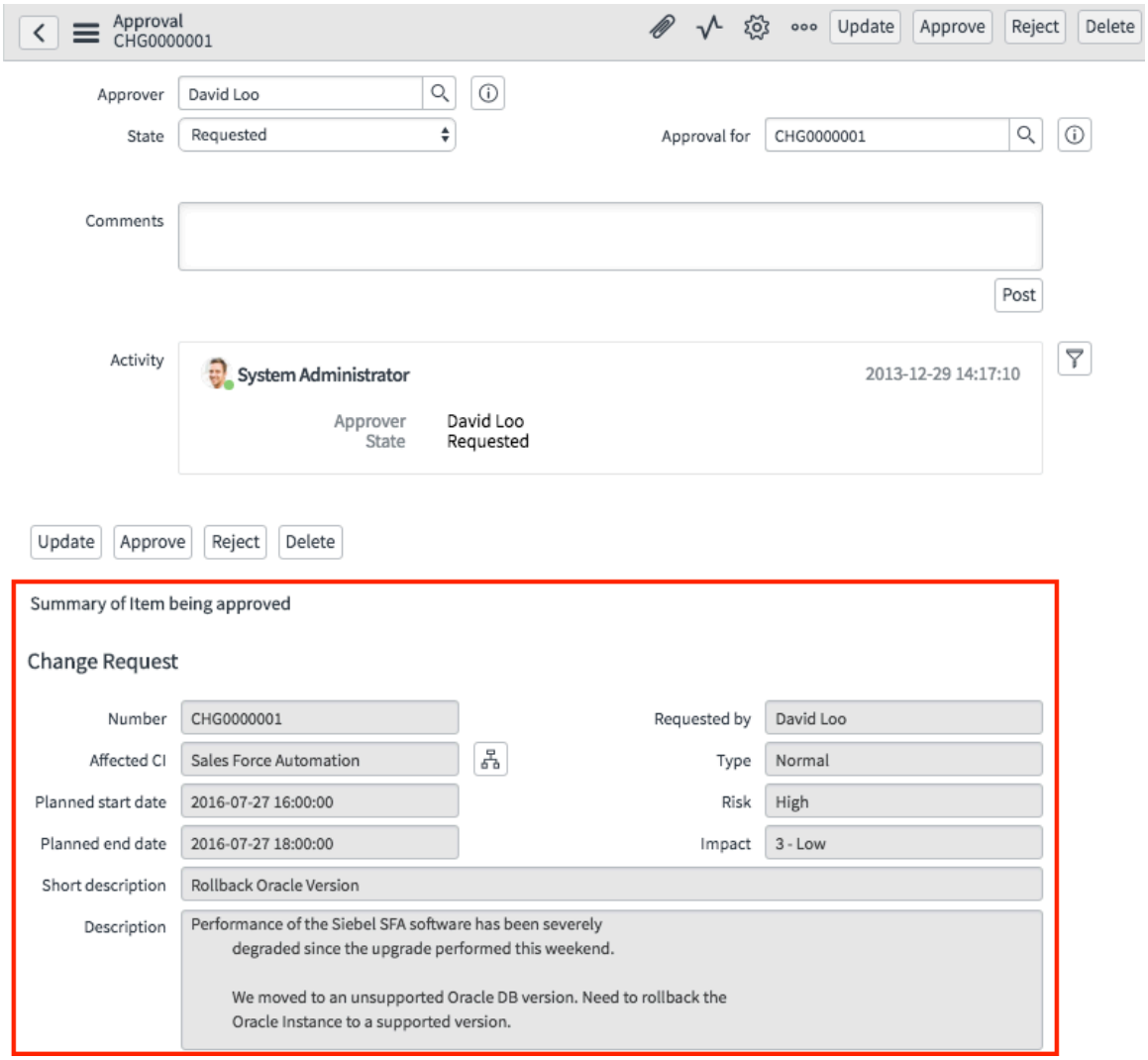
承認サマライザーフォーマッターにより、承認フォームの下部にサマリーが作成されます。

承認サマライザーには、変更要求やサービス カタログ要求など、承認中の内容に応じて異なる情報が表示されます。以下に 2 つの例を示します。

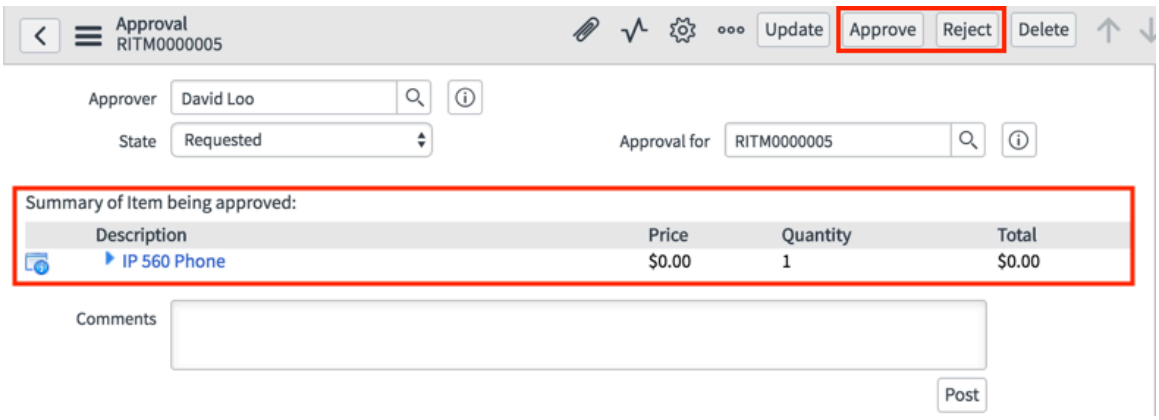
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求のサマリー



カタログ要求のサマリー



[却下] ボタンを使用すると、承認者は、要求全体を承認する前に、複数アイテム要求で 1 つ以上のアイテムを拒否することができます。要求アイテムが拒否された場合、そのアイテムのワークフローは開始されません。その後、承認者はアイテムの [承認] を選択することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
要求全体が承認されたら、この [却下] ボタンが非表示になっていることを確認する必要があります。要求承認後にこのボタンを使用すると、要求アイテムのワークフローがキャンセルされ、ステージが矛盾した状態になります。同様に、要求アイテムの [承認] ボタンは、要求全体が承認または却下される前にのみ表示されます。

サマライザー

承認サマライザーは、マクロ [sys_ui_macro] テーブルに保存されます。

左側のナビゲーション ウィンドウで、 システム **UI** > **UI** マクロ. サマライザーでは、approval_summarizer_ + '<table_name> という命名規則を使用します (たとえば、approval_summarizer_change_request は変更要求のサマライザーで、approval_summarizer_sc_request はサービス カタログ要求のサマライザーです)。

各サマライザーは、Jelly スクリプトで記述され、内部フォームの定義に使用されます。スクリプトは、UI マクロ フォームの下部にある大きな XML フィールドに保存されます。

承認サマライザーの変更

既存の承認サマリーを変更して、補足情報を含めることができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
これらは高度なカスタマイズであり、すべての実装に適切でない可能性があり、カスタム フォームを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** マクロ.
2. 変更するサマライザーを開きます。
3. スクリプトを元に戻す必要がある場合は、スクリプトを別の場所にコピーしてから編集します。
4. スクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

新しいカスタム承認サマライザーの作成

承認がある新しいテーブルをインスタンスに追加した後、新しい UI マクロを作成し、それを適切なフォームに追加して、カスタムアクティビティフォーマッターを追加できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
approval_summarizer は、グローバルスコープの承認フォームでのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** マクロ
2. [新規] をクリックします。
3. サマリーの命名規則 (approval_summarizer_ <tablename>) に従ってマクロに名前を付けます。
4. フォームの残りの部分に入力し、[送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アクティビティフォーマッターを作成 して、それを適切なフォームに追加します。
   アクティビティフォーマッターの詳細については、「アクティビティフォーマッター 」を参照してください。

Approval with e-signature

ログイン資格情報を再入力して、承認レコードを承認または却下します。アクティビティストリームまたは監査履歴から承認の履歴を表示します。

連邦規則集第 21 編 (CFR) パート 11 のサポート

Approval with e-signature プラグインは、Title 21 CFR Part 11 の電子署名要件について検証されています。このプラグインは、21 CFR Part 11 に準拠するために必要です。

誰かがレコードを承認するたびに、以下の情報が保存されます。

- 署名者の印字名
- 署名が行われた日時
- 署名の意味 (承認または却下)

この情報は、レコードのアクティビティストリームと監査履歴の一部として保存されます。

承認テーブル

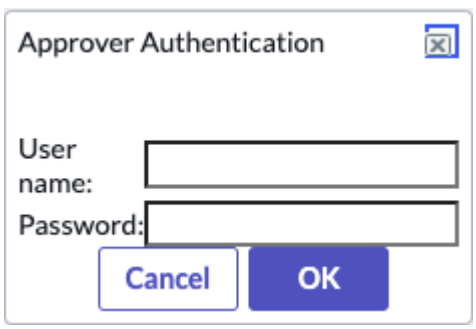
デフォルトでは、Approval with e-signature は次のテーブルをサポートしています。

- 変更要求 [change_request]
- 標準的な変更提案 [std_change_proposal]

承認テーブルを追加する場合、テーブルの承認には電子署名認証が必要です。サポートしている Approval with e-signature からテーブルを追加または削除するには、「承認テーブルの選択」を参照してください。

[承認者認証] ダイアログ

承認者は、承認ステータスを変更するためにユーザー資格情報を入力する必要があります。資格情報が不正な場合、承認は変更されません。システムは、ローカルユーザーレコードまたはアクティブな Single Sign-on 統合に対してユーザー資格情報をチェックします。



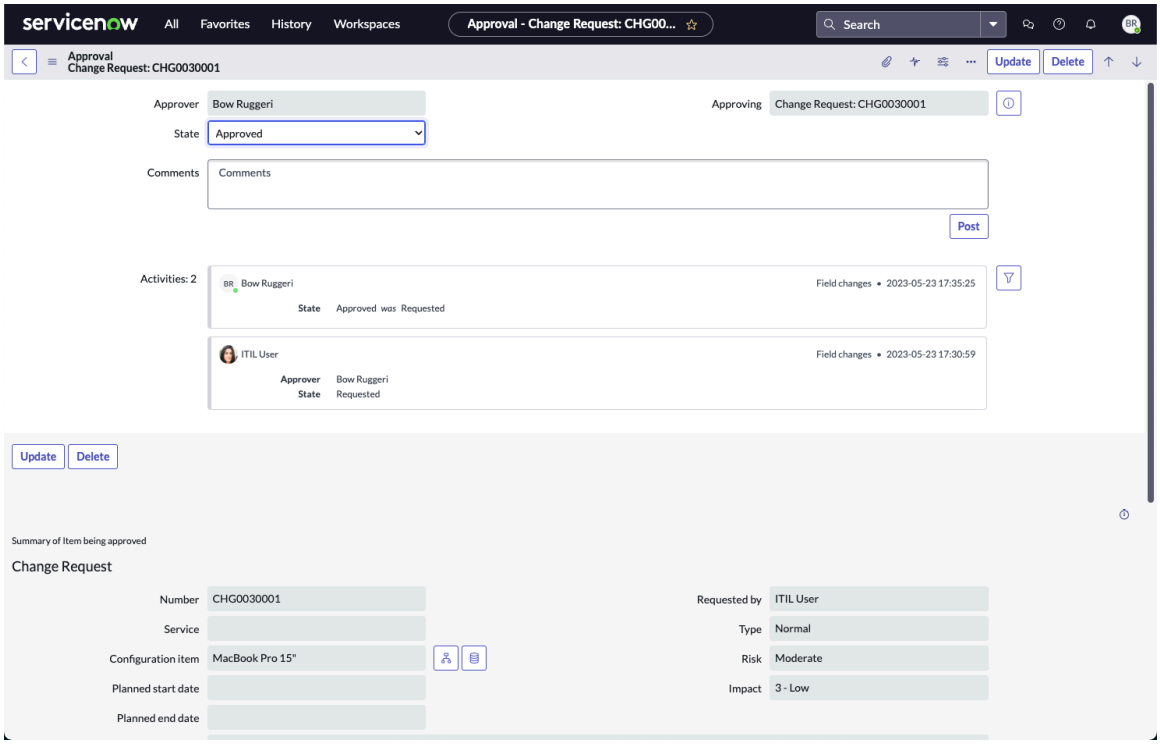
承認履歴

各承認 [sysapprover_approver] レコードには、変更を追跡するアクティビティストリームがあります。電子署名による承認は、フィールドの変更として保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームの例



利用可能な承認オプション

変更要求 [change_request] テーブルは、次の承認オプションを提供します。

リストオプション

変更要求テーブルには、レコードを承認または却下するためのコンテキストメニューオプションがあります。[承認] または [却下] コンテキストメニューオプションを選択すると、[承認者認証] 確認ダイアログが表示されます。

UI アクション

変更要求フォームには、レコードを承認または却下するための UI アクションがあります。[承認] または [却下] の UI アクションを選択すると、[承認者認証] 確認ダイアログが表示されます。

変更レコードの状態

変更要求テーブルには、レコードを承認または却下するためのステータスフィールドがあります。[承認] または [却下] ステータスを選択すると、[承認者認証] 確認ダイアログが表示されます。

ユーザー資格情報のソース

Approval with e-signature では、次のタイプのユーザー資格情報ソースをサポートしています。

- ローカルユーザー [sys_user] レコードのセット。
- 複数プロバイダーの Single sign-on (SSO) 統合によってアクセスされるリモート ID プロバイダーサービス。

Approval with e-signature を有効にする前に、ユーザー資格情報を設定する必要があります。ローカルユーザーレコードを作成するには、「Creating users」を参照してください。

Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 ID プロバイダーとの統合を作成するには、「Multi-Provider Single sign-on (SSO)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名による承認プラグインのアクティブ化

電子署名による承認プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) を使用すると、ユーザーはログイン資格情報を再入力して要求を承認することができます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
電子署名プラグインをインストールするには、コード署名の署名 (com.glide.code_signing.signatures) をインストールする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

電子署名の無効化

電子署名を無効にするには、この手順を使用します。

プラグインは削除できませんが、電子署名は無効にすることができます。

1. 移動先 システム定義 > **e-Signature** レジストリー.
2. 電子署名が不要になったテーブルで [有効] を **[False]** に設定します。

承認テーブルの選択

デフォルトでは、Approval with E-signature プラグインを有効にすると、承認が存在するすべてのテーブルの電子署名が有効になります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
電子署名承認は、テーブル単位で有効にすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
2. [新規] を選択します。
3. [テーブル名] で、ドロップダウン リストを使用して特定のテーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルの説明

フィールド	入力値
テーブル	承認のために電子署名が必要なテーブル
有効	承認に電子署名を要求するオプション。電子署名要件を削除するには、このオプションをクリアします。

4. [送信] を選択します。

ローカルデータベースからの承認の設定

ユーザーは、ローカルデータベースの認証情報を使用して電子署名承認を許可できるようになります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. **Approval with e-signatures** プラグインをアクティブ化します。
2. 承認ユーザーのユーザー レコードを作成します。

複数プロバイダー **SSO** を使用した **SAML 2.0** 認証の **SSO** 承認の設定

電子署名による SSO 承認では、SAML IdP および ServiceNow インスタンスの設定が必要です。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
SAML IdP は、SAML アサーション要求で forceAuthn 属性をサポートし、優先する必要があります。この IdP 設定がないと、電子署名は機能しません。SAML 2.0 認証の資格情報を使用して電子署名による承認を設定します。

手順

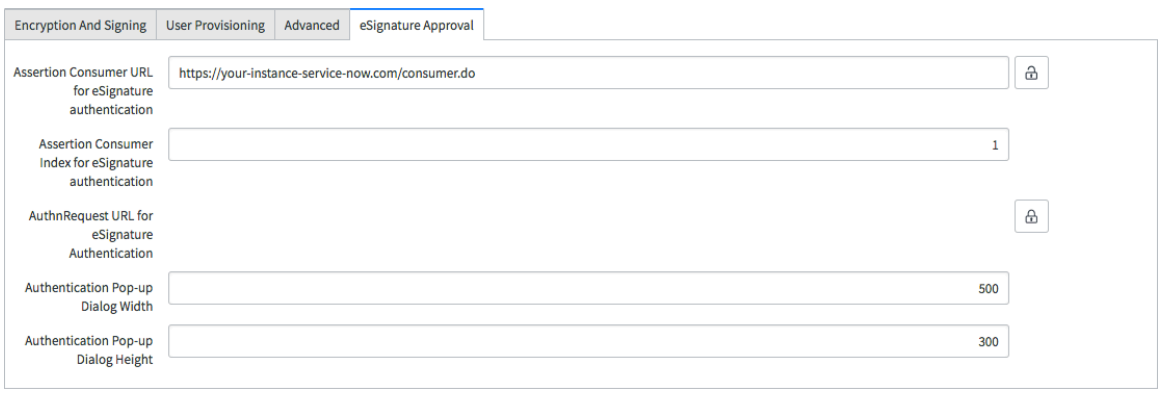
1. Activate Multi-Provider SSO プラグイン を使用して、SAML 2.0 を有効にするか、SAML 2.0 にアップグレードします。
2. Approval with E-Signature プラグインをアクティブ化します。
3. 移動先 マルチプロバイダー **SSO** > **ID** プロバイダー 2.0 SAML IdP 構成の [詳細] タブに **[AuthnRequest** の強制] 属性がオンになっていることを確認します。
   SAML 2.0 IdP が **[AuthnRequest** の強制] 属性をサポートしている必要があります。サポートしていない場合、電子署名はサポートされません。
4. [eSignature の承認] タブで、次の電子署名の SAML プロパティを入力します。

オプション	説明
eSignature 認証用の Assertion Consumer URL	このプロパティのデフォルトは、適切な URL です。このプロパティを設定するには、ロックアイコンを選択してこのフィールドを編集可能にします。編集後、そのアイコンを選択してフィールドをロックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
eSignature 認証用の Assertion Consumer Index	サービス プロバイダーが AssertionConsumerURL の複数の URL セットを保有している場合は、eSignature で使用するためにインデックス 1 以上で始まるインデックスを設定できます。
eSignature 認証用の AuthnRequest URL	eSignature 認証用の SAML 2.0 IdP AuthnRequest URL を示す URL を入力できます。URL が Assertion Consumer URL と同じである場合は、この設定を空のままにすることができます。
認証ポップアップダイアログの幅	ユーザーが eSignature を使用して要求を承認すると、ポップアップが開き、認証情報を入力できます。この設定は、ダイアログ ボックスの幅を制御します。デフォルトは 500 です。
認証ポップアップダイアログの高さ	ユーザーが eSignature を使用して要求を承認すると、ポップアップが開き、認証情報を入力できます。この設定は、ダイアログ ボックスの高さを制御します。デフォルトは 300 です。



5. タブの下にある [メタデータを生成] ボタンを選択して、サービス プロバイダーのメタデータを再生成します。
6. サービスプロバイダーのメタデータをコピーし、SAML IdP でそれを更新します。

電子署名による承認とともにインストールされるプロパティ

電子署名による承認をインストールすると、特定のプロパティがインストールされます。

- モジュール：e-Signature レジストリ
- UI アクション：承認 (テーブル sysapproval_approver 上、アクション名なし)
- UI アクション：承認 (テーブル sysapproval_approver 上、アクション名なし)
- UI アクション：承認 (テーブル sysapproval_approver 上、アクション名 authenticated_list_approval あり)
- UI ページ：form_login_validate_dialog
- UI ページ：login_validate_dialog
- UI ページ：saml2_esignature_login (承認者が要求を承認しようとしたときに表示される再認証ページ)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プロパティ：「電子署名の SAML プロパティ」を参照
- クライアントスクリプト：承認者の認証
- スクリプトインクルード：User
- スクリプトインクルード：UserAuthentication
- プロセッサ：eSigSaml2AssertionConsumer

プラグインをインストールすると、sysapproval_approver テーブルですぐに使える 2 つの承認 UI アクションも無効になります。

承認ステータス

変更要求の承認ステータスは、すべての承認者の現在のステータスを確認することによって決定されます。

承認者が変更を却下した場合、承認ステータスは [却下] になります。すべての承認者が変更を承認した場合、承認ステータスは [承認済み] になります。すべての承認者が「未要求」ステータスになっている場合、または承認者がいない場合、変更ステータスは「未要求」になります。それ以外の場合、ステータスは「要求済み」になります。

承認者グループの 1 人だけが承認する必要がある「1 つの」承認を設定する機能など、承認を作成する際の柔軟性を高める場合は、ワークフローの使用を検討してください。

関連情報

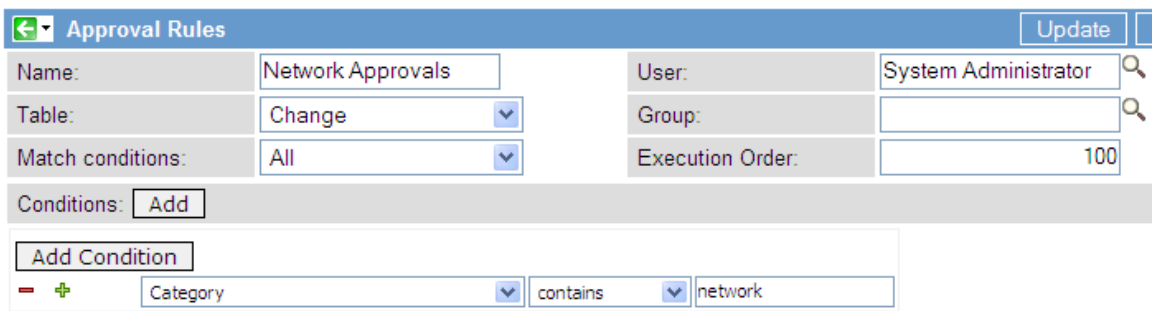
クラシックの承認

承認ルールを使用した承認の生成

特定の基準を満たした場合、個人またはグループへの承認要求が自動的に生成されます。承認要求の自動生成は、システム ポリシー機能を使用して行われます。

以下の例、[ネットワーク] カテゴリーで開かれた変更がシステム管理者に割り当てられます。

承認ルール



承認者が承認ルールに基づいて自動的に追加されると、承認のステータスのデフォは、自動的に「要求済み」になります。

関連情報

クラシックの承認

承認者関連リストを使用した承認の生成

手動で承認者を要求に追加することができます。

追加の承認者を追加するには、要求の下部付近にある [承認者] セクションの [編集] ボタンをクリックします。承認者が手動で追加されると、その承認者のステータスのデフォルトは [未要求] になり

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ます。承認者のステータスが [要求済み] に変更されると、承認アクションを要求するメールが承認者に送信されます。

関連情報

クラシックの承認

ワークフローを使用した承認の生成

ワークフローは、承認を生成するための強力かつ柔軟な方法です。ワークフローを使用して、グループ承認とユーザー承認を作成します。

承認プロセスを微調整するために、承認または却下が行われたときに発生するアクションを含むさまざまな変数が利用可能です。ワークフロー アクティビティによって承認レコードが生成されると、承認レコードの [ワークフロー アクティビティ] フィールドにアクティビティへの参照が入力されます。ビジネス ロジックの作成時にこのフィールドを使用しないでください。詳細については、「承認およびロールバック アクティビティ」を参照してください。

注:
テーブルの承認プロセスがワークフロー エンジンと承認エンジンの両方で管理される場合、競合が発生する可能性があります。一般に、テーブルの承認プロセスを管理するワークフローがある場合、そのテーブルに対して承認エンジンをオフにする必要があります。

関連情報

クラシックの承認

複数の承認者

複数の承認者が存在する場合は、ステータスが「承認済み」に変更される前にすべての承認者が要求を許可する必要があります。

承認者が要求を却下した場合、ステータスは直ちに「却下」に設定されます。

関連情報

クラシックの承認

通知の受信

指定された承認者である個人は、承認ステータスの更新などの承認通知を自動的に受信します。

承認通知は、次のときに送信されます。

- 個人が自動的に、または手動で承認者として割り当てられたとき。グループを選択した場合、グループのすべてのメンバーにメールが送信されます。デフォルトでは、承認者が受信するメールには、承認者が各自のメールシステムから直接要求を承認または却下できる「mailto」リンクが含まれます。
- 要求が承認済みステータスになると、要求に割り当てられた個人に要求が承認されたことを示すメールが送信されます。

電子メールに含まれる詳細とそれらが送信されるポイントは、 システム定義 > ビジネスルール とシステムポリシー。

Blackberry ユーザーに対する注意事項：上記の「mailto」リンクを表示して要求を承認または却下するには (つまり、「ここをクリックして CHG55555 を承認する」または「ここをクリックして CHG55555 を却下する」)、Blackberry デバイスで HTML メールをサポートするバージョン 4.5 のソフトウェアが使用されている必要があります。Blackberry デバイスでそれ以前のバージョンが使用されている場合、「mailto」リンクを表示または使用することはできません。ただし、回避策として、ユーザーはメールに返信し、メールを送信して自動承認/拒否機能を強制的に実行する前に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールの本文内にステートメント state:approved または state:rejected を追加することができます。

適切な受信メール アクションを作成する場合、承認者に簡単な「はい」または「いいえ」の回答で承認メール通知に応答させることができます。

Outlook のメールクライアント内で承認要求を埋め込む

ユーザーに送信される電子メール通知に、サービスカタログ要求に対する対話型の承認要求を埋め込みます。ユーザーは、メールクライアントから承認要求を受諾または拒否できます。

始める前に
必要なロール：admin
Outlook のアクション可能メッセージプラグイン (com.sn_ms_oam) を有効化する必要があります。

注:

- Outlook Actionable Messages (OAM) 機能は、すべての Microsoft メール製品とバージョンでサポートされているわけではありません。使用しているバージョンの Outlook が OAM をサポートしているかどうかを確認するには、 Microsoft 提供しています
- アクション可能メッセージは、@service-now.com メールアドレスから送信されたメールの場合のみサポートされます。カスタマイズされたメールアドレスにメールを送信する場合は、Microsoft ウェブサイトでスコープを [組織] に設定し、新しいサービスとして登録する必要があります。*sn_ms_oam.outlookactionable.originator* プロパティにプロバイダー ID 値を指定します。
- アクション可能メッセージは、メール送信者を検証するために、Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) 検証に基づいています。メール受信者が外部プロバイダー経由でメールを受信する場合は、メールがアダプティブカードとして表示されないことがあります。
- デフォルトのアクション可能メッセージテンプレートをカスタマイズすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. ユーザーの承認が必要な承認通知の場合、[含まれる内容 **(What it will contain)**] タブで、既存の情報に加え次のスクリプトを [メッセージ] フィールドに追加するか、該当する場合は、設定済みのメールテンプレートの [メッセージ] フィールドに追加します。

   ```
   ${mail_script:include_approval_actionable}
   ```

   たとえば、カタログ承認要求通知および承認要求通知では、request.itil.approve.role および change.itil.approve.role メールテンプレートにスクリプトを含めることができます。

   このスクリプトには、承認のためにユーザーに送信されるメール通知の Outlook のアクション可能メッセージが含まれます。
3. [更新] をクリックします。

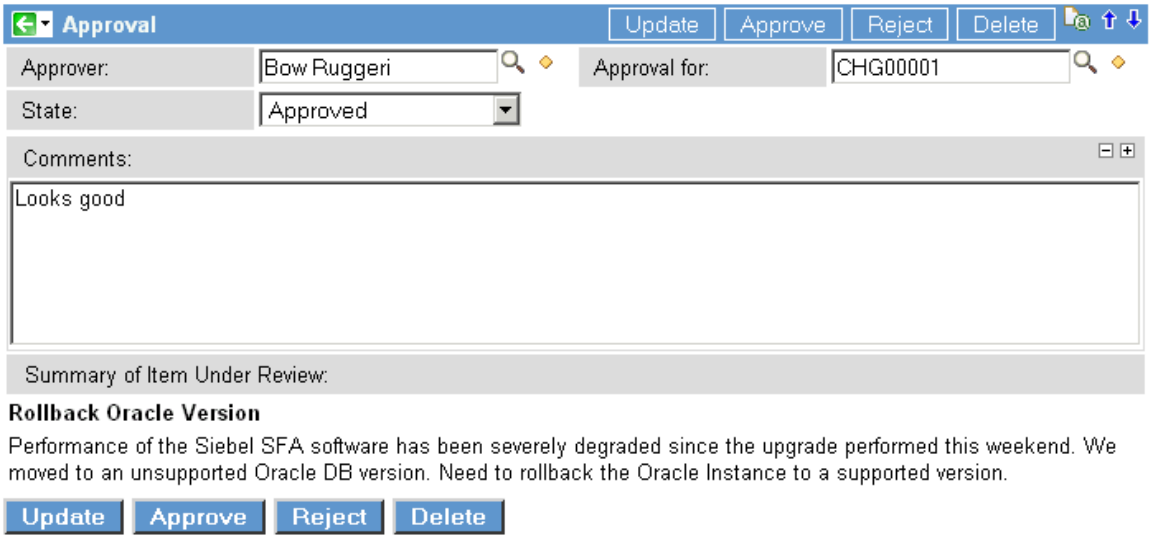
ダイナミック承認フォーム

承認要求を確認すると、フォームに承認対象のアイテムのコンテキストに適したサマリーがあります。

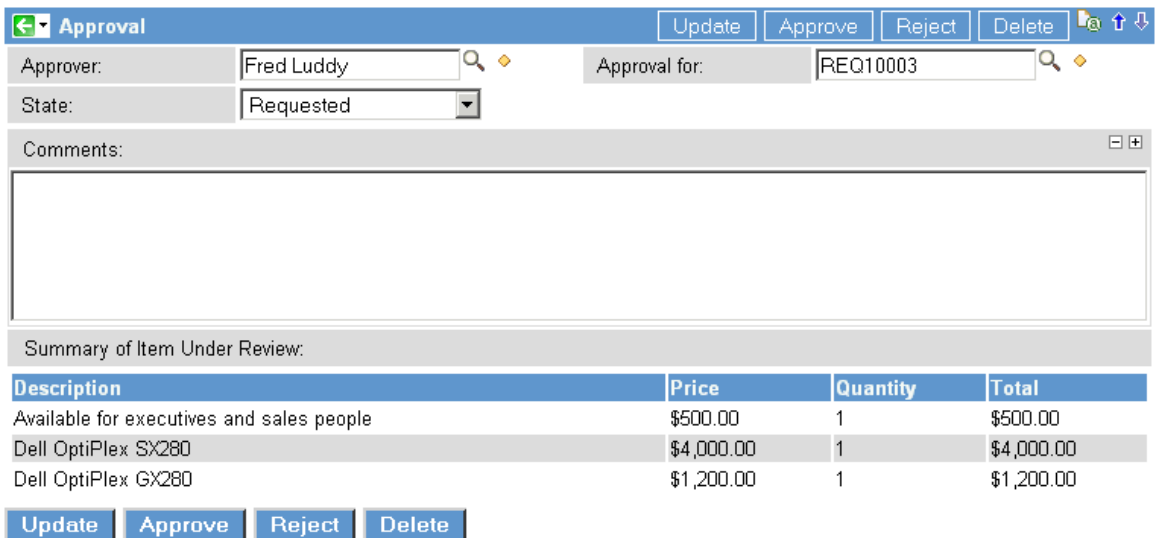
たとえば、Change Management 承認要求を確認すると、関連する変更要求の詳細が表示されます。サービスカタログ承認要求の場合、要求の詳細が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変更要求承認の例



サービス カタログ承認の例



スクリプトおよびエンジンの実行順序

スクリプト、アサインルール、ビジネスルール、ワークフロー、エスカレーション、およびエンジンはすべて、挿入や更新などのデータベース操作に関連して有効です。多くの場合、これらのイベントの順序は重要です。

> **注:**
> ブラウザで Ajax を使用したり JavaScript として実行したりするクライアントベースのコードは、常にサーバーへフォームを送信する前に実行されます。

実行順序は次のとおりです。

1. ビジネスルールの前：1000 未満の順番でデータベース操作の前に実行するように構成されたスクリプト
2. エンジンの前：以下は、特定の順序で実行されません。
   - 承認エンジン (タスクおよび sys_approval_approver テーブル用)
   - 割り当てルールエンジン (タスクテーブル用)
   - データポリシーエンジン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エスカレーションエンジン
- フィールド正規化エンジン
- ロールエンジン - sys_user_has_role テーブルと同期してロール変更を保持 (sys_user、sys_user_group、sys_user_grmember、および sys_user_role テーブル用)
- 実行計画エンジン (タスクテーブル用)
- バージョン エンジンの更新 - sys_update_xml エントリが書き込まれるときにバージョン エントリを作成 (sys_update_xml テーブル用)
- データ検索エンジンの挿入または更新
- ワークフローエンジン (デフォルトのワークフロー用)

3. ビジネスルールの前：1000 以上の順番でデータベース操作の前に実行するように構成されたスクリプト
4. データベース操作 (挿入、更新、削除)
5. ビジネスルールの後：1000 未満の順番でデータベース操作の前に実行するように構成されたスクリプト
6. エンジンの後：以下は、特定の順序で実行されません。
   - ラベルエンジン
   - リスナーエンジン
   - テーブル通知エンジン
   - ロールエンジン - sys_user_has_role テーブルと同期してロール変更を保持 (sys_user、sys_user_group、sys_user_grmember、および sys_user_role テーブル用)
   - テキストインデックス作成エンジン
   - 同期エンジンの更新
   - ワークフローエンジン (保留ワークフロー用)
   - トリガーエンジン (すべての フローデザイナー フロー用)
7. メール通知：通知レコードの重みに基づいて、以下が実行されます。
   - 挿入、更新、または削除時に送信される通知
   - イベントベースの通知
8. ビジネスルールの後 (アクティブなレコードのみ)。1000 以上の順序のデータベース運用の後に実行するように構成されたスクリプト。

モバイルエージェント の履行者エクスペリエンス

ITSM ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して、どこからでもカタログ要求、要求されたアイテム、または変更要求を承認します。

ITSM のエージェントまたは技術者は、オンライン接続状態でモバイルアプリを使用して、次の操作を実行できます。

- 承認待ち要求を承認または却下します。
- 完了した承認要求を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- このモバイルアプリでは、要求エクスペリエンスを利用できません。
- オンロードカタログ UI ポリシー (スクリプト化されていません) は、レコードビューの変数 (要求アイテムやインシデントなど) をサポートしています。
  - 可視性条件のみが考慮されます。
  - 値のない変数は表示されません。
  - またこれらのポリシーは、コンテナー変数とチェックボックスのグループにも適用できます。
  - 複数行の変数セットが表示できないことを示すメッセージと共に表示されている場合は、これらのポリシーを使用してそのメッセージを表示/非表示できます。

モバイルアプリで承認要求を管理する方法については、この 3 分間のビデオをご覧ください。このビデオでは、承認モバイルアプリへのアクセスと、要求の表示と承認または却下について取り扱います。

アクティベーション情報

このモバイルアプリケーションは、ServiceNow® モバイルプラットフォームで実行します。ITSM モバイルアプリケーションを有効にする ITSM モバイルエクスペリエンス (com.sn_itsm_mobile) プラグインを有効にする必要があります。

承認のためのモバイルアプリの開始

モバイルデバイスを使用して、モバイルアプリで [自分の承認] アプリケーションインスタンスにアクセスして、承認要求を管理します。

始める前に

必要なロール：business_stakeholder または approver_user

このタスクについて

ServiceNow モバイルアプリケーションをダウンロードします (iOS プラットフォームには Apple App Store から、Android プラットフォームには Google Play Store から)。

手順

1. そのモバイルアプリを開き、プラスアイコン ( ) をタップします。
2. ServiceNow インスタンスを追加します。インスタンス追加の詳細については、「ServiceNow インスタンスの追加」を参照してください。
3. [自分の承認] をタップして、要求の管理を開始します。

関連情報

エージェントモバイルアプリ

カタログの要求承認の管理

アサインされたカタログ要求または要求アイテムを管理するために、モバイルデバイスを使用してどこからでも承認または却下します。

始める前に

必要なロール：business_stakeholder または approver_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルアプリ上で [自分の承認] をタップします。
2. 処理待ちの承認要求を承認または却下するには、次の手順を実行します。

   a. [承認待ち] アプレットをタップします。
   要求状態のすべての承認が表示されます。

   b. 要求をスワイプして、[承認] または [却下] をタップします。

   > 注:
   > 要求を拒否する場合は、理由を示す必要があります。

   c. オプション: 処理待ちの承認要求の詳細を表示するには、それをタップします。

   > 注:
   > 要求を承認または却下するには、メニューアイコン ( ) をタップして、[承認] または [却下] をタップします。

3. 完了した承認要求を表示するには、次の手順を実行します。

   a. [完了済みの承認] アプレットをタップします。
   承認または却下されたすべての承認要求が表示されます。

   b. 要求の詳細を表示するには、それをタップします。

ステータスフロー

ステータスフローにより、管理者はタスク [task] テーブルから派生したテーブルであるステータスから別のステータスへの移行をカスタマイズし、特定のステータスへの移行時に作業を実行するようにシステムを設定することができます。

ステータス移行の例は、インシデントの [ステータス] フィールドが [アクティブ] から [ユーザー情報待ち] に変更される場合などです。管理者は、この移行中にイベントをトリガーしたり、インシデントが終了ステータスになったときに特定のフィールドを必須にしたりすることができます。

Field Service Management アプリケーションのステータス移行は、ステータスフローを使用するために再実装されました。Field Service Management のステータスフローのカスタマイズの詳細については、「ステータスフローのカスタマイズ」を参照してください。

ステータスフローとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、ステータスフローとともにインストールされます。

ステータスフローとともにインストールされるテーブル

テーブルは、ステータスフローとともに追加されます。

テーブル	説明
ステータスフロー [sf_state_flow]	ステータスフロー定義が含まれます。このテーブルには、作業指示書および作業指示書タスクのステータスフロー定義を含むすべてのステータスフロー定義が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
作業指示書フロー [sf_work_order]	作業指示のステータスフロー定義が含まれます。このテーブルは、Field Service Management が有効化されているときにインストールされます。
作業タスク フロー [sf_work_task]	作業指示タスクのステータスフロー定義が含まれます。このテーブルは、Field Service Management が有効化されているときにインストールされます。

ステータスフローとともにインストールされるビジネス ルール

ビジネス ルールは、ステータスフローとともに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
ステータスフローにおけるアサートフィールドの一意性	ステータスフロー [sf_state_flow]	ビジネス ルールと UI アクションが誤って新しいステータスフローにコピーされないようにします。
クライアント スクリプトの確認	ステータスフロー [sf_state_flow]	クライアントス クリプトを新しいレコードに追加します。
イベント ルールの確認	ステータスフロー [sf_state_flow]	イベント フィールドが更新されると、イベント ルールを追加または削除します。
作業メモ ルールの確認	ステータスフロー [sf_state_flow]	ステータスフローの作業メモが更新されると、作業メモ ルールを追加または削除します。
ビジネス ルールの作成	ステータスフロー [sf_state_flow]	自動条件またはスクリプトが存在する場合、ビジネス ルールを自動的に作成します。
フィールド コントロールのスクリプトの作成	ステータスフロー [sf_state_flow]	フィールド コントロールが使用されているときに、フィールド コントロールのスクリプトを作成します。
UI アクションの作成	ステータスフロー [sf_state_flow]	手動条件またはスクリプトが入力されたときに、UI アクションを自動的に作成します。
関連要素の削除	ステータスフロー [sf_state_flow]	ステータスフローが削除されると、関連するすべてのクライアント スクリプト、ビジネス ルール、UI アクション、および上書きを削除します。
フィールド コントロールのスクリプトの削除	ステータスフロー [sf_state_flow]	すべてのフィールド コントロールが無効になっている場合、クライアント スクリプトのいずれかを削除する必要があるかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
状態の変更	ステータスフロー [sf_state_flow]	状態が変更されたときに、状態の正しい選択値を取得します。
従属レコードの更新	ステータスフロー [sf_state_flow]	ステータスフローが有効または無効になったときに、ビジネス ルールと UI アクションも有効または無効になるようにします。

ステータスフローとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、ステータスフローとともに追加されます。

ステータスフローのスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
StateFlow	ステータスフローを実装し、ビジネス ルール、UI アクション、辞書オーバーライド、クライアント スクリプトなどのステータスフロー要素の作成をサポートします。
StateFlowAJAX	クライアント スクリプトからのステータスフロー機能へのアクセスを許可します。

ステータスフローの使用

状態を使用する任意のテーブルにカスタムステータスフローを作成できます。

任意の順序で状態移行を発生させるか、ビジネス プラクティスに従って特定の状態をスキップします。ステータスフローは、タスク フォームのフィールドの動作およびフィールドの可視性を管理できます。また、ステータスフローは、メール/SMS 通知 の送信などの作業を実行するシステムイベントをトリガーすることもできます。

管理者は、次のようにステータスフローを設定できます。

- ステータスフローに有効な状態のみを含めるために [ステータス] フィールドの選択リストを制限する。
- 状態移行の発生時および特定の終了状態におけるタスク フォームの特定のフィールドの動作および可視性を定義する。
- タスクで状態が変更されたときにトリガーされるイベントを設定する。
- 特定のステータス移行を実装するための、またはタスクが特定のステータスにある間の UI アクションおよびビジネス ルールを設定する。

[ステータスフロー] プラグインにより、作業指示書および作業指示タスクの状態移行を制御するために作業管理で使用されるレコードがインストールされます。作業管理のステータスフローの使用の詳細については、「ステータスフローのカスタマイズ 」を参照してください。

ステータスフローの作成およびカスタマイズには、スクリプティングに関するナレッジが必要です。admin ロールを持つユーザーが、ステータスフロー レコードを作成できます。

ステータスフローの辞書オーバーライド

ステータスフローの辞書オーバーライドにより、特定のテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態が定義されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマイズが拡張テーブルにのみ適用されるように、ベース テーブルのみを拡張するテーブルで上書きを設定します。

1. ステータスフロー レコードで、[終了状態] を選択します。

   これは、指定されたテーブル内のすべての新しいレコードの開始状態になる上書き値です。

2. [デフォルト値を作成] をクリックします。

   [辞書オーバーライド] フィールドに [ステータス] の値が入力されます。これは、オーバーライドの影響を受けるタスク テーブルのフィールドです。[辞書オーバーライド] フィールドは読み込み専用です。オーバーライドが作成されると、そのテーブルの後続のすべての [ステータスフロー] フォームで [デフォルト値を作成] ボタンが非表示になります。

状態の変更でトリガーされるイベント

タスクが開始状態から指定された終了状態に移行したときに、登録されたシステムイベントをトリガーするようにステータスフローを設定できます。

たとえば、イベントを使用してメール通知をトリガーし、スクリプト アクションを作成できます。ステータスフローにイベントを添付すると、ステータスフロー イベントで指定されたテーブルの <table name> に対してステータスフロー イベントと呼ばれるビジネス ルールが作成されます。開始および終了状態を指定すると、レコードが開始状態から終了状態に移行したときにビジネス ルールが実行されます。ステータスフローで終了状態のみが指定されている場合、その終了状態に達すると、必ずビジネス ルールが実行されます。1 つのテーブルにイベントを含んでいるすべてのステータスフローに対して 1 つのビジネス ルールが作成されます。テーブルのすべてのイベントまたはすべてのステータスフローを削除すると、ビジネス ルールは削除されます。

フィールド コントロール

レコードがステータス間を移行するときに適用される個々のフィールド コントロールを定義できます。

[ステータスフロー] フォームの [フィールド コントロール] セクションの設定により、指定されたステータス移行が検出された場合、またはフォームを開いたときに終了状態が現在の状態である場合にフィールド コントロールを適用することができます。このコントロールは、フォームの既存のフィールドにのみ適用されます。ステータスフローは、フィールドをフォームに追加することはできません。

たとえば、インシデントが [問題待ち] 状態に移行したときに [問題] フィールドを表示するとします。インシデントの状態が [ユーザー情報待ち] に変わった場合、[問題] フィールドを非表示にして [問い合わせユーザー] フィールドを必須にします。

フィールド コントロールの作成時に、終了状態のステータスフロー レコードのみを設定し、制御する終了状態ごとに正しい動作を作成します。この設定により、ユーザーが新しい状態を選択したとき、およびユーザーがレコードの [ステータス] フィールドを元の状態に戻したときに、フィールド コントロールが正しく設定されるようになります。その正確な状態の移行に対して特定の動作が必要な場合は、開始状態と終了状態の両方で完全な状態の移行のみを指定します。

注:
ステータスフローは、クライアント スクリプトを使用してフィールド コントロールを強制します。クライアント スクリプトの後に実行される既存の UI ポリシーによって設定を変更することが可能です。

ステータスフローでフィールド プロパティを適用するために、必要に応じて、次のオブジェクトが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド コントロール

タイプ	名前	説明
ビジネスルール	ステータスフロー メモ： <table name>	必須フィールドの動作が定義されているテーブルに対して必須フィールドを強制します。
クライアント スクリプト (onLoad)	<table name> ステータスフロー	レコードのロード時に可能な状態と初期の必須、読み込み専用、および表示可能プロパティを設定します。
クライアント スクリプト (onChange)	<table name> ステータスフローの変更	レコードの変更時に更新された必須、読み込み専用、および表示可能プロパティを設定します。

ステータスフローの再作成

既存の sys_id と新しい sys_id の不一致が発生したときに、ステータスフローを再作成することができます。

XML ファイルを使用してステータスフロー レコードをインスタンスにインポートすると、sys_id を比較することによって受け取ったステータスと既存のステータスの照合が試行されます。選択リスト内のアイテムの sys_id が同じでも、インスタンス間で異なる可能性があるため、ステータスの照合が失敗することがあります。

照合に失敗した場合、影響を受けるレコードの開始および終了状態は空白のままか、数値が含まれます。これらのレコードを修復するには、次の場所に移動します。 状況フロー > 管理者 > 状況フローの再作成. このモジュールにより、インポートされたステータスフローレコード内で一致が見つかるまで [ステータス] フィールドの選択リスト内の各アイテムの数値を比較するスクリプトが実行されます。

ステータスフローのクリーンアップ

作業メモ

関連情報

- ステータスフローの使用
- ステータスフローの作成

ステータスフローの作成

ステータスフローを作成します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > 状況フロー > 状況フロー をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. 必要に応じてフィールドに入力します。

   [状態] フィールドの選択リストをフィルタリングする同じクライアント スクリプトでフィールド コントロールが強制されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスフローの作成

フィールド	説明
番号	自動的に生成されるレコード番号
テーブル	[必須] ステータスフロー レコードが実行されるテーブル。タスク [task] テーブルを拡張するテーブルのみがリストで利用できます。
開始状態	移行の開始時の状態の名前。このフィールドの選択は、選択したテーブルの考えられる状態によってフィルタリングされます。
終了状態	移行終了時の状態の名前。このフィールドの選択は、選択したテーブルの考えられる状態によってフィルタリングされます。
クライアントスクリプト	この移行のために実行するクライアント スクリプト。クライアント スクリプトは、[状態] 選択リストの内容を有効な状態に制限することによって、選択できる利用可能な状態を制御します。また、このクライアントス クリプトは、フォームの [フィールド コントロール] セクションでの状態変更に対して設定された特定のフィールド動作も制御します。
イベント	この移行が発生したときにトリガーする既存のイベントの名前。詳細については、「状態変更でトリガーされるイベント」を参照してください。
名前	このレコードの名前。名前が、状態の移行またはレコードが実行している処理を説明しているものであることを確認してください。この名前は一意である必要はありません。
ロール	いかなる処理にも使用されません。
アクティブ	このステータスフロー レコードを有効または無効にします。
クラス	このレコードのステータスフロー クラスを定義します。次のオプションから適切なクラスが選択されます。 ○ ステータスフロー：作業管理のタスクベースのテーブルを除くすべてのタスクベースのテーブルのステータスフローに作成されたレコード。 ○ 作業指示フロー：作業指示 [wm_order] テーブルのステータスフローに作成されたレコード。このクラスは、作業管理を有効化している場合に利用可能です。 ○ 作業タスクフロー：作業指示タスク [wm_task] テーブルのステータスフローに作成されたレコード。このクラスは、作業管理を有効化している場合に利用可能です。
辞書オーバーライド	ステータスフロー レコードで指定されたテーブルのすべての新しいレコードで [状態] フィールドの開始値を設定します。手順については、「辞書オーバーライド」を参照してください。
作業メモ	このステータスフローの移行に関して注意すべきコメント。これらのメモの使用方法の詳細については、「作業メモ」を参照してください。
コメント	カスタマイズされたレコードの詳細。
手動 (ユーザーがボタンや関連リンクをクリックする必要がある UI アクションからスクリプトを実行)	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
手動条件文字列	条件ビルダーで定義できない UI アクションを有効にするための条件。たとえば、この文字列を使用して、モバイル デバイスの UI アクションを定義できます。この条件は、[手動条件] フィールドの条件と [AND] 関係があります。
手動条件	ターゲット テーブルのフィールドに定義できる UI アクションを有効にするための条件。この条件は、[手動条件文字列] フィールドの条件と [AND] 関係があります。
手動スクリプト	条件が True である場合に UI アクションの実行内容を定義するスクリプト。このスクリプトは、ユーザーがボタンまたは関連リンクをクリックしたときに実行されます。
UI アクション	[読み込み専用] この移行を有効にするためにシステムで作成されるボタンの名前。ラベルを作成したステータスフロー レコードと同じ名前を使用してラベルが作成されます。
自動 (タスク レコードの変更および更新時にビジネス ルールを自動的に実行します)	
自動条件文字列	提案された移行が有効なフローであるかどうかを評価するなど、条件ビルダーで定義できないビジネス ルールを実行するための条件。この条件は、[自動条件] フィールドの条件と [AND] 関係があります。
自動条件	ターゲット テーブルのフィールドに定義できるビジネス ルールを実行するための条件。この条件は、[自動条件文字列] フィールドの条件と [AND] 関係があります。
自動スクリプト	条件が True である場合に追加作業を実行するスクリプト。このスクリプトは、移行が発生した日時を更新したり、特定の状態変更が発生したときにメールを使用して Notify したりするなどのタスクを実行できます。自動状態移行は、タスク レコードが変更されたときに発生します。
ビジネスルール	この移行のために作成されたビジネス ルールの名前。このビジネス ルールの実行前に、2 つの条件を満たす必要があります。タスクが特定の開始状態で、[自動状態] が True である必要があります。これらの条件の両方を満たすと、ビジネス ルールにより、ステータスフロー フォームの開始および終了状態を使用して、要求された移行が実行されます。
フィールド コントロール (レコードが状態間を移行したり、特定の終了状態に達したときにフィールド プロパティを決定)	
必須フィールド	この移行が発生したとき、または終了状態が現在の状態のときに、選択したフィールドを必須にします。
読み込み専用フィールド	この移行が発生したとき、または終了状態が現在の状態のときに、選択したフィールドが編集されないようにします。
表示フィールド	この移行が発生したとき、または終了状態が現在の状態のときに、選択したフィールドを表示します。
任意	この移行が発生したとき、または終了状態が現在の状態のときに、選択したフィールドをオプションにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
非読み込み専用	この移行が発生したとき、または終了状態が現在の状態のときに、選択したフィールドを編集可能にします。
非表示	この移行が発生したとき、または終了状態が現在の状態のときに、選択したフィールドを非表示にします。

3. 状態の移行方法を手動または自動にするかどうかを決定し、フォームで適切なセクションを開きます。
   - 手動：**[UI** アクションを作成] をクリックして、ユーザーが手動で移行を実行できるタス クフォームにボタンを作成します。UI アクションのラベルとして [名前] フィールドの値が使用されます。UI アクションにより、条件が True である場合に [手動スクリプト] フィールドのスクリプトが実行されます。たとえば、手動移行では、インシデントが [新規] 状態で、ユーザーがインシデントを有効としてマークすることができる場合に、[有効化] ボタンを作成できます。
   - 自動：[ビジネス ルールの作成] をクリックしてビジネス ルールを作成します。ビジネス ルールにより、条件が True である場合に [自動スクリプト] フィールドのスクリプトが実行されます。たとえば、システムによって作成されたビジネス ルールにより、[アサイン先] フィールドに値が入力された場合に、インシデント状態を [アサイン済み] に設定することができます。ステータスフロー レコードを削除すると、ビジネス ルールは自動的に削除されます。詳細については、「ビジネスルール」を参照してください。
4. オプション: [クライアント スクリプトを作成] をクリックして、タスク レコードの [状態] フィールドで示される値をその移行に有効な状態に制限するスクリプトを作成します。
5. タスク レコードで状態が変更されたときに特定のフィールドの表示方法を制御するように [フィールド コントロール] セクションのフィールドを設定します。

関連情報

ステータスフローの使用

ステータスフローのクリーンアップ

カスタム移行を実行するために自動的に作成されるビジネス ルール、クライアント スクリプト、および UI アクションは、それらを使用するステータスフロー レコードが存在する間にのみ存在します。

テーブルのすべてのステータスフローを削除すると、次の条件を使用して、そのテーブルで作成された不要なプログラミング要素の削除が試行されます。

ステータスフローのクリーンアップ

要素	削除される条件
UI アクション ビジネスルール 辞書オーバーライド	それを作成したステータスフローを削除した場合。
ステータスフローによってトリガーされたイベントを処理するビジネス ルール	イベントが設定された、指定されたテーブルのすべてのステータスフローを削除した場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスフローのクリーンアップ (続く)

要素	削除される条件
クライアント スクリプト (onLoad)	テーブルのすべてのステータスフローを削除した場合。
クライアント スクリプト (onChange)	フィールド コントロールを含むすべてのステータスフローを削除した場合。
作業メモのビジネス ルール	フィールド コントロールまたは作業メモを含むすべてのステータスフローを削除した場合。

関連情報

ステータスフローの使用

ステータスフローの作成

作業メモ

作業メモは、ステータスフロー プロセスの重要な部分であり、ステータス移行に関する情報を伝えるために使用されます。

ステータスフローにより、これらの作業メモが、この移行を行う任意のタスクの [作業メモ] フィールドに追加されます。

ステータスフローの作業メモには、次のルールが適用されます。

- 開始状態がないステータスフローの場合、タスクが終了状態に移行するたびに作業メモが追加されます。
- 開始状態と終了状態があるステータスフローの場合、タスクがその開始状態から終了状態に移行したときにのみ作業メモが追加されます。
- 作業メモを含む 2 つのステータスフローに同じ終了状態があり、開始状態が 1 つだけである場合、開始状態のステータスフローから作業メモが追加されます。これにより、ステータスフローの作業メモを、特定の開始ステータスと終了ステータスの間のより重要な移行にうまく一致させることができます。

関連情報

ステータスフローの使用

ステータスフローの作成

ドメイン分離とステータスフロー

ステータスフローではドメイン分離はサポートされていません。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

ドメイン分離は、ドメイン固有のユーザーに対して完全なデータ分離を提供します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

位置情報管理

位置情報管理機能では、Google Map を使用してユーザーを追跡し、場所間の効率的なルートを計画し、この情報が必要なアプリケーション (作業管理など) に正確な移動時間の検索を支援します。

システムでは、モバイル デバイスまたはブラウザーによって提供される緯度および経度情報からユーザーを特定します。特定のユーザーの場所を追跡することで、作業指示タスクの完了などのビジネスプロセスを改善できます。たとえば、作業管理位置情報では、エージェントがタスク レコードを更新するたびにエージェントの位置が更新されます。エージェントの場所が頻繁に更新されると、エージェントおよびディスパッチャーは自動ルーティングなどの機能を使用して効率的なスケジュールを作成できます。

位置情報管理機能は、admin ロールを持つユーザーが設定できます。

関連情報

位置情報管理の Google キー

位置情報管理履歴

位置のトラッキング

位置情報管理のアクティブ化

位置情報管理のアクティブ化

管理者は位置情報管理プラグインを有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して位置情報管理プラグイン (com.snc.geolocation) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

位置情報管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

位置情報管理とともにインストールされる内容

いくつかのコンポーネント タイプが位置情報管理とともにインストールされます。

位置情報管理プラグインにより、位置情報の追跡と呼ばれるフィールドがユーザー [sys_user] テーブルに追加されます。このフィールドにより、個々のユーザーをその地理的座標で追跡することができます。

位置情報管理とともにインストールされるビジネス ルール

ビジネス ルールは、位置情報管理のアクティブ化とともに追加されます。

名前	テーブル	説明
更新された位置情報管理データ	ユーザー [sys_user]	ユーザー [sys_user] テーブルの [緯度] および [経度] フィールドが更新されると、位置情報管理履歴 [geo_history] テーブルの [緯度] および [経度] フィールドに入力されます。

関連情報

位置情報管理とともにインストールされる内容

位置情報管理とともにインストールされるクライアント スクリプト

クライアント スクリプトは、位置情報管理のアクティブ化とともに追加されます。

名前	テーブル	説明
タスクの位置情報管理の更新	タスク [task]	ユーザーがタスク テーブルまたはタスクを拡張するテーブルのレコードをロードすると、ユーザー レコードの [緯度] および [経度] フィールドに GPS 座標が入力されます。これが発生するのは、ユーザーの位置情報追跡が有効になっている場合だけです。

関連情報

位置情報管理とともにインストールされる内容

位置情報管理とともにインストールされるプロパティ

位置情報管理には、次の構成可能なプロパティがあります。 位置情報管理 > 管理 > 位置情報管理のプロパティ.

Google Maps プラグインには、特定の位置情報管理機能の実装および制御に使用する追加のマップのプロパティ が用意されています。ここにリストされているプロパティを活用するには、Google Maps API for Business の秘密鍵が必要です。

プロパティ

名前	説明
glide.geolocation.allow.toll.roads	有料道路の使用を許可。エージェントのタスクを自動ルーティングまたは最適化する際に有料道路の使用が許可されます。 • タイプ：True/False • デフォルト値：True

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

名前	説明
glide.geolocation.default.start.time	スケジュールが設定されていない場合のすべてのエージェントのデフォルト開始時間。スケジュールされたタスクが存在しない、または前日から継続している場合、この値により、現在の日以外の日の開始時間が設定されます。このプロパティでは、24 時間制を使用します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	夕方のラッシュアワーの時間帯 (形式：14:30-16:00)。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、work.management.morning.rush.hours および work.management.rush.travel.buffer プロパティとともに使用する必要があります。このプロパティでは、24 時間制を使用します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：0
glide.geolocation.history.cleanup	履歴データを保持する日数。ServiceNow は、この値で指定された日数のエージェントの位置情報管理履歴を保持します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
glide.geolocation.morning.rush.hours	朝のラッシュアワーの時間帯 (形式：06:30-08:00)。このプロパティでは、24 時間制を使用します。すべての時間は、スペースなしでダッシュで区切られた範囲として表されます。この形式を使用しない時間は無視されます。このプロパティは、work.management.evening.rush.hours および work.management.rush.travel.buffer プロパティとともに使用する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：0
glide.geolocation.proximity	エージェントが新しい場所で対象となるために移動する必要がある最小距離 (メートル)。この設定により、エージェントが同じ周辺に複数のタスクを持っている場合に ServiceNow で不要な履歴レコードが作成されないようにする位置情報境界が確立されます。たとえば、エージェントが 1 つの建物で複数のタスクを持っている場合などです。システムでは、指定された半径内のすべてのタスク アクティビティが 1 つのレコードの一部であると見なし、エージェントが建物周辺でタスクからタスクに移動するときに追加のレコードを作成しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：500 **注:** アプリの iOS バージョンでは、モバイルデバイスがそのオペレーティングシステムの判断に基づいて重要な場所の変更を検出した際にのみ、位置情報管理を更新します。オペレーティングシステムで場所が更新されると、その場所の変更に伴ってアプリが更新されます。ServiceNow アプリの iOS バージョンでは、距離と時間のプロパティ値は考慮されません。
glide.geolocation.proximity.location	エージェントが特定の場所から離れて、その場所に配置できる最大距離 (メートル)。この設定により、エージェントが指定された場所から離れて、システムによってその場所に配置できる最大距離が定義されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	すべてのラッシュアワーの移動時間に追加する割合。システムでは、エージェントの自動ルーティング時にこの割合を使用してスケジュールを計算します。朝と夕方の両方のラッシュアワー時間が定義されている場合は、このプロパティを使用します。有効な時間バッファーの割合の例は 15 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0
glide.geolocation.tracking.frequency	ユーザーの地理座標の更新を試行する間にシステムが待機する繰り返し間隔の長さを秒単位で設定します。位置情報の追跡が有効になっているユーザーの地理座標のみが更新されます。 ユーザーの場所を更新する間隔の最小時間 (秒)。この設定により、タスクのアクティビティや移動に関係なく、エージェントの場所を更新するまでシステムが待機する時間が定義されます。これにより、ServiceNow で、ある場所のエージェントがタスクを複数回表示した場合に、不要な履歴レコードが作成されなくなります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：300 次の点に注意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

名前	説明
	• アプリの Android バージョンでは、位置情報管理データが 15 分間隔で更新されます。アプリはこのプロパティで設定された間隔を使用してユーザーの場所を収集しますが、そのデータは引き続き 15 分ごとにインスタンスにアップロードされます。 • アプリの iOS バージョンでは、モバイルデバイスがそのオペレーティングシステムの判断に基づいて重要な場所の変更を検出した際にのみ、位置情報管理を更新します。オペレーティングシステムで場所が更新されると、その場所の変更に伴ってアプリが更新されます。ServiceNow アプリの iOS バージョンでは、距離と時間のプロパティ値は考慮されません。
glide.geolocation.travel.buffer	すべての移動時間に追加する割合。有効な割合値の例は 15 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0
glide.geolocation.work.spacing	タスクの最後から次の移動開始までの時間 (分)。有効な時間値の例は 10 です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0

位置情報管理とともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、位置情報管理のアクティブ化とともに追加されます。

名前	説明
GeolocationAJAX	位置情報管理の AJAX の呼び出し時にシステムで使用されるユーティリティ。
GeolocationUtils	位置情報管理機能のコアユーティリティ。

関連情報

位置情報管理とともにインストールされる内容

位置情報管理の Google® キー

Now Platform® の位置情報管理機能で Google Maps を使用できるようにするには、Google Maps API for Business ライセンスまたは Google Maps Javascript API Key が必要です。

Field Service Management の自動ルーティングまたは自動ディスパッチ機能には、正確な予定移動時間を計算するためにこのライセンスまたは Javascript API Key が必要です。これらの値がないと、正確な移動時間を計算できないため概算または固定時間を代用します。

受信 システムプロパティ > **Google Map**で、Maps API for Business ライセンスまたは Google Maps Javascript API キーのGoogle適切なエントリを使用して位置情報管理機能を有効にします。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

位置情報管理

位置情報管理履歴

位置情報管理履歴 [geo_history] テーブルには、追跡された各ユーザーの経時的な位置の履歴が含まれています。

位置情報管理履歴を表示するには、次に移動します。 位置情報管理 > 位置情報管理履歴. レコードリストに、位置情報の追跡に設定されたすべてのユーザーに関するタイム スタンプ付きの位置データが表示されます。

次のシステムプロパティは、 位置情報管理 > 管理 > 位置情報管理のプロパティで、このテーブルに表示されるデータを制御します。

- エージェントが新しい場所で対象となるために移動する必要がある最小距離 (m)：複数のタスクが存在する 1 つの場所を定義する境界。このプロパティにより、複数のタスクが同じ一般的な場所にある場合にシステムで不要な履歴レコードが作成されなくなります。
- エージェントが特定の場所から離れて、その場所に配置できる最大距離 (m)：システムによる履歴データの作成時に、ユーザーが指定された場所から離れてその場所に移動できる最大距離。
- 履歴データを保持する日数：システムで履歴データが保持される期間。
- ユーザーの場所を更新する間隔の最小時間 (秒)：ユーザーがタスクにアクセスする頻度に関係なく、ユーザーの場所を更新するまでシステムが待機する時間。

位置のトラッキング

位置情報管理では、[位置情報の追跡] フィールドがユーザー フォームに追加されます。ユーザー レコードのデフォルト ビューで、[位置情報の追跡] チェック ボックスをオンにしてユーザーの位置の追跡を有効にします。

ユーザーが位置情報の追跡を有効にすると、ユーザーがタスク [task] テーブルまたはタスクを拡張するテーブルからレコードを開いたり、ロードしたりするたびに、ユーザーの地理座標が更新されます。この初期更新の後、ユーザーがレコードを閉じたり、再ロードしたりしない場合、繰り返し間隔でユーザーの地理座標の更新が続行されます。この間隔の長さを編集するには、次に移動します。 位置情報管理 > 管理 > 位置情報管理のプロパティ をクリックし、ユーザーの場所の更新間隔を規定する プロパティ の設定を変更します。このプロパティのデフォルト設定は **300** 秒 (5分) です。

注:
ブラウザで位置情報サービスが有効になっているユーザーの地理座標のみが更新されます。[位置情報の追跡]チェック ボックスをオンにしたユーザーでも、ブラウザでユーザーの場所を共有または保留するよう求められることがあります。

関連情報

位置情報管理

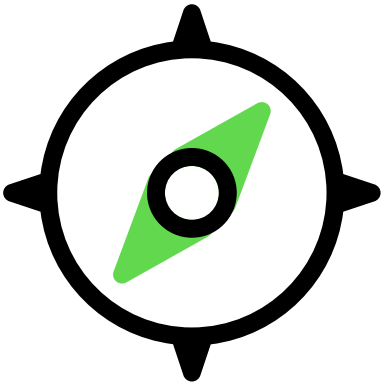
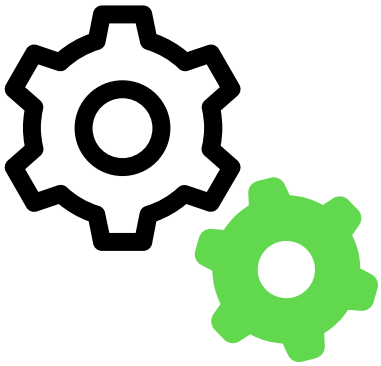
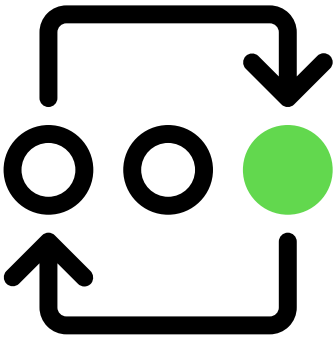
サービスカタログ

ServiceNow® サービスカタログ アプリケーションを使用して、顧客にセルフサービスの機会を提供するサービスカタログを作成します。顧客が提供サービスや製品などのカタログアイテムを要求できるポータルをカスタマイズします。また、カタログ内のアイテムの正確性と可用性を保証するために、要求実現を標準化することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

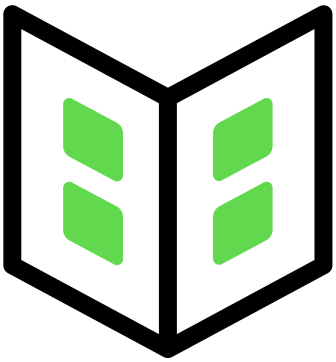
開始するには

探索	構成	統合
		
概念、カタログアイテムのタイプ、カタログビルダー、およびカタログアイテムについて説明します サービスカタログ 。	サービスカタログ を構成します。セットアップ、カテゴリ、スコーピング、要求の実行、および サービスカタログ セキュリティについて学習します。	、、ServiceNow® サービスポータルNow® Mobileなどの他のServiceNow® 仮想エージェントアプリケーションServiceNow® 従業員センターとの統合について説明しますサービスカタログ。

自動翻訳

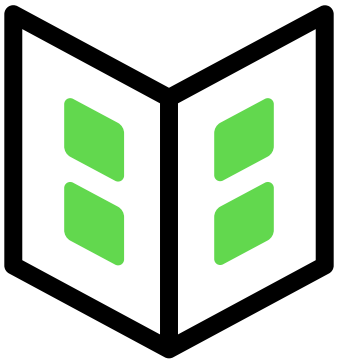
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログウィザードの作成



必要な入力が膨大で複雑な場合に使用できるウィザードについて説明しますサービスカタログ 。ウィザードは、要求者にステップバイステップのエクスペリエンスを提供し、サイドパネルでコンテキストヘルプも提供します。

カタログビルダーを設定する

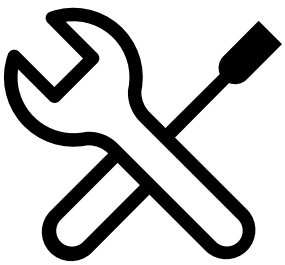


カタログアイテム構築プロセスの設定について説明します。

カタログアイテムテンプレートの作成または編集

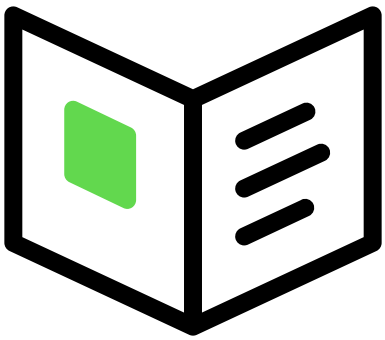
カタログ、カテゴリ、変数タイプ、ポータル設定などの属性に値を事前に指定したり、制限を設定します。これらの属性は、カタログアイテムの作成または編集プロセス中に適用されます。

デバッグ



カタログアイテムのユーザー基準、 サービスカタログ ページの UI カスタマイズ、カタログアイテム変数に対するアクション、カタログアイテムのパフォーマンス診断などをデバッグします。

参照



フィールドやプロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプ

- Service Catalog コミュニティで質問/質問に回答
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート
- 開発者トレーニング
- 開発者ドキュメント

サービスカタログ の詳細

サービスカタログ を使用して、顧客がサービスや製品の提供などのカタログアイテムを要求できるポータルをカスタマイズできます。また、カタログ内のアイテムの正確性と可用性を保証するために、要求実現を標準化することもできます。

サービスカタログ の概要

1 つ以上の Service Catalog を設定することができ、セルフサービスの機会を提供します。特定の対象者をターゲットにした複数のカタログを公開する機能を使用して、カタログ製品を整理します。

サービスカタログ の用語とロール

サービスカタログ アプリケーションは、これらのロールを使用して、アプリケーションのさまざまな側面を管理します。

サービスカタログ 用語

実行計画
: 実現方法を定義します。たとえば、PDA は、デスクトップソフトウェアの調達/アクティベーション/インストールを行うことができます。

実行計画タスク
: 計画タスクは、実行計画のステップを表し、実行グループに関連付けられています。また、おおよその実行期間が設けられています。

実行グループ
: 実行グループは、実行タスクを実行します。たとえば、あるグループは携帯電話をアクティベートし、別のグループはデスクトップソフトウェアをインストールすることができます。

チケット
: チケットは、実行計画の一環として実行グループによって行われる作業を表します。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

サービスカタログ ロール

ロール タイトル [名前]	ロールの説明
管理者 [admin]	UI マクロやビジネスルールの作成などのスクリプティング機能を含む、サービスカタログ アプリケーションのあらゆる側面を管理できます。
カタログ管理者 [catalog_admin]	カタログ、カテゴリ、およびアイテムを含む サービスカタログ アプリケーションを管理できますが、管理者が使用できるスクリプティング機能は含まれません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	ロールの説明
カタログマネージャー [catalog_manager]	サービスカタログ、およびカタログ内のカテゴリとカタログアイテムを編集および更新できます。マネージャーは、エディターを割り当てることができ、また、サービスカタログに対して異なるマネージャーを割り当てることができます。 注: これらのアクションは、マネージャーとして割り当てられているカタログでのみ実行できます。
カタログ編集者 [catalog_editor]	サービスカタログ、およびカタログ内のカテゴリとカタログアイテムを編集および更新できます。エディターは他のエディターを割り当てることができますが、カタログマネージャーを変更することはできません。 注: これらのアクションは、エディターとして割り当てられているカタログでのみ実行できます。
カタログビルダーエディター [catalog_builder_editor]	ユーザーがアクセスできるテンプレートを使用して、カタログビルダーでアイテムを作成して管理できます。

カタログアイテムのタイプ

サービスカタログ は、いくつかのタイプのカタログアイテムを提供します。

基本的な サービスカタログ アイテムタイプは次のとおりです。

- レコードプロデューサー：インシデントなどの情報を、サービスカタログを介して追加する別の方法を提供します。
- 注文ガイド：1 回の要求で複数のカタログアイテムをグループ化します。
- コンテンツアイテム：物品またはサービスではなく、情報を提供するカタログアイテムです。

レコードプロデューサー

レコードプロデューサーは、エンド ユーザーがインシデント レコードなどのタスクベースのレコードをサービス カタログから作成できる、特定のタイプのカタログ アイテムです。

レコードの作成に定期的なタスクベースのフォームを使用するのではなく、レコードプロデューサーを使用して優れたエンド ユーザー エクスペリエンスを提供します。レコードプロデューサーの外観と使用感は、カタログアイテムに似ています。ただし、レコードプロデューサーでは、リクエストされたアイテムではなく、インシデントなどのタスクレコードが生成されます。

レコードプロデューサーは、そのレコードプロデューサーと同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベースビューに対して作成できます。また、他のスコープ内にあるアプリケーションからの作成アクセスを許可するテーブルに対しても、レコードプロデューサーを作成できます。

サービスカタログ内で、またはテーブルレコードからレコードプロデューサーを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- タスクベースのレコードのみを作成するには、レコードプロデューサーを使用してください。
- 予定どおりにワークフローを開始するなど、標準サービスカタログプロセスに確実に従うようにするには、リクエストされたアイテムレコードをレコードプロデューサーから作成しないでください。その代わりに、カタログアイテムを使用してリクエストされたアイテムを作成します。
- レコードプロデューサースクリプトがレコード生成を中断すると、レコードは [アイテム生成レコード] [sc_item_produced_record] テーブルに生成されません。

  注:
  予期しない動作を避けるために、update、setAbortAction メソッドを呼び出したり、現在のレコードに sys_class_name を設定したりしないでください。

レコードプロデューサーの作成

レコードプロデューサーは、そのレコードプロデューサーと同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベースビューに対して作成できます。また、他のスコープ内にあるアプリケーションからの作成アクセスを許可するテーブルに対しても作成できます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて
サービスカタログ内のレコードプロデューサーの概要：概要と作成方法、および変数とテンプレートの定義方法。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [新規] をクリックするか、編集するレコードプロデューサーを選択します。
3. [レコードプロデューサー] フォームに入力します。

   [レコードプロデューサー] フォームのフィールドとその説明の詳細については、「[レコードプロデューサー] フォーム」を参照してください。
4. 情報や指示書などの添付ファイルをカタログアイテムに追加する方法については、「添付ファイルの追加」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

   フォームを送信すると、[変数]、[変数セット]、[カテゴリ]、および [カタログ] 関連リストが使用可能になります。
6. レコードを再度開いて、レコードプロデューサーの変数を定義します。

テーブルからのレコードプロデューサーの作成

テーブルレコードから サービスカタログ レコードプロデューサーを直接作成することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルレコードからレコードプロデューサーを作成するには：

自動翻訳

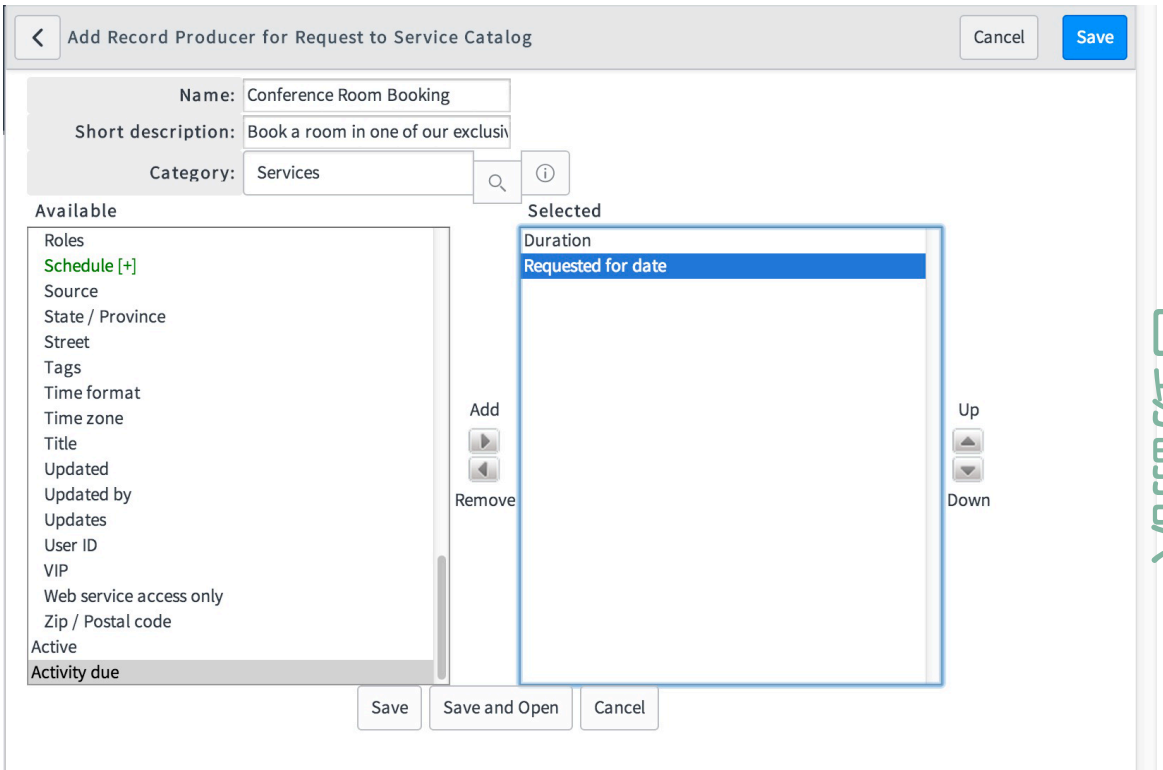
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル テーブルレコードを開きます

   注:
   レコードプロデューサーでワークフローを使用する場合は、条件を [ワークフローを実行] に設定します。

2. [関連リンク] で、[サービスカタログに追加] をクリックします。
3. [名前]、[簡単な説明]、および [カテゴリ] フィールドには、 サービスカタログのアイテムと同様に入力します。
4. リストを使用して、フィールド、およびフィールドを表示する順番を選択します。
5. コンテナ変数を使用するには、**|- container start -|** および **|- container end -|** を選択します。



6. [保存して開く] をクリックしてレコードプロデューサーを開き、追加のオプションを定義します。または、[保存] をクリックしてテーブルレコードに戻ります。
   - レコードプロデューサーが次の値で作成されます。
     - [テーブル名]：手順 1 で開いたテーブルレコード
     - [名前]、[簡単な説明]、および [カテゴリ]：手順 3 で入力した情報
   - 選択した各フィールドに対して、次の値を持つ変数が作成されます。
     - [名前]：フィールドの列名
     - [タイプ]：フィールドタイプに対応する変数タイプ
     - [順番]：スラッシュバケットで選択された位置 (たとえば、最初のフィールドは 100、2 番目のフィールドは 200)
     - [質問]：フィールドの列ラベル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールドタイプが [選択肢] である場合、対応する質問の選択肢が各フィールド選択肢に対して作成されます。
- 新しいレコードプロデューサーがテーブルレコードの [レコードプロデューサー] 関連リストに追加されます。

レコードプロデューサーのデータの入力およびユーザーのリダイレクト

レコードプロデューサーによって作成されたすべてのレコードのデータを入力し、レコードプロデューサーを送信した後に、エンドユーザーを特定のページにリダイレクトすることができます。

レコードプロデューサーでデータを入力するには、次のいずれかの方法を組み合わせて使用します。

- レコードプロデューサーで、ターゲットレコードのフィールドと同じ名前の変数を作成します。たとえば、[新しいインシデントの作成] レコードプロデューサーの caller_id という名前の変数は、新しいインシデントレコードの caller_id フィールドに値を設定します。フィールドタイプに対応する変数タイプを使用します。
- テンプレートを定義し、レコードプロデューサーによって作成されたすべてのレコードの静的フィールド値を割り当てます。
- 任意の変数またはサーバー側のオブジェクトと関数を使用して値を割り当てるスクリプトを定義します。
  - `current.*FIELD_NAME*` を使用して、作成中のレコードのフィールドを参照します。
  - `producer.*VARIABLE_NAME*` を使用して、エンドユーザーが入力した値を参照します。
  - RP.getParameterValue を使用して、URL で渡されたパラメーター値を返します。RP は Record Producer (レコードプロデューサー) ではなく Render Properties (レンダープロパティ) の略です。

レコードプロデューサーを送信した後のリダイレクト

レコードプロデューサーの送信後にエンドユーザーを特定のページにリダイレクトするには、次のいずれかを使用して [スクリプト] フィールドでリダイレクトリンクを定義します。

- `producer.redirect`：プラットフォーム UI 内のリダイレクト動作を有効にします。
- `producer.portal_redirect`：サービスポータル内のリダイレクト動作を有効にします。

たとえば、次のコードでは、レコードプロデューサーを送信した後にユーザーをホームページにリダイレクトします。

- プラットフォーム UI 内：

```
producer.redirect="home.do";
```

- サービスポータル内：

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

次のコードは、レコードプロデューサーの ID を与えます。

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

注文ガイド

注文ガイドは、複数のアイテムを生成する 1 つのサービスカタログリクエストを送信します。

たとえば、新規従業員雇用の注文ガイドには、名刺、コンピューター、携帯電話など、新しい従業員が一般的に必要ないくつかのアイテムを含めることができます。この注文ガイドを選択した後、顧客

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

は新しい従業員に関する情報 (場所、役職など) を提供することができます。その後、提供された詳細に基づいて、注文ガイドから名刺などのカタログアイテムの注文が送信されます。

注文ガイドは、注文ガイドルール条件を評価して、注文するカタログアイテムを決定します。顧客が注文ガイド内で入力する情報は、オーダー済みアイテムにカスケード変数として渡すことができます。このため、共通の情報を複数のアイテムにわたって再利用することができます。

管理者およびカタログ管理者は、サービスカタログの注文ガイドを作成できます。

注文ガイドは自動的に実行でき、サービスカタログ要求を手動で送信しなくてもオーダー済みアイテムのセットを生成できます。たとえば、新しい従業員の新入社員研修ワークフローで自動的に注文ガイドを実行し、その従業員のアイテムを注文できます。注文ガイドは、注文ガイドのアイテムを論理的な順序で並べ替えるように構成することもできます。たとえば、新しいメールの要求を実行する前に、新しいラップトップの要求を実行するように注文ガイドを設定できます。

注文ガイドのスクリプトフィールドを使用し、注文ガイドに対してカタログアイテムを追加または削除できます。フォームレイアウトを構成して、注文ガイドフォームに追加できます。

- ルールベースを使用して注文ガイドに追加されていないカタログアイテムを追加するには、スクリプトフィールドに次のコードを記述します。

```
guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
```

- ルールベースを使用して注文ガイドに追加されたカタログアイテムを削除するには、スクリプトフィールドに次のコードを記述します。

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

注文ガイドに関するビデオチュートリアル

セルフサービスユーザーの観点から注文ガイドがどのように機能するかを示した上で、注文ガイドの作成方法を示します。

注文ガイドの作成

2 ステップまたは 3 ステップの注文プロセスからなる注文ガイドを作成することができます。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > 注文ガイド.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

   [注文ガイド] フォームのフィールドとその説明の詳細については、「注文ガイドフォーム」を参照してください。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. [ルールベース] 関連リストで、注文に含まれるアイテムを決定するルールを定義します。

   詳細については、「ルールの作成」を参照してください。
6. オプション: [シーケンスを生成] ボタンを選択して、注文ガイドのルールベースのアイテムを履行する必要がある順序を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) 詳細については、「注文ガイドのアイテムを履行するための順序を構成」を参照してください。

7. オプション: [変数] 関連リストで、必要な変数を定義します。

注文ガイドのアイテムを履行するための順序を構成

プレイブック で順序を設定し、注文ガイドのアイテムを履行します。順序を定義すると、依存アイテムを履行する前に、必須アイテムが履行されているかどうかを手動で確認する必要はありません。

始める前に

注文ガイド順序履行 (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_senablecing) プラグインがインストールされている必要があります。[システムプラグイン] に移動し、このプラグインを検索します。プラグインフォームを使用すると、プラグインをアクティブ化または修復できます。

注文ガイドには、ルールベースに少なくとも 1 つのアイテムが含まれている必要があります。

必要なロール：admin または catalog_admin と pd_admin の両方

このタスクについて

注文ガイドの履行が開始された直後に注文ガイドのすべてのアイテムが進行中のステータスにならないように、注文ガイドに順序を定義することができます。アイテムをいつ履行する必要があるかを設定できます。要求アイテムは、注文ガイドの履行が要求アイテムを履行しなければならない時点に達するまで、処理待ちのステータスのままになります。レコードプロデューサーを介して生成されたレコードは、注文ガイドの履行がレコードを処理する時点に達したときにのみ生成されます。

レコードプロデューサーのみをルールベースアイテムとして持つ注文ガイド用に生成された順序は考慮されません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > 注文ガイド.

2. アイテムを履行する必要がある順序を作成する注文ガイドを選択します。

3. フォームで、右上隅にある [シーケンスを生成] ボタンを選択します。

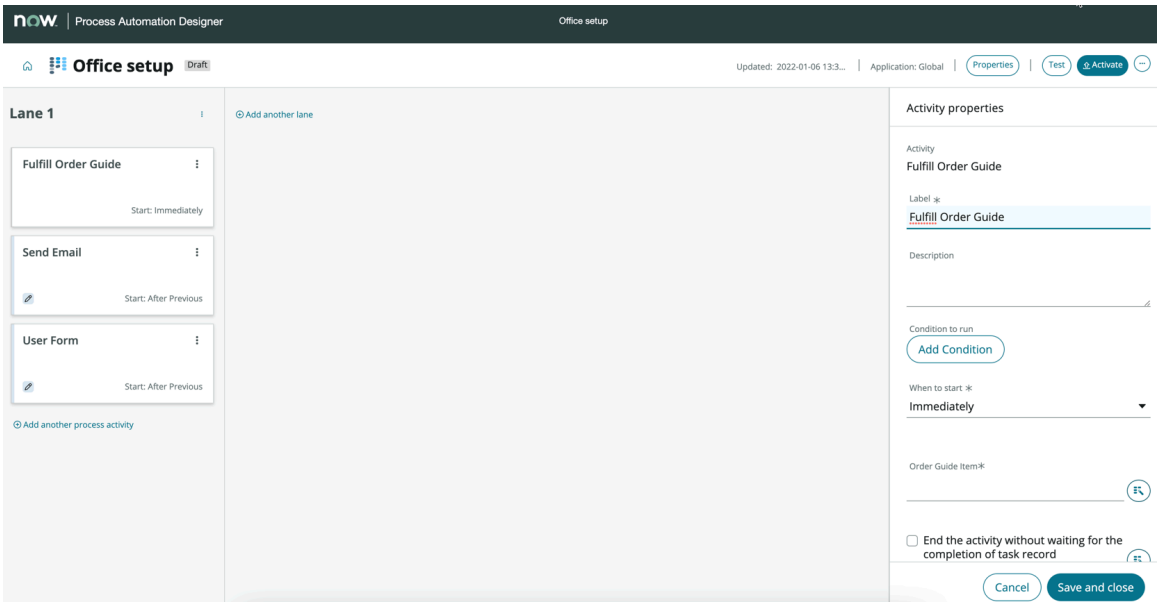
4. [プロセス名 **(Process name)]** フィールドにシーケンスプロセスの名前を入力します。

5. [生成] を選択します。
プレイブック ページが新しいタブに表示され、ルールベースの順序に従って、アイテムが [レーン **1]** に追加されます。

最初のレーンのデフォルト名であるレーン 1 を変更するには、 レーンのアクション >レーンの設定 名前を変更します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. レーンで、構成するアイテムのアクティビティカードを選択します。
7. アクティビティのプロパティを設定します。

アクティビティのプロパティ

フィールド	説明
ラベル	シーケンス内のルールベースの名前。
説明	アクティビティの説明です。
開始時期	アクティビティをすぐに実行するか、前のアクティビティで実行するか、前のアクティビティの後に実行するかを決定します。
注文ガイドアイテム	アクティビティを実行する必要がある注文ガイドのアイテム。
タスクレコードの完了を待たずにアクティビティを終了	タスクレコードが完了する前にアクティビティを終了するオプション。たとえば、インシデントがクローズされる前にアクティビティを終了して次のアクティビティを開始する場合は、インシデントアクティビティに対してこのオプションを選択できます。

8. オプション: [条件を追加] を選択して、前のアクティビティの後に実行するように設定されたアクティビティの条件を追加します。
前のアクティビティの出力 (生成されたタスクレコード、レコード ID、テーブル) は、条件を適用できるオプションとして使用できます。[生成されたタスクレコード] 出力は、ターゲットテーブルがタスクテーブルの拡張であるカタログアイテムとレコードプロデューサーでのみ使用できます。
9. オプション: [すべてのプロパティを表示] を選択して、アクティビティの構成済みプロパティを表示します。
10. オプション: [別のプロセスアクティビティを追加] を選択してレーンに新しいアイテムを追加し、[アクティビティを追加] ダイアログボックスでアクティビティを選択します。

(Optional) 注文ガイドに 20 を超えるルールベースアイテムが含まれている場合、最初の 20 アイテムのみが最初のレーンに追加されます。残りのアクティビティをシーケンスに手動で追加するには、[アクティビティを追加] ダイアログボックスで [注文ガイドの履行] アクティビティを選択します。注文ガイドスクリプトで追加したアイテムも手動で追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [保存して閉じる] を選択します。

    注:
    シーケンス処理で同じアクティビティが複数回追加された場合、アクティビティはシーケンスで初めて発生したときに 1 回だけ実行されます。

12. オプション: [別のレーンを追加] を選択して、類似のカタログアイテムをグループ化するレーンを作成します。
13. オプション: レーン内またはレーン間でアクティビティカードをドラッグして、アクティビティの順序を変更します。
14. オプション: [開始時期 **(When to start)**] ドロップダウンメニューからオプションを選択して、レーンをいつ実行するかを決定します。
15. オプション: 右上隅にある [プロパティ] ボタンを選択して、構成されたシーケンスのプロパティを表示します。
16. [アクティブ化] を選択して、 順序付けプロセスを公開します。

    注文ガイドでアイテムを実行するシーケンスを設定する方法については、この 6 分間のビデオをご覧ください。 注文ガイドのアイテムを履行するための順序を構成

関連情報

Process Automation Designer

注文ガイドの要求

作成された注文ガイドは、デフォルトで 3 ステップの注文プロセスを顧客に提示します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. [ニーズを説明]：指示に従って情報を入力します。注文ガイドルールは、注文するカタログアイテムを決定するためにこの情報を評価します。
2. [オプションを選択]：オーダー済みアイテムの構成オプションを選択し、添付ファイルを含む追加情報を入力します。
3. [チェックアウト]：アイテム情報を確認および編集し、[送信の順序] をクリックして要求を送信します。要求されたアイテムが注文ガイドの一部として注文された場合、[要求されたアイテム] フォームの [注文ガイド] フィールドに注文ガイドの名前が表示されます。

    注:
    [チェックアウト] のステップを注文ガイドから省略して、より迅速な 2 ステッププロセスを提供できます。この 3 番目のステップを省略するには、注文ガイドを作成するときに **[2** ステップ] チェックボックスをオンにします。

注文ガイドの例の確認

新入社員研修プロセスの一環としてサービスとアイテムを提供する新規従業員雇用注文ガイドがあるシナリオを考えてみましょう。

始める前に
必要なロール：管理者

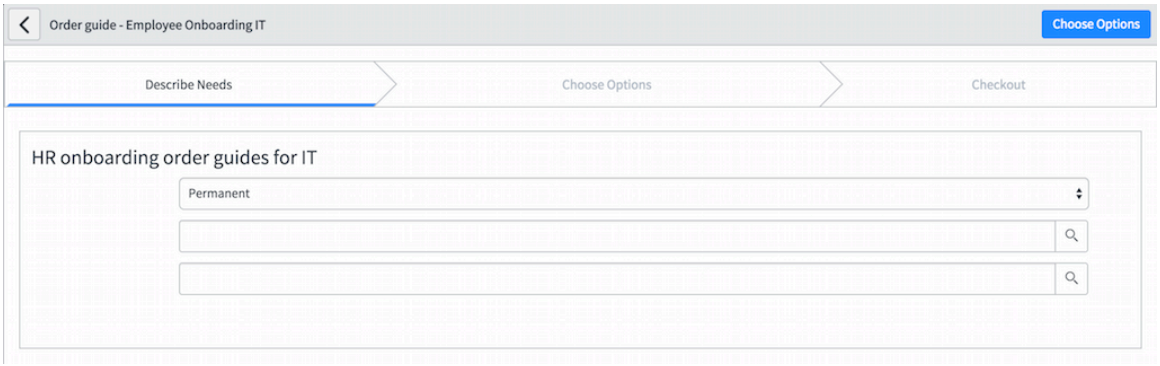
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

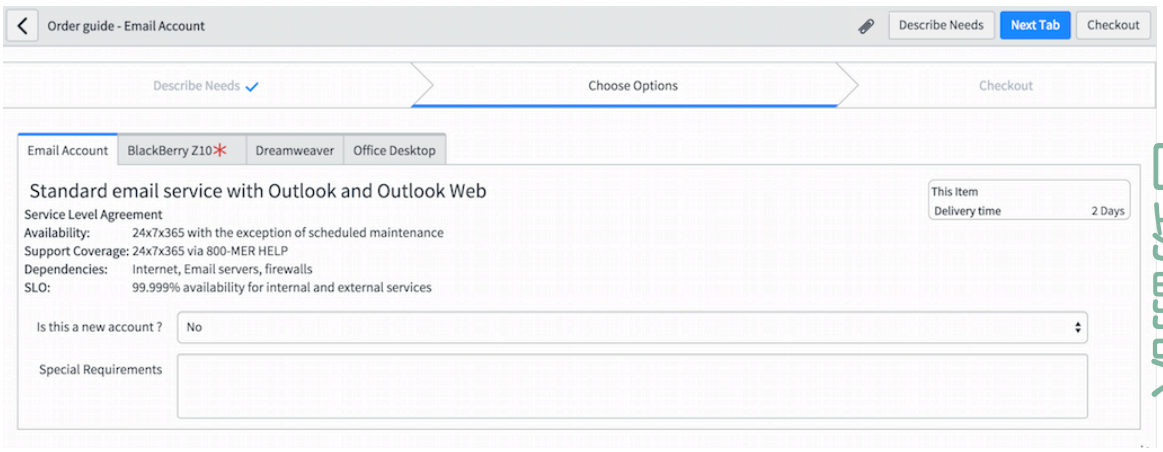
このタスクについて

手順

1. ：注文ガイドにより、エンドユーザーに情報の入力が求められます。



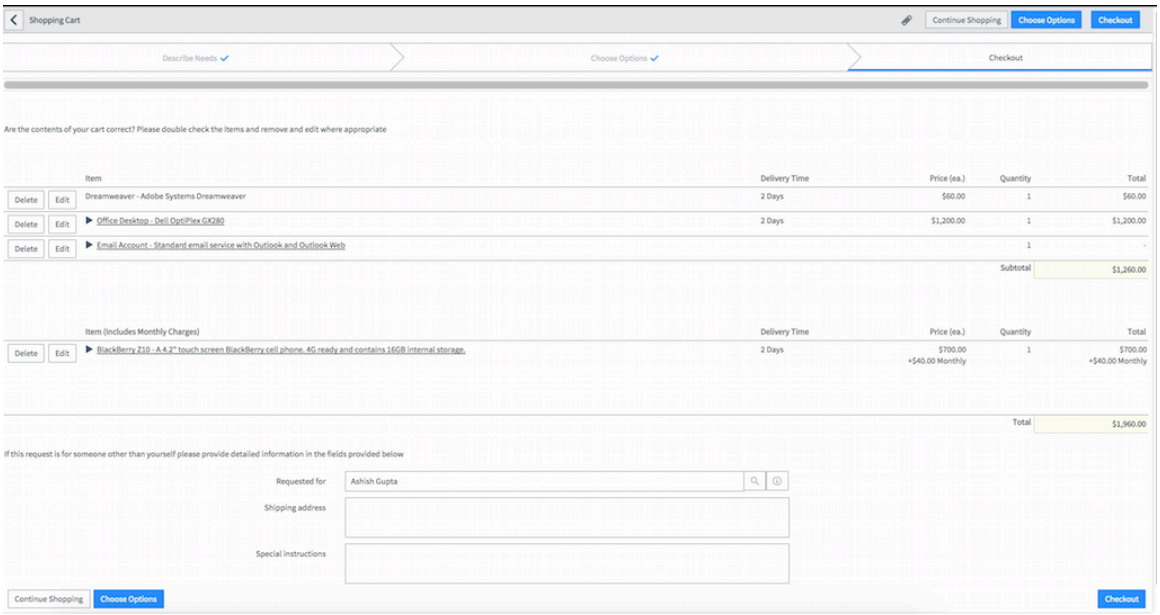
2. [オプションを選択]：注文ガイドは入力された情報と定義済みのルールを使用してオプションを生成します。



エンドユーザーは、オーダー済みアイテムの構成オプションを選択し、追加情報を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [チェックアウト]：エンドユーザーはアイテム情報を確認および編集し、[送信の順序] をクリックして要求を送信します。



カタログアイテムを追加するための注文ガイドルールの作成

特定のルールを使用して、注文ガイドにカタログアイテムを追加することができます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

注文ガイドルールは、特定のアイテムが注文に含まれるために満たす必要のある条件を定義します。たとえば、新規従業員雇用注文ガイドルールでは、新規従業員の役職が CTO または Director で、部門が IT の場合は、エグゼクティブデスクトップアイテムを注文に追加するよう規定できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > 注文ガイド.
2. 注文ガイドを開きます。
3. [ルールベース] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ルールガイド

フィールド	説明
ガイド	作成されたルールが適用される注文ガイド。
この位置	タブの位置は左から右の順に番号が付けられ、画面の左に最小の番号が表示されます。
アプリケーション	使用されているアプリケーションの名前。
この条件が	このルールを適用するためには true でなければならない条件。条件ビルダー を使用して条件ステートメントを作成します。条件は、[キーワード]、[要求者]、[要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
True の場合	元]、またはその注文ガイドに定義されている任意の変数に対して評価することができます。
このアイテムを入れる	[この条件が *True* の場合] に定義されたすべての条件が一致する場合、その注文に含めるアイテム。 **注:** 注文ガイドのレコードプロデューサーを含めることもできます。
必須の評価を無視	顧客が [ニーズを説明 (Describe Needs)] および [オプションを選択 (Choose Options)] 画面の必須フィールドを入力せずに続行できるようにするオプション。フィールドの必須ステータスは、そのフィールドを定義する変数によって決まります。 必須フィールドが強制されない場合、関連情報はオーダー済みアイテムに渡されません。たとえば、新規従業員雇用注文ガイドでは、住所が入力されない場合、この情報は注文された名刺に含まれません。
買い物かごレイアウトの使用	構成されている買い物かごレイアウトを使用するためのオプション。
数量を表示	顧客が Service Portal または Now Mobile アプリから注文ガイドを要求したときに、[オプションを選択 (Choose Options)] セクションにカタログアイテムの注文数量を表示するオプション。 **注:** カタログアイテムの作成または編集中に [数量を非表示 **(Hide Quantity)]** ポータル設定が選択されている場合、注文数量は [サマリー (Summary)] セクションに表示されますが、[オプションを選択 (Choose Options)] セクションには表示されません。
数量	注文ガイドのカタログアイテムのデフォルトの数量を選択するオプション。数量が表示されている場合、この値はチェックアウト時に変更することができます。

5. [送信] をクリックします。

注文ガイド変数の作成

注文ガイド内に変数を作成することができます。

注文ガイド変数を作成または編集するには、注文ガイドを開き、[変数] 関連リストからエントリを選択します。

注文ガイド内のサービスカタログ変数は、注文中に顧客に提示される質問および潜在的な回答を定義します。この情報は注文ガイドルールで使用されます。変数をカスケードすることもでき、その場合は変数値を個々のオーダー済みアイテムに渡します。

変数セットを使用して変数の価格設定を定義し、その変数セットを注文ガイドに関連付ける場合であっても、注文ガイド変数の価格設定はサポートされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム変数のアサインの作成

ユーザーが必要な値にのみ集中できるように、カタログ管理者が注文ガイドのコンテキストでデフォルト値のメカニズムを設定できるアイテム変数のアサインを作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

たとえば、iPhone のデフォルトストレージを営業向けには 64 GB、開発向けには 16 kB に設定できます。この設定は、相互に排他的なルールを使用し、営業と開発のそれぞれにストレージ変数を設定することによって、新規雇用注文ガイドで構成します。

アイテム変数の値は、次の順序で決定されます。

1. アイテム変数のアサイン
2. カスケード値 (アイテム変数のアサインがない場合)
3. 変数定義で定義されたデフォルト値 (カスケード値またはアイテム変数の割り当てが存在しない場合)

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > 注文ガイド.
2. 注文ガイドを開きます。
3. ルールを開きます。
4. [アイテム変数のアサイン] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[アイテム変数のアサイン] フォーム

フィールド	説明
アイテム変数	アイテム変数の名前。リストからアイテム変数を選択するか、アイテム変数を作成します。
アクティブ	レコードをアクティブにするためのチェックボックス。
アサインタイプ	アサインタイプの名前。[注文ガイド変数] または [値] のいずれかを選択します。[注文ガイド変数] を選択すると、[注文ガイド変数] フィールドが有効になります。
注文ガイド変数	注文ガイド変数の名前。リストから注文ガイド変数を選択するか、または注文ガイド変数を作成します(このフィールドは、[アサインタイプ] が [注文ガイド変数] の場合にのみ表示されます)。

6. [送信] をクリックします。

次のタスク

アイテム変数のアサインを使用して、注文ガイド変数値に一致するアイテム変数値を設定するか、注文ガイドのデフォルト値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ガイド変数のカスケード

カスケードにより、最初の注文フォームの変数に入力された値を、注文されたカタログアイテムの同等の変数に渡すことができます。

カスケードにより、最初の注文フォームの変数に入力された値を、注文されたカタログアイテムの同等の変数に渡すことができます。たとえば、最初の注文フォームの変数で、顧客に配送場所の値を入力するよう求めるとします。カスケードを有効にすると、この変数の値によって、各オーダー済みアイテムの配送場所フィールドが入力されます。

カスケードを有効にするには、注文ガイドを作成するときに [カスケード変数] チェックボックスをオンにします。次に、注文ガイドで対応する変数の名前と一致するカタログアイテムに変数を作成します。顧客が注文すると、注文品目の変数は、注文ガイドで同名の変数の値を継承します。

変数セットの使用

注文ガイドで変数セットを使用することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
変数をカスケードするには、同じ変数が注文ガイドとオーダー済みアイテムの両方にあることが必要です。変数セットで各変数を一度定義し、その変数セットを注文ガイドと個々のカタログアイテムの両方に割り当てると便利です。このアプローチは重複を避け、変数が両方の場所で同じであることを保証します。

注文ガイドで変数セットを使用するには：

手順

1. 変数セットを作成します。
2. [変数セット] フォームで、各変数を作成します。
3. 変数セットを注文ガイド、および関連する各カタログアイテムに追加します。

> **注:**
> 変数セットの個々の変数は、 または [カタログアイテム] フォームには表示されません。変数セット内の変数を表示するには、変数セットレコードを開きます。

カスケードされた変数の非表示

[オプションを選択] 画面で重複した変数を非表示にすることで、画面をすっきりさせることができます。

変数をカスケードするときは、 画面で重複した変数を非表示にして、画面をすっきりさせることができます。

サービスカタログプラットフォーム UI の最初の [ニーズを説明] 画面の後にすべての画面で重複する変数を非表示にするには、*onLoad catalog client* スクリプトを実行します。

```
function onLoad(){
  var item = g_form.getControl("current_item");
  var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

  if (item == null && guide == null )
  return;

  if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
    return;
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
  g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

サービスポータルの最初の [ニーズを説明] 画面の後にすべての画面で重複する変数を非表示にするには、`isOrderGuide()` メソッドを使用します。

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
  g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

必須フィールドの適用の回避

タブ内で必須フィールドの適用を回避できます。

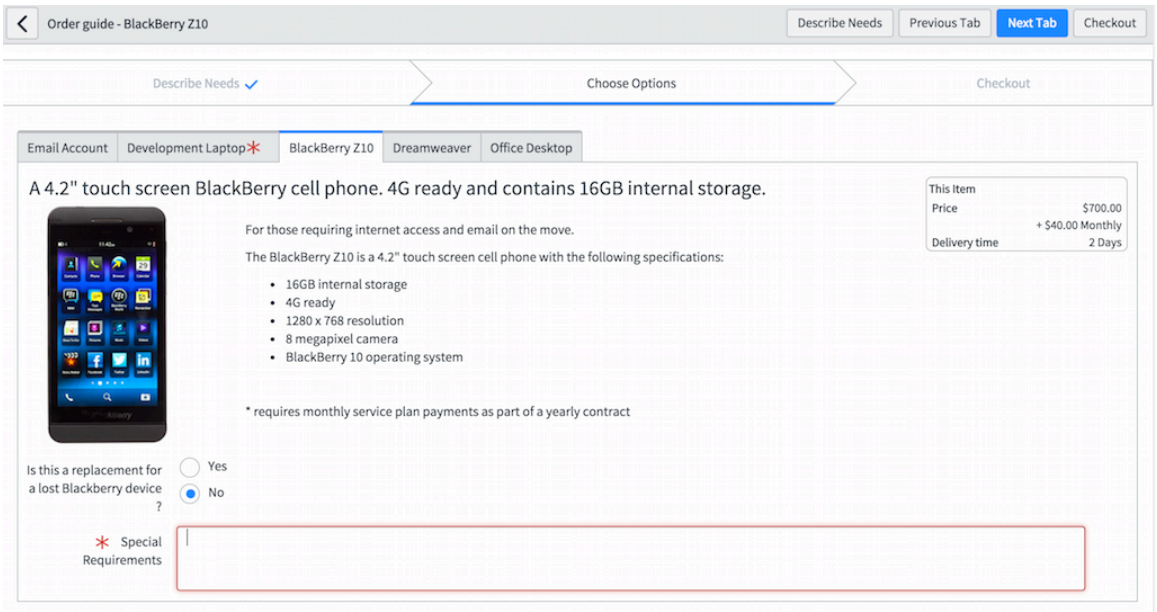
始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

デフォルトでは、注文ガイドの [オプションを選択] セクションでタブを切り替える前に、必須フィールドに入力する必要があります。

注文ガイドの必須フィールド



この例では、顧客が [番地] フィールドを入力せずに別のタブを選択しようとすると、警告プロンプトが表示されます。顧客はこの情報を入力せずにタブを切り替えることはできません。

すべての注文ガイドでこの適用を回避するには：

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
2. 注文ガイド の「オプションを選択」セクションのタブを切り替えるとき、[必須フィールドを検証 (Validate mandatory fields)] というプロパティを探します (`glide.sc.guide.tab.validate`)。
3. [はい] チェックボックスをオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このように変更しても、必須フィールドは引き続き必須ですが、顧客は必須フィールドに入力する前にタブを切り替えることができます。顧客が次のステップに進むと、適用が確認されます。

必須フィールドの適用を完全に回避するには、関連する注文ガイドルール内の [必須の評価を無視] チェックボックスを使用します。

注文ガイドの自動実行

ワークフローまたはサーバースクリプト内から注文ガイドを自動的に実行し、その注文ガイドにパラメーターを渡して変数値を定義することができます。

サービスカタログ要求を手動で送信したり、既存の情報を再入力したりする必要なく、より幅広いプロセスの一環として一連のオーダー済みアイテムを自動的に生成します。

たとえば、注文ガイドを実行して人事の新入社員研修要求を実行すると、新入社員の地位や部門などのパラメーターを渡すことができます。その後、注文ガイドは、これらのパラメーターに基づいて、ラップトップやメールアカウントなど、一連の要求アイテムを生成します。

コンテンツアイテムの定義

コンテンツアイテムは、商品またはサービスではなく、情報を提供するサービスカタログアイテムです。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

コンテンツ アイテムは、ナレッジ記事、静的なテキスト ブロック、または外部 Web ベースのコンテンツを参照できます。

コンテンツアイテムを定義するには：

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ>カタログ定義>コンテンツアイテム.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームを入力してアイテムを定義します。

コンテンツアイテムフォーム

フィールド	説明
名前、カテゴリ、アイコン、ロール、アクティブ、	標準カタログアイテムの場合。
コンテンツタイプ	ユーザーがアイテムを選択した場合に表示する情報のタイプ。 ○ **KB** 記事：指定したロールのユーザーが利用可能な ServiceNow ナレッジ記事。 ○ カタログコンテンツ：HTML でフォーマットされたテキストの静的ブロック。 ○ 外部コンテンツ：ベースシステムインスタンスの外部に保存されたドキュメントまたは Web ページ。
ターゲット	コンテンツが表示される場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ カタログ内：カタログ iFrame ウィンドウ内にコンテンツが表示されます (一部の外部ウェブサイトが正しく表示されない場合があります)。 ○ 新しいウィンドウ/タブ：新しいブラウザウィンドウまたはタブにコンテンツが表示されます。コンテンツがカタログ内で正しく表示されない場合は、このオプションを選択します。
URL	ユーザーがアイテムを選択した場合に表示される外部コンテンツの完全 URL (プリフィックス http:// または https:// を含む)。このフィールドは、[コンテンツタイプ] が [外部コンテンツ] の場合にのみ使用できます。 **注:** ベースシステムインスタンスには HTTPS 経由でアクセスするため、HTTP サイトへのリンクにより、ブラウザのセキュリティ設定に応じて混在モードのコンテンツエラーまたは警告が発生する可能性があります。
KB 記事	ユーザーがアイテムを選択した場合に表示されるナレッジ記事。このフィールドは、[コンテンツタイプ] が **[KB** 記事] の場合にのみ使用できます。
簡単な説明、説明、画像	標準カタログアイテムの場合。これらのフィールドは、[コンテンツタイプ] が [カタログコンテンツ] の場合にのみ使用できます。
検索ワード	コンテンツアイテムの検索に使用されるタグのカンマ区切りリスト。「カタログアイテムのキーワード検索の設定」を参照してください。
サービスポータルで非表示	これを選択すると、コンテンツアイテムはサービスポータルで使用できなくなります。

4. [送信] をクリックします。

サービスカタログ変数のデフォルト幅を設定する

カタログアイテムページの変数のデフォルト幅を設定して、画面サイズの何パーセントになるかを指定します。

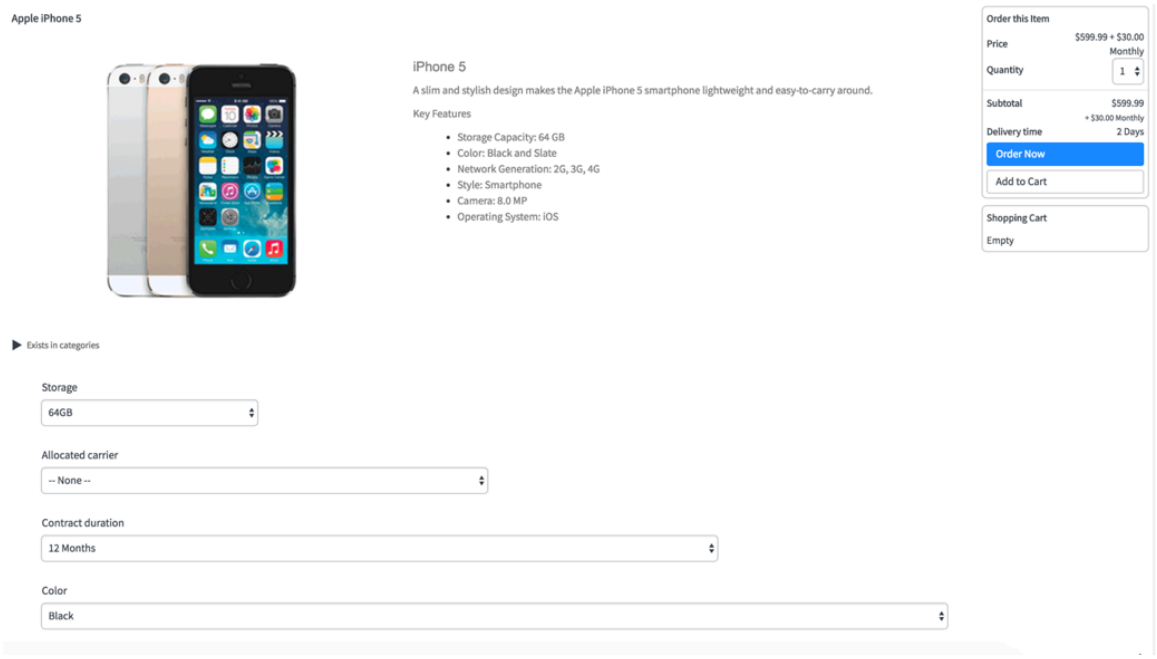
始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
次の図に、さまざまな Apple iPhone 5 オプションの変数が異なる幅に設定されている様子を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまな幅の変数を持つ **iPhone 5** カタログアイテムのページ



デフォルトの幅のサイズは設定できません。または次の変数には適用されません。

- ブレーク、コンテナー終了、コンテナー分割、コンテナー開始、およびラベル変数。
- 2 列レイアウトのコンテナーに配置された任意の変数。
- 2 列のレイアウトの変数セット。
- 変数フォームの [変数の幅] フィールドが設定されたカスタム幅で作成した変数。詳細については、サービスカタログ変数の作成を参照してください。変数のカスタム幅は、変数タイプに設定されているデフォルトの幅を上書きします。

注:
カスタム変数の幅は、モバイルポータルまたはサービスポータルのどちらでもサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数のデフォルトサイズ.
2. 各変数タイプに応じて、デフォルトの幅を選択します。

オプション	説明
25%	利用可能な画面サイズの 25% になるように変数を設定します。
50%	利用可能な画面サイズの 50% になるように変数を設定します。デフォルトでは、一部の変数の最小幅を 50% に設定する必要があります。
75%	利用可能な画面サイズの 75% になるように変数を設定します。
100%	利用可能な画面サイズの 100% になるように設定します。

3. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数に対する正規表現の定義

正規表現を定義して、変数の値を検証します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数の妥当性確認の正規表現.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	正規表現の名前です。
検証メッセージ	妥当性確認が失敗したときに表示されるメッセージです。
アクティブ	正規表現がアクティブかどうかを指定します。
正規表現	変数値のフォーマットを定義する文字のシーケンスです。 例を次に示します。 ○ 無効な正規表現：/(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ○ 有効な正規表現：(((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) 注: ○ 正規表現が壊滅的なバックトラッキングを引き起こさないようにしてください。 ○ 埋め込みフラグ式は使用しないでください。 ○ 無視ケースのためには [正規表現フラグ] リストを使用します。
正規表現フラグ	正規表現の妥当性確認で考慮される文字セットです。 ○ None：正規表現フラグは適用されません。 ○ Case Insensitive：大文字と小文字を区別しないマッチングを有効にします。大文字と小文字を区別しないマッチングでは、US-ASCII 文字セットの文字のみが一致すると想定されます。Unicode-aware case-insensitive マッチングを有効にするには、正規表現フラグとして **Both** を選択します。 ○ Unicode Case：(将来の使用のために予約済み) **None** と同じように動作します。 ○ Both：大文字と小文字を区別しないマッチングが、Unicode Standard と矛盾しない方法で行われます。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

サービスカタログ変数の作成

タスク間で変数を渡す

実行プロセスの 1 ステップから別のステップに変数を渡します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
変数は、要求アイテムに関連付けられたワークフローまたは実行計画で処理できます。

注:
タスク間で変数を渡すには、サービスカタログ変数を作成する場合に [グローバル] チェックボックスをオンにします。

たとえば、新しい PC カタログアイテムの実行プロセスでは次のタスクをお勧めします。

手順

1. PC を調達します。
2. 企業の標準ソフトウェアをインストールします。
3. メールアカウントを設定します。
4. 依頼者の PC を配達して設定します。
   ステップ 4 では、ステップ 3 の情報 (PC 上でメールを設定するためのメールアカウント資格情報) が必要になる場合があります。異なる実行グループでステップ 3 と 4 が実行される場合、変数を使用して、ステップ 3 と 4 のタスクでこの情報を表示できます。その後、2 つ目のグループがメールアカウント資格情報にアクセスできるように、グループ間で情報を渡すことできます。

カタログアイテムの作成または編集

サービスカタログを使用して個々のカタログアイテムを定義します。カタログアイテムの作成、編集、およびコピーを行うことができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [カタログアイテム] フォームで、フィールドに記入します。

   [カタログアイテム] フォームのフィールドとその説明の詳細については、「カタログアイテムフォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- 必要に応じて、追加のカタログおよびカテゴリにアイテムを割り当てます。
- 該当する場合は、アイテムの変数を定義します。
- 情報や指示書などの添付ファイルをカタログアイテムに追加する方法については、「添付ファイルの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- サービスカタログ変数の作成
- アイテムへのユーザー基準の適用
- 繰り返し発生料金の設定

カタログアイテムの編集

カタログ管理者は、サービスカタログリストからアイテムを編集できます。また、カタログマネージャーおよびカタログエディターがアイテムに割り当てられると、そのアイテムを編集することもできます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

サービスカタログリストからカタログアイテムを編集するには：

手順

ヘッダーを右クリックし、次のいずれかのオプションを選択します。

- 変数の設定：アイテムに対する変数の追加または削除を行います。
- 新しい変数：アイテムの新しい変数を作成します。
- アイテムの設定：アイテム定義を編集します。
- クライアントスクリプトの設定：アイテムのカタログクライアントスクリプトを編集します。
- **UI** ポリシーの設定：アイテムのカタログ UI ポリシーを編集します。

カタログアイテムのコピー

アイテムをコピーして、アイテムの詳細、添付ファイル、変数、クライアントスクリプト、承認を含む、このアイテムの完全な複製を作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

アイテムの詳細のみをコピーするため、コピー機能は挿入機能よりも便利な場合があります。

手順

1. カタログアイテムフォームを開きます。
2. [コピー] ボタンを使用して、[アイテム名] のコピーと呼ばれる、カタログアイテムの新しいコピーを作成します。

   注:

   - アクティブなカタログアイテムをコピーすると、そのコピーもアクティブになります。変更が完了するまで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、コピーを無効にすることをお勧めします。
   - アイテムのコピーアクションに含める必要がある関係テーブルでテーブルを指定する場合。テーブル名は、 サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ ページがある場合、カタログアイテムへの参照を持つテーブルレコードもコピーされます。[コピー] UI アクションを使用してカタログアイテムをコピーする場合にのみ適用されます。テーブル名はスペースなしでカンマ区切りにする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの追加

サービスカタログを使用すると、複数のカタログおよびカテゴリにカタログアイテムを追加できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カタログアイテムは複数のカタログとカテゴリで使用できます。たとえば、ラップトップキャリングケースは、「ラップトップとケース」と「アクセサリー」の両方のカテゴリから使用できます。
アイテム内：

- カタログ 関連リストは、アイテムが利用可能なカタログを定義します。
- カテゴリ 関連リストは、アイテムが利用可能なカテゴリを定義します。

手順

アイテムを別のカテゴリまたはカタログに割り当てるには、適切な関連リストに新しい詳細を入力します。

> **注:**
> これらのリストの値により、カタログアイテムフォームの [カタログ] および [カテゴリ] フィールドの値が上書きされます。いずれかの関連リストの値を変更すると、この変更によってこれらのフィールドの値が自動的に更新されます。

カタログ間でカタログアイテムを共有する

カタログアイテムを共有すると、ユーザーは異なるカタログからそのアイテムを注文できるようになります。たとえば、異なるチームに対応するカタログ間でパスワードリセットアイテムを共有できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
複数のカタログ間のカタログアイテムを共有するには：

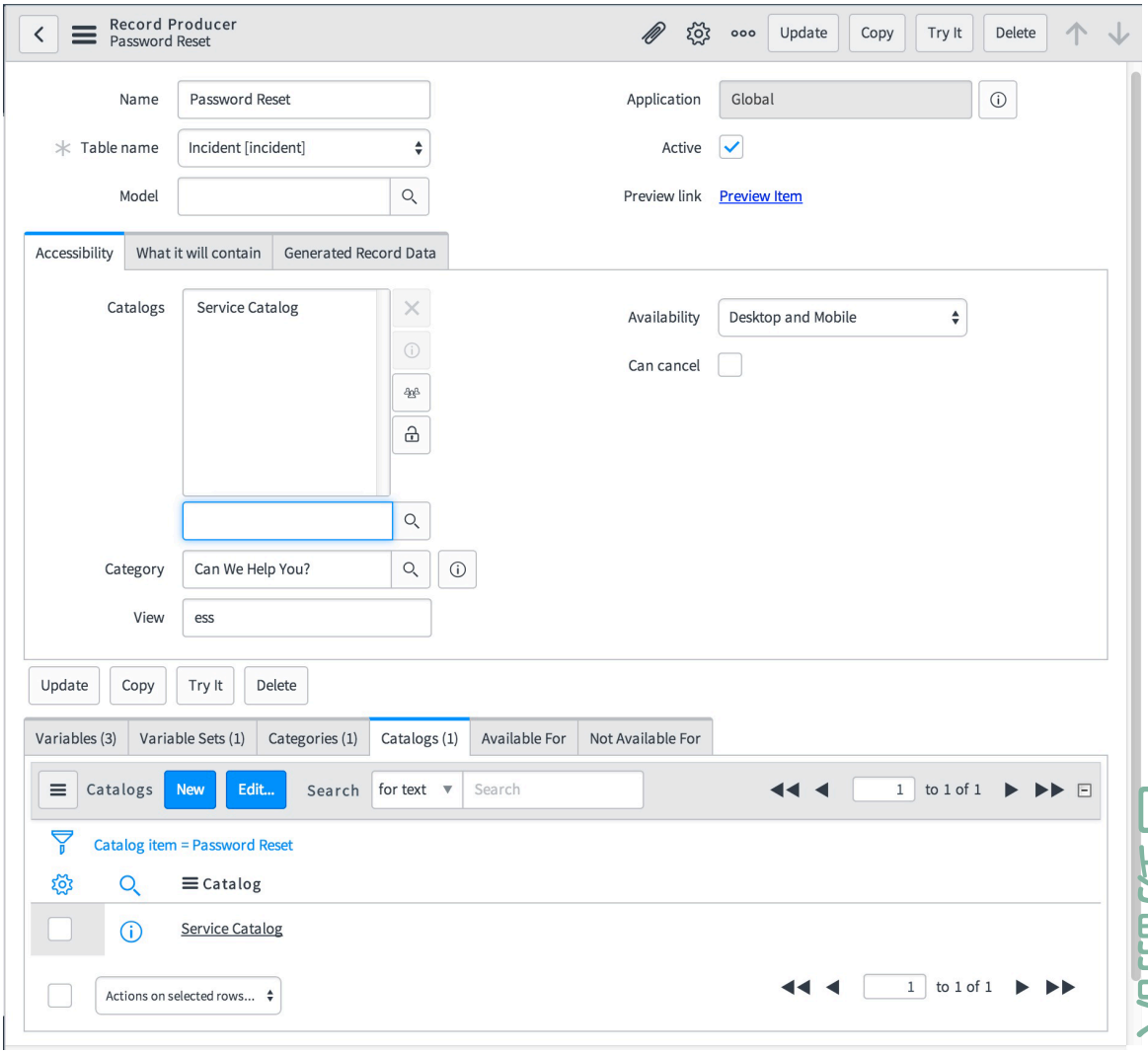
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理
2. 共有するアイテムを開きます。
3. [カタログ] フィールドにそのアイテムの追加カタログを選択します。

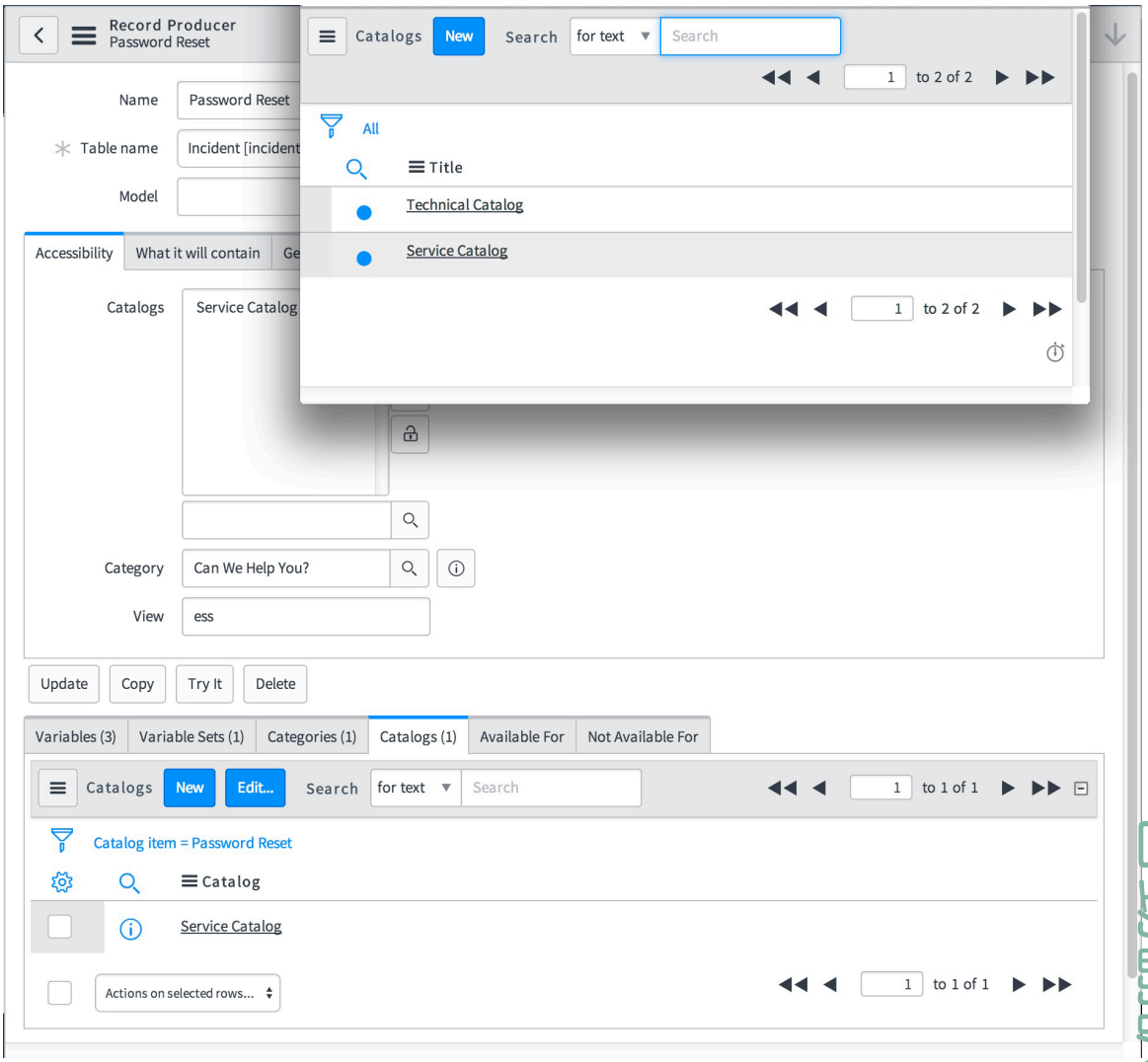
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共有カタログアイテム



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [更新] を選択します。

   その後、共有アイテムは、選択した各カタログに関連するカタログアイテムリストに表示されます。

マネージャーとエンドユーザーのためのサービスカタログ

ログインしているすべてのユーザーは、組織内の部門のサービスカタログからアイテムを表示および注文できます。これらのカタログアイテムには、商品、サービス、および情報を含めることができます。

個別に注文可能なものは、カタログアイテムとして注文できます。より大きな全体の一部としてのみ存在するものは、カタログアイテムにすることはできません。たとえば、ラップトップはカタログアイテムにできますが、ラップトップの高解像度ディスプレイはカタログアイテムにできません。

注文をした後、その進捗状況を依頼者が追跡できます。実行グループは、必要な承認を含む実行プロセスで、事前定義された一連のタスクを完了します。

マネージャーは、サービスカタログプロセスを改善するために、レコード履歴をレビューすることや、レポートを実行することができます。たとえば、マネージャーは最も一般的な注文されたアイテム、または入荷待ちを見ることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

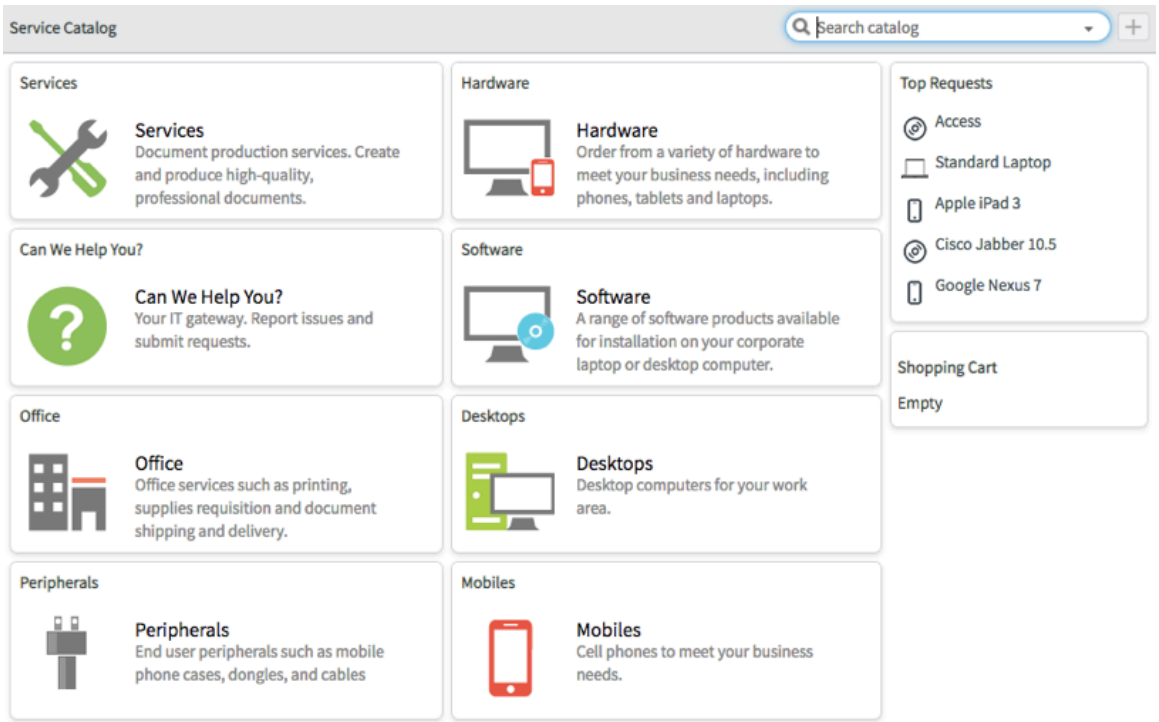
サービスカタログのホームページ

サービスカタログのホームページには、そのカタログから注文できる商品とサービスが一覧表示されます。

カタログアイテムはカテゴリにグループ化され、1 つ以上のサブカテゴリも含めることができます。デフォルトでは、カテゴリ内の最初の 10 個のアイテムが、サービスカタログのホームページのカテゴリ名の下に表示されます。

デフォルトのサービスカタログのホームページにアクセスするには、次の場所に移動します セルフサービス > サービスカタログ.

サービスカタログのホームページ

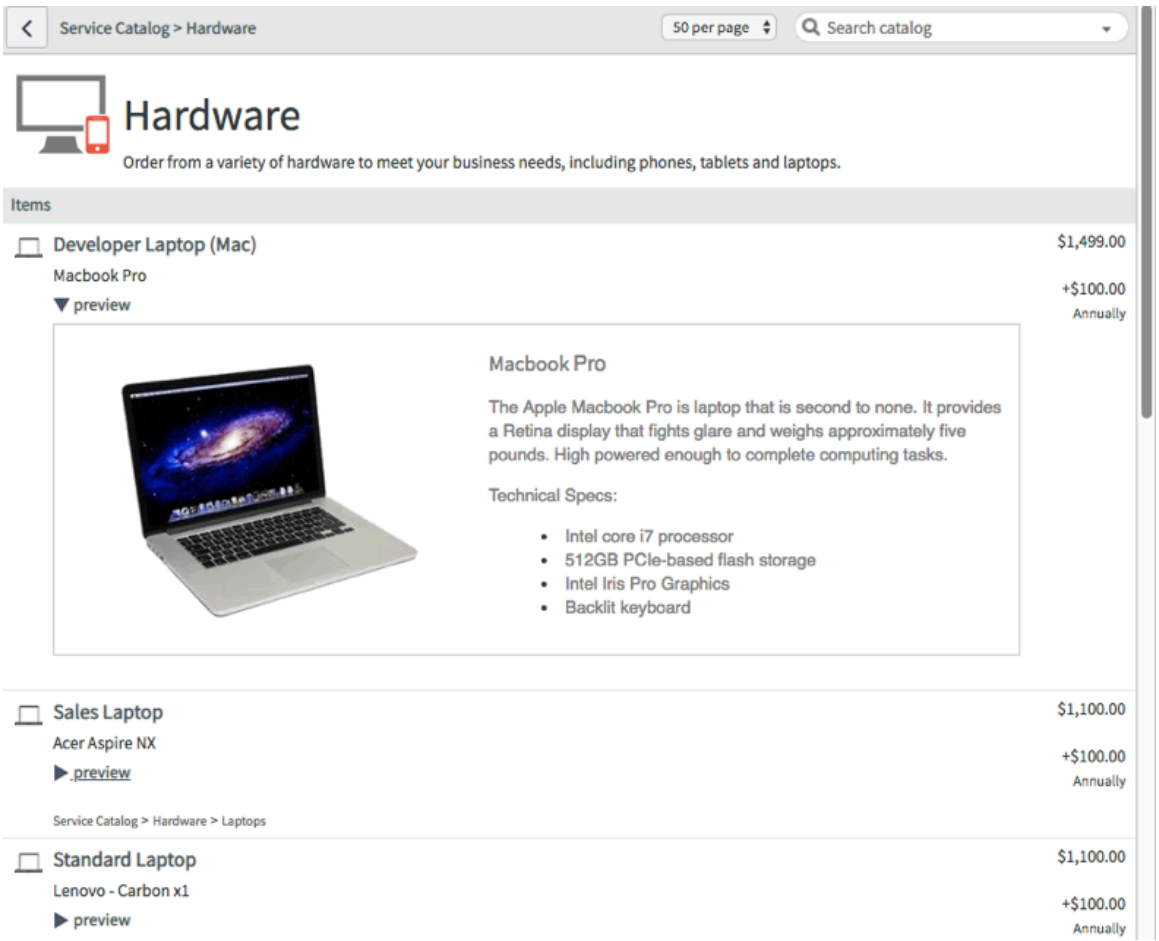


カテゴリ名をクリックすると、そのカテゴリ内のすべてのサブカテゴリとアイテムのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログのサブカテゴリとアイテム



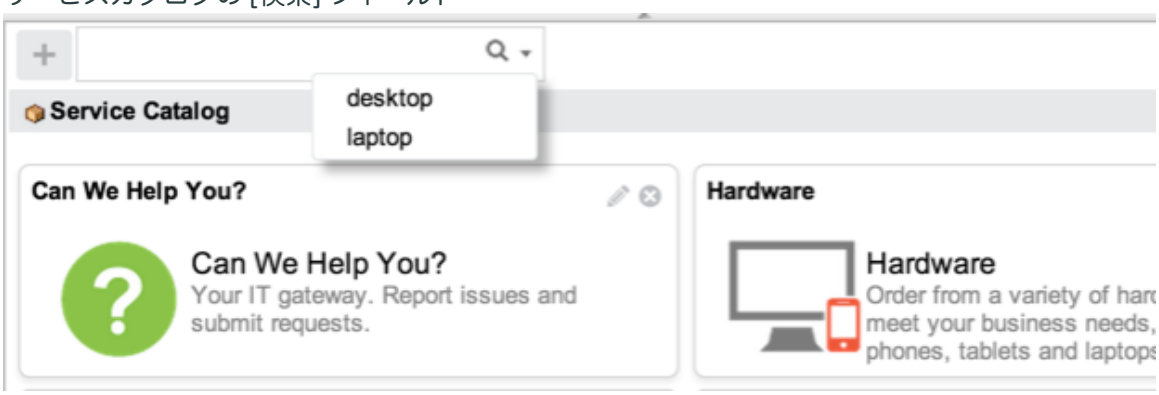
サービスカタログの検索

組織に複数のサービスカタログがある場合は、[検索] フィールドを使用して必要なカタログを検索できます。検索結果には、アクティブなカテゴリ内のアイテムと、そのアイテムの簡単な説明が一覧表示されます。

注:
組織に複数のサービスカタログがある場合、検索は現在表示されているカタログからのみ結果を返します。

カタログ内の特定のアイテムを検索するには、[検索] フィールドを使用します。下矢印をクリックすると、以前の検索のリストが表示されます。カタログ検索は、カタログページおよびカテゴリページで利用できます。

サービスカタログの [検索] フィールド

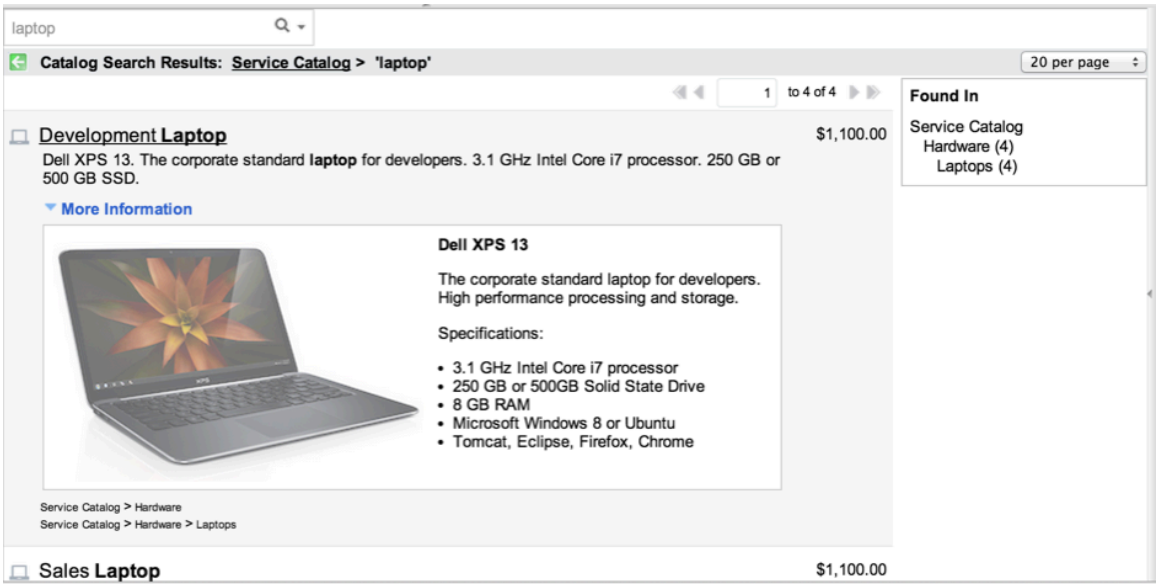


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

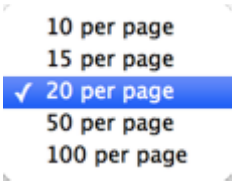
検索結果には、アクティブなカテゴリ内のアイテムと、そのアイテムの簡単な説明が一覧表示されます。別のページにすばやく移動するには、ヘッダーバーまたは簡単な説明の下にあるブレッドクラムを使用します。[検出場所] リストには、検索結果に関連するカテゴリが階層形式で表示されます。

サービスカタログの検索結果



検索結果の選択リストを使用して、1 ページに表示される結果の数を制御できます。

検索結果の選択リスト



カタログの一覧表示内で、階層内の 1 つ以上のレベルをすばやく移動するには、画面上部にあるブレッドクラム内のリンクをクリックします。

ブレッドクラムから検索用語を削除するには、用語の横にある **[x]** をクリックします。

検索で複数の結果が返された場合は、[プレビュー] をクリックして特定のカタログアイテムの詳細を取得します。

注:
システムは、キーワードのみに基づいて先行入力検索を実行します。

関連情報

マネージャーとエンドユーザーのためのサービスカタログ

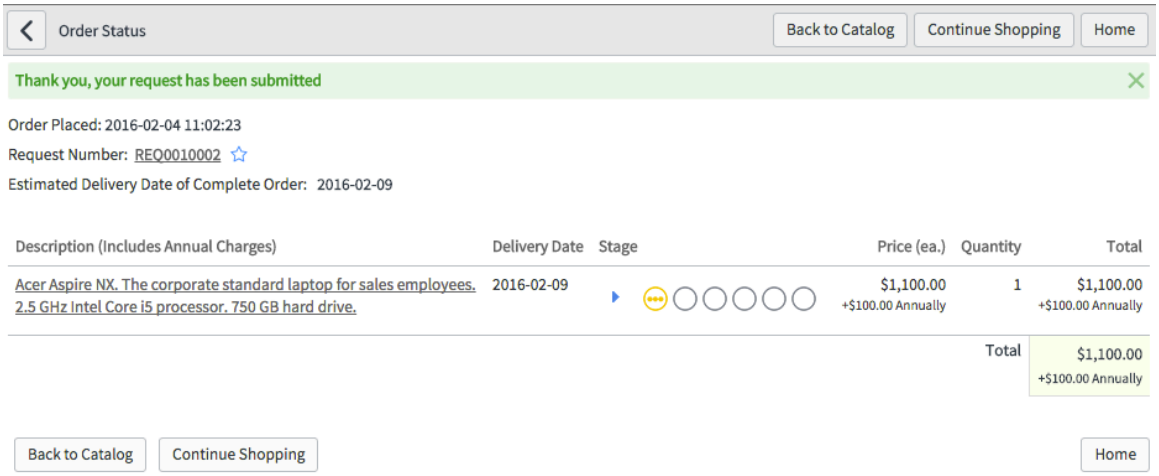
サービスカタログ要求画面

サービスカタログから要求を行うには、カタログホームページに移動し、注文するアイテムを選択します。

アイテムが注文されると、ベースシステムにより注文を追跡するための要求が生成され、[ステージ] 列に注文ステータスを含むサマリーが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ要求ステータス



要求内の個々のカタログアイテムは、個別の要求アイテムを作成します。たとえば、2 台の PC、1 台の椅子、および 1 台の机の要求は、単一の要求で 4 つの要求アイテムを生成します。

買い物かご画面

買い物かご画面には、注文が行われる直前の買い物かごのプレビューが表示されます。

1 ステップまたは 2 ステップのカタログチェックアウトプロセスのレイアウトを設定できます。

注文ステータス画面

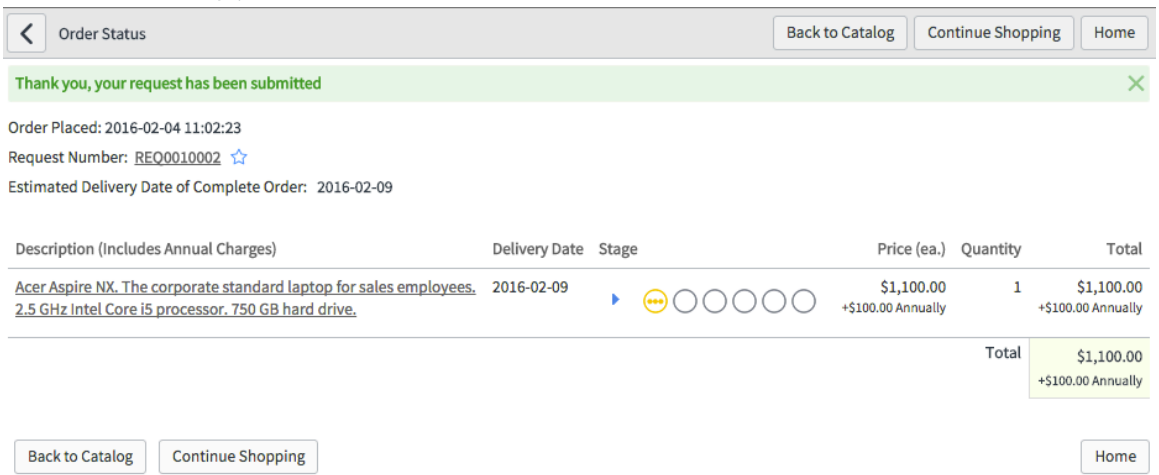
注文ステータス画面は、正常に注文を行った後にサービスカタログに表示される最後の概要画面です。

サービスカタログアイテムの要求生成

顧客がカタログから何かを注文すると、注文を追跡するための要求が生成されます。

要求されたアイテム (sc_req_item) レコードの [開始者 **(Opened By)**] フィールドで指定されたユーザーには、読み取りアクセス権があります。

サービスカタログ要求



要求の一部である個々のカタログアイテムは、その要求で個別の要求アイテムを作成します。

たとえば、2 台の PC、1 台の椅子、および 1 台の机の要求は、次の要求を生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求 REQ0000001 -- 4 つのもの
  - 要求アイテム RITM0000001 -- 2 台の PC
  - 要求アイテム RITM0000002 -- 1 台の椅子
  - 要求アイテム RITM0000003 -- 1 台の机

サービスカタログ要求を送信すると、履行者はそのアイテムの在庫がないと判断することができます。履行者は [入荷待ち] チェックボックスをオンにして、アイテムの在庫がいつ入るかについてのコメントを入力できます。入荷待ちステータスは、レポートやダッシュボードで使用できます。

サービスカタログ要求がキャンセルされると、関連するすべての発注書と未受領の転送注文がキャンセルされます。

要求のクローン

通知リストで、要求を最大 10 名のユーザーに対してクローンできます。

始める前に

要求をクローンする前に、管理者が要求のクローンを有効にする必要があります。詳細については、「要求のクローン」を参照してください。

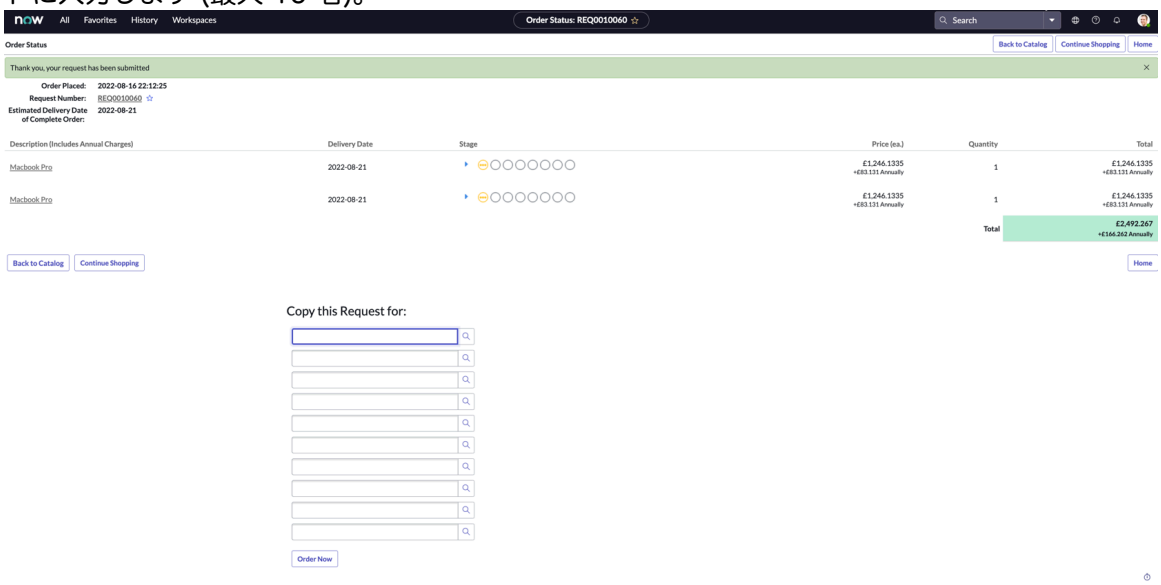
必要なロール：admin

このタスクについて

複数行の変数セットを含む要求をクローンすると、複数行の変数セットで指定された情報は、すべてのクローンされた要求で利用可能になります。複数行の変数セットのすべての UI ポリシーとクライアントスクリプトもクローンされます。

手順

1. サービスカタログ 要求を作成します。
2. チェックアウトページで、要求をコピーするユーザーを [このリクエストをコピー：] 参照フィールドに入力します (最大 10 名)。



3. [注文する] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カタログアイテムの監査履歴の表示

要求したアイテムに対する変更の監査履歴を表示できます。たとえば、変数値に対する変更を表示して、誰が変更を行ったかを知ることができます。履行者と管理者は、要求アイテムの履歴を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin (履歴リストまたはカレンダー)、itil (カレンダーのみ)

手順

1. 履歴を表示するには、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
自分の要求アイテムの履歴の表示	移動先 セルフサービス > 要求アイテム をクリックし、要求したアイテムを開きます。
任意の要求アイテムの履歴の表示	移動先 サービスカタログ > オープン中のレコード > アイテム 要求アイテムを開いて表示します

2. フォームのコンテキストメニューを開き、 履歴 > カレンダーまたは 履歴 > リスト (許可を得て)。履歴カレンダーには、レコードの変更日、変更者、および変更時間が表示されます。履歴リストには、各変更がリストビューで表示されます。変数の履歴レコードには「VARIABLE:」というプリフィックスが付きます。
3. 日の数字をクリックしてその日の変更のビューを表示するか、週の数字をクリックして週次ビューを表示します。

ウィッシュリストへのカタログアイテムの保存

ウィッシュリストにカタログアイテムを保存し、後で注文プロセスを完了することができます。

たとえば、特定のソフトウェアがインストールされたラップトップが必要だとします。ラップトップをウィッシュリストに追加して、完全なソフトウェア構成のリストが用意できてから、ウィッシュリストにアクセスします。ウィッシュリストにアイテムを追加したときの、入力したデータが保存されています。

catalog_admin ロールまたは admin ロールを持つユーザーは、ウィッシュリスト機能を有効または無効にすることや、エンドユーザー用のウィッシュリストの買い物かごを設定することができます。デフォルトでは、カタログのウィッシュリストは常に無効になっています。

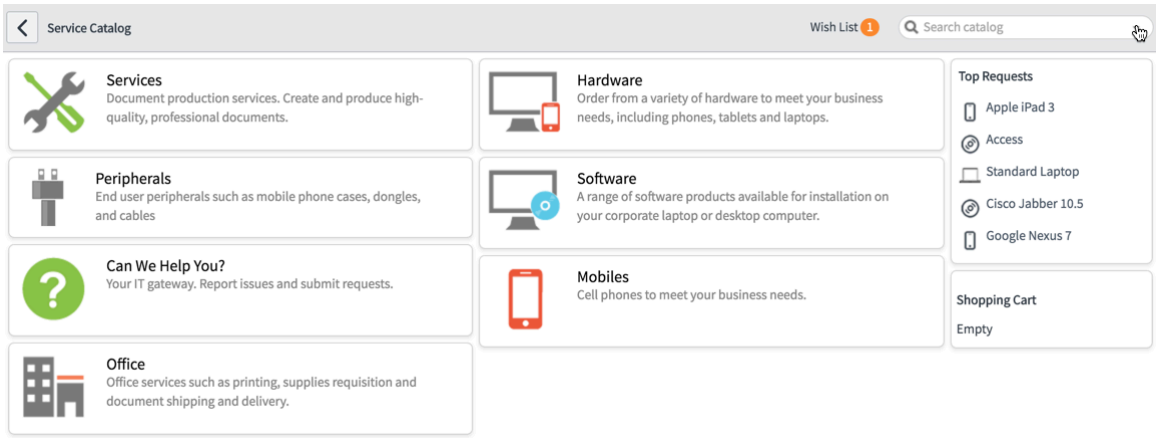
カタログエンドユーザーのウィッシュリスト機能を有効にするには、カタログレコードの [ウィッシュリストの有効化] チェックボックスをオンにします。

ウィッシュリスト機能は、プロパティ *glide.ui.doctype* が *false* に設定されていると機能しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィッシュリスト機能を表示するカタログホームページ

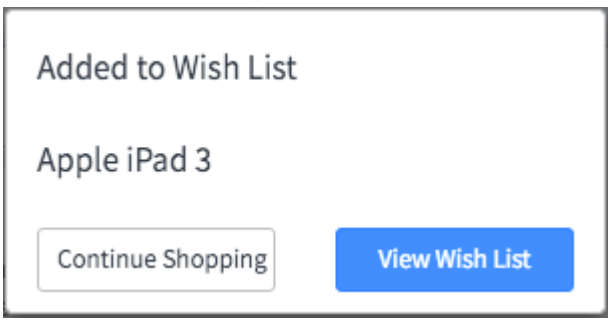


注:
カタログのウィッシュリスト機能が無効になっている場合、そのウィッシュリストのアイテムはすべて削除されます。ウィッシュリスト内のアイテムは、そのアイテムが別のウィッシュリストが有効になっているカタログに関連付けられている場合にのみ保持されます。

ウィッシュリストの操作

アイテムをウィッシュリストに保存するには、カタログアイテムページの [ウィッシュリストに追加] をクリックします。アイテムがウィッシュリストに追加されたことを示すポップアップダイアログが表示されます。アイテムの重複したエントリは、ウィッシュリストに追加されません。既にウィッシュリストに入っているアイテムを追加しようとすると、ウィッシュリスト内のそのアイテムの最新のエントリが更新されます。

ウィッシュリストのポップアップダイアログ



カタログアイテムのウィッシュリストにアクセスするには、ポップアップダイアログの [ウィッシュリストを表示] をクリックします。ヘッダーのウィッシュリストアイテムへのリンクをクリックすることもできます。ウィッシュリストの買い物かごでは、ウィッシュリストアイテムを更新または削除することができます。

ウィッシュリストアイテムを更新するには、ウィッシュリストの買い物かごに移動してアイテムの [ビュー] をクリックします。情報を変更し、[更新] をクリックして変更を保存します。アイテムの注文に進むには、[買い物かごに追加] をクリックします。アイテムがウィッシュリストから削除され、最終的なチェックアウトのために買い物かごに追加されます。

サービスカタログ カスタマイズ

サービスカタログ では、さまざまな方法でカタログをカスタマイズできます。

次の内部サービスカタログテーブルでは、直接またはビジネスルールによる更新はサポートされていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オプション [sc_item_option]
- 変数所有権 [sc_item_option_mtom]
- 質問と回答 [question_answer]
- アイテム生成レコード [sc_item_produced_record]
- 複数行の質問と回答 [sc_multi_row_question_answer]

買い物かごレイアウト

サービスカタログを使用すると、カタログ管理者は、組織で使用されているサービスカタログ買い物かごのレイアウトと機能を設定して、カタログアイテムのリクエストを行うことができます。

利用できなくなった買い物かごアイテムをチェックアウトすることはできません。

次の操作を実行できます。

- コンポーネントの削除。たとえば、カタログで価格設定を使用しない場合、買い物かご全体で価格を非表示にします。
- ラベルの変更。たとえば、[注文する] ボタンのラベルを買い物かごの [要求アイテム] に変更します。
- 要素の順序の変更。たとえば、注文ステータス画面で列の順序を変更します。
- 機能の設定、非表示、または作成。たとえば、[要求元] 参照フィールドを買い物かごに追加します。

買い物かごレイアウトの設定

買い物かごレイアウトレコードを設定し、買い物かご内のウィジェットまたは画面の機能を定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. ウィジェットまたは画面を選択します。
   - 買い物かごウィジェット：アイテム注文ウィジェット、買い物かごウィジェット、またはアイテム注文ガイド
   - プレビュー画面：買い物かごビュー、買い物かごビュー (2 ステップ)、買い物かごビュー (ウィッシュリスト)、買い物かごビュー (クラシックモバイル)
   - 注文ステータス画面：注文ステータス画面または注文、ステータス画面 (クラシックモバイル)
3. [タイトル] フィールドを更新し、ウィジェットに表示されるタイトルを変更します。
4. デフォルトの [ターゲット] 値のままにします。
   この値は定義中の買い物かごの要素を識別するため、変更しないでください。
5. 必要に応じて、買い物かごレイアウトレコードの他のセクションを更新します。
   これらのセクションの可用性は、ウィジェットおよび画面レコードごとに異なります。
   - [コンポーネント] セクションで、配送時間、アイテム説明、価格など、表示するコンポーネントを選択します。
   - [列] セクションで、アイテムの説明列、配送時間列、または価格列など、表示する列を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ボタン] セクションで、[買い物かごに追加]、[買い物かごの編集]、[アイテムの削除] など、表示するボタンを選択します。
- [ボタンラベル] セクションで、デフォルトのボタンラベルを置き換える新しいラベルを入力します。

  ボタンが表示されるすべての画面で新しいラベルが使用されます。たとえば、[買い物を続ける] ボタンは複数の画面で使用されるため、このラベルを変更するとそのすべての画面に影響します。

6. 必要に応じて、ウィジェットと列のマクロを設定します。
7. レコードを保存し、サービスカタログからアイテムを注文して構成の結果をテストします。

   インスタンスの一部の設定およびプロパティにより、買い物かごレイアウトが上書きされたり、影響を受ける可能性があります。

買い物かごレイアウトの考慮事項

買い物かごレイアウトを有効にすると、サービスカタログプロパティが影響を受けます。考えられる結果を検討し、必要な買い物かごレイアウトと機能を実現するために設定またはプロパティを変更します。

買い物かごレイアウトを使用すると、これらのプロパティの一部が影響を受けます。たとえば、注文ステータス画面では、[サービスカタログ買い物かごへの価格と小計の表示時期] (glide.sc.price.display) プロパティは、価格を表示する買い物かごレイアウト設定よりも優先されます。

テーブルタイトル

プロパティ	影響
ESS ユーザーに、精算画面で要求をキャンセルするオプションを許可します。 [glide.sc.checkout.cancel]	買い物かごレイアウト設定の [要求のキャンセル] チェックボックスがオンになっている場合に上書きされます。このチェックボックスをオンにすると、プロパティが [いいえ] に設定されていても、[キャンセル] ボタンが表示されます。
チェックアウト時、クローン要求を有効にします。 glide.sc.allow.checkout.clone	買い物かごレイアウトが有効な場合は使用されません (非推奨)。買い物かごレイアウト設定の [クローンチェックアウト] チェックボックスに置き換えられました。 新しいインスタンスでは、デフォルトで [クローンチェックアウト] チェックボックスがオフになっています。アップグレードされたインスタンスの場合、チェックボックスは glide.sc.allow.checkout.clone プロパティの既存値に設定されます。
買い物かごの数量セレクターを使用できるロールのリスト (カンマ区切り) [glide.sc.allow.quantity]	関連する買い物かごレイアウト設定を上書きします。
精算画面の各品目の要求アイテム番号を表示します (デフォルトは false)。 [glide.sc.checkout.request.number]	買い物かごレイアウトが有効な場合は使用されません (非推奨)。買い物かごレイアウト設定の [要求アイテム番号列] チェックボックスに置き換えられました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルタイトル (続く)

プロパティ	影響
2 ステップ精算画面に [カタログに戻る] ボタンを表示します。 [glide.sc.checkout.twostep.back]	買い物かごレイアウトが有効な場合は使用されません (非推奨)。買い物かごレイアウト設定の [カタログに戻る] チェックボックスに置き換えられました。
サービスカタログ買い物かごへの価格と小計の表示時期。 [glide.sc.price.display]	関連する買い物かごレイアウト設定を上書きします。

ウィジェットと列のマクロの設定

各ウィジェットまたは画面内の要素の機能を定義するマクロを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

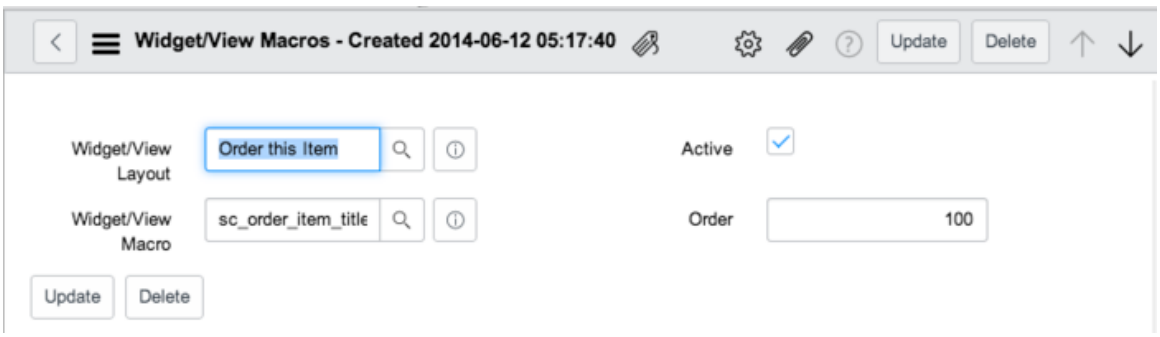
このタスクについて

一部のウィジェットまたは画面には、買い物かごコンテンツの水平レイアウトと構成を定義する列マクロもあります。

これらのマクロを設定すると、ウィジェットまたは画面内の要素の表示順序を変更したり、要素を非表示にしたりできます。新しいマクロを作成し、追加の要件を実装することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ウィジェットマクロ > 列マクロ 関連付けられます
2. マクロの順序番号エントリーをクリックすると、その表示順序を編集したり、アクティブ化または非アクティブ化したりできます。



3. [更新] をクリックします。
4. マクロの [ウィジェット/ビューマクロ] をクリックし、その機能設定を表示します。
   デフォルトのマクロの機能設定は編集できませんが、これらの設定は独自のウィジェットマクロを作成するための参考になります。

買い物かごレイアウトのマクロの作成

Jelly スクリプトを使用して買い物かごレイアウトレコードのマクロを作成し、ウィジェットまたは画面内でカスタマイズされた動作および表示を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カスタマイズしたウィジェット機能は一般的な買い物かごの動作とは異なるため、作成したマクロはアップグレードに影響しません。

手順

1. 関連する買い物かごレイアウトレコードを開きます。
2. [ウィジェットマクロ] または [列マクロ] 関連リストに移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. マクロの詳細を入力します。

マクロフォーム

フィールド	説明
名前	新しいマクロの名前。
アクティブ	マクロを表示するかどうかを示すチェックボックス。
説明	マクロの使用方法の概要。
アクティブ	マクロを表示するかどうかを示すチェックボックス。
XML	使用するマクロに適用する Jelly スクリプト。

5. マクロレコードを保存します。

Example:
この例では、[参照用に要求元] フィールドをウィジェットマクロとして買い物かごレイアウトレコードに追加するスクリプトを示します。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
   <j:set var="ref" value="sc_cart" />
   <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
   <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
   <tr>
      <td colspan="3">
         ${gs.getMessage('Requested for')}:
      </td>
   </tr>
   <tr>
      <td colspan="3" style="padding: 4px;">
         <g:catalog_requested_for />
      </td>
   </tr>
</j:jelly>
```

特定のアイテムの買い物かごレイアウトの設定

カタログアイテムフォームのフィールドを設定し、特定のアイテムの買い物かごレイアウトを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

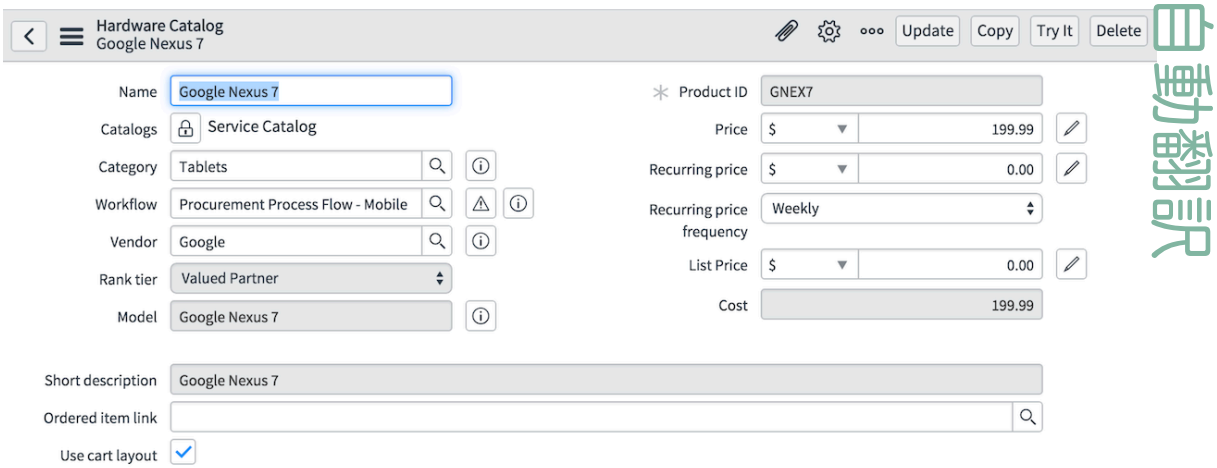
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
一般的な買い物かごレイアウト設定を上書きします。たとえば、アイテムの価格を非表示にするには、そのアイテムの [買い物かごの価格を省略] フィールドを **[true]** に設定します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. カタログアイテムを選択します。
3. フォームを設定し、[買い物かごレイアウトの使用] と次に示す必要なアイテム構成フィールドの両方を追加します。
   - 買い物かごの価格を省略
   - カートなし
   - オーダーなし
   - [今すぐ注文] ボタンを使用しない
   - チェックアウトに進まない
   - 数量なし
4. [買い物かごレイアウトの使用] チェックボックスをオフにして、そのアイテムの構成フィールドを表示します。
5. 必要に応じてアイテム構成フィールドの値を設定します。



6. [更新] をクリックします。

アイテムの買い物かごレイアウトの上書き

サービスカタログを使用すると、追加の方法を使用して買い物かごの動作やレイアウトを設定し、買い物かごレイアウトレコード設定を上書きできます。

たとえば、買い物かごレイアウトレコード設定でアイテムの価格を非表示にできますが、[営業ラップトップ] の価格を表示します。その場合、このカタログアイテムに関連する構成値を設定します。この追加方法の影響に注意して、買い物かごの動作が希望どおりになるようにします。

注:

買い物かごレイアウトに移行する場合、買い物かごレイアウト設定に影響する他の設定およびプロパティを定義しておくことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ買い物かごウィジェットの設定

買い物かご、カタログアイテム、および注文ガイドのウィジェットを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスポータルのサービスカタログの構成可能なオプションの概要とこれらの設定の実行方法について説明します。

注文ガイド ウィジェットの設定

注文ガイドまたはウィザードの現在のカタログアイテムの詳細を表示するウィジェットをカスタマイズできます。

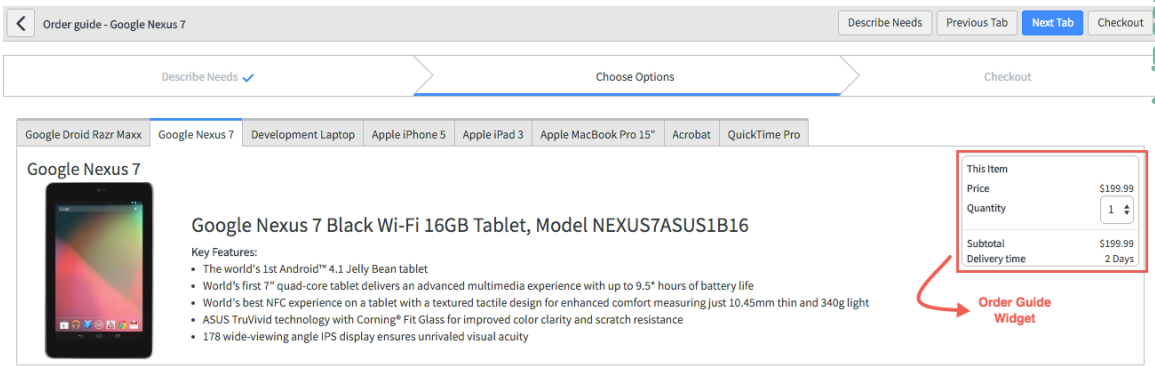
始める前に
必要なロール：admin、catalog_admin

このタスクについて
注文ガイド買い物かごウィジェットは、注文ガイドアイテムが注文された場合に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. [アイテム注文ガイド] レコードを開きます。
3. コンポーネントを追加/削除し、ウィジェットタイトルの名前を変更できます。
4. [更新] をクリックします。

注文ガイドアイテムに表示される買い物かごウィジェット



> **注:**
> デフォルトでは、注文ガイドは 2 ステッププロセスを使用し、カタログアイテムは 1 ステップ精算プロセスを使用します。精算プロセスを設定すると、注文ガイドおよびカタログアイテムが異なる精算プロセスを使用する場合、買い物かごの処理が異なります。

カタログアイテムウィジェットの設定

カタログアイテムに表示されるウィジェットをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：admin、catalog_admin

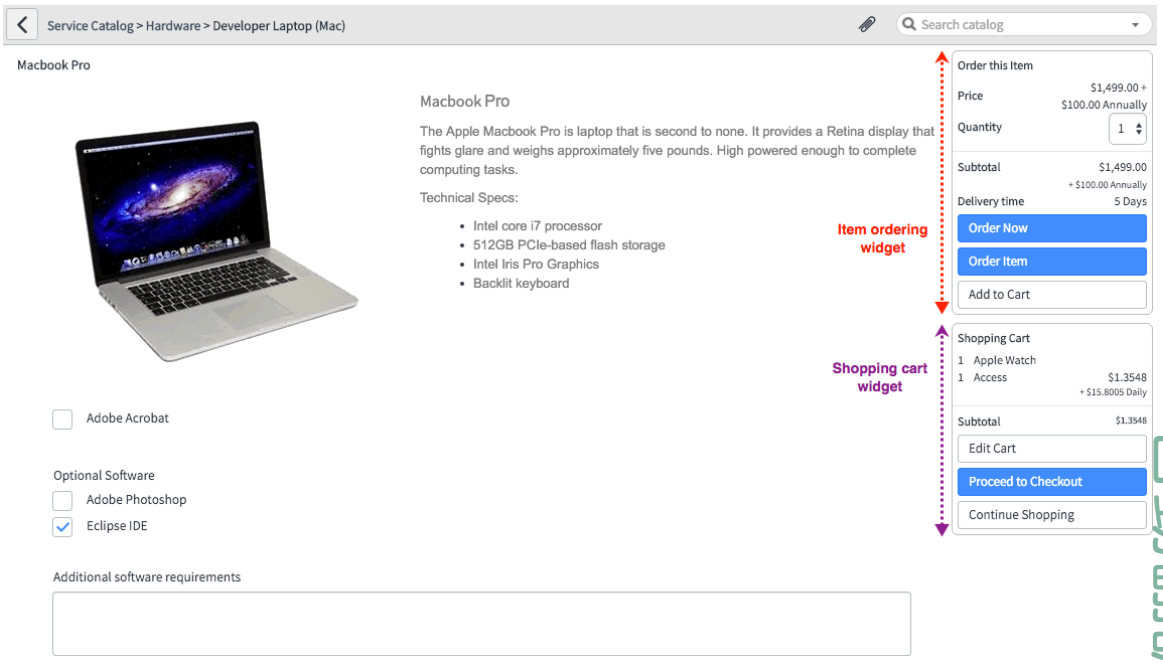
このタスクについて
買い物かごとアイテム注文ウィジェットの両方が、標準カタログページと ESS カタログページに表示されます。また、買い物かごウィジェットは、カタログのホームページなど、他の場所でも利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
   a. [アイテム注文ウィジェット] レコードを開いて、注文アイテムのウィジェットを変更します。
   b. [買い物かごウィジェット] レコードを開いて、買い物かごのウィジェットを変更します。
2. コンポーネントとボタンを追加/削除し、ウィジェットタイトルとボタンラベルの名前を変更できます。
3. [更新] をクリックします。

アイテム注文と買い物かごのウィジェット



自動翻訳

サービスカタログプレビュー画面の設定

1 ステップと 2 ステップの買い物かご、ウィッシュリスト、およびクラシックモバイルアプリの買い物かごビューを設定できます。

ウィッシュリスト画面の設定

サービスカタログ を使用して、ウィッシュリストアイテムの買い物かごのプレビュー画面をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin、catalog_admin

このタスクについて

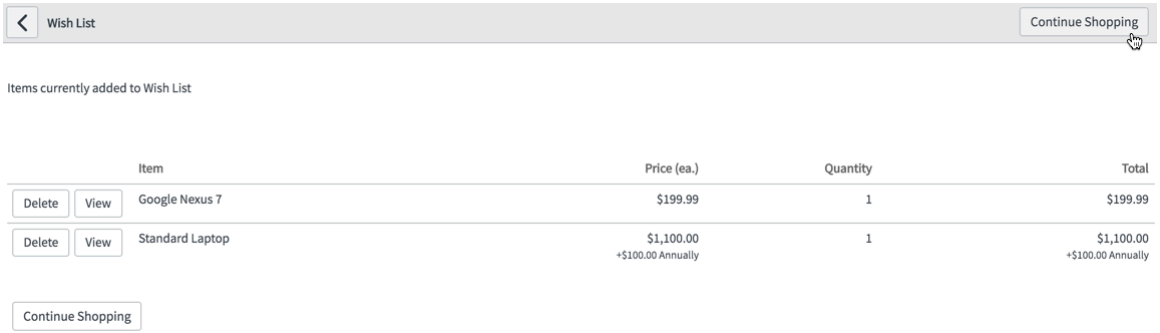
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. [買い物かごビュー (ウィッシュリスト)] レコードを開きます。
3. コンポーネント、列、ボタンを追加/削除し、ラベルの名前を変更できます。
   詳細については、「買い物かごレイアウトの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [更新] をクリックします。

ウィッシュリストアイテムの買い物かごビュー



クラシックモバイル買い物かご画面の設定

サービスカタログ を使用して、モバイル端末に表示されている買い物かご画面をカスタマイズします。

始める前に

重要:

Mobile Classic は廃止されました。

アプリはストアから削除され、アクティブ化することはできません。アプリの機能拡張、バグ修正、サポートは提供していません。詳細については、「ServiceNow クラシックモバイルアプリの廃止 (2022 年 9 月 15 日)」を参照してください。

必要なロール：admin、catalog_admin

このタスクについて

クラシックモバイルデバイスの買い物かごは、2 ステップ精算プロセスを常に使用します。クラシックモバイル端末でウィジェットマクロまたはボタンラベルを変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.

2. [買い物かごビュー (クラシックモバイル)] レコードを開きます。

3. コンポーネントおよびボタンを追加/削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [更新] をクリックします。

クラシックモバイルの買い物かご画面

1 ステップ買い物かご画面の設定

サービスカタログ を使用して、1 ステップ精算プロセスの買い物かご画面をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin、catalog_admin

このタスクについて

1 ステップ精算は、カタログアイテムのデフォルトの精算プロセスです。

手順

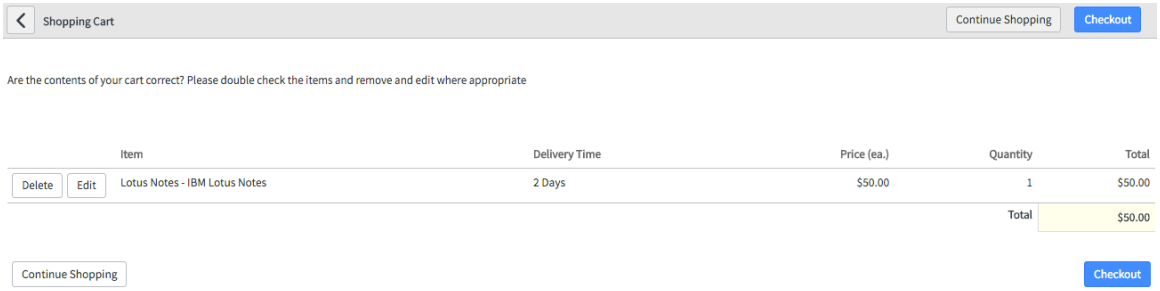
1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. [買い物かごビュー] レコードを開きます。
3. コンポーネント、列、ボタンを追加/削除し、タイトルとボタンのラベルの名前を変更できます。
   「買い物かごレイアウトの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [更新] をクリックします。

デフォルトの 1 ステップ精算プロセス用に表示される買い物かご画面



2 ステップ買い物かご画面の設定

サービスカタログ を使用して、2 ステップ精算プロセスの買い物かご画面をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin、catalog_admin

このタスクについて

2 ステップレコードに加えられた変更は、プロパティで 2 ステップ精算プロセスが有効になっている場合にのみ表示されます。デフォルトでは、カタログアイテムは 1 ステップ精算プロセスを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. [買い物かごビュー (2 ステップ)] レコードを開きます。
3. コンポーネント、列、ボタンを追加/削除し、タイトルとボタンのラベルの名前を変更できます。詳細については、「買い物かごレイアウトの設定」を参照してください。

   [コンポーネント] タブでは、[出荷場所] と [出荷先] は両方同時にはサポートされません。選択したコンポーネントの選択を解除して、他のコンポーネントを選択します。

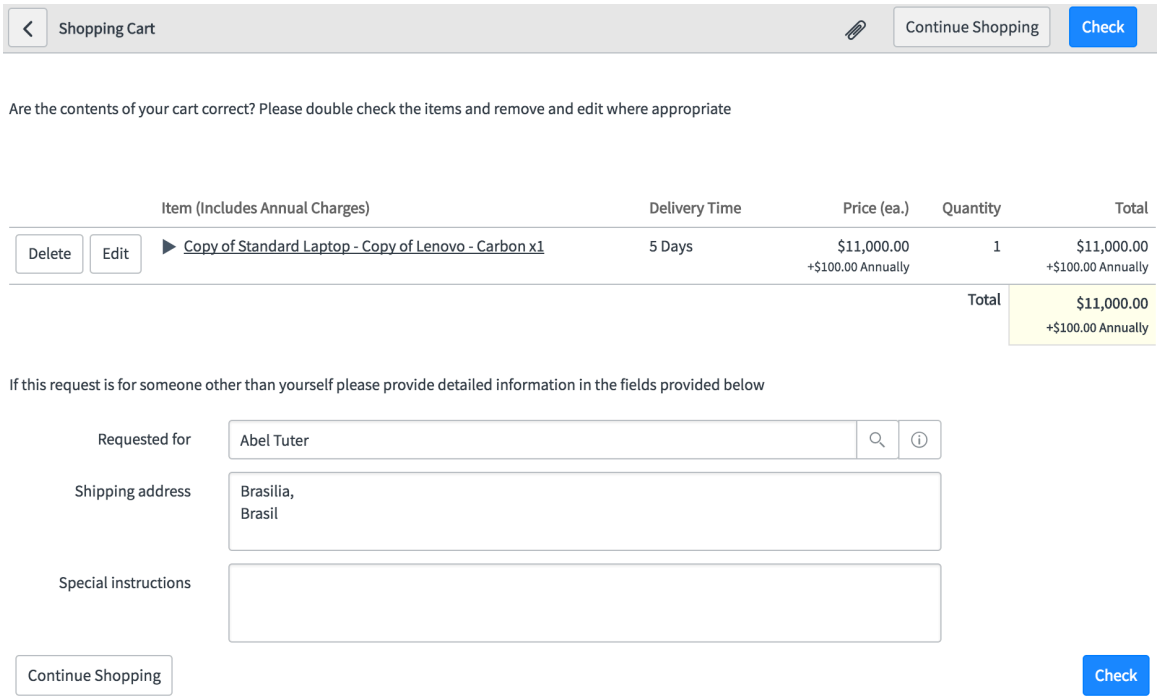
   [コンポーネント] タブで [出荷先] を有効にすると、編集可能な [出荷先] フィールドが買い物かごビューに表示されます。[コンポーネント] タブで [出荷場所] を有効にすると、編集可能な [出荷場所] フィールドおよび読み取り専用の [出荷先] フィールドが買い物かごビューに表示されます。

4. [更新] をクリックします。

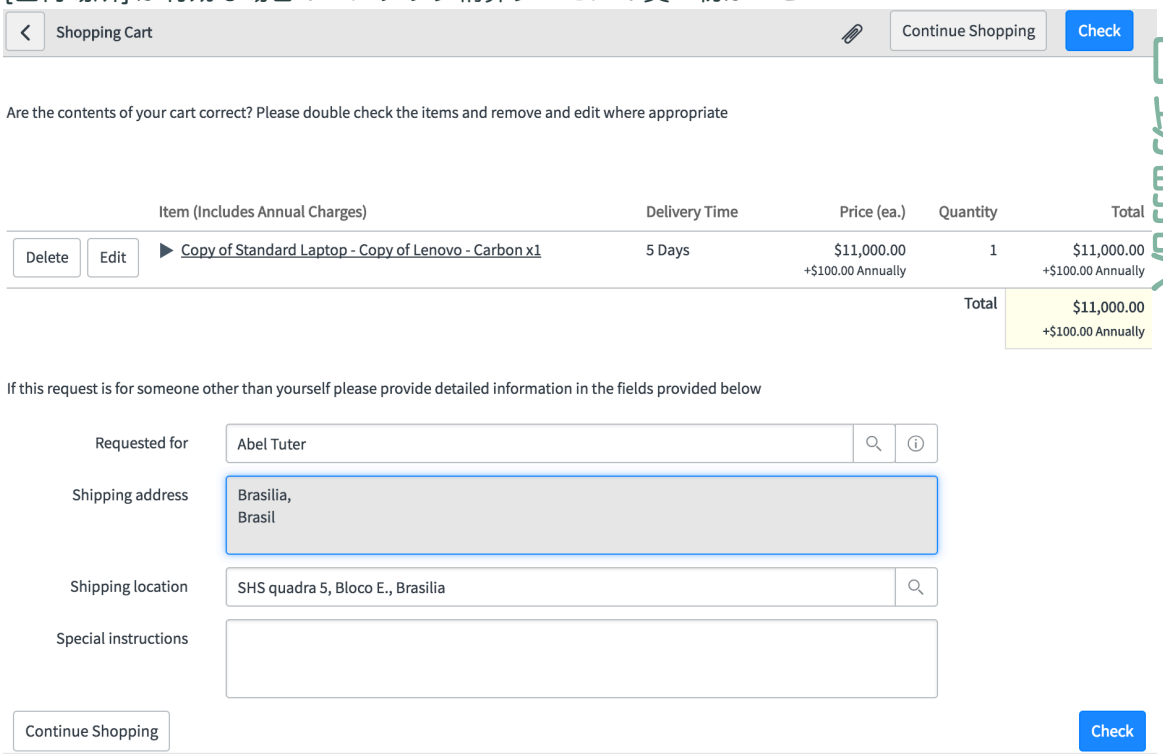
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[出荷先] が有効な場合の **2** ステップ精算プロセスの買い物かごビュー



[出荷場所] が有効な場合の **2** ステップ精算プロセスの買い物かごビュー



自動翻訳

サービスカタログステータス画面の設定

デスクトップおよびクラシックモバイル注文の買い物かごステータス画面を設定できます。

デスクトップ注文ステータス画面の設定

サービスカタログ を使用して、デスクトップに表示される注文ステータス画面をカスタマイズします。

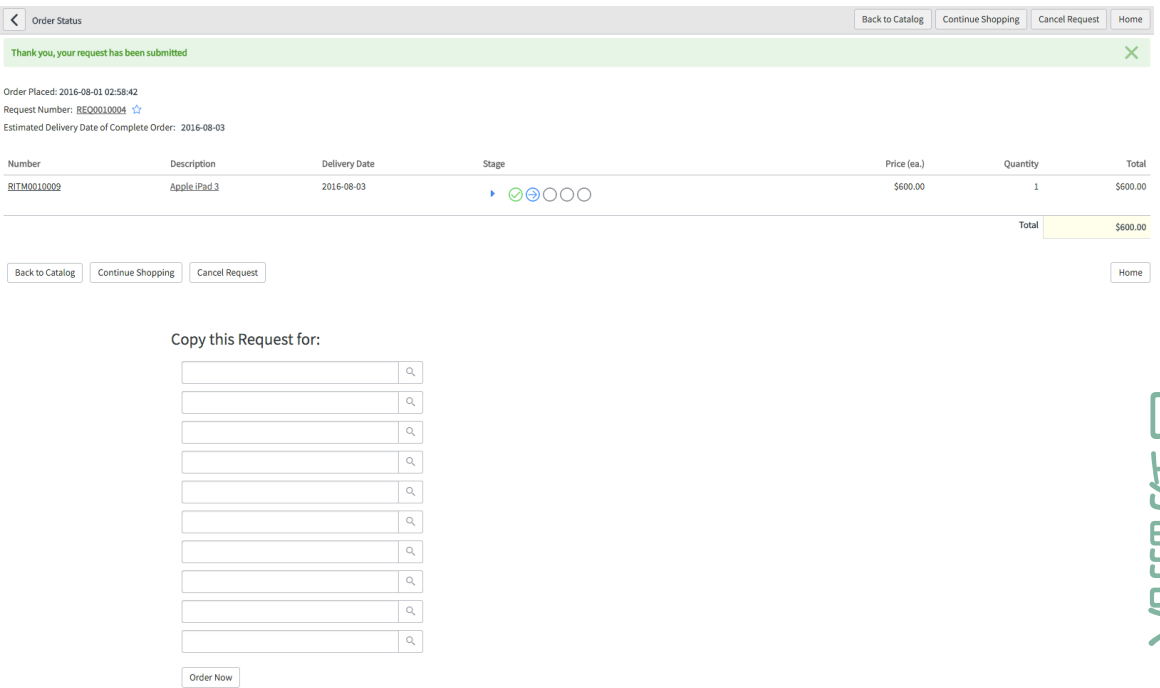
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin、catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. [[注文ステータス] 画面] レコードを開きます。
3. コンポーネント、列、ボタンを追加/削除し、ラベルの名前を変更できます。
   「買い物かごレイアウトの設定」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

デスクトップ上の注文ステータス画面



クラシックモバイル注文ステータス画面の設定

サービスカタログ を使用して、クラシックモバイルデバイスに表示される注文ステータス画面をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin、catalog_admin

このタスクについて
クラシックモバイル端末でウィジェットマクロまたはボタンラベルを変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理.
2. [[注文ステータス] 画面 (クラシックモバイル)] レコードを開きます。
3. コンポーネントおよびボタンを追加/削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [更新] をクリックします。

クラシックモバイルの注文ステータス画面

買い物かごレイアウトへの移行

サービスカタログを使用すると、買い物かごレイアウトを設定して、サービスカタログ買い物かごの要素を追加、削除、または変更することができます。買い物かごレイアウトを使用するようにシステムを移行する前に、カタログコンテンツの既存の設定を理解し、これらの設定を廃棄または維持するかどうかを決定します。

デフォルトでは、この機能は新しいインスタンスで有効になっており、デフォルトの買い物かごレイアウト設定が実装されています。アップグレードの場合、アップグレードスクリプトは、現在の買い物かごマクロがカスタマイズされているかどうかを確認します。admin ロールを持つユーザーのみが買い物かごレイアウトを移行できます。

- 買い物かごマクロがカスタマイズされていない場合、買い物かごレイアウト構成はデフォルトで有効になっています。
- 買い物かごマクロがカスタマイズされている場合、買い物かごレイアウト構成は無効になっています。この機能を使用するようにシステムを移行します。

買い物かご構成設定

次の項目について、現在の設定を確認します。

- アイテムにリンクされたカスタム買い物かごを定義する UI マクロ。
- 買い物かごレイアウトに影響を受けるサービスカタログプロパティ。
- 買い物かごレイアウトレコード設定を上書きできるアイテム固有の設定。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

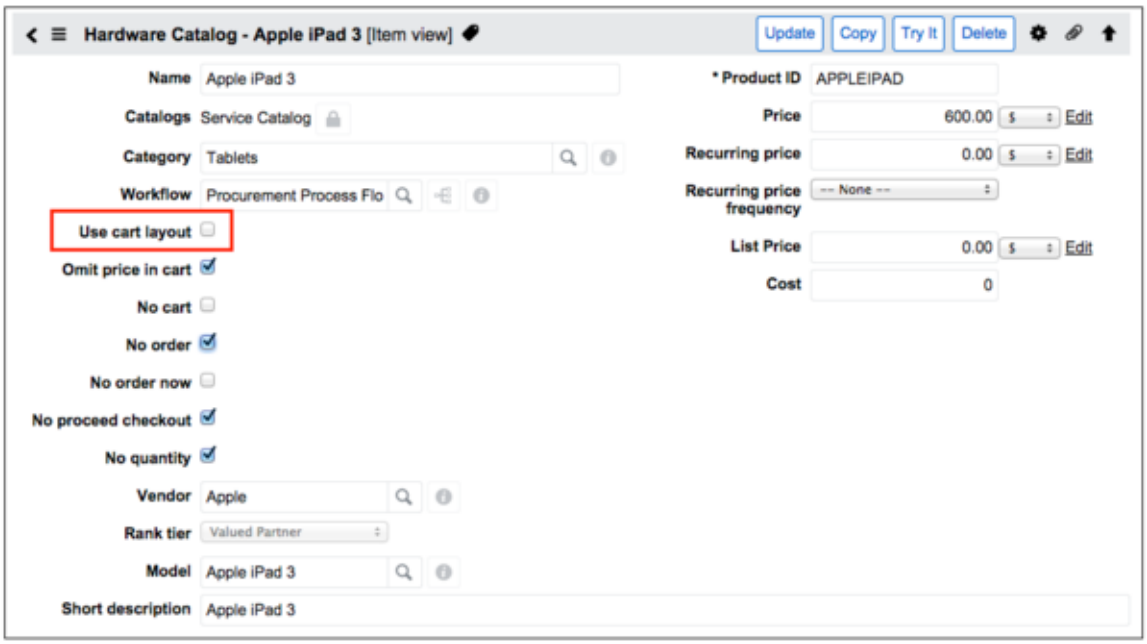
アイテム固有の設定

一部のカタログアイテムでは、アイテム固有の買い物かごレイアウト設定を使用できます。

たとえば、一般的な買い物かごレイアウトレコード設定で価格が表示されなくても、これらのアイテムは価格を表示できます。

アイテム固有の設定を保持するには、カタログアイテムフォームの [買い物かごレイアウトの使用] チェックボックスをオフにします。

アイテム固有の設定



注:
[買い物かごレイアウトの使用] チェックボックスを表示するようにフォームを設定できます。

カスタマイズの移行と買い物かごレイアウトの有効化

カスタマイズを買い物かごレイアウトウィジェットに移動し、買い物かごレイアウトを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
いくつかの UI マクロをカスタマイズする場合、買い物かごレイアウトを有効にする前に、カスタマイズを買い物かごレイアウトウィジェットに移行する必要があります。
買い物かごレイアウトを有効にする前にカスタマイズの移行が必要な UI マクロは次のとおりです。

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、com.glideapp.servicecatalog_category_view UI ページまたはカタログ買い物かごの動的コンテンツをカスタマイズした場合は、買い物かごレイアウトを有効にする前にこれらのカスタマイズを移行する必要があります。

手順

1. 後で参照できるようにカスタマイズのコピーを保存します。
2. カスタマイズしたマクロまたは他のコンテンツを標準状態に戻すには、カスタマイズを元に戻します。
3. カスタマアップデート [sys_update_xml] テーブルからカスタマイズのレコードを削除します。
4. [バックグラウンドスクリプト] で次のスクリプトを実行して、プロパティを設定し、カタログ内のすべてのアイテムに正しい状態を設定します。

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayout();
```

5. ウィジェットマクロを設定して、アップグレードされたインスタンスで維持する買い物かごレイアウトのカスタマイズを再実装します。
6. 買い物かごレイアウトを有効にするには、サービスカタログシステムプロパティ *glide.sc.use_cart_layouts* を [はい] に設定します。

従来の柔軟な精算と配送フォーム

ServiceNow 管理者がサービスカタログのテンプレート主導型フォームを制御できるいくつかのオプションがあります。

精算フォームなどの一部のサービスカタログフォームは、インシデントフォームなど、システム内の他のフォームのようなデータ主導型ではなく、テンプレートから生成されます。

テンプレート主導型フォームは標準のデータ主導型フォームよりも外観と操作性に優れていますが、フォームコンテンツの制御はより限定的です。

注:

買い物かごレイアウトを設定する場合は、買い物かごレイアウトレコードを使用することをお勧めします。買い物かごレイアウトレコードを使用すると、スクリプトの作成や管理を行わなくてもサービスカタログ買い物かごを設定できます。

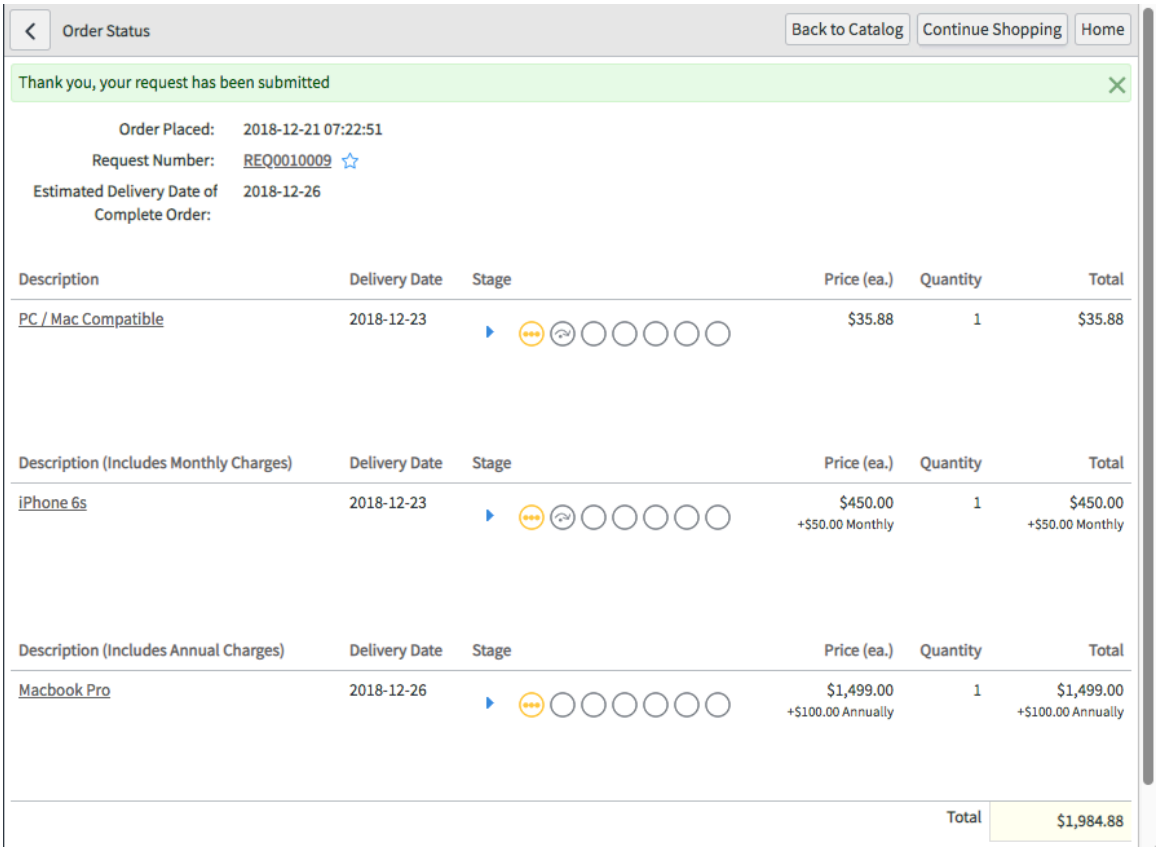
配送画面の変更

最後の精算ステップで、サマリー画面に注文したすべてのアイテムとサービスのリストが表示されます。

警告:
[注文ステータス] または [サマリー] 画面を変更するには、高度なスクリプティングと Jelly の知識が必要です。また、アップグレードプロセスでは、 カスタマイズ後のサマリー画面への更新も省略されます。これらの制約に注意して、*com.glideapp.servicecatalog_checkout_view* UI ページを編集することによってサマリー画面を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ注文サマリーステータス



依頼者検索結果

2 ステップ精算プロセスを有効にすると、[要求元] フィールドが要求フォームに表示されます。

[要求元] フィールドはユーザー [sys_user] テーブルを参照し、オートコンプリート機能を使用します。2 つのサービスカタログプロパティ (サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ) を有効にして、管理者がこのフィールドの検索結果に列を追加し、いずれかの列を使用してリストの順序を変更できます。

サービスカタログプロパティ

プロパティ	説明
サービスカタログウィジェットの [要求] 追加列。 (glide.sc.request_for.columns)	ユーザー [sys_user] テーブルのフィールドを選択します。セミコロンで区切る必要があります。
サービスカタログウィジェットの [要求] 照合順序。 (glide.sc.request_for.order_by)	ユーザー [sys_user] テーブルのフィールドを選択します。

精算フォームの変更

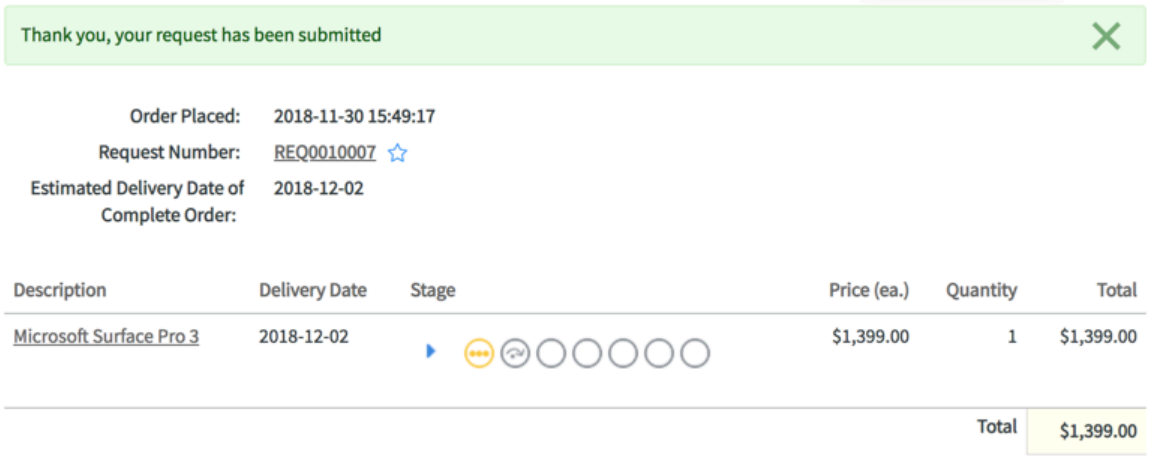
精算フォームを変更して代替の説明フィールドを使用するか、各行の要求アイテム番号を追加することができます。

デフォルトでは、精算フォームは、[説明]、[配送日付]、[ステージ]、[価格]、[数量]、および [合計] 列をリスト表示します。デフォルトの精算フォームの例を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの精算



精算フォームへの要求アイテム番号の追加

要求アイテム番号を追加して、精算フォームで余分な列としてこの番号を表示します。デフォルトでは、要求アイテム番号はリストに表示されません。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
2. [精算画面の各品目に対して、要求アイテム番号を表示します (デフォルトは **False)]** プロパティを見つけます。
3. チェックボックスをオンにすると、番号列が精算フォームに追加されます。

精算番号

精算フォームで代替の説明フィールドを使用する

代替の説明フィールドを使用し、精算フォームにカテゴリアイテムを記述します。デフォルトでは、カタログアイテムの **short_description** 列がアイテム説明として表示されます。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログポリシー > プロパティ.
2. [チェックアウトフォームの説明列に使用するフィールド名。空の場合、デフォルト **(short_description)** が使用されます] プロパティを見つけます。
3. 代替フィールド (カタログアイテム [sc_cat_item] の列) の名前を入力して保存します。
   たとえば、 名前を選択した場合：

精算名

Summary

Your request number is **REQ10005**, which you can use to refer to this request in future interactions with the service desk.

You may also bookmark the following link to get back to Request REQ10005.

Note that clicking on the bookmark link (above) will simply take you back to this screen.

Description	Delivery Date	Stage	Price (ea.)	Qty	Total
Blackberry	2007-04-08		$500.00	1	$500.00
				Total:	**$500.00**

Delivery Information

Estimated Delivery Date of Complete Order: **2007-04-08**

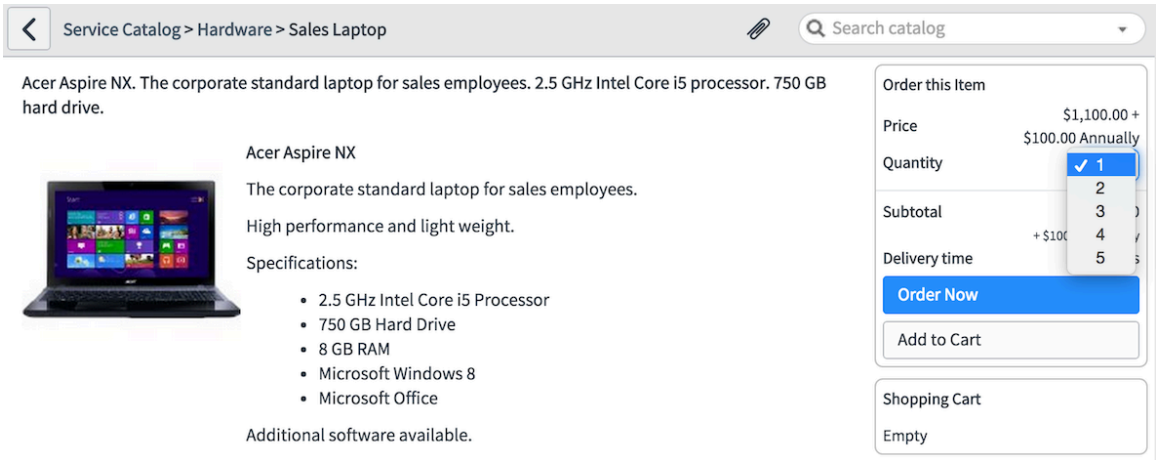
アイテムの数量選択肢の定義

サービスカタログで、デフォルトの数量選択肢は 1 ～ 10 です。他の選択肢を使用して数量セレクターを設定できます。また、この構成はサービスポータルにも適用されます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

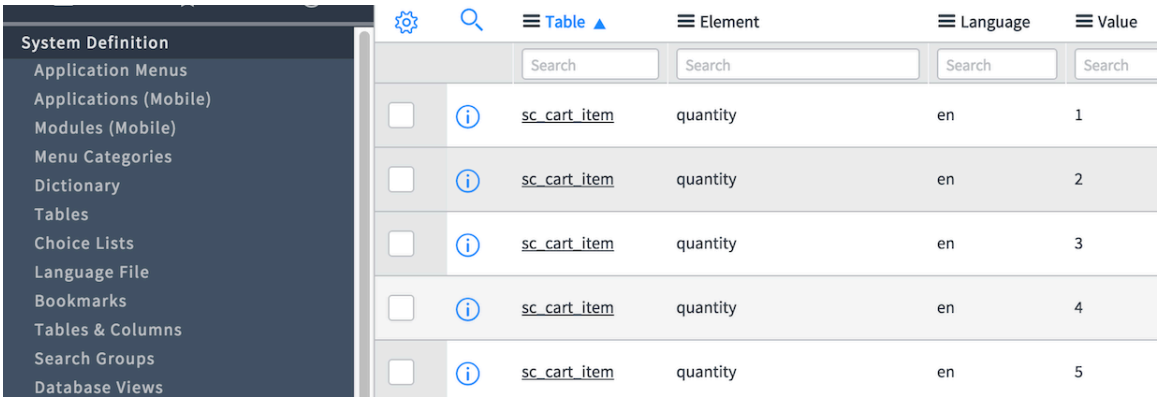


手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 選択肢リスト.
2. テーブル **sc_cart_item** および要素 **quantity** を検索します。
   既存の数量の選択肢が表示されます。
3. 数量の選択肢を追加し、既存の選択肢の後の選択肢をモデル化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



カタログアイテムに使用可能な数量を減らすには、関連する数量レコードを削除します。たとえば、数量範囲を 1 ～ 3 に減らすには、4 と 5 のレコードを削除します。

数量を変更できるロールを制限するには、[買い物かごの数量セレクターを使用できるロールのリスト (カンマ区切り)] (*glide.sc.allow.quantity*) サービスカタログプロパティを編集します。例えば、この機能を admin ロールと catalog_admin ロールに制限することができます。

関連情報

サービスカタログ 管理

アイテム制限の削除

サービスカタログ では、すべての注文ガイド、レコードプロデューサー、およびウィザードランチャーの制限を削除したり、制限を適用したりできます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カタログ管理者はサービスカタログプロパティを使用し、カタログアイテムの動作および使用法を設定できます。

デフォルトでは、すべての注文ガイド、レコードプロデューサー、およびウィザードランチャーには次の制限があります。

- 要求アイテムに追加することはできません
- [お試し] アクションはありません
- アイテムとして買い物かごに追加されません

これらの制限を削除するか、他の種類のアイテムにこれらの制限を適用する場合：

手順

次のプロパティでカンマ区切りリストのテーブルを変更します。

- 既存の要求に追加できないカタログアイテムのクラス名のリスト(*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)：エンドユーザーの要求後に、要求アイテムに追加できるアイテムを制限します。たとえば、既存の要求へのコンテンツアイテムの追加を制限するには、このプロパティのリストに sc_cat_item_content を追加します。
- デフォルトの「お試し」UI アクションを使用しない、カタログアイテムのクラス名のリスト(*glide.sc.item.cannot_try_it*)：アイテムフォーム上の [お試し] をクリックしてサービ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スカタログにどのように表示されるかをプレビューできるアイテムを制限します。このように制限されたアイテムでは、フォーム上に [お試し] が表示されません。

- 通常の買い物かごアイテムを生成しないカタログアイテムのクラス名のリスト(*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)：デフォルトで買い物かごに追加されるアイテムタイプを制限します。

価格設定の変数の使用

各サービスカタログアイテムの価格を定義することができます。カタログアイテムの価格または繰り返し発生料金は、このアイテムの基本価格を引き上げる変数で変更できます。

この価格設定は、ユーザーによる注文フォームの入力方法に基づいて動的に計算される価格または繰り返し発生料金が必要になる場合に便利です。たとえば、アイテムの価格は、PC の余分なメモリーなど、ユーザーが選択したオプションに基づいて上がります。

次の変数タイプは、アイテムの合計価格を変更するように設定できます。

- チェックボックス
- 複数選択肢
- 参照
- リストコレクター
- 選択ボックス
- 選択ボックスをルックアップ

チェックボックス

チェックボックス変数は、注文するアイテムの価格または繰り返し発生料金を設定するのに役立ちます。

チェックボックス変数を作成し、アイテムの価格を設定できます。[選択した場合、価格] または [選択した場合、繰り返し発生する料金] フィールドを使用し、オプションを選択した場合にこの変数の価格と繰り返し発生料金の差を指定します。

[タイプ仕様] タブで、異なる通貨タイプで価格を指定することができます。また、次の価格設定モデルで価格を設定することもできます。

- 計算済み
- 固定
- 複数

価格設定モデルの詳細については、「価格フィールド」を参照してください。

複数選択肢

複数選択肢の場合、価格設定には 2 つのオプションがあります。

- 質問選択肢で [価格] フィールドの価格差を指定します。
- 質問選択肢で [繰り返し発生料金] フィールドの繰り返し発生料金格差を指定します。

注:
選択ボックスは複数選択肢変数と同じように動作しますが、選択ボックスとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照

参照変数には、[想定される価格] フィールドが含まれます。

このフィールドが選択され、参照テーブルに **price**、**u_price**、**recurring_price**、または **u_recurring_price** フィールドがある場合、このフィールドの値は、参照値が選択されたときに注文されるアイテムのコストを変更するために使用されます。

たとえば、フェニックス州のコンピューターが注文価格より 100 ドル高く、ボイシ州のコンピューターが注文価格より 100 ドル安いとします。

1. 場所 [cmn_location] テーブルの参照変数を設定します。
2. 場所テーブルに **u_price** フィールドを配置します。
3. フェニックス州の場所のこのフィールドを `100` に設定します。
4. ボイシ州の場所のこのフィールドを `-100` に設定します。

コンピューターを注文する場合、[フェニックス州] をこの変数の場所として選択すると、注文価格は 100 ドル高くなります。[ボイシ州] を選択すると、注文価格は 100 ドル安くなります。

注:
リストコレクターは参照変数と同じように動作しますが、[リストテーブル] フィールドを使用して参照するテーブルを指定します。これはリストコレクター変数であるため、注文価格または繰り返し発生料金をすべて変更する複数の選択を設定できます。

選択ボックスをルックアップ

[選択ボックスをルックアップ] 変数は参照変数よりも強力です。

[選択ボックスをルックアップ] 変数を作成する場合は、次の項目を指定します。

- テーブルからルックアップ：値がクエリーされるテーブル。
- ルックアップ値フィールド：ルックアップテーブルのフィールドで、その値は変数 (通常は sys_id) の値として使用されます。
- ルックアップラベルフィールド：ルックアップテーブルのフィールドのカンマ区切りリストで、その値は選択ボックスの選択肢を表示するために使用されます。たとえば、ソフトウェア [cmdb_ci_spkg] テーブルのメーカー名では、選択肢は次のように表示されます。
  - Microsoft | Excel
  - Adobe | Photoshop Elements
- ルックアップ価格フィールド：注文されるアイテムの価格を変更するために値が使用されるフィールド。
- 繰り返し発生する料金のルックアップ用フィールド：注文されるアイテムの繰り返し発生する料金を変更するために値が使用されるフィールド。

繰り返し発生料金の設定

カタログアイテムでは、初期価格に加えて繰り返し発生する料金を使用できます。

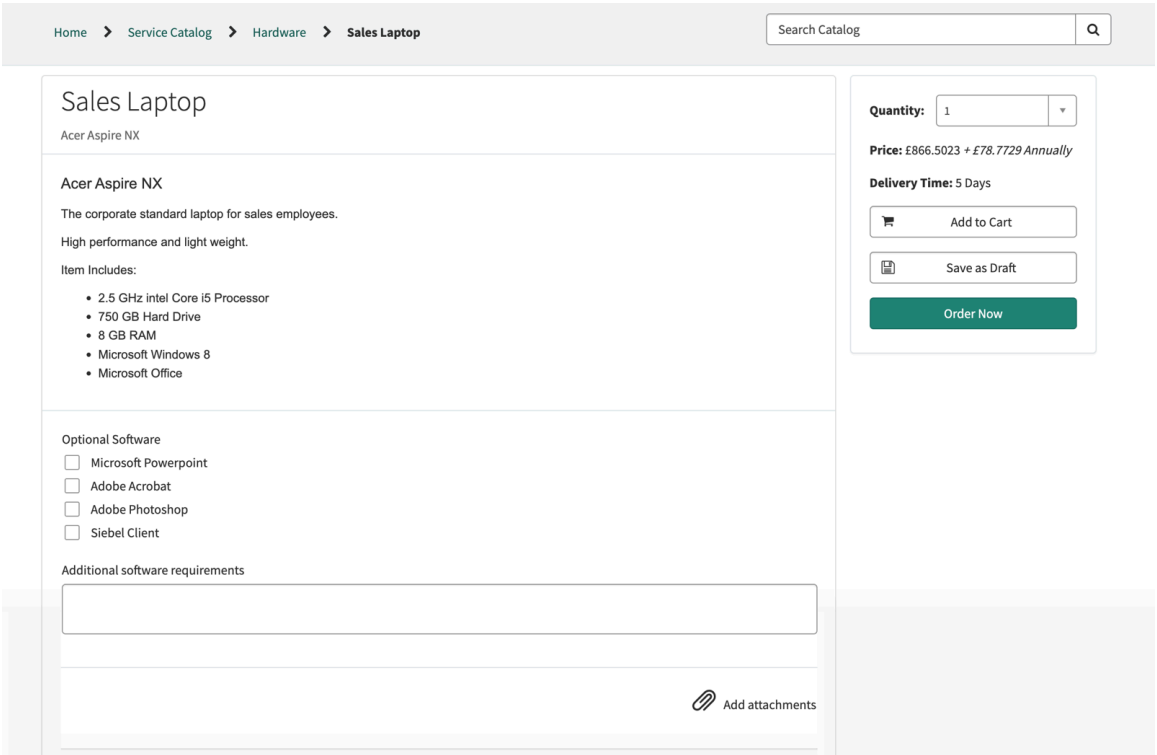
始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
価格と繰り返しの頻度はカタログアイテムレコードで設定されます。価格および頻度が設定されると、カタログ、カタログ検索結果、アイテムのカタログページ、買い物かご、注文サマリー画面に繰り返し発生する料金が表示されます。

自動翻訳

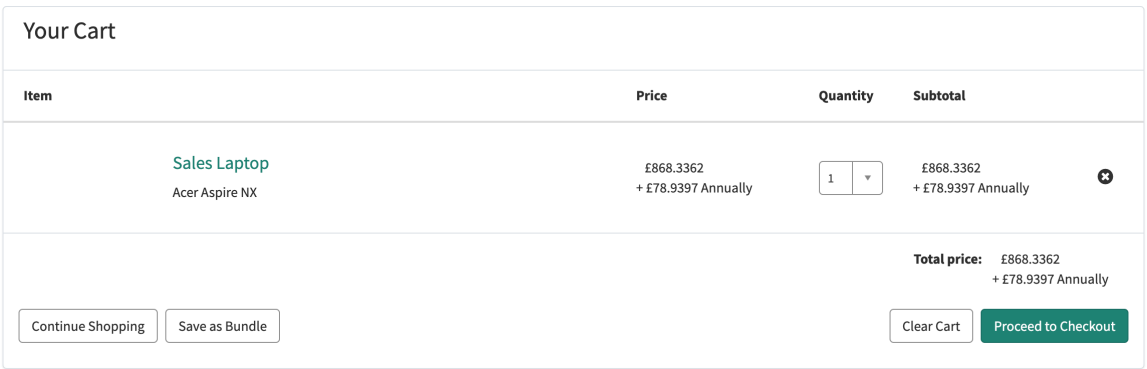
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、携帯電話契約のサブスクリプションは 500.00 ドルで、繰り返し発生する毎月の料金は 30.00 ドルです。



同一の繰り返し発生頻度を持つ複数のアイテムが買い物かごに配置されている場合、そのアイテムはグループ化されます。このグループ化により、各頻度 (たとえば、毎週、毎月、毎年) のアイテムの価格を簡単に確認できるようになります。買い物かごに繰り返し発生する料金が設定されたアイテムと設定されていないアイテムが含まれる場合、アイテムは個別にグループ化されます。

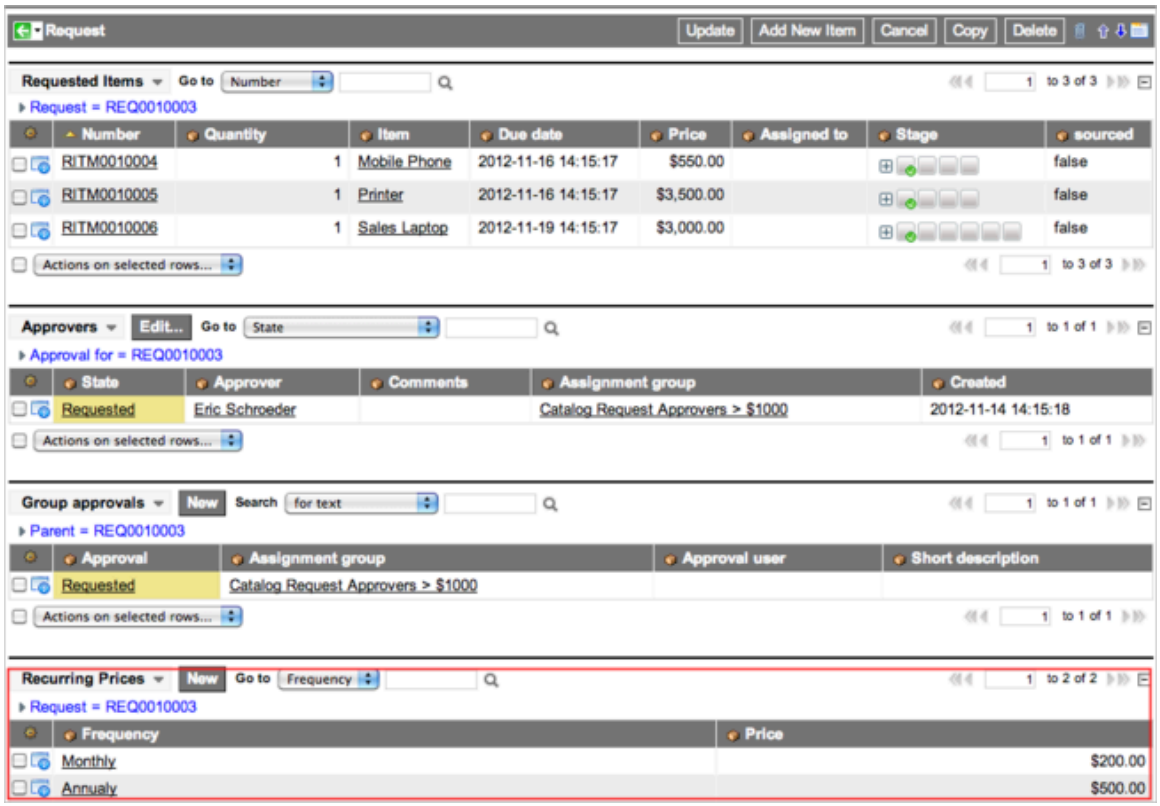
同一の繰り返し発生頻度を持つ複数のアイテムが買い物かごに配置されている場合、そのアイテムはグループ化されます。このグループ化により、各頻度 (たとえば、毎週、毎月、毎年) のアイテムの価格を簡単に確認できるようになります。買い物かごに繰り返し発生する料金が設定されたアイテムと設定されていないアイテムが含まれる場合、アイテムは個別にグループ化されます。



要求レコードでは、繰り返し発生する価格は頻度別にグループ化され、[繰り返し発生する価格] 関連リストに表示されます。次の例では、2 つのアイテムでそれぞれ毎月繰り返し発生する料金が 100.00 ドルで、その価格は毎月 200.00 ドルの単一レコードとしてグループ化されています。毎年繰り返し発生する料金が 500.00 ドルの別のアイテムは別のレコードとしてリストされています。

自動翻訳

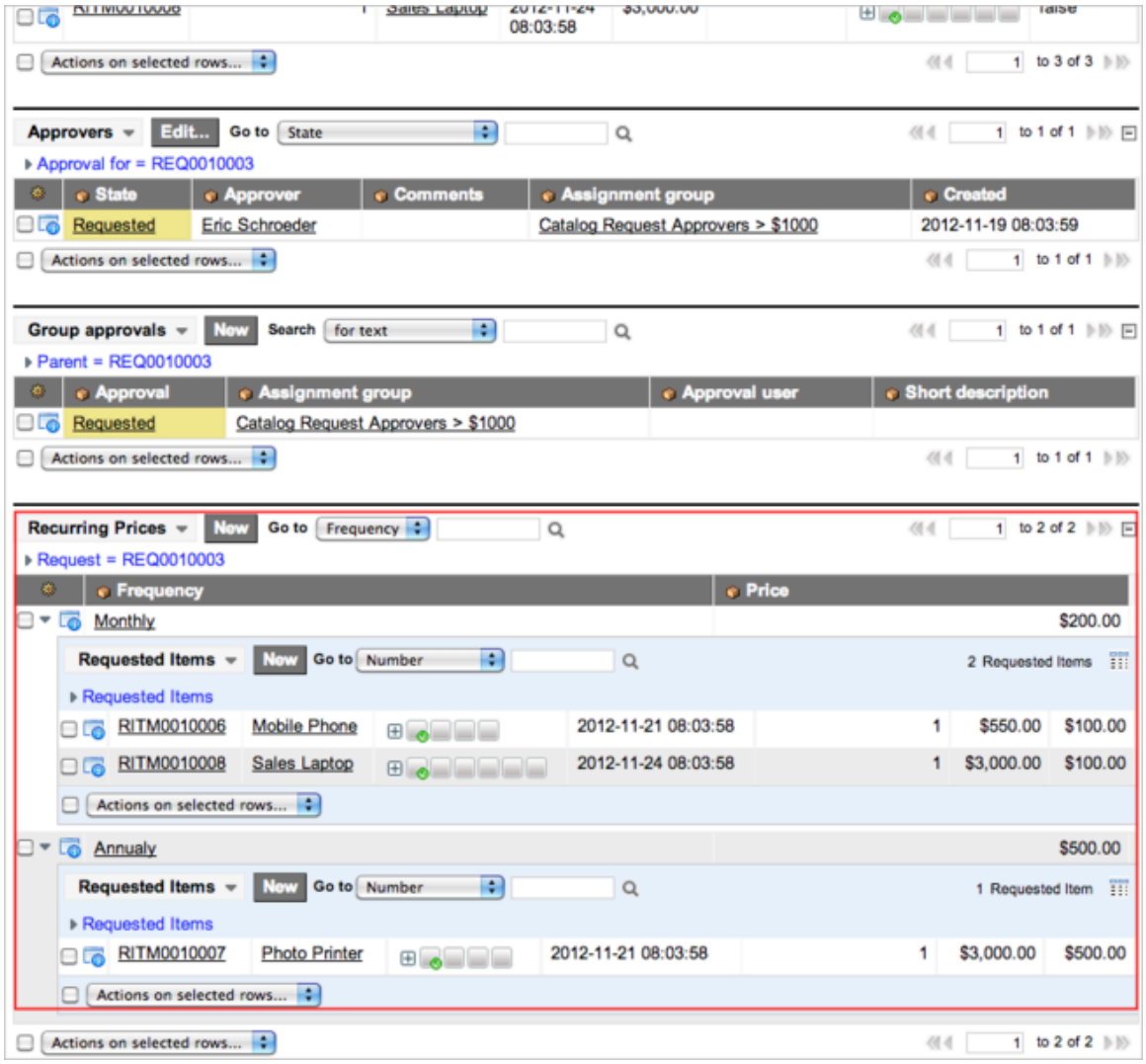
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



要求レコードに同一の繰り返し発生頻度を持つ複数の明細が含まれている場合は、対応する繰り返し発生する料金の横にある矢印をクリックして詳細を表示します。次の例では、2 つのアイテム (携帯電話と営業用のラップトップ) にそれぞれ毎月繰り返し発生する料金があります。アイテムは [毎月] 繰り返し発生する料金レコードの下にグループ化されますが、繰り返し発生する料金が展開されると、個別にリストされます。毎年繰り返し発生する料金を使用するのは 1 つのアイテムのみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

価格設定モデルの拡張

価格設定モデルは、ユーザーによる注文フォームの入力方法に基づいて動的に計算される価格または繰り返し発生料金が必要になる場合に便利です。アイテム価格または繰り返し発生料金を編集すると、カタログアイテムの価格設定モデルを拡張できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 左側のナビゲーション ウィンドウで、 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. アイテム価格をカスタマイズするには CatalogPriceCalculator スクリプトを編集し、繰り返し発生料金をカスタマイズするには CatalogRecurringPriceCalculator をカスタマイズします。

サービスカタログの価格を非表示にする

管理者は、特定のアイテムのリスト、特定の種類のアイテム、またはすべてのアイテムのサービスカタログ内のカタログアイテムの価格を非表示にするオプションを設定できます。

アイテム価格は次の場所に表示されます。

- [このアイテムを注文] パネルのカタログアイテムのリスト。
- カテゴリとサブカテゴリのカタログアイテムのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [買い物かご] パネル。
- [買い物かごの編集]、[注文の確認]、[注文ステータス] ページ。

グローバルに価格を非表示にする

グローバルに価格が非表示になるようにサービスカタログプロパティを設定します。

サービスカタログプロパティを表示および編集するには、次に移動します サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.

アイテムタイプごとに価格を非表示にする

デフォルトでは、注文ガイド、レコードプロデューサー、ウィザードランチャーには価格が表示されません。

価格を表示するカタログアイテムタイプを変更するには、[リスト内の価格を表示しないカタログアイテムのクラス名のリスト] プロパティ (*glide.sc.item.cannot_show_price*) を使用します。価格を非表示にするアイテムタイプのテーブル名のカンマ区切りリストを指定します。

たとえば、標準カタログアイテムの価格を非表示にするには、**sc_cat_item** をリストに追加します。

また、既存のエントリを削除し、そのアイテムタイプの価格を表示することもできます。たとえば、注文ガイドの価格を表示するには、注文ガイドエントリ **sc_cat_item_guide** をリストから削除します。

すべての商品の価格を非表示にする

デフォルトでは、価格がゼロのアイテムの価格はリストと買い物かごで表示されません。

価格の表示と非表示を常に切り替えるようにこの動作を設定するには、[サービスカタログ買い物かごへの価格と小計の表示時期] プロパティ (*glide.sc.price.display*) を使用します。

すべてのサービスカタログ画面ですべてのアイテムの価格を表示するには、このプロパティを [価格を常に表示] に設定し、すべてのサービスカタログ画面ですべてのアイテムの価格を非表示するには、[価格を表示しない] に設定します。

特定のアイテムの価格を非表示にする

特定のアイテムの価格を組織の要件に合わせて非表示にすることができます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 関連するアイテム定義を開きます。
3. [買い物かごの価格を省略] チェックボックスをオンにします。

   価格はカタログリストに表示されません。またはアイテムが買い物かごに追加されたときに表示されません。価格は、[買い物かごの編集]、[注文の確認]、[注文ステータス] 画面で「-」と表示されます。

要求のクローン

要求をクローンすると、同じ情報を毎回入力しなくても、異なるユーザーに対して同じ サービスカタログ 要求のコピー (クローン) を最大 10 個作成できます。たとえば、指定された複数のユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に新しい機器を要求し、最初の 1 つの要求から複数の個別の要求をすばやく生成することができます。

始める前に
必要なロール：admin または catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カートレイアウトの管理
2. [対象種別：ブラウザ画面] セクションで、[注文ステータス画面] を選択します。
3. [コンポーネント] タブで、[クローンチェックアウト] チェックボックスをオンにします。
4. 移動先 サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
5. [買い物かご] カテゴリで、次の手順を実行します。
   - [チェックアウト時、クローン要求を有効にします] プロパティを有効にします。
   - [一括注文機能を使用できるロールのリスト (カンマ区切り)] プロパティに対して、これらのロールを持つすべてのユーザーに対して一括注文機能を有効にするロールを入力するか、このフィールドを空白のままにしてすべてのユーザーに対してこの機能を有効にします。
6. [保存] をクリックします。

関連情報

要求のクローン

サービスポータルからのカタログアイテムの要求

サービスポータルからの注文ガイドの要求

委任された要求エクスペリエンス

スクリプトの作成

サービスカタログ では、特定のスクリプトを使用することができます。

特に サービスカタログ で、一部の 機能を使用できます：

- クライアント側スクリプトにより、カタログ設計者は他のフォームで利用可能な同じ機能を使用できます。
- サービスカタログスクリプト API により、内部ビジネスルールからカタログを簡単に注文できます。
- スクリプト可能な実行計画の割り当てでは、スクリプト化された条件に基づいて注文時に実行計画を選択することができます。

カスタム買い物かごの作成

Jelly の知識を持つ管理者は、UI マクロ機能を使用して、グローバルまたは特定のカタログアイテムのサービスカタログ買い物かごの外観と操作性をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて

注:
スクリプティングなしで買い物かごレイアウトを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** マクロ.
2. [新規] をクリックして新しいマクロを作成します。
3. 詳細を入力し、カスタム買い物かごを定義するためのスクリプトを作成します。

   注:
   カスタム買い物かごを設計するには、Jelly 式言語の知識が必要です。参考として、デフォルトの買い物かごスクリプトはリストに `catalog_cart_default` として表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
カスタムカードを作成したら、そのカードを再利用してカタログアイテムにリンクすることができます。

アイテムへの買い物かごのリンク

デフォルトまたはカスタムの買い物かごをアイテムにリンクするため、依頼者は関連情報を表示します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

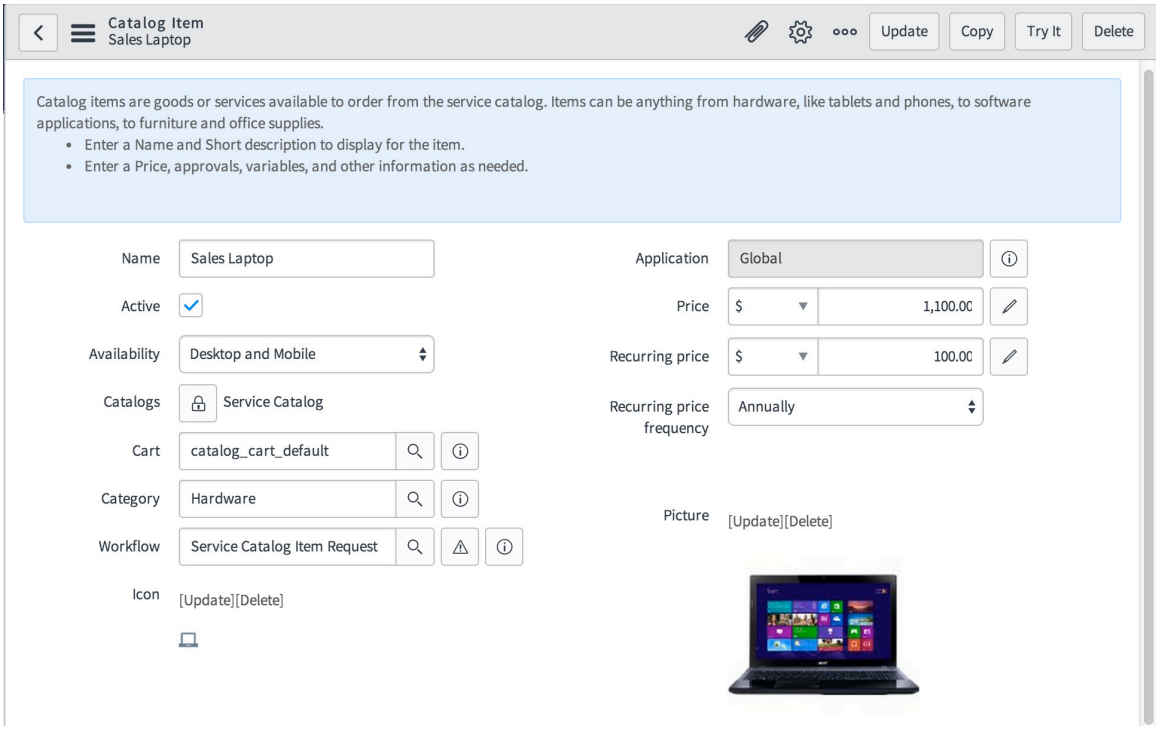
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログアイテム.
2. アイテムを開いて新しい買い物かごをテストします。
3. [買い物かご] フィールドで、使用する買い物かごを選択します。
   フォームレイアウトを構成し、このフィールドをフォームに追加できます。
4. 変更されたフォームを保存します。

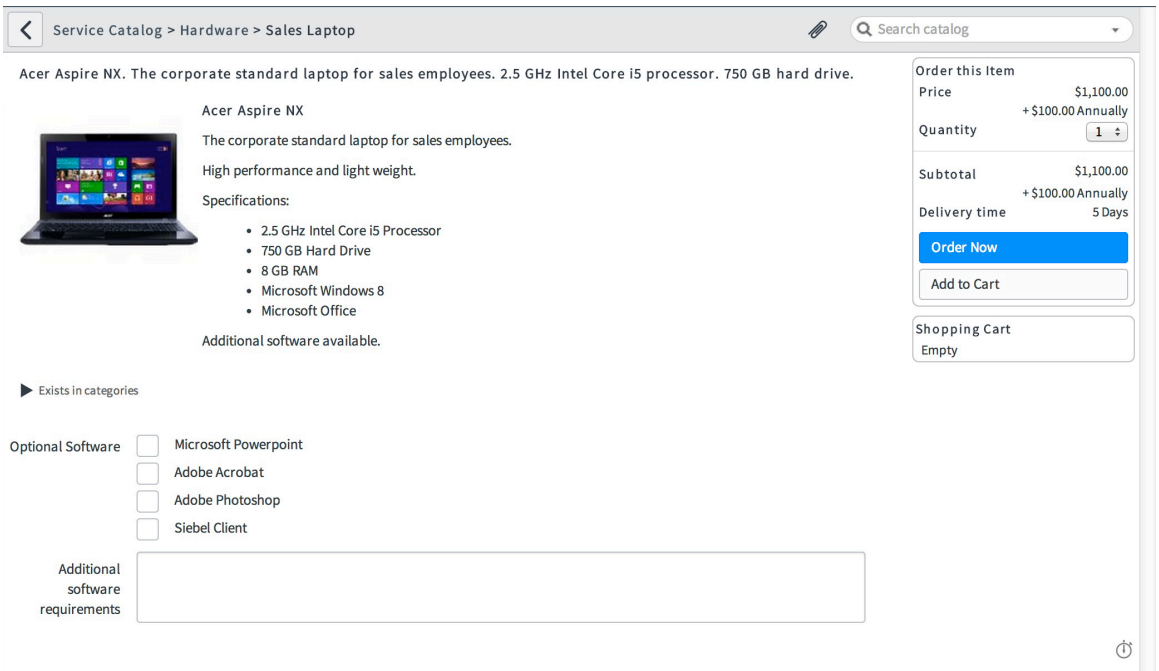
Example:
たとえば、HP bl35p では `irm_technical_cart` が使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



この買い物かごは、次のように表示されます。



サービスカタログのホームページ設定

サービスカタログのホームページは、このカタログ内でアイテムを注文するための主要なフロントエンドとなります。サービスカタログ 内のページのさまざまな要素を設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。Next Experience を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクスセンター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。

ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。

詳細については、以下を参照してください。

- 分析センターでのダッシュボード
- レスポンシブダッシュボードの操作 。

管理者およびカタログ管理者は、次のいずれかの方法でホームページを設計できます。

- カタログホームページのカスタマイズ。
- カテゴリの追加、削除、および並べ替え。
- コンテンツタイプの有効化。
- カタログプロパティを使用した動作と外観の詳細な制御。
- レンダラーを使用したカテゴリの外観の定義。

注:
エンドユーザーは、カスタマイズ可能なユーザーホームページ、またはカテゴリーのコンテンツブロックを使用するコンテンツ管理ページを使用してカタログにアクセスできます。

検索とナビゲーションの設定

サービスカタログプロパティを使用して、サービスカタログホームページ内の検索とナビゲーションを設定できます。

移動先 サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ サービスカタログのプロパティを表示します。

検索アクセスの制限

各カタログホームページには、ホームページに表示されないアイテムの特定に役立つ検索バーがあります。デフォルトでは、カタログホームページにアクセスできるユーザーはこの検索バーを使用して検索できます。

この検索機能へのアクセスをロール別に制限するには、[サービスカタログを検索できるロールのリスト (カンマ区切り形式)] プロパティ (`glide.sc.can_search`) を使用します。

たとえば、ログインしているユーザーのみが検索にアクセスできるようにするには、このフィールドを空白に設定します。すべてのユーザーの検索機能を削除するには、このフィールドを [なし] に設定します。

注:
検索結果には、ログインしているユーザーがアクセスできるアイテムのみが表示されます。

非アクティブなカテゴリの検索結果を非表示にする

デフォルトでは、非アクティブなカテゴリを含むすべてのカテゴリから検索結果が返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非アクティブなカテゴリの結果を返さないようにするには、[サービスカタログは、非アクティブカテゴリ内のリターン項目を検索します] プロパティ (*glide.sc.search.disabled_cats*) を **No** に設定します。たとえば、新しいカテゴリを設計する場合、アクティブにする準備が完了するまで、このカテゴリの検索結果を表示しないようにすることができます。

注:
また、セキュリティ制約により、カテゴリまたはカタログアイテムにアクセスできなくすることもできます。

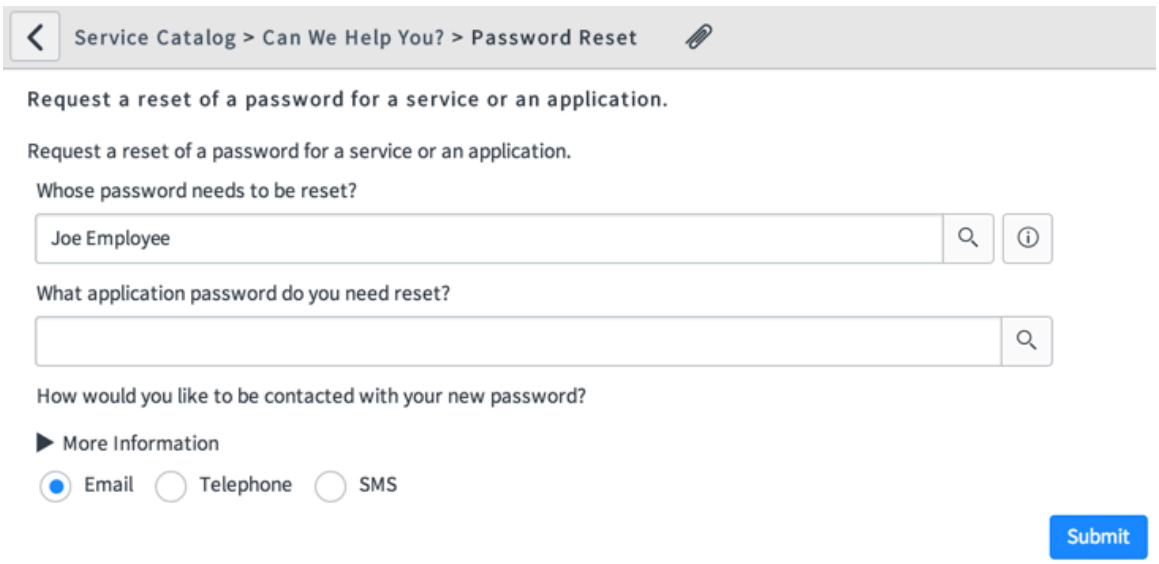
アイテムタイプによる検索の制限

デフォルトでは、注文ガイド、レコードプロデューサー、およびウィザードランチャーを表示する場合、検索フィールドは表示されません。

検索フィールドが表示されないカタログアイテムタイプを定義するには、[検索フィールドが表示されないカタログアイテムのクラス名のリスト] (*glide.sc.item.cannot_show_search*) プロパティでこれらのタイプをリストします。

たとえば、レコードプロデューサーを表示するときに検索を有効にするには、このリストから sc_cat_item_producer を削除します。

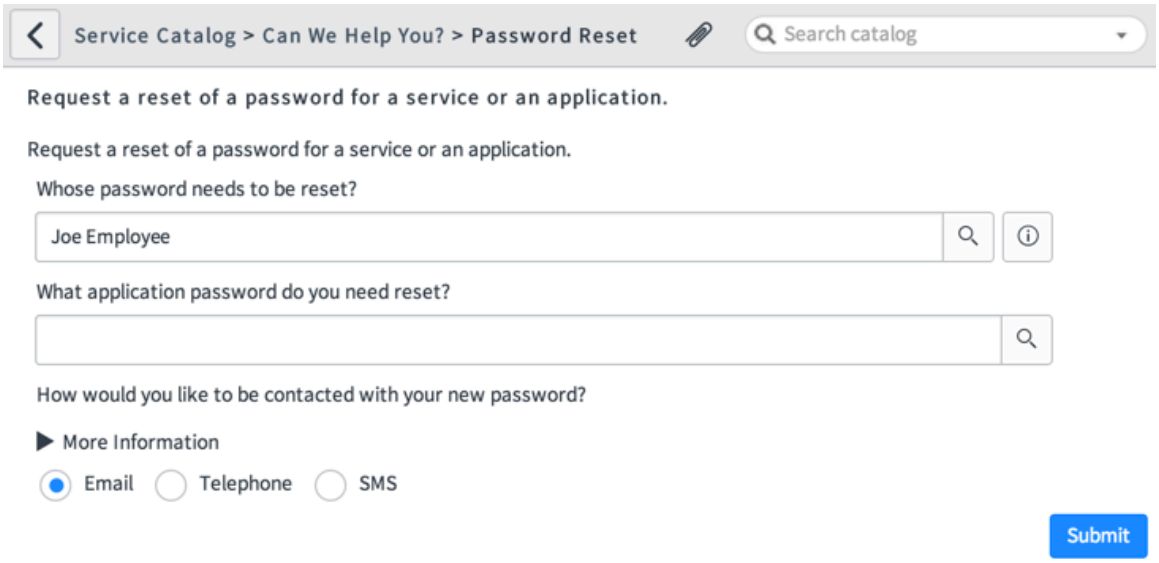
削除したサービスカタログの検索バー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

有効にしたサービスカタログの検索バー



ブレッドクラムリンクの有効化

デフォルトでは、コンテンツ管理ページをサービスカタログのホームページとして使用すると、ブレッドクラムはリンクなしで表示されます。

このブレッドクラムをリンク付きで表示するには、[**CMS** サイト経由でアクセスされた、サービスカタログページ内に表示されたブレッドクラムへのリンクを使用します] プロパティ (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) を [はい] に設定します。この設定により、エンドユーザーに高度なナビゲーション制御が提供されます。

検索の提案の無効化

デフォルトでは、検索結果が返されず、別のスペルまたは同様の最近の検索が行われた場合、サービスカタログの検索に「次の意味ですか？」と提案が表示されます。

この提案を無効にするには、[検索の提案を有効にするかどうかを指定します] プロパティ (*glide.sc.search.suggestions*) を [いいえ] に設定します。

検索結果の絞り込み

プロパティを使用して、サービスカタログの検索結果を絞り込みます。

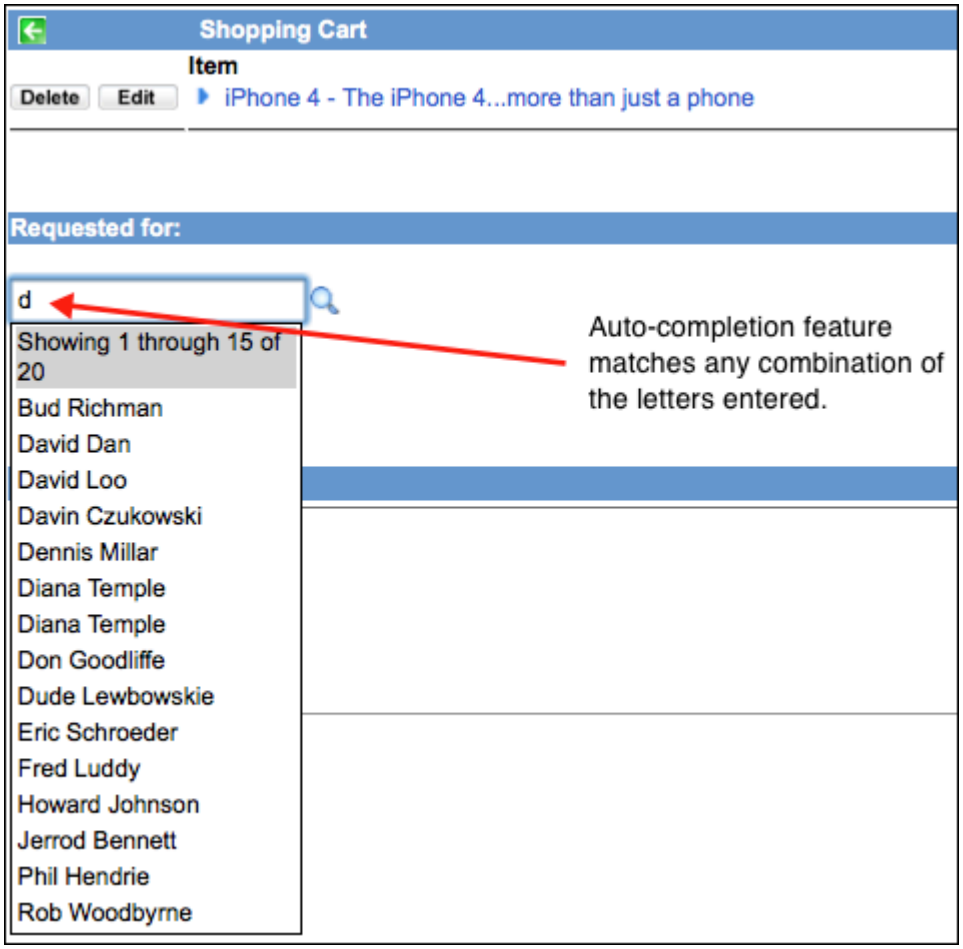
始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
オートコンプリート機能は、入力された文字の組み合わせと完全に一致する値を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログのオートコンプリート



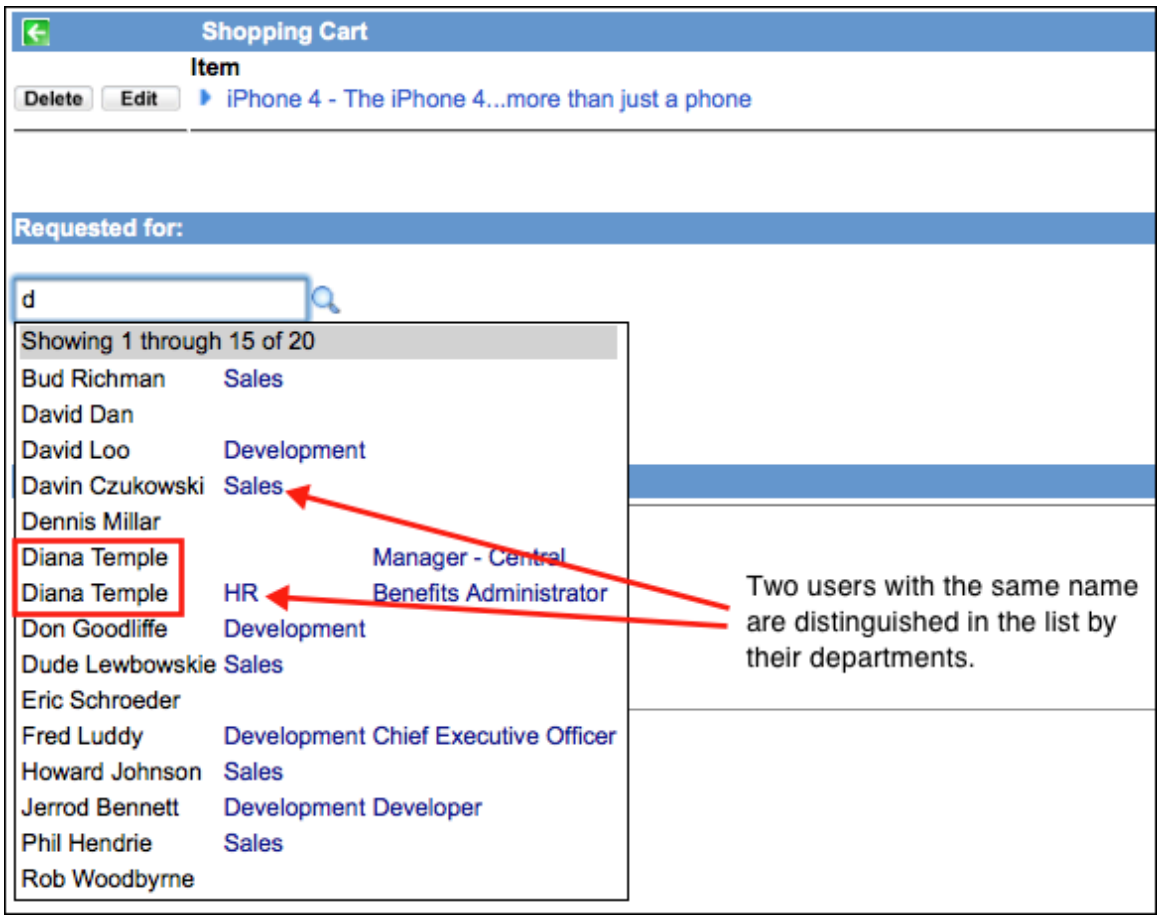
管理者は、サービスカタログウィジェット [要求元] の追加列 (`glide.sc.request_for.columns`) プロパティを使用して、列をこのリストに追加できます。これは、検索結果を絞り込み、2 人のユーザーが同じ名前を使用するときに選択するユーザーを決定するのに役立ちます。

この例では、[部門] と [タイトル] の 2 つの追加列が表示されるようにプロパティが設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

部門を使用したカタログのオートコンプリート

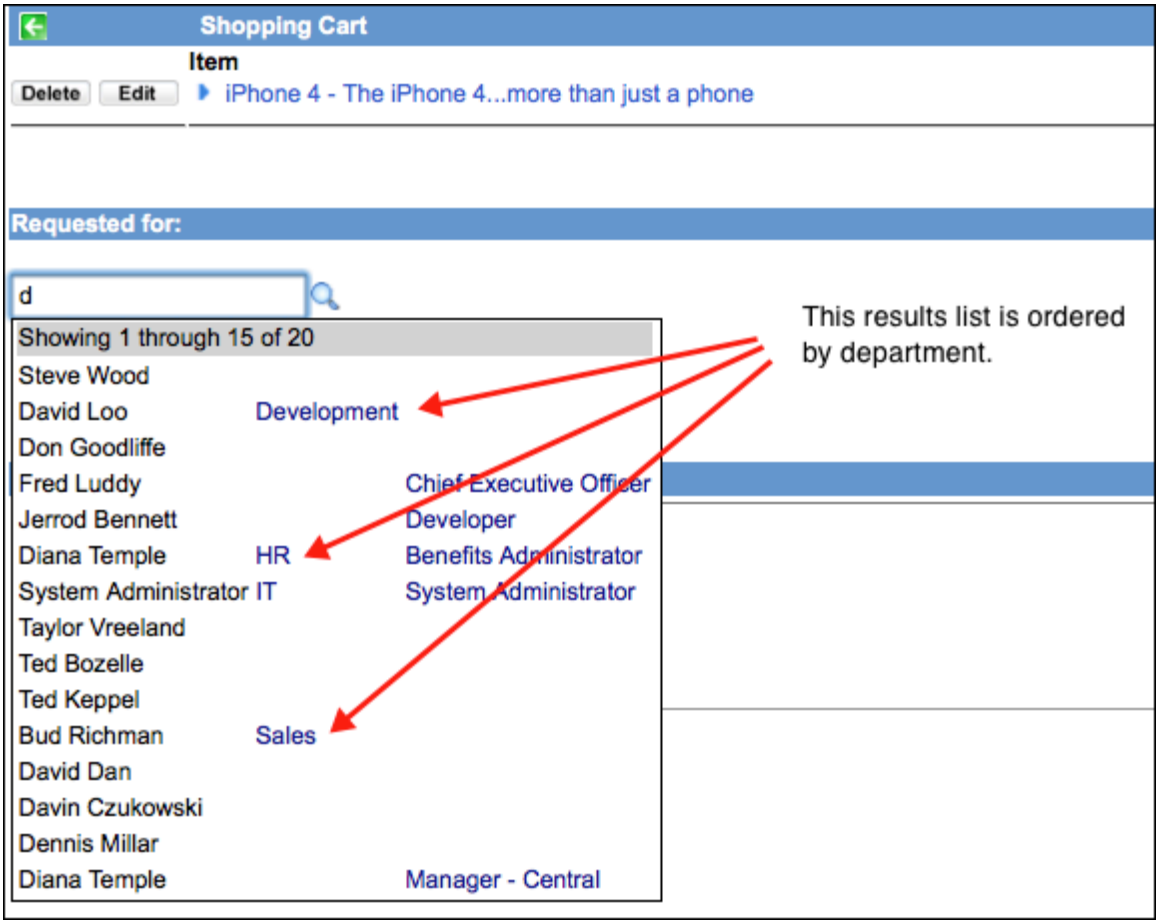


管理者は、「サービスカタログウィジェットの [要求：] 照合順序」(*glide.sc.request_for.order_by*) プロパティを使用して、いずれかの値でソートする列を設定できます。

この例では、[部門] ごとに結果リストをソートするように設定されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

部門ごとのカタログのオートコンプリートの結果



また、オートコンプリートは [要求] フィールドに適用されるため、サービスカタログのホームページに追加できます。

手順

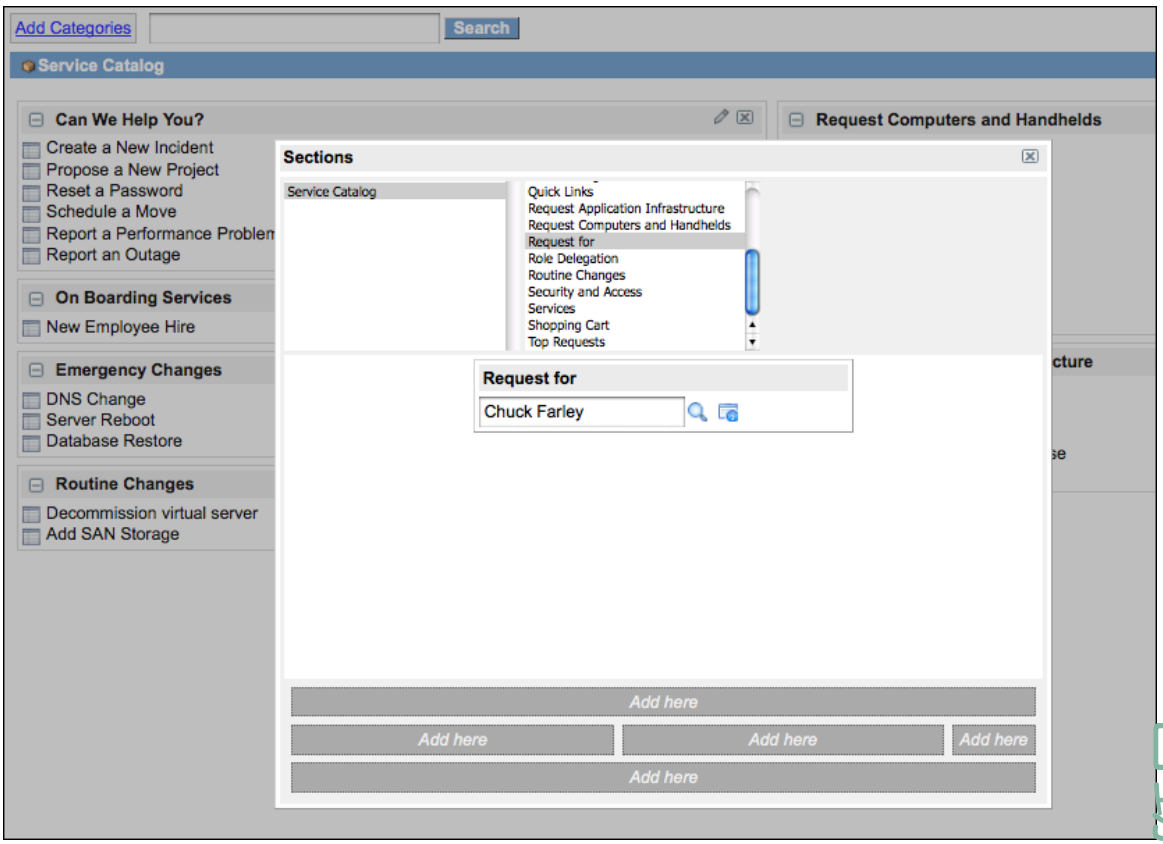
1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ.
2. [カテゴリを追加] をクリックします。
3. [要求] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ページにカテゴリを配置します。

カタログセクションへの要求の追加



カタログアイテムのキーワード検索の設定

サービスカタログ でカタログアイテムをキーワード検索すると、カタログテーブルのいくつかのフィールドが考慮され、検索結果が表示されます。キーワードと正確に一致するものがない場合、最もよく一致するものが [次の意味ですか？] の提案として表示されます。また、この検索機能はサービスポータルでも使用できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

サービスカタログ でカタログアイテムをキーワード検索すると、カタログテーブルのいくつかのフィールドが考慮され、検索結果が表示されます。キーワードと正確に一致するものがない場合、最もよく一致するものが [次の意味ですか？] の提案として表示されます。また、この検索機能はサービスポータルでも使用できます。

検索結果は、キーワードの頻度に基づいて次の順序でソートされます。

- [名前] フィールドにキーワードが含まれているカタログアイテム (上位)。
- [メタ] フィールドにキーワードが含まれているカタログアイテム。
- [説明] または [簡単な説明] フィールドにキーワードが含まれているカタログアイテム。
- [名前] または [説明] フィールドにキーワードが含まれているカテゴリ。
- [名前] または [説明] フィールドにキーワードが含まれているカテゴリ、または [クラス] フィールドにキーワードが含まれているカタログアイテム (下位)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 組織で複数のサービスカタログを使用する場合、検索では、表示しているカタログからのみ結果が返されます。
- アイテムがアクティブで、カタログとカテゴリの関連付けが有効で、そのアイテムを表示する権限がある場合、検索結果が返されます。

手順

1. 次の手順を実行して、sys_metadata テーブルのテキストインデックスを再生成します。
   a. 移動先 システム定義 > テキストインデックス.
   b. アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルのテキストインデックスを開きます。
   c. [テキストインデックスの再生成] 関連リンクをクリックし、**[OK]** をクリックします。
   システムによってテーブルのテキストインデックスの作成がスケジュールされます。
2. 次の手順を実行して、[次の意味ですか？] 提案を有効にします。
   a. 移動先 システムプロパティ > テキスト検索.
   b. [プロパティということですか？] セクションで、[ナレッジ検索、カタログ検索、またはグローバル検索で、提案する代わりの検索文字列] プロパティを有効にします。

関連情報

検索の管理
マネージャーとエンドユーザーのためのサービスカタログ
テーブルのテキストインデックスの再生成
[次の意味ですか？] 提案の設定
カタログアイテムの作成または編集
レコードプロデューサーの作成
注文ガイドの作成
コンテンツアイテムの定義

AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスの構成

サービスポータル と Now Mobile の AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスによって、従業員のエンゲージメントを向上します。インテリジェントなクエリ機能によって、ユーザーは必要な回答をすばやく簡単に検索できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ポータルと Now Mobile で、AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスを構成できます。Service Portal と Now Mobile のデフォルトの Search アプリケーション構成は次のとおりです。

- Service Portal のデフォルト Search アプリケーション。Service Portal の AI Search の詳細については、次を参照してください。 AI 検索 は次の値のいずれか サービスポータル.
- NowMobile アプリ検索構成。Now Mobile の AI Search の詳細については、「モバイルの AI Search」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの各 Search アプリケーションの構成には、検索結果のフィルタリングや表示の基盤となる検索プロファイルが関連付けられています。

> **注:**
> Now Mobile で AI Search が有効になっている場合、**[NOW Mobile** で利用できないアイテムのエクスペリエンス] (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*) プロパティは適用されません。Now Mobile プロパティについては「サービスカタログ のプロパティ」を参照してください。

AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスには、次のいくつかの制限があります。

- サービスポータル のファセットには、カタログアイテムのプライマリカテゴリが常に表示されます (ユーザーがプライマリカテゴリにアクセスできず、アイテムへのアクセス可能なパスがアイテムが関連付けられている別のカテゴリ経由である場合でも)。
- ユーザーがカテゴリレコードとそのフィールドに対する読み取り権限を持っていない場合は、Now Mobile の検索結果カードにはアイテムのカテゴリは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション.
2. ポータルまたは Now Mobile で検索可能なカタログを編集するには、次のステップを実行します。

   > **注:**
   > ポータルに関連付けられているカタログに関わらず、アイテムは検索ソースで構成されているカタログでのみ検索されます。カタログをポータルに関連付ける方法については、「サービスポータルのカタログの設定」を参照してください。

   a. [Search アプリケーションの構成] リストで、ポータルに関連付けられている Search アプリケーションの構成を選択します。
   Service Portal の場合は、**[Service Portal** のデフォルト **Search** アプリケーション] などです。

   b. [アプリケーション構成を検索] フォームで検索プロファイルを開きます。
   Service Portal に指定した **[Service Portal** のデフォルト検索プロファイル] などです。

   > **注:**
   > 将来のアップグレードに対する競合を回避するために、ベースシステムで利用可能な検索プロファイルを使用するのではなく、検索プロファイルを作成することをお勧めします。

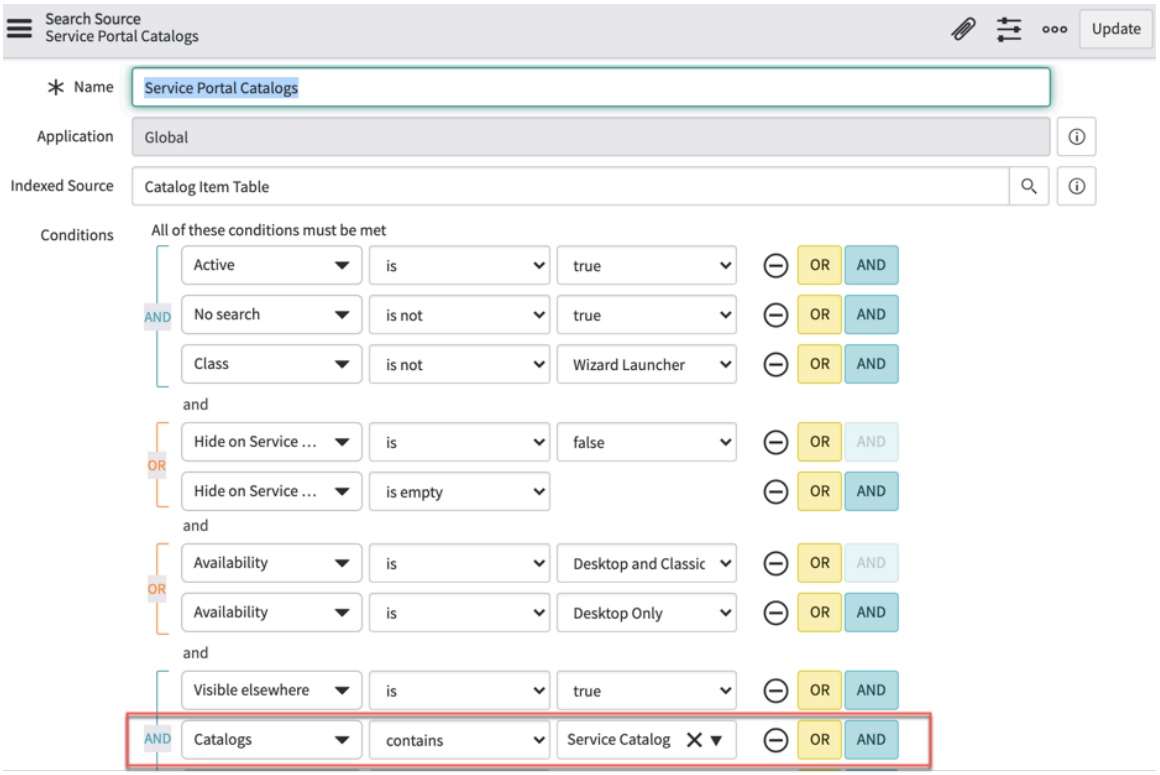
   c. [検索ソース] 関連リストから検索ソースを選択します。
   [サービスポータルカタログ **(Service Portal Catalogs)]** などです。

   d. [条件] フィールドで、アイテムを検索するカタログを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルの検索可能なカタログ



e. [更新] をクリックします。

関連情報

AI Search

プレビューの設定

アイテムの詳細を表示するために [プレビュー] セクションが展開されるアイテムの数を設定します。表示されるアイテムとカテゴリのデフォルト数 (5) を変更して、[カテゴリに存在] 情報を非表示にすることもできます。

始める前に
必要なロール：管理者

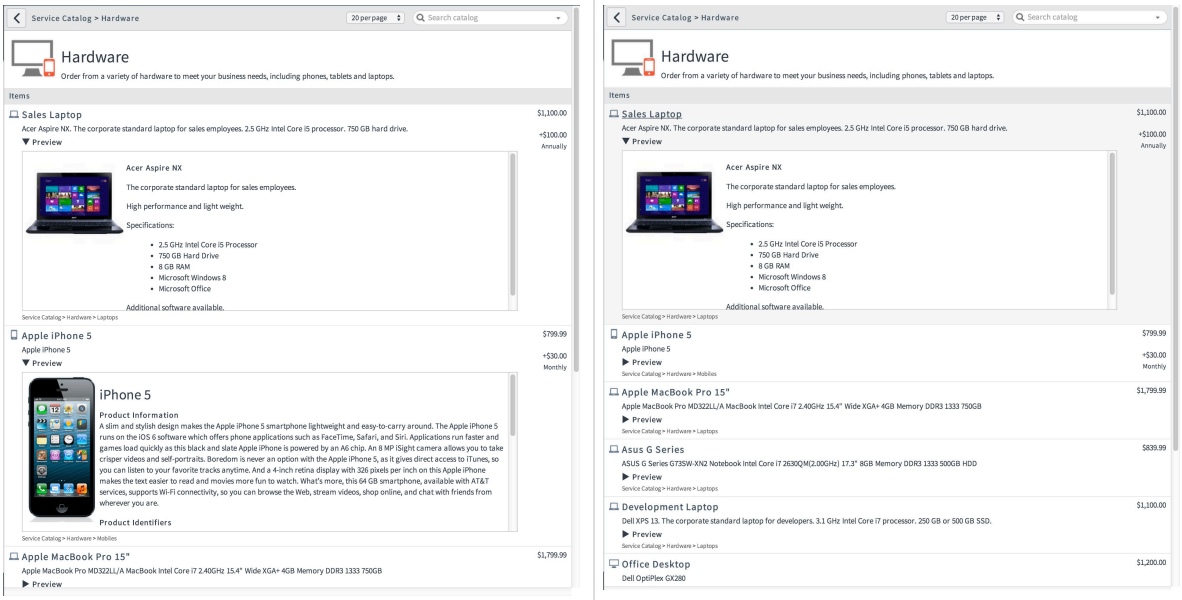
このタスクについて
デフォルトでは、ポップアップを使用してアイテムの詳細を表示しない場合、 カテゴリ表示に表示されている最初の 2 つのアイテムの [プレビュー] セクションが展開され、アイテムの詳細が表示されます。

この情報が展開されるアイテムの数を変更するには、[詳細表示のためにポップアップアイコンを使用していないとき、閲覧や検索時に展開するカタログアイテムの数] (glide.sc.auto_expand) プロパティを必要な数に設定します。

2 つのアイテムを展開	1 つのアイテムを展開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



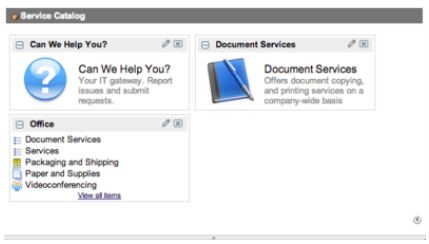
プレビューするアイテムとカテゴリの数の設定

デフォルトでは、ホームページの各カテゴリには最大 5 つのアイテムまたはカテゴリが表示されます。

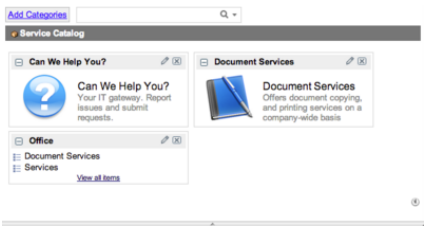
このタスクについて

この番号を変更するには、*Number of Catalog Items/Categories to preview in a section* (glide.sc.max_items) プロパティを必要な値に設定します。

5 つのアイテムをプレビュー



2 つのアイテムをプレビュー



カテゴリ表示での存在するカテゴリの非表示

デフォルトでは、複数のカテゴリにあるカタログアイテムには、アイテムが利用可能な他のカテゴリを示す [カテゴリに存在] 情報が表示されます。この情報は非表示にすることができます。

始める前に

必要なロール：管理者

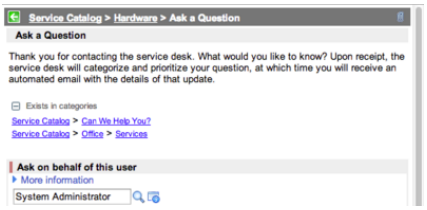
手順

[カタログ アイテムを表示するとき、追加のカテゴリセクションを表示] (glide.sc.show_additional.cats) プロパティを [いいえ] に設定します。

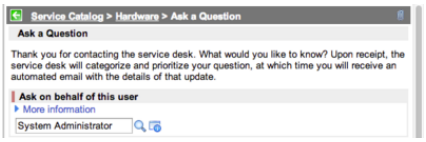
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のカテゴリの表示



その他のカテゴリの非表示



レンダラーの作成

UI マクロを使用してレンダラーを作成または変更し、レンダリングの指示を提供します。 レンダラーは、カタログまたはカテゴリに特定の外観を定義します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて

レンダラーを使用して、次の形式を指定します。

- カタログがマルチ カタログ ホームページにどのように表示されるか。
- カテゴリがカタログホームページにどのように表示されるか。

たとえば、カテゴリのホームページ画像、説明、およびカテゴリ内の最初の 2 つのカタログアイテムを表示するレンダラーを作成できます。

手順

1. オプション: UI マクロを作成して具体的なレンダリングの指示を定義します。
2. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > レンダラ.
3. [新規] をクリックします。
4. カタログレンダラーまたはカテゴリレンダラーの作成を選択します。
5. レンダラーの詳細を入力します。

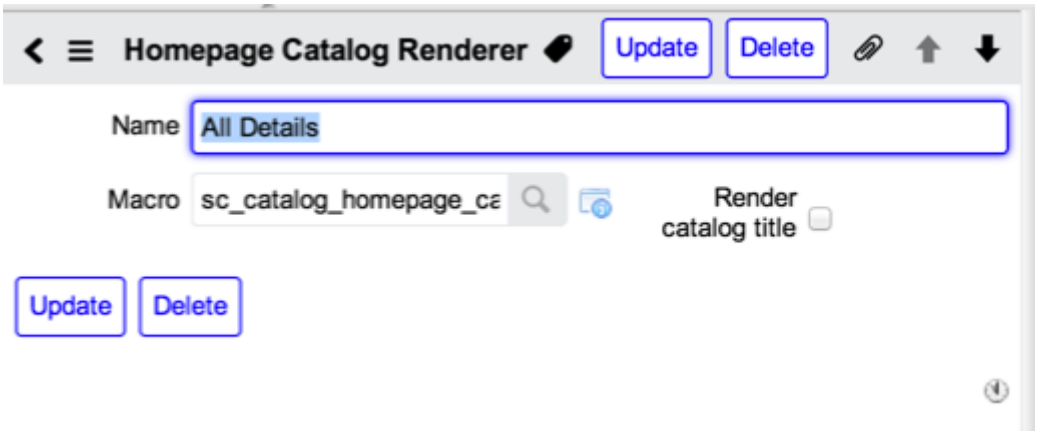
レンダラーの詳細

フィールド	説明
名前	レンダラーの名前。
マクロ	使用する UI マクロ。
カタログタイトルを表示	カタログレンダラーに表示されます。マルチカタログホームページでカタログのタイトルバーを表示するためのチェックボックスです。
タイトルを表示	カテゴリレンダラーに表示されます。カタログホームページでカテゴリのタイトルバーを表示するためのチェックボックスです。 注: **admin** および **catalog_admin** ロールは、チェック ボックスが選択されていなくても [タイトルを表示] を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ レンダラー



6. [送信] をクリックします。

> **注:**
> デフォルトのカタログレンダラーまたはカテゴリレンダラーを変更するには、デフォルトのレンダラーのいずれかを選択して、同様のプロセスを行います。

この新しいレンダラーは、レンダラーを適用するときに利用可能な選択肢のリストに追加されます。

カタログのレンダラーの選択

レンダラーを選択してカタログに適用し、外観を変更します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて

次のデフォルトのカタログレンダラースキームを利用できます。

- [すべての詳細]：カタログ画像、タイトル、およびカテゴリを表示します。
- [イメージのみ]：カタログ画像のみを表示します。
- [タイトルおよびイメージ]：タイトルとカタログ画像を表示します。
- [タイトルのみ]：タイトルのみを表示します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ.

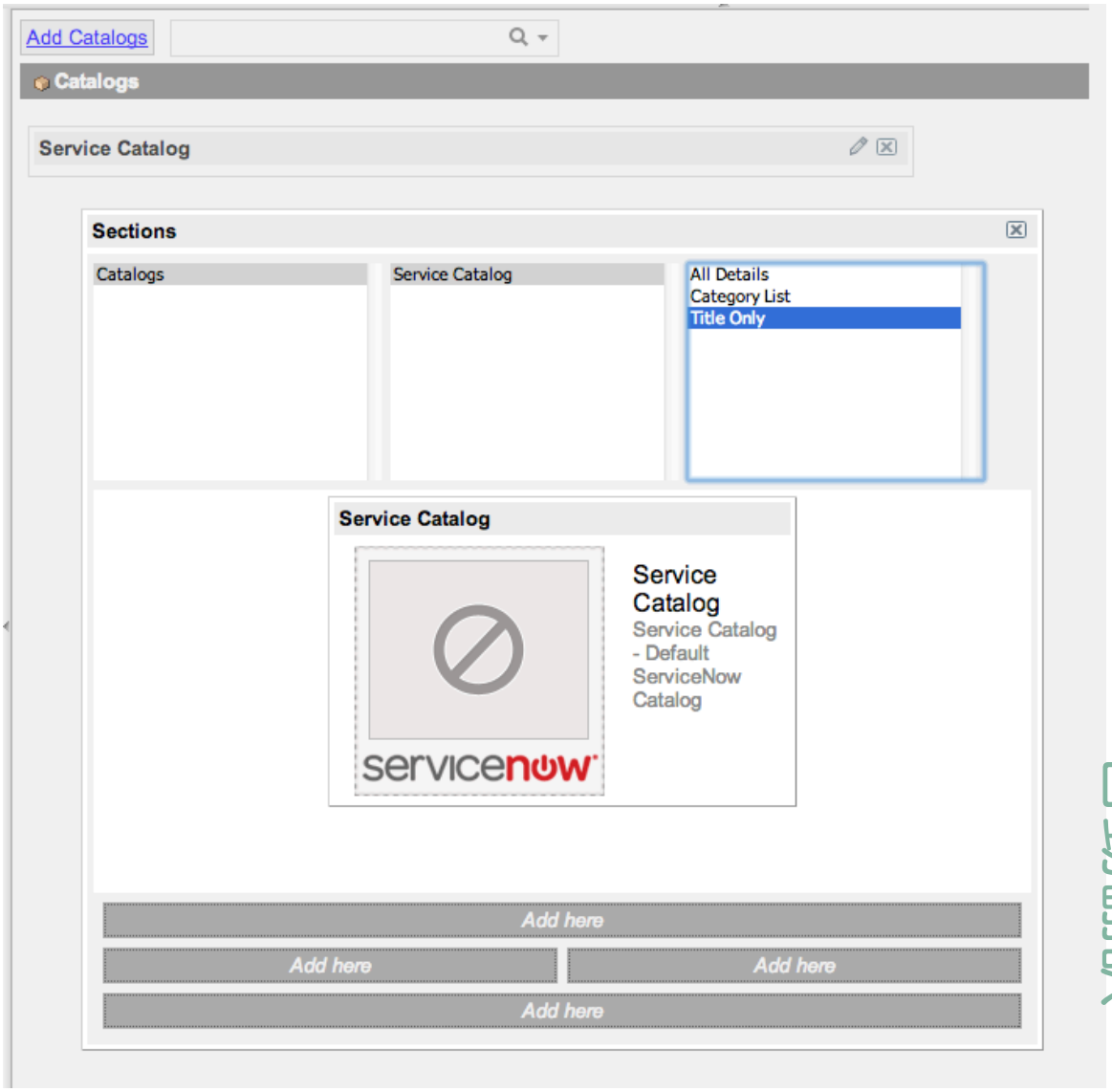
2. 右上にあるコンテンツを追加アイコン (+) をクリックします。

3. ポップアップウィンドウの中央パネルでカタログを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ ホームページのレイアウト



4. 右側のパネルに表示されているリストからレンダラーを選択します (例：[タイトルのみ])。
5. [クローズ] をクリックして、定義したレンダラー設定でカタログを保存します。

カテゴリのレンダラーの選択

カテゴリのレンダラースキームを選択します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて

次のデフォルトのカテゴリレンダラースキームを利用できます。

- [カテゴリアイテム]：カタログ画像、タイトル、および説明を表示します。
- [カテゴリアイテム、タイトルなし]：カタログ画像と説明を表示します。
- [カタログ詳細]：そのカテゴリのサブカテゴリとアイテムを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ.
2. 右上にあるコンテンツを追加アイコン (+) をクリックします。
3. ポップアップウィンドウの中央パネルでカテゴリを選択します。
4. 右側のパネルに表示されているリストからレンダラーを選択します (例：[カテゴリアイテム])。
5. 閉じるアイコン (x) をクリックして、選択したレンダラーでカタログを保存します。

カタログホームページのカスタマイズ

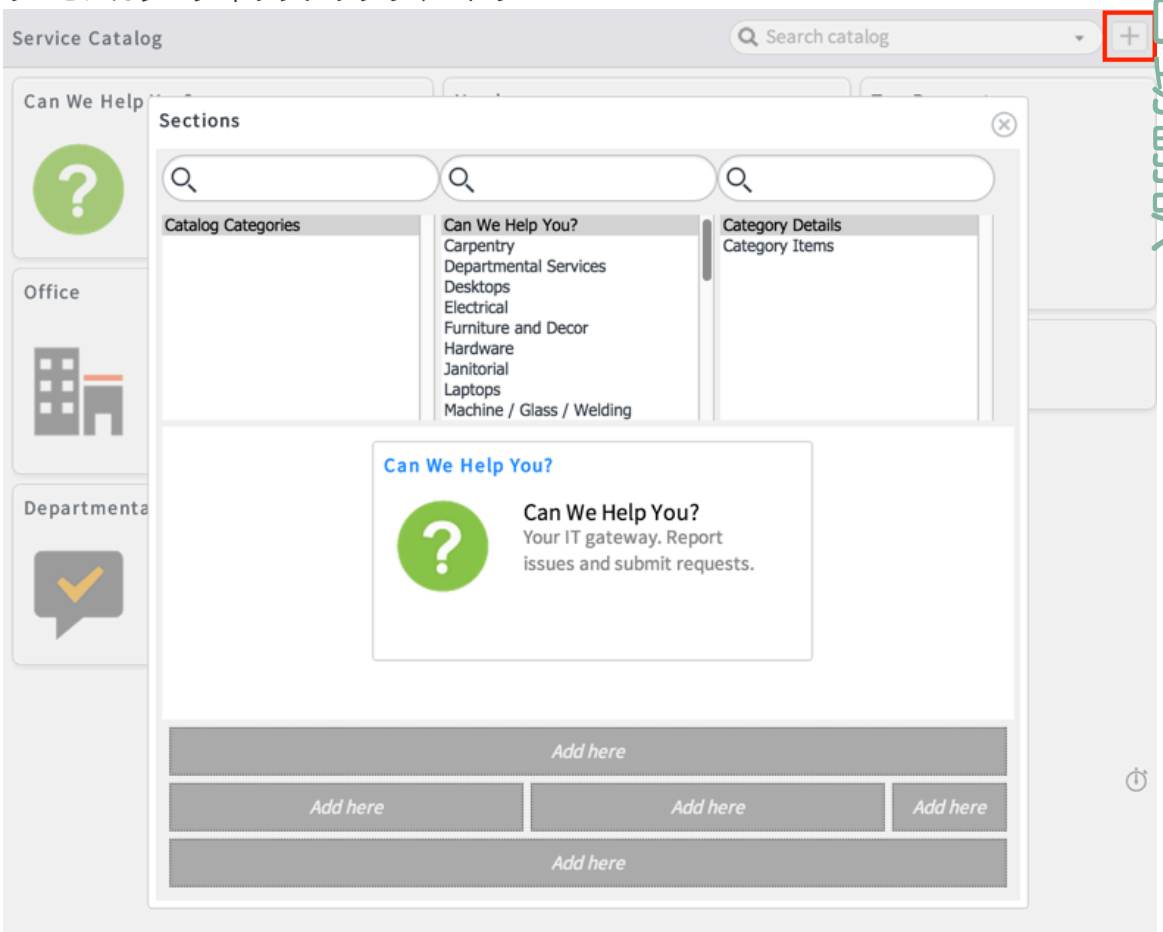
エンドユーザーが 1 つのホームページからカタログにアクセスできるように、カタログホームページをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ.
2. ページ上部にあるコンテンツを追加アイコン (+) をクリックして、カテゴリを追加します。
3. 表示されるポップアップウィンドウの中央パネルでカテゴリを選択します。

サービスカタログ ポップアップウィンドウ



4. ホームページのカテゴリが表示される場所で [ここに追加] をクリックします。
5. オプション: 手順 3 ～ 4 を繰り返して、カテゴリをさらに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ポップアップウィンドウを閉じます。
7. オプション: カテゴリの場所を変更するには、適切な場所にドラッグします。
8. オプション: カテゴリを削除するには、カテゴリヘッダーの右上にある (**X**) アイコンをクリックします。
9. オプション: ページに買い物かごを追加します。

パネル内のサブカテゴリの表示

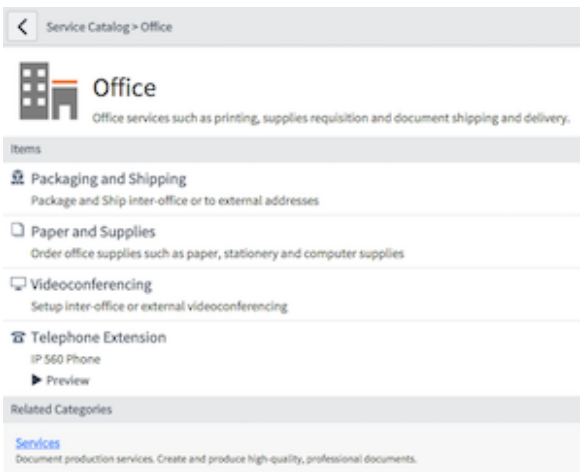
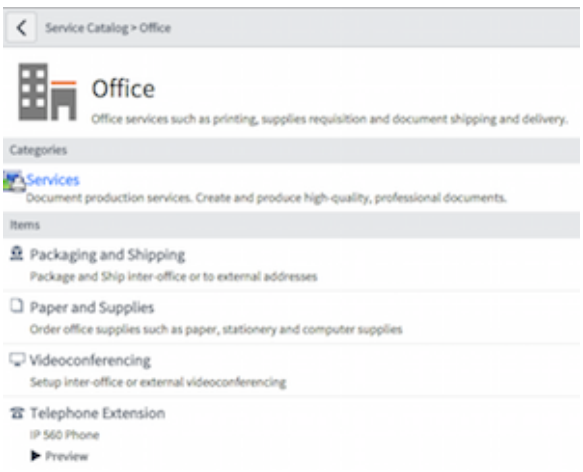
デフォルトでは、カテゴリページの下部にあるパネルにサブカテゴリが表示されます。システムプロパティを変更して、サブカテゴリを上部に表示することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

[カテゴリビューでパネル内のサブカテゴリを表示する] プロパティ (*glide.sc.use_sub_cat_section*) を使用します。

フォームの名前

[はい] に設定すると、下部のパネルにサブカテゴリが表示されます。	に設定すると、サブカテゴリが上部のリストとして表示されます。
[はい] に設定	[いいえ] に設定
	

マルチカタログ ホームページのカスタマイズ

エンドユーザーが 1 つのホームページから複数のカタログにアクセスできるように、マルチカタログホームページをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
このタスクは、個々のカタログのホームページのカスタマイズに似ています。このタスクでは、カタログカテゴリではなくカタログを追加します。

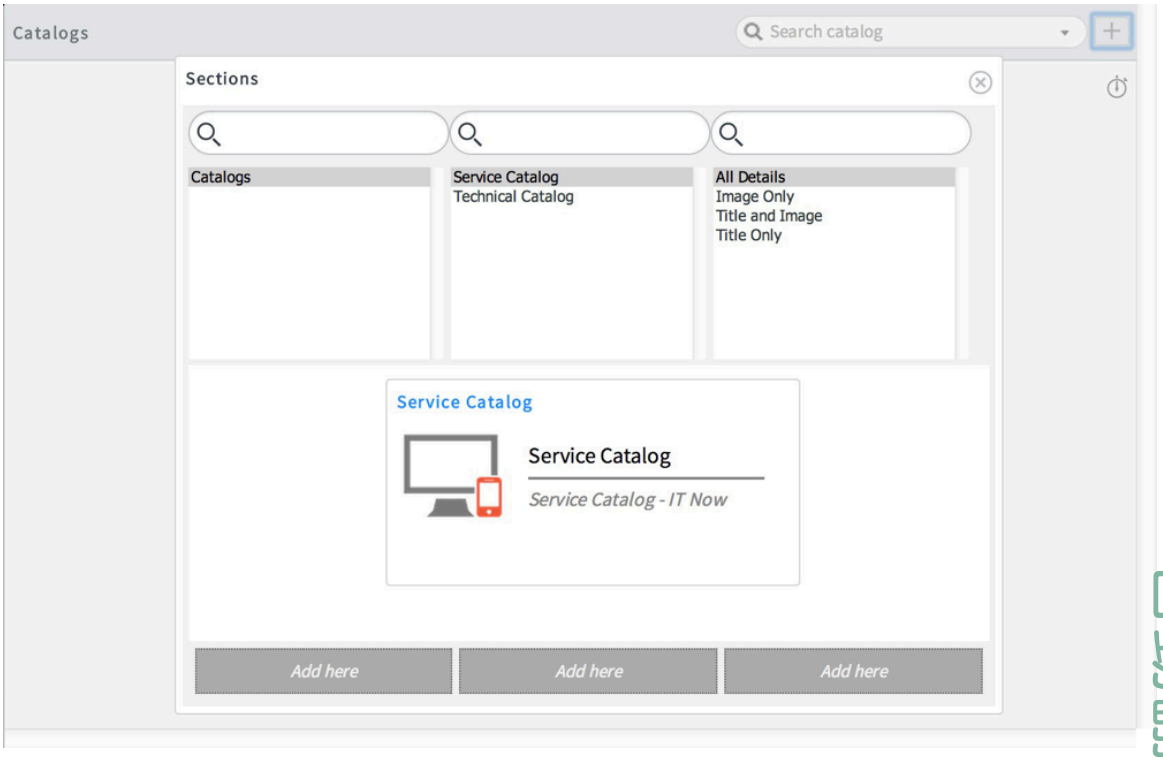
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ.
2. ページ上部の [カタログの追加] を選択して、このページにカタログを追加します。
3. ポップアップウィンドウの中央パネルでカタログを選択します。

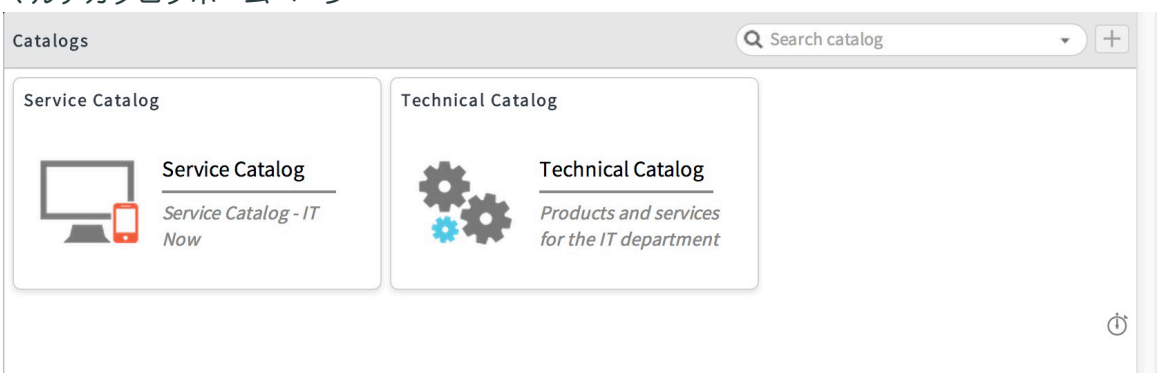
マルチカタログホームページの配置



注:
管理者のみが、アクティブなカテゴリまたはアイテムを含まないカタログを表示できます。

4. オプション: 右側のパネルから レンダラーを選択します (例：[タイトルのみ])。
5. ホームページのカタログが表示される場所で [ここに追加] をクリックします。
6. オプション: 手順 3 ～5 を繰り返して、カタログをさらに追加します。
7. ポップアップウィンドウを閉じて変更を保存します。

マルチカタログホームページ



ホームページ内のカタログの配置を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログの場所を変更するには、適切な場所にドラッグします。
- カタログを削除するには、カタログのタイトルバーの [X] をクリックします。
- カタログの詳細を編集するには、カタログのタイトルバーの鉛筆アイコンをクリックします。
カタログがホームページに表示されます。

セクションまたはポップアップでのアイテムの詳細の表示

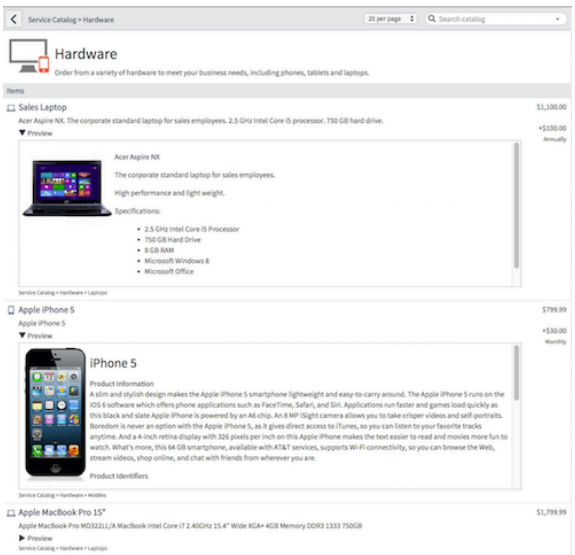
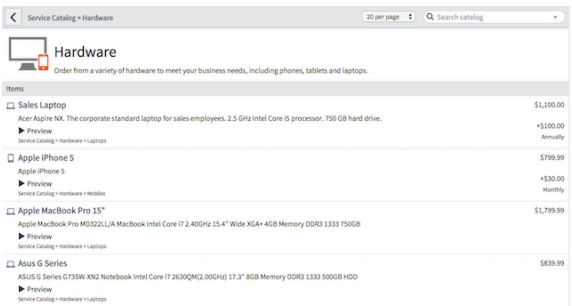
デフォルトでは、サービスカタログカテゴリでは、最初の 2 つのアイテムがアイテムの詳細を表示するためにプレビューセクションが展開された状態で表示されます。プレビューされるアイテムの数を変更することや、プレビューがポップアップウィンドウに表示されるように変更することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
2. プレビューされるアイテムの数を変更するには、[詳細表示のためにポップアップアイコンを使用していないとき、閲覧や検索時に展開するカタログアイテムの数] (`glide.sc.auto_expand`) プロパティを必要な数に設定します。

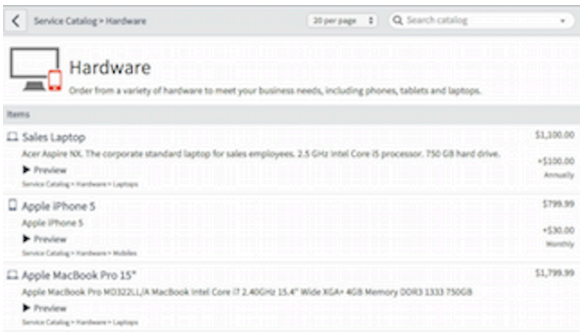
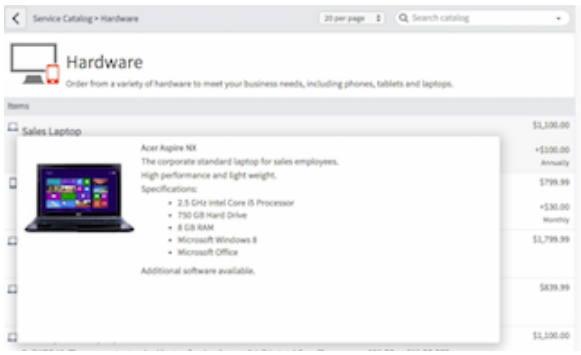
Example

2 つのアイテムを展開しました。	1 つのアイテムを展開しました。
2 つのアイテム	**1** つのアイテム
	

3. プレビューアイコンを使用するには、[カテゴリを閲覧するとき、アイテムの詳細を表示するためにポップアップアイコンを使用] (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`) プロパティを [はい] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[いいえ] に設定した場合は、[プレビュー] をクリックするとアイテムの詳細が表示されます。	[はい] に設定した場合は、アイテムアイコンにカーソルを合わせると、アイテムの詳細がポップアップとして表示されます。
[いいえ] に設定 	[はい] に設定 

クラシックモバイルデバイスの設定

クラシックモバイルデバイスでサービスカタログを設定する場合は、カタログのレイアウトとプレゼンテーションを定義できます。その後、製品とサービスの注文や、レコードプロデューサーを使用したインシデントと問題の送信などのアクションを実行できます。

始める前に

重要:

Mobile Classic は廃止されました。

アプリはストアから削除され、アクティブ化することはできません。アプリの機能拡張、バグ修正、サポートは提供していません。詳細については、「ServiceNow クラシックモバイルアプリの廃止 (2022 年 9 月 15 日)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユーザーはクラシックモバイルデバイスでサービスカタログにアクセスして、次のことを実行できます。

- 製品とサービスのビューと注文
- レコードプロデューサーを使用したインシデントと問題の送信

注:

ユーザーは、クラシックモバイルデバイスから注文ガイド、ウィザード、またはコンテンツアイテムにアクセスすることはできません。

管理者とカタログ管理者は、クラシックモバイルデバイス用のサービスカタログのレイアウト、プレゼンテーション、およびその他の側面を設定できます。

次に例を示します。

- クラシックモバイルカテゴリのレンダリングオプションの定義
- クラシックモバイルカタログアイテムのレンダリングオプションの定義

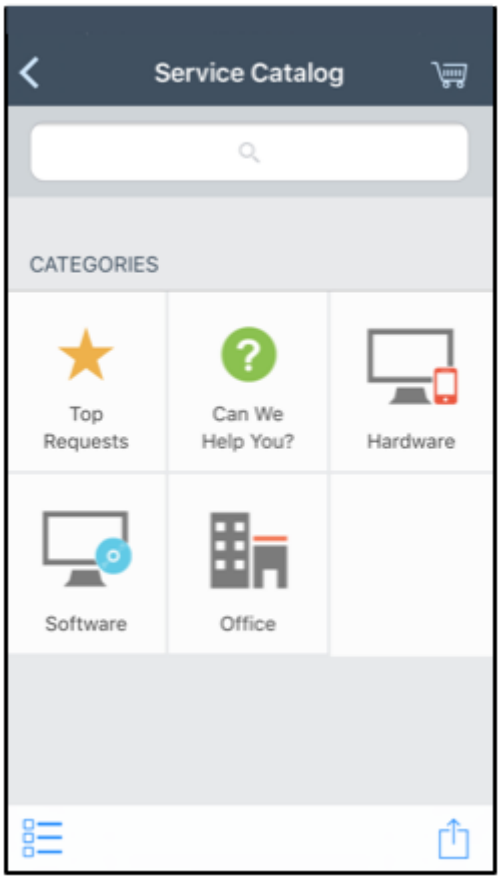
モバイル端末での サービスカタログ へのアクセス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログにアクセスするには、次の場所に移動します セルフサービス > カタログ.

クラシックモバイルの サービスカタログ ホームページ



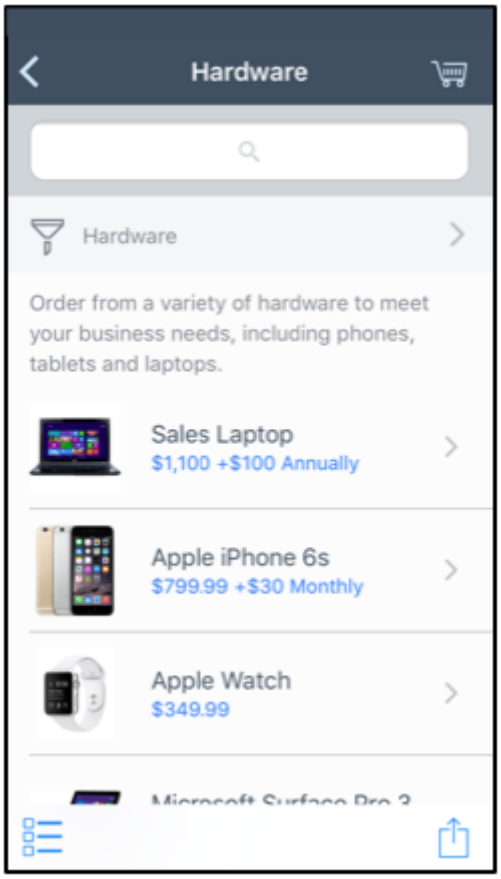
カタログアイテムはカテゴリにグループ化され、1 つ以上のサブカテゴリも含めることができます。

アイテムを参照して選択することができます。カテゴリ内のアイテムを参照するには、カテゴリフィルターをタップして、カテゴリまたはサブカテゴリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルサービスカタログカテゴリ



アイテムを要求するには：

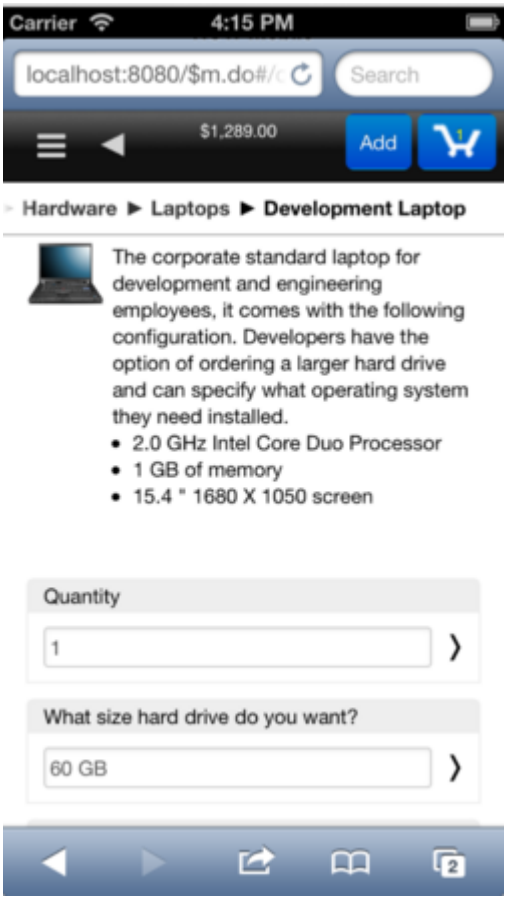
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アイテムを選択します。

クラシックモバイルのアイテム注文

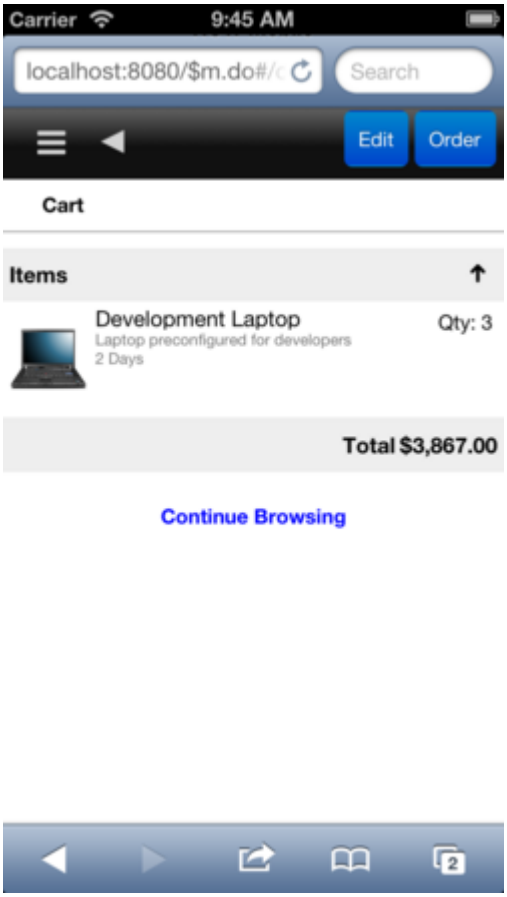


2. 矢印 (>) のあるフィールドをタップすると、要求者の名前または場所、希望入手日、またはアイテム数量などの情報を追加できます。
3. [買い物かごに追加] をタップして買い物かごにアイテムを追加します。注文画面が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラシックモバイルのアイテム注文 **2**

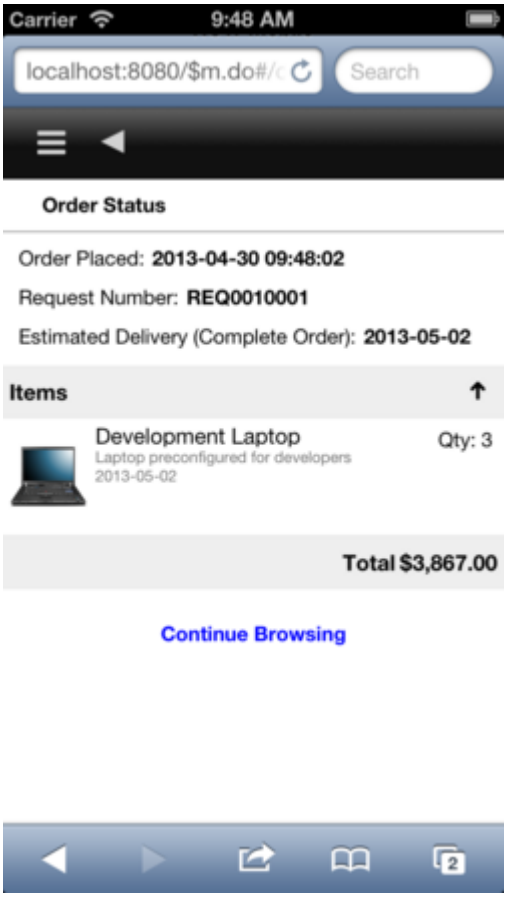


4. 必要に応じて、[編集] をタップして注文を編集します。
5. 指定したアイテムを注文するには、[オーダー] をタップし、注文の確認を求めるプロンプトが表示されたら **[OK]** をタップします。
   確認メッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラシックモバイル注文の確認

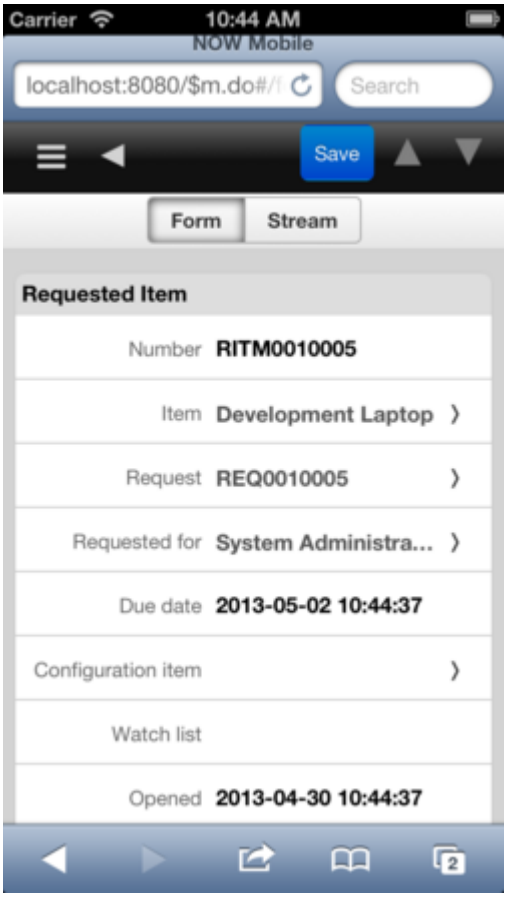


6. 詳細を表示するには、アイテムをタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラシックモバイル注文の要求されたアイテムの詳細



7. 確認メッセージに戻るには、戻る矢印をタップします。
8. サービスカタログに戻るには、[ブラウズを続ける] をタップします。

   要求が送信されると、ServiceNow は要求実行プロセスに従い、オーダー済みアイテムを処理します。

モバイルレイアウトの定義

サービスカタログ内のカテゴリ用にクラシックモバイルレイアウトを設定できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

デフォルトでは、サービスカタログカテゴリはデスクトップデバイスと同じ順序でモバイル端末に表示されます。

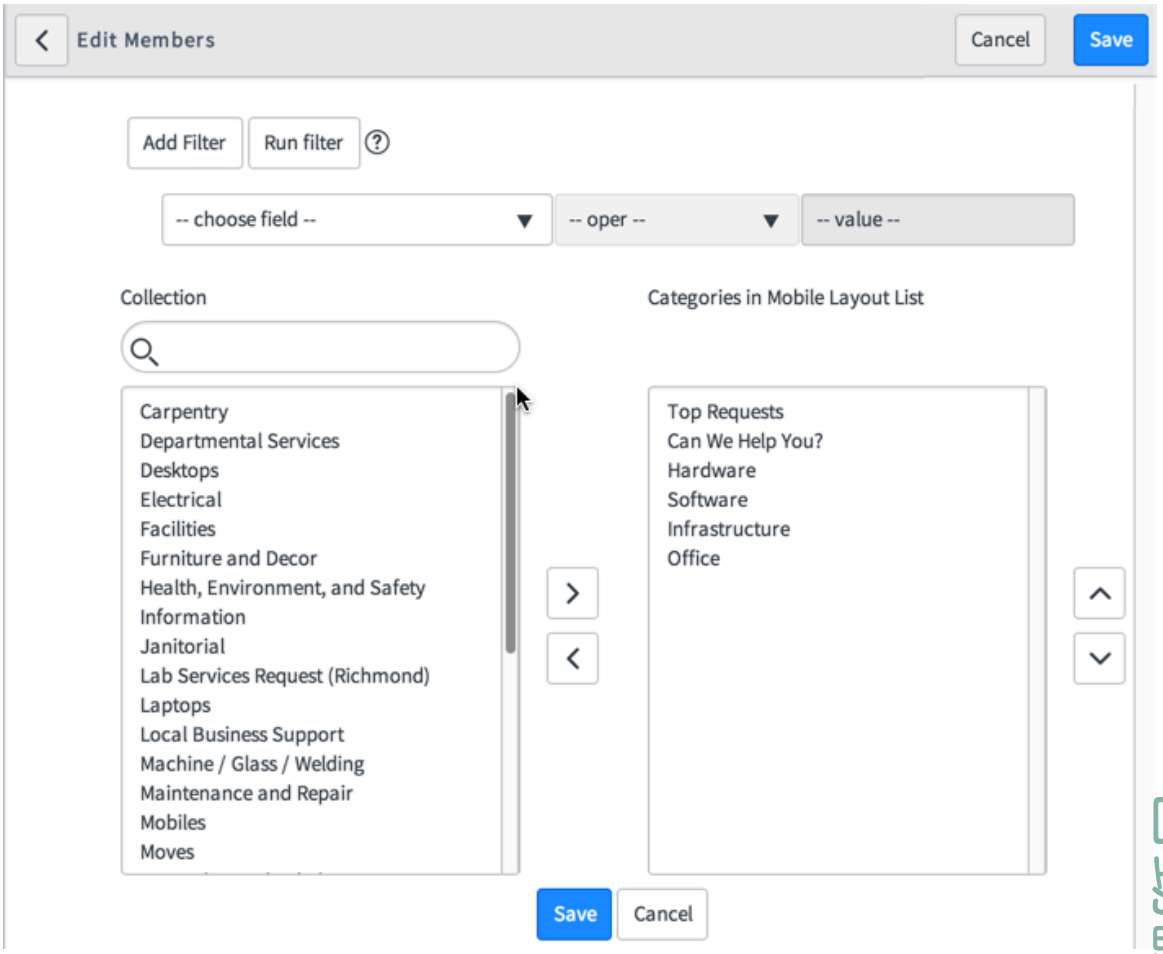
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > クラシックモバイルアドミン > クラシックモバイル用レイアウト をクリックして、サービスカタログのリストを表示します。
2. 設定するサービスカタログのルックアップアイコンをクリックします。
   モバイルレイアウトにカタログの詳細が表示されます。
3. [編集] をクリックして、モバイル端末に表示されるカテゴリとその順序を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ クラシックモバイルレイアウトカタログ



4. 選択したモバイルカテゴリを追加、削除、または並べ替えし、[保存] をクリックします。

> **注:**
> そのカタログに関連付けられているポータルページのデフォルトのデスクトップレイアウト設定に表示を戻すには、[カテゴリをデスクトップレイアウトに置き換え] 関連リンクをクリックします。

クラシックモバイル UI の説明のサイズの制限

デフォルトでは、スマートフォンインターフェイスでのアイテムの説明は、最大 2 行に短縮されます。

始める前に

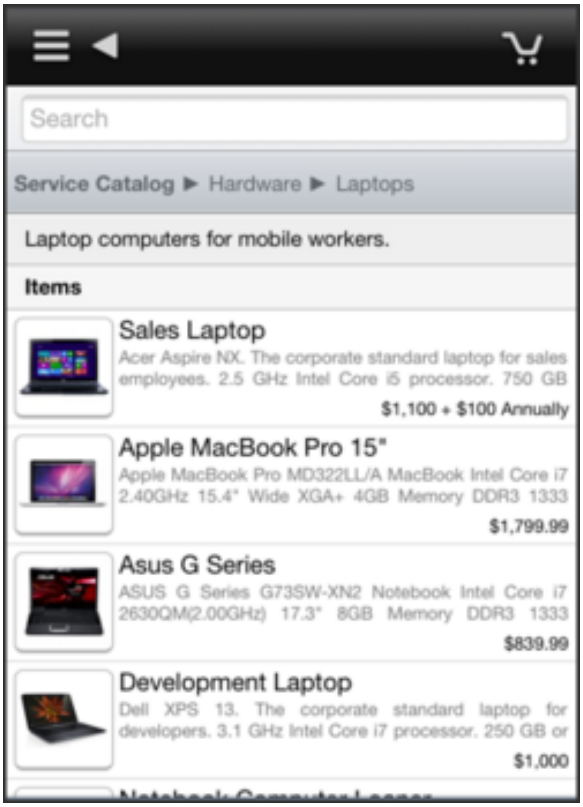
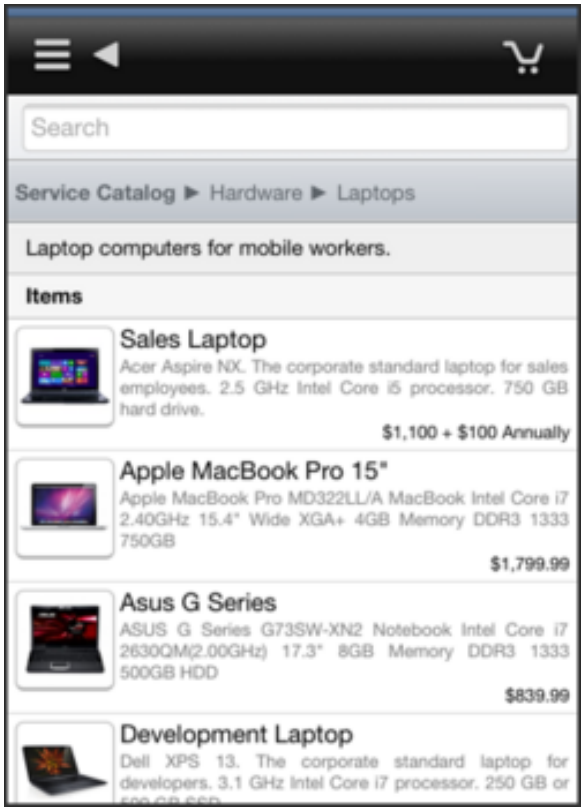
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
2. [カテゴリやアイテムのリストの説明をモバイル **UI** の **2** つの行に制限] プロパティ (glide.sc.mobile.limit.description) を [いいえ] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[はい] に設定すると、説明が 2 行に制限されます	[いいえ] に設定すると、完全な説明が表示されます
[はい] に設定 	[いいえ] に設定 

自動翻訳

サービスカタログとのコンテンツ管理システムの使用

コンテンツ管理システム (CMS) を使用して、サービスカタログのカスタムインターフェイスを作成します。

コンテンツ管理システム (CMS) アプリケーションは、ServiceNow 担当者を介して要求する必要があります。CMS をアクティブ化するのではなく、サービスポータル を使用して新しい開発を行います。サービスポータル は CMS の代替となるもので、ユーザーエクスペリエンスが向上しています。デフォルトでは、これがベースシステムで有効になっています。「Service Portal」および「Content Management and Service Portal」を参照してください。

CMS サイトでのカタログの管理

組織でコンテンツ管理システム (CMS) と サービスカタログ を使用する場合は、CMS サイト内でサポートされるカタログを選択できます。

始める前に

必要なロール：catalog_admin または admin

このタスクについて

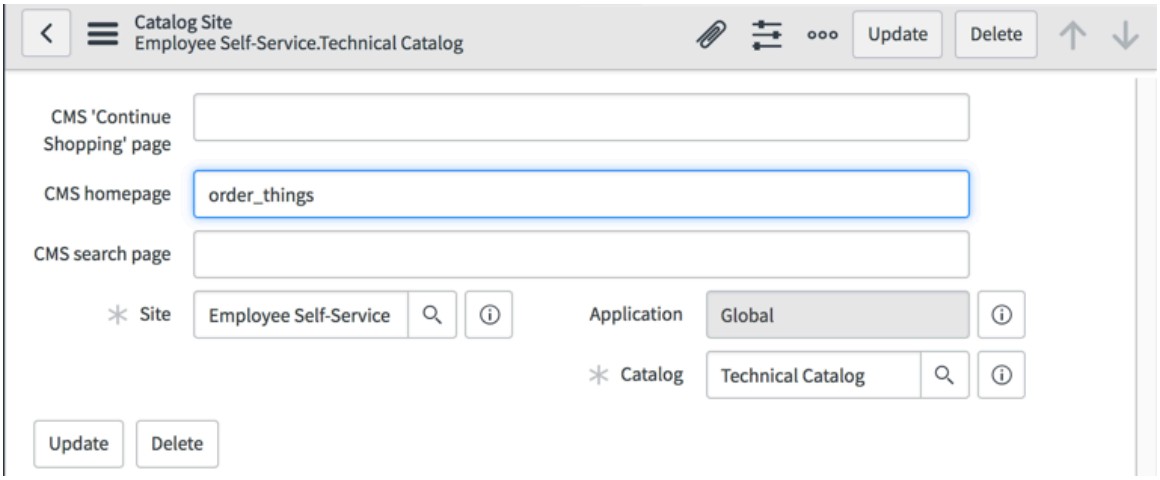
カタログとサイトを関連付けることで、ユーザーが常に適切なカタログにアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カタログの管理 をクリックし、サイトに関連付けるカタログを開きます。
2. [サイト] 関連リストで、[編集] をクリックし、カタログに関連付けるサイトを選択して、[保存] をクリックします。
3. サイト名の横にある参照アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックします。

サービスカタログの詳細 - カタログサイトの詳細



4. 必要に応じて、フィールドに値を入力します。

フィールド	説明
CMS ホームページ	このサイトのホームページ。
CMS 検索ページ	サイトの検索ページの場所。
CMS 買物継続時のリダイレクト先ページ名	エンドユーザーがその CMS サイトで [買い物を続ける] ボタンをクリックしたときに誘導する場所。このフィールドは、コンテンツページの URL 接尾辞を参照するように設計されています。

5. [更新] をクリックします。

カタログポータルページの設定

カタログポータルページの [sc_catalog_view_mtom] テーブルは、カタログを CMS ポータルページにリンクし、URL で使用されるデフォルトのカタログとポータルページの組み合わせを定義します。

たとえば、サービスカタログのデフォルトのポータルページは、catalog_default ページです。

カタログポータルページレコードは、 フォームの [カタログポータルページ] 関連リストに表示されます。[カタログポータルページ] テーブルは、URL に **[sysparm_catalog_view]** と **[sysparam_catalog]** の 2 つの値を生成します。必要に応じて、[カタログポータルページ] フォームを使用してカスタムリンクを入力します。

欠損カタログポータルページの解決

カタログレコードがカタログポータルページレコードに関連付けられていない場合、ServiceNow はセットプリフィックス **catalog_<catalog name>** に基づいてビューの表示を試みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

たとえば、デフォルトのサービスカタログにカタログポータルページレコードがない場合、システムは **[sysparm_view]** を **[catalog_Service_Catalog]** に設定します。この設定では、 セルフサービス > サービスカタログを選択すると、既存の設定済みの**catalog_Service_Catalog catalog_default**ポータルページの代わりに、明らかに空白の新しいポータルページが表示されます。

修正するには、 フォームの [サイト] 関連リストに移動し、手動で新しいカタログポータルページレコードを追加します。

たとえば、デフォルトのサービスカタログに、次の値を持つレコードを追加します。

- [カタログ]：サービスカタログ
- [ポータル ページ]：カタログ (catalog_default)
- [デフォルト]： true

カタログポータルページを管理する

サービスカタログ を使用すると、カタログの複数のポータルページを作成および管理できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

カタログポータルページには、特定のカタログのホームページがあります。ポータルページを使用して、ユーザーグループごとに異なるカタログビューを作成できます。各ポータルページは、同じカタログコンテンツにアクセスしますが、異なる方法でコンテンツを提示します。

カタログポータルページの詳細には、そのページで使用する所有者、タイトル、およびビューが含まれます。

手順

1. [カタログポータルページ] 関連リストには、そのカタログで使用可能なポータルページが表示されます。
   各カタログには、カタログ作成時に自動的に作成されるデフォルトページがあります。
2. 適切なアクションを選択します。
   - [新規] をクリックして、新しいポータルページを作成します。
   - [編集] をクリックして、カタログの別のポータルページを選択します。
   - ポータルページを選択して、そのページの詳細を表示および編集します。

カタログビルダー

ビジュアルおよびガイド付きエクスペリエンスと指定された制限を併用して、カタログアイテム (カタログアイテムまたはレコードプロデューサー) を作成または編集できます。カタログビルダーエクスペリエンスによって、カタログの作成とメンテナンスを委任できます。

カタログアイテムの作成に使用できるテンプレートも作成できます。テンプレート作成時に、テンプレートを使用して作成されたアイテムの値や制限 (カタログ、カテゴリ、変数タイプ、ポータル設定など) を指定できます。

カタログビルダーのホームページから、次の操作を実行できます。

- カタログアイテムの作成
- カタログアイテムテンプレートの作成
- 利用可能なカタログアイテムの表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

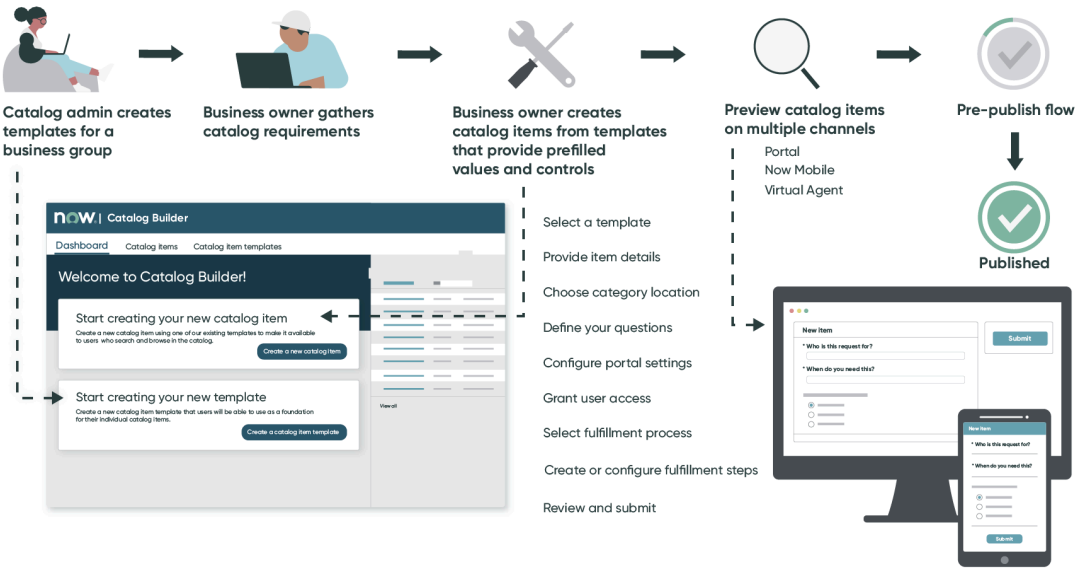
- 利用可能なカタログアイテムテンプレートの表示
- 最近更新されたカタログアイテムの表示
- 組織内のカタログ構築プロセスを説明する構成済みコンテンツの表示

カタログビルダーの仕組み

カタログ管理者は、ビジネスまたはサービスグループのテンプレートを作成します。ビジネスオーナーまたはサービスオーナーはカタログ要件を収集して、これらのテンプレートからカタログアイテムを作成します。すべての高度な機能は、カタログ管理者または開発者によって追加されます。

カタログビルダーの概要

カタログアイテムの作成プロセス



カタログアイテムのステータス

カタログアイテムは、アイテムの作成中やメインテナンスプロセス中にさまざまなステータスを経ます。

カタログアイテムのステータス

ステータス	説明
ドラフト	次のいずれかのシナリオでは、カタログアイテムが [ドラフト] ステータスになります。 • 新しいアイテムがカタログビルダーで作成中です。 • カタログビルダーで編集するために、既存の公開済みアイテムがチェックアウトされました。アイテムが編集中の場合、カタログビルダーはアイテムをチェックアウトして、アイテムとその関連レコード (変数、UI ポリシー、クライアントスクリプト) のコピーを作成します。アイテムのコピーは [ドラフト] ステータスです。公開中アイテムは [公開中] ステータスのまま、[チェックアウト済み] フィールドは **True** に設定されます。編集が完了してアイテムが送信されると、ドラフトアイテムの編集内容が関連する公開済みアイテムと結合され、ドラフトアイテムが削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムのステータス (続く)

ステータス	説明
	注: • 編集できるのはドラフトアイテムのみですが、チェックアウトされた公開済みアイテムは編集できません。 • ドラフトアイテムは常に非アクティブであり、検索またはブラウズエクスペリエンスには表示されません。 • ドラフトアイテムのアクティブフラグは変更できません。 • ドラフトアイテムへの変更は、送信されるまで利用できません。
公開中	カタログアイテムは、送信直後でステータスが [公開中] に変更される前に、一時的にこの状態になります。[公開中] ステータスのアイテムをチェックアウトすることはできません。
公開	新しいアイテムが送信されると、最終的にアイテムは [公開中] ステータスに移行します。このステータスは、アプリケーションでの利用ができ、カタログで利用できるアイテムバージョンであることを示します。 公開中のアイテムを編集すると、カタログビルダーでチェックアウトされ、アイテムのドラフトコピーが作成されます。

制限事項

カタログビルダーは最も一般的で簡単なユースケースをサポートするように設計されているため、ビジネスユーザーは簡単に使用することができます。また、カタログ管理者は複合的な機能を Now Platform のアイテムに追加できます。

特定のスコープでレコードプロデューサーを作成するときに、他のアプリケーションスコープのオブジェクトにレコード送信テーブルを選択するための読み取りおよび作成アクセス権が付与されている場合は、そのスコープ内のテーブルと他のスコープのテーブルを選択できます。他のアプリケーションからアクセス可能なテーブルの作成については、「テーブルの設計と実行時の設定」を参照してください。

カタログビルダーでは次のエンティティの作成と編集はできませんが、ドラフトアイテムまたはチェックアウトされていない公開済みアイテムのいずれかのために Now Platform で設定できます。

- カタログアイテム
  - メタタグ
  - 実行計画。アイテムに実行計画が割り当てられている場合は、カタログビルダーでプロセスエンジンを変更することはできません。
  - 価格設定
- 変数設定
  - ツールのヒント
  - 詳細および動的参照修飾子。変数に詳細または動的参照修飾子がある場合は、カタログビルダーで参照修飾子を編集することはできません。
  - 属性

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 権限
- 可用性
- ルックアップラベルフィールド (デフォルトはルックアップ値フィールド)
- ルックアップ価格フィールド
- 一意の値のみ
- 常に展開されているヘルプ
- ヘルプテキスト
- 詳細参照修飾子

- 質問タイプ。次の質問はカタログビルダーでサポートされており、タイプとサブタイプにグループ化されています。サポートされていない質問タイプについては、質問を表示できますが編集できません。
  - テキスト
    - 単一行。これは Now Platform の単一行テキスト変数タイプです。
    - 複数行。これは Now Platform の複数行テキスト変数タイプです。
    - リッチテキスト。これは Now Platform の HTML 変数タイプです。
  - オプション
    - チェックボックス。これは Now Platform のチェックボックス変数タイプです。
    - はい/いいえ。これは Now Platform のはい/いいえ変数タイプです。
  - 選択肢
    - ドロップダウン (固定値)。これは Now Platform の選択ボックス変数タイプです。
    - ドロップダウン (テーブルの値)。これは Now Platform の「選択ボックスをルックアップ」変数タイプです。
    - レコード参照。これは Now Platform の参照変数タイプです。
    - ラジオ。これは Now Platform の複数選択肢変数タイプです。
    - 複数選択。これは Now Platform のリストコレクター変数タイプです。
  - 日付/時刻
    - 日付。これは Now Platform の日付変数タイプです。
    - 日時。これは Now Platform の日時変数タイプです。
  - ラベルの表示
    - プレーンテキスト。これは Now Platform のラベル変数タイプです。
    - リッチテキスト。これは Now Platform のリッチテキストラベル変数タイプです。
- カタログ UI ポリシー
  - [ロード時] フィールド (デフォルトは true)
  - [スクリプト] フィールド。カタログ UI ポリシーにスクリプトがある場合は、カタログビルダーの質問の動作設定リストには表示されません。
  - **[False** の場合は取り消し] フィールド。デフォルトでは true に設定されています。
  - 複数のアクション。カタログ UI ポリシーに複数のアクションがある場合は、カタログビルダーの質問の動作設定リストには表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログアイテムの場合、次のシナリオではカタログビルダーで質問を表示および編集できません。
  - コンテナーのレベルが 3 つ以上あります。
  - コンテナー内に 2 列の質問セットまたは 2 列のコンテナーがあります。
- カタログクライアントスクリプト
- データルックアップルール

関連情報

サービスカタログを設定する

カタログビルダーを使用した会話範囲の概要ダッシュボードの表示

カタログビルダーを使用して、会話型または非会話型のカタログアイテムを表示するダッシュボードを表示します。カタログアイテムが会話型ではない理由を理解し、アイテムを会話型にするのに役立つ可能性のある提案を探します。

始める前に
Catalog Conversational Experience プラグイン (sn_catalog_con_cov) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.
2. [ダッシュボード] タブを選択します。
3. [VA の会話範囲 (Conversational Coverage in VA)] セクションで、[会話範囲の表示] を選択します。

   会話範囲の概要ダッシュボードが開きます。特定のカタログアイテムの会話の詳細ページを表示するには、ダッシュボードでカタログアイテム名を選択します。詳細ページが開きます。

   注:
   カタログアイテムの詳細ページを開いて、その会話の詳細を表示することもできます。これを行うには、カタログ アイテム タブを選択し、詳細を表示する アイテム を選択して、 会話の詳細の表示 を選択します。

関連情報

カタログ会話エクスペリエンス

会話範囲の概要ダッシュボード

カタログアイテムの会話の詳細ページの概要

カタログビルダーでのカタログアイテムの編集

サービスカタログアイテム

カタログ全体は、個々のカタログアイテムの集まりで構成されています。

基本的な サービスカタログ アイテムタイプは次のとおりです。

- 標準カタログアイテム
- レコードプロデューサー：インシデントなどの情報を、サービスカタログを介して追加する別の方法を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文ガイド：1 回の要求で複数のカタログアイテムをグループ化します。
- コンテンツアイテム：物品またはサービスではなく、情報を提供するカタログアイテムです。

標準カタログアイテム

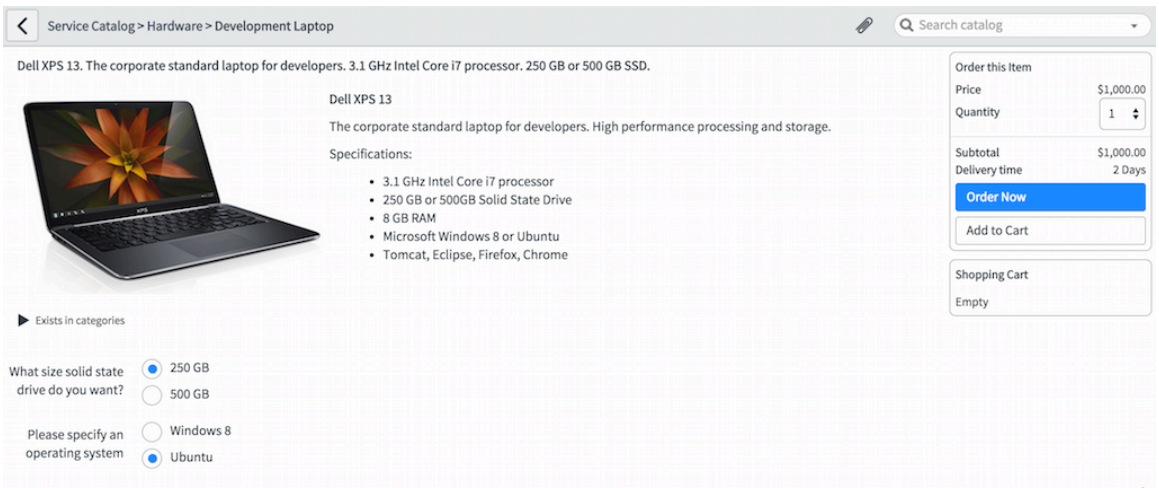
カタログアイテムは、物品またはサービスです。何かを単独で注文することができる場合、それはカタログアイテムです。全体の一部としてしか意味をなさない物の場合、それ自体はアイテムではなく、アイテムの一部です。たとえば、新しい Dell サーバーは、新しいエグゼクティブデスクと同様にカタログアイテムです。

カタログアイテムを使用して、サービスをユーザーに公開します。サービスの説明、画像、ワークフローを追加して、カタログアイテムの承認プロセスとフルフィルメントプロセスを決定します。

変数を使用して、ユーザーからの情報を表示および収集します。また、カタログUI ポリシーとカタログクライアントスクリプトを追加して、ユーザーの入力に基づいてアイテムの動作を制御することもできます。

サービスカタログ内のカタログアイテムの概要：概要と作成方法、および変数の定義方法。

カタログアイテム



カタログアイテムの関連アイテムと記事の指定

カタログアイテムの関連アイテムと記事を指定して、代替品および追加情報を提供します。これらのアイテムと記事は、サービスポータル および Now Mobile のカタログアイテムページに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin、catalog_admin、または catalog_editor

このタスクについて

注文ガイドの関連アイテムと記事を指定することはできません。
これらのタイプのアイテムをカタログアイテムの関連アイテムとして指定することはできません。

- ウィザードランチャ
- コンテンツアイテム
- 標準的な変更テンプレート
- 管理ホームカタログ内の任意のアイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 必要なカタログアイテムを選択します。
3. 関連記事を指定するには、次の手順を実行します。
   a. [関連記事] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [メンバーの編集] フォームで、必要な記事を [コレクション] 列から [関連記事リスト **(Related Articles List)**] 列に移動します。
   c. 上アイコンまたは下アイコンをクリックして、記事を必要な順序で配置し、[保存] をクリックします。
4. 関連するカタログアイテムを指定するには、次の手順を実行します。
   a. [関連カタログアイテム] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [メンバーの編集] フォームで、必要なアイテムを [コレクション] 列から [関連カタログアイテムリスト **(Related Catalog Items List)**] 列に移動します。
   c. 上アイコンまたは下アイコンをクリックして、アイテムを必要な順序で配置し、[保存] をクリックします。

> **注:**
> サービスポータル で、インスタンスオプションを使用して、[関連する記事] および [関連アイテム] セクションに表示される記事とアイテムの数を設定します。「関連カタログアイテムウィジェットインスタンスオプションの設定」または「ナレッジ関連記事ウィジェットインスタンスオプションの設定」を参照してください。

関連情報

マップ関連記事

アイテムへのオーダー済みアイテムのリンクの追加

オーダー済みアイテムのリンクを使用して、アイテムに関する詳細を提供するリンクをオーダー済みアイテム画面に追加します。

始める前に
必要なロール：カタログ管理者

このタスクについて
カタログアイテムを注文した後、そのリンクをクリックして、注文したアイテムに関する関連情報 (標準の配送条件など) を表示することができます。URL のテキストおよびリンクは、1 度定義して複数のアイテムに再利用することができます。

リンクは、要求アイテムの sys_id を指定する追加パラメーターで表示されます。たとえば、リンクが mylink.com の場合、mylink.com?req_item=abcde12345 と表示されます。この追加パラメーターは、仮想プロビジョニングの場合に役立ちます。

> **注:**
> オーダー済みアイテムのリンクをクラシックモバイルデバイス用に設定することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > オーダー済みアイテムのリンク.
2. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. オーダー済みアイテムのリンクの [名前] を入力します。
4. リンクとして表示する [リンクテキスト] を入力します。
   たとえば、iPhone の詳細については、ここをクリックしてくださいなどです。
5. 正確なリンク **URL** を入力します。
   たとえば、http://www.mylink.com などです。
6. [ターゲット] を選択します。
   新しいウィンドウやタブまたはカタログ内のリンクを開くことができます。[カタログ内] を選択する場合、リンクは同じサイト内になければなりません。HTTP サイトは HTTPS 内から呼び出すことはできません。
7. **[Submit** (送信)] をクリックします。
8. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
9. アイテムの [名前] をクリックします。
10. [オーダー済みアイテムのリンク] フィールドで、参照ルックアップアイコンをクリックします。
11. オーダー済みアイテムのリンクの [名前] をクリックします。
12. [更新] をクリックします。

サービスカタログクライアントスクリプトの作成

クライアントスクリプトを作成して、カタログをカスタマイズすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カタログクライアントスクリプトを使用して、ユーザーに表示されるカタログアイテムの動作を制御します。カタログクライアントスクリプトは、カタログアイテムまたは変数セットに適用することができます。これらのスクリプトは、サーバーではなくブラウザで実行されるため、ユーザーが送信する情報をより適切にコントロールすることができます。

g_form API の優先順位は次のとおりです。

1. 必須 (最高)
2. 読み取り専用/表示

変数が必須に設定されており、値が設定されていない場合、読み取り専用または非表示はこの変数では機能しません。変数が非表示または読み取り専用で、必須に設定されている場合、変数フィールドは表示可能または編集可能になります。

優先順位は、変数セットおよびコンテナーにも適用できます。変数セットまたはコンテナーに値のない必須変数を指定すると、コンテナーまたは変数セットを非表示にすることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > カタログクライアントスクリプト.
   現在のカスタムカタログクライアントスクリプトのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	カタログクライアントスクリプトの一意の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
適用先	このクライアントスクリプトが適用されるアイテムタイプ： ○ カタログアイテム：カタログアイテムフィールドを有効にします。 ○ 変数セット：変数セットフィールドを有効にします。
アクティブ	クライアントスクリプトを有効にするためのチェックボックス。スクリプトを無効にするには、このチェックボックスをオフにします。
UI タイプ	このフィールドをデスクトップ、クラシックモバイル、またはその両方に適用するかどうか。
スクリプト	サービスカタログアイテムで実行するクライアントスクリプトを入力します。
タイプ	**onLoad** や **onSubmit** などのスクリプトを実行するタイミングを選択します。
カタログアイテムまたは変数セット	リストからカタログアイテムまたは変数セットを選択します。使用可能なフィールド名とオプションは、[適用先] フィールドの選択によって異なります。
カタログアイテムビューに適用	サービスカタログの注文画面内に表示されているカタログアイテムにカタログクライアントスクリプトを適用するためのチェックボックス。依頼者のビューで利用可能です。
要求アイテムに適用	アイテムが要求された後、要求アイテムフォームにカタログクライアントスクリプトを適用するためのチェックボックス。履行者のビューで利用可能です。「VEditor」を参照してください。
カタログタスクに適用	アイテムのカタログタスクフォームが表示されている場合にカタログクライアントスクリプトを適用するためのチェックボックス。履行者のビューで利用可能です。「VEditor」を参照してください。
ターゲットレコードに適用	レコードプロデューサーを使用してタスク拡張テーブル用に作成されたレコードでカタログ UI ポリシーをサポートするためのチェックボックス。「デフォルトの変数エディター」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

サービスカタログ アイテムの翻訳

ServiceNow® ローカリゼーションフレームワーク を使用して、サービスカタログアイテムを複数言語に翻訳できます。

構成可能なワークフローを通じて、Localization Framework はサービスカタログアイテムなどのアーティファクトの翻訳プロセスを標準化して拡張します。詳細については、トピックを参照してください Localization Framework 。Localization Framework Installer プラグイン (com.glide.localization_framework.installer) をアクティブ化することで、サービスカタログアイテムを翻訳できます。プラグインのアクティブ化については、「Localization Framework のアクティブ化」トピックを参照してください。

カタログアイテムリストから単一または複数のアイテムの翻訳を要求できます。詳細については、「サービスカタログアイテムの翻訳を要求する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- フォームまたはリストからカタログアイテムを翻訳すると、対応する変数、変数セット、カタログクライアントスクリプト、カタログアイテムに関連付けられたカタログ UI ポリシーも翻訳されます。
- カタログアイテムはプライマリ言語でのみ作成できます。カタログビルダーを使用して言語を変更してカタログアイテムを編集した場合、カタログアイテムの対応するコンテンツは翻訳されません。

サービスカタログアイテムの全体的なローカライズの健全性は [ローカライズインサイト] ダッシュボード から監視できます。ダッシュボードではシステムのローカライズの健全性に、ジョブスケジュールに従ってローカライズインサイトレコードから生成されたレポートを提供します。

カタログアイテムのローカライズプロセスの詳細については、この 6 分間の動画を視聴してください。

Localization Framework の概要

集計されたカタログアイテムデータの監視

サービスカタログ 概要ダッシュボードを使用して、実行自動化範囲、翻訳範囲、会話範囲などの集計カタログアイテムデータを監視します。

集計されたカタログアイテムデータのグラフ

[Service Catalog] 概要ダッシュボードで集計されたカタログアイテムデータグラフにアクセスするには、[すべて] **> [Service Catalog] > [Service Catalog** の概要] に移動します (catalog_admin ロールがある場合)。

カタログアイテムの翻訳範囲グラフは、Localization Framework を有効にしている場合にのみ表示されます。詳細については、「Localization Framework 」を参照してください。

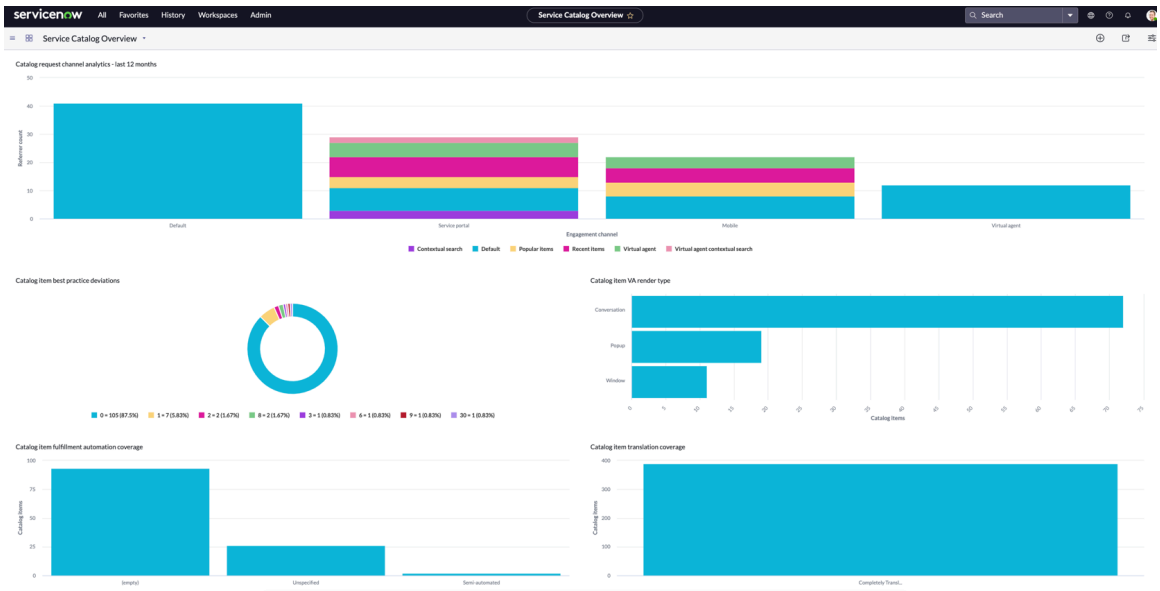
サービスカタログ 概要ダッシュボード

グラフ	説明
カタログ要求チャネル分析 - 過去 12 か月	過去 12 か月間に 仮想エージェント、 サービスポータル、モバイルなどのさまざまなチャネルを介して行われたカタログ要求のカウントを表す垂直棒グラフ。
カタログアイテムのベストプラクティスからの逸脱	アイテムの健全性を示すカタログアイテムのアイテム診断結果レポートスコアを表す円グラフ。スコアが高いほど、アイテムにはベストプラクティスからの逸脱が多いことを意味します。たとえば、カタログアイテムの重複する変数はより高いスコアを表します。各スコアは異なる色で表されます。
カタログアイテムの VA 表示タイプ	仮想エージェントでのカタログアイテムの表示方法の個々のカウントを表す水平棒グラフ。アイテムを仮想エージェントでポップアップ、ウィンドウ、または会話として表示するかどうかを指定します。
カタログアイテムの実行自動化範囲	カタログアイテムの実行自動化範囲のカウントを表す垂直棒グラフ。アイテムが完全自動化、半自動化、手動、未指定、または空であるかを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ 概要ダッシュボード (続く)

グラフ	説明
カタログアイテムの翻訳範囲	カタログアイテムの翻訳ステータスのカウントを表す垂直棒グラフ。アイテムが完全に翻訳されているか、部分的に翻訳されているか、翻訳されていないか、または処理中かを指定します。



関連情報

ダッシュボードの概要

カタログ会話エクスペリエンス

ServiceNow® カタログ会話エクスペリエンスは、会話型および非会話型カタログアイテムの大まかな概要を表示するダッシュボードを提供します。

この情報は、会話範囲の概要ダッシュボードで表示できます。ダッシュボードには、会話型および非会話型のカタログアイテムの数、アイテムを非会話型にする理由、人気のある要求チャネルなど、さまざまなレポートがグラフィカルに表示されます。また、カタログアイテムのリスト、会話ステータス、その他の詳細も表示されます。

カタログアイテムをドリルダウンすると、たとえば会話型かどうかや、アイテムが非会話型である理由などの詳細を表示できます。アイテムを会話可能にするのに役立つ、非会話型アイテムの潜在的な提案を調べます。

次のいずれかのロールを持っている場合は、ダッシュボードを表示できます。

- カタログ管理者 [catalog_admin]
- カタログマネージャー [catalog_manager]
- カタログ編集者 [catalog_editor]

ダッシュボードにアクセスして表示するには、Catalog Conversational Experience プラグイン ® (sn_catalog_con_cov) をインストールして有効にする必要があります。プラグイン ServiceNow Storeは .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
会話要求送信プラグインをインストール Now Assist している場合は、デフォルトでカタログ会話エクスペリエンスプラグイン (sn_catalog_con_cov) を取得します。

[カタログアイテムの会話ステータスの更新 **(Update catalog items, conversational status**)] スケジュール設定済みジョブは、カタログアイテムの会話データをプルします。このジョブスケジュールは、カタログアイテムの理由を正しく更新します。スケジュール設定済みジョブは、週に 1 回自動的に実行されます。ただし、必要なときに最新のデータを取得するには、このジョブを手動で実行します。

関連情報

会話型カタログ要求での Now Assist の構成

カタログビルダーを使用した会話範囲の概要ダッシュボードの表示

会話範囲の概要ダッシュボード

ダッシュボードには、必要な情報がグラフとテーブルで表示されます。

編集アクセス権を持つカタログアイテムのデータのみを表示できます。

レポートのグラフィカル表示では、次の情報を表示できます。

レポートのグラフィカル表現	説明
会話型および非会話型のアイテム数	会話型および非会話型のカタログアイテムの数。
アイテムを非会話型にする理由	カタログアイテムが非会話型である理由。たとえば、サポートされていない質問やスクリプト化された UI ポリシーがあると、アイテムは非会話型になります。
人気のある要求チャネル:過去 6 か月間	過去 6 か月間に送信されたカタログアイテム要求のチャネル配布。

[カタログアイテム] セクションには、次の情報が表示されます。

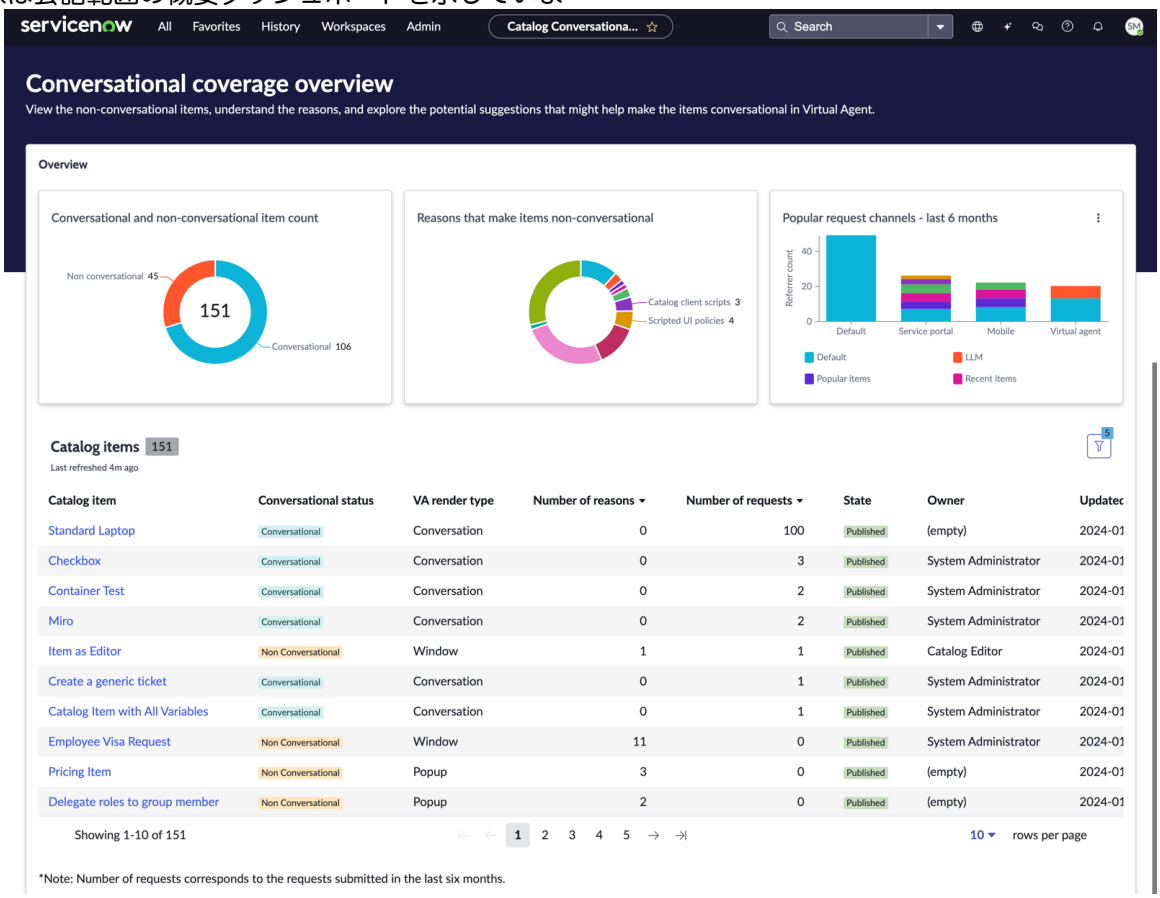
列名	説明
カタログアイテム	カタログアイテムの名前。 名前を選択すると、カタログアイテムの詳細ページを開くことができます。
会話のステータス	カタログアイテムの会話型または非会話型ステータス。
VA の表示タイプ	カタログアイテムレンダリングのタイプ。カタログアイテムの構成に基づいて、表示タイプは会話、ウィンドウ、またはポップアップのいずれかに決定されます。
理由の数	アイテムが非会話的になる原因となっている理由の数。 非会話型カタログアイテムの名前を選択して、理由を表示できます。
要求の数	過去 6 か月間に送信された要求に対応する要求の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列名	説明
ステータス	カタログアイテムのステータス。
所有者	カタログアイテムの所有者の名前。
更新日時	カタログアイテムが最後に編集された日時。

画像は会話範囲の概要ダッシュボードを示していま



す。

関連情報

- カタログビルダーを使用した会話範囲の概要ダッシュボードの表示
- を使用して会話範囲の概要ダッシュボードを表示する Now Platform
- カタログアイテムの会話の詳細ページの概要
- カタログ会話エクスペリエンス

カタログアイテムの会話の詳細ページの概要

カタログアイテムの詳細ページを表示します。アイテムが非会話型である場合は、カタログアイテムが非会話型でない理由を表示し、提案を確認して、アイテムを会話型にするために何ができるかを確認します。

このページを表示できるのは、次のいずれかのロールを持っている場合のみです。

- カタログ管理者 [catalog_admin]
- カタログマネージャー [catalog_manager]
- カタログ編集者 [catalog_editor]
- カタログビルダーエディター [catalog_builder_editor]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> カタログマネージャー、カタログエディター、およびカタログビルダーエディターは、カタログアイテムへの編集アクセス権を持っている場合にのみ詳細ページを表示できます。

このページには、会話型または非会話型カタログアイテムに関連する次の情報が表示されます。

- カタログアイテムの名前
- 会話のステータスと表示タイプ
- カタログアイテムが最後に更新された日時
- [理由と提案] タブおよび [アイテムの詳細] タブ

  [理由と提案] タブには、アイテムが非会話的である 1 つ以上の理由と、アイテムを会話型にする可能性のある提案が表示されます。理由が複数ある場合は、それぞれの理由を選択して、その特定の理由の提案を表示できます。

  [アイテムの詳細] タブには、アイテムの簡単な説明、説明、画像 (利用可能な場合) などの詳細が表示されます。

非会話アイテムの理由と提案を確認した後、変更を加える場合は [詳細ビューで編集] を選択します。でカタログアイテムが編集用に開きます Now Platform 。

> **注:**
> - カタログ管理者、カタログマネージャー、およびカタログ編集者のみが [詳細ビューで編集] ボタンを表示できます。
> - チェックアウト済みステータスのカタログアイテムを表示している場合は、アイテムの公開済みバージョンに対応するデータが表示されます。カタログアイテムのドラフトに対する変更は、公開されるまでここには反映されません。

関連情報

会話範囲の概要ダッシュボード

カタログビルダーを使用した会話範囲の概要ダッシュボードの表示

を使用して会話範囲の概要ダッシュボードを表示する Now Platform

カタログ会話エクスペリエンス

を使用して会話範囲の概要ダッシュボードを表示する **Now Platform**

Now Platformを使用して、会話型または非会話型のカタログアイテムを表示するダッシュボードを表示します。カタログアイテムが会話型ではない理由を理解し、アイテムを会話型にするのに役立つ可能性のある提案を探します。

始める前に

Catalog Conversational Experience プラグイン (sn_catalog_con_cov) がインストールされていることを確認します。

必要なロール:catalog_admin、catalog_manager、およびcatalog_editor

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. [カタログアイテム] リストページで、[会話の概要] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話範囲概要ダッシュボードが開き、自分が所有しているカタログアイテムまたは編集可能なカタログアイテムのみを表示できます。

注:

- ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動することもできます。 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 会話型カタログの概要.
- 特定のカタログアイテムページで、[会話の詳細を表示] を選択して、理由と提案を表示するカタログアイテムの詳細ページを開きます。

関連情報

カタログ会話エクスペリエンス

会話範囲の概要ダッシュボード

カタログアイテムの会話の詳細ページの概要

サービスカタログ アイテムデザイナー

サービスカタログ アイテムデザイナーでは、管理者ではないユーザーがカタログアイテムを作成、保守、公開できます。構造化されたデザインと公開プロセスが使用され、一貫性のある使用が確保されます。

このリリース以降 Washington DC 、アイテムデザイナーは展開、拡張、 サービスカタログ またはサポートされなくなりました。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

アイテムデザイナーは、基本的な質問、承認、タスクを伴うアイテムの管理に最適です。

注:
より複雑なアイテムを作成および管理するには、アイテムを作成するための サービスカタログ 機能を使用します。

アイテムデザイナーのプロセスフロー

- 管理者またはカタログ管理者がデザイン環境を設定して、管理されたアイテムデザインプロセスおよびプロセスカテゴリ要求を有効にします。
- カタログマネージャーがカテゴリを要求し、管理します。ユーザーがカテゴリを要求し、カテゴリのマネージャーになることを要求するか、別のユーザーをカテゴリマネージャーとして割り当てます。
  1. 管理者またはカタログ管理者がその要求を処理し、選択されたカテゴリマネージャーを使用してカテゴリを作成します。
  2. カテゴリマネージャーは、オプションでカタログエディターで管理するカテゴリに割り当てます。
- カタログマネージャーおよびカタログエディターは、カタログアイテムデザインを使用して、次のアクティビティを実行します。
  1. 割り当てられたカテゴリ内にアイテムを作成します。
  2. アイテムの質問、承認、タスク、およびセクションを作成します。
  3. レビュー後にカテゴリにアイテムを公開します。
- セルフサービスユーザーは、サービスカタログ アイテムと同様に、サービスカタログ を使用してカテゴリ内のアイテムを要求できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムデザイナーのロール

ロール名 [名前]	説明
管理者 [admin] カタログ管理者 [catalog_admin]	カタログアイテムデザイナー環境を設定することや、カテゴリの要求を処理することができます。他のサービスカタログ機能を実行することもできます。
カタログアイテムデザイナー [catalog_item_designer]	カテゴリ要求のステータスを表示できます。
カタログマネージャー [catalog_manager]	カタログエディターを表示してカテゴリに割り当てることができます。カテゴリ内のアイテムを作成、変更、および公開することもできます。
カタログ編集者 [catalog_editor]	割り当てられたカテゴリ内のアイテムを作成、変更、および公開することができます。

カタログアイテムデザイナーオプションの設定

管理者およびカタログ管理者は、カタログアイテムデザイナーを使用するカタログマネージャーおよびカタログエディターのオプションを制御できます。

Utah リリース以降、アイテムデザイナーは将来の廃止に向けて準備中です。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。この機能の最新のエクスペリエンスはカタログビルダーで提供されます。 詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」 の記事を参照してください。

構成には、質問タイプ、承認タイプ、およびタスク割り当てタイプの定義が含まれます。これらのオプションを制限して、アイテムのデザインを一貫性のあるバリエーションの少ないものにすることや、オプションを拡張してデザインの柔軟性を増すことができます。

また、カテゴリ作成要求を処理することや、カタログアイテムデザイナーにより使用される通知の定義を表示または変更することもできます。

プロセスフロー

カタログアイテムデザイナーは、アイテムの作成、公開、および要求に、3 つの異なる領域にあるレコードを使用します。

1. 作成：カタログアイテムデザイナーは、作成中のアイテムのステージングレコードと、関連する質問、承認、およびタスクのステージングレコードを使用します。たとえば、ステージングアイテム [sc_ic_item_staging] レコードには、ステージング承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging] レコードが関連付けられます。これらのレコードはステージング専用であり、サービスカタログ からの注文には利用できません。
2. 公開：公開されたアイテムは サービスカタログ から要求できます。アイテムエディターがアイテムを公開すると、次のアクションが行われます。
   - ステージングアイテムにより、対応するカタログアイテムが作成または更新されます。
   - 質問がそのカタログアイテムの変数にコピーされます。
   - 関連付けられた承認とタスクが対応する公開テーブルにコピーされます。たとえば、承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging] レコードは、そのアイテムの対応する承認定義 [sc_ic_aprvl_defn] レコードにコピーされます。
3. 要求：公開されたカタログアイテムがセルフサービスユーザーにより注文されると、要求アイテムと関連レコードが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求アイテムは、最後に公開されたアイテムと、そのアイテムにより使用される変数の最終公開バージョンに基づいて生成されます。
- 関連付けられた承認とタスクが、公開されたレコードから対応する要求アイテム テーブルにコピーされます。たとえば、承認定義 [sc_ic_aprvl_defn] レコードは、対応する承認定義 (要求アイテム) [sc_ic_req_item_aprvl_defn] レコードにコピーされます。

質問タイプの定義

質問タイプは、カタログエディターまたはカタログマネージャーでカタログアイテムの質問を作成するときに利用できるオプションを定義します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

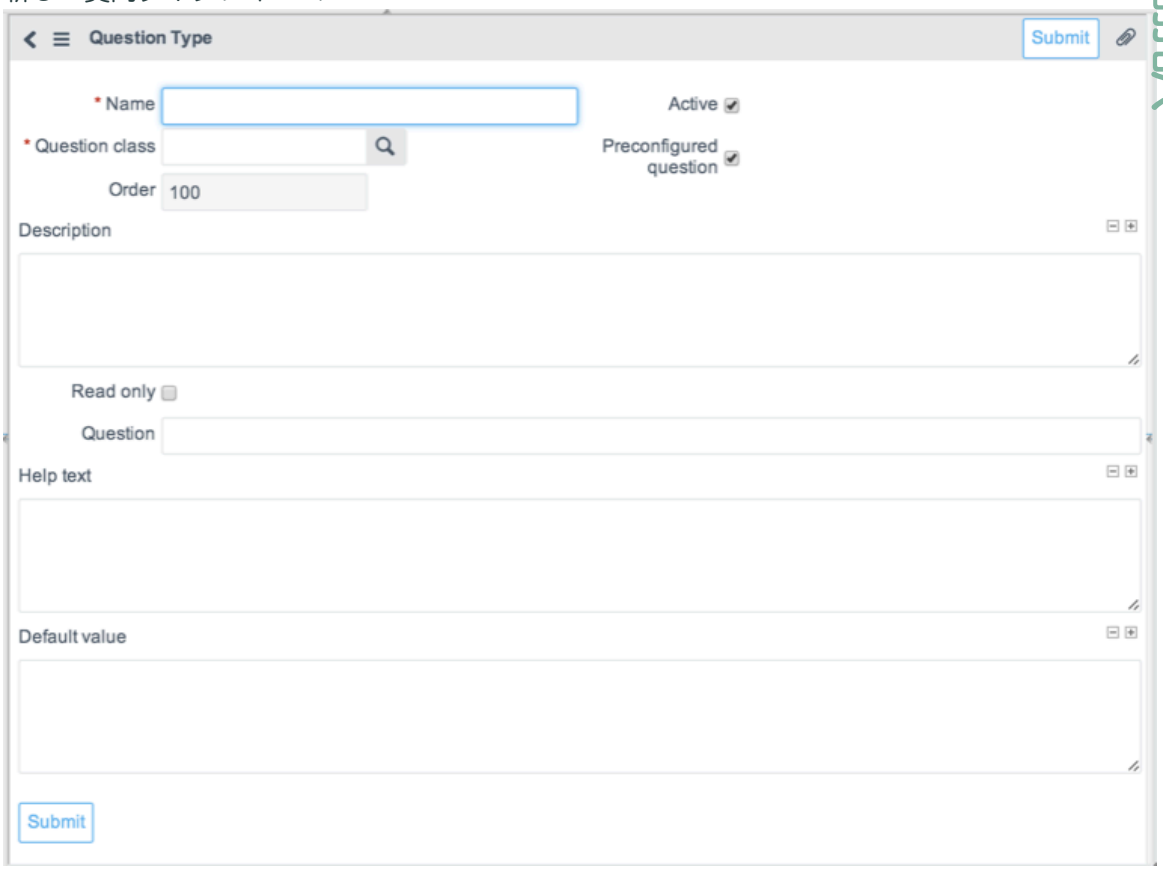
デザイン環境の要件を満たすために、利用可能なタイプのリストを拡張または制限することで、質問タイプを変更できます。たとえば、日付ベースの質問タイプを非アクティブ化することができます。

注:
この利用可能な質問タイプのリストは、Service Creator で新しいサービスを作成するときにも使用されます。たとえば、複数行テキストを非アクティブ化すると、カタログアイテムデザイナーとサービスクリエーターの両方で非アクティブ化されます。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > 質問タイプ.
2. [新規] をクリックするか、既存の質問タイプを開きます。

新しい質問タイプフォーム



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 必要に応じてフィールドに入力します。

質問タイプフォーム

フィールド	説明
名前	質問タイプ名。
質問クラス	この質問タイプのクラスとして使用する基本の変数タイプ。最も一般的な変数タイプを利用できますが、マクロなどの複雑なタイプは [カタログアイテム] フォーム を使用する場合にのみ使用できます。 次のクラスが利用できます。 ○ チェックボックス ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ ラベル ○ 複数行テキスト ○ 複数選択肢 ○ 数値スケール ○ 参照 **注:** 参照フィールドは、事前設定された質問としてのみ利用できます。質問クラスを [参照] に設定すると、[事前設定された質問] チェックボックスが自動的に選択され、読み込み専用になります。 ○ 選択ボックス ○ 1 行テキスト ○ はい/いいえ
順番	質問タイプが表示される順番。
アクティブ	質問タイプがアクティブかどうかを示すチェックボックス。質問タイプを非アクティブ化して、質問または新しいサービスを作成するときに使用できないようにするには、このチェックボックスをオフにします。 **注:** 使用中の質問タイプを非アクティブにしても、既にその質問タイプを使用しているカタログアイテムには影響しません。
事前設定された質問	質問を定義するときに、事前設定されたタイプとしてユーザーがこの質問を選択できるかどうかを示すチェックボックス。デフォルトでは、このフィールドはオンになっており、質問クラスごとに 1 つのアクティブな事前設定されていない質問タイプのみを利用できます。 一部の事前設定された質問タイプは、デフォルトで提供されます (ユーザーのリストなど)。 [事前設定された質問] を選択すると、[読み込み専用]、[質問]、[ヘルプテキスト]、および [デフォルト値] フィールドも表示されます。質問クラスによっては、そのクラスの変

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	数の属性 を定義するための追加フィールドが表示されることもあります。たとえば、[複数選択肢] 質問クラスに基づいて事前設定された質問タイプを選択すると、[質問タイプの選択肢] フィールドが表示され、その質問タイプで利用可能な選択肢を選択できます。
説明	質問タイプの説明。
読み込み専用	質問タイプを選択できるかどうか。[事前設定された質問] が選択されている場合に表示されます。
質問	表示される質問そのもの。[事前設定された質問] が選択されている場合に表示されます。
ヘルプテキスト	質問とともに表示されるヘルプテキスト。[事前設定された質問] が選択されている場合に表示されます。
デフォルト値	質問のデフォルト値。[事前設定された質問] が選択されている場合に表示されます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

承認タイプの管理

承認タイプは、カタログエディターまたはカタログマネージャーでアイテムの承認を定義するときに利用できます。承認タイプを追加および変更し、公開して、有用でなくなったときには失効します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

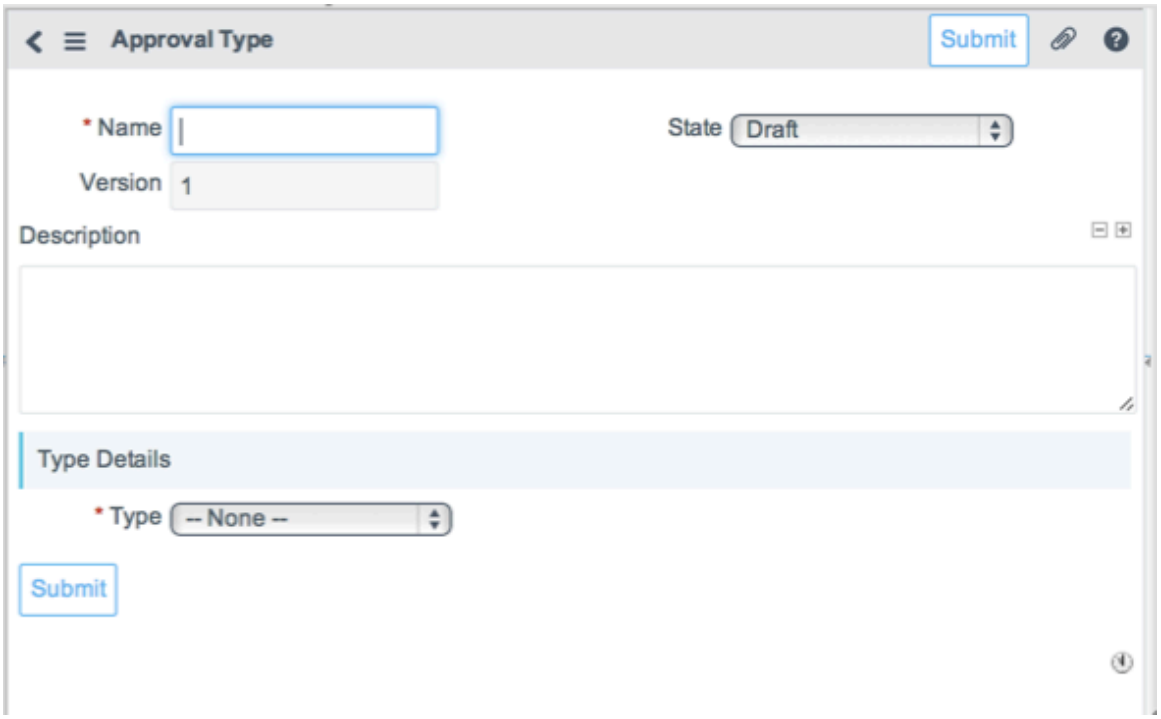
たとえば、施設アイテムの承認者の具体的なリストである [施設アイテムの承認者] を定義することができます。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > 承認タイプ定義.
2. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい承認タイプフォーム



3. 必要に応じてフィールドに入力します。

承認タイプフォーム

フィールド	説明
名前	承認タイプの名前。
バージョン	[読み込み専用] 承認タイプのバージョン。バージョン番号は、そのタイプへの変更を保存するたびに増えていきます。
状態	[読み込み専用] 承認タイプの状態。最初は [ドラフト] に設定されています。承認タイプを公開すると、状態は [公開] に変わります。
説明	承認タイプの簡単な説明。
タイプ	承認タイプを使用するアイテムを承認する手法。[ユーザー]、[グループ]、または [スクリプト] にすることができます。この選択によって、他のどのフィールドが利用できるかが決まります。
ユーザー	この承認タイプを使用するカタログアイテムを承認できる個々のユーザー。このフィールドは、[タイプ] が [ユーザー] に設定されている場合にのみ利用できます。
グループ	この承認タイプを使用するカタログアイテムを承認できるグループ。このフィールドは、[タイプ] が [グループ] に設定されている場合にのみ利用できます。
スクリプト出力	スクリプトの結果。一連のユーザーまたはグループが作成されます。このフィールドは、[タイプ] が [スクリプト] に設定されている場合にのみ利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認者スクリプト	依頼者のマネージャーを定義するスクリプトなどの、その承認タイプを定義するスクリプト。このフィールドは、[タイプ] が [スクリプト] に設定されている場合にのみ利用できます。

4. [送信] をクリックします。

承認タイプの公開

承認タイプが正しく定義されたら、アイテムを作成するときに使用するために、カタログエディターまたはカタログマネージャーに承認タイプを公開します。

- 承認タイプを公開するには、次に移動します アイテムデザイナー > 管理 > 承認タイプ定義をクリックし、エントリを開いて、[発行] をクリックします。
- 公開された承認タイプのリストを表示するには、次に移動します アイテムデザイナー > 管理 > 公開済みの承認タイプ定義.

承認タイプの変更

サービスカタログ では、承認タイプの詳細を変更することができます。

- 承認タイプの詳細を変更するには、次に移動します。 アイテムデザイナー > 管理 > 承認タイプ定義をクリックし、エントリを開き、詳細を編集して変更を保存します。

  注:
  変更を保存すると、その承認タイプのバージョン番号が 1 増加します。

- 変更を有効にするには、変更された承認タイプを公開します。

承認タイプの失効

承認タイプを使用から削除するため、承認タイプを失効して非アクティブにすることができます。

承認タイプを期限切れにするには、次に移動します アイテムデザイナー > 管理 > 承認タイプ定義をクリックし、エントリを開いて、[有効期限] をクリックします。

タスク割り当てタイプの管理

タスク割り当てタイプは、カタログエディターおよびカタログマネージャーでアイテムのタスクを定義するときに利用できる割り当てオプションを定義します。タスク割り当てタイプを追加、変更、公開、および失効することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
その後、ユーザーがそのアイテムを要求すると、これらの割り当てオプションによって、これらのタスクを完了するために割り当てられるユーザーが決まります。たとえば、アイテムを要求するときにユーザーが入力する情報を使用して、要求者のオンコール IT サポート連絡先にタスクを動的に割り当てることができます。

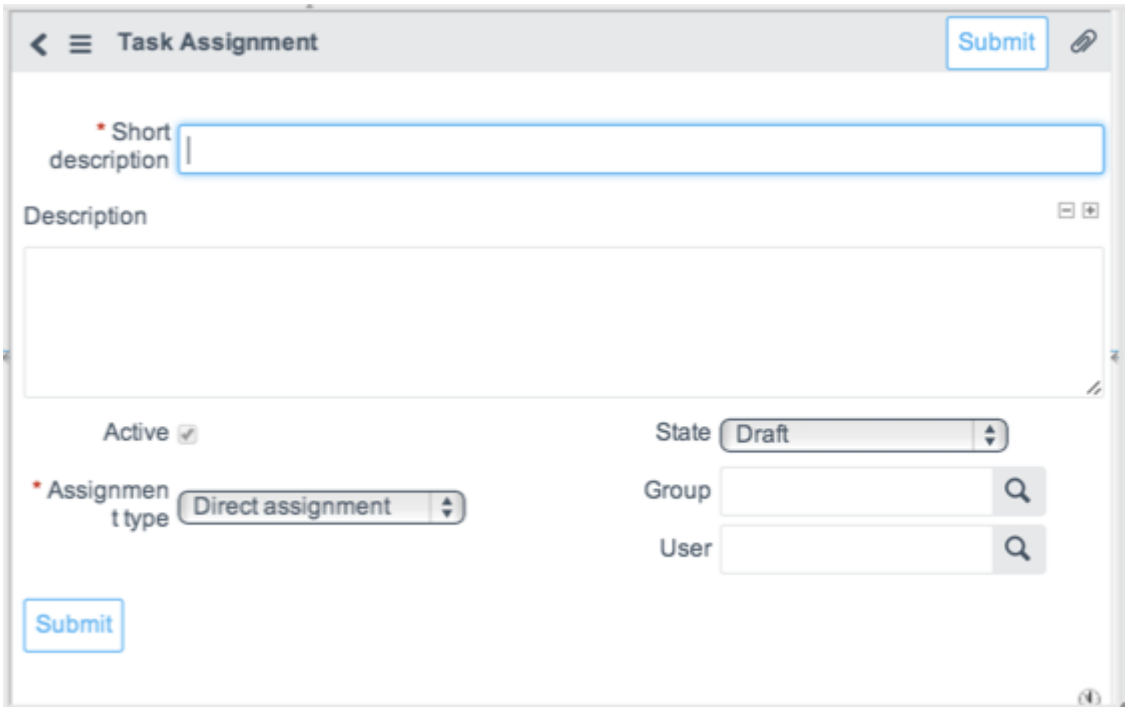
手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > タスクアサイン定義.
2. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいタスク割り当てフォーム



3. 必要に応じてフィールドを入力します。

タスク割り当てフォーム

フィールド	説明
簡単な説明	タスク割り当てタイプの概略。
説明	タスク割り当てタイプのより長い説明。
アクティブ	タスク割り当てタイプがアクティブかどうかを示すチェックボックス。タスク割り当てタイプを非アクティブ化するには、タスク割り当てタイプを失効します。
割り当てタイプ	割り当てのタイプ。ユーザーまたはグループを明示的に定義する場合は [直接割り当て]、スクリプトを使用して割り当てを動的に計算する場合は [スクリプト化され割り当て] に設定します。
ステータス	タスク定義の状態。レコードが作成または変更されている場合は [ドラフト]、タスク割り当てタイプが公開の場合は [公開] に設定します。
グループ	この割り当てタイプを使用するタスクに割り当てるグループ。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [直接割り当て] に設定されている場合にのみ使用できます。
ユーザー	この割り当てタイプを使用するタスクに割り当てる特定のユーザー。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [直接割り当て] に設定されている場合にのみ使用できます。
割り当てスクリプト	この割り当てタイプを使用するタスクを実行するユーザーを決定するスクリプト。このフィールドは、[割り当てタイプ] が [スクリプト化され割り当て] に設定されている場合にのみ使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	できます。たとえば、要求者のオンコールサポートチームを割り当てるグループとして識別するスクリプト。

4. [送信] をクリックします。

タスク割り当てタイプの公開

タスク割り当てタイプを定義した後で公開することができます。

- タスク割り当てタイプの詳細を変更するには、次に移動します。 アイテムデザイナー > 管理 > タスクアサイン定義をクリックし、エントリを開き、詳細を編集して変更を保存します。

  注:
  変更を保存すると、そのタスク割り当てタイプのバージョン番号が 1 増加します。

- 変更を有効にするには、変更されたタスク割り当てタイプを公開します。

タスク割り当てタイプの変更

サービスカタログ では、タスク割り当てタイプの詳細を変更することができます。

- タスク割り当てタイプの詳細を変更するには、次に移動します。 アイテムデザイナー > 管理 > タスクアサイン定義をクリックし、エントリを開き、詳細を編集して変更を保存します。

  注:
  変更を保存すると、そのタスク割り当てタイプのバージョン番号が 1 増加します。

- 変更を有効にするには、変更されたタスク割り当てタイプを公開します。

タスク割り当てタイプの失効

割り当てタイプを使用から削除するため、割り当てタイプを失効して非アクティブにすることができます。

割り当てタイプを期限切れにするには、次に移動します。 アイテムデザイナー > 管理 > タスクアサイン定義をクリックし、エントリを開いて、[有効期限] をクリックします。

セルフサービスユーザーからのカテゴリ要求のレビュー

[アイテムデザイナーのカテゴリ要求] カタログアイテムを有効にすると、セルフサービスユーザーはサービスカタログカテゴリを要求できます。カテゴリ要求が承認されると、アイテムデザイナーアプリケーションでユーザーがカテゴリ内のカタログアイテムを作成および管理できるようになります。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

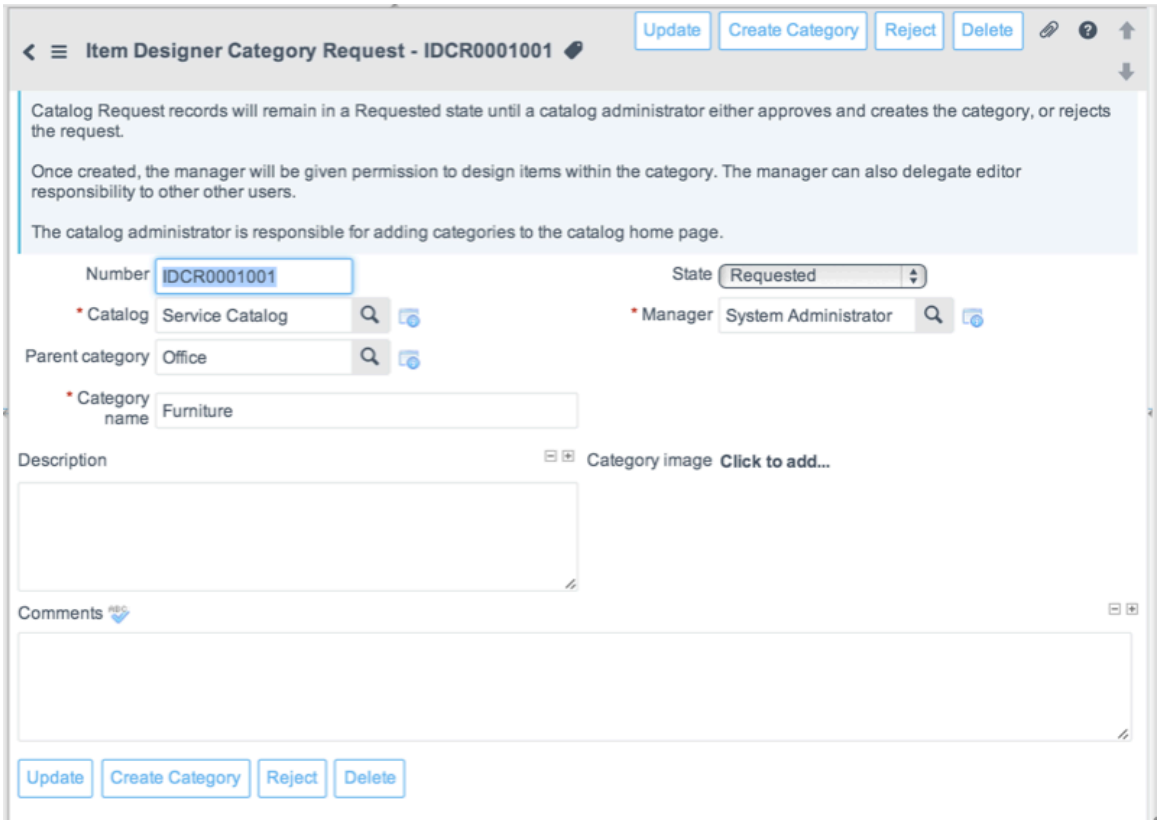
このタスクについて
カタログ管理者はカテゴリ要求をレビューし、カテゴリを作成するか要求を拒否するアクションを実行します。たとえば、既存のカテゴリを複製する場合、カテゴリ要求は拒否されます。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > すべてのカテゴリ要求.
2. カテゴリ要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
要求を承認する	[カテゴリ作成] をクリックします。 カテゴリが作成され、指定されたカテゴリマネージャーはメール通知を受け取り、そのカテゴリのカタログマネージャーロールが付与されます。カテゴリマネージャーは、新しいカテゴリを管理したり、そこにカタログアイテムを作成したりすることができます。
要求を却下する	[却下] をクリックします。 カテゴリ要求却下は元に戻すことはできません。新しいカテゴリを作成するには、元の要求者が新しい要求を送信する必要があります。

カタログアイテムデザイナーの使用

catalog_manager ロールを持つユーザーは、カタログアイテムデザイナーを使用してカテゴリーを管理したり、カテゴリーに編集者を割り当てたり、カタログアイテムを作成、変更、および公開したりします。

たとえば施設チームのリーダーは、[施設] カテゴリを管理できます。catalog_editor ロールを持つ施設チームのメンバーは、[施設] カテゴリー内のアイテムを作成、編集、および公開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カタログアイテムデザイナーを使用して、注文ガイドなどの複雑な項目ではなく標準カタログアイテムのみを管理することができます。また、UI ポリシーおよびクライアントスクリプトは、アイテムデザイナーによってサポートされていません。これらのより詳細な機能を実装するには、アイテムを作成するためのサービスカタログ機能を使用します。

アイテムデザイナーで作成したカタログアイテムを表示および管理するには、次の場所に移動します アイテムデザイナー > 管理 > すべてのアイテム.

カタログアイテムデザイナーのプロセスフローの概要については、「サービスカタログ アイテムデザイナー」を参照してください。

カテゴリの要求

セルフサービスユーザーは、サービスカタログ内の新しいカテゴリを要求できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
たとえば、オフィス家具を管理する施設チームのリーダーは、[施設] カタログ内の [オフィス家具要求] カテゴリを要求することができます。

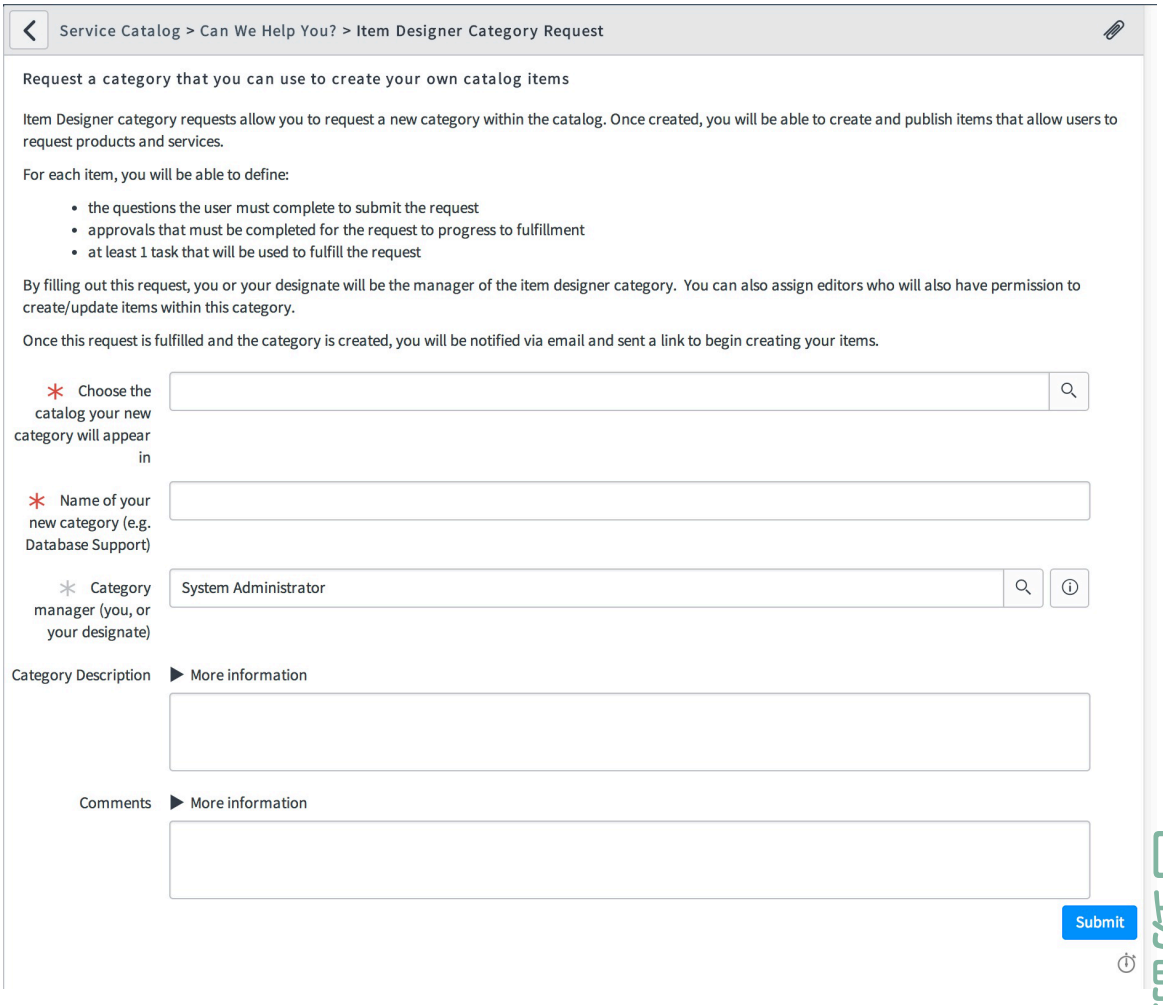
カテゴリを要求するには：

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ.
2. プロパティー 何かお困りですか？ > アイテムデザイナーのカテゴリ要求 現在のアジェンダアイテムです
3. 要求フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [送信] をクリックします。
   カタログ要求レコードの状態は [要求済み] に設定され、要求のステータスを表示できるようにカタログアイテムデザイナーのロールが付与されます。ログアウトしてから再度ログインし、ナビゲーターのアイテムデザイナーアプリケーションにアクセスします。
5. 移動先 アイテムデザイナー > 自分のアイテムカテゴリ をクリックして、要求のステータスを表示します。

タスクの結果

カテゴリが承認されると、[アイテムデザイナー] の下にカテゴリのカタログアイテムを作成および管理できる新しいモジュールが提供されます。

カテゴリの管理

管理者がカテゴリ要求を承認すると、そのカテゴリは直ちに選択されたカテゴリマネージャーによって作成されます。カテゴリマネージャーは、カテゴリ内のアイテムを作成および管理できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

新しいカテゴリは、アイテムが追加されるまでカタログに表示されません。

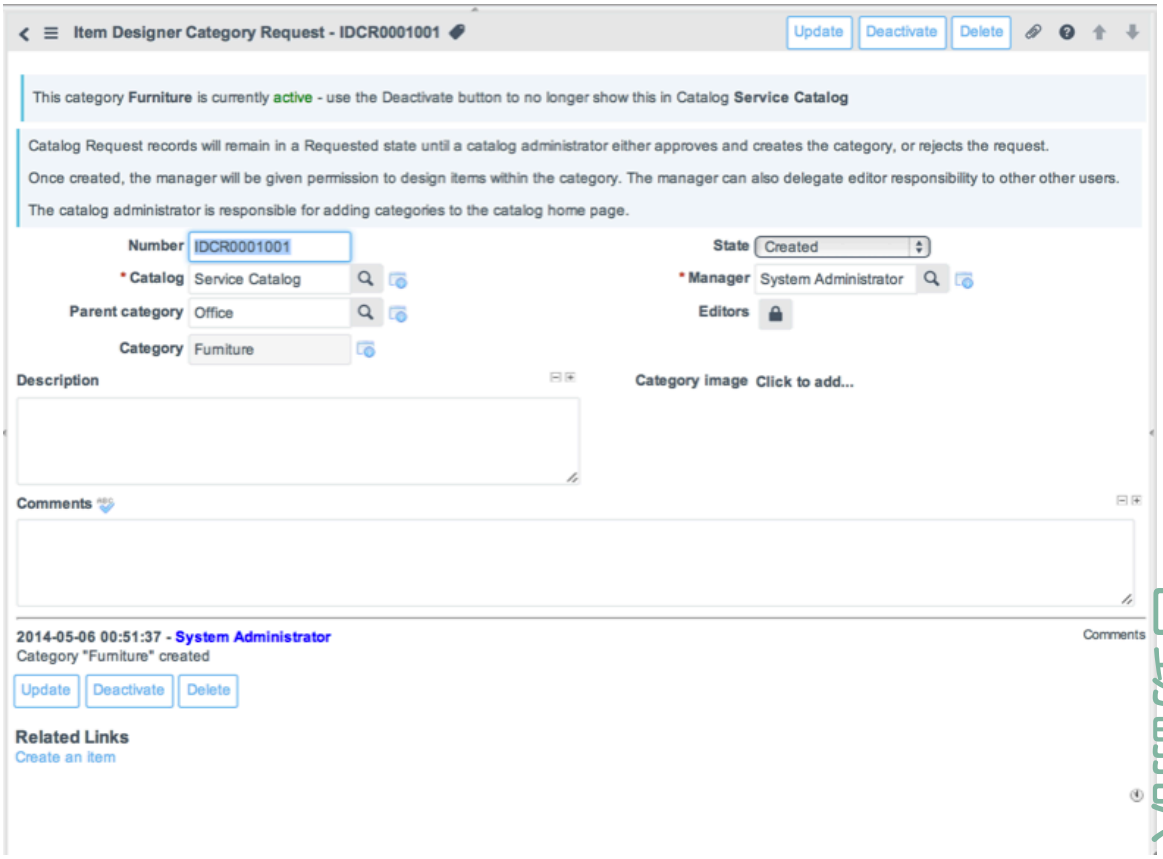
カテゴリマネージャーは、カテゴリ内のアイテムを作成および管理したり、ユーザーが使用できるようにアイテムを公開したりすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 自分のアイテムカテゴリ をクリックして、管理するカテゴリを表示および編集します。
2. カテゴリ番号をクリックすると、そのカテゴリが開きます。

アイテムデザイナーの [カテゴリ] フォーム



3. 次のいずれかのアクションを完了します。

アイテムを作成

カテゴリマネージャーとカタログエディターは、アイテムデザイナーを使用してアイテムを作成できます。

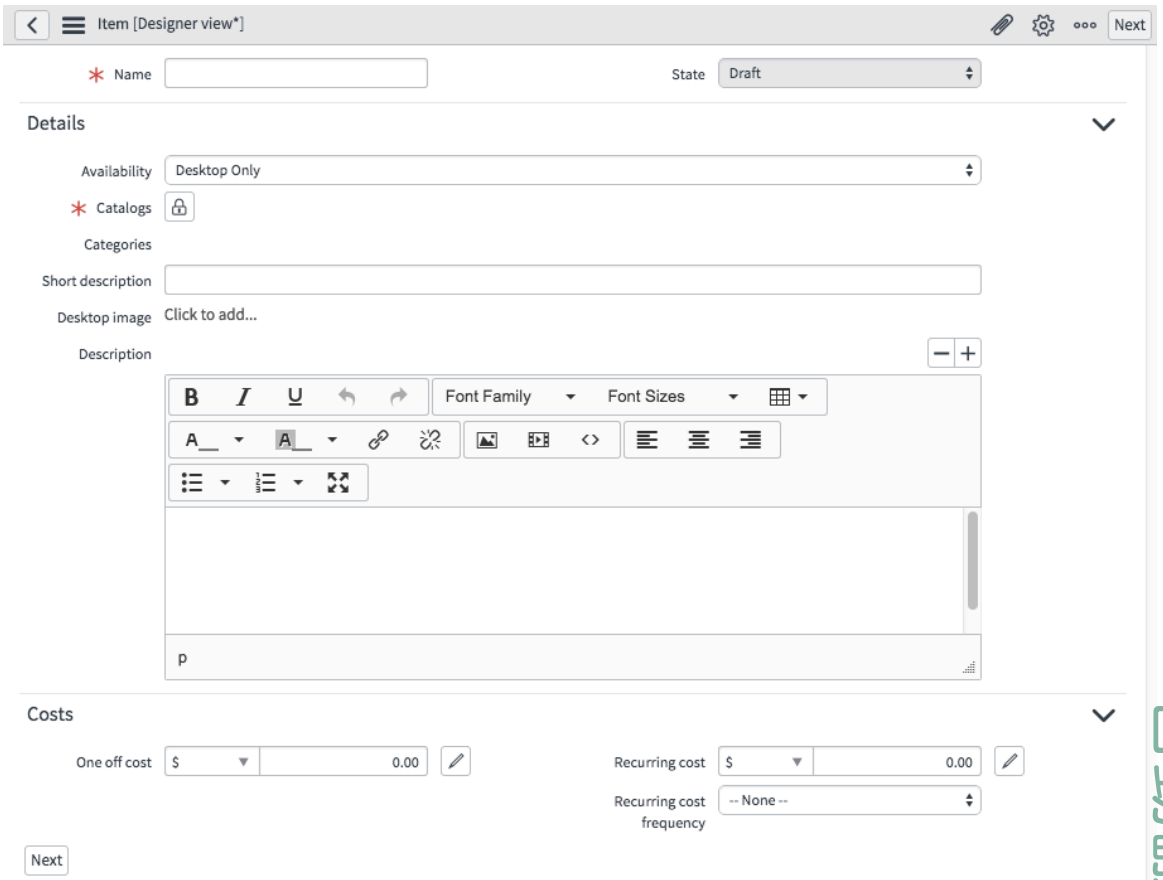
始める前に

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 新規作成.



2. 必要に応じてフィールドを入力します。

アイテムデザイナービュー

フィールド	説明
名前	アイテムの名前。
ステータス	[読み取り専用] アイテムの状態。最初は、状態は [ドラフト] に設定されています。アイテムを公開すると、状態は [公開済み] に変わります。
[詳細] タブまたはセクション	
可用性	このアイテムが利用可能なインターフェイス。[デスクトップとモバイル]、[デスクトップのみ]、または [モバイルのみ] から選択します。
カタログ	アイテムが公開されるカタログ。
カテゴリ	選択されたカタログ内でアイテムが公開されるカテゴリ。
簡単な説明	アイテムの簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カタログ画像	アイテムの画像。このフィールドは、[モバイル対象可否] が [デスクトップのみ] または [デスクトップとモバイル] に設定されている場合にのみ使用できます。
モバイル用画像	スマートフォンインターフェイス用のアイテムの画像。このフィールドは、[モバイル対象可否] が [モバイルのみ] または [デスクトップとモバイル] に設定されている場合にのみ使用できます。
説明	アイテムの完全な説明。この説明は、ユーザーがアイテムを選択するか、関連する [その他の情報] リンクをクリックしたときにカタログに表示されます。
[コスト] タブまたはセクション	
1 回限りの費用	アイテムの価格とその価格の通貨。

3. [次へ] をクリックしてレコードを保存します。
4. [関連リンク] で、適切なリンクをクリックして、そのアイテムの質問、承認、セクション、またはタスクを追加します。

アイテムの質問の定義

アイテムの質問は、ユーザーがアイテムを要求したときにカタログに表示されます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

ユーザーは質問に答えて、要求を満たすための情報を提供します。たとえば、新しいラップトップの要求には、画面サイズを指定するための複数選択肢質問があります。依頼者は、一連のオプションから 1 つを選択できます。

複数の質問アイテムに論理的な流れを提供するため、質問をセクションに編成することができます。セクションを使用する場合は、質問を定義する際に適切なセクションを選択できるようにセクションを作成してください。

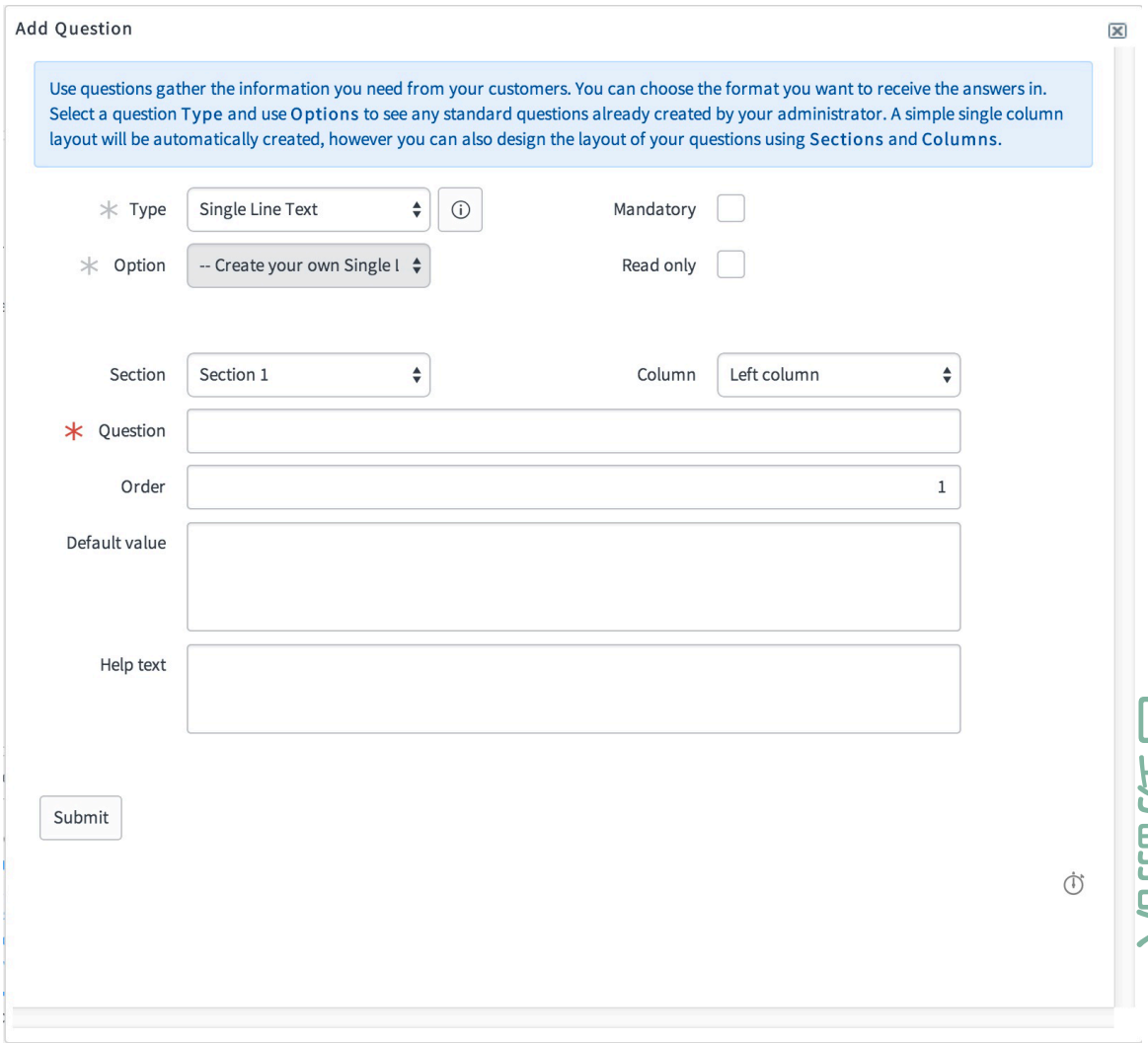
質問を追加するには：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アイテムフォームで、[質問を追加] 関連リンクをクリックします。



2. 必要に応じてフィールドに入力します。

質問を追加

フィールド	説明
タイプ	質問のタイプ。情報を受け取る形式を定義します。デフォルトでは、次のオプションがあります。 ○ チェックボックス ○ 日付 ○ 日付/時刻 ○ ラベル ○ 複数行テキスト ○ 複数選択肢 ○ 数値スケール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 参照 ○ 選択ボックス ○ 1 行テキスト ○ はい/いいえ 各タイプでは、[オプション] フィールドを使用して独自のオプションを作成できます。 管理者およびカタログ管理者は、利用可能な質問タイプを決定します。
オプション	選択した質問タイプ内で利用できる標準の質問。[タイプ] フィールドの値によって設定されます。 デフォルトでは、すべての質問タイプには [独自の **<タイプ>** を作成する] がオプションとして含まれており、そのタイプの質問を独自に定義することができます。これらのタイプには追加のフィールドを含めることができ、質問オプションを細かく定義することができます。たとえば、[独自の数値スケールを作成する] では、[スケール最小値] と [スケール最大値] の値を定義できます。 一部のタイプには、事前設定された追加のオプションもあります。デフォルトでは、次の追加オプションが使用できます。 ○ [コメント]：短いメッセージを入力できます。[タイプ] が [複数行テキスト] の場合に使用可能です。 ○ [連絡先初期設定]：メール、電話、SMS など希望する連絡方法を選択するよう要求します。[タイプ] が [複数選択肢] の場合に使用可能です。 ○ [構成アイテム]：システムで定義された構成アイテムから 1 つを選択できます。[タイプ] フィールドが [参照] の場合に使用可能です。 ○ [アクティブユーザー]：アクティブなユーザーレコードリストから選択できます。[タイプ] が [参照] の場合に使用可能です。 管理者およびカタログ管理者は、各質問タイプで使用可能なオプションを定義します。
必須	ユーザーが要求を送信する前に回答を提供する必要があるかどうかを示すチェックボックス。一部の質問タイプでのみ利用可能です。
読み込み専用	質問が読み込み専用かどうかを示すチェックボックス。一部の質問タイプでのみ利用可能です。
セクション	この質問が表示されるセクション。セクションでは、質問を論理的にグループ化できます。アイテムに対して既に定義されているセクションから選択します。
列	選択したセクション内でこの質問が表示される列。フィールドはデフォルトで左の列に表示されますが、右の列に移動できます。
質問	質問のテキスト。
順番	数値による質問の順序。ここで定義された順序で、質問が選択された列に表示されます。
デフォ	質問に対するデフォルトの回答 (ある場合)。一部の質問タイプでのみ利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ルト値	**注:** 選択リストを使用する場合は、デフォルト値が選択リスト値と一致することを確認してください。
ヘルプテキスト	ユーザーがこの質問に答える方法を決定するのに役立つテキスト。ヘルプテキストは質問の下にある [その他の情報] リンクの下に表示されます。
質問の選択肢	ユーザーが質問に答えるために選択できる選択肢。行をダブルクリックして、リストにエントリーを追加します。このフィールドは、[複数選択肢] などの選択肢がある質問タイプに対してのみ表示されます。

3. [送信] をクリックします。

   新しい質問が [質問] 関連リストに追加されます。

4. 質問を編集するには、関連リストから質問を開きます。

アイテムの承認の定義

アイテムの承認は、このアイテムに対する各要求を承認する必要があるユーザーまたはグループを識別します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アイテムの承認は、このアイテムに対する各要求を承認する必要があるユーザーまたはグループを識別します。リストされているすべての承認者は、この要求が満たされることを承認する必要があります。却下はプロセスを直ちに停止します。たとえば、施設アイテムの承認者を施設管理チームとして定義することができます。

ユーザーは、次の場所に移動して自分のオープン承認を表示できます セルフサービス > 自分の承認をクリックするか、要求アイテムを開いて [グループ承認] 関連リストで承認を表示します。

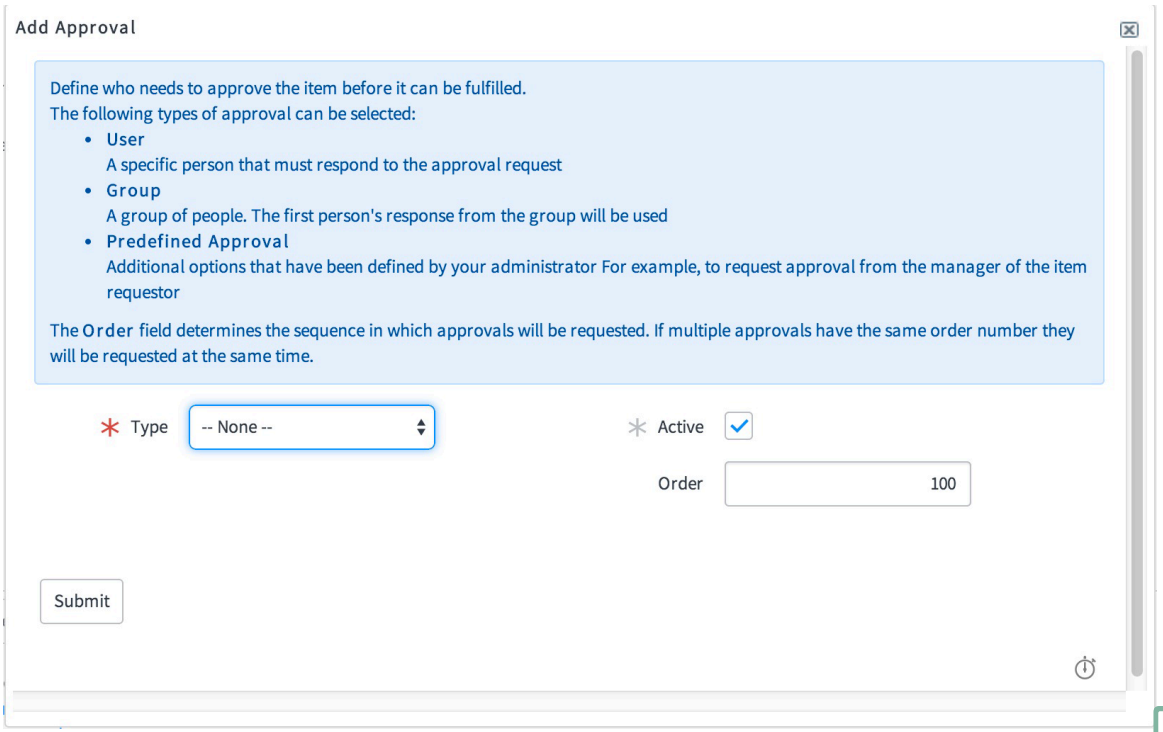
アイテムに承認を追加するには：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アイテムフォームで、[承認の追加] 関連リンクをクリックします。



2. 必要に応じて、フィールドに値を入力します (表を参照)。
3. [送信] をクリックします。

   新しい承認が [承認] 関連リストに追加されます。

4. 承認を編集するには、関連リストから承認を開きます。

アイテムの承認の定義

フィールド	説明
アクティブ	この承認がアクティブかどうかを示すチェックボックス。
順番	承認が要求される順序。承認は、それより順序番号の低い承認が完了した場合にのみ作成されます。たとえば、承認 1 に注文 100 があり、承認 2 に注文 150 がある場合、承認 2 は承認 1 が完了したときにのみ作成されます。 複数の承認が同じ順序番号を持つ場合、それらは同時に要求されます。
タイプ	承認タイプ。特定のユーザーの場合は [ユーザー]、特定のグループの場合は [グループ]、事前定義されたリストから承認者を選択する場合は [事前定義された承認] を選択します。
ユーザー	承認者になる特定のユーザー。承認タイプが [ユーザー] に設定されている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グループ	承認者になる特定のグループ。承認タイプが [グループ] に設定されている場合に表示されます。承認要求に応答する最初のグループメンバーは、グループ全体に対して応答します。
事前定義済み	管理者またはカタログ管理者が作成した承認タイプを選択できるチェックボックス。承認タイプが [事前定義済み] に設定されている場合に表示されます。 たとえば、デフォルトの事前定義済み承認として [要求者のマネージャー] を選択すると、承認はアイテムを要求しているユーザーのマネージャーに送信されます。

アイテム タスクの定義

アイテムタスクは、アイテムの要求を満たすために必要な作業を記述します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アイテムタスクは、ワークフローによって生成されたタスクのように、アイテムが注文されたときに標準のカタログタスクとして生成されます。タスクは、そのアイテムが注文されたときに実行プロセスの一部としてユーザーまたはグループに割り当てられます。たとえば、ラップトップを要求するアイテムは、ラップトップをユーザーに配送するタスクを持つことがあります。

ユーザーは、次の場所に移動してオープンタスクを表示できます。 サービスカタログ > オープン中のレコード > タスクまたは、要求アイテムを開いて [カタログタスク] 関連リストでタスクを表示できます。

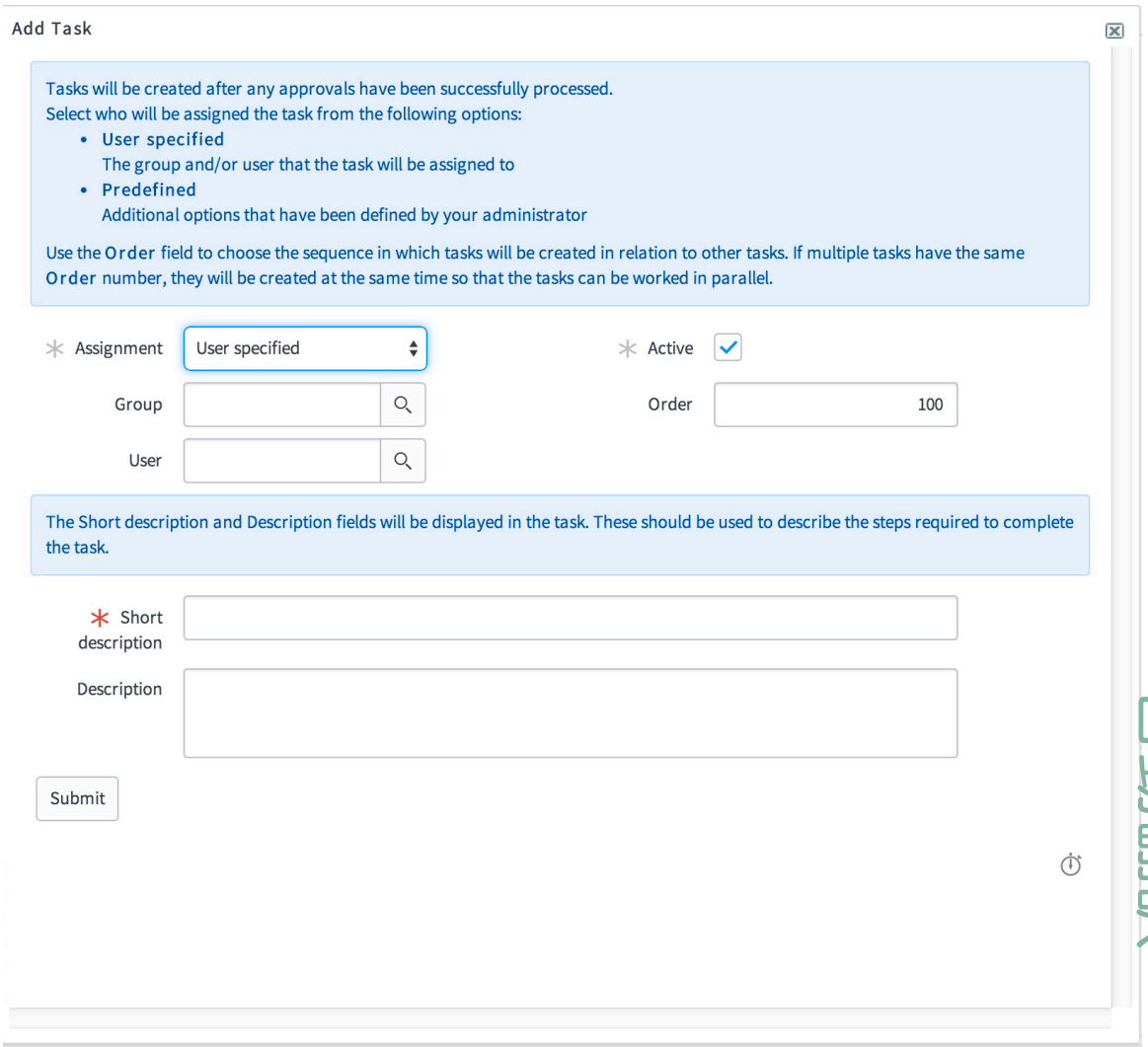
アイテムにタスクを追加するには：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アイテムフォームで、[タスクを追加] 関連リンクをクリックします。



2. 必要に応じて、フィールドに値を入力します (表を参照)。
3. [送信] をクリックします。

   新しいタスクが [タスク] 関連リストに追加されます。

4. タスクを編集するには、関連リストからタスクを開きます。

タスクを追加

フィールド	説明
簡単な説明	タスクの短い説明。
説明	タスクを実行するユーザーに向けた詳細と指示を提供する、より詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
割り当て	割り当てタイプ。独自の割り当てオプションを選択する場合は [ユーザー指定]、管理者が設定した事前定義済みのタスク割り当て定義から選択する場合は [事前定義済み] を選択します。
グループ	タスクを実行するグループ。割り当てが [ユーザー指定] に設定されている場合に表示されます。
ユーザー	タスクを実行するユーザー。割り当てが [ユーザー指定] に設定されている場合に表示されます。 最初にグループを選択すると、そのグループのユーザーのみが [ユーザー] 選択リストに表示されます。
アサイン先	事前定義済みのアサインオプション。[割り当て] が [事前定義済み] に設定されている場合に表示されます。 管理者またはカタログ管理者が作成したタスク割り当てタイプから選択します。一般に、要求とともに提供される情報に基づき、割り当てタイプによってタスク割り当てが決まります。たとえば、[要求者のローカルデータベースチーム] を選択した場合、システムは指定されたチームの誰かにタスクを割り当てます。
順番	タスクが作成される順序。タスクは、それより順序番号の低いタスクが完了した場合にのみ作成されます。たとえば、タスク 1 に注文 100 があり、タスク 2 に注文 150 がある場合、タスク 2 はタスク 1 が完了したときにのみ作成されます。 複数のタスクが同じ順序番号を持つ場合は同時に作成されるので、タスクを同時に実行できます。

自動翻訳

アイテム セクションの定義

セクションを追加して、質問を論理グループに編成することができます。論理グループにはそれぞれのヘッダーがあり、要求プロセスを簡素化することができます。

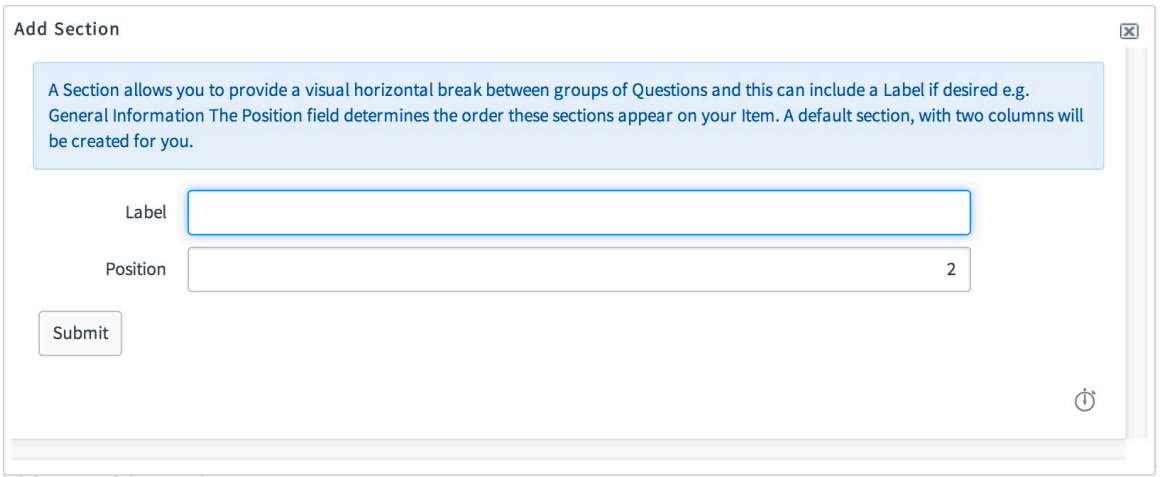
始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
たとえば、新しいラップトップを要求するアイテムは、ハードウェア仕様およびソフトウェア要件に関するセクションを持つことがあります。
質問を追加する前にセクションを追加して、レイアウトプロセスを簡素化してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アイテムフォームで、[セクションを追加] 関連リンクをクリックします。



2. 必要に応じてフィールドを入力します。

アイテムセクション

フィールド	説明
ラベル	このセクションの質問のタイプを説明するセクションタイトル。たとえば、[ユーザーの詳細] などのセクションを定義できます。
ポジション	セクションの垂直位置を示す数値。位置 1 は上部に表示され、位置 2 は位置 1 の下のようになります。

3. [送信] をクリックします。

新しいセクションが [セクション] 関連リストに追加されます。

4. セクションを編集するには、関連リストからセクションを開きます。
デフォルトでは、アイテムごとに 1 つの 2 列セクションが作成されます。

アイテムの公開

アイテムを公開すると、カタログで注文可能になります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アイテムを作成すると、[ドラフト] 状態になります。アイテムをレビューしたり、変更したり、必要に応じてレイアウトを細かく調整したりして、詳細を正確に把握することができます。

アイテムが準備完了になると、カテゴリマネージャーまたはカタログエディターが公開して、サービスカタログでカタログアイテムとして使用できるようになります。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > すべてのアイテム.
2. アイテムレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [公開] をクリックします。
   アイテムはライブカタログアイテムになり、注文可能になります。
4. 公開されたカタログアイテムのリストを表示するには、次に移動します アイテムデザイナー > 公開済みアイテム.

   モジュールからはアイテムレコードを編集しないことをお勧めします。そうすることで、カタログアイテムデザイナーではなく標準のサービスカタログ機能を使用してそのカタログアイテムに直接アクセスすることになるため、制御された公開環境の利点を失います。

   たとえば、アイテムをコピーすると、コピーされたカタログアイテムは [公開済みアイテム] モジュールに表示されません。このコピーにアクセスするには、次の場所に移動します。 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理 をクリックし、[[アイテム名] のコピー] という名前のアイテムを見つけます。コピーされたアイテムはアクティブなカタログアイテムです。変更が完了するまで [アクティブ] チェックボックスをオフにして非アクティブ化することを検討してください。

アイテムの再公開

アイテムを変更するたびに、アイテムカタログに変更が反映されるようにアイテムを再公開する必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アイテムを編集すると、アイテムの状態が [ドラフト] に戻ります。ライブカタログアイテムは引き続き注文可能ですが、加えた変更は反映されていません。このプロセスを使用すると、ステージング領域のアイテムに変更を加え、レビュー後にライブカタログアイテムに変更を適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > すべてのアイテム.
2. アイテムレコードを開いて編集します。
3. [公開] をクリックします。

アイテムの公開中止

アイテムを公開中止すると、アイテムはサービスカタログから削除されます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > すべてのアイテム.
2. アイテムレコードを開き、[公開を中止] を選択します。
   このアイテムは、サービスカタログ内では非アクティブになりますが、引き続き編集および再公開はできます。この状態は、カタログアイテムに変更を加えている間は顧客にそのカタログ アイテムを注文させない場合に便利です。

アイテムの失効

アイテムを失効すると、アイテムはサービスカタログとアイテムデザイナーの両方から削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > アイテムデザイナー > 管理 > すべてのアイテム.
2. アイテムレコードを開きます。
3. [失効する] をクリックします。
   アイテムはアクティブなアイテムのリストから削除され、編集や再発行はできません。

アイテムのバージョン

システムは、アイテムの新しいバージョンを作成し、以前のバージョンを非アクティブ化して、現在要求されているアイテムがこれらの変更の影響を受けないようにすることができます。

アイテムに関連付けられた質問を変更した場合は、そのアイテムを再公開することができます。たとえば、アイテムに関連付けられた質問のデフォルト値を変更すると、変更されたアイテムが公開されるときにそのアイテムの新しいバージョンが自動的に作成されます。

その結果、すべてのアイテムを表示すると、カタログアイテムテーブル [sc_cat_item] には同じアイテム名を持つ複数のレコードが表示されます。アイテムの公開済みバージョンのみがアクティブになります。

カタログアイテムデザイナーとともにインストール

カタログアイテムデザイナーは、テーブル、ユーザーロール、スクリプトインクルード、およびその他のコンポーネントを追加または変更します。

デモデータは、カタログアイテムデザイナーで入手できます。

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるテーブル

テーブルは、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

テーブル

表示名 [テーブル名]	説明
アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	ユーザーが新しいカテゴリに対して行った要求
アイテム [sc_ic_item_staging]	アイテム設計時に使用されるアイテム定義
承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	アイテムの承認。
承認定義 [sc_ic_aprvl_defn]	カタログアイテムの承認。
承認定義 (要求アイテム) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]	要求アイテムの承認。
承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	アイテムの承認タイプ。
承認タイプ定義 [sc_ic_aprvl_type_defn]	カタログアイテムと要求アイテムの承認タイプ。
タスク割り当て [sc_ic_task_assign_defn_staging]	アイテムのタスク割り当てタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示名 [テーブル名]	説明
タスクアサイン定義 [sc_ic_task_assign_defn]	カタログアイテムおよび要求アイテムのタスク割り当てタイプ。
タスク [sc_ic_task_defn_staging]	アイテムのタスク。
タスク定義 [sc_ic_task_defn]	カタログアイテムのタスク。
タスク定義 (要求アイテム) [sc_ic_req_item_task_defn]	要求アイテムのタスク。
質問 [sc_ic_question]	アイテムに関する質問。カタログアイテムと要求アイテムの変数 [sc_item_variables_task] レコードとして格納されます。
質問の選択肢 [sc_ic_question_choice]	質問が選択タイプ (選択ボックス、複数選択肢、またはチェックボックス) であるかどうかを選択します。
質問クラス [sc_ic_question_class]	質問タイプのクラスとして使用する基本の変数タイプ。
質問タイプ [sc_ic_question_type]	アイテムの質問タイプ。
質問タイプの選択肢 [sc_ic_question_type_choice]	質問タイプが選択タイプ (選択ボックス、複数選択肢、またはチェックボックス) であるかどうかを選択します。

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるテーブル関係

同等の情報のいくつかは、アイテム設計のための制御された環境を提供するために、作成、公開、または要求領域において異なるテーブルのレコードとして格納されます。

たとえば、カタログアイテムはアイテム [sc_ic_item_staging] レコードとして作成領域に、カタログアイテム [sc_cat_item] レコードとして公開領域に、要求アイテム [sc_req_item] レコードとして要求領域に格納されます。

この表は、これらのレコードの関係を示しています。

作成中	公開中	要求
タスク [sc_ic_task_defn_staging]	タスク定義 [sc_ic_task_defn]	タスク定義 (要求アイテム) [sc_ic_req_item_task_defn]
アイテム [sc_ic_item_staging]	カタログアイテム [sc_cat_item]	要求アイテム [sc_req_item]
承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	承認定義 [sc_ic_aprvl_defn]	承認定義 (要求アイテム) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]
承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	承認タイプ定義 [sc_ic_aprvl_type_defn]	
質問 [sc_ic_question]	変数 [sc_item_variables_task]	
タスク割り当て [sc_ic_task_assign_defn_staging]	タスクアサイン定義 [sc_ic_task_assign_defn]	

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるロール

ロールは、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	ロールを含む	説明
catalog_editor	なし	割り当てられたカテゴリ内でアイテムを作成、変更、および公開することができます。 また、アイテムと割り当てられたカテゴリに対して以下を実行することもできます。 • 既存のユーザー基準を適用します。 • 変数セットを関連付けます。 • UI ポリシーを作成します。 • カタログクライアントスクリプトのカタログアイテムを編集します。
catalog_item_designer	なし	カテゴリ要求のステータスを表示できます。
catalog_manager	なし	カテゴリを要求したり、カタログエディターを表示してカテゴリに割り当てたり、カテゴリ内のアイテムを作成、変更、公開したりすることができます。 また、アイテムと割り当てられたカテゴリに対して以下を実行することもできます。 • 既存のユーザー基準を適用します。 • 変数セットを関連付けます。 • UI ポリシーを作成します。 • カタログクライアントスクリプトのカタログアイテムを編集します。

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされる **UI** ポリシー

UI ポリシーは、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

UI ポリシー	テーブル	説明
カテゴリ入力を許可	アイテム [sc_ic_item_staging]	カタログが選択されている場合のみカテゴリ入力を許可します。
モバイル用画像を表示	アイテム [sc_ic_item_staging]	[モバイル対象可否] が [デスクトップとモバイル] または [モバイルのみ] に設定されている場合は、モバイル用画像フィールドを表示します。
カタログ画像を表示	アイテム [sc_ic_item_staging]	[モバイル対象可否] が [デスクトップとモバイル] または [デスクトップのみ] に設定されている場合は、カタログ画像フィールドを表示します。
公開済みアイテムを表示	アイテム [sc_ic_item_staging]	ステージング済みアイテムが公開されている場合にカタログアイテムを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ポリシー	テーブル	説明
アイテムデザイナーの承認ビューで [アイテム] フィールドを非表示	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	アイテムデザイナーの承認ビューからカタログアイテムフィールドを非表示にします。
[タイプ] = [ユーザー] の場合は [ユーザー] フィールドを表示	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	ユーザー承認が選択されている場合は、[ユーザー] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [グループ] の場合は [グループ] フィールドを表示	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	グループ承認が選択されている場合は、[グループ] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [事前定義された承認] の場合は [事前定義された承認] フィールドを表示	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	事前定義された承認が選択され、事前定義タイプが選択されている場合は、[事前定義された承認] フィールドを表示します。
必要に応じて事前定義された承認の説明を表示	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	事前定義された承認が選択されている場合は、事前定義された承認の説明を表示し、必須にします。
[タイプ] = [ユーザー] の場合は [ユーザー] フィールドを表示	承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	ユーザー承認が選択されている場合は、[ユーザー] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [グループ] の場合は [グループ] フィールドを表示	承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	グループ承認が選択されている場合は、[グループ] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [スクリプト] の場合は [スクリプト] フィールドを表示	承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	スクリプト承認が選択されている場合は、[スクリプト出力] および [承認者スクリプト] フィールドを表示します。
公開情報を表示	承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	公開済みの定義が空でない場合は、承認定義と承認定義バージョンを表示します。
割り当てタイプフィールドを表示	タスク割り当て [sc_ic_task_assign_defn_staging]	[直接割り当て] の場合は、[割り当てタイプ] フィールドを表示します。
公開済み割り当て定義を表示	タスク割り当て [sc_ic_task_assign_defn_staging]	公開済みの定義が空でない場合は、公開済み割り当て定義を表示します。
カスタム割り当てフィールドを表示	タスク [sc_ic_task_defn_staging]	割り当てにユーザーが指定されている場合は、[ユーザー] および [グループ] フィールドを表示します。
[アイテム] フィールドを非表示	タスク [sc_ic_task_defn_staging]	アイテムが空でない場合は [アイテム] フィールドを非表示にします。
メタフィールドを非表示	質問 [sc_ic_question]	基本となるロジックで使用されるフィールドを非表示にしますが、ユーザー入力は必要ありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ポリシー	テーブル	説明
必須を非表示	質問 [sc_ic_question]	タイプが [チェックボックス] または [ラベル] の場合は、フィールドを非表示にします。
デフォルト値を表示	質問 [sc_ic_question]	選択した変数のタイプに応じて、デフォルト値を表示します。
数値スケールタイプのフィールド	質問 [sc_ic_question]	数値スケールを表示します。事前設定された変数タイプ [番号] が選択されている場合は、[最大] と [最小]。
必要に応じて [選択肢] 関連リストを表示	質問 [sc_ic_question]	変数タイプ [複数選択肢] または [選択ボックス] が選択されている場合は、[選択肢] 関連リストを表示します。
読み込み専用を非表示	質問 [sc_ic_question]	変数タイプ [ラベル]、[日付]、または [日付/時刻] が選択されている場合は、[読み込み専用] フィールドを非表示にします。
読み込み専用質問タイプ	質問 [sc_ic_question]	変数タイプ [読み込み専用] が選択されている場合は、フィールドを非表示にします。
アイテムデザイナーの質問ビューで [アイテム] フィールドを非表示	質問 [sc_ic_question]	アイテムが選択されている場合は、[ステージングアイテム] フィールドを非表示にします。
事前設定された参照タイプフィールドを強制	質問 [sc_ic_question]	変数タイプ [参照] が選択されている場合は、事前設定されたフィールドの値を true に設定し、読み込み専用に設定します。
必要に応じて [選択肢] 関連リストを表示	質問 [sc_ic_question]	変数タイプ [複数選択肢] または [選択ボックス] が選択されている場合は、[選択肢] 関連リストを表示します。
事前設定されたチェックボックスタイプのフィールド	質問タイプ [sc_ic_question_type]	
事前設定された参照フィールド	質問タイプ [sc_ic_question_type]	質問タイプが事前設定された参照タイプの場合は、参照および参照修飾子フィールドを表示します。
事前設定された質問	質問タイプ [sc_ic_question_type]	事前設定された質問タイプが選択されている場合は、質問テキスト、読み込み専用、ヘルプテキスト、およびデフォルト値のフィールドを表示します。
事前設定された数値スケールタイプのフィールド	質問タイプ [sc_ic_question_type]	数値スケールを表示します。事前設定された変数タイプ [番号] が選択されている場合は、[最大] と [最小]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI ポリシー	テーブル	説明
[タイプ] = [事前定義された承認] の場合は [事前定義された承認] フィールドを表示	承認定義 [sc_ic_aprvl_defn]	タイプが選択されていない場合は、[事前定義された承認] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [グループ] の場合は [グループ] フィールドを表示	承認定義 [sc_ic_aprvl_defn]	タイプが選択されていない場合は、[グループ] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [ユーザー] の場合は [ユーザー] フィールドを表示	承認定義 [sc_ic_aprvl_defn]	ユーザータイプが選択されている場合は、[ユーザー] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [スクリプト] の場合は [スクリプト] フィールドを表示	承認タイプ定義 [sc_ic_aprvl_type_defn]	スクリプトタイプが選択されている場合は、[スクリプト] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [ユーザー] の場合は [ユーザー] フィールドを表示	承認タイプ定義 [sc_ic_aprvl_type_defn]	ユーザータイプが選択されている場合は、[ユーザー] フィールドを表示し、必須にします。
[タイプ] = [グループ] の場合は [グループ] フィールドを表示	承認タイプ定義 [sc_ic_aprvl_type_defn]	グループタイプが選択されている場合は、[グループ] フィールドを表示し、必須にします。
割り当てタイプ フィールドを表示	タスクアサイン定義 [sc_ic_task_assign_defn]	直接割り当て変数タイプが選択されている場合は、[ユーザー] および [グループ] フィールドを表示し、[スクリプト] フィールドを非表示にします。
カスタムタスク フィールド	タスク定義 [sc_ic_task_defn]	変数タイプ [自分のイベントを作成] が選択されている場合は、[ユーザー] および [グループ] フィールドを表示し、[アサイン定義] フィールドを非表示にします。

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

注:
これらのスクリプトインクルードにはビジネスルールの多くがリンクされています。

名前	説明
sc_ic_Section	アイテムデザイナーの質問レイアウトセクションのラッパークラス。
sc_ic_Factory	サービスカタログアイテムデザイナースクリプトのすべてのカスタマイズのエントリーポイント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
sc_ic_ColumnSecurityManager	列テーブル [sc_ic_column] のセキュリティマネージャー。
sc_ic_QuestionSecurityManager	質問テーブル [sc_ic_question] のセキュリティマネージャー。
sc_ic_CatalogItemRecordProducer	アイテム作成者のレコードプロデューサーテーブル [sc_cat_item_producer] のラッパークラス。
sc_ic_Base	すべてのアイテムデザイナーラッパークラスの基底クラス。
sc_ic_QuestionClass	質問クラステーブル [sc_ic_question_class] のラッパークラス。
sc_ic_TaskDefnStagingSecurityManage	タスクテーブル [sc_ic_task_defn_staging] のセキュリティマネージャー。
sc_ic_SectionSecurityManager	セクションテーブル [sc_ic_section] のセキュリティマネージャー。
sc_ic_CategoryRequest	カテゴリ要求テーブルのラッパー。
sc_ic_ApprovalDefnStagingAJAX	クライアントスクリプトから呼び出せるヘルパー関数。
sc_ic_QuestionChoiceSecurityManager	質問の選択肢テーブル [sc_ic_question_choice] のセキュリティマネージャー。
sc_ic_ApprovalDefnStagingSecurityManager	ステージングされた承認定義のセキュリティマネージャー。
sc_ic_TaskAssignDefnStaging	sc_ic_task_type_definition_staging のラッパークラス。
sc_ic_TaskDefnStaging	ステージングされたタスク定義のラッパークラス。
sc_ic_Question	アイテムデザイナーの質問のラッパークラス。sc_ic_Factory を使用して変更および挿入するサブクラス。詳細については、sc_ic_Factory を参照してください。
sc_ic_SectionAJAX	クライアントスクリプトから呼び出せるセクションを扱うサービス。
sc_ic_CatalogTask	アイテムデザイナー機能のカタログタスクテーブル [sc_task] のラッパークラス。
sc_ic_CatalogItem	アイテムデザイナーのカタログアイテムテーブル [sc_cat_item] のラッパークラス。
sc_ic_QuestionChoice	質問の選択肢テーブル [sc_ic_question_choice] のラッパークラス。
sc_ic_CatalogItemVariable	カタログアイテム変数のラッパー。
sc_ic_ApprovalDefnStaging	その承認定義ステージングテーブルのラッパー。
sc_ic_ReqItemApprovalDefn	要求アイテム承認定義のラッパー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
sc_ic_Item	sc_ic_Factory を使用して挿入されたサブクラス。詳細については、sc_ic_Factory を参照してください。
sc_ic_CatalogItemVariableChoice	変数の選択肢のラッパークラス。
sc_ic_ReqItemTaskDefn	要求アイテム承認定義のラッパー。
sc_ic_ItemStagingSecurityManager	アイテムテーブル [sc_ic_item_staging] のセキュリティマネージャー。
sc_ic_BaseTypeDefnStaging	すべてのタイプ定義ステージングクラスの基底クラス
sc_ic_Column	アイテムデザイナーの質問レイアウト列のラッパークラス。
sc_ic_ApprovalTypeDefnStaging	ステージングされた承認タイプ定義のラッパークラス。
sc_ic_CatalogItemRecordProducerService	アイテムデザイナーのサービステーブル [sc_cat_item_producer_service] のラッパークラス。
sc_ic_QuestionAJAX	クライアントから呼び出せるアイテムデザイナーの質問のサービス。
sc_ic_QuestionType	アイテムデザイナーの質問タイプのラッパークラス。sc_ic_Factory を使用して変更および挿入するサブクラス。詳細については、sc_ic_Factory を参照してください。
sc_ic_TaskDefnStagingAJAX	クライアントスクリプトから呼び出せるステージングされたタスク定義のサービス。
sc_ic_RequestedItem	要求アイテムテーブル [sc_req_item] のアイテム作成者ラッパークラス。
sc_ic_ApprovalTypeDefn	承認タイプ定義テーブルのラッパークラス。
sc_ic_TaskAssignDefn	タスクアサイン定義のラッパークラス。
sc_ic_TaskDefn	タスク定義のラッパークラス。
sc_ic_SecurityManager	アイテムデザイナーテーブルの基底セキュリティマネージャークラス。
sc_ic_BaseFactory	基底ファクトリークラス。すべてのカスタマイズを sc_ic_Factory クラスで行います。カスタマイズをマウントする方法の詳細については、sc_ic_Factory を参照してください。
sc_ic_ApprovalDefn	承認定義のラッパー。
sc_ic_getCategoriesForModule	カテゴリを取得するクラス。

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプトは、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト	テーブル	説明
次の順序番号を取得する	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	アイテムに対して定義されている承認定義の最大順序に 100 を加えて、[順番] フィールドに値を入力します。
承認タイプの説明を取得する	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging] sc_ic_aprvl_defn_design	事前定義されたフィールド値の変更に関する承認タイプの説明を表示または非表示にします。
イメージの削除が true のときに再ロードする	アイテム [sc_ic_item_staging]	カタログ画像またはクラシックモバイル用画像が削除されたときにアイテムデザイナーのフォームを再ロードします。[公開済み] の場合は、そのレコードを状態 [ドラフト] に戻します。
ダイアログアクションを処理する	アイテム [sc_ic_item_staging]	更新の原因となる選択されたアクションを完了する前に、アイテムの変更を維持するかどうかの意思決定を促します。アイテムの状態が [公開済み] に設定されていて、アイテムレコードに未保存の変更がある場合にプロンプトを実行します。
ダイアログ機能	アイテム [sc_ic_item_staging]	表示、プロセス、リフレッシュなどのアクションに対して使用可能なダイアログ機能を定義します。
列のドロップダウンを強制的に更新する	質問 [sc_ic_question]	[質問] ダイアログボックスのロード時に [セクション] 選択リストの値を更新します。
必須チェック	質問 [sc_ic_question]	質問が必須の場合は、読み込み専用が true でないようにします。
読み込み専用オン	質問 [sc_ic_question]	質問が読み込み専用の場合は、必須が true でないようにします。
メタフィールドを追加する	質問 [sc_ic_question]	[質問を追加] フォームの [タイプ] を変更したときにメタフィールドの値を追加します。
メタフィールドを追加する	質問 [sc_ic_question]	[質問を追加] フォームの [オプション] を変更したときにメタフィールドの値を追加します。
質問タイプの説明を取得する	質問 [sc_ic_question]	タイプが [複数行テキスト]、[複数選択肢]、[参照] の [オプション] フィールド値を変更したときに質問タイプの説明を表示します。
セクションの変更時に注文を更新する	質問 [sc_ic_question]	質問レコードの [順番] 値を、変更時に選択されているセクションで使用可能な次の質問順序番号に更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト	テーブル	説明
[質問タイプの選択肢] 関連リストを非表示にする	質問タイプ [sc_ic_question_type]	タイプが [選択ボックス] および [複数選択肢] である質問の [質問タイプの選択肢] 関連リストの表示を制御します。
表示位置を調整する	セクション [sc_ic_section]	正しい表示順序を決定するためにセクションレコードの位置の値を調整します。
ポジションを検証および調整する	セクション [sc_ic_section]	セクションレコード値の位置が 0 より大きいかどうかを検証し、そうでない場合はフィールドメッセージを表示します。
次のポジションを取得する	セクション [sc_ic_section]	アイテムに対して定義されたセクションの最大位置番号に 1 を加えて、位置フィールドに値を入力します。
次の順序番号を取得する	タスク [sc_ic_task_defn_staging]	アイテムに対して定義されている承認定義の最大順序に 100 を加えて、[順番] フィールドに値を入力します。

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

名前	テーブル	時期	説明
カテゴリを検証する	アイテム [sc_ic_item_staging]	BEFORE	カテゴリが無効な場合は、アクションを中止します。
事前設定されていないタイプの質問を設定する	質問タイプ [sc_ic_question_type]	BEFORE	事前設定されていない質問タイプの場合は、クラス名を使用してラベルを設定します。
複数の事前設定されていない質問タイプを防止する	質問タイプ [sc_ic_question_type]	BEFORE	事前設定されていない質問タイプが存在する場合は、挿入/更新アクションを中止し、エラーメッセージをユーザーに表示します。
[名前] フィールドを設定する	セクション [sc_ic_section]	BEFORE	名前フィールドをラベルフィールドに設定し、メッセージの詳細を追加します。
nil の場合は値を設定する	質問の選択肢 [sc_ic_question_choice]	BEFORE	値が null の場合は、テキストフィールドを空の文字列に設定します。
重複を確認する	セクション [sc_ic_section]	BEFORE	セクションが存在する場合は、挿入/更新アクションを中止し、エラーメッセージをユーザーに表示します。
削除する前に質問を確認する	セクション [sc_ic_section]	BEFORE	列に質問が含まれている場合は、削除アクションを中止して列の削除を防止し、エラーメッセージを表示します。
位置は 0 から 1 の間でなければならない	列 [sc_ic_column]	BEFORE	ユーザーにメッセージを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	時期	説明
削除する前に質問を確認する	列 [sc_ic_column]	BEFORE	ユーザーにメッセージを表示します。
指定されたユーザーにはグループ/ユーザーが必要	タスク [sc_ic_task_defn_staging]	BEFORE	ユーザーにメッセージを表示します。

以下のビジネスルールには独立したロジックは含まれず、単に指示されたスクリプトインクルードのメソッドを呼び出します。どのビジネスルールがどのスクリプトインクルードを呼び出すのか調べるには、sc_ic_BaseFactory スクリプトインクルード内のデフォルトのクラスの登録を参照してください。

名前	テーブル	時期
sc_ic：承認定義をコピーする	要求アイテム [sc_req_item]	AFTER
sc_ic：タスク定義をコピーする	要求アイテム [sc_req_item]	AFTER
承認定義が変更された	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	AFTER
詳細フィールドを更新する	承認 [sc_ic_aprvl_defn_staging]	BEFORE
アイテムをドラフトに設定する	承認タイプ [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	BEFORE
マネージャー/エディターロールを確認および更新する	アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	AFTER
変更を実際のカテゴリにコピーする	アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	AFTER
挿入時にアイテムデザイナーロールを追加する	アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	AFTER
列が変更された	列 [sc_ic_column]	AFTER
削除時に変更されたレイアウトを設定する	列 [sc_ic_column]	AFTER
デフォルトセクションを作成する	アイテム [sc_ic_item_staging]	AFTER
変更された場合はドラフトを設定する	アイテム [sc_ic_item_staging]	BEFORE
有効な名前を確認する	質問 [sc_ic_question]	BEFORE
質問定義が変更された	質問 [sc_ic_question]	AFTER
質問メタが変更された	質問 [sc_ic_question]	AFTER
削除時に変更された定義を設定する	質問 [sc_ic_question]	AFTER
質問タイプとベースタイプを設定する	質問 [sc_ic_question]	BEFORE
質問名を設定する	質問 [sc_ic_question]	BEFORE
質問の選択肢が変更された	質問の選択肢 [sc_ic_question_choice]	AFTER

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	テーブル	時期
順序番号を設定する	質問の選択肢 [sc_ic_question_choice]	BEFORE
削除時に変更されたレイアウトを設定する	セクション [sc_ic_section]	AFTER
デフォルトの列を作成する	セクション [sc_ic_section]	AFTER
セクションが変更された	セクション [sc_ic_section]	AFTER
ドラフトを設定する	タスク割り当て [sc_ic_task_assign_defn_staging]	BEFORE
割り当ての詳細を設定する	タスク割り当て [sc_ic_task_assign_defn_staging]	BEFORE
割り当ての詳細を設定する	タスク [sc_ic_task_defn_staging]	BEFORE
アイテムで変更されたタスク定義を設定する	タスク [sc_ic_task_defn_staging]	AFTER

カタログアイテムデザイナーとともにインストールされるメール通知

メール通知は、カタログアイテムデザイナーのアクティブ化とともに追加されます。

名前	テーブル	条件	受信者
オープンしたアイテムデザイナーのカテゴリ要求	アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	状態が要求に等しい	マネージャー
却下されたアイテムデザイナーのカテゴリ	アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	状態が却下に変更された	マネージャー
公開されたアイテムデザイナーのカテゴリ	アイテムデザイナーのカテゴリリクエスト [sc_ic_category_request]	状態が作成に変更された	マネージャー、エディター

自動翻訳

サービスカタログ の構成

サービスカタログを使用すると、カタログ管理者ロール (catalog_admin) を持つユーザーがサービスカタログを設定できます。

構成の概要

1 つ以上の Service Catalog を設定することができ、セルフサービスの機会を提供します。特定の対象者をターゲットにした複数のカタログを公開する機能を使用して、カタログ製品を整理することができます。

サービスカタログカテゴリ

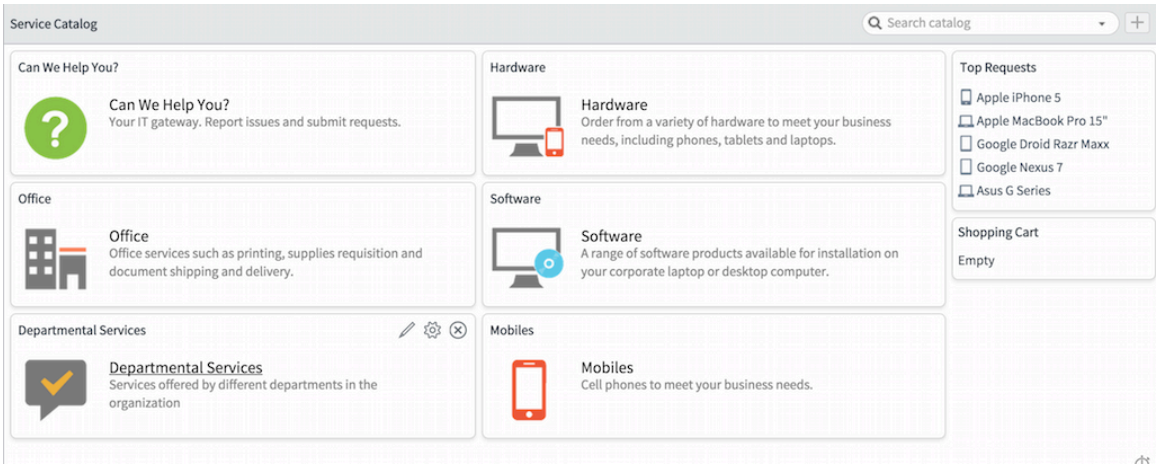
カテゴリーにより、サービスカタログアイテムが論理グループに分類されます。 管理者およびカタログ管理者は、カテゴリを作成および構成し、その特性を定義し、カタログアイテムなどのコンテンツを追加することができます。

カテゴリーには、親子の階層関係 (**IT**、ラップトップなど) があります。子カテゴリーはその親カテゴリーのサブカテゴリーです。各カタログアイテム、注文ガイド、レコードプロデューサー、コンテンツアイテム、サブカテゴリーは、カテゴリー内で 1 つのアイテムとして表示されます。1 つのカタログアイテムが複数のカテゴリーに存在する場合もあり、カタログ内の複数の場所から同じサービスを柔軟に提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow サービスカタログにカテゴリを作成する方法を紹介します。

サービスカタログカテゴリ



特定のシステムプロパティは、次の サービスカタログ カテゴリ構成を制御します。

- ユーザーにカテゴリを表示する方法。たとえば、サブカテゴリはパネルに表示されるか、カテゴリビューのリストとして表示されます。
- ホームページで利用可能なコンテンツタイプ、検索要素、ナビゲーション要素。たとえば、サービスカタログの検索をすべてのユーザーに対して有効または無効にすることができます。
- ユーザーにカタログアイテム、アイテムクラス名、およびアイテムカテゴリを表示する方法。たとえば、セクション内でプレビューするカタログアイテムやカテゴリの数。

カタログマネージャーおよびカタログ編集者は、カテゴリを構成することもできますが、割り当てられたカテゴリだけに限られます。

注:

- カテゴリーの階層にアクティブなアイテムがない場合、そのカテゴリーはカタログに表示されず、カタログに追加できません。
- admin または catalog_admin ロールを持つユーザーは、カテゴリにアクティブなアイテムがあり、[可用性] が [デスクトップ] または [両方] に設定されている場合にのみ、カテゴリを表示できます。
- `glide.sc.category.canview.override` プロパティを設定して、この動作のロールを変更します。

カテゴリの作成

管理者およびカタログ管理者は、カテゴリを作成または編集できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

カテゴリを作成または編集するには：

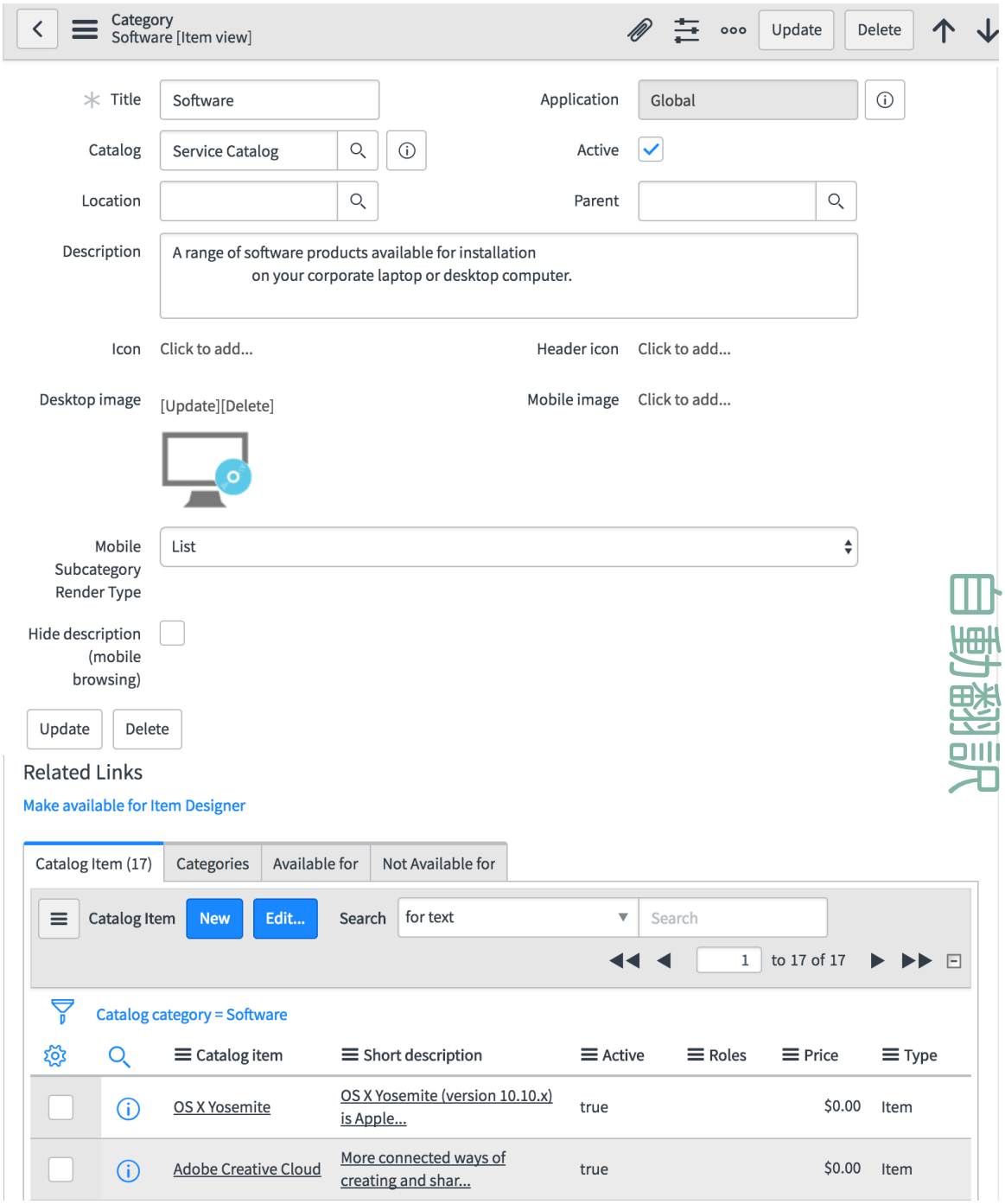
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カテゴリの管理.
   既存のカテゴリのリストが表示されます。[親] フィールドが空白の場合、そのカテゴリには親カテゴリがありません。
2. [新規] をクリックするか、編集するカテゴリを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カテゴリの可視化は、ユーザー基準によって制御されます。「アイテムとカテゴリへのユーザー条件の適用」を参照してください。

サービスカタログ カテゴリ



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

サービスカタログ カテゴリフォーム

フィールド	説明
タイトル	カテゴリの記述名。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	カテゴリが適用可能なアプリケーションスコープ。
カタログ	このカテゴリの所属先カタログ。
アクティブ	カテゴリをサービスカタログホームページに追加できることを示すチェックボックス。
ロケーション	カテゴリに関連する任意の場所情報。
親	このカテゴリがサブカテゴリである親カテゴリ。
説明	カテゴリに関する情報。説明は、サービスカタログホームページでカテゴリが折りたたまれているときに表示されます。説明は、ユーザーが親カテゴリのタイトルをクリックしたときに [関連カテゴリ] リストにも表示されます。
アイコン	カテゴリがサブカテゴリとしてリストされている場合、カテゴリ名の横に表示される小さなアイコン。
ヘッダーアイコン	カテゴリがトップレベルのカテゴリである場合、カテゴリヘッダーの横に表示されるアイコン。
カタログ画像	サービスカタログ ホームページでカテゴリに表示される大きな画像。この画像は、関連するレンダラーが使用することを定義した場合にのみ表示されます (デフォルトレンダラーはこのフィールドを表示しません)。
クラシックモバイル用画像	クラシックモバイルデバイスでこのカテゴリに使用する画像。モバイル用画像が選択されていない場合、[クラシックモバイルサブカテゴリの表示の識別タイプ] が [カード] に設定されていれば、[カタログ画像] が表示されます。
クラシックモバイルサブカテゴリの表示の識別タイプ	サブカテゴリの表示方法を制御する表示オプション。単一列リストの場合は [リスト]、複数列表示の場合は [カード] を選択します。
詳細を隠す (クラシックモバイル閲覧)	クラシックモバイルデバイスのリストの上部に説明を表示するオプション。

自動翻訳

ダイナミックカテゴリの構成

ダイナミックカテゴリを使用すると、一般的に要求されるアイテムおよびナレッジ記事を整理して表示することができます。デフォルトでは、ダイナミックカテゴリはサービスカタログホームページの右側に表示されます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

ダイナミックカテゴリを使用して、変化する要求トレンドに自動的に適応するアクセスオプションをユーザーに提供します。

ダイナミックカタログカテゴリを構成するには：

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > ダイナミックカテゴリの管理.
2. [新規] を選択するか、既存のダイナミックカテゴリを開きます。
3. 必要に応じて、[ダイナミックカテゴリ] フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ダイナミックカテゴリ] フォームには、[カテゴリ] フォームと同じフィールドが多数含まれています。追加のフィールドは次のとおりです。

フォームの名前

フィールド	説明
タイプ	表示するアイテムの種類。[要求済みアイテム] または **[KB** 記事] を指定できます。
期間を検索	カタログアイテムの場合のみ、最も一般的な要求を検索する期間。たとえば、過去 7 日間に最も一般的に要求されたアイテムを表示するには、「7 00:00:00」と入力します。
エントリー数	ダイナミックカテゴリに表示するアイテムの数。

4. このステップ例で追加の情報を使用します。
表示される結果は、現在表示されているカタログで使用可能なアイテムまたはナレッジアイテムに限定されます。

サービスカタログのセットアップ

サービスカタログを使用すると、カタログ管理者ロール (catalog_admin) を持つユーザーがサービスカタログを設定できます。

サービスカタログ では、1 つ以上の Service Catalog を設定することができ、セルフサービスの機会を提供します。特定の対象者をターゲットにした複数のカタログを公開する機能を使用して、カタログ製品を整理することができます。

ServiceNow サービスカタログ管理の概要。

サービスカタログを設定する

サービスカタログを設定するには、組織がサービスカタログのアイテムを定義し維持する方法と、それを実行する方法を計画します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
管理者とカタログ管理者 (catalog_admin ロールを持つユーザー) は、サービスカタログアプリケーションを使用して、サービスカタログのコンテンツとレイアウトを定義できます。catalog_manager ロールを持つユーザーであるカタログマネージャーは、単一のサービスカタログを定義して管理できます。catalog_editor ロールを持つユーザーであるカタログ編集者は、単一のサービスカタログを管理できます。

管理者とカタログ管理者は、複数のサービスカタログを定義して管理できます。カタログマネージャーは、単一のカタログを定義して管理することができます。1 人以上のカタログエディターで 1 つのカタログを管理できます。

サービスカタログを計画するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サービスカタログで作業しているユーザーにロールを割り当てます。
2. サービスカタログで提供するコンテンツを定義します。

カタログアイテム	カタログ内で利用可能な商品とサービス。
カテゴリ	カタログのホームページに表示されるアイテムのグループ
変数	特定のニーズに合わせてカタログアイテムを調整するためのオプション。

3. クラシックモバイルレイアウトの定義などの要件を満たすようにサービスカタログホームページをカスタマイズします。
4. 注文されたカタログアイテムを提供するために組織が使用する要求実現プロセスを定義します。
5. オプション: 新しいカタログのナビゲーションモジュールを作成します。
6. オプション: マルチカタログのホームページにカタログを追加します。

次のタスク
管理者およびカタログ管理者は、特化したカタログアイテム、構成オプション、およびスクリプティング機能を使用して、サービスカタログをさらに拡張してより強力な機能を提供することができます。たとえば、管理者はカタログアイテムを注文する際に使用される精算プロセスをカスタマイズできます。

カタログモジュールのプラットフォーム **URL** の設定

その特定のカタログ内にあるモジュールの URL を介して、特定のカタログにユーザーを誘導することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カタログページ用のモジュールを作成すると、ユーザーを特定のカタログに誘導し、URL 経由でこのモジュールから表示することができます。

手順

[リンクタイプ] セクションで ([引数] から) **URL** を選択し、[引数] フィールドに、フォーム catalog_home.do?sysparm_catalog=<sc_catalog レコードの ID>&sysparm_catalog_view=<sys_portal_page のビュー名> の URL を入力します。

例： catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog

注:
デフォルトのカタログを非アクティブにする場合は、[カタログ] モジュールを非アクティブ化します。そうしないと、ユーザーはそのモジュールを使用して非アクティブなカタログに引き続きアクセスできます。

URL に有効な *sysparm_catalog* パラメーターがあるが、*sysparm_catalog_view* パラメーターがないか無効である場合、対応するカタログポータルページのレコードからのデフォルト値を持つビューが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

URL に有効な *sysparm_catalog_view* パラメーターがあるが、*sysparm_catalog* パラメーターがないか無効である場合、対応するカタログポータルページのレコードがカタログの設定に使用されます。

注:
ピークパフォーマンスを確保するには、両方のパラメーターを正しく定義します。

複数のサービスカタログのセットアップ

複数のサービスカタログを使用すると、IT サービス、人事、施設管理といった組織の異なる部門に異なるサービスを提供することができます。

管理者とカタログ管理者は、複数のサービスカタログを定義して管理できます。エンドユーザーは、単一のホームページから複数のカタログにアクセスしたり、すべてのカタログを検索したり、各カタログ内で直接検索したりすることができます。

カタログへのアクセスを有効にする

カタログ (sc_catalog) テーブルにルール **read ACL** を適用することにより、カタログへの読み取りアクセスを有効にすることができます。詳細については、「アクセス制御ルール」を参照してください。

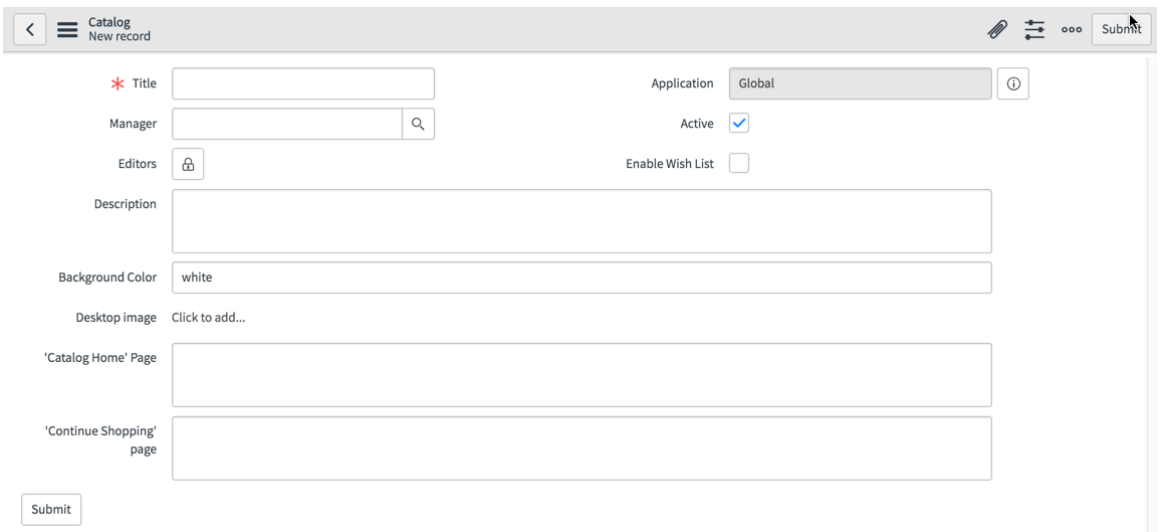
カタログを作成する

サービスカタログ を使用すると、カタログを作成し、カタログ内のアイテムとカテゴリを定義できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カタログの管理.
2. [新規] を選択します。



3. 新しいカタログの詳細を入力します (表を参照)。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. カタログに含めるカタログアイテムとカテゴリを定義します。
6. オプション: カタログの追加ポータルページを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: CMS システムを使用している場合は、サイトを管理します。

フィールド	説明
タイトル	カタログの記述名。
アプリケーション	このカタログのアプリケーションスコープ。アプリケーションスコープの詳細については、「アプリケーションスコープ」を参照してください。
マネージャー	このカタログに割り当てられているカタログマネージャーの名前。 (Optional) マネージャーは、サービスカタログ、およびカタログ内のカテゴリとカタログアイテムを編集および更新できます。マネージャーは、エディターを割り当てることができ、また、必要に応じて、カタログに対して異なるマネージャーを割り当てることができます。 カタログにアサインできるマネージャーは 1 人だけで、カタログマネージャーロールまたはcatalog_adminロールがアサインされている必要があります。
アクティブ	エンドユーザーがカタログを利用できるようにするには、チェックボックスをオンにします。
エディター	カタログエディターの名前。 (Optional) エディターは、カタログ、およびカタログ内のカテゴリとカタログアイテムを編集および更新できます。エディターは他のエディターを割り当てることができますが、マネージャーを変更することはできません。 複数のエディターをカタログに割り当てることができます。各ユーザーには、カタログエディターロールが割り当てられている必要があります。
ウィッシュリストの有効化	カタログのウィッシュリスト機能を有効にするには、チェックボックスをオンにします。
説明	カタログに関する情報。マルチカタログのホームページに表示されます。
背景色	マルチカタログのホームページでカタログの背景に使用される色。
カタログ画像	マルチカタログのホームページでカタログに表示する大きな画像。この画像は、デフォルトの [タイトルおよびイメージ] レンダラーなど、選択したレンダラーに画像表示が含まれている場合にのみ表示されます。
「カタログホーム」ページ	サービスカタログユーザーが [カタログホーム] ボタンをクリックしたときに誘導する場所。このフィールドは、コンテンツページの URL 接尾辞を参照するように設計されています。
買物継続時のリダイレクト先ページ名	サービスカタログユーザーが [買い物を続ける] ボタンをクリックしたときに誘導する場所。このフィールドは、コンテンツページの URL 接尾辞を参照するように設計されています。

次のタスク

新しいカタログのナビゲーターにモジュールを追加するには、「モジュールの作成」を参照してください。

自動翻訳

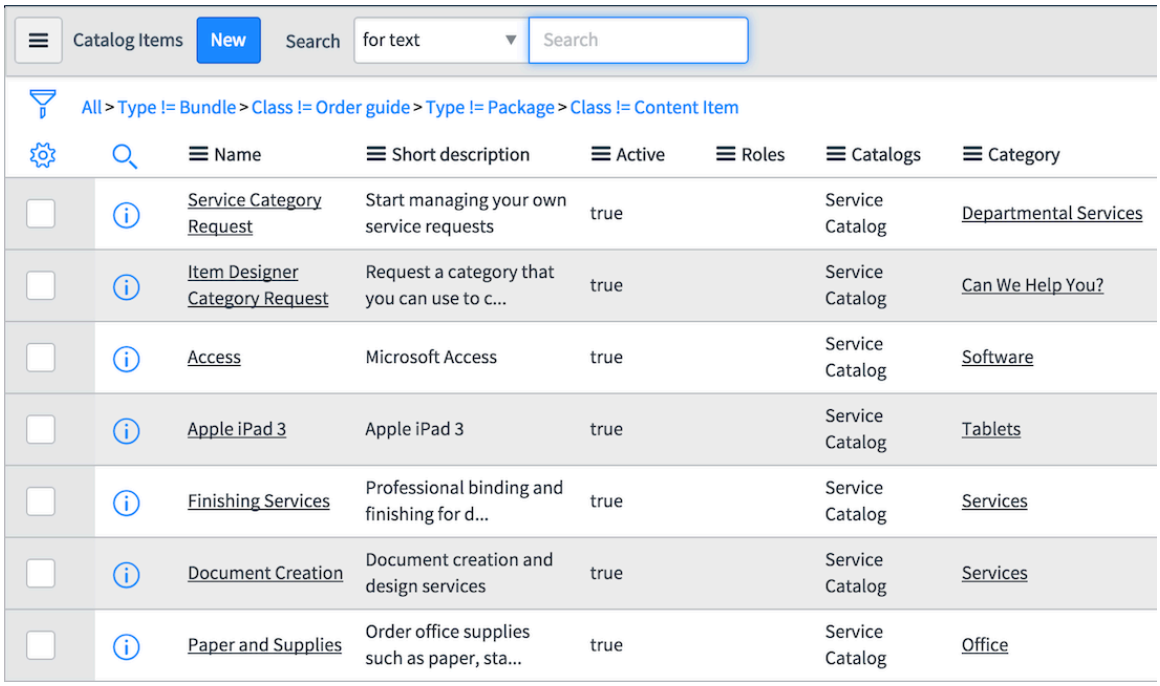
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ内のアイテムを管理する

サービスカタログ を使用すると、カタログ内のアイテムを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
フォームで [カタログアイテム] 関連リストを使用して、カタログで使用可能なアイテムを表示および管理します。



Name	Short description	Active	Roles	Catalogs	Category
Service Category Request	Start managing your own service requests	true		Service Catalog	Departmental Services
Item Designer Category Request	Request a category that you can use to c...	true		Service Catalog	Can We Help You?
Access	Microsoft Access	true		Service Catalog	Software
Apple iPad 3	Apple iPad 3	true		Service Catalog	Tablets
Finishing Services	Professional binding and finishing for d...	true		Service Catalog	Services
Document Creation	Document creation and design services	true		Service Catalog	Services
Paper and Supplies	Order office supplies such as paper, sta...	true		Service Catalog	Office

カタログの新しいカタログアイテムを定義するには、[新規] をクリックし、アイテムの詳細を入力します。

カタログポータルページを管理する

サービスカタログ を使用すると、カタログの複数のポータルページを作成および管理できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カタログポータルページには、特定のカタログのホームページがあります。ポータルページを使用して、ユーザーグループごとに異なるカタログビューを作成できます。各ポータルページは、同じカタログコンテンツにアクセスしますが、異なる方法でコンテンツを提示します。

カタログポータルページの詳細には、そのページで使用する所有者、タイトル、およびビューが含まれます。

手順

1. [カタログポータルページ] 関連リストには、そのカタログで使用可能なポータルページが表示されます。
   各カタログには、カタログ作成時に自動的に作成されるデフォルトページがあります。
2. 適切なアクションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [新規] をクリックして、新しいポータルページを作成します。
- [編集] をクリックして、カタログの別のポータルページを選択します。
- ポータルページを選択して、そのページの詳細を表示および編集します。

複数のサービスカタログを備えたテーブル

管理者とカタログ管理者は、複数のサービスカタログにアップグレードする前に、以下の点を考慮する必要があります。

アップグレード前に、基本的な サービスカタログ データモデルに対して行われた変更を知っておいてください。これらの変更は複数のカタログを実装するために行われ、標準のアップグレードには影響しません。ただし、データモデルの変更などのカスタマイズを行った場合、その変更がインスタンスに影響する可能性があります。

次のテーブルが複数のサービスカタログで提供されています。

複数のサービスカタログを備えたテーブル

テーブル [名前]	説明
カタログサイト [sc_catalog_site]	カタログをサイトに関連付けます。
カタログポータルページ [sc_catalog_view_mtom]	カタログを CMS ポータルページにリンクします。デフォルトのリンクで使用される、デフォルトのカタログとポータルページの組み合わせを定義します。
カタログアイテムカタログ [sc_cat_item_catalog]	アイテムが利用可能なカタログを格納します。
カタログアイテムカテゴリ [sc_cat_item_category]	アイテムが利用可能なカテゴリを格納します。

カタログサイトレコード

カタログサイトレコードは、 フォームの [サイト] 関連リストに表示されます。

カタログサイト [sc_catalog_site] テーブルは、カタログを CMS Web サイト に関連付けます。

いくつかのサービスカタログシステムプロパティは、異なるカタログで使用される異なるサイトの値を指定するために使用されます。

カタログサイトレコードプロパティ

プロパティ	カタログサイトフィールド [名前]
glide.sc.home.cms_page	CMS ホームページ [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	CMS 検索ページ [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	CMS 買物継続時のリダイレクト先ページ名 [cms_continue_shopping]

Service Catalog のスコーピング

スコーピングサポートは、Service Catalog のエンティティの制限を定義するために利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログには、さまざまなスコープのカテゴリを含めることができます。
- カテゴリは、その親カテゴリと同じスコープにのみ含めることができます。
- カタログアイテムを別のスコープのカテゴリに関連付けることができます。
- カタログアイテムには、異なるスコープの変数セットを含めらることができます。
- 変数は、カタログアイテムまたは変数セットと同じスコープ内にのみ存在できます。
- カタログ UI ポリシーは、カタログアイテムまたは変数セットと同じスコープ内にのみ存在できます。
- カタログクライアントスクリプトは、カタログアイテムまたは変数セットと同じスコープ内にのみ存在できます。
- カタログデータルックアップは、カタログアイテムまたは変数セットと同じスコープ内にのみ存在できます。
- 注文ガイドのルールベースには、さまざまなスコープのアイテムを含めることができます。
- レコードプロデューサーとターゲットテーブルのスコープは同じである必要があります。

スクリプト可能サービスカタログ変数

スクリプティングを使用して、スコープ指定された環境およびスコープ指定されていない環境内のテーブルから任意の要求アイテム変数を参照できます。

変数参照の例を次に示します。

```
current.variables.<variable_name>
```

ここで current は現在のレコードを指し、*<variable_name>* は変数の名前です。

注:
JavaScript から変数を参照するには、その変数に名前が必要です。

変数が変数セットの一部である場合、変数を current.variables.<variable_name> または current.variables.<variable_set_name>.<variable_name> として参照できます。

変数セットは、Service Catalog の第一級要素でもあります。変数と同様に、変数セットには読み取り、書き込み、作成の各ロールがあります。変数セットにロールが指定されている場合、ロールはそのセット内の変数に適用されます。個々の変数のロールは、変数セットのロールによって上書きされます。

変数を出力する

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

変数を設定する

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

変数からフィールドセットでインベントリアイテムを作成する

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
computer.serial_number = current.variables.serial_number;
computer.name = current.variables.name;
computer.manufacturer = current.variables.company;
computer.insert(); } }
```

GlideRecord に関連付けられた変数と変数セットの GlideElementVariable を取得する

```
now_GR.variables
```

GlideRecord に関連付けられた変数の名前の値のペアを取得する

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

タスクレコード内の変数の GlideElementVariable のリストを取得する

```
now_GR.variables.getElements();
```

タスクレコード内の変数 (複数行の変数セットを含む) の GlideElementVariable のリストを取得する

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

注:
`getElements()` メソッドは、ラベル、ブレーク、コンテナ終了、コンテナ分割などのフォーマッター変数を除く、指定されたタスクレコードに存在するすべての変数を返します。

GlideElementVariable の API

- `now_GR.variables.<var_name>.isMultiRow()`：GlideElementVariable が複数行の変数セットであるか変数であるかどうかを取得します。
- `now_GR.variables.<var_name>.getQuestion()`：変数の Question オブジェクトを取得します。変数 (`isMultiRow()` は false) にのみ適用され、複数行の変数セットには適用されません。
- `now_GR.variables.<var_name>.getLabel()`：GlideElementVariable のラベルを取得します。変数には、変数のラベルが返されます。複数行の変数セットには、変数セットのタイトルが返されます。
- `now_GR.variables.<var_name>.canRead()`：ユーザーが変数または複数行の変数セットを表示できるかどうかを取得します。
- `now_GR.variables.<var_name>.canWrite()`：ユーザーが変数または複数行の変数セットを編集できるかどうかを取得します。
- `now_GR.variables.<var_name>.getDecryptedValue()`：マスク済み変数の復号化された値を取得します。マスク済み変数にのみ適用されます。
- `now_GR.variables.<var_name>.getRows()`：複数行の変数セットの行オブジェクトのリストを取得します。複数行の変数セット (`isMultiRow()` は true) にのみ適用されます。
- `now_GR.variables.<var_name>.getRowCount()`：複数行の変数セットの行数を取得します。複数行の変数セット (`isMultiRow()` は true) にのみ適用されます。

タスクテーブルの GlideRecord の変数にアクセスする例

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

タスクテーブルの **GlideRecord** の複数行の変数セットにアクセスする例

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
                var cell = cells[k];
                gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
            }
        }
    }
}
```

複数行の変数セット

複数行の変数セット

運用	使用法
テーブルの操作	
JSON アレイの値を文字列として返す	`now_GR.variables.table_var`
複数行の変数セットの値を設定する	`now_GR.variables.table_var = <val>` **注:** 順序付けされた (キー、値) ペアのアレイも入力として適用できます。
複数行変数セットの列 var1 の値を取得する	`now_GR.variables.table_var.var1`
変数セット var1 の値を設定する	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` **注:** 順序付けされた (キー、値) ペアのアレイも入力として適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数行の変数セット (続く)

運用	使用法
行の操作	
現在の行数を取得する	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
変数「i」で指定された行を返す - getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
<var_name> にマップされた質問列のセル値を取得する	`row.<var_name>`
<var_name> にマップされた質問列のセル値を設定する	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
<var_name> にマップされた質問列のセル値を設定する	`row.<var_name> = value`
テーブルの最後に空の行を追加し、スクリプト可能オブジェクトを返す	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
行を削除する	`row.deleteRow()`

注意と制限

- // table_Var の単一の列
- now_GR.variables.table_var.var1
- now_GR.variables.table_var.var1 = <val>

1. 前のビジネスルールに変数を設定することのみが可能です。後のルールに設定された変数はデータベースに書き込まれません。
2. 変数との名前空間の衝突を防ぐ方法は用意されていません。computer_speed という名前の 2 つの変数を作成すると、そのうちの 1 つだけが表示され、2 番目の変数で最初の変数が上書きされます。
3. 日付/時刻変数は、システム内の他のすべての日付と同じタイムゾーンのフォーマットおよびストレージルールを使用します。それらは GMT で内部的に保存されますが、表示用にはユーザーのローカルのタイムゾーンと形式に変換されます。

[自分の要求] のフィルターの定義

下のインシデント、要求、またはタスクをフィルタリングする要求フィルターを定義します。 セルフサービス > 自分の要求 モジュール、 Now Platform Service Portal の [自分の要求] ウィジェット、およびアプリ内の [自分の要求] アプレット Now　Mobile 。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

[自分の要求フィルター] [request_filter] テーブルはフィルター [sys_filter] テーブルの親として再指定されているため、[自分の要求フィルター] テーブルのいくつかのフィールドが [フィルター]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブルのフィールドに移行されています。[自分の要求フィルター] テーブルの [簡単な説明] フィールドが、[フィルター] テーブルの [タイトル] フィールドに移行されています。[自分の要求フィルター] テーブルの [テーブル名] フィールドが、[フィルター] テーブルの [テーブル] フィールドに移行されています。

注:
[自分の要求フィルター] フォームが変更されている場合でも、フォームには無効になった [簡単な説明] フィールドと [テーブル名] フィールドが表示されます。フォームからこれらの無効なフィールドを削除して、[タイトル] フィールドと [テーブル] フィールドをフォームに追加します。

手順

1. 移動先 サービスカタログ > カタログ管理 > 自分の要求フィルター.
2. フォームの各フィールドに入力します。

[自分のリクエストフィルター] フォーム

フィールド	説明
タイトル	フィルターの名前。
テーブル	フィルター条件が適用されるテーブル。
アプリケーション	フィルターのアプリケーションスコープ。
アクティブ	true に設定すると、フィルターがアクティブになります。
適用先	フィルターを適用できるインターフェイス。可能な値： ○ デスクトップ ○ サービスポータル ○ Desktop/サービスポータル ○ モバイル
フィルター	要求をフィルタリングする条件。
ポータルの設定	
このセクションは、[適用先] フィールドが [サービスポータル] または [すべて] に設定されている場合に表示されます。	
ポータルページ	要求をクリックしたときに開くポータルページ。
表示するプライマリフィールド	要求について表示されるプライマリ情報。
表示するセカンダ	要求について表示されるセカンダリ情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
リフィールド	注: ○ 最大 3 つのセカンダリフィールドを追加します。 ○ 画像フィールドを追加しないでください。 ○ [要求] [sc_request] テーブルが選択されている場合、セカンダリフィールドは構成されません。要求に含まれるアイテムが 1 つだけの場合は、[要求アイテム] 名が表示されます。それ以外の場合は、要求アイテム数が含まれます。

3. [送信] をクリックします。

関連情報

自分の要求ウィジェット

標準チケットページのページルートマップのアクティブ化

委任された要求エクスペリエンス

要求元変数を使用して、別のユーザーまたは複数のユーザーの代わりにカタログアイテムを要求できます。

委任された要求エクスペリエンスは、次のエンティティで構成されます。

- カタログアイテムの要求元変数。この変数については「要求元」を参照してください。
- 要求されたアイテム (RITM)の [要求元] フィールド

注:
フォームビュー、リストビュー、メール通知は、RITM の [要求元 フィールドを反映するようには更新されません。

設定オプション

次の設定オプションを利用できます。

- 要求元変数を使用して、どのユーザーの代わりに要求の送信するのか指定します。また、要求元変数をレコードプロデューサーのテーブルのフィールドにマッピングすることもできます。
- 必要に応じて、RITM フォームの [要求元] フィールドを設定します。このフィールドには、要求元変数の値が自動で格納されます。
- [アクセスタイプ] フィールドを使用してカタログアイテムの委任された要求を許可します。このフィールドでは、カタログアイテムへのアクセス権を持たないユーザーの代わりに要求を送信できるかどうかを指定できます。
- サービスポータルで複数のユーザーの代わりにアイテムに対して 1 つの要求を送信します。

重要:
2 ステップチェックアウトが有効になっている場合、委任された要求エクスペリエンスはサポートされません。

Request Management

カタログアイテム要求を送信すると、要求元変数の値が RITM の [要求元] フィールドにコピーされます。このフィールドが RITM フォームで利用できない場合は、設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
カタログアイテムを送信した後は、要求元変数が変更されても [要求元] フィールドの値は自動的に更新されません。また、その逆も同様です。

サービスポータルで、

- RITM の要求元ユーザーが複数存在する場合は、注文ステータスページに次の情報が表示されます。
  - RITM の要求元ユーザーを表示する [要求] 列。
  - [注文ステータス] ページを表示しているユーザーが要求を送信したユーザーではない場合は、[要求者] 情報には、該当の要求の要求元ユーザーが表示されます。これは、RITM を表示しているユーザーが要求したユーザーではない場合の Now Mobile にも当てはまります。
- RITM の要求元ユーザーが要求 (REQ) の要求元ユーザーとは異なる場合、[自分の要求] メニューには RITM を要求しているユーザーに対する RITM レコードが表示されます。RITM 要求元ユーザーが REQ 要求元ユーザーと同じである場合は、 [自分の要求] メニューに REQ が表示されます。
- 要求元変数を含むカタログアイテムを追加して買い物かごからバンドルを作成すると、アイテムは変数値を保持します。後で別のユーザーの代わりに要求するために買い物かごにそのアイテムを追加する場合は、必要に応じて要求元変数の値を編集する必要があります。

レコードプロデューサーの要求エクスペリエンス

レコードプロデューサーを送信すると、[フィールドにマッピング **(Map To Field)]** 構成に基づいて、要求元変数の値がターゲットレコードのフィールドにコピーされます。

注文ガイドの要求エクスペリエンス

このエクスペリエンスは、次の条件が満たされる場合にのみ注文ガイドでサポートされます。

- 注文ガイドに要求元変数がある
- 注文ガイドのすべてのアイテムに要求元変数がある

カタログアイテムは、要求元ユーザーのカタログアイテムに対するアクセスに応じて、注文ガイドに含まれます。

- ユーザーがカタログアイテムにアクセスできず、その [アクセスタイプ] が [制限付き] に設定されている場合、そのアイテムは注文ガイドに含まれません。
- ユーザーがカタログアイテムにアクセスできず、その [アクセスタイプ] が [委任済み (Delegated)] に設定されている場合、そのアイテムは注文ガイドに含まれます。

[ニーズを説明] セクションの要求元変数の値は、ルールベースのカタログアイテムの要求元変数に常にカスケードされます。

- 要求元変数の値のカスケードは、変数名ではなく変数タイプにのみ依存します。
- 注文ガイドで [カスケード変数] チェックボックスがオフになっていても、要求元変数の値はカスケードされます。
- 含まれているカタログアイテムの要求元変数は編集できません。

複数のユーザーの代わりにカタログアイテム要求を送信する

複数のユーザーの代わりに要求を送信できるようにするために、カタログアイテムの要求元変数を構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. [タイプ仕様] タブで [追加要求の有効化] チェックボックスをオンにします。
2. 複数のユーザーの代わりにカタログアイテム要求を送信できる [追加要求を使用するロール] フィールドで、ロールを指定します。ロールが指定されていない場合は、カタログアイテムにアクセスできるすべてのユーザーが要求を送信できます。

カタログアイテムの要求元変数を設定すると、サービスポータルにそのアイテムの [追加要求 **(Also request for)]** フィールドが表示されます。このフィールドで複数ユーザーを指定すると、次を実行できます。

- アイテムを買い物かごに追加する
  - [追加要求 **(Also request for)]** フィールドで指定されたユーザーごとに、個別の買い物かごアイテムが作成されます。
  - 各買い物かごアイテムの要求元変数には、対応するユーザーが設定されます。
- 要求を送信する
  - 単一の要求が作成されて、アイテムを要求している現在ログインしているユーザーに割り当てられます。
  - [追加要求の有効化] フィールドと要求元変数で指定されたユーザーごとに、個別の RITM が作成されます。

注:

- このエクスペリエンスはサービスポータルで利用できます。
- このエクスペリエンスは Now Mobile とワークスペースでは利用できません。
- このエクスペリエンスはレコードプロデューサーと注文ガイドでは利用できません。
- [追加要求 **(Also request for)]** フィールドはウィッシュリストと買い物かごには表示されません。
- カタログクライアントスクリプト、カタログ UI ポリシー、g_form() API は [追加要求 **(Also request for)]** フィールドには適用されません。
- [追加要求 **(Also request for)]** フィールドは、要求元変数が編集可能である場合にのみ表示されます。たとえば、要求ユーザーに要求元変数の書き込み権限がない、またはカタログクライアントスクリプトで変数が読み取り専用に設定されている場合、このフィールドは表示されません。
- [追加要求 **(Also request for)]** フィールドには、最大 50 ユーザーを追加できます。
- いずれかのユーザーが [アクセスレベル] が [制限付き] に設定されているカタログアイテムに対するアクセス権を持ってない場合、そのアイテムを買い物かごに追加することはできません。

要求のクローン

要求をクローンする場合：

- クローンされた要求の要求元値は、要求がクローンされているユーザーで更新されます。
- (要求元変数の有無に関わらず) クローズされた RITM の要求元値は、次のエンティティについて要求がクローンされているユーザーで更新されます。
  - RITM 要求元ユーザー
  - 要求元変数の値

要求のクローンについては「要求のクローン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 要求をクローンできるのは、すべての RITM が同じユーザーのために要求される場合のみです。
- 要求のアイテムに対するアクセス権 ([アクセスタイプ] に基づく) を持たないユーザーのために要求をクローンすることはできません。
- 要求元変数における変数の依存関係は、要求をクローンする際には考慮されません。

買い物かごの動作

要求元変数を使用すると、さまざまなユーザーのために複数のカタログアイテムを買い物かごに追加して、買い物かごを 1 つの要求として送信できます。複数のアイテムを含む買い物かごの要求を送信すると、個別の RITM によってカタログアイテムごとに、単一の要求が作成されます。この場合、各 RITM の [要求] フィールドは対応する要求元変数の値を継承します。

さまざまなユーザーの買い物かごに複数のアイテムを追加して要求を送信すると、個別の RITM によってカタログアイテムごとに、対応する要求元ユーザーの要求が 1 つ作成されます。

買い物かご送信シナリオ

シナリオ	買い物かごの動作
買い物かごのすべてのアイテムに要求元変数があり、同一のユーザーのために要求される	• RITM の要求元値は、要求元変数の値です。 • 要求の要求元値は、要求元変数の値です。
買い物かごのすべてのアイテムに要求元変数があり、複数のユーザーのために要求される	• RITM の要求元値は、要求元変数の値です。 • 要求の要求元値は、ログインしたユーザーまたは買い物かごで指定されているデフォルトの要求元ユーザーです。
買い物かごのアイテムに要求元変数がない	• RITM の要求元値は、買い物かごで指定されているデフォルトの要求元ユーザーです。 • 要求の要求元値は、ログインしたユーザーまたは買い物かごで指定されているデフォルトの要求元ユーザーです。
買い物かごの一部のアイテムに要求元変数がある一方、その他のアイテムにはない	• RITM の要求元値は、次のいずれかです。 ○ 要求元変数が存在する場合、それは変数値です。 ○ 要求元変数値が存在しない場合は、ログインしたユーザーまたは買い物かごで指定されているデフォルトの要求ユーザーです。 • 要求の要求元値は、ログインしたユーザーまたは買い物かごで指定されているデフォルトの要求元ユーザーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求元変数のパラメーターを渡す

Now Platform と サービスポータル のパラメーターを使用して、カタログアイテムのデフォルトの要求元変数の値を指定できます。

- プラットフォームで、ユーザーの sys_id を URL の *sysparm_requested_for* の値として渡します。
- サービスポータルで、ウィジェットインスタンスオプションの *requested_for_id* と *requested_for_display* の各パラメーターを指定します。

  たとえば、カタログアイテムウィジェットに移動し、Ctrl キーを押しながら [ページ編集者のインスタンス] を選択して、以下のパラメーターを [追加オプション、JSON 形式] フィールドで指定します。

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

注:
カタログフォームのロード後に、要求元値が設定されます。

関連情報

サービスカタログ変数のタイプ

他のユーザーためにアイテムを要求するデフォルトの動作を構成する

glide.sc.req_for.roles プロパティにロールが指定されていない場合のデフォルトの動作を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
glide.sc.req_for.roles プロパティでは、他のユーザーのためにアイテムを要求できるロールのリストを指定します。ロールが指定されていない場合は、*glide.sc.req_for.roles.default* プロパティによってデフォルトの動作が定義されます。*glide.sc.req_for.roles* プロパティについては「サービスカタログ のプロパティ」を参照してください。

glide.sc.req_for.roles.default プロパティに指定できる値は次のとおりです。

- プロパティが allow に設定されている場合は、すべてのユーザーが他のユーザーのためにアイテムを要求できます。
- プロパティが deny に設定されている場合は、ユーザーは他のユーザーのためにアイテムを要求することはできません。

glide.sc.req_for.roles.default プロパティの値は次のシナリオで allow と見なされるため、すべてのユーザーが他のユーザーのためにアイテムを要求できます。

- *glide.sc.req_for.roles.default* プロパティが定義されていない
- *glide.sc.req_for.roles.default* プロパティの値が空、allow、または deny 以外の文字列

admin ロールを持つユーザーは、他のユーザーのためにアイテムを要求できます。この場合、glide.sc.req_for.roles と glide.sc.req_for.roles.default の両プロパティの値は考慮されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

zBoot ユーザーは、デフォルト値が `deny` の *`glide.sc.req_for.roles.default`* プロパティをベースシステムで利用できます。ユーザーのアップグレードにより、必要に応じてプロパティを追加したり変更できます。

手順

1. sys_properties.list に移動します。
2. *`glide.sc.req_for.roles.default`* プロパティを選択します。
3. [システムプロパティ] フォーム の [値] フィールドで、値を指定します。
4. [更新] をクリックします。

サービスカタログ 要求実現

ユーザーがカタログアイテムを注文すると、実行プロセスに従う要求が作成されます。実行プロセスは、承認を要求し、実行タスクを割り当て、要求を実行するためのステップを定義します。実行プロセスの定義には、フローデザイナー フロー、ワークフロー、または実行計画が使用されます。

サービスカタログ で要求の実行を導入し、実行計画とワークフローを比較し、実行計画とワークフローを作成する方法について説明します。

カタログアイテム要求を実行するための準備には、次のアクティビティが含まれます。

- タスクに割り当てる実行グループを設定します。
- フローデザイナー フロー、ワークフロー、または実行計画を使用して実行プロセスを定義します。
- 実行プロセスをカタログアイテムに割り当てます。

Flow Designer フローの使用

フローデザイナー アプリケーションにより、プロセスオーナーは、承認、タスク、通知をコード化することなく自動化できるようになります。再利用可能なコンポーネントから複数手順のフローを構築します。詳細については、「Flow Designer の探索」を参照してください。

ワークフローの使用

ワークフローは、実行計画よりも柔軟性が高く、リニアーです。ワークフローでは、プロセスの最後までさまざまなパスを使用できます。たとえば、承認者は要求を却下してプロセスを終了できます。要求が承認された場合は、プロセスの最後まで実行が続けられます。

実行ワークフローを定義するには、ワークフローエディターを使用します。ワークフローエディターには次の機能があります。

- グラフィックを使用してワークフローを編集する
- アクティビティと条件を変更する
- ワークフローアクティビティ間の移行を定義する
- 段階的にワークフローの進捗状況を要約する
- ワークフローを検証して潜在的な問題を特定する
- 他のユーザーが使用できるよう、ワークフローを公開する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

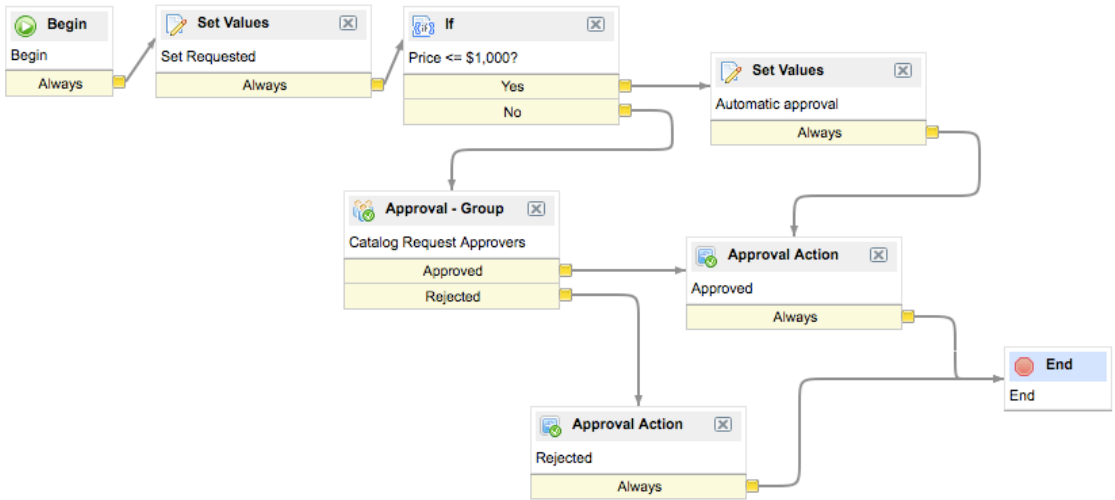
サービスカタログワークフロー

ベースシステムには、2 つのサービスカタログワークフローが用意されています。グラフィカルワークフローエディターを使用して、デフォルトのワークフローを変更するか、追加のサービスカタログワークフローを作成します。サービスカタログワークフローは、ドメイン分離をサポートします。

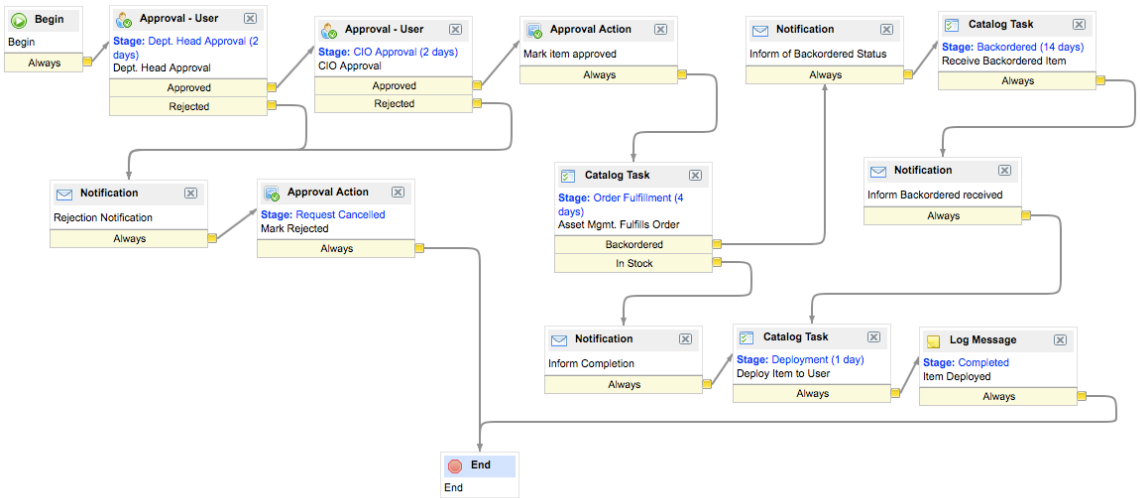
デフォルトのサービスカタログワークフロー

- サービスカタログ要求：シンプルな注文を実行するシンプルなワークフロー
- サービスカタログアイテム要求：複雑な注文を実行する複雑なワークフロー

サービスカタログ要求ワークフロー



サービスカタログアイテム要求ワークフロー



サービスカタログワークフローの定義

ワークフローを作成するには、次のプロセスが必要です。

- カタログアイテムを処理するワークフローの作成
- カタログアイテムを処理するワークフローアクティビティの定義

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- カタログアイテムワークフローの公開
- カタログアイテムワークフローを呼び出すための カタログアイテムの作成または編集

注:
カタログワークフローでカタログ変数にアクセスするためにカタログタスクが必要な場合は、親ワークフローからカタログタスクを作成します。カタログワークフローは、サブフローによって作成されたカタログタスクからカタログ変数にアクセスすることはできません。

カタログワークフローレコードの削除

ユーザーがワークフローに必要なレコードを削除すると、サービスカタログワークフローのワークフローステージフィールドが表示されます。ユーザーがカタログアイテムを削除し、そのカタログアイテムに実行中のアクティブな要求ワークフローがある場合は、ワークフローステージフィールドに [カタログアイテムが削除されました] と表示されます。同様に、関連ワークフローコンテキストを削除すると、ステージフィールドに [ワークフローコンテキストが削除されました] と表示されます。

ドメイン固有のワークフローへのアイテムの関連付け

ドメイン分離とともにサービスカタログワークフローを使用する場合は、カタログアイテムがドメイン固有のワークフローを使用することを確認してください。ワークフローのドメイン固有のバージョンを作成した場合、既存のカタログアイテムは引き続き元のワークフローを使用します。ドメイン固有のワークフローを使用するようにカタログアイテムを設定するには、カタログアイテムレコードの [ワークフロー] フィールドで新しいワークフローを選択します。

カタログ ワークフローの作成

実行プロセスにデフォルトのワークフローが適切でない場合は、サービスカタログワークフローを作成します。

始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

このタスクについて
この例では、ラップトップ要求の実行を設定する手順について説明します。

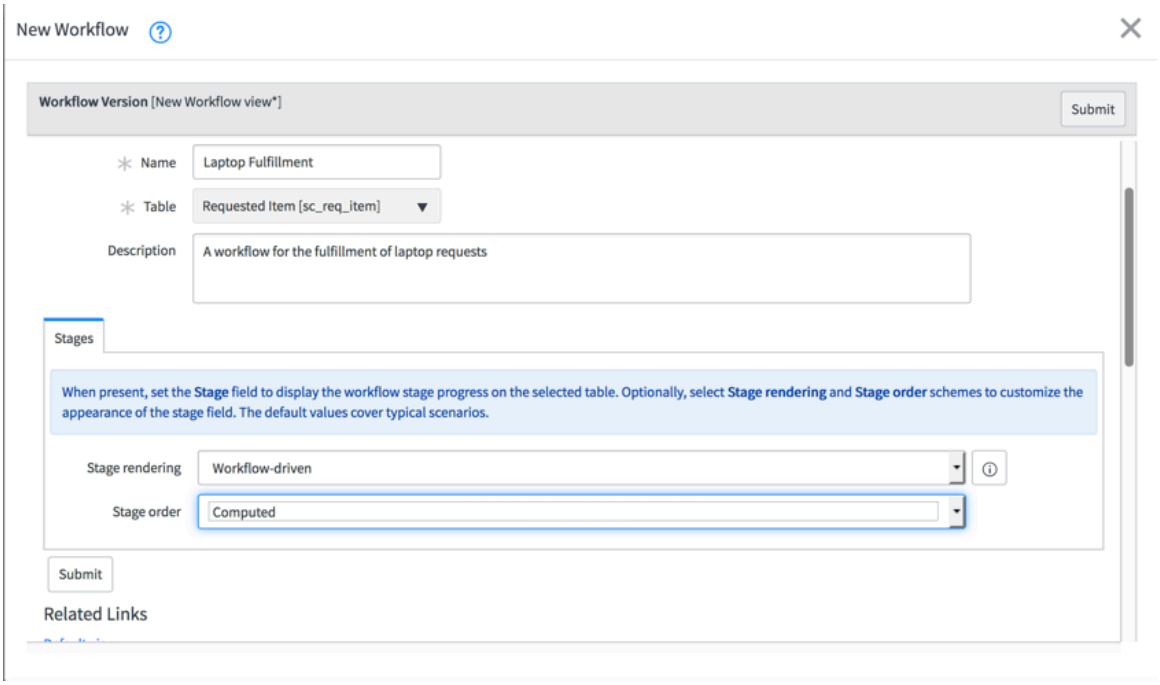
手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター
2. [新規ワークフロー] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログワークフローフォーム



3. フォームに次の情報を入力します。

フィールド	入力値
名前	Laptop Fulfillment
テーブル	要求アイテム **[sc_req_item]** 次の情報を考慮してください。 ○ サービスカタログ 要求アイテム [sc_req_item] テーブルのワークフローが、単一のカタログアイテムの要求を実行します。各要求アイテムは、そのアイテムが注文されたときに独自の実行ワークフローをトリガーします。要求アイテムのワークフローを追加するには、[要求アイテム] テーブルを使用します。 **注:** 承認タイプのワークフローがスムーズに運用されるようにするには、適切なユーザーが、すべてのドメインの必要なテーブルにアクセスするための正しいロールを持っていることを確認します。 ○ 要求したアイテムレコードへのアクセスが制限されている可能性があるため、*before query* ビジネスルールを使用する場合は注意します。 ○ 要求 [sc_request] テーブルのワークフローは、注文されたアイテムに関係なく、サービスカタログ要求が送信されると常に実行されます。このワークフローは要求プロセス全体を制御します。これには、複数の要求アイテムの展開が含まれます。 そのため、要求テーブルのワークフローは、アイテムの管理フォームから特定のアイテムに割り当てられません。サービスカタログ要求に要求テーブルを使用する場合は、ワークフローに条件を追加して、正しいアイテムが要求されたときに実行されるようにします。

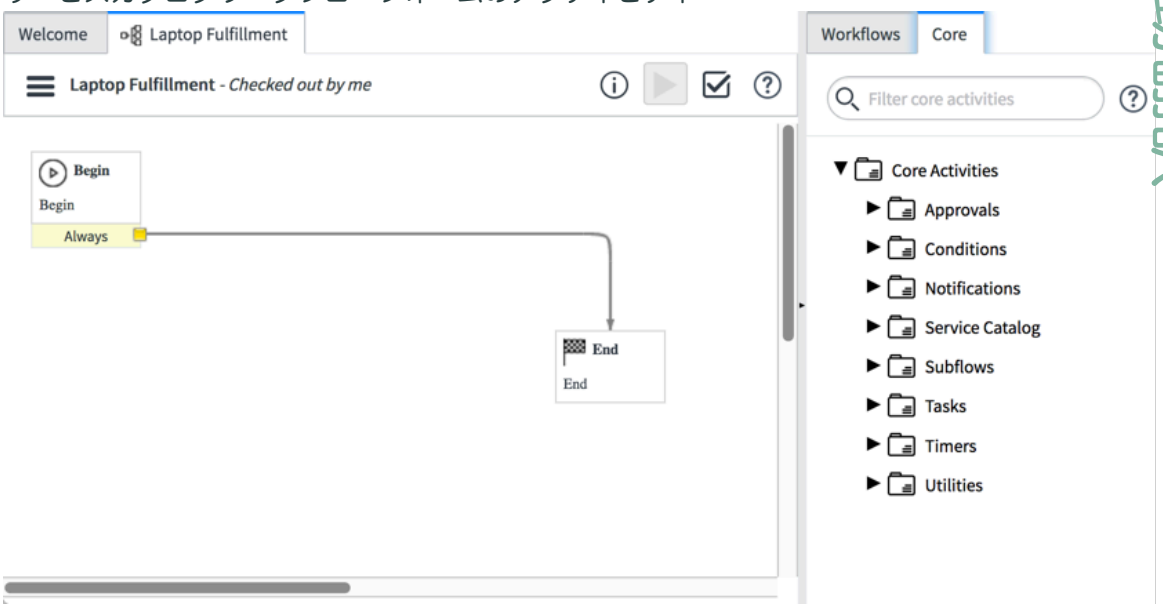
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
予定時間	[日間] は 7、[時間] は 00:00:00。ワークフロー内のすべてのアクティビティに定義された時間があるわけではないため、ワークフローは終了時間を計算できません。そのため、ワークフローの [予定時間] がカタログ要求の [配送時間] になります。 **注:** [予定時間] と [スケジュール] の両方が入力されている場合は、両方の組み合わせに基づいてカタログの配送時間が計算されます。たとえば、[予定時間] を 2 日にすると、48 時間と計算されます。その後、作業日を 8 時間と定義するスケジュールを追加すると、配送時間は 48 / 8 = 6 日間になります。スケジュールで週末が除外されている場合は、計算でも週末に 2 日間が追加され、配送時間は 8 日間になります。
スケジュール	[平日 **8** 時 ～ **5** 時]。
タイムゾーン	[米国/太平洋]。スケジュールが適用されるタイムゾーンです。
説明	ラップトップ要求実行のワークフロー.

4. [送信] をクリックします。

サービスカタログワークフローフォームのアクティビティ



自動翻訳

次のタスク
ワークフローを開始したら、ワークフローアクティビティをワークフローに追加します。ワークフローアクティビティは、右ペインの [コア] タブに表示されます。

カタログ ワークフローへのアクティビティの追加

ワークフローにアクティビティを追加して、スクリプトの実行、通知の送信、または承認の要求などのタスクを実行できます。アクティビティは成功または失敗する可能性があり、その結果、他のアクティビティによって実行されるアクションが行われる可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

このタスクについて
ラップトップの実行プロセスを追加するワークフローを作成し、アクティビティを追加します。

手順

1. マネージャーの承認を要求するアクティビティを追加するには、次の手順を実行します。

a. [コア] ペインで、[承認] を展開し、[承認 - ユーザー] アクティビティを [開始] と [終了] の間の矢印にドラッグします。
このアクティビティでは、ラップトップを要求しているユーザーのマネージャーからの承認を得ます。

b. フォームに次の情報を入力します。

- [名前]：Manager Approval
- [ステージ]： [承認待ち]
- ： セクションのロックアイコンをクリックし、フィールド選択アイコンをクリックします。展開 要求済み > 要求：をクリックし、[マネージャー] を選択します。

c. [Submit (送信)] をクリックします。

2. 次の手順を実行して、承認者が要求を却下したときのアクションを追加します。

a. [コア] ペインの [ユーティリティ] を展開し、[値の設定] アクティビティを承認者の下のスペースにドラッグします。

b. フォームに次の情報を入力します。

- [名前]：Rejected
- [ステージ]：[完了]
- [値] 条件ビルダー：[承認] [却下]

c. [送信] をクリックします。

d. [承認 - ユーザー] アクティビティの [却下] の横にある黄色のボックスから、新しい [値の設定] アクティビティにドラッグします。

e. [値の設定] アクティビティの [常時] の横にある黄色のボックスから、[終了] に再度ドラッグします。
このアクティビティでは、マネージャーが要求を却下してワークフローを終了すると、却下されたものとして要求がマークされます。

3. 次の手順を実行して、承認者が要求を承認したときのアクションを追加します。

a. [値の設定] アクティビティを [承認 - ユーザー] と [終了] の間の矢印にドラッグします。

b. フォームに次の情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [名前]：Approved
- [ステージ]：[達成]
- [値] 条件ビルダー：[承認] [承認]
このアクティビティでは、マネージャーが要求を承認すると、承認されたものとして要求がマークされます。

c. [送信] をクリックします。

4. [タスク] を展開し、[タスクの作成] アクティビティを [承認 - ユーザー] と [終了] の間の矢印にドラッグし、次の情報を追加して [送信] をクリックします。

- [名前]：Laptop Procurement
- [ステージ]：[達成]
- [タスクタイプ]：[カタログタスク] **[sc_task]**
- [優先度]：**[3 -** 中]
- [実行グループ]：[調達]
- [簡単な説明]：Procure a Laptop
このタスクは、ユーザーのラップトップを調達するように [調達] に指示します。

5. [通知] を展開し、[通知] アクティビティを **[Laptop Procurement]** と [終了] の間の矢印にドラッグし、次の情報を追加して [送信] をクリックします。

- [名前]：Procurement
- [ステージ]：[達成]
- ： セクションのロックアイコンをクリックし、フィールド選択アイコンをクリックします。[要求済み] を展開し、[要求元] を選択します。
- [件名]：Your laptop has been procured.
このアクティビティでは、マネージャーが要求を承認すると、承認されたものとして要求がマークされます。

6. [タスクの作成] アクティビティを **[Procurement]** と [終了] の間の矢印にドラッグし、フォームに入力します。

オプション	説明
名前	Set Up Laptop
ステージ	達成
タスクタイプ	カタログタスク
優先度	3 - 中
実行グループ	ハードウェア
簡単な説明	Set up laptop.

このタスクは、ラップトップを構成し、使用の準備をするように [ハードウェア] に指示します。

7. [タスクの作成] アクティビティを **[Set Up Laptop]** と [終了] の間の矢印にドラッグし、次の情報を追加して [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [名前]：Pickup Laptop
- [ステージ]：[配送]
- [タスクタイプ]：[カタログタスク] **[sc_task]**
- [優先度]：**[3 -** 中]
- [担当者]：[詳細] フィールドのスクリプトによりこのタスクが依頼者に割り当てられるため、このフィールドは空のままにします。
- [簡単な説明]：Pick up laptop.
- [詳細]：チェックボックスをオンにし、[詳細スクリプト] の値を task.assigned_to=current.requested_for; に設定します。

このタスクは、依頼者にラップトップを集荷するように通知します。

8. [ログメッセージ] アクティビティを **[Pickup Laptop]** と [終了] の間の矢印にドラッグし、次の情報を追加して [送信] をクリックします。
   - [名前]：Delivered
   - [ステージ]：[完了]
   - [メッセージ]：The laptop delivery workflow is complete.

   ログにメッセージを残して、ワークフローの正常終了を記録します。

カタログ ワークフローの公開

カタログワークフローを公開して、システムで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、workflow_publisher、または admin

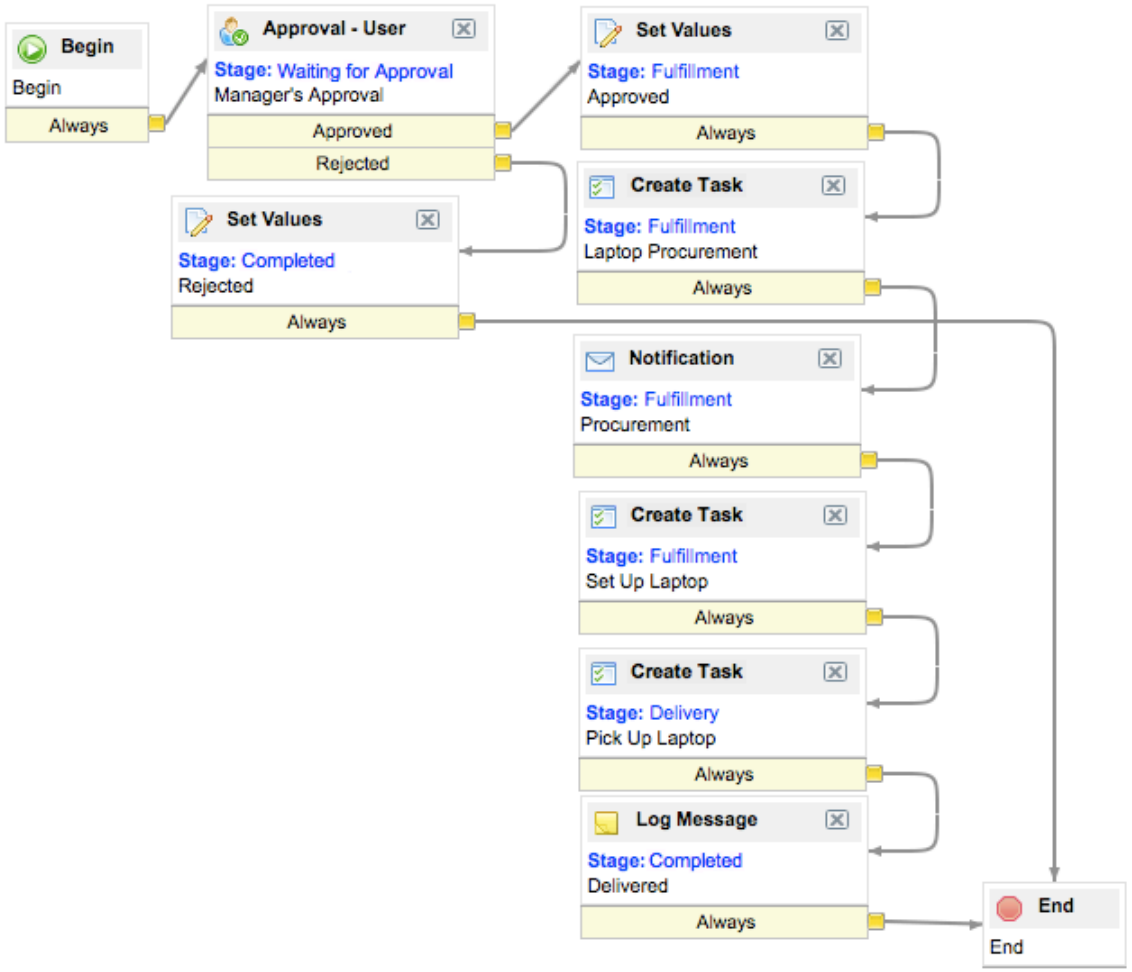
このタスクについて
ワークフローにアクティビティを追加し、ワークフローを公開して利用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークフロー名の左側にあるワークフローアクションメニューを開きます。
2. ワークフローを公開するには、[公開] をクリックします。



実行計画

実行計画は、カタログアイテムの調達、構成、インストールの方法を示します。

実行計画では、シンプルなリニアープロセスを記述できます。各実行計画には、1 つ以上のタスクが含まれています。たとえば、組織は次のタスクを含む企業標準 PC を展開するための実行計画を作成できます。

1. サプライヤーから PC を調達する
2. 依頼者の指定に従い PC を構成する
3. PC を依頼者に配送する

実行計画は、1 つのカタログアイテムに固有のものではありません。ユーザーはさまざまなモデルの PC を注文できますが、すべての注文で同じ実行計画が使用されます。充実したサービスカタログの個々のカタログアイテムごとに新しい実行計画を作成する必要はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
実行計画は、ワークフローほど強力でも柔軟でもなく、グラフィカルエディターを使用して設計することもできません。実行計画は、プログラムやインポートによってプロセスを構築する場合など、状況によっては役立ちます。ServiceNow は、要求実現プロセスにはワークフローを使用することを推奨します。

実行計画の作成

管理者とカタログ管理者は、実行計画と関連変数タスクを作成および管理できます。

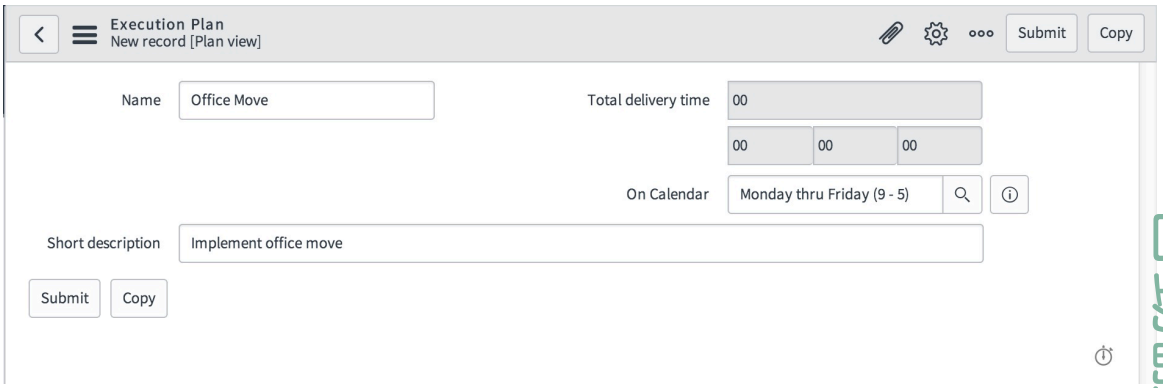
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 実行計画.

2. [新規] をクリックします。

新しい実行計画



3. 実行計画の [名前] と [簡単な説明] を入力します。

4. [合計配送時間] フィールドと [カレンダー上] フィールドに配送情報を指定します。

5. [送信] をクリックします。

タスクへのカタログアイテム変数の追加

タスクにカタログアイテムの変数を追加して、要求カタログアイテムに関する情報を指定することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
たとえば、ユーザーがラップトップを要求したときに、どの画面サイズとどの量のメモリを注文するかを実行グループが把握する必要がある場合があります。

各カタログアイテムには、アイテムを要求するユーザーからの情報を収集するための 1 つ以上の変数を含めることができます。関連カタログアイテムが実行計画に関連付けられている場合は、情報を必要とする特定の作成済みタスクにこれらの変数を関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 実行計画.

2. 実行計画を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [実行計画タスク] 関連リストで、タスクを開きます。
   フォームに計画ビューが表示されていることを確認します。表示されていない場合は、ヘッダーバーを右クリックして、 ビュー > プラン.
4. [利用できる変数] 関連リストに移動し、[編集] をクリックします。
5. スラッシュバケットを使用して、タスクに適した変数を選択します。

   この実行計画を使用する可能性があるすべての種類のカタログアイテムを検討し、それらに割り当てることができるすべての変数を選択します。
6. [保存] をクリックして、これらの変数を実行計画タスクに関連付けて、アクセスできるようにします。

実行計画タスク

実行計画には、承認を得るためのタスクなど、1 つ以上の実行計画タスクが含まれます。実行計画タスクは実行グループに割り当てられます。

各タスクは、要求実現プロセス全体の一部として、特定のグループによって実行される作業を表します。

管理者は、実行計画の定義の一部として、タスクのテンプレートを作成します。これらのタスクテンプレートに基づいて、関連アイテムが要求されたときにカタログタスク自体が作成されます。

実行計画承認タスクの設定

承認タスクは、実行計画内のタスクの特定のタイプです。

始める前に
必要なロール：admin

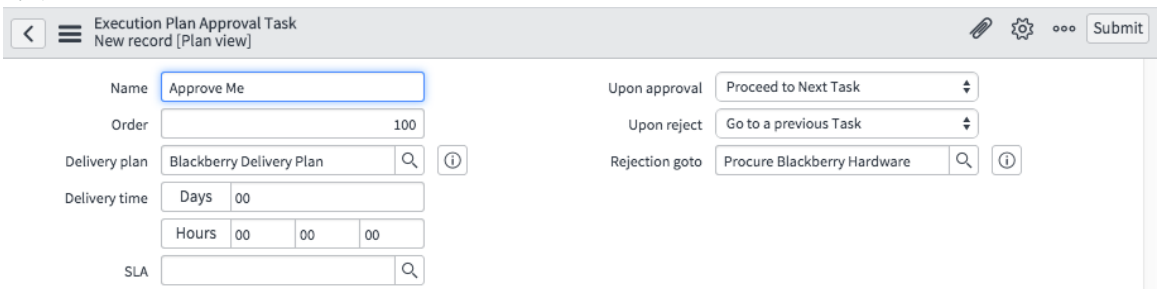
このタスクについて
承認タスクが却下された場合、実行計画は前のタスクにロールバックできますが、承認レコードはロールバックしません。

ロールバックアクションを含む承認タスクを設定するには：

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > 実行計画.
2. 実行計画を選択します。
3. [実行計画タスク] 関連リストから、[新規承認] を選択して承認タスクを作成します。
4. その承認タスクのフィールドに入力します。

却下時



5. [却下時] フィールドを使用して、タスクが却下された場合に実行するアクションを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [以降のタスクをすべてキャンセル]：[デフォルト] 実行計画の以降のタスクをすべてキャンセルし、親要求アイテムもキャンセルします。
- [前のタスクに移動]：この実行計画がロールバックするタスクを選択できる [却下時移動先] フィールドを表示します。

6. タスクを [保存] し、[承認者] リストまで下方向にスクロールして、タスクの承認者を 1 名以上選択します。

   承認スクリプトを使用して承認者を選択することもできます。

7. [更新] を選択して、タスクを実行計画に追加します。

   この例では、Blackberry の電話を注文するための要求を使用して、プロセスが実際にどのように機能するかを示します。

   まず、要求が注文されます。

   ロールバック **1**

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

   次に、最初の 2 つのステップが完了すると、承認タスクが開始されます。

   ロールバック **2**

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

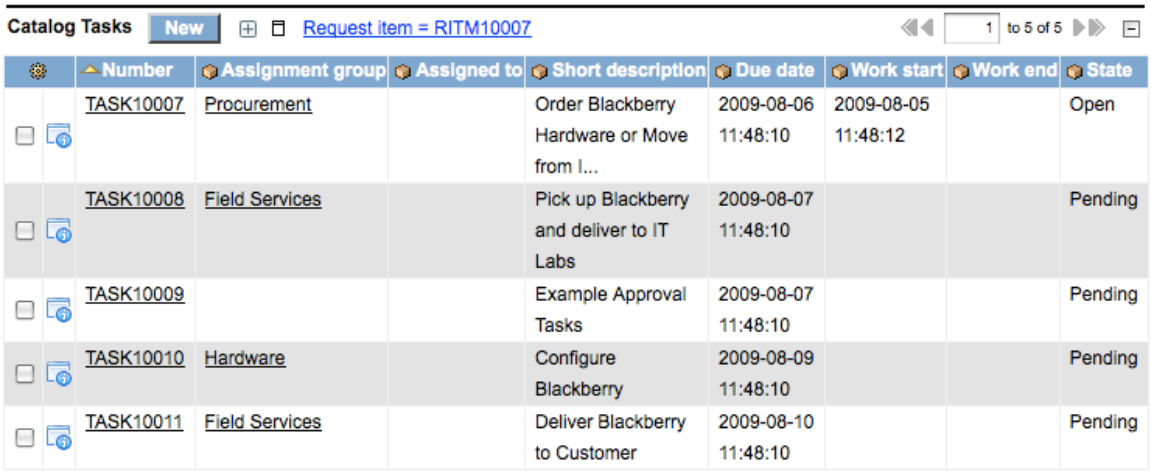
Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

   要求を却下して実行計画を前のタスクにロールバックし、中間タスクをリセットして処理待ちにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールバック 3



Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

計画がロールバックされると、ServiceNow がロールバックされたタスクに、ロールバックされたこととその理由を示すメモを追加します。

注:
ロールバックは、実行計画内のすべての中間タスクを元に戻します。ただし、同じ要求内の他の計画はロールバックされません。

実行グループの設定

実行グループは、注文の実行に関連するタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
このグループ設定には、コンテンツや価格などの特性に基づいた注文の承認や、注文を完了するために必要な直接のアクションを含めることができます。たとえば、ソフトウェアのロードやハードウェアのインストールなどです。既存の ユーザーグループ (ユーザー管理 > グループ) に実行タスクを割り当てることができます。

受注処理のために特別にグループを作成するには：

手順

1. 移動先 サービスカタログ > カタログポリシー > 実行グループ.
2. [新規] をクリックします。
3. グループの作成の説明に従い、グループフォームに入力します。
   これらのグループのタイプはカタログで、カタログと itil のロールが割り当てられていますが、それ以外は通常のグループです。

タスクの配送情報

実行計画を管理するときに、カタログ管理者は配送情報を指定して、実行計画に基づいて予定配送日を提供することができます。

[合計配送時間] フィールドを使用して、実行計画内の各タスクの予定配送時間を指定します。この推定は、その実行計画内のタスクの合計時間に基づいて計算されます。

デフォルトでは、時間の推定は「作業日」カレンダーシステムを使用せず、シンプルな経過時間に基づいています。たとえば、5 日間の実行計画の場合、金曜日に要求を送信すると、配送日は翌週の水

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

曜日となります。この推定は、週末に組織が作業をしていない場合でも、5 日後となることを意味します。

カレンダーを月曜日から金曜日 (9:00 a.m. ～ 5:00 p.m.) に設定すると、1 日の長さが 8 時間と定義されますが、タスクの配送時間では 1 日は 24 時間です。1 日 (24 時間) かかるタスクを作成した場合、計画は、合計配送時間としてそのタスクが 3 営業日 (1 日は 8 時間) を要するものとして計算します。同様に、タスクが 2 日 (48 時間) かかる場合、計画は合計配送時間として 8 日かかると計算します。この合計は、タスクが 6 営業日 (各 8 時間) に分割され、6 日間は 5 日間の平日を超えて 2 日間の週末をはさむためです。配送時間を割り当てるときは、この計算プロセスを念頭に置いてください。

[カレンダー上] フィールドを使用して、実行計画に適用するカレンダーシステムを指定し、より正確な配送時間の推定に役立てます。

このカレンダーシステムを推定配送時間に使用する場合は、推定が作業時間と作業日で表されることを確認してください。たとえば、9 時～ 5 時のカレンダーで 1 日かかる予定のタスクは、24 作業時間がかかると想定されます。このプロセスには 3 作業日がかかります。

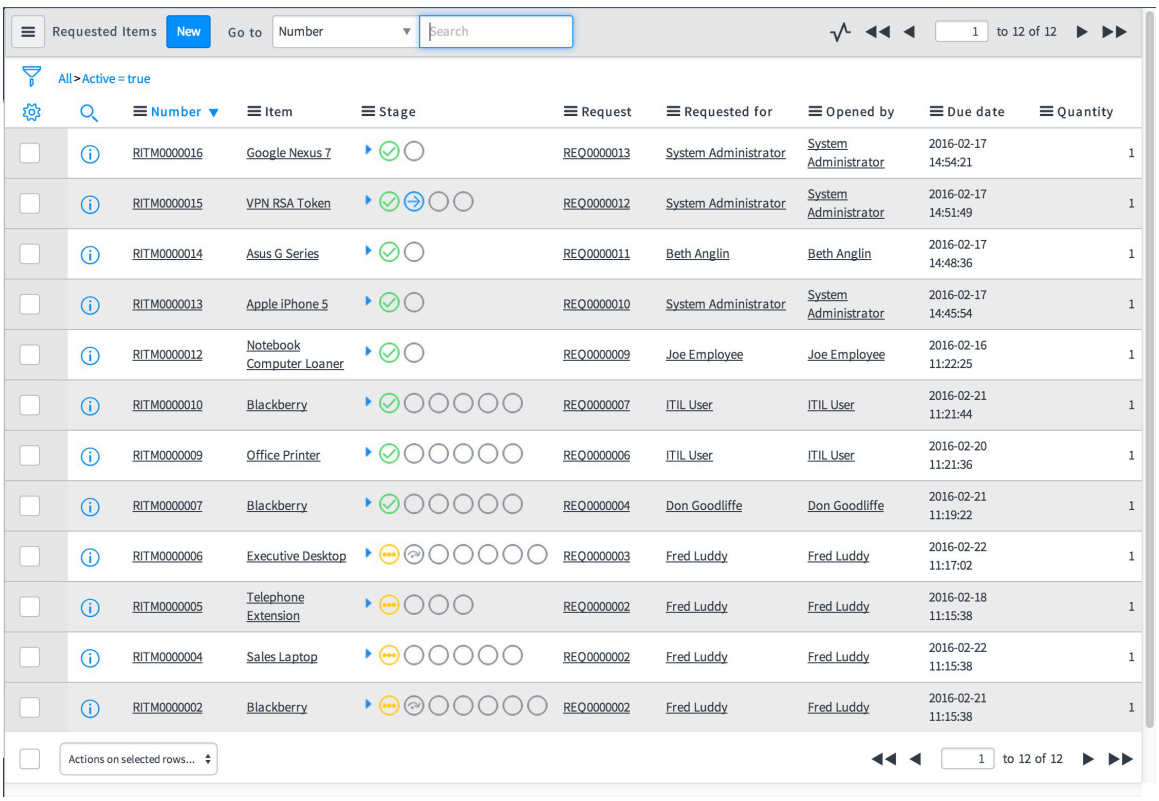
注:
このカレンダーシステムは配送の推定の提供を支援するためにのみ使用され、実行タスクに設定した SLA にはリンクされません。

スキップされたタスク

タスクがスキップされると、要求実現プロセスは次のタスクに移ります。

実行計画の最後のタスクがスキップされた場合、プロセスは終了し、該当する要求アイテムは完了としてクローズされます。スキップされたタスクの状態は [スキップしてクローズ] に設定され、要求アイテムリストではグレーのボックスとして表示されます。

スキップされたタスクの処理



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行計画タスクの作成

実行計画には、1 つ以上のタスクテンプレートが含まれています。各タスクテンプレートは、特定の実行グループによって完了できる作業を定義します。

実行計画はカタログアイテムに関連付けられます。関連カタログアイテムが要求されると、これらのタスクテンプレートを使用してタスクが生成されます。これは、要求アイテムの要求実現プロセスの一部として実行されるタスクです。要求アイテム内の生成された各タスクには、カタログタスク番号が割り当てられます。

例

エグゼクティブデスクトップコンピューターカタログアイテムの実行計画は、実行計画で次のタスクテンプレートを定義できます。

- 管理上の承認の取得
- ハードウェアの注文
- 標準の企業アプリケーションのインストール
- 依頼者へのコンピューターの配送

このカタログアイテムが注文されると、次の要求、要求アイテム、およびタスクが作成されます。

要求 REQ0002 -- 1 台の PC

要求アイテム ITEM0004 -- 1 台のエグゼクティブデスクトップ

- カタログタスク Task0001 -- 管理上の承認の取得
- カタログタスク Task0002 -- ハードウェアの注文
- カタログタスク Task0003 -- 標準の企業アプリケーションのインストール
- カタログタスク Task0004 -- 依頼者へのコンピューターの配送

タスク テンプレートの定義

各実行計画には、要求を実行するために必要なアクションを定義する、1 つ以上のタスクテンプレートが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
実行計画を作成したら、このタスクテンプレートを定義します。

関連カタログアイテムが注文されると、この情報に基づいて、要求アイテムの要求タスクが生成されます。

実行計画タスクテンプレートを定義するには：

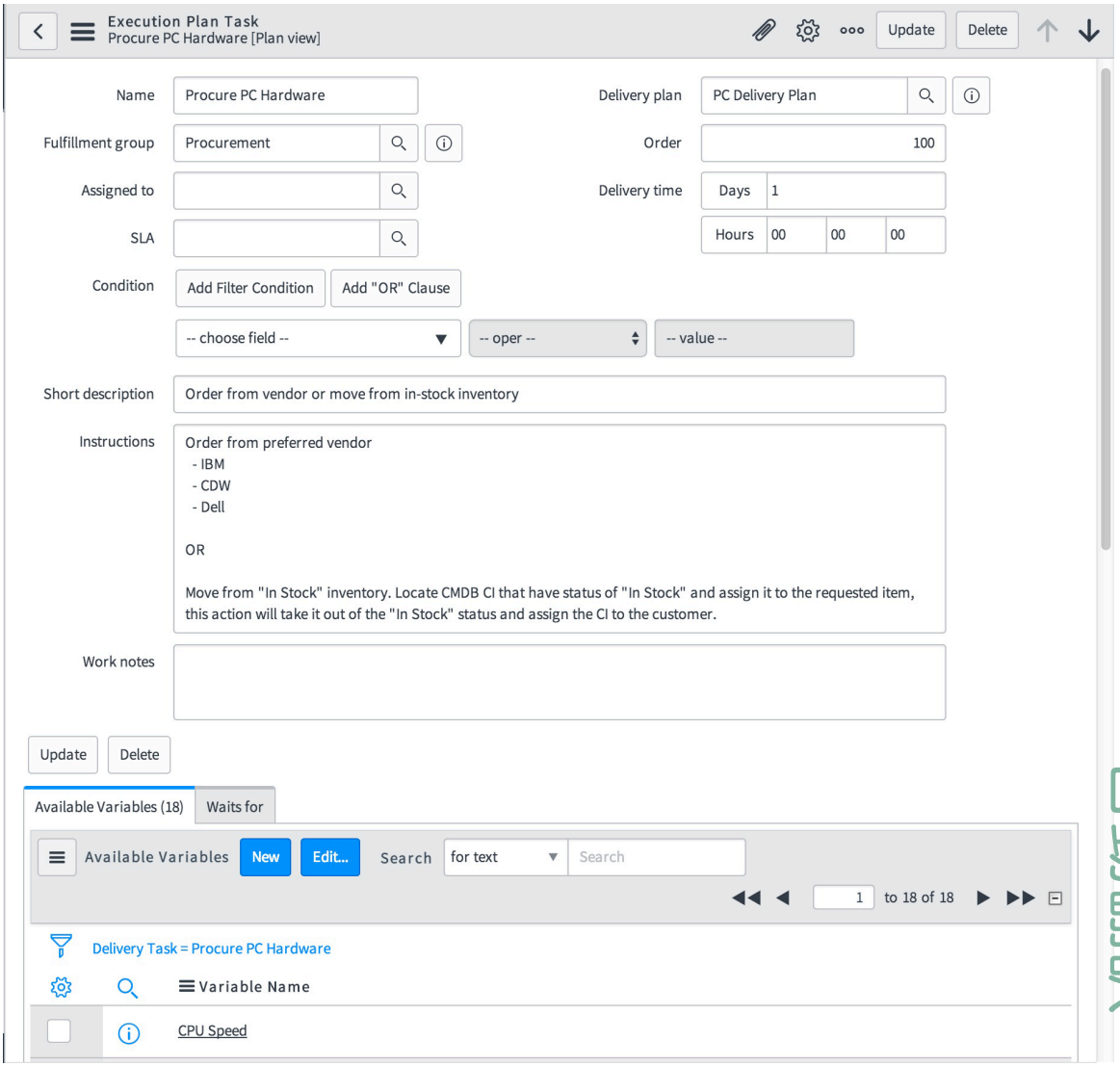
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログポリシー > 実行計画.
2. 実行計画を開きます。
3. [実行計画タスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [実行計画タスク] フォームのフィールドに入力します (表を参照)。
5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログデータ処理タスク 1



タスクテンプレートの定義

フィールド	説明
名前	タスクの名前。この名前が、作成されるタスクの名前になります。
実行グループ	タスクを実行するグループ。ユーザーがこの実行計画に関連付けられたカタログアイテムを要求するたびに、タスクが実行グループに自動的に割り当てられます。グループへの自動割り当てが不要な場合は、空白のままにします。
アサイン先	タスクを実行する個人。ユーザーへの自動割り当てが不要な場合は、空白のままにします。
SLA	この実行計画に関連付けられたカタログアイテムに適用されるサービスレベルアグリーメント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この機能はサービスレベル管理機能に取って代わられたため、通常このフィールドは空白のままにします。
配送計画	このタスクの親実行計画。
順番	実行計画のタスクシーケンスを表す番号。順序番号の間に「間隔を空けておく」ことが推奨されます (100、200、300 など)。これにより、既存のタスクの順序番号を変更せずに新しいタスクを挿入することができます。 (複数の実行計画タスクの順番が同じ場合、これらのタスクは同時に開始されます)。
配送時間	タスクにかかると予想される時間。この値は、実行計画を完了するための時間全体のコンポーネントになります。
条件	タスクが実行される条件 (条件が満たされない場合、タスクはスキップされます)。
簡単な説明	タスクアクティビティの簡単な説明。この情報は、作成されたタスクの簡単な説明のフィールドに入力されます。
説明	タスクのために実行されるアクティビティの詳細。この情報は、作成されたタスクの説明のフィールドに入力されます。
作業メモ	タスクテンプレートに関するコメントを入力するためのジャーナルフィールド。注意：この情報は、作成されたタスクの作業メモのフィールドとは別です。

実行計画タスクを実行する条件

管理者およびカタログ管理者は、関連アイテムが要求されたときに、特定の実行計画タスクが実行される条件またはスキップされる条件を定義できます。

たとえば、実行計画には次のタスクを含めることができます。

1. ハードウェアの注文
2. ハードウェアの受領
3. ハードウェアの環境設定
4. ハードウェアの配送

要求されたハードウェアが既に現地にある場合は、注文する必要はありません。リスト内の最初のタスクはスキップできます。

注:
スキップされたタスクのレコードも作成されますが、スキップされたとマークされ、実行計画内で処理されません。

条件付きタスク

実行計画タスクを条件付きにするには、タスクが実行される条件を定義します。

1. 移動先 サービスカタログ > 実行計画.
2. 実行計画を開き、その計画内のタスクを開きます。
3. [条件] フィールドを使用して、タスクが実行される条件を選択します。

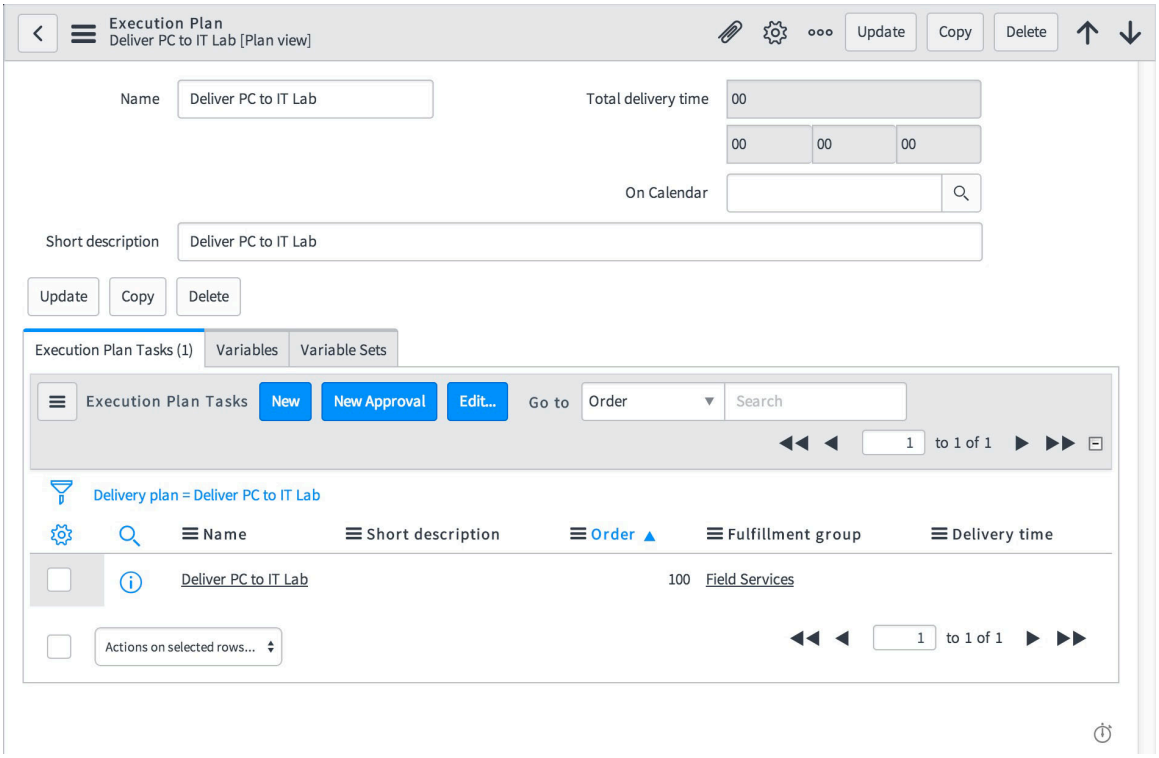
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

条件が設定されていない場合は、ユーザーがこの実行計画に関連付けられたアイテムを注文するたびにタスクが実行されます。

アトランタに拠点を置く IT ラボの条件付きタスクの例を次に示します。

実行計画タスクへの条件の適用



この例では、要求自体がアトランタにある場合、**[IT** ラボに配送] ステップは実行されません。既に IT ラボにある場合は、IT ラボに配送する必要はありません。

タスクを実行する条件スクリプト

管理者は、条件に加えて (または条件の代わりに) 条件スクリプトを使用して、タスクが実行されるかどうかを決定できます。

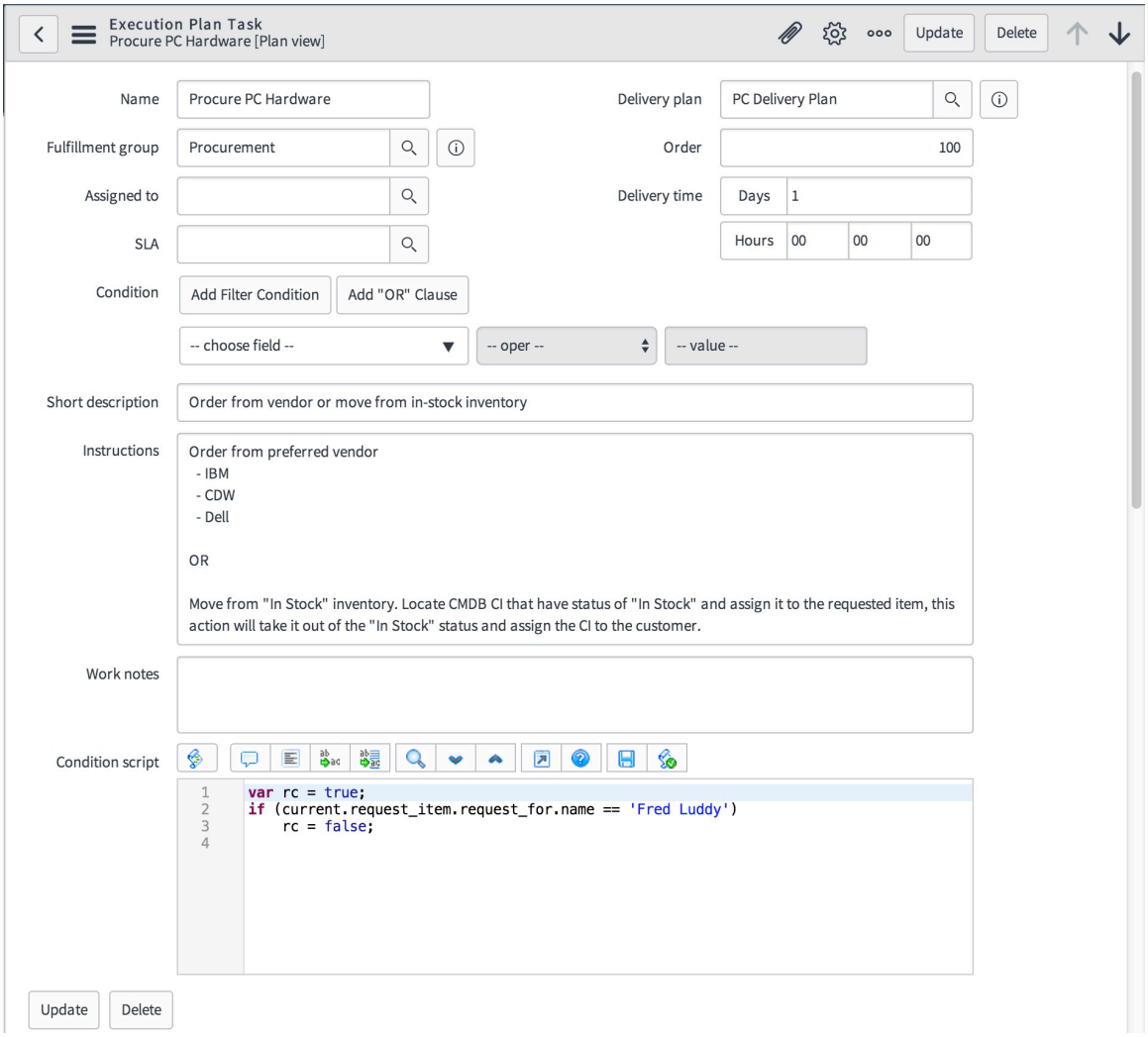
> **注:**
> (条件フィールドによる) 条件と条件スクリプトの両方を使用する場合、タスクが実行される前は両方とも true でなければなりません。

スクリプトを使用するには、[実行計画タスク] フォームを設定して、[条件スクリプト] フィールドを追加する必要があります。スクリプトが true を返すと、タスクが実行されます。スクリプトが false を返すと、タスクは実行されません。

スクリプトで使用される変数を実行計画タスクに追加していることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件スクリプトの使用



自動翻訳

サービスカタログ実行計画

サービスカタログでは、実行計画をカタログアイテムに関連付けることができます。

実行計画レコードを作成した後は、必要に応じてカタログアイテムに関連付けることや、タスクテンプレートを作成することや、カタログアイテム変数をタスクに関連付けることができます。

また、次のこともできます。

- タスクに条件を適用する
- 承認タスクを作成し、承認者が要求を却下した場合に前のステップに戻れるようにする

アイテムへの実行計画の関連付け

実行計画レコードを送信したら、実行計画を使用するカタログアイテムを選択します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

この関連付けは後で行うこともできますが、この段階で行うと、実行計画内の関連カタログアイテム変数にアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. [カタログアイテム] を選択します。
3. [実行計画] フィールドで、新しい実行計画を選択します。
4. [更新] をクリックします。

サービスカタログチェックアウトモデル

サービスカタログは、デフォルトでは 1 ステップチェックアウトモデルですが、2 ステップチェックアウトも使用できます。catalog_admin ロールを持つ管理者とユーザーは、2 ステップチェックアウトモデルを有効にして設定し、配送先の入力方法を制御することができます。

サービスカタログは、デフォルトでは 1 ステップチェックアウトモデルです。ユーザーが [精算に進む] または [注文する] をクリックすると、買い物かご内のアイテムが注文され、注文概要画面または注文ステータス画面が表示されます。1 ステップチェックアウトモデルは、次の順序で実行されます。

チェックアウトを押す > 注文概要

サービスカタログでは、2 ステップチェックアウトモデルもサポートされています。このモデルでは、ユーザーが [精算に進む] または [注文する] をクリックすると、注文確認画面が表示されます。注文を送信する前に、注文を編集することや、配送場所を選択することや、添付ファイルをアップロードすることができます。2 ステップチェックアウトモデルは、次の順序で実行されます。

チェックアウト注文を押す > 確認画面 > 送信の順序 > 注文概要.

カタログアイテムのアクセスチェックは、チェックアウト時に実行されます。このチェックは、スクリプトと API にも適用できます。

2 ステップ精算プロセスの有効化

2 ステップ精算を有効にして、受信者、配送先、および注文に関する特別な指示を指定することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
2. [*2* ステップカタログチェックアウトモデルを使用します (デフォルトは *False*)] プロパティを見つけます。
3. [はい] チェックボックスをオンにして、2 ステッププロセスを有効にします。
4. *[2* ステップ精算画面に [カタログに戻る] ボタンを表示します] プロパティを見つけます。
5. [はい] チェックボックスをオンにして、注文確認画面 (デフォルト) からカタログに戻るボタンを表示します。
   チェックボックスをオフにすると、ボタンが非表示になります。

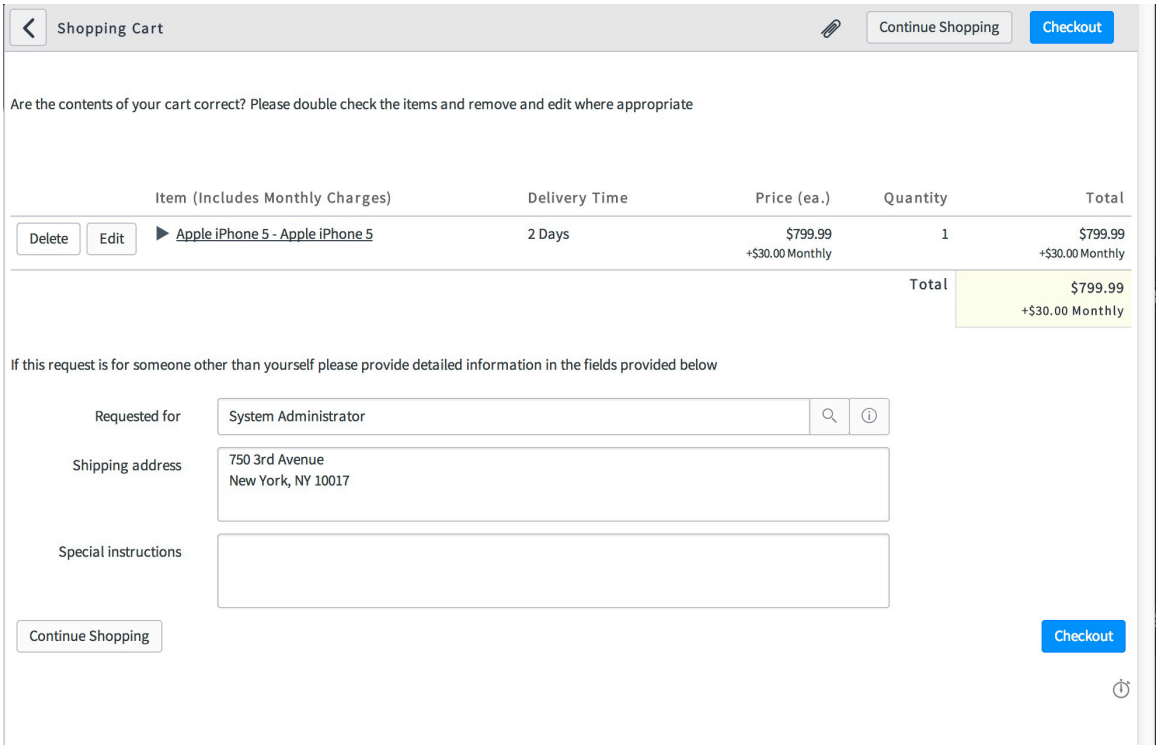
依頼者の場所の指定

管理者は、配送先の入力方法を制御できます。デフォルトでは、配送先は set location という名前のクライアントスクリプトによって定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求元



2 ステップ精算プロセスが有効になっている場合、set location スクリプトはユーザーの住所を取得し、[配信先] フィールドに書式設定済みの詳細を入力します。

別のフローからのカタログ要求の作成

別のフローからサービスカタログフローに参加するカタログ要求を作成することができます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付けることができます。これは、インシデントに関連付けられた要求をトラッキングする場合や、その逆をトラッキングする場合に役立ちます。

始める前に
必要なロール：itil

- 要求を親テーブルレコードに関連付けるには、対応するマッピング構成を カタログ管理 > 要求の親のマッピング サブモジュール。
- レコードプロデューサー要求を親テーブルレコードに関連付けるには、*sysparm_parent_sys_id* および *sysparm_parent_table* パラメーターを、レコードプロデューサーの [スクリプト] の RP.getParameterValue() メソッドを使用して、URL から取得します。

> **注:**
> **[sc_layout** で制御される買い物かごマクロを使用します (デフォルトは **True)]** (*glide.sc.use_cart_layouts*) プロパティを **false** に設定して親テーブルレコードから要求を作成すると、その要求は親テーブルレコードとは関連付けられません。

手順

1. 必要なテーブルに移動し、親レコードを選択します。
2. 他のアクションメニューアイコン をクリックし、[要求の作成] を選択します。
   カタログホームページが表示され、アクセスできるすべてのアクティブなカタログが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アクティブなカタログが 1 つのみの場合は、そのカタログページが利用可能なカテゴリとともに表示されます。

3. 必要なカタログを選択し、そのカテゴリ間およびアイテム間を移動します。
4. 必要なカタログアイテム、注文ガイド、またはレコードプロデューサーをチェックアウトします。チェックアウトモデルの詳細については、こちらを参照してください。
   カタログアイテムまたは注文ガイドの場合は、要求が作成され、親テーブルレコードの [要求] タブに表示されます。レコードプロデューサーの場合は、対応するタスクが作成され、インシデントなどの親テーブルレコードの [問題] タブに表示されます。

   > **注:**
   > - 関連インシデントは、要求プロセス全体にわたって注釈メッセージで指定されます。
   > - 1 ステップ精算および 2 ステップ精算の両方で、インシデントの問い合わせユーザーは、要求の [要求元] ユーザーとして自動的に設定されます。2 ステップ精算が有効になっている場合、履行者は [要求元] を変更できます。
   >
   >   > **注:**
   >   > 委任された要求エクスペリエンスの場合、インシデントの発信者は要求元変数に設定されます。委任された要求エクスペリエンスについては、「委任された要求エクスペリエンス」を参照してください。
   >
   > - このフローでウィッシュリストにアイテムを追加することや、レコードプロデューサーを保存することはできません。

要求の親マッピングの構成

親レコードと要求レコードの間の関連付けを指定するマッピングを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin または catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > カタログ管理 > 要求の親のマッピング.

   > **注:**
   > デフォルトでは、インシデントテーブルと要求テーブルの間のマッピングを作成するインシデント要求構成を利用できます。

2. [新規] をクリックし、フィールド情報を指定します。

[要求の親のマッピング] のフィールド

フィールド	説明
名前	要求のマッピング構成の名前。
親テーブル	要求の作成元であるテーブル。
要求の親	親テーブルとの関連付けを指定する要求テーブルフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親要求者	要求の要求者として指定された親テーブルのユーザー参照フィールド。 **注:** 委任された要求エクスペリエンスの場合、親テーブルレコードのユーザーが要求元変数に設定されます。委任された要求エクスペリエンスについては、「委任された要求エクスペリエンス」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。

要求実現の実行計画におけるクローズ状態

カタログアイテムの要求実現プロセスにおけるクローズ状態は、関連カタログタスク、要求アイテム、および要求のステータスによって異なります。これは、実行フローにのみ適用されます。

カタログタスクと **RITM** の間のクローズ状態の依存関係

- すべてのカタログタスクが [完了してクローズ] としてクローズされている場合、RITM は [完了してクローズ] としてクローズされます。
- 少なくとも 1 つのカタログタスクが [未完了でクローズ] としてクローズされている場合、RITM は [未完了でクローズ] としてクローズされます。
- すべてのカタログタスクが [スキップしてクローズ] としてクローズされている場合、RITM は [スキップしてクローズ] としてクローズされます。

RITM と要求の間のクローズ状態の依存関係

- すべての RITM が [完了してクローズ] としてクローズされている場合、要求は [完了してクローズ] としてクローズされます。
- 少なくとも 1 つの RITM が [未完了でクローズ] としてクローズされている場合、要求は [未完了でクローズ] としてクローズされます。
- すべての RITM が [スキップしてクローズ] としてクローズされている場合、要求は [スキップしてクローズ] としてクローズされます。

要求通知を表示

カタログ要求のライフサイクルの中で特定のイベント中に送信される要求通知を表示します。これらの通知は、Employee Center ユーザーや ITIL ユーザーなどのさまざまな受信者に送信されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、一貫性があり、業界のベストプラクティスレイアウトで構築された通知を配信します。メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知の配信に役立てます。詳細については、「メール通知レイアウトの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 **[All] > [System Notification] > [Email] > [Notifications]**.
2. **sc_request** と **sc_req_item** で [テーブル] フィールドをフィルタリングして、要求に関連する通知を表示します。
3. 詳細を表示するには、通知名をクリックします。

> **注:**
> これらの通知を受信するには、エンドユーザーが通知を有効にしている必要があります。詳細については、「Subscription-based notifications」を参照してください。

サービスカタログ セキュリティ

サービスカタログ では、ユーザー基準でカタログのセキュリティを設定できます。

アイテムとカテゴリのセキュリティの設定

管理者は、ユーザー基準レコードを作成して適用することによって、サービスカタログ内のコンテンツへのアクセスを制御できます。

カタログマネージャーおよびカタログエディターは、割り当てられるアイテムおよびカテゴリに既存のユーザー基準を適用できます。カタログマネージャーおよびカタログエディターは、ユーザー基準を直接作成または編集することはできません。

ユーザー情報の条件を定義するユーザー条件レコードを作成し、これらの条件レコードをカタログアイテムおよびカテゴリに適用することができます。このようにすると、これらのアイテムおよびカテゴリへのアクセスを制御できます。

たとえば、営業チームに属して米国に拠点を置くユーザーと一致する米国営業ユーザー条件レコードを作成します。次に、このレコードを米国 **IT** ハードウェアカタログカテゴリに適用するため、レコードに一致するユーザーのみがこのカテゴリにアクセスできます。

デフォルトでは、この機能は、新しい Fuji インスタンスおよびエンタイトルメントベースのアクセス制御を使用しないアップグレードされたインスタンスで有効になっています。資格を使用するインスタンスをアップグレードする場合は、ユーザー基準に移行して、改善されたコントロール、柔軟性、および再利用を利用することができます。

アクセス制御を使用する場合：

- 1 つのユーザー条件レコードで複数のアイテムおよびカテゴリへのアクセスを管理します。たとえば、英国従業員のユーザー基準レコードを 1 つ作成し、英国の従業員が利用できる複数のアイテムおよびカテゴリに適用します。
- ある条件が一致した場合、またはすべての条件が一致した場合にアクセスを許可します。たとえば、特定の場所にいて特定の部門に所属するユーザーのみがアクセスできるように定義します。
- [利用可能] および [使用不可] リストを使用して、条件レコード内の条件に一致するユーザーへのアクセスを許可または禁止します。たとえば、米国に拠点を置くユーザーは米国ベースのカタログカテゴリーを使用できますが、販売部門に所属するユーザー (米国内であるかどうかにかかわらず) は使用できないように指定します。
- スクリプトを使用せずに、User [sys_user] テーブル内の追加フィールドに一致する条件を作成するためにマッチングを拡張します。たとえば、条件を追加して、アイテムをユーザーレコードの [コストセンター] フィールドと照合することができます。

> **重要:**
> ユーザー基準の追加または変更を行った後で、前の設定をクリアするために、ログアウトしてから再度ログインすることが必要になる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

カタログアイテムのユーザー基準のデバッグ

サービスカタログでユーザー条件レコードを作成する

ユーザーレコードに対して評価される条件を定義するようにユーザーレコードを作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

1 つのカタログアイテムまたはカテゴリに複数のユーザー条件レコードを適用できます。この場合、ユーザーはこれらの条件レコードの 1 つだけを照合してアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > ユーザー基準 レコードを作成します
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

ユーザー基準フィールド

フィールド	説明
名前	条件レコードの名前。
ユーザー	一致する個々のユーザーレコード。
グループ	一致するグループレコード。
ロール	一致するロール。 注: ○ ロールの評価はセッションにキャッシュされるため、ロールを変更するには、ACL (アクセス制御リスト) のロールと同様に、ログアウトしてからログインする必要があります。 ○ ユーザー基準は、昇格された権限ロールには適用されません。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示または非表示にするチェックボックス。
スクリプト	追加の条件を定義するスクリプト、**[true]** または **[false]** を返すスクリプト。このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ スクリプトは、ユーザー基準が作成された適用範囲内で評価されます。 ○ スクリプトの評価はセッションにキャッシュされるため、評価を変更するには、ACL のロールと同様に、ログアウトしてからログインする必要があります。 ○ `gs.getUser()` またはその他のセッション API を使用しないでください。診断ツールで使用された場合に競合が発生します。スクリプトにある事前定義済みの `user_id` 変数を使用して、スクリプトの評価に使用されているユーザーのユーザー ID を取得します。 ○ ユーザー基準のスクリプトを含め、スクリプトは動的に評価されるため、レコードのパフォーマンスが低下する可能性があります。 ○ answer は事前予約されたキーワードなので、回答としてその名前が付いた関数、つまり answer() を使用しないでください。
有効	この条件レコードをアクティブ化または非アクティブ化するチェックボックス。
会社	一致する会社。
所在地	一致する所在地。
部門	一致する部門。
すべて一致	入力された各条件フィールドのすべての要素が一致する必要があるかどうかを判断するためのチェックボックス。選択すると、すべての基準に一致するユーザーのみにアクセス権が与えられます。オフにすると、アクセス権を取得するためにユーザーは 1 つまたは複数の設定基準を満たす必要があります。 デフォルトでは、満たされた条件があれば一致するようにこのチェックボックスはオフになっています。 たとえば、次のユーザー基準レコードを使用します。 ○ 場所 A または B ○ 会社 C または D [すべて一致] を選択すると、これらすべての条件を満たすユーザーのみが一致します。たとえば、場所 A および会社 C に所属するユーザーです。 [すべて一致] をオフすると、これらいずれかの条件を満たすユーザーが一致します。たとえば、場所 B のユーザー。 注: [すべて一致] をオンにした場合は、決して満たされない矛盾した条件を作成しないようにしてください。たとえば、場所 A の会社 G に所属するすべてのユーザーの場合、この例の条件は決して満たされません。

ユーザー基準の実装

システムのユーザー基準を作成する場合、以下の推奨事項を順守してください。

- 再利用のための設計基準：

  最大限再利用できるようにユーザー基準を設計するようにしてください。組織の要件に一致する条件の共通セットを持つユーザー基準レコードを作成します。個々のアイテムとカテゴリに複数の類

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

似した基準レコードを作成するのではなく、できるだけ多くのアイテムとカテゴリで共有できるようにします。

- 名前付け規則：各ユーザーの条件レコードに意味のある名前を付けると、そのレコードの機能を判断するのに役立ちます。例を次に示します。
  - Cloud Dimensions 社に所属し、かつマドリードにいるユーザー
  - Cloud Dimensions 社に所属する、またはマドリードにいるユーザー
  - グループ開発、IT、または営業に属するユーザー
  - ロール itil、asset_manager、または catalog_admin を持つユーザー
- 開発インスタンスまたはテストインスタンスでユーザー基準をテストし、更新セット を使用して、ユーザー条件テーブルのレコードおよびカタログレコードを本番インスタンスに転送します。

アイテムとカテゴリへのユーザー条件の適用

アイテムやカテゴリまたはユーザー基準フォームのいずれかから、ユーザー基準レコードをアイテムおよびカテゴリに適用します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ユーザー基準制限は、適用される特定のアイテムのサービスカタログ内のみに適用されます。ただし、ユーザー基準制限は、ユーザーがテーブルを介してアイテムにアクセスするサービスカタログ以外には適用されません。

アイテムまたはカテゴリに基準を直接適用するには、[アイテム] または [カテゴリ] フォームの [利用可能] または [利用不可] 関連リストを使用します。

注:

- 場所など、エンドユーザープロファイルが変更され、アイテムの表示機能に影響する場合は、エンドユーザーがセッションを再開するまで、この変更は有効になりません。
- カテゴリのユーザー基準制限は、カテゴリ内のカタログアイテムに自動的には適用されません。必要に応じて、個々のカタログアイテムにユーザー基準制限を適用する必要があります。

フォームから条件を直接適用するには、[カタログアイテムに利用可能] および [カタログアイテムに利用不可] 関連リストにアイテムを追加し、[カテゴリで利用可能] および [カテゴリに利用不可] 関連リストにカテゴリを追加します。このリストを追加するように [ユーザー基準] フォームを設定できます。

注:

[利用不可] 設定は [利用可能] 設定を上書きます。ユーザーがアイテムの [利用可能] リストにも含まれていても、アイテムの [利用不可] リストにこのユーザーが含まれる場合はこのアイテムにアクセスできません。

アイテムへのユーザー基準の適用

アイテムにユーザー基準を適用して、このアイテムにアクセスできるユーザーとアクセスできないユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
注文ガイド、コンテンツアイテム、レコードプロデューサーなど、すべてのタイプのカタログアイテムにユーザー基準を適用できます。

> **注:**
> ユーザー基準制限は、適用される特定のアイテムのサービスカタログ内のみに適用されます。ただし、ユーザー基準制限は、ユーザーがテーブルを介してアイテムにアクセスするサービスカタログ以外には適用されません。

手順

1. アイテムレコードで、[利用可能] または [利用不可] 関連リストに移動します。
2. [編集] をクリックして既存のユーザー基準レコードを追加するか、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。
3. レコードを保存してユーザー基準レコードとアイテムに関連付けます。

> **注:**
> [利用不可] 設定は [利用可能] 設定を上書きます。ユーザーがアイテムの [利用可能] リストにも含まれていても、アイテムの [利用不可] リストにこのユーザーが含まれる場合はこのアイテムにアクセスできません。

カテゴリへのユーザー基準の適用

カテゴリにユーザー基準を適用して、カテゴリにアクセスできるユーザーとアクセスできないユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. カテゴリレコードで、[利用可能] または [利用不可] 関連リストに移動します。
2. [編集] をクリックして既存のユーザー基準レコードを追加するか、[新規] をクリックして新しいレコードを作成します。
3. レコードを保存してユーザー基準レコードとカテゴリに関連付けます。

> **注:**
> - [利用不可] 設定は [利用可能] 設定を上書きます。ユーザーがカテゴリの [利用可能] リストにも含まれていても、カテゴリの リストにこのユーザーが含まれる場合はこのカテゴリにアクセスできません。
> - カテゴリのユーザー基準制限は、カテゴリ内のカタログアイテムに自動的には適用されません。必要に応じて、個々のカタログアイテムにユーザー基準制限を適用する必要があります。

ユーザー基準の拡張

使用可能なユーザー基準フィールドが十分でない場合は、ユーザー基準テーブルを拡張してください。ユーザー基準は、部門、会社、グループなどのさまざまなユーザーフィールド (ユーザー [sys_user] テーブルのフィールド) を参照します。ユーザー基準をカスタムフィールドで拡張して、必要な他のユーザー参照フィールド (ユーザー [sys_user] テーブルのフィールド) を含めることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

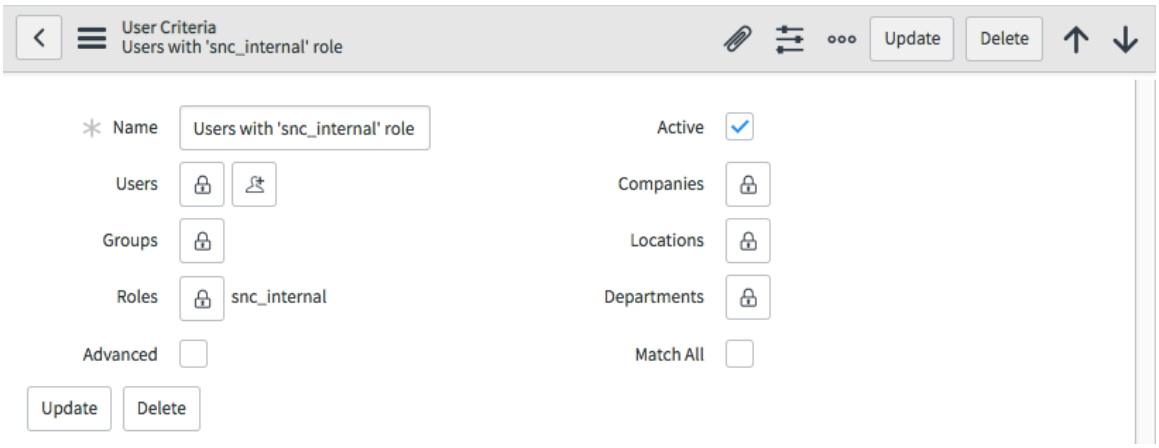
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
たとえば、ユーザー基準を拡張してユーザーのコストセンターを含め、次に特定のカタログアイテムがそのコストセンターのメンバーだけになるように限定できます。
ユーザー基準テーブルを拡張するには、以下のルールを満たしてください。

- 追加するフィールドは、ユーザーレコード内の参照フィールドである必要があります。
- ユーザー基準テーブルに追加されたフィールドは、リストタイプである必要があります。
- フィールドは、一致する名前を持つ必要があります。例えば、**cost_center** [sys_user] および **u_cost_center** ("u" プレフィックスはテーブル内のカスタムフィールドに追加されます) は一致すると見なされます。

この例では、現在のユーザー基準レコードを拡張して、コストセンターをオプションとして含める方法を示します。

コストセンターを拡張する前のユーザー基準レコード



手順

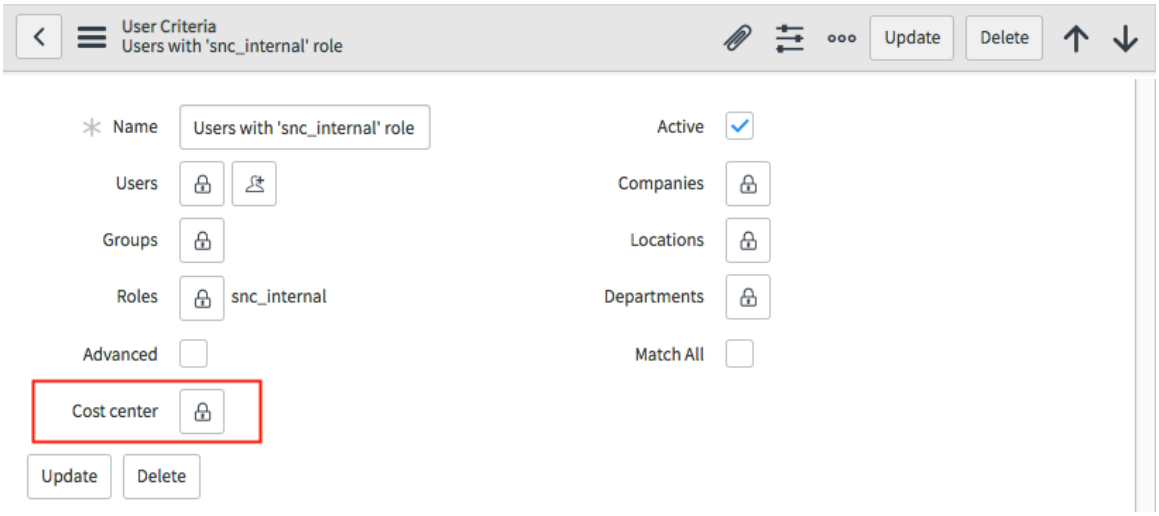
1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [ユーザー基準] レコードを開きます。
3. [テーブル列] 関連リストで、[新規作成] をクリックします。
4. タイプを [リスト] に設定し、次に列ラベルとして「コストセンター」と入力します。
   [列名] フィールドには、**u_cost_center** が入力されます。
5. [参照仕様] フォームセクションで、参照フィールドに対して [コストセンター] を選択します。
6. 必要に応じて、条件や追加情報を辞書エントリに追加します。
7. [送信] をクリックします。
8. **[Service Catalog] >** [カタログ定義] **>** [ユーザー基準] に移動します。
9. ユーザー基準レコードを選択または作成して、新しいフィールドを使用できることを確認します。

次のタスク
次の場所に移動して、ユーザー基準レコードをテストします。 サービスカタログ > カタログ定義 > ユーザー基準をクリックし、任意のレコードを開きます。拡張フィールドが使用可能であることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コストセンターを使用したユーザー基準



ユーザー基準で考慮したい他のテーブルのフィールドがある場合は、ユーザー [sys_user] テーブルを拡張できます。[ユーザー] テーブルを拡張したら、この手順のステップに従ってそれをユーザー基準に拡張します。

ユーザー基準の移行

サービスカタログユーザー基準レコードは、サービスカタログアイテムおよびカテゴリのアクセスを制御します。

ユーザー制御を使用するようにアクセス制御を移行できます。ユーザー基準機能は、新しいインスタンスで自動的に有効になります。インスタンスをアップグレードすると、スクリプトが実行され、現在のアクセス制御の使用状況が判断されます。

- インスタンスでエンタイトルメントベースのアクセス制御を使用しない場合、ユーザー基準機能は自動的に有効になります。
- インスタンスで資格が使用されている場合、ユーザー基準機能は無効です。ユーザー基準を使用する場合は、このページに記載されている手順を使用して、資格からユーザー基準にアクセス制御を移行します。

資格と比較して、より多くの再利用、制御、および柔軟性を提供するためにユーザー基準に移行します。

たとえば、単一の基準レコードを使用して、次のすべての要件を満たすユーザーのみが複数のカタログアイテムを使用できるようにすることができます。

- EMEA または APAC に拠点がある
- ACER に所属している
- トレーニング部門に所属している

サービスカタログユーザー基準に移行する

サービスカタログ では、資格からユーザー基準への移行時にサービスカタログに必要なアクセス制御を管理できます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ ユーザー基準機能がシステムでまだ有効になっていないことを確認します。
   - プロパティ [カタログアイテムおよびカテゴリへのアクセスを定義するには、 を使用します] (*glide.sc.use_user_criteria*) を **true** に設定すると、次の手順をスキップできます。資格が古いシステムで使用されていないため、ユーザー基準機能は自動的に有効になります。
   - このプロパティが **[false]** に設定されている場合は、次の手順に進みます。システム上でユーザー基準機能がまだ有効になっていません。
2. ユーザー基準機能をプレビューするには、サービスカタログプロパティ [エンタイトルメントから移行するときにカタログアイテムおよびカテゴリの [ユーザー基準] と [エンタイトルメント] の両方の関連リストを有効にします] (*glide.sc.user_criteria_migration*) を **true** に設定します。
   このオプションを使用すると、ユーザー基準に完全に切り替える前に、ユーザー基準レコードおよび資格を比較できます。
3. サービスカタログアイテムおよびカテゴリを調べて、ユーザー基準レコードを設定できるアクセス制御セットを特定します。
   現在の資格を確認し、アクセス制御の現在の設計を記録します。複数のアイテムが同じ場所やグループなどの組み合わせを使用するパターンを特定することに集中します。各組み合わせは利用可能なアクセス制御セットです。
4. サービスカタログの検査で特定したアクセス制御セットごとに、ユーザー基準レコードを作成します。
   リスト、メモ、および画像が含まれる手順を使用します。
5. 識別されたアイテムおよびカテゴリにこれらのユーザー基準レコードを適用し、同等の資格を置き換えます。
6. サービスカタログプロパティ [カタログアイテムおよびカテゴリへのアクセスを定義するには、 を使用します] (*glide.sc.use_user_criteria*) を **true** に設定して、システム上でユーザー基準を有効にします。
   このプロパティを **true** に設定すると、残りのエンタイトルメントは使用されなくなります。

   注:
   ユーザー基準内のスクリプトは、エンタイトルメントスクリプトと同様にカテゴリまたはカタログアイテムを [現在] のものとして参照することはできません。ユーザー基準スクリプトの場合、カテゴリまたはカタログアイテムに対して現在評価中のユーザーが使用可能な **user_id** を使用します。

データ構造の違い

資格とユーザー基準の間にはデータ構造に大きな違いがあります。これは移行中に注意する必要があります。

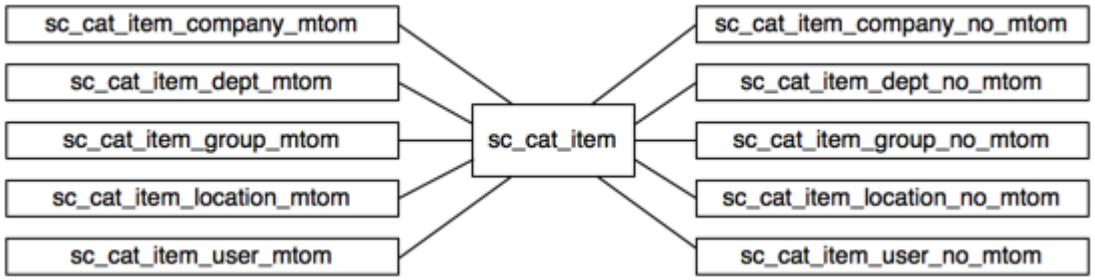
資格を使用すると、次のテーブルがレンダリングの前にメモリにロードされ、評価されます。

カタログアイテム

自動翻訳

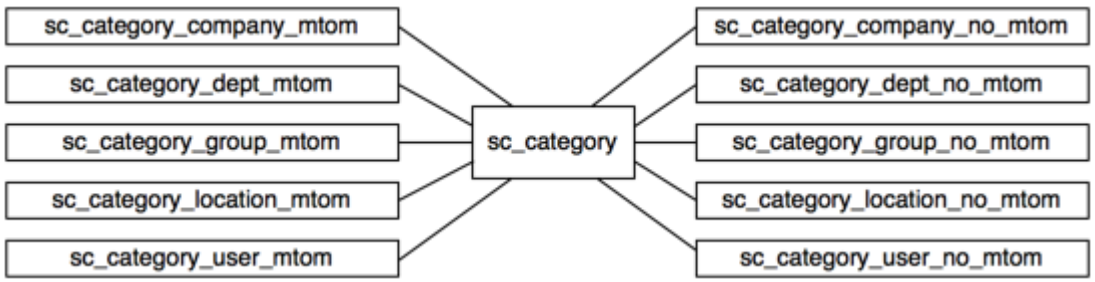
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資格付与データ構造 - カタログアイテム



カテゴリの場合：

資格付与データ構造 - カテゴリ



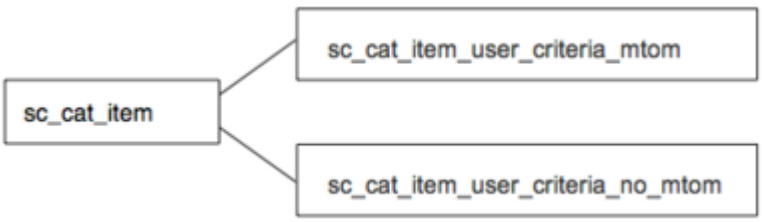
ユーザー基準アーキテクチャは、ユーザー基準 [user_criteria] テーブルのすべてのユーザー属性を収集します。

ユーザー基準レコードは、次のようにアイテムおよびカテゴリにリンクできます。

カタログアイテム

- [sc_cat_item_user_criteria_mtom] で利用可能なカタログアイテム
- [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom] で利用不可のカタログアイテム

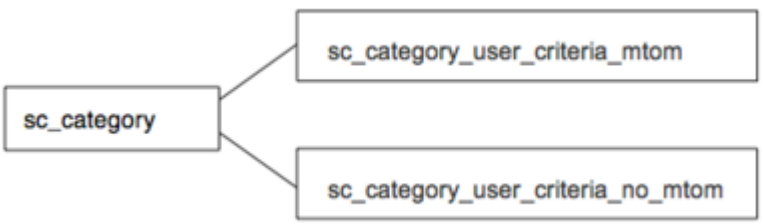
ユーザー基準データ構造 - カタログアイテム



カテゴリの場合：

- [sc_category_user_criteria_mtom] で利用可能なカテゴリ
- [sc_category_user_criteria_no_mtom] で利用不可のカテゴリ

ユーザー基準データ構造 - カテゴリ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来のサービスカタログのアクセス制御

サービスカタログは、カタログアイテムまたはカテゴリへのアクセスを制御するいくつかの方法をサポートしています。この制御は、カタログ資格付与としても知られています。

アクセス制御ではなく、カタログアイテムおよびカテゴリに対してサポートされているセキュリティモデルであるユーザー基準を使用します。ユーザー基準の詳細については、「アイテムとカテゴリへのユーザー条件の適用」を参照してください。

特定のアクセス制御のないサービスカタログアイテムはすべてのユーザーが使用できます。アクセス制御を指定すると、すべての条件を満たすユーザーのみがアクセスできます。

以下の資格が利用可能です。

- ロール
- カスタムスクリプト
- 会社、部門、グループ、ユーザー、または場所

アクセス制御は、ロール、スクリプト、会社、部門、グループ、ユーザー、または場所の順にチェックされます。

注:
ここで説明されている機能は、ユーザー基準を使用したアクセス制御によって置き換えられます。アクセス制御を定義するために、柔軟性に優れ、再利用可能な方法でユーザー基準に移行します。

サービスカタログ 管理

サービスカタログ では、管理者がサービスカタログを設定できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > アイテムの管理 または サービスカタログ > カテゴリの管理.
2. アイテムまたはカテゴリを開いて、フォームの関連リストを設定し、[部門に利用可能] と [会社で利用可能] を追加します。
3. [更新] をクリックしてフォームレイアウトを保存します。
4. 保護するアイテムまたはカテゴリを開き、関連リストに会社や部門を追加します。

   アイテムまたはカテゴリは、リストされている会社および部門に対してのみ使用できます。会社または部門がリストされていない場合、そのアイテムまたはカテゴリはすべての会社または部門で使用可能です。

アクセスの制限

サービスカタログ では、管理者が会社、部門、グループ、ユーザー、または場所ごとにサービスカタログアイテムまたはカテゴリへのアクセス権を付与または拒否することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

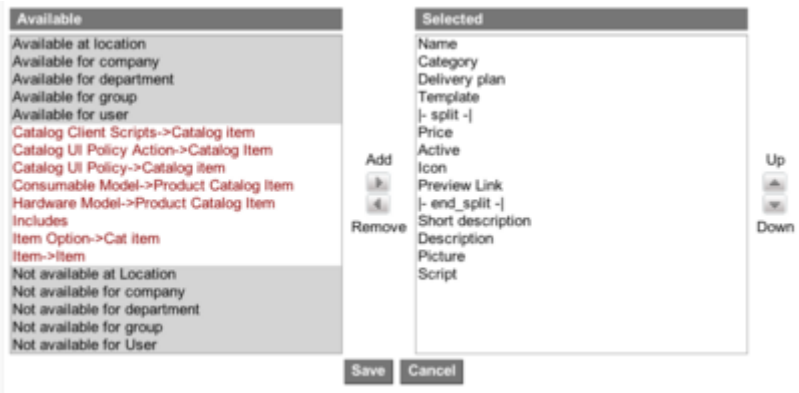
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > アイテムの管理 または サービスカタログ > カテゴリの管理.
2. 関連するカタログアイテムまたはカテゴリを開きます。
3. フォームを設定 し、適切な [利用可能] または [利用不可] リストを追加します。

アクセス制御



4. 会社、部門、グループ、ユーザー、または場所を適切なリストに追加します。
5. [更新] をクリックします。

ロールによるアクセスの制限

デフォルトでは、個々のカタログアイテムおよびカテゴリにはアクセス制限がありません。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

管理者は、ロールに基づいてサービスカタログアイテムまたはカテゴリへのアクセス権を付与または拒否できます。

手順

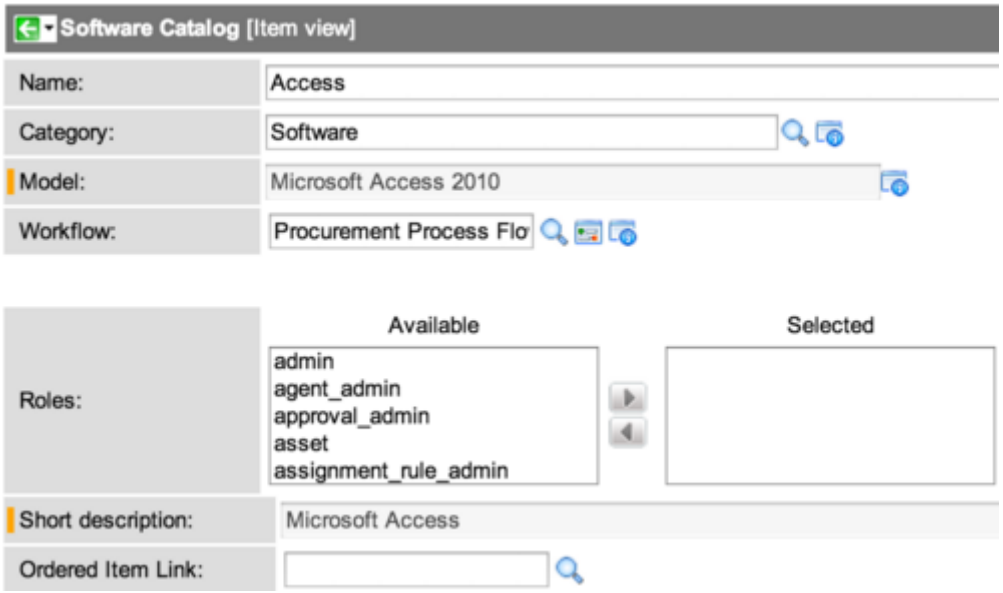
1. 移動先 すべて > サービスカタログ > アイテムの管理 または サービスカタログ > カテゴリの管理.
2. 関連するカタログアイテムまたはカテゴリを開きます。
3. [ロール] フィールドに必要なロールを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、フォームを設定 するか、[デフォルトビュー] に変更し、[ロール] フィールドを確認します。

許可されるロール



スクリプトによるアクセスの制限

サービスカタログ では、カスタムスクリプトを使用してサービスカタログアイテムまたはカテゴリへのアクセスを制御できます。

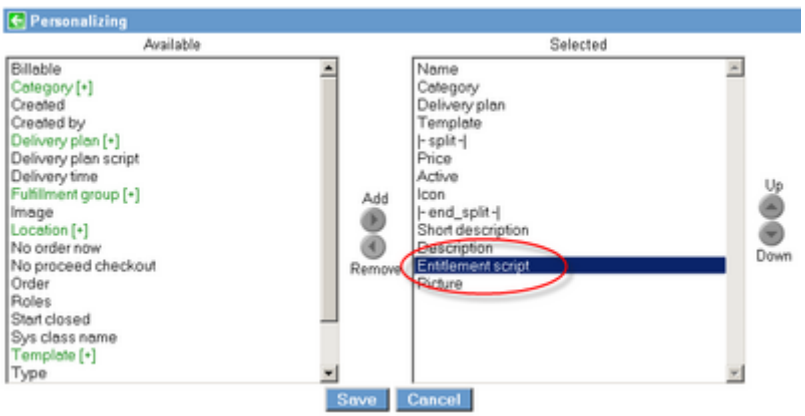
始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > アイテムの管理 または サービスカタログ > カテゴリの管理.
2. 関連するカタログアイテムまたはカテゴリを開きます。
3. フォームを設定 し、[エンタイトルメントスクリプト] フィールドを追加します。

エンタイトルメントスクリプト



4. [エンタイトルメントスクリプト] フィールドにアクセス制御スクリプトを入力します。

スクリプトサンプル：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のスクリプトサンプルでは、Fr (フランス語) の言語を使用するユーザーに French Blackberry という名前のカタログアイテムへのアクセス権を付与します。

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
    answer = true ; else
    answer = false ;

answer ;
```

次のスクリプトサンプルを使用すると、サービスカタログ上のユーザーの 2 つのカテゴリ (フルアクセスのユーザーとアクセスが制限されているユーザー) を区別できます。

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
    answer = true ; else
    answer = false ;

answer ;
```

ロールによるエンタイトルメントスクリプトの上書き

a. 移動先 サービスカタログ > プロパティ.

b. カタログ内の通常のエンタイトルメントチェックを上書きできるロールのプロパティリスト (カンマ区切り) でエンタイトルメントスクリプト (アクセス権の付与) を上書きするロールを入力します。ロール「itil」を指定した場合、その itil ロールは、エンタイトルメント制限により保護されている場合でも、任意のカタログアイテムを注文できることを表しています。

サービスカタログ ウィザードの作成

サービスカタログ ウィザードは、複数のステップから構成されるウィザードのようなエクスペリエンスを作成するのに役立ちます。

始める前に

サービスカタログ ウィザードは、要求者にステップバイステップのエクスペリエンスを提供し、サイドパネルでコンテキストヘルプも提供するため、必要な入力が膨大で複雑な場合に特に便利です。ビザの申請は、個人情報、教育情報など、順を追ってデータを提示する必要があるため、サービスカタログ ウィザードが活躍する良い例です。

サービスカタログ ウィザードを作成するための前提条件：

- 複合レコードプロデューサーまたはレコードプロデューサーが設定されていることを確認します。詳細については、「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。
- 複合レコードプロデューサーまたはレコードプロデューサーは、ウィザードでレコードを作成できるように、[保存オプション] フィールドの値が [宛先に保存] になっている必要があります。
- [複合レコードプロデューサー] または [レコードプロデューサー] フォームで [編集を許可] オプションを選択して、ウィザードでレコードを編集できるようにする必要があります。

必要なロール：wizard_admin または admin

このタスクについて

サービスカタログ ウィザードは、UI Builder (UIB) のコンポーネントとして使用できます。これを使用して、複合レコードプロデューサーまたはレコードプロデューサーに基づくガイド付きエクスペ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リエンスを作成できます。サービスカタログ ウィザードを使用して、複数ステップのウィザードエクスペリエンスを作成できます。

サービスカタログ ウィザードは次のモードで使用されます。

- 通常モード：レコードプロデューサーで構成されたテーブル、またはウィザードに関連付けられた複合レコードプロデューサーでレコードを作成する場合。
- テンプレートモード：管理者がいくつかのデータを事前定義し、レコードの作成を微調整してカスタマイズできるテンプレートを作成する場合。

手順

1. 移動先 サービスカタログウィザード > ウィザードの管理をクリックし、[新規] をクリックして新しいウィザードを作成します。
2. フォームのフィールドに入力します。

サービスカタログ ウィザードフォーム

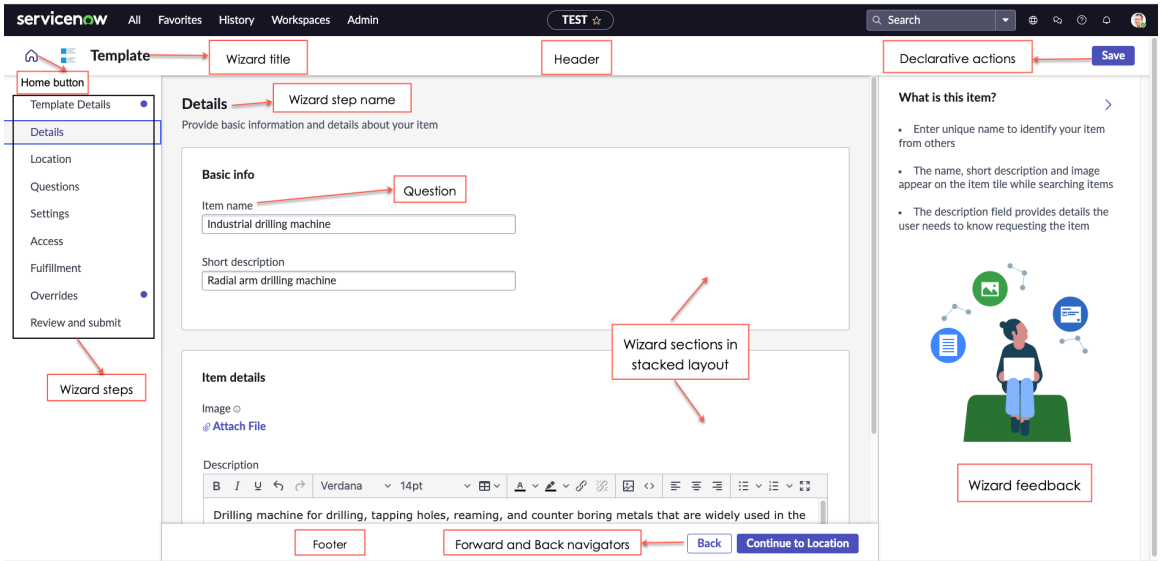
フィールド	説明
名前	ウィザードの名前。
タイプ	ウィザードでは、複合レコードプロデューサーまたはレコードプロデューサーを使用します。
プロデューサー	複合レコードプロデューサーまたはレコードプロデューサーの参照。
フィードバックパネルあり	ウィザードにフィードバックパネルを含めるかどうかを指定するオプション。
レイアウト [積み重ね/タブ付き]	ウィザードステップのレンダリングは、積み重ねまたはタブ付きレイアウトモードのいずれかです。
タイトル	ウィザードのタイトル。 **注:** タイトルは、${variable} 構文を使用して、複合レコードプロデューサーまたはレコードプロデューサー変数を動的に参照することもできます。
保存を有効にする	各ステップの変更時にウィザードを自動保存します。
レビューステップを表示	[レビューと送信] ステップが表示され、ウィザードのステップとフィールド値が要約されます。
最後のステップで送信を表示	**true** の場合、最後のステップに [送信] ボタンが表示されます。
ステップラベルのレビュー	レビューおよび送信ステップのラベル。

サービスカタログ ウィザードのフィールド、ステップ、セクション、または質問の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

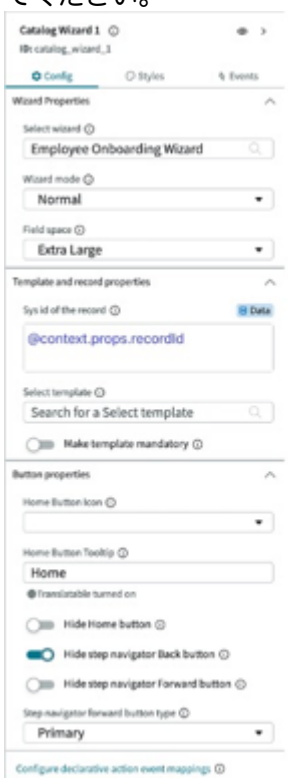
- カタログアイテムウィザードへのステップ、セクション、または質問の追加
- カタログウィザードフォーム



フィールド値を設定すると、手順、レイアウト、ラベル、およびその他の要素を含むウィザードが次のように表示されます。

Service Catalog ウィザードの要素

3. UI Builder (UIB) コンポーネントを使用して、カタログウィザードのコンポーネントプロパティを設定します。詳細については、「Customize UI Builder pages using components」を参照してください。



a. [ウィザードを選択]：エクスペリエンスを作成するウィザードを選択します (前のステップで作成したウィザードを選択できます)。

b. [ウィザードモード]：このエクスペリエンスのモードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [フィールドスペース]：ウィザードのフィールド間に表示するスペースを指定します。可能な値は、[小]、[中]、[大]、および [特大] です。

d. [レコードの **Sys_id]**：[通常] モードで、ウィザードによって編集または作成されているレコードの sys_id。テンプレートモードで、編集中のテンプレートの sys_id。

e. [テンプレートを選択]：ウィザードに適用する必要があるテンプレートを選択します。[テンプレートを選択] オプションは、通常モードでのみ適用されます。

f. [テンプレートを必須にする]：**true** の場合、テンプレートの指定はレコードの作成に必須となり、通常モードでのみ適用されます。

g. [ホームボタンアイコン]：ホームボタンアイコンの代わりに表示されるアイコンを選択します。

h. [ホームボタンを非表示]：**true** の場合、ウィザードで [ホーム] ボタンが非表示になります。

i. [ステップナビゲーターの戻るボタンを非表示]：**true** の場合、ウィザードでフッターの [戻る] ボタンが非表示になります。

j. [ステップナビゲーターの進むボタンを非表示]：**true** の場合、ウィザードでフッターの [進む] または [続行] ボタンが非表示になります。

k. [ステップナビゲーターの進むボタンタイプ]：ウィザードフッターの [進む] ボタンのボタンタイプを指定します。可能な値は、[プライマリ] または [セカンダリ] です。

詳細については、開発者ドキュメントサイトの「Next Experience コンポーネント」を参照してください。

サービスカタログ ウィザードの宣言アクションの作成

宣言アクションを作成して設定すると、管理者は サービスカタログ ウィザードでボタン (ウィザードアクション) を設定できるようになります。

始める前に

カタログウィザードには、次の 2 つのタイプの宣言アクションがあります。

- UXF クライアントアクション：宣言アクションを作成し、アクションを UIB ページレベルのイベントハンドラーにマップします。モーダルを開く、別のカタログウィザードを開くなど、UIB レベルでイベントを処理する必要がある場合は、これを使用します。
- クライアントスクリプト：ボタンのクリックで実行されるクライアントスクリプトを使用します。カタログウィザードにリンクされている複合レコードプロデューサーの g_form フィールドを操作する必要がある場合は、これを使用します。

カタログウィザードモデルは、カタログウィザードの宣言アクションモデルであり、ウィザードのプロパティを定義するモデルフィールドがあります。これらのフィールドを使用して、ペイロードに含めることができる内容を定義したり (UXF クライアントアクションタイプの場合)、ウィザードのボタン表示の条件を定義したりします。すべてのウィザードでは、カタログウィザードモデルを使用して宣言アクションを作成する必要があります。

必要なロール：wizard_admin または admin

手順

1. 移動先 **Service Catalog** ウィザード **>** カタログウィザード宣言アクション.

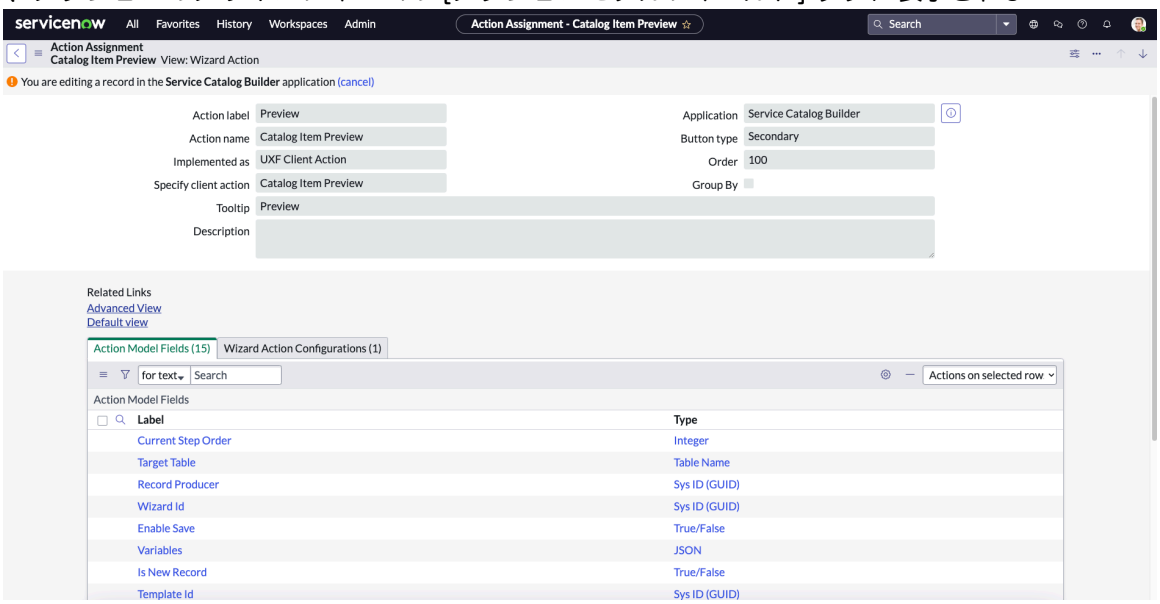
> **重要:**
> このナビゲーションパスは、宣言アクションを作成する場合にのみ使用します。このパスは、宣言アクションフォームがロードされたときにフィールドを正しく設定します。

2. [新規] をクリックして、新しい宣言アクションを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ペイロードを作成するカタログウィザードのアクションモデルフィールドを指定します。アクションモデルフィールドは、デフォルトでカタログウィザードの宣言アクションに使用でき、アクションのアサインフォームの [アクションモデルフィールド] タブに表示されます。



[アクションモデルフィールド] タブ

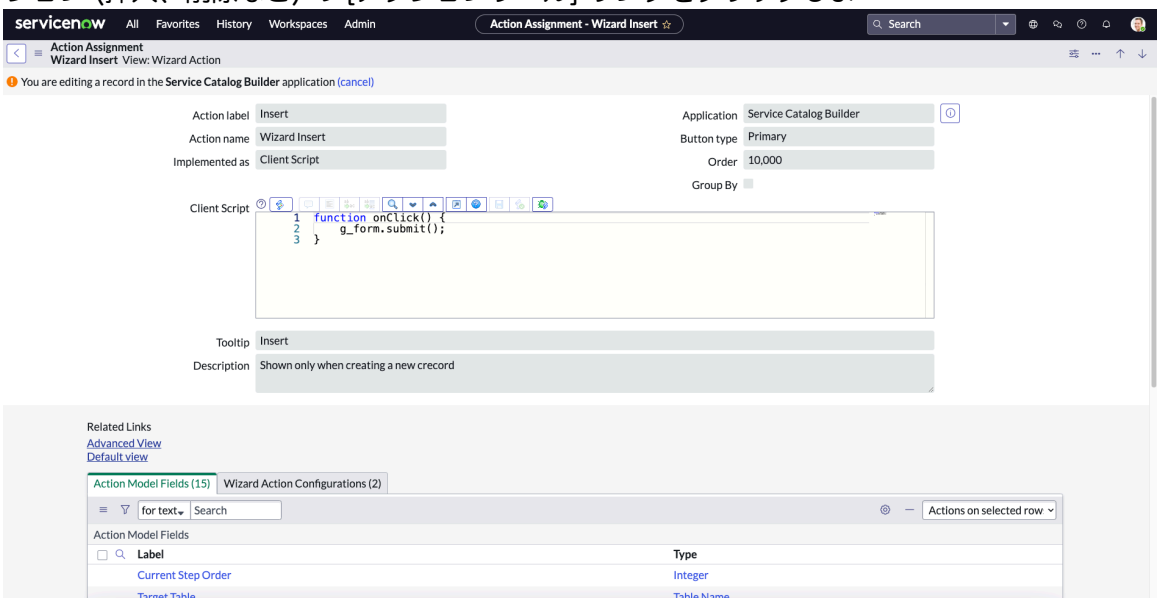
フィールド	説明
[現在のステップ順序 **(Current Step Order)**]	現在選択されているステップの順序。
[ターゲットテーブル]	ウィザードで使用されるレコードプロデューサーまたは複合レコードプロデューサーのターゲットテーブル。
[レコードプロデューサー]	ウィザードで使用されるレコードプロデューサーまたは複合レコードプロデューサーのターゲットテーブル。
[ウィザード **ID**]	ウィザードの sys_id。
保存を有効にする	ウィザードレコードの [保存を有効にする] フィールドの値。
変数	ウィザードに関連付けられた複合レコードプロデューサー変数の名前と値を含むオブジェクト。
新規レコード	ウィザードを使用して新しいレコードを作成する場合、この値は **True** です。
テンプレート **ID**	ウィザードに適用したテンプレートの sys_id。
[レビューステップあり **(Has Review Step)**]	ウィザードレコードの [レビューステップあり **(Has Review Step)**] フィールドの値。
[最後のステップ **(Is Last Step)**]	ウィザードの最後のステップかどうかを示します。最後のステップは順序に依存せず、クライアントスクリプトまたはウィザードの UI ポリシーに基づいて動的に変更する可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[フォームがダーティ **(Form Dirty)**]	ウィザードに未保存の変更がある場合、この値は **True** です。
送信中	ウィザードの送信が進行中の場合、この値は **True** です。
モード	ウィザードが動作しているモード (テンプレートまたは通常モード)。
[ターゲットレコードデータ **(Target Record Data)**]	適用外 (このフィールドは使用されません)。
レコード **ID**	ウィザードによって編集または作成されるレコードの sys_id。

4. アクション (挿入、削除など) の [アクションラベル] リンクをクリックします。



アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	ウィザードのボタンの表示ラベル。
アクション名	アクションの識別子。
実装方法	ウィザード宣言アクションの [UXF クライアントアクション] または [クライアントスクリプト]。
クライアントアクションを指定	[実装方法] が [UXF クライアントアクション] の場合のペイロード定義。
クライアントスクリプト	[実装方法] フィールドの値が [クライアントスクリプト] の場合は、この値を指定する必要があります。 **重要:** ウィザードにリンクされている CRP の変数のみを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ツールヒント	ボタンのツールヒント。
ボタンタイプ	可能な値は、[プライマリ] または [セカンダリ] です。
順序	ボタンが表示される順序。
グループ	ボタンがグループの一部である場合に選択する必要があるオプション。
グループ	[グループ] オプションのボタンが属するグループ。グループ化されたボタンは、ウィザードで分割ボタンとして表示されます。
[スクリプト化されたクライアント条件]	ボタンの表示中に評価される条件。例：mode==‘template’&&variables.var==‘xxxx’。 **注:** このフィールドはデフォルトでフォームに表示されません。

5. [送信] をクリックしてウィザードアクションを作成します。
6. 移動先 サービスカタログウィザード > カタログウィザードアクション構成 をクリックし、「 新規」をクリックします。
ウィザードで宣言アクションを使用できるように、ウィザードアクション構成レコードを作成します。フォームに次のフィールドを入力します。

ウィザードアクション構成レコード

フィールド	説明
名前	ウィザードアクション構成レコードの識別子。
宣言アクション	カタログウィザードモデルを使用して作成された宣言アクションを選択します。
適用先	このアクションが表示されるウィザードモード。値は、[通常モード]、[テンプレートモード]、または [すべて] (両方のモード) です。
グローバル	このアクション構成は、特定のウィザードにマッピングされているかどうかに関係なく、すべてのウィザードに適用されます。 **注:** デフォルトでは、グローバルアクションの保存および送信を使用できます。
オーバーフロー	ボタンはオーバーフローメニューの一部として表示されます。
強制保存	アクションをトリガーする前にウィザードでフィールド値が更新された場合に、ウィザードを保存します。
ラベルの上書き	宣言アクションで指定されたラベルを上書きするラベルを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ボタンタイプの上書き	宣言アクションによって指定されたボタンが上書きされます。

7. 移動先 カタログウィザード > ウィザードの管理.

   宣言アクションをウィザードのボタンとして表示するには、ウィザードアクション構成をカタログウィザードにマッピングします。

   宣言アクションを追加するウィザードを開きます。関連リスト [ウィザードアクション構成] を使用して、ウィザードとウィザードアクション構成間のマッピングレコードを作成します。

   a. [新規] をクリックして、新しい構成を直接作成します。

   b. [編集] をクリックして既存の構成を追加し、ウィザードと構成間のマッピングレコードを作成します。マッピングレコードには、特定のアクションを非表示にするトグルもあります。

   c. [アクションを非表示] フィールドを True に切り替えて、特定のアクションを非表示にします。

   > **ヒント:**
   > グローバル構成のボタンは、デフォルトでウィザードで使用できます。ウィザードでグローバルアクションを非表示にするには、グローバル構成をウィザードにマッピングし、[アクションを非表示] を true に設定します。

   カタログウィザードの詳細については、「サービスカタログ ウィザードの作成」を参照して ください。

8. UI Builder の [構成] タブの [宣言アクションイベントマッピングの設定] アクションを使用します。
   [宣言アクションイベントマッピングの設定] は、 UXF クライアントアクションタイプの宣言アクションにのみ適用されます。ページレベルのイベントハンドラーを作成し、宣言アクションをページレベルのイベントハンドラーにマップしてペイロードを指定します。UI Builder で宣言アクションにイベントをバインドする方法の詳細については、「宣言アクションへのイベントのバインド」を参照してください。

カタログビルダーの設定

カタログアイテム構築プロセスを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. カタログビルダーのホームページから組織固有のカタログ構築プロセスのドキュメントにユーザーを誘導するには、次の手順を実行します。

   a. sys_properties.list に移動します。

   b. [*glide.sc.builder.content_url property*] を選択します。

   c. [システムプロパティ] フォームの [値] フィールドで、選択したドキュメントの URL を指定します。

      絶対 URL と相対 URL のどちらも指定できます。以下に例を示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 絶対 URL：https://www.youtube.com
- 相対 URL：sp?id=kb_article&sysparm_article=KBXXXXXX

d. [更新] をクリックします。

2. オプション: 特定のポータルでカタログアイテムをプレビューするには、次の手順を実行します。

a. sys_properties.list に移動します。

b. [*glide.sc.builder.preview_portal_id*] を選択します。

c. [システムプロパティ] フォーム の [値] フィールドで、ポータル名を指定します。

(Optional) デフォルト値は `swp` です。

d. [更新] をクリックします。

3. カタログアイテムテンプレートを作成または複製します。

テンプレートの作成については「カタログアイテムテンプレートの作成または編集」を参照してください。

4. オプション: カタログアイテムテンプレートにアクセスできるユーザーがそのテンプレートを使用して作成されたすべてのアイテムを編集できるようにするには、次の手順を実行します。

a. sys_properties.list に移動します。

b. [*glide.sc.builder.template_access*] を選択します。

c. [システムプロパティ] フォームの [値] フィールドで、値を `true` に設定します。

(Optional) デフォルト値は `false` です。

d. [更新] をクリックします。

5. オプション: カタログビルダーでカタログアイテムを送信した後にトリガーされる公開前のサブフローを定義して構成します。

(Optional) このサブフローは、カタログアイテムの送信後、ただし公開前に実行されます。たとえば、カタログビルダーで編集したカタログアイテムを送信した後の承認フローなどです。

カタログアイテムの公開前サブフローを定義および構成する方法については、この 7 分間のビデオをご覧ください。

公開前サブフローの定義と構成

a. 次の入力パラメーターと出力パラメーターを指定して、公開前のサブフローを作成します。

(Optional) また、テンプレート：カタログビルダー - アイテムレビューサブフローをコピーして、サブフローを定義できます。サブフローについては、「サブフロー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テンプレート：カタログビルダー - アイテムレビューサブフロー入力パラメーター

パラメーター	タイプ	説明
catalog_item	文字列	カタログアイテムの sys_id (ドラフト版)。

テンプレート：カタログビルダー - アイテムレビューサブフロー出力パラメーター

パラメーター	タイプ	説明
state	文字列	公開前サブフローのステータス。可能な値： ▪ completed：[レビュー中 **(In review)**] ステータスのアイテムに対して公開プロセスがトリガーされます。 ▪ failed：アイテムのステータスを [レビュー中 **(In review)**] から [ドラフト] に戻します。 **注:** **completed** 値と **failed** 値は大文字と小文字を区別するため、この表記どおりに選択する必要があります。

サブフローフィールドタイプについては「フィールドタイプ」を参照してください。

b. *glide.sc.builder.item_review_flow* プロパティを作成します。

i. sys_properties.list に移動します。

ii. [新規] をクリックします。

iii. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	プロパティの一意の識別子。*glide.sc.builder.item_review_flow* を指定します。
タイプ	プロパティのタイプ。文字列を指定します。
値	レビューサブフローの sys_id。

iv. [送信] をクリックします。

6. オプション: カタログビルダーの手順のフィードバックパネルのコンテンツを変更するには、次の手順を実行します。

a. sc_wizard_feedback.list に移動します。

b. カタログウィザードのフィードバックのリストから、編集するフィードバックパネルのコンテンツを選択します。

c. [カタログウィザードのフィードバック] フォームの [コンテンツ] フィールドで、コンテンツを編集します。

d. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: カタログアイテムを表示および編集できるユーザーを決定するには、*glide.sc.builder.item_filter_mode* プロパティに値を指定します。

   a. sys_properties.list に移動します。

   b. *glide.sc.builder.item_filter_mode* プロパティを選択します。

   c. [システムプロパティ (System Property)] フォーム の [値 **(Value)]** フィールドで、次のいずれかの値を指定します。

   - **default**：ユーザーが読み取りアクセス権を持つすべてのカタログアイテムが表示されます。[デフォルト]に設定すると、そのアイテムの書き込みアクセス権を持たない限り、ユーザーはカタログアイテムを編集できません。
   - **catalog_editor**：ユーザーがカタログエディターまたはカタログマネージャーであるすべてのアイテムが表示され、編集できます。
   - **owner_only** ：ユーザーが所有者であるすべてのアイテムが表示され、編集できます。

   注:
   ユーザーが catalog_admin ロールを持っている場合、プロパティでの選択内容に関係なく、すべてのカタログアイテムを表示および編集できます。

ステップベースのサービス遂行フローを構成する

カタログビルダーでカタログアイテムを作成する際に、サービス遂行手順を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、catalog_builder_editor、または catalog_admin

このタスクについて
ベースシステムでは、ステップベースの要求遂行フローを利用できます。これには、サービス遂行フローで定義されたすべてのステップを実行するサービス遂行手順のベースフローのサブフローが含まれます。サブフローの入力パラメーターと出力パラメーターは次のとおりです。

サービス遂行手順のベースフロー入力パラメーター

パラメーター	タイプ	説明
タスク	参照	RITM レコード

サービス遂行手順のベースフロー出力パラメーター

パラメーター	タイプ	説明
state	文字列	サブフローのステータス。可能な値： • completed：すべてのステップが完了しました。 • failed：サブフローやステップの構成がないなどの無効な構成が原因で、少なくとも 1 つのステップが失敗しました。

サブフローフィールドタイプについては「フィールドタイプ」を参照してください。

組織にサービス遂行手順の前後に実行するプロセスがある場合は、フローを作成してステップベースのサービス遂行フローとして構成されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フローデザイナー フローを作成します (サービスカタログとしてトリガータイプを使用)。
   サービス遂行手順のベースフローのサブフローがこのフローから呼び出されていることを確認します。

   サービスカタログトリガータイプによるフローの作成については「サービスカタログトリガーでフローを作成する (Set up the catalog builder)」を参照してください。

2. フローをサービス遂行フローとして登録します。

   a. 移動先 サービスカタログ > カタログ管理 > サービス遂行手順レジストリー.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   サービス遂行フローレジストリーフォーム

フィールド	説明
サービス遂行フローレジストリー	サービス遂行手順を有効にする フローデザイナー フロー。
アプリケーション	フローがサービス遂行用にサポートされているアプリケーションスコープ。
アクティブ	フローのサービス遂行サポートを有効にするオプション。

   d. [送信] をクリックします。

サービス遂行手順タイプの作成

ベースシステムの手順タイプでサポートされている範囲を超えて、サービス遂行ユースケースの範囲を拡大します。サービス遂行手順タイプを使用すると、カタログアイテムの所有者は要求遂行プロセスの一部である複数のステップを定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ベースシステムでは、次の手順タイプを利用できます。

- タスク
- カスタムの承認
- マネージャー承認

手順

1. 手順の実行に必要な情報を保存するデータストアを設定します。この情報は、要求遂行プロセスの定義時にカタログアイテムの所有者によって提供されます。次のいずれかを実行します。

2. カタログアイテムの所有者から提供された値をそのステップのデータストア (ベーステーブルまたは拡張テーブル) に保存するレコードプロデューサーを作成します。レコードプロデューサーの作成については「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- サービス遂行手順 - プロパティセット変数セットはレコードプロデューサーに自動で追加されるため、レコードプロデューサーから削除しないでください。
- 拡張テーブルで定義されたすべての追加列には、対応する変数がレコードプロデューサーでマッピングされている必要があります。
- [編集を許可 **(Allow edit)]** オプションと [オプションを保存] フィールドを表示するように、レコードプロデューサーフォームを構成します。また、[編集を許可 **(Allow edit)]** オプションを選択して [オプションを保存] フィールドの値を [宛先に保存] に設定します。
- レコードプロデューサーが catalog_builder_editor ロールを持つユーザーに対して制限されていないことを確認します。

3. [テンプレート：サービス遂行手順(Template: Service Fulfillment Steps)] サブフローをコピーし、サブフローを定義することで、一連のアクションを実行するサブフローを作成します。サブフローについては、「サブフロー」を参照してください。

テンプレート：サービス遂行手順のサブフロー入力パラメーター

パラメーター	タイプ	説明
requested_item	参照	RITM レコード
service_fulfillment_step_data	参照	手順データレコード。サブフローを終了する前に、次のいずれかの値にステータスを更新します。 ○ canceled ○ 失敗 ○ 完了
service_fulfillment_step	参照	カタログアイテムに定義されたステップ。手順構成で定義されたレコードプロデューサーがレコードを挿入するテーブルを参照する必要があります。 ステップレコードは更新しないでください。

サブフローフィールドタイプについては「フィールドタイプ」を参照してください。

4. 手順構成を作成して、サービス遂行手順タイプの動作と表示を定義します。

a. 移動先 サービスカタログ > カタログ管理 > サービス遂行手順の構成.

b. [新規] をクリックします。

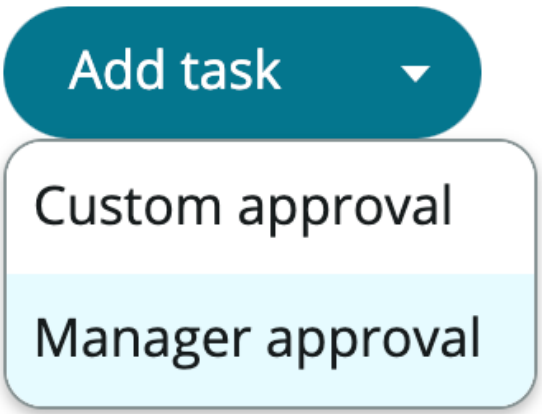
c. フォームのフィールドに入力します。

サービス遂行手順の構成フォーム

フィールド	説明
名前	手順構成の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	手順構成がサポートされているアプリケーションスコープ。
アクティブ	フローのサービス遂行サポートを有効にするオプション。
順番	手順構成の順序。 手順構成の順序に基づいて、対応するサービス遂行手順タイプが [遂行] 手順の [手順] リージョンのリストに表示されます。 最小順序の手順構成に対応する手順タイプがリストの横に表示され、他のすべての手順構成の手順タイプが順序に基づいてリストに表示されます。 サービス遂行手順タイプの順序 
ナビゲーターで	[遂行]手順の [手順] リージョンのリストにあるこの手順構成に対応する手順タイプを非表示にします。既存の手順には影響しません。
簡単な説明	手順構成の説明。
プロデューサー	手順のデータストアに手順タイプのインスタンスを作成するレコードプロデューサー。
サービス遂行サブフロー	要求遂行プロセス中にトリガーされたサブフロー。
動的なタイトル	[遂行] 手順の [手順] リージョンで、対応するサービス遂行手順に表示する必要があるテキスト。値を指定しない場合は、手順構成名が表示されます。 動的テキストを表示するために、関連するレコードプロデューサーがレコードを作成する手順のデータストア (ベーステーブルまたは拡張テーブル) のフィールド名を含めることができます。 たとえば、ベースシステムでは、カスタム承認ステップ構成の [動的タイトル] フィールドに、値 Approval from ${approval_title} が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ここで *approval_title* はサービス遂行承認手順 [sc_service_fulfillment_approval_step] テーブルのフィールドで、関連するレコードプロデューサー「カスタムの承認を追加」がレコードを作成します。

d. [送信] をクリックします。

カタログアイテムウィザードへのステップ、セクション、または質問の追加

カタログアイテムウィザードにステップ、セクション、または質問を追加して、カタログアイテムの編集者がカタログアイテムを作成するときにカスタムの詳細を入力できるようにします。

始める前に
必要なロール：catalog_admin

このタスクについて
このビデオでは、カタログアイテムウィザードにステップ、セクション、または質問を追加する方法を示しています。 このビデオでは、カタログアイテムウィザードにステップ、セクション、または質問を追加する方法を示しています。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログウィザード > ウィザードの管理.
2. [カタログアイテムを作成] または [レコードプロデューサーの作成] を選択して、変更するウィザードを指定します。
3. カタログビルダーウィザードにステップ、セクション、または質問を追加します。

   カタログウィザードフォームのフィールドとその説明の詳細については、「カタログウィザードフォーム」を参照してください。

カタログアイテムテンプレートの作成または編集

カタログ、カテゴリ、変数タイプ、ポータル設定などの属性に値を事前に指定したり、制限を設定します。これらの属性は、カタログアイテムの作成または編集プロセス中に適用されます。カタログアイテムまたはレコードプロデューサーのテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin または catalog_admin

カタログビルダーでカタログアイテムテンプレートを作成する

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.
2. [ダッシュボード] タブを選択し、[カタログアイテムテンプレートの作成] を選択します。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。
   - カタログアイテムの場合は [標準]
   - レコードプロデューサーの場合は [レコードプロデューサー]
4. ウィザードで、各手順の情報を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムテンプレート作成ウィザード

ステップ	説明
テンプレートの詳細	○ 基本情報:テンプレート名、簡単な説明、およびレコードの作成にテンプレートスコープを使用するためのオプションが含まれています。[レコードの作成にテンプレートスコープを使用] チェックボックスをオンにした場合、このテンプレートを使用して作成されたレコードプロデューサーまたはカタログアイテムは、テンプレートのスコープ内に作成されます。 ○ 利用可能なテンプレート：テンプレートを使用できるユーザーのユーザー基準を指定します。基準を満たすユーザーには、catalog_builder_editor ロールが必要です。 **注:** 最大 50 個のユーザー基準を追加できます。
詳細	○ 基本情報：アイテム名と簡単な説明の提案 ○ アイテムの詳細：アイテムの説明の提案
移動先	レコードプロデューサーがレコードを作成する宛先テーブル。 **注:** このステップは、レコードプロデューサーテンプレートで利用できます。
ロケーション	アイテムを関連付けることができるカタログ、カテゴリ、およびトピック。 カタログとカテゴリを設定して、カタログアイテムを サービスポータルで検出可能にします。[トピック] カードで、カタログアイテムの分類とそれに関連するトピックを選択して、カタログアイテムを で検出可能 従業員センターにします。 **注:** 最大 50 個のカタログまたはカテゴリを追加できます。
質問	アイテムに含める必要がある質問セット (変数セット)。 所有者権限の定義アイコン (所有者 アイコン) を選択することにより、テンプレートを使用してアイテムに使用できる質問タイプを制限することもできます。
設定	やサービスポータルなどの従業員センターポータルでのカタログアイテムの動作を構成するための設定。 ポータルに次のボタンまたはオプションを表示するかどうかを決定します。 ○ カートに追加 ○ ドラフトとして保存 ○ 数量セレクター ○ 配送時間 ○ 添付ファイル ○ 添付ファイルを必須にする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
	たとえば、カタログアイテムのポータルに [ドラフトとして保存] ボタンを表示しない場合は、[[ドラフトとして保存] を非表示] オプションを選択します。
アクセス	アイテムが利用可能または利用不可能なユーザーを指定するためのユーザー基準。
遂行	このテンプレートを使用してアイテムに関連付けるフローまたはワークフロー。
上書き	カタログアイテムの作成時に適用される制限。 ○ 編集可能：ここで指定された属性のみを編集できます。 ○ 指定が必要：回答する必要がある編集可能な属性。次の属性を必須にする必要があります。 ▪ アイテム名 ▪ レコード送信テーブル ○ 選択が制限されています。複数の値を選択できる属性 (カタログ、カテゴリ、利用可能、利用不可など) の場合、アイテムを作成するユーザーは、テンプレートで指定された値の中からのみオプションを選択または選択解除できます。
レビューと送信	テンプレート情報を確認して送信します。

注:
ステップごとに、フィードバックパネルの情報を確認してそのステップの詳細を把握できます。

5. [送信] を選択します。
6. カタログアイテムテンプレートを編集するには、[カタログアイテムテンプレート] タブを選択して必要なテンプレートを選択し、次のアクションのいずれかを実行します。

   a. アイテムを編集するには、必要な変更を行い、[保存] を選択します。

   注:
   - テンプレートへの変更は、既存のアイテムに自動的には適用されません。
   - 既存のカタログアイテムの編集中、テンプレートの新しい値はアイテム内で自動的に更新されませんが、新しい制限が適用されます。たとえば、新しいカテゴリがテンプレートに追加されても、そのカテゴリはカタログアイテムに自動的に追加されません。ただし、カテゴリには制限が適用されます。
   - 質問セットがテンプレートに追加されても、テンプレートを使用する既存のカタログアイテムには影響しません。

   b. カタログアイテムテンプレートを複製するには、[複製] を選択します。

注:
カタログビルダーではカタログアイテムテンプレートを削除できませんが、 では削除できます Now Platform。テンプレートが削除されると、テンプレートを使用するすべてのカタログアイテムとの関連付けが解除され、これらのアイテムには制限が適用されなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートを使用したカタログアイテムの作成

カタログアイテム要求用に、サービスカタログでアイテムを利用できるようにします。

始める前に

必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて

利用可能なカタログアイテムテンプレートのいずれかを使用して、カタログアイテムを作成する必要があります。

事業主がカタログビルダーでカタログアイテムを作成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.
2. [ダッシュボード] タブを選択して [カタログアイテムを新規作成 **(Create a new catalog item)]** をクリックします。
3. 作成プロセスに関連するステップを確認して [続行] をクリックします。
4. リストからテンプレートを選択して [このアイテムテンプレートを使用] をクリックします。

   注:
   - テンプレートを選択すると、このテンプレートのプレビューを表示できます。
   - 自分に割り当てられたテンプレートのみを表示できます。
   - テンプレート構成に基づいて、アイテムの作成または編集中、いくつかの属性には事前指定された値が与えられます。編集できず、選択できるオプションが制限され、必須になります。
   - レコードプロデューサーのレコード送信テーブルを選択する際に選択できるのは、そのスコープのテーブルだけです。

5. テンプレートで各ステップがどのように定義されているかに基づいて、必要な情報を指定します。

   #### カタログビルダーのステップ

ステップ	説明
詳細	◦ 基本情報：アイテム名と簡単な説明 ◦ アイテムの詳細：アイテムの説明
移動先	レコードプロデューサーがレコードを作成する宛先テーブル。 **注:** このステップは、レコードプロデューサーテンプレートを使用する際に利用できます。
ロケーション	このアイテムが所属可能なカタログとカテゴリとトピック。 テンプレートで指定されたカタログ、カテゴリ、トピックのみを表示できます。 カタログとカテゴリを設定して、カタログアイテムを サービスポータルで検出可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
	[トピック] カードで、カタログアイテムの分類とそれに関連するトピックを選択して、カタログアイテムを 従業員センターで検出可能にします。
質問	アイテムの質問セット (変数セット) または質問。デフォルトでは、テンプレートに含まれる質問セットは追加され、削除できません。 利用可能な質問タイプは、テンプレートで指定されたものに制限されます。 [新しい質問の挿入] リストから、追加の質問セット、質問、非アクティブ化した質問、1 列コンテナー、2 列コンテナー、改行を含めることができます。質問とサポートされている質問タイプの作成については「カタログビルダーでのカタログアイテムの質問の作成」を参照してください。 質問には動的フォーム動作も追加できます。動的フォーム動作の追加については「カタログビルダーでの質問の編集」を参照してください。 注: ○ 質問セット内の質問は編集できません。質問セットは、ドラッグ & ドロップすることで並べ替えることができます。 ○ テンプレートで指定された質問セットは削除できませんが、ユーザーが追加した質問セットは削除できます。 ○ 質問セットを削除してもアイテムに対する関連付けが削除されるだけで、質問セットは削除されません。 ○ 1 列の質問セットは、1 列または 2 列のコンテナーに追加できます。2 列の質問セットはコンテナーに追加できません。 ○ カタログアイテムの質問は、そのカタログアイテムのサービス遂行手順を作成するときに、1 つの手順に 1 つの条件を適用できるオプションとして使用できます。
設定	要求メソッドなど従業員センターサービスポータルに基づくポータルでのカタログアイテムの動作を構成するための設定。 たとえば、ボタンやオプションを表示して添付ファイルを追加したり、必須にしたり、要求時にアイテムの下書きを保存したりするかどうかを指定できます。
アクセス	アイテムが利用可能または利用不可能なユーザーを指定するためのユーザー基準。 注: 最大 50 個のユーザー基準を追加できます。
遂行	このアイテムに関連付けるフローまたはワークフロー。このカタログアイテムを遂行する方法を定義します。 カタログアイテムがサービス遂行手順をサポートする フローデザイナー フローに関連付けられている場合は、アイテムを作成するカタログアイテム所有者はフロー内のステップを構成できます。 デフォルトでは、ベースシステムではステップベースの要求遂行フローを利用できます。 サービス遂行手順の定義については「サービス遂行手順の定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
	フローデザイナー フローについては「フロー」を参照してください。
レビューと送信	アイテムを確認して送信します。

注:
ステップ名の横にあるドットは、必須フィールドがあることを示します。

6. 各ステップの変更を保存するには、[保存] をクリックします。
アイテム属性のすべての編集は、次のステップに進むと自動で保存されます。
7. ポータル、Now Mobile、または 仮想エージェント 会話でカタログアイテムをプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。

注:
アイテムをプレビューする際は、アイテムを操作できますが送信できません。

a. ポータルでアイテムをプレビューするには、[次での表示] フィールドで [ポータル] を選択します。

注:
ポータルプレビューは、カタログビルダー用に構成されたポータル URL に基づいています。

b. Now Mobile でアイテム表現を表示するには、[次での表示] フィールドで **[Now Mobile]** を選択します。

c. 仮想エージェント 会話でカタログアイテムをプレビューするには、[ビュー内 **(View within)**] フィールドの [仮想エージェント] を選択します。

Service Management 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) と、これらのプラグインのいずれかをインストールする必要があります。

- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
- Glide 仮想エージェント Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

glide.sc.builder.va_preview_topic_id プロパティに sys_id が指定されている仮想エージェント会話が開きます。デフォルトでは、プロパティにはベースシステムカタログビルダープレビュートピックの sys_id があります。このトピックについては「カタログビルダープレビュートピックの会話」を参照してください。ベースシステムトピックを使用する場合は、次のシナリオが考えられます。

- アイテムが会話モードでサポートされている場合、質問に回答することで仮想エージェントの会話でアイテムをプレビューできますが、アイテムの要求を送信することはできません。会話モードでカタログアイテムがサポートされるタイミングについては、「仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック」を参照してください。
- アイテムが会話モードでサポートされていない場合は、アイテムのポータルプレビューにリンクが表示されます。
- 必要なプラグインがインストールされていない場合、カタログアイテム送信のサンプル会話エクスペリエンスを示す図が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 新しいタブでプレビューを開くには、[新しいタブでプレビューを開く] をクリックします。

> **注:**
> アイテムに変更を加えて保存すると、開いているタブでプレビューが動的に更新されます。

8. 未公開のドラフトアイテムを削除するには [削除] をクリックします。

> **注:**
> 公開済みアイテムは削除できませんが、非アクティブにできます。

9. [送信] をクリックします。

> **注:**
> アイテムは送信するまで [ドラフト] ステータスであり、カタログで利用できません。

サービス遂行手順の定義

簡単なサービス遂行手順を作成して、カタログアイテム要求を遂行する方法を定義します。

始める前に

必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて

カタログアイテムの作成中に遂行手順を構成するには、サービス遂行手順をサポートする フローデザイナー フローに関連付けます。

遂行プロセスには複数のステップを含めることができます。これらのステップは、順次実行することも、グループ化して並行して実行することもできます。

次のビデオでは、事業主がサービス履行ステップを使用してカタログアイテムの履行プロセスを定義する方法を示しています。

事業主がサービス履行ステップを使用してカタログアイテムの履行プロセスを定義する方法を示す。

手順

1. カタログアイテム作成の [遂行] 手順の [選択したフロー] フィールドで、サービス遂行手順をサポートするフローを選択します。

2. [ステップ] リージョンで、次のいずれかを実行します。

a. タスクを作成するには [タスクを追加] をクリックします。

i. フォームのフィールドに入力します。

タスクフォーム

フィールド	説明
タスク	
簡単な説明	タスクの短い説明。[ステップ] リージョンに表示されます。
説明	タスクの詳細な説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アサイン先グループ	タスクを割り当てる必要があるユーザーグループ。
担当者	タスクが割り当てられているユーザー。
優先度	タスクの優先度。
実行タイミング	
シーケンス	前のステップに対するこの手順のシーケンス。選択できるオプション： ▪ 前の手順と一緒：この手順は前の手順またはグループとグループ化されます。グループ化された手順はすべて同時に実行されます。 ▪ 前の手順の後：この手順は前の手順の後に配置されます。 **注:** 最初の手順の場合、このフィールドは編集できません。
条件	手順を実行する必要があるかどうかを定義する条件。条件を適用できるオプションは、サービス遂行手順を作成しているカタログアイテムで使用できる質問です。質問の詳細については、「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成」トピックを参照してください。

ii. [追加] をクリックします。

b. カスタム承認を作成してステップを承認できるユーザーを定義するには、次の手順を実行します。

i. [タスクを追加] の横にあるリストから [カスタムの承認] をクリックします。

ii. フォームのフィールドに入力します。

カスタム承認フォーム

フィールド	説明
カスタムの承認	
ユーザー	このステップを承認できるユーザー。
グループ	このステップを承認できるユーザーグループ。
承認タイプ	必要な承認のタイプ。 ▪ すべての承認：アサインされたすべてのユーザーとユーザーグループが承認する場合にのみ、ステップが承認されます。 ▪ 誰かが承認：アサインされたユーザーまたはアサインんされたユーザーグループのいずれかのユーザーが承認すると、ステップが承認されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
実行タイミング	
シーケンス	前のステップに対するこの手順のシーケンス。選択できるオプション： ▪ 前の手順と一緒：この手順は前の手順またはグループとグループ化されます。グループ化された手順はすべて同時に実行されます。 ▪ 前の手順の後：この手順は前の手順の後に配置されます。 注: 最初の手順の場合、このフィールドは編集できません。
条件	手順を実行する必要があるかどうかを定義する条件。条件を適用できるオプションは、サービス遂行手順を作成しているカタログアイテムで使用できる質問です。質問の詳細については、「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成 」トピックを参照してください。

iii. [追加] をクリックします。

c. マネージャー承認を作成し、この手順を承認できるユーザーを定義するには、次の手順を実行します。

i. [タスクを追加 **(Add task)]** の横にあるリストから [マネージャー承認 **(Manager approval)]** をクリックします。

ii. フォームのフィールドに入力します。

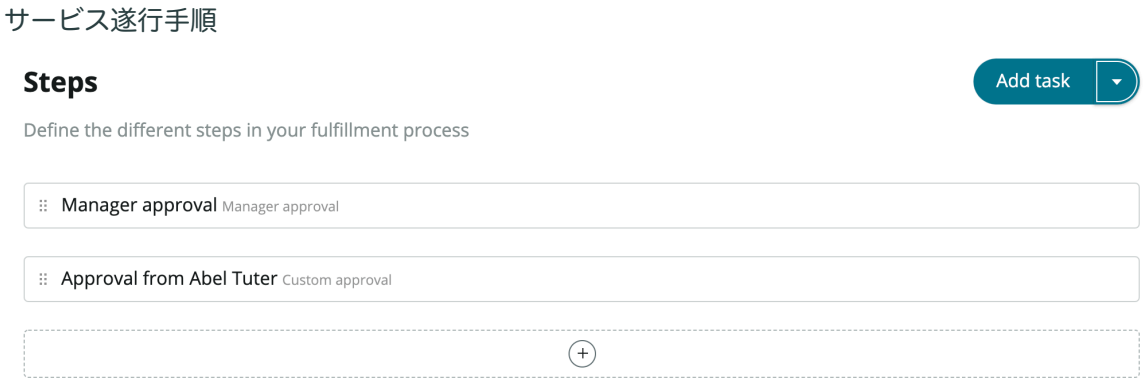
マネージャー承認フォーム

フィールド	説明
実行タイミング	
シーケンス	前のステップに対するこの手順のシーケンス。選択できるオプション： ▪ 前の手順と一緒：この手順は前の手順またはグループとグループ化されます。グループ化された手順はすべて同時に実行されます。 ▪ 前の手順の後：この手順は前の手順の後に配置されます。 注: 最初の手順の場合、このフィールドは編集できません。
条件	手順を実行する必要があるかどうかを定義する条件。条件を適用できるオプションは、サービス遂行手順を作成しているカタログアイテムで使用できる質問です。質問の詳細については、「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成 」トピックを参照してください。

iii. [追加] をクリックします。

自動翻訳

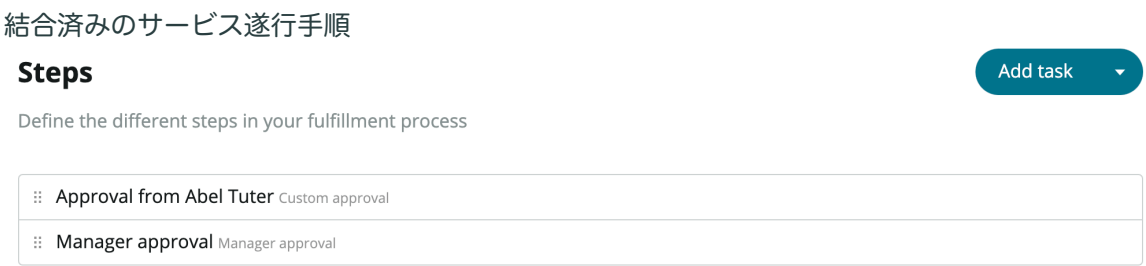
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [配送予定時間] リージョンの [日数] フィールドで、RITM 遂行期限までの期間を指定します。

   サービス遂行フローがトリガーされるタイミングに基づいて、期日が計算されます。

4. オプション: ステップを編集するには、編集アイコン ( ) をクリックします。
5. オプション: ステップを削除するには、削除アイコン ( ) をクリックします。
6. オプション: ステップを並べ替えるには、ステップをドラッグします。
7. オプション: ステップをまとめてグループ化するには、次のいずれかのタスクを実行します。
   - ステップを、別のステップまたはステップのグループにドラッグアンドドロップします。
   - このステップを前のステップやグループとグループ化するには、結合アイコン ( ) をクリックします。



8. オプション: ステップをステップのグループから分離するには、次のいずれかのタスクを実行します。
   - 分離アイコン ( ) をクリックします。ステップはグループの後に配置されます。
   - ステップを、グループから選択した場所にドラッグアンドドロップします。

カタログビルダープレビュートピックの会話

カタログビルダーを使用すると、ユーザーは 仮想エージェント の会話でカタログアイテムをプレビューできます。

この会話では [カタログアイテムを要求する] トピックブロックを使用します。このトピックブロックについては「仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック」を参照してください。

Service Management 仮想エージェントトピックブロックプラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) と、これらのプラグインのいずれかをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
- Glide 仮想エージェント Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

カタログビルダーでは、ユーザーが必要なアイテムを選択してプレビューするために移動する場合に、次のシナリオが考えられます。

- アイテムが会話モードでサポートされている場合、質問に回答することで仮想エージェントの会話でアイテムをプレビューできますが、アイテムの要求を送信することはできません。会話モードでカタログアイテムがサポートされるタイミングについては、「仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック」を参照してください。
- アイテムが会話モードでサポートされていない場合は、アイテムのポータルプレビューにリンクが表示されます。
- 必要なプラグインがインストールされていない場合、カタログアイテム送信のサンプル会話エクスペリエンスを示す図が表示されます。

関連情報

仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック

カタログビルダーでのカタログアイテムの質問の作成

カタログアイテムを送信する前に要求者が回答する必要がある質問を指定します。

始める前に

必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて

テンプレートの設定中に、テンプレート所有者 (catalog_admin) によりテンプレートで許可されている場合は、カタログビルダーのアイテム作成プロセスで次の質問タイプを使用できます。これらの質問タイプは、タイプとサブタイプに分類されます。

- テキスト
  - 単一行。Now Platform の単一行テキスト変数タイプです。
  - 複数行。Now Platform の複数行テキスト変数タイプです。
  - リッチテキスト。Now Platform の HTML 変数タイプです。
- オプション
  - チェックボックス。Now Platform のチェックボックス変数タイプです。
  - はい/いいえ。Now Platform のはい/いいえ変数タイプです。
- 選択肢
  - ドロップダウン (固定値)。Now Platform の選択ボックス変数タイプです。
  - ドロップダウン (テーブルからの値)。Now Platform の「選択ボックスをルックアップ」変数タイプです。
  - レコード参照。Now Platform の参照変数タイプです。
  - ラジオ。Now Platform の複数選択肢変数タイプです。
  - 複数選択。Now Platform のリストコレクター変数タイプです。
- 日付/時刻
  - 日付。Now Platform の日付変数タイプです。
  - 日時。Now Platform の日時変数タイプです。
- ラベルの表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プレーンテキスト。Now Platform のラベル変数タイプです。
- リッチテキスト。Now Platform のリッチテキストラベル変数タイプです。

これらの質問タイプの詳細については「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

手順

1. 移動先 カタログビルダー > 新しいカタログアイテムを作成 > **Question** (質問) をクリックし、[新しい質問の挿入] をクリックします。
2. [質問を作成] フォームで、必要な詳細を指定します。

注:

- フォームのフィールドは、質問タイプとサブタイプによって異なります。
- 各質問の設定中は、そのプレビューを利用できます。
- 質問のプレビューでは、質問が保存されて編集されるまで次の質問タイプのインタラクションは表示されません。
  - レコード参照
  - 複数選択
  - ドロップダウン (テーブルからの値)
- 質問のプレビューに注釈は表示されません。

a. [質問] タブで詳細を指定します。

[質問] タブ

フィールド	説明
タイプ	
質問タイプ	質問タイプが分類されるグループ。
質問のサブタイプ	質問のサブタイプ。 テンプレートで許可されている質問タイプのみを利用できます。
詳細	
フィールドにマップ	レコードプロデューサーのテーブルの特定のフィールドに質問をマッピングします。
質問ラベル	カタログアイテム注文時の要求者に対する質問。 リッチテキストの質問のサブタイプでは、カタログアイテムフォームに表示する書式設定済みラベルを指定できます。
名前	質問を識別するための内部名です。 名前にスペースや特殊文字は使用できません。アンダースコアのみを使用できます。
必須	質問が必須かどうかを指定するオプション。
非表示	質問が非表示かどうかを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
読み取り専用	質問が読み込み専用かどうかを指定するオプション。

b. [注釈] タブで詳細を指定します。

このタブは、次の質問のサブタイプで利用できます。

- 単一行
- 複数行
- リッチテキスト
- はい/いいえ
- ドロップダウン (固定値)
- ドロップダウン (テーブルからの値)
- レコード参照
- ラジオ
- 日付
- 日時
- 複数選択

[注釈] タブ

フィールド	説明
説明	
説明を表示	質問に対して説明を表示する必要があるかどうかを指定するオプション。
説明ラベル	カタログアイテム注文時の要求者に対する説明。
説明	詳細な説明コンテンツ。

c. [その他詳細] タブで詳細を指定します。

このタブは、次の質問のサブタイプで利用できます。

- 単一行
- ドロップダウン (テーブルからの値)
- レコード参照
- 複数選択

[その他詳細] タブ

フィールド	説明
妥当性検証	
単一行の質問タイプで利用可能	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テキスト検証	システムで設定された正規表現の検証に基づいて、指定のテキスト値を検証するオプション。
ソース	
ドロップダウン (テーブルの値)、レコード参照、複数選択の質問のサブタイプで利用できま	
テーブル	選択肢の取得元のテーブル。
フィールド	選択肢として表示する必要があるフィールド。このフィールドは、レコード参照と複数選択のサブタイプでは利用できません。
フィルター条件	選択肢をフィルタリングするための条件。

d. [選択肢] タブで詳細を指定します。

このタブは、次の質問のサブタイプで利用できます。

- ドロップダウン (固定値)
- ドロップダウン (テーブルからの値)
- はい/いいえ
- ラジオ

[選択肢] タブ

フィールド	説明
設定	
選択肢を含めない	質問の選択肢として [なし] を含めるオプション。
選択肢の表示方向	選択肢を表示する方向。利用可能なオプションは [下 **(Down)]** と [横方向 **(Across)]** です。 このオプションは、ラジオの質問のサブタイプでのみ利用できます。
第一選択肢をデフォルト選択しない	最初の選択肢を無視するオプション。 このオプションは、ラジオの質問のサブタイプでのみ利用できます。
利用可能な選択肢	
ドロップダウン (固定値) とラジオの質問のサブタイプで利用できます。選択肢ごとに名前と値のペアを追加できます。	
表示名	選択肢のラベル。
値	選択肢の値。

e. [デフォルト値] タブで詳細を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ここで指定されるデフォルト値は、要求者がアイテムの [カタログアイテム] フォームを開くときに、質問への回答として事前に選択されます。このタブは、次の質問のサブタイプで利用できます。

- 単一行
- 複数行
- はい/いいえ
- ラジオ
- 日付
- 日時
- 複数選択

f. [自動入力] タブで詳細を指定します。

自動入力値の構成の詳細については、次を参照してください カタログビルダーでの質問の自動入力値の設定。

3. [質問の挿入] をクリックしてアイテムに質問を追加します。

注:

- 2 つ連続するチェックボックスがある場合は、チェックボックスのグループに対して仮想コンテナーが作成されます。そのグループに追加できるのはチェックボックス変数タイプのみです。
- チェックボックスのグループの直後にチェックボックス変数が追加された場合でも、グループに自動で追加されます。

カタログビルダーでの質問の自動入力値の設定

参照タイプの別の質問の値が変更されるたびに、質問の値が自動的に入力されるように設定します。

始める前に

必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて

たとえば、カタログアイテムでは、「要求者を選択」の質問の値が変更されるたびに、「マネージャーの名前」の質問の値が自動入力されるように設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.

2. [カタログアイテム] タブを選択します。

3. カタログアイテムを選択して [質問] タブに移動します。

4. [新しい質問の挿入] を選択します。

5. [質問] タブで、次の操作を行います。

a. 質問タイプ フィールドで、選択肢 を選択します。

b. 質問サブタイプ フィールドで、レコード参照 を選択します。

c. 質問ラベル フィールドに、`マネージャーの名前`を入力します。

d. オプション: [読み取り専用] オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 追加情報 タブの ソース テーブル フィールドで、`ユーザー` (sys_user) を検索して選択します。
7. [自動入力] タブで、次の操作を行います。

   a. [これが依存する質問を選択] フィールドで、この質問が依存する参照の質問を選択します。

      たとえば、[要求者を選択 **(Select the requester)]** を選択します。

      リストには、現在のカタログアイテムに属するすべての参照および要求元質問タイプと、関連する 1 行の変数セットが表示されます。

   b. 設定する値を含むフィールドを選択するには、[ルックアップ フィールドの選択] アイコン ([ ) を選択します。

      リストには、sys_userテーブルのすべての値が表示されます。

   c. リストから [マネージャー] を選択します。

      注:
      値を検索するには、 `マネージャー` やドット連結など、探しているものを入力して必要な値を取得します。

      ドット連結の詳細については、Dot-walking to data in related tables を参照してください。

8. [質問の挿入] を選択します。

カタログビルダーでの質問の編集

動的フォーム動作を追加して改善したい場合は、既存の質問を編集します。

始める前に

必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて

フィールドと条件ベースのフィールドメッセージの値を設定します。要件に基づいて、質問を必須、表示、または読み取り専用にします。質問を非アクティブ化することもできます。

1 行および複数行の変数セットに属する質問は編集できません。

- 質問が公開済みカタログアイテムで使用されている場合は、その質問を削除できませんが、非アクティブとしてマークすることはできます。[非アクティブ化された質問の挿入] オプションを使用して、このような質問をカタログアイテムに再度含めることができます。
- 一度も公開されていない新しい質問を削除すると、その質問は削除されます。
- テンプレートで許可されていない、またはカタログビルダーでサポートされているタイプの質問は削除できません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.
2. [カタログアイテム] タブを選択します。
3. カタログアイテムを選択して [質問] タブに移動します。
4. 質問を非アクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 質問にカーソルを合わせて、非アクティブ化アイコン (非 ⊗) を選択します。

b. ダイアログ ボックスで、[非アクティブ化] を選択します。

5. 質問を編集します。

a. 質問にカーソルを合わせて、編集アイコン (編集アイコン) を選択します

b. 必要な変更を加えて [保存] を選択します。

6. 質問に動的フォーム動作を追加します。

a. 質問にカーソルを合わせて [UI ポリシー] アイコン (UI 0) を選択して動的な動作を定義します。

b. [動的な動作] ダイアログ ボックスで、[新しい動作の定義] を選択します。

c. [アクション] タブで、必要な情報を入力します。

[アクション] タブ

フィールド	説明
結果	
トリガー条件が満たされたときのこの質問の動作を指定します	
質問を必須にする	動的な動作設定がフィールドの必須ステータスにどのように影響するかを指定します。利用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ 何もしない ▪ あり ▪ いいえ
質問を表示する	動的な動作設定がフィールドの表示ステータスにどのように影響するかを指定します。利用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ 何もしない ▪ あり ▪ いいえ
質問を読み取り専用にする	動的な動作設定がフィールドの読み取り専用ステータスにどのように影響するかを指定します。利用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ 何もしない ▪ あり ▪ いいえ
値	
条件が満たされたときにこの質問に設定する値を指定します。	
このアクションを行う	この質問に設定するアクションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ アクションなし。 ▪ 値をクリア:質問値をクリアするオプション。 ▪ 値を設定:質問の値を設定するオプション。
この値を質問に設定	質問の値を設定するオプション。たとえば、質問タイプ が [選択肢] のストレージに関する質問があり、利用可能なストレージの選択肢を 1 TB、256 GB、および 512 GB に設定した場合、このフィールドにはこれらの値が表示されます。質問には、これらの値のいずれかを選択できます。 このフィールドは、[このアクションを実行 (Do this action)] リストから [値の設定] を選択した場合にのみ表示されます。
フィールドメッセージ	
条件が満たされたときにこの質問の下に表示するタイプとメッセージを指定します。	
このフィールドメッセージのタイプを設定	これらのフィールドメッセージタイプのいずれかを選択します。 ▪ Info ▪ 警告 ▪ エラー 注: メッセージが必要ない場合は、[なし] を選択します。
このメッセージをフィールドの下に設定	条件が満たされたときに表示するメッセージを設定するオプション。

d. [条件] タブで、この質問に対するアクションをトリガーする条件を追加します。

e. [設定] タブで、必要な情報を入力します。

設定タブ

フィールド	説明
適用	
この動的な動作が適用されるシナリオ	
アイテムが要求されているときに適用 (Applies when the item is being requested)	アイテムが要求されているときに動的な動作を適用するかどうかを指定するオプション。
要求の送信後、カタログタスクを表示するときに適用 (Applies while viewing the catalog tasks after the request is submitted)	要求の送信後、カタログタスクを表示するときに動的な動作を適用するかどうかを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求の送信後、要求されたアイテムレコードを表示するときに適用されます	送信されたレコードを表示するときに動的な動作を適用するかどうかを指定するオプション。

f. [動作を追加] を選択します。

> **注:**
> 動的な動作が追加されると、カタログ UI ポリシーとアクションが作成されて、簡単な説明が自動的に生成されます。

カタログビルダーでのカタログアイテムの編集

アイテムの編集権限がある場合は、既存のカタログアイテムに変更を加えます。

始める前に

- カタログ管理者は、カタログアイテムを編集できます。
- catalog_builder_editor ロールを持ち、カタログアイテムの所有者である場合は、カタログアイテムを編集できます。テンプレートアクセスプロパティ *glide.sc.builder.template_access*が **true** (デフォルトでは **false**) に設定されている場合、カタログアイテムの作成に使用されたテンプレートへのアクセス権を持つ catalog_builder_editor ロールを持つすべてのユーザーがアイテムを編集できます。
- 必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて

ユーザーがカタログビルダーで公開済みのアイテムを編集する際、システムはアイテムとその関連レコード (変数、UI ポリシー、クライアントスクリプト) のコピーを作成します。ドラフトバージョンは、公開されるまで非アクティブです。公開されたアイテムは [公開済み] ステータスのまま、[チェックアウト] フィールドは **True** に設定されます。

アイテムを編集して送信すると、次のシナリオが発生する可能性があります。

公開前サブフローが構成されていない場合

- ドラフトバージョンの編集内容は、関連する公開済みアイテムに結合されます。
- ドラフトアイテムと関連レコードは削除されます。
- 公開済みアイテムの [チェックアウト日時] フィールドは **False** に設定されます。

公開前サブフローが構成されている場合

- ドラフトアイテムのステータスが [レビュー中] に変更されます。
- サブフロー出力の *state* 変数が [完了] を返す場合：
  - ドラフトアイテムのステータスが [レビュー済み] に変更され、ドラフトバージョンの編集内容が関連する公開済みアイテムに結合されます。
  - 公開済みアイテムのステータスが [公開中]、[公開済み] の順に変わり、公開済みアイテムの [チェックアウト] フィールドが **False** に設定されます。[公開中] から [公開済み] へのステータス変更は、すぐには行われない場合があります。
  - レビュー済みドラフトアイテムとその関連レコードが削除されます。
- サブフロー出力の *state* 変数が [失敗] を返した場合、そのドラフトアイテムのステータスは [ドラフト] に戻り、アイテムを編集できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レビューサブフローの構成については「カタログビルダーの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.
2. [カタログアイテム] タブを選択します。

   注:
   カタログビルダーのカタログアイテムリストビューでは、*glide.sc.builder.item_filter_mode* プロパティに設定された値に基づいてアイテムを表示できます。

3. 編集するアイテムを選択して [編集] をクリックします。

   注:
   - [レビュー中] ステータスのアイテムを編集するには、レビューをキャンセルする必要があります。レビューをキャンセルすると、アイテムのステータスは [ドラフト] に戻ります。
   - カタログアイテムの会話の詳細を表示するには、[会話の詳細を表示] を選択します。

   [レビュー中] ステータスのアイテムを編集するには、レビューをキャンセルする必要があります。レビューをキャンセルすると、アイテムのステータスは [ドラフト] に戻ります。

4. 必要な変更を加えて [保存] を選択します。

   質問とカタログアイテムのフィールドの編集については「カタログビルダーでの質問の編集」と「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成」を参照してください。

5. アイテムを非アクティブにするには [詳細] ステップの [基本情報] セクションで [アイテムはアクティブです] チェックボックスをオフにします。
6. 変更済みアイテムを公開するには [レビューして送信] ステップに移動して [送信] を選択します。

関連情報

カタログビルダーを使用した会話範囲の概要ダッシュボードの表示

カタログアイテムへの高度な機能の追加

カタログクライアントスクリプト、データルックアップルール、詳細参照修飾子などの高度な機能をカタログアイテムに追加します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 以下のいずれかの方法でカタログアイテムへ高度な機能を追加します。
   - [詳細ビューで編集] ボタンを使用します。
     a. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.
     b. [カタログアイテム] タブを選択します。
     c. 高度な機能を追加するカタログアイテムを選択します。
     d. [詳細ビューで編集]を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> カタログアイテムウィザードを開いていて、それを詳細ビューで編集する場合は、ウィザードの [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[詳細ビューで編集]を選択します。

- [チェックアウトされたアイテムを詳細表示で編集] 関連リンクを使用します。

  a. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.

  > **注:**
  > - カタログアイテムの横にあるチェックアウト済みアイテムの [チェックアウトされたアイテム] アイコン( ) は、それがカタログビルダーで編集するためにチェックアウトされたアイテムの公開済みバージョンであることを示します。
  > - アイテムの横にある [ドラフトアイテム] アイコン (⚠) は、Now Platform で直接編集できるアイテムのドラフトバージョンであることを示します。

  b. 編集する公開済みアイテムを開きます。

  c. [チェックアウトされたアイテムを詳細表示で編集] 関連リンクを選択します。

  > **注:**
  > - 公開済みアイテムが編集のためにチェックアウトされている場合は、Now Platform でチェックアウトをキャンセルしない限り、Now Platform で公開済みバージョンのアイテムを編集することはできません。チェックアウトをキャンセルすると、アイテムがチェックアウトされた後に加えられたすべての変更がキャンセルされます。
  > - [レビュー中] ステータスのアイテムを編集するには、レビューをキャンセルする必要があります。レビューをキャンセルすると、アイテムのステータスは [ドラフト] に戻ります。

2. 必要な変更を加えて [更新] を選択します。

3. カタログビルダーで同じアイテムを編集するには、[カタログビルダーで編集] を選択します。アイテムがまだチェックアウトされていない場合、このステップでアイテムがチェックアウトされます。

カタログアイテムを破棄する

カタログビルダーで [ドラフト] ステータスのカタログアイテムを破棄します。

始める前に
必要なロール：catalog_builder_editor、catalog_admin、または admin

このタスクについて
ドラフトアイテムが不要になった場合は、カタログビルダーで破棄できます。公開済みアイテムが関連付けられていないドラフトアイテムを破棄すると、そのドラフトアイテムは削除されます。ドラフトアイテムに公開済みアイテムが関連付けられている場合、公開済みアイテムはそのままの状態でドラフトアイテムが削除されます。カタログアイテムのデータは、編集を開始する前の状態に戻ります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー.

2. [カタログアイテム] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 破棄するカタログアイテムを選択します。

> **注:**
> ドラフトステータス のカタログアイテムのみを破棄できます。ドラフトアイテムを選択すると、[ドラフトを破棄] ボタンがアクティブになります。

4. [ドラフトを破棄] を選択します。

> **注:**
> カタログアイテムウィザードが編集用に既に開いていて、それを破棄する場合は、ウィザードの [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[ドラフトを破棄] を選択します。

更新セットを使用したカタログアイテムの転送

カタログビルダーで公開されたカタログアイテムを、カタログアイテムに対して自動的に作成された更新セットを使用して、インスタンス間で簡単に転送できます。たとえば、ビジネスユーザーが作成したカタログアイテムを非本番インスタンスから本番インスタンスに転送できます。

始める前に

カタログアイテムがカタログビルダーで作成または変更された場合にのみ、カタログアイテムの更新セットにアクセスできます。

カタログビルダーでのカタログアイテムの作成については、「Create a catalog item using a template (テンプレートを使用したカタログアイテムの作成)」を参照してください。

カタログビルダーでのカタログアイテムの作成については、「Edit a catalog item in Catalog Builder (カタログビルダーでのカタログアイテムの編集)」を参照してください。

必要なロール：catalog_admin、catalog_builder_editor

手順

1. カタログアイテムの更新セットにアクセスするには、次に移動します。 すべての>システム更新セット>ローカル更新セット.
2. CB_<Template Name> _<Catalog Item Name> _<Date and Time Stamp>という名前で更新セットを検索します。

> **注:**
> カタログアイテムで、現在のアイテムスコープ以外のスコープに [変数]、[変数セット]、[利用可能]、[利用不可] などの関連レコードが含まれている場合、そのようなアイテムは、関連レコードの更新セットの親フィールドが親カタログアイテムの更新セットとして設定されているバッチに転送されます。詳細については、「Update set batching (更新セットのバッチ処理)」を参照してください。

3. 完了した更新セットをソースインスタンスからターゲットインスタンスに転送します。
詳細については、「Update set transfers (更新セット転送)」を参照してください。

ローカリゼーションフレームワーク とカタログビルダーの統合

カタログビルダーダッシュボードの [カタログアイテム] ページの [翻訳ステータス] ページでは、カタログアイテムの翻訳ステータスを表示し、手動または機械翻訳を使用してカタログアイテムをオンザフライで翻訳できます。

カタログビルダーで ローカリゼーションフレームワーク を使用する前に、次のプラグインがインストールされていることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Service Catalog 向け ローカリゼーションフレームワーク Installer プラグイン：このプラグインは、サービスカタログ およびカタログビルダーの ローカリゼーションフレームワーク 機能を有効にします。
2. Dynamic Translation プラグイン：オンザフライ機械翻訳機能を有効にします。

次のいずれかのモードを使用して、カタログアイテム情報を翻訳します。

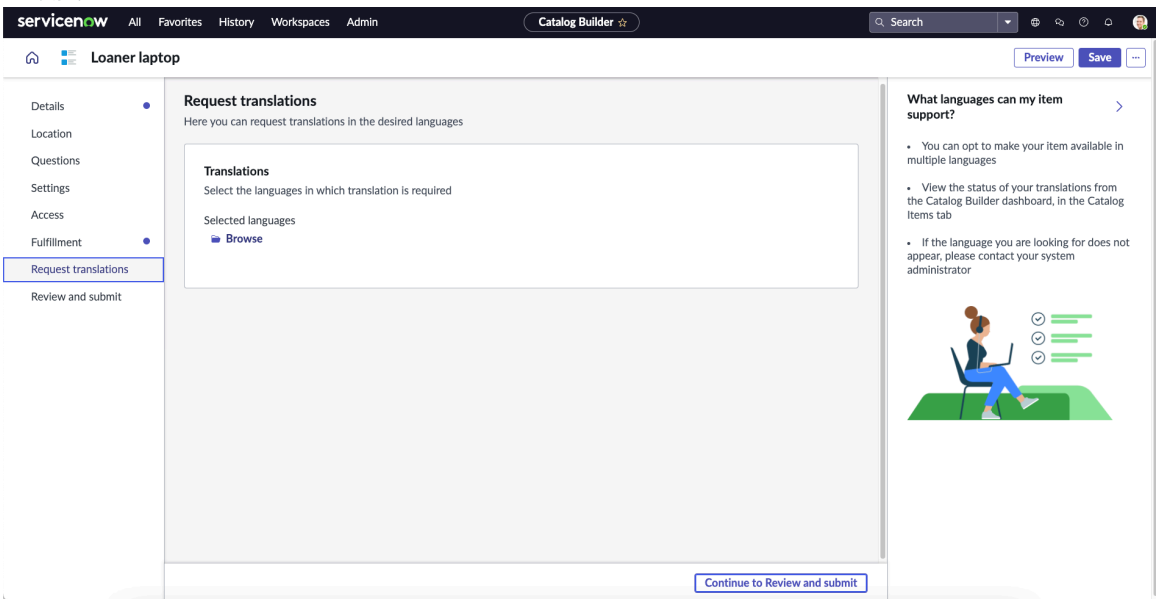
- 翻訳要求モード
- 自己翻訳 (アドホック) モード

新しいカタログアイテムの翻訳要求モード

glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode プロパティを **True** に設定すると、翻訳要求モードが有効になります。

新しいアイテムを作成すると、ウィザードステップリージョンに [翻訳を要求] ステップが表示されます。[参照] をクリックして、カタログアイテム情報の翻訳先の言語を表示および選択します。

翻訳要求ステップ



詳細については、「Service Catalog アイテムの翻訳を要求する」を参照してください。

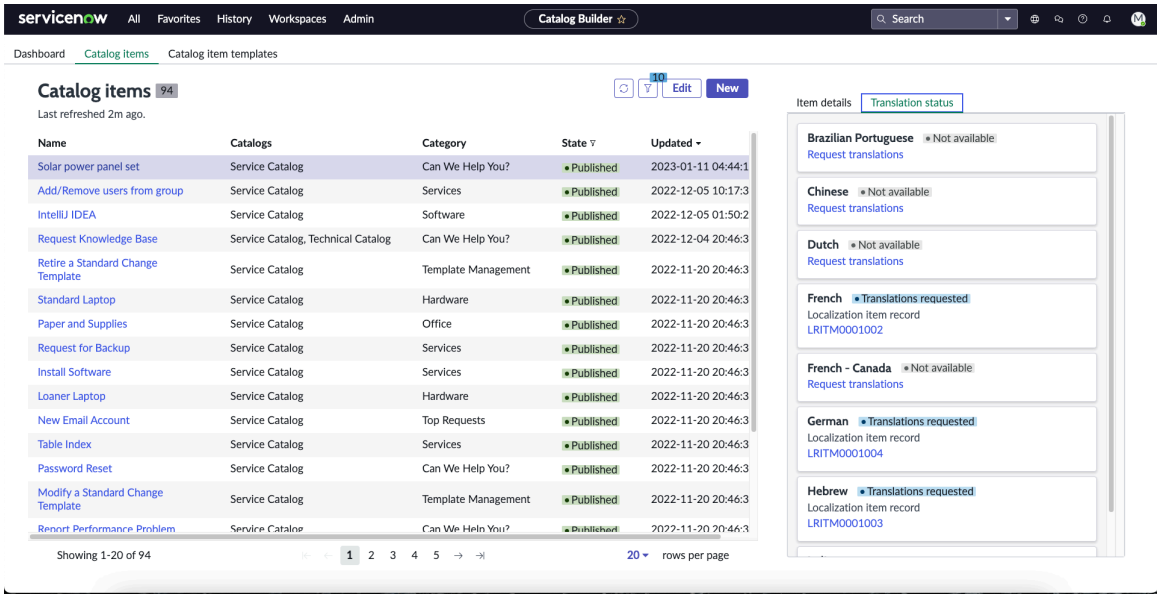
既存のカタログアイテムの翻訳要求モード

glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode プロパティを **True** に設定すると、翻訳要求モードが有効になります。

[カタログアイテム] タブで、翻訳する既存のアイテムをクリックし、右側のペインにある [翻訳ステータス] タブ ([アイテムの詳細] タブの横) をクリックします。システムに設定されている言語のリストと、その言語のカタログアイテムのステータス、および翻訳を要求するための [翻訳を要求] リンクが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[翻訳ステータス] タブ



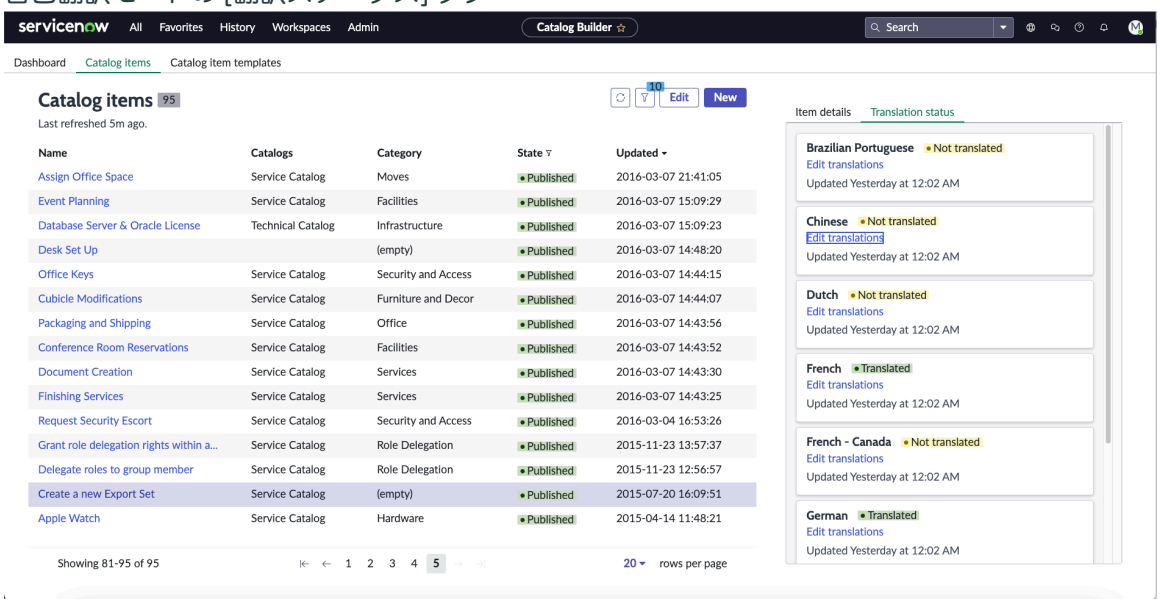
翻訳が必要な言語の横にある [翻訳を要求] リンクをクリックします。翻訳要求を確認するダイアログが表示されます。[翻訳ステータス] タブで翻訳要求を確認すると、ローカリゼーションタスクが生成され、対応するローカリゼーションアイテムレコード (「LRITMXXXXXXX」) が [翻訳を要求] リンクと入れ代わりに表示されます。その特定の言語のステータスが [翻訳が要求されました] に変わります。

ローカリゼーションフレームワーク でローカリゼーションタスクが完了すると、[翻訳を要求] リンクが再び表示され、これを使用して再翻訳を要求することもできます。テーブルのすべてのフィールドが翻訳されたか、一部のフィールドが翻訳されたか、まったく翻訳されていないかに応じて、[翻訳ステータス] タブのステータスが、[翻訳済み]、[一部翻訳済み]、または [未翻訳] に変わります。

詳細については、「Service Catalog アイテムの翻訳を要求する」を参照してください。

自己翻訳 (アドホック) モード

自己翻訳モードの [翻訳ステータス] タブ



glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode プロパティを **False** に設定すると、自己要求モードが有効になります。このプロパティのデフォルト値は **False** です。

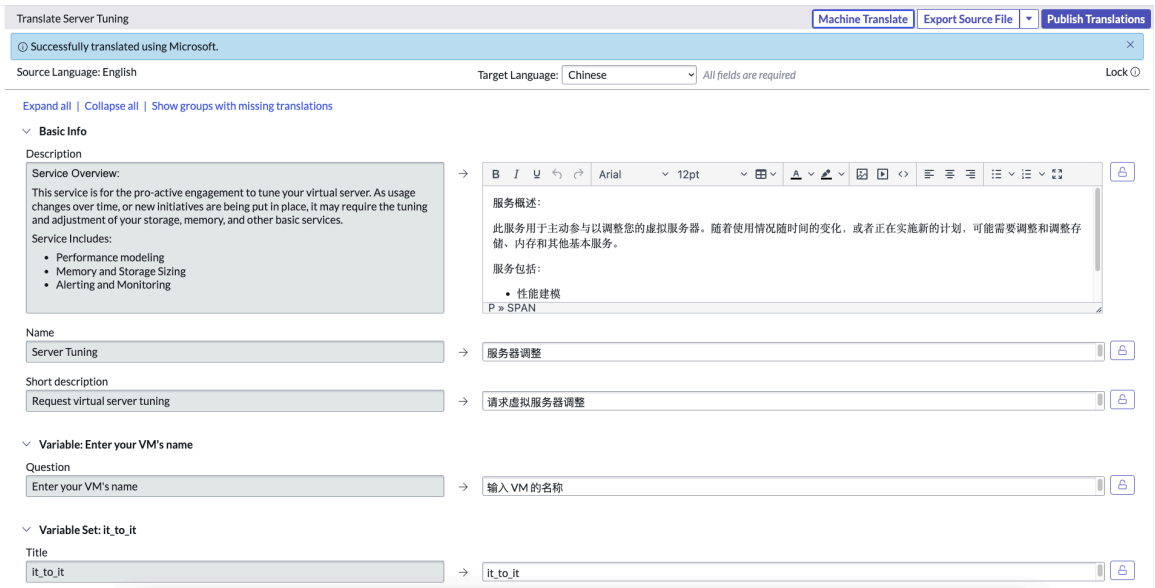
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[カタログアイテム] タブで、翻訳したい既存のアイテムをクリックし、右側のペインにある [翻訳ステータス] タブ ([アイテムの詳細] タブの横) をクリックします。システムに設定されている言語のリストと、その言語のカタログアイテムのステータス、および翻訳を編集するための [翻訳を編集] リンクが表示されます。

[翻訳を編集] リンクをクリックして、2 つの比較 UI リージョンを含む別のタブを開きます。左側のリージョンはソース言語で、右側のリージョンはターゲットまたは翻訳された言語です。ページ内で言語翻訳を並べて比較し、必要に応じて変更を加えられます。

詳細については、「Request ad hoc translation for Service Catalog items (サービスカタログアイテムのアドホック翻訳を要求する)」を参照してください。

自己翻訳



翻訳ステータス

両方のモードの翻訳ステータス

ステータス	モード	説明
利用不可	翻訳要求と自己翻訳	Localization Framework Insights レコードが利用できない場合、システムに表示される翻訳ステータスは [利用不可] になります。ステータスは言語名の近くに表示されます。
未翻訳	翻訳要求と自己翻訳	その言語の特定のカタログアイテムの翻訳がシステムにない場合は、言語名の近くに [未翻訳] ステータスが表示されます。
翻訳が要求されました	翻訳を要求	言語に関連付けられた、そのアイテムのアクティブな LRTIM がある場合、[翻訳が要求されました] ステータスが言語名の近くに表示されます。
一部翻訳済み	翻訳要求と自己翻訳	その言語の特定のカタログアイテムの一部翻訳がシステムにあ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

両方のモードの翻訳ステータス (続く)

ステータス	モード	説明
		る場合は、言語名の近くに [一部翻訳済み] ステータスが表示されます。
翻訳済み	翻訳要求と自己翻訳	その言語の特定のカタログアイテムのすべての翻訳がシステムにある場合は、言語名の近くに [翻訳済み] ステータスが表示されます。

サービスカタログ の統合

サービスカタログ は、サービスポータル や 従業員センター などの他のアプリケーションと統合できます。

サービスカタログ の統合

- 従業員センター からカタログアイテムを使用して、サービスおよび製品のオファリングの要求を送信できます。
- 改良されたバージョンのカタログを構成します。顧客から提供するサービスと製品などのカタログアイテムを要求できる サービスポータル をカスタマイズします。
- モバイルを使用して サービスカタログ の要求および承認フローを追跡します。
- カタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成し、要求が送信されたときにユニバーサル要求を作成します。
- 要求の送信タスクを実行するための再利用可能なトピックブロックを含めることにより、仮想エージェントでトピック会話を設計します。

従業員センター ポータルの サービスカタログ

従業員は 従業員センター ポータルからカタログアイテムを使用して、サービスおよび製品のオファリングの要求を送信できます。

ServiceNow® 従業員センター は、従業員が情報を検索し、人事、IT、法務、職場、購買などのさまざまな部門にサービスを要求するための、単一の統一されたポータルエクスペリエンスを提供します。コンテンツ分類フレームワークを使用して、デフォルトの IT 分類を変更し、カタログアイテムをトピックまたは子トピックのコンテンツとして含めることができます。

従業員センター ポータルで サービスカタログ を有効にするには、次の ServiceNow アプリケーションとプラグインがインストールされていることを確認します。

- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy プラグイン (sn_ect)

従業員センター の **IT** 分類

従業員エクスペリエンス分類プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。カタログアイテムを提供するために、IT 分類では、次の IT 分類構造をデフォルトで使用できます。☒

1. ハードウェア
2. ソフトウェア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. ネットワーク
4. **IT** 参照

カタログアイテムを 従業員センター の分類トピックに関連付ける

既存および新規のカタログアイテム、ナレッジベース記事、およびクイックリンクを適切な分類トピックに関連付けて、カタログアイテムがトピックまたは子トピックのコンテンツとして 従業員センター で使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター に表示するカタログアイテムを分類トピックに関連付ける必要があります。

デフォルトでは、従業員センター アプリケーションは、IT、人事、職場、法務、および調達のための従業員中心の分類および分類トピックを収めます。デフォルトの IT 分類を使用して、カタログアイテムを関連付けたり、分類をクローンして、要件に一致するデフォルトのトピック構造に独自の追加または変更を加えることができます。分類をクローンするには「従業員コンテンツの分類をクローン」トピックに記載されている手順を参照してください。

コンテンツ分類から直接、既存または新規のカタログアイテムを分類トピックに関連付けることもできます。既存または新規のカタログアイテムを分類トピックに関連付けるには、「接続されたコンテンツのトピックへの関連付け」トピックに記載されている手順を参照してください。

詳細については、「Employee Center の統一分類」を参照してください。

サービスカタログ からカタログアイテムを関連付けるには：

手順
1. 移動先 すべて > *Service Catalog* > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 分類トピックに関連付けるアイテムを選択します。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] をクリックします。
4. [分類] リストから基本分類を選択します。
5. 適切なトピックを選択します (**IT** など)。
6. トピックリストから適切な子トピックを選択します。
   たとえば、ラップトップを追加するには、[ハードウェア] [コンピューター] を選択します。
7. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
カタログアイテムは、選択した分類トピックに関連付けられ、従業員センター に表示されます。

従業員センター で [買い物かご] と [ウィッシュリストに追加] の各オプションを有効にする

従業員センター のメインメニュー構成を変更して、カタログアイテム要求時に [買い物かご (Shopping Cart)] と [ウィッシュリストに追加 (Add to Wish List)] の各オプションを利用できるようにします。

始める前に
カタログのウィッシュリスト機能を有効にします。ウィッシュリストを有効にする方法については、「ウィッシュリストへのカタログアイテムの保存」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

デフォルトで サービスポータル で利用可能な [買い物かご (Shopping Cart)] と [ウィッシュリストに追加 (Add to Wish List)] の各メニューオプションは、従業員センター では利用できません。従業員が [買い物かご] と [ウィッシュリスト] にカタログアイテムを追加できるようにするには、従業員センター でこれらのオプションを有効にする必要があります。

これらの機能が不要な場合は、サービスカタログ でこれらのオプションを無効にし、従業員センター でのエクスペリエンスをシームレスにすることを検討してください。サービスカタログ で [買い物かご (shopping cart)] オプションを有効または無効にするには、「買い物かごウィジェットの有効化」トピックに記載されている最初の 3 つの手順に従います。サービスカタログ の [ウィッシュリスト] オプションの有効化または無効化については、「ウィッシュリストへのカタログアイテムの保存」のトピックを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. **[Employee Center]** を検索して選択します。
3. [このレコードを編集するにはここをクリックしてください] というメッセージが表示されたら、ここをクリックしてください。
4. [このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) をクリックして [メインメニュー] を開きます。
5. **enable_cart** と **enable_wishlist** の値を **True** に変更します。

```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "exclude_search_on_homepage":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "enable_wishlist":{
  "displayValue":"true",
"value":true
```

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果

従業員センター に表示される [買い物かご] と [ウィッシュリストに追加] の各オプション。

従業員センター のウィッシュリストにアイテムを追加する

カタログアイテムやレコードプロデューサーをウィッシュリストに追加し、必要に応じてレビューします。

始める前に

必要なロール：requester

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **IT**.
2. トピックを選択してカタログアイテムを表示し、カタログからカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. 注文ウィジェットの [ウィッシュリストに追加] アイコン ( ) をクリックします。

   注:
   ウィッシュリストに追加されたアイテムを編集すると、対応する注文ウィジェットに [ウィッシュリストの更新] アイコン ( ) が表示されます。

4. 確認メッセージまたはメインナビゲーションバーの [ウィッシュリスト] メニューオプションから [ウィッシュリストを表示] をクリックします。
   ウィッシュリストの詳細ページが表示されます。
5. 必要に応じて、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
アイテムを削除	ウィッシュリストからアイテムを削除するには、 アイコン ( ) をクリックします。
ウィッシュリストのクリアー	ウィッシュリストをクリアーするには、[ウィッシュリストのクリアー] をクリックします。
カタログを表示	サービスカタログのランディングページに移動するには、[カタログを表示] をクリックします。

6. ウィッシュリストのアイテムページに移動するには、ウィッシュリストの詳細ページでアイテムのイメージまたは名前をクリックします。

   注:
   これにより、アイテムの新しいインスタンスではなくウィッシュリストにあるインスタンスが開かれ、その詳細を編集できます。

従業員センター の買い物かごにカタログアイテムを追加する

買い物かごにカタログアイテムまたは注文ガイドを追加して 1 か所に保管し、チェックアウトします。

始める前に
必要なロール：requester

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **IT**.
2. トピックを選択してカタログアイテムを表示し、カタログからカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. 注文ウィジェットの [買い物かごに追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 同じアイテムを買い物かごに複数回追加できます。アイテムを買い物かごに追加するたびに、アイテムの新しいインスタンスが作成されます。
- 買い物かご情報は自動的に更新されます。

4. 確認メッセージまたはメインナビゲーションバーの [買い物かご] オプションから [買い物かごを表示] をクリックします。
   買い物かごの詳細ページが表示されます。
5. 買い物かごアイテムのページに移動するには、買い物かごの詳細ページでアイテムのイメージまたは名前をクリックします。

   注:
   これにより、アイテムの新しいインスタンスではなく買い物かごにあるインスタンスが開かれ、その詳細を編集できます。

6. オプション: 必要に応じて、アイテムの数量を編集します。
7. オプション: 買い物かごからアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) をクリックします。
8. オプション: このアイテムを変更するには、アイテムを選択し、[下書きとして保存] を選択します。

   (Optional) アイテムが買い物かごから削除されます。保存されたドラフトには、[ドラフト] タブの [自分の要求] ウィジェットからアクセスできます。
9. サービスカタログのランディングページに移動するには、[買い物を続ける] をクリックします。
10. オプション: 買い物かごからすべてのアイテムをクリアーするには [買い物かごをクリアー] をクリックします。
11. オプション: 買い物かごからバンドルを作成するには：
    a. [バンドルとして保存] をクリックします。
    b. [新規バンドルを作成] ウィンドウで、バンドル名を指定し、組み込むアイテムを選択します。
    c. [保存] をクリックします。

    注:
    注文ガイドを含む買い物かごからバンドルを作成すると、アイテムから注文ガイドへの関連付けが失われます。

12. オプション: 保存済みバンドルを買い物かごに追加するには、[自分の保存済みバンドル] セクションからバンドルを開き、[買い物かごに追加] をクリックします。
13. オプション: 買い物かごのアイテムを保存済みバンドルで置き換えるには、[自分の保存済みバンドル] セクションからバンドルを開き、[買い物かごを置換] をクリックします。
14. [精算に進む] をクリックします。
    [注文の確認] ウィンドウが表示されます。
15. オプション: [配送情報] と [特別な指示] を指定します。
16. オプション: カートに 1 つ以上の添付ファイルを追加するには、 [添付ファイルを追加] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(Optional) [添付ファイルを追加] ウィンドウで、ファイルを参照して選択するか、ファイルをドラッグするか、コピーして貼り付けることができます。

17. [チェックアウト] をクリックします。

[自分の要求 (My Requests)] ページに対応する要求の要求番号、注文全体の予定配送日、価格、および個々のオーダー済みアイテムの注文ステータスが表示されます。

関連情報

カタログアイテムのドラフトの保存

従業員センターからのカタログアイテムの要求

従業員センターの SC カタログアイテムウィジェットを使用して、カタログアイテムを要求します。

始める前に

必要なロール：requester

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **IT**.
2. トピックを選択してカタログアイテムを表示し、カタログからカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. カタログアイテムフォームに必要な情報を入力します。
4. [数量] フィールドにアイテム数を入力します。
5. 必要に応じて、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
添付ファイルを追加	1 つ以上の添付ファイルをカタログアイテムに追加するには、添付ファイルの追加アイコン ( ) をクリックします。 [添付ファイルを追加] ウィンドウで、ファイルを参照して選択するか、ファイルをドラッグするか、コピーして貼り付けることができます。
買い物かごに追加	買い物かごにカタログアイテムを追加するには [買い物かごに追加] をクリックします。
ウィッシュリストに追加	ウィッシュリストにカタログアイテムを追加するには、[ウィッシュリストに追加] アイコン ( ) をクリックします。

6. [注文する] をクリックします。
[注文の確認] ウィンドウが表示されます。
7. [要求] リストから、要求されているユーザーを選択します。

> **注:**
> デフォルトでは、ログインしているユーザーがこのリストで選択されています。

8. 必要に応じて、[配送情報] と [特別な指示] を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. [チェックアウト] をクリックします。
[自分の要求] ページに対応する要求の要求番号、注文の予定配送日、価格、および注文ステータスが表示されます。

従業員センター の注文ガイドを要求する

特定の目的のために、従業員センター から注文ガイドとして複数のカタログアイテムをまとめて要求します。

始める前に
必要なロール：requester

このタスクについて
注文ガイドは複数のカタログアイテムを含む単一のサービスカタログ要求を送信するため、各アイテムは手動で要求不要です。詳細については、「注文ガイド」を参照してください。

たとえば、新規従業員雇用の注文ガイドには、名刺、コンピューター、携帯電話など、新しい従業員が一般的に必要ないくつかのアイテムを含めることができます。この注文ガイドを選択した後、顧客は新しい従業員に関する情報 (場所、役職など) を提供することができます。その後、提供された詳細に基づいて、注文ガイドから名刺などのカタログアイテムの注文が送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **IT**.
2. カタログから注文ガイドを選択します。
3. [ニーズを説明] セクションに必要な情報を入力し、[次へ] をクリックします。

   注:
   [次へ] ボタンは、フォーム上のすべての必須フィールドを入力するまで無効になります。

4. [オプションを選択] セクションにカタログアイテムの要件を入力し、[次へ] をクリックします。

   注:

   - カタログアイテムにユーザー入力が必要なフィールドがある場合、[オプション] がアコーディオンに表示されます。
   - フィールドが必須の場合は、[オプション] の横に赤いアスタリスクが表示されます。

   a. カタログアイテム情報を展開または折りたたむには、アコーディオンをクリックします。

   b. 注文ガイド要求にカタログアイテムを含めたり除外したりするには、メニューの切り替えスイッチをオフに設定します。

      注:
      アイテムが注文ガイド要求から除外された場合、そのアイテムは編集可能ではなく、対応する必須フィールドの制限は無視されます。

   c. 添付ファイルをカタログアイテムに追加するには、 アイコン ( ) をクリックし、必要な添付ファイルを選択します。

   d. [前へ] をクリックして、[ニーズを説明] セクションに移動します。

5. [サマリー] セクションで、注文ガイドのサマリーを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: 買い物かごに注文ガイドを追加するには [買い物かごに追加] をクリックします。

   注:
   買い物かごに注文ガイドを追加すると、買い物かご内の注文ガイドのインスタンスのみを編集できます。

7. オプション: [オプションを選択] セクションに移動して注文ガイドのアイテムを編集するには、[オプションの編集] をクリックします。
8. [注文する] をクリックします。
   [注文の確認] ウィンドウが表示されます。
9. [要求] リストから、要求されているユーザーを選択します。

   注:
   デフォルトでは、ログインしているユーザーがこのリストで選択されています。

10. オプション: 必要に応じて、[配送情報] と [特別な指示] を指定します。
11. オプション: カートに 1 つ以上の添付ファイルを追加するには、 [添付ファイルを追加] アイコン (📎) をクリックします。

    (Optional) [添付ファイルを追加] ウィンドウで、ファイルを参照して選択するか、ファイルをドラッグするか、コピーして貼り付けることができます。

12. [チェックアウト] をクリックします。
    [自分の要求 (My Requests)] ページに対応する要求の要求番号、注文全体の予定配送日、価格、および個々のオーダー済みアイテムの注文ステータスが表示されます。

関連情報

注文ガイドの要求

注文ガイドの作成

カタログアイテムのドラフトの保存

、、サービスポータルおよび Now Mobileで要求しながら従業員センターカタログアイテムのドラフトを保存します。

始める前に
必要なロール：requester

このタスクについて
有効にすると、フォームを破棄して後で編集したくない場合は、下書きを保存します。たとえば、次の手順では、下書きを 従業員センターに保存する方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **IT**.
2. 要求するアイテムを選択し、フォームへの入力を開始します。
3. フォームに入力して保存する詳細情報が必要な場合は、[下書きとして保存] を選択します。

   ドラフトが保存されます。保存されたドラフトには、[ドラフト] タブの [自分の要求] ウィジェットからアクセスできます。

   同じ新しいアイテムを開いて要求し、アイテムの下書きが既に保存されている場合は、このアイテムの下書きが存在することを示すメッセージが表示されます。この新しいアイテムの下書きも保存

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

する場合は、 下書きとして 保存 フィールドでこのアイテムに一意の名前を付け、[保存] を選択する必要があります。

[ドラフト] タブには、同じアイテム名に関連するすべてのドラフトアイテムが表示されます。

4. 編集する下書きアイテムを開き、それでも送信しない場合は [下書きの更新] を選択し、送信する場合は [送信] を選択します。

関連情報

従業員センター の買い物かごにカタログアイテムを追加する

Service Portal での Service Catalog

サービスポータルを使用して、改良されたバージョンのカタログを構成します。顧客がサービスや製品の提供などのカタログアイテムを要求できるサービスポータルをカスタマイズできます。サービスカタログウィジェットを使用して、ポータルのカタログを構築することができます。

注:
Service Portal を使用している既存のお客様には、より良いエクスペリエンスを得るために Employee Center に移行することをお勧めします。Employee Center の詳細については、「Employee Center」を参照してください。

カタログのランディングページには、カタログアイテム、要求、承認、人気のあるアイテム、最近のアイテム、および保存済みバンドルにアクセスできるインターフェイスが用意されています。zBoot ユーザーの場合、このページはデフォルトで利用可能です。

注:
アップグレードユーザーは、サービスポータル - サービスカタログ v2 プラグイン (com.glideapp.servicecatalog.portal) を有効にする必要があります。

サービスポータルのサービスカタログの構成可能なオプションの概要とこれらの設定の実行方法について説明します。

サービスポータルの [カタログ] ランディングページにアクセスするには、サービスポータルのメインメニューヘッダーの [カタログ] オプションを使用します。

ランディングページには以下の機能があります。

- サービスポータルで構成されているすべてのカタログ内を検索するための検索バーです。特定のアイテムを検索すると、検索結果ページには構成済みのカタログとカテゴリに基づいて結果が表示されます。

  カタログとカテゴリに関連付けられているアイテムのみが検索可能です。アイテムのプライマリーカテゴリは、[カテゴリ] フィルターの下に表示されます。アイテムに対するプライマリーカテゴリが定義されているカタログは、[カタログ] フィルターの下に表示されます。

- サービスカタログ 内のカテゴリーのリストやその中のアイテムに移動する [カテゴリー別参照] オプション。このオプションをクリックすると、カテゴリのランディングページに移動します。
- ユーザーに関連付けられている要求および承認のリストを表示する要求および承認ウィジェット。このリストは、プラットフォームの [自分の要求フィルター] モジュールで使用できる構成に基づきます。[自分の要求フィルター] モジュールについては「[自分の要求] のフィルターの定義」を参照してください。
- ユーザーに関連付けられた保存済みバンドルを表示する自分の保存済みバンドル ウィジェット。バンドルを削除したり、バンドルを開いてバンドル内のアイテムを買い物かごに追加したり、買い物かごのアイテムを置き換えたりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーによって最近表示された、または要求されたカタログアイテム、レコードプロデューサー、または注文ガイドを表示する自分の最近のアイテムウィジェット。このウィジェットのインスタンスオプションを使用すると、表示済みアイテムまたは要求済みアイテムを表示できます。データがない場合、このウィジェットは表示されません。
- 組織全体で他のユーザーが注文した最も人気のあるカタログアイテムを表示する人気のあるアイテムウィジェット。これらのアイテムは、[トップリクエスト] ダイナミックカテゴリに基づいて表示されます。データがない場合、このウィジェットは表示されません。

注:

- 要求の注文ステータスページで、ステージレンダラーは現在のステージを折りたたまれたビューで表示します。このビューはすべてのステージで展開できます。
- これらのページには、選択したエンティティの名前を表示するための動的なタイトルが含まれています。
  - カタログアイテム [sc_cat_item]
  - カタログカテゴリ [sc_category]
  - 注文ガイド [sc_cat_item_guide]

関連情報

サービスカタログウィジェット

コンテンツ管理とサービスポータル

Service Portal でサービスカタログカテゴリにアクセスする

サービスカタログカテゴリにアクセスして、その中のカタログアイテムにアクセスします。

始める前に
必要なロール：requester

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. 次のいずれかをクリックします。
   - サービスポータル のランディングページの [何かを要求] リンク。
   - サービスポータル のメインメニューヘッダーの [カタログ] オプション、次に [カテゴリ別参照] オプション。

   すべてのカテゴリから人気のあるアイテムが表示されます。
3. [カタログ] セクションで、リストから必要なカタログを選択します。
   カタログを構成する方法については、「サービスポータルのカタログの構成」を参照してください。

   注:

   - [カタログ] セクションが使用できるのは、複数のカタログがあり、複数のカタログのアイテムにアクセスできる場合のみです。
   - このリストには、サービスポータル用に構成されているすべてのカタログが含まれています。

   次の情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [カテゴリ] セクションで選択したカタログのカテゴリ。
- 選択したカタログの人気のあるアイテム。

4. [カテゴリ] セクションで、必要なカテゴリをクリックします。
カテゴリの詳細とその中のアイテムが表示されます。

注:
- カテゴリ数または行内の任意の場所をクリックして、カテゴリの詳細を表示できます。
- 長い名前のカテゴリの場合は、他のテキストが省略記号として表示されます。他のテキストを表示するには、カテゴリ名をポイントします。

5. カテゴリアイテムの表示を変更するには、カードビューアイコン ( ) またはグリッドビューアイコン ( ) をクリックします。

注:
カタログのランディングページまたは先行入力検索の結果からカタログアイテムにアクセスすると、そのアイテムに構成されているプライマリカテゴリに基づいて、アイテムのブレッドクラムにパスが表示されます。特定のカテゴリからアイテムにアクセスすると、そのカテゴリに基づいて、アイテムのブレッドクラムにパスが表示されます。

関連情報

[SC カテゴリ] ウィジェット

Service Portal のウィッシュリストにアイテムを追加する

カタログアイテムやレコードプロデューサーをウィッシュリストに追加し、必要に応じてレビューします。

始める前に
必要なロール：requester

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
サービスポータルのホームページが表示されます。
2. サービスカタログからカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. 注文ウィジェットの [ウィッシュリストに追加] アイコン ( ) をクリックします。

注:
ウィッシュリストに追加されたアイテムを編集すると、対応する注文ウィジェットに [ウィッシュリストの更新] アイコン ( ) が表示されます。

4. 確認メッセージまたはメインナビゲーションバーの [ウィッシュリスト] メニューオプションから [ウィッシュリストを表示] をクリックします。
ウィッシュリストの詳細ページが表示されます。
5. 必要に応じて、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
アイテムを削除	ウィッシュリストからアイテムを削除するには、 アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ウィッシュリストのクリアー	ウィッシュリストをクリアーするには、[ウィッシュリストのクリアー] をクリックします。
カタログを表示	サービスカタログのランディングページに移動するには、[カタログを表示] をクリックします。

6. ウィッシュリストのアイテムページに移動するには、ウィッシュリストの詳細ページでアイテムのイメージまたは名前をクリックします。

   注:
   これにより、アイテムの新しいインスタンスではなくウィッシュリストにあるインスタンスが開かれ、その詳細を編集できます。

関連情報

[SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット

買い物かごへのカタログアイテムの追加

買い物かごにカタログアイテムまたは注文ガイドを追加して 1 か所に保管し、チェックアウトします。

始める前に
必要なロール：requester

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. サービスカタログからカタログアイテムまたは注文ガイドを選択します。
3. 注文ウィジェットの [買い物かごに追加] アイコン ( ) をクリックします。

   注:
   - 同じアイテムを買い物かごに複数回追加できます。アイテムを買い物かごに追加するたびに、アイテムの新しいインスタンスが作成されます。
   - 買い物かご情報は、開いているすべてのタブまたはウィンドウで自動的に更新されます。

4. 確認メッセージまたはメインナビゲーションバーの [買い物かご] メニューオプションから [買い物かごを表示] をクリックします。
   買い物かごの詳細ページが表示されます。
5. 買い物かごアイテムのページに移動するには、買い物かごの詳細ページでアイテムのイメージまたは名前をクリックします。

   注:
   これにより、アイテムの新しいインスタンスではなく買い物かごにあるインスタンスが開かれ、その詳細を編集できます。

6. 必要に応じて、アイテムの数量を編集します。
7. 買い物かごからアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) をクリックします。
8. サービスカタログのランディングページに移動するには、[買い物を続ける] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 買い物かごをクリアーするには、[買い物かごをクリアー] をクリックします。
10. 買い物かごからバンドルを作成するには：
    a. [バンドルとして保存] をクリックします。
    b. [新規バンドルを作成] ウィンドウで、バンドル名を指定し、組み込むアイテムを選択します。
    c. [保存] をクリックします。

    注:
    注文ガイドを含む買い物かごからバンドルを作成すると、アイテムから注文ガイドへの関連付けが失われます。

11. 保存済みバンドルを買い物かごに追加するには、[自分の保存済みバンドル] セクションからバンドルを開き、[買い物かごに追加] をクリックします。
12. 買い物かごのアイテムを保存済みバンドルで置き換えるには、[自分の保存済みバンドル] セクションからバンドルを開き、[買い物かごを置換] をクリックします。
13. [精算に進む] をクリックします。
    [注文の確認] ウィンドウが表示されます。
14. [要求] リストから、要求されているユーザーを選択します。

    注:
    - デフォルトでは、ログインしているユーザーがこのリストで選択されています。
    - ユーザー [sys_user] テーブル列は、サービスカタログウィジェットの [要求：] 追加列に指定されています。sys_user テーブル内のフィールドを選択してください。セミコロンで区切る必要があります (*glide.sc.request_for.columns*) サービスカタログプロパティは [要求 **(Request for)]** リストに表示され、指定した列でユーザーを検索できます。
    - 追加のウィジェットオプションを提供して、[要求元] のデフォルト値を制御することができます。例：

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

15. 必要に応じて、[配送情報] と [特別な指示] を指定します。
16. カートに 1 つ以上の添付ファイルを追加するには、 [添付ファイルを追加] アイコン ( ) をクリックします。

    [添付ファイルを追加] ウィンドウで、ファイルを参照して選択するか、ファイルをドラッグするか、コピーして貼り付けることができます。
17. [チェックアウト] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注文ステータス] ページに対応する要求の要求番号、注文全体の予定配送日、価格、および個々のオーダー済みアイテムの注文ステータスが表示されます。

注:

- [注文ステータス] ページのインスタンスオプションを使用して、事前定義された列を表示します。
- RITM 番号またはカタログアイテムの名前を表示できます。デフォルトでは、カタログアイテムの名前が表示されます。

関連情報

[SC 買い物かご] ウィジェット

サービスポータルからのカタログアイテムの要求

サービスポータルの SC カタログアイテムウィジェットを使用して、カタログアイテムを要求します。

始める前に
必要なロール：requester

[注文ステータス] ページの [クローニングの許可] インスタンスオプションを選択すると、要求を出した後の [他のアクション] セクションが表示されます。

SC カタログアイテムウィジェットについては「SC カタログアイテムウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
   サービスポータル のホームページが表示されます。
2. サービスカタログ からカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. カタログアイテムフォームに必要な情報を入力します。
4. [数量] フィールドにアイテム数を入力します。
5. 必要に応じて、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
添付ファイルを追加	添付ファイルをカタログアイテムに追加するには、添付ファイルの追加アイコン ( ) をクリックします。 [添付ファイルを追加] ウィンドウで、ファイルを参照して選択するか、ファイルをドラッグするか、コピーして貼り付けることができます。
買い物かごに追加	買い物かごにカタログアイテムを追加するには、 アイコン ( ) をクリックします。
ウィッシュリストに追加	ウィッシュリストにカタログアイテムを追加するには、[ウィッシュリストに追加] アイコン ( ) をクリックします。

6. [注文する] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[注文の確認] ウィンドウが表示されます。

注:
レコードプロデューサーの場合は、[ウィジェットインスタンス] オプションを使用して [送信] ボタンのラベルを編集できます。

たとえば、ラベルを [要求] に変更する場合は、[カタログアイテム] ウィジェットで ctrl キーを押しながら [ページ編集者のインスタンス] を選択して、以下のパラメーターを [追加オプション、JSON 形式] フィールドで指定します。

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. [要求] リストから、要求されているユーザーを選択します。

注:

- デフォルトでは、ログインしているユーザーがこのリストで選択されています。
- ユーザー [sys_user] テーブル列は、サービスカタログウィジェットの [要求：] 追加列に指定されています。sys_user テーブル内のフィールドを選択してください。セミコロンで区切る必要があります (*glide.sc.request_for.columns*) サービスカタログプロパティは [要求 **(Request for)]** リストに表示され、指定した列でユーザーを検索できます。
- 追加のウィジェットオプションを提供して、[要求元] のデフォルト値を制御することができます。例：

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. 必要に応じて、[配送情報] と [特別な指示] を指定します。
9. [チェックアウト] をクリックします。
[注文ステータス] ページに対応する要求の要求番号、注文の予定配送日、価格、および注文ステータスが表示されます。

注:

- [注文ステータス] ページのインスタンスオプションを使用して、事前定義された列を表示します。
- RITM 番号またはカタログアイテムの名前を表示できます。デフォルトでは、カタログアイテムの名前が表示されます。
- サービスカタログアイテムが既存のレコードから注文されると、注文アイテム要求と親レコードの間にリンクが追加されます。

10. オプション: 要求を他のユーザーに対してクローンするには、以下の手順を実行します。

a. [他のアクション] セクションで、[も要求します。] リストから、必要なユーザーを選択して [送信] をクリックします。

b. [要求のクローン中] ウィンドウで、**[OK]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ログインしているユーザーは [一括注文機能を使用できるロールのリスト (カンマ区切り)] の指定に含まれている必要があります。空白の場合、すべてのユーザー (*glide.sc.allow.clone.roles*) プロパティが含まれます。
- 要求を複数のユーザーに対してクローンできます。
- 複数行の変数セットを含む要求をクローンすると、複数行の変数セットで指定された情報は、すべてのクローンされた要求で利用可能になります。複数行の変数セットのすべての UI ポリシーとクライアントスクリプトもクローンされます。

- 指定したユーザーごとに個別の要求が作成され、そのユーザーが要求の [要求元] フィールドに表示されます
- クローンされた要求の [オープン者] フィールドはログインユーザーによって更新されます。
- [要求] メニューオプションまたはカタログホームページの [自分の要求] ウィジェットを選択して、作成されたクローン済み要求を表示します。

関連情報

サービスカタログ要求画面

変数セットを作成してアイテムに追加する

サービスポータルからの注文ガイドの要求

サービスポータルで SC 注文ガイドウィジェットを使用して、特定の目的のためにいくつかのカタログアイテムを含む注文ガイドを要求します。

始める前に

必要なロール：requester

[注文ステータス] ページの [クローニングの許可] インスタンスオプションを選択すると、要求を出した後の [他のアクション] セクションが表示されます。

SC 注文ガイドウィジェットについては「SC 注文ガイドウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > サービスポータルホーム.
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. サービスカタログから注文ガイドを選択します。
3. [ニーズを説明] セクションに必要な情報を入力し、[次へ] をクリックします。

   注:
   [次へ] ボタンは、フォーム上のすべての必須フィールドを入力するまで無効になります。

4. [オプションを選択] セクションにカタログアイテムの要件を入力し、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- カタログアイテムにユーザー入力が必要なフィールドがある場合、[オプション] がアコーディオンに表示されます。
- フィールドが必須の場合は、[オプション] の横に赤いアスタリスクが表示されます。
- 注文数量の値は [数量 **(Quantity)]** フィールドに表示され、注文ガイドルールベースの作成時に [数量を表示 **(Show quantity)]** オプションが選択されている場合にのみ変更できます。

a. カタログアイテム情報を展開または折りたたむには、アコーディオンをクリックします。

b. 注文ガイド要求にカタログアイテムを含めたり除外したりするには、アコーディオンの切り替えをクリックします。

注:
アイテムが注文ガイド要求から除外された場合、そのアイテムは編集可能ではなく、対応する必須フィールドの制限は無視されます。

c. 添付ファイルをカタログアイテムに追加するには、 アイコン ( ) をクリックし、必要な添付ファイルを選択します。

d. [前へ] をクリックして、[ニーズを説明] セクションに移動します。

5. [サマリー] セクションで、注文ガイドのサマリーを確認します。

6. 買い物かごに注文ガイドを追加するには、[買い物かごに追加] アイコン ( ) をクリックします。

注:
買い物かごに注文ガイドを追加すると、買い物かご内の注文ガイドのインスタンスのみを編集できます。

7. [オプションを選択] セクションに移動して注文ガイドのアイテムを編集するには、[オプションの編集] をクリックします。

8. [注文する] をクリックします。
[注文の確認] ウィンドウが表示されます。

9. [要求] リストから、要求されているユーザーを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- デフォルトでは、ログインしているユーザーがこのリストで選択されています。
- ユーザー [sys_user] テーブル列は、サービスカタログウィジェットの [要求：] 追加列に指定されています。sys_user テーブル内のフィールドを選択してください。セミコロンで区切る必要があります (*glide.sc.request_for.columns*) サービスカタログプロパティは [要求 **(Request for)]** リストに表示され、指定した列でユーザーを検索できます。
- 追加のウィジェットオプションを提供して、[要求元] のデフォルト値を制御することができます。例：

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. 必要に応じて、[配送情報] と [特別な指示] を指定します。

11. 注文ガイドに 1 つ以上の添付ファイルを追加するには、 添付ファイルの追加アイコン ( ) をクリックします。

[添付ファイルを追加] ウィンドウで、ファイルを参照して選択するか、ファイルをドラッグするか、コピーして貼り付けることができます。

12. [チェックアウト] をクリックします。
[注文ステータス] ページに対応する要求の要求番号、注文全体の予定配送日、価格、および個々のオーダー済みアイテムの注文ステータスが表示されます。

注:

- [注文ステータス] ページのインスタンスオプションを使用して、事前定義された列を表示します。
- RITM 番号またはカタログアイテムの名前を表示できます。デフォルトでは、カタログアイテムの名前が表示されます。

13. オプション: 要求を他のユーザーに対してクローンするには、以下の手順を実行します。

a. [他のアクション] セクションで、[も要求します。] リストから、必要なユーザーを選択して [送信] をクリックします。

b. [要求のクローン中] ウィンドウで、**[OK]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ログインしているユーザーは [一括注文機能を使用できるロールのリスト (カンマ区切り)] の指定に含まれている必要があります。空白の場合、すべてのユーザー (*glide.sc.allow.clone.roles*) プロパティが含まれます。
- 要求を複数のユーザーに対してクローンできます。
- レコードプロデューサーが注文ガイドに含まれている場合は、レコードプロデューサー以外のすべてのアイテムに対して要求が作成されます。
- 複数行の変数セットを含む要求をクローンすると、複数行の変数セットで指定された情報は、すべてのクローンされた要求で利用可能になります。複数行の変数セットのすべての UI ポリシーとクライアントスクリプトもクローンされます。

- 指定したユーザーごとに個別の要求が作成され、そのユーザーが要求の [要求元] フィールドに表示されます
- クローンされた要求の [オープン者] フィールドはログインユーザーによって更新されます。
- ユーザーは、そのユーザー用に作成されたクローン要求を [要求] メニューオプションまたはカタログホームページの自分の要求ウィジェットから表示できます。

関連情報

注文ガイドの要求

注文ガイドの作成

要求済みアイテムの標準チケットページ

Service Portal では、他の要求タイプと同様の一貫したレイアウトを維持しながら、関連情報を表示するように要求済みアイテムのチケットページを構成できます。この構成によって、Service Portal で送信された要求を表示する際に一貫したエクスペリエンスを確保できます。

Service Portal では、メインメニューヘッダーの要求オプションを使用して、要求済みアイテムのチケットページにアクセスできます。

新規インスタンスでは、要求済みアイテムの標準チケットページをデフォルトで利用できます。アップグレードされたインスタンスの場合は、[標準チケットルート] ページのルートマップを有効にする必要があります。このページルートマップをアクティブ化する方法については、「標準チケットページのページルートマップのアクティブ化」を参照してください。

要求済みアイテムの標準チケットページ構成

標準チケットページのレイアウトは、要求済みアイテムに対して構成できます。移動先 標準チケット > 標準チケット構成 をクリックし、sc_req_itemチケット構成を編集します。標準チケットページを構成する方法の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

関連情報

標準チケットページ

モバイルの サービスカタログ

モバイルを使用して サービスカタログ の要求および承認フローを追跡できます。

モバイルエージェント の履行者エクスペリエンス

ITSM ServiceNow エージェント アプリケーションを使用して、どこからでもカタログ要求、要求されたアイテム、または変更要求を承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM のエージェントまたは技術者は、オンライン接続状態でモバイルアプリを使用して、次の操作を実行できます。

- 承認待ち要求を承認または却下します。
- 完了した承認要求を表示します。

注:

- このモバイルアプリでは、要求エクスペリエンスを利用できません。
- オンロードカタログ UI ポリシー (スクリプト化されていません) は、レコードビューの変数 (要求アイテムやインシデントなど) をサポートしています。
  - 可視性条件のみが考慮されます。
  - 値のない変数は表示されません。
  - またこれらのポリシーは、コンテナー変数とチェックボックスのグループにも適用できます。
  - 複数行の変数セットが表示できないことを示すメッセージと共に表示されている場合は、これらのポリシーを使用してそのメッセージを表示/非表示できます。

モバイルアプリで承認要求を管理する方法については、この 3 分間のビデオをご覧ください。このビデオでは、承認モバイルアプリへのアクセスと、要求の表示と承認または却下について取り扱います。

アクティベーション情報

このモバイルアプリケーションは、ServiceNow® モバイルプラットフォームで実行します。ITSM モバイルアプリケーションを有効にする ITSM モバイルエクスペリエンス (com.sn_itsm_mobile) プラグインを有効にする必要があります。

承認のためのモバイルアプリの開始

モバイルデバイスを使用して、モバイルアプリで [自分の承認] アプリケーションインスタンスにアクセスして、承認要求を管理します。

始める前に

必要なロール：business_stakeholder または approver_user

このタスクについて

ServiceNow® モバイルアプリケーションをダウンロードします (iOS プラットフォームには Apple App Store から、Android プラットフォームには Google Play Store から)。

手順

1. そのモバイルアプリを開き、プラスアイコン ( ) をタップします。
2. ServiceNow インスタンスを追加します。インスタンス追加の詳細については、「ServiceNow インスタンスの追加」を参照してください。
3. [自分の承認] をタップして、要求の管理を開始します。

関連情報

エージェントモバイルアプリ

カタログの要求承認の管理

アサインされたカタログ要求または要求アイテムを管理するために、モバイルデバイスを使用してどこからでも承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：business_stakeholder または approver_user

手順

1. モバイルアプリ上で [自分の承認] をタップします。
2. 処理待ちの承認要求を承認または却下するには、次の手順を実行します。
   a. [承認待ち] アプレットをタップします。
      要求状態のすべての承認が表示されます。
   b. 要求をスワイプして、[承認] または [却下] をタップします。

      注:
      要求を拒否する場合は、理由を示す必要があります。
   c. オプション: 処理待ちの承認要求の詳細を表示するには、それをタップします。

      注:
      要求を承認または却下するには、メニューアイコン ( ) をタップして、[承認] または [却下] をタップします。
3. 完了した承認要求を表示するには、次の手順を実行します。
   a. [完了済みの承認] アプレットをタップします。
      承認または却下されたすべての承認要求が表示されます。
   b. 要求の詳細を表示するには、それをタップします。

Now Mobile の要求エクスペリエンス®

ユーザーがモバイルで Now Mobile アプリを使用してアイテムまたはサービスを要求し、要求を追跡または承認できるようにすることができます。

サービスカタログの Now Mobile のアクティベーション

admin ロールを持っている場合は、ServiceNow モバイル要求のネイティブアプリケーション画面とアプレットランチャープラグイン (com.glide.mobile-employee) を有効にします。「Now Mobile アプリ」を参照してください。このプラグインは、デフォルトで サービスカタログ 機能を有効にします。

[自分用] タブ

Now Mobile にログインすると、サービスカタログ に関連する次の機能が利用可能になります。

- 自分の **To Do**：要求の承認レコードと、ユーザーにアサインまたは委任された要求アイテムを表示します。
- [自分の要求]：[自分の要求フィルター] でモバイル用に定義されたフィルターに基づいて要求を表示します。デフォルトでは、インシデントモバイルとサービスカタログ要求のモバイルフィルターを利用できます。フィルターの設定の詳細については、「[自分の要求] のフィルターの定義」および「自分の要求の設定」を参照し、設定してください。

  注:
  未解決の要求のみを含めることをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスタブ

要求を送信または追跡することができます。

- [最新のサービス]：最近ログインしたユーザーによって要求されたアイテムとサービス (過去 12 か月内の 10 個のアイテムとサービス) が表示されます。
- [人気のあるサービス **(Popular Services)**]：ユーザーに表示される、最も要求されているアイテムとサービス (過去 12 か月内の 10 個のアイテムとサービス) が表示されます。過去 12 か月内の 10 個のアイテムとサービスを表示します。
- [サービスを参照]：参照および注文することができる、アイテムとサービスのカテゴリを表示します。

  注:

  - カテゴリにアイテムとサブカテゴリの両方が含まれている場合は、カテゴリに固有のアイテムが [その他] の下に表示されます。
  - カテゴリリスト機能では、sc_category テーブルのレコードに対する読み取り権限があるロールを持たないユーザーには、カタログ情報は表示されません。このようなユーザーには、ACL を追加して sc_catalog テーブルの [タイトル] フィールドに読み取り権限を付与できます。

注:

- モバイルアプリでこれらのアイテムタイプを要求することはできません。
  - コンテンツアイテム
  - ウィザード
  - 標準的な変更テンプレート
- サービスポータル で非表示になっているアイテムはすべて、モバイルアプリで非表示になります。
- RITM およびレコードビューでは、これらの変数タイプはサポートされていません。
  - HTML
  - カスタム
  - ラベル付きカスタム
  - UI ページ
- RITM および要求ビューでは、複数行の変数セットはサポートされていません。このビューには、この変数セットが表示できないというメッセージが表示されます。
- オンロードカタログ UI ポリシー (スクリプト化されていません) は、レコードビューの変数 (要求アイテムやインシデントなど) をサポートしています。
  - 可視性条件のみが考慮されます。
  - 値のない変数は表示されません。
  - またこれらのポリシーは、コンテナー変数とチェックボックスのグループにも適用できます。
  - 複数行の変数セットが表示できないことを示すメッセージと共に表示されている場合は、これらのポリシーを使用してそのメッセージを表示/非表示できます。

Now Mobile から、次のタスクも実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カテゴリ階層とカタログ階層を併用して、カタログアイテムを参照します。この構成については「カタログ階層を使用したカタログアイテムの参照」を参照してください。
- レコードプロデューサーの [送信] ボタンラベルを変更します。ボタンラベルの編集については「レコードプロデューサーの [送信] ボタンラベルの編集」を参照してください。
- モバイルカメラを使用して、カタログアイテムの変数値を識別するためのバーコードをスキャンします。これは、1 行テキスト変数の *barcode* 属性を使用する場合にのみ適用されます。この変数属性については「サービスカタログ 変数の属性」を参照してください。

クイックアクション

クイックアクションを作成することにより、カタログアイテムへのアクセスを簡単に行うことができます。Now Mobile でのクイックアクションの作成の詳細については、「クイックアクションを作成」を参照してください。

Siri ショートカット

iOS ユーザーは、Siri ショートカットを使用して、モバイルアプリの次のページを開くことができます。

- アイテムとサービスを参照する。
- 自分の要求を開く。

「Siri ショートカット」を参照してください。

Now Mobile のプロパティ

Now Mobile プロパティを構成することにより、さまざまなカタログエンティティに対して次の動作を定義できます。これらのプロパティの構成方法については「Now Mobile のプロパティの構成」を参照してください。

- [順序] フィールドでカテゴリをソートします。
- 次のいずれかの方法でカタログアイテムの可用性を定義します。
  - 可用性 が Now Mobile で [デスクトップのみ] に設定されているカタログアイテムを含めます。
  - Now Mobile で除外するカタログアイテムタイプを指定します。
- カタログアイテムを検出可能で表示不能にするか完全に利用不可にすることにより、カタログアイテムの可用性以外の動作を定義します。
- モバイルテーマに合わせてボタンの色を指定します。

関連情報

Now Mobile アプリ

モバイルプラグインとアップグレード

カタログの構成

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > カタログ.
2. オプション: ポータルカタログ [m2m_sp_portal_catalog] テーブルで、基本システムカタログに加えてカタログを追加するか、または基本システムレコードに関連付けられているカタログを変更します。

   a. [新規] をクリックするか、または基本システムレコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに記入します。

   ポータルカタログフォーム

フィールド	説明
ポータル	選択したポータル。**[Employee Center]** を選択します。
カタログ	アプリに関連付けるカタログ。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

タスクの結果
ユーザーは、追加されたすべてのカタログからアイテムを表示して要求することができます。

カタログ階層を使用したカタログアイテムの参照

カテゴリ階層と適切なコンテキストのカタログ階層を併用して、カタログアイテムを参照します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. [サービス] アプレットランチャーを選択します。
3. [サービスを参照] アプレットランチャーセクションを [カタログを参照] アプレットランチャーセクションに置き換えます。

   a. アプレットランチャーフォームで [本文] セクションに移動します。

   b. [セクション] 列で [サービスを参照] をクリックします。

   c. アイテムセクションフォームで [宛先画面] を [カタログを参照] に設定します。

   d. [更新] をクリックします。
   [カタログを参照] アプレットランチャーセクションが有効になると、カタログが最初のレベルの参照として、次にカテゴリが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求の送信と追跡

Now Mobileアプリを使用して、アイテムまたはサービスの要求を送信し、要求の進捗状況を追跡します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. ナビゲーションバーで [サービス] をタップします。
2. アイテムやサービスを参照するか、またはアイテムを検索します。
3. 要求するアイテムまたはサービスをタップします。

   注:
   管理者が設定した場合、[関連アイテム] および [記事] エリアに代替および補足情報が示されます。

4. [今すぐ注文] を選択します。
5. フォームのフィールドに記入します。

フィールド	説明
要求元	他のユーザーのアイテムを順序付けする場合は、このフィールドを変更します。
配送情報	アイテムの送付先を確認してください。
特別な指示 (オプション)	アイテムに対する特別な指示を追加します。

6. [チェックアウト] をタップします。
   要求が送信されたことを知らせる確認が表示されます。
7. アイテムのリストに戻るには、[クローズ] をタップします。
8. ナビゲーションバーで [自分用] をタップします。
9. すべての要求を表示するには、[自分の要求] をタップします。
10. 要求のステータスを表示するには、注文したアイテムをタップします。
    a. 要求に関する情報を表示するには、[詳細] タブを使用します。

       注:
       オープンなインシデントにコメントを追加することができます。

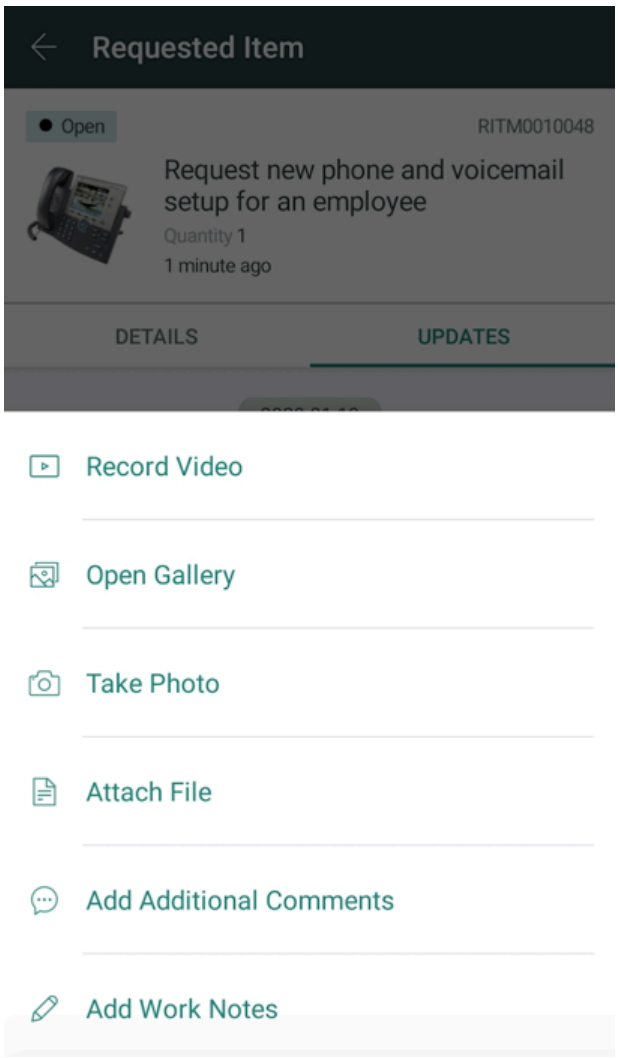
    b. 要求に関するフィールドの変更とコメントを表示するには、[更新] タブを使用します。

    c. ＋ をタップすると、コメントと作業メモの追加や、ファイルの添付ができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
解決されたインシデントにコメントを追加すると、そのインシデントを再オープンすることができます。



自動翻訳

モバイルアプリケーションでのクイックアクション作成

クイックアクションを作成することで、重要なアイテムへのアクセスが容易になります。たとえば、サービスカタログのアイテムを開くクイックアクションを作成できます。

始める前に
必要なロール: admin

手順

1. クイックアクション用の機能を作成します。

a. 移動先 システムモバイル > 関数.
機能 [sys_sg_button] テーブルが開きます。

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに記入します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボタンのフィールドフォーム

フィールド	説明
名前	機能レコードの名前。
説明	他のユーザーが機能の目的を簡単に理解できるようにする説明。
タイプ	作成するクイックアクションのタイプ。 サービスカタログ アイテムを開くクイックアクションを作成するには、**[URL]** を選択します。 機能タイプの詳細については、「スマートボタンを構成する」を参照してください。
コンテキスト	機能が適用されるレベルがレコードかテーブルかを示します。 ▪ レコード：レコードレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、フィールドの更新などです。 ▪ グローバル：テーブルレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、レコードの作成または削除です。 この例では、[グローバル] を選択します。
リンクのラベル	リンクのラベル。この値は、ユーザーインターフェイスには表示されません。
リンク URL	ユーザーが機能をクリックしたときに開くアイテムの相対 URL。たとえば、 Now Mobileポータルでサービスカタログアイテムを開くには、「/mesp? id = sc_cat_item & sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e」と入力します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
相対 URL	URL が相対かどうかを判断するために選択されるオプション。この例では、[選択済み] を選択します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
条件	
テーブル	条件が実行されるテーブル。
条件	アクションを成功させるために満たす必要のある条件。カタログアイテムの場合は、「var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();」と入力すると、アイテムを表示する権限をエンドユーザーが有する場合にのみ、クイックアクションが表示されます。
ロール	クイックアクションを表示するためにユーザーに割り当てるロール。

2. 作成した機能のインスタンスをページに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ネイティブ UI で、次の場所に移動します。 **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.

b. クイックアクションを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。

c. [本文] タブを選択します。

d. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストに新しい行を挿入します。
行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。

e. アイテムをルックアップするには、虫眼鏡をクリックします。
関数インスタンス [sys_sg_button_instance] テーブルが開きます。

f. [新規] をクリックします。

g. フォームのフィールドに記入します。

機能インスタンスフォーム

フィールド	説明
名前	機能インスタンスの名前。
説明	他のユーザーが機能インスタンスの目的を簡単に理解できるようにする説明。
親タスク	クイックアクションを追加するページ。たとえば、クイックアクションをホームページに追加する場合は、[アプレットランチャー：ホームページ] を選択します。まず、[親テーブル] フィールドで値を選択します。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
親テーブル	ボタンが表示されるレコードタイプを含むテーブル。たとえば、クイックアクションをアプレットランチャーページに追加するには、[アプレットランチャー **[sys_sg_applet_launcher]]** を選択します。
関数	以前に作成した機能レコード。
ラベル	クイックアクションで開く対象をユーザーが理解できるようにするラベル。たとえば、機能停止を報告します。
ロケーション	UI でボタンが表示される場所。この例では、[クイックアクション] を選択します。
アイコン	ラベルの横に表示されるアイコン。モバイルアイコンの詳細は、「モバイルのアイコン」を参照してください。 **注:** リストされているすべてのアイコンがクイックアクションで機能するわけではありません。互換性のあるアイコンのリストを表示するには、[アイコン] フィールドに [now-mobile-icons-buttons] が含まれるリストをフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: デフォルトでは、[アイコン] フィールドはアイコンリスト上にありません。[アイコン] フィールドをリストに追加するには、リストヘッダーを右クリックして、 構成 > リストレイアウト. 次に、選択済みリストに [アイコン] フィールドを追加します。参照フィールドリストに [アイコン] フィールドが表示されます。
順序	機能がリストされる順番を示す番号。同じ場所に複数のインスタンスがある場合、最小から最大の順にアプリで表示されます。

h. [送信] をクリックします。

i. アプレットランチャーレコードを保存します。

タスクの結果

ユーザーはアプレットランチャーページの アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

Now Mobile の通知の有効化

要求が更新されたときにモバイルデバイスでのプッシュ通知を許可します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションバーの [通知] をタップします。
2. [通知の有効化] ラジオボタンをタップします。
   次のいずれかのシナリオで通知を受け取ります。
   - 要求が完了した (1 つの RITM)
   - 要求が完了した (複数の RITM)
   - 要求が処理されない
   - 承認レコードがアサインされた - RITM
   - 承認レコードがアサインされた - 要求
   - 要求却下
   - エージェントによって要求アイテムにコメントが追加された

Now Mobile での買い物かごの有効化

要求者が買い物かごにアイテムを追加または編集できるようにします。Now Mobile では、買い物かごはデフォルトで無効になっています。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. sys_properties.list に移動します。
2. *glide.sc.cart.enabled* プロパティで、[値] を `true` として指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [更新] をクリックします。
   買い物かごアイコンがアプリの上部に表示され、アイテムに対して [買い物かごに追加] ボタンが有効になります。

レコードプロデューサーの [送信] ボタンラベルの編集

関連付けできるレコードプロデューサーの送信エクスペリエンスのために、[送信] ボタンラベルを編集します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.
2. [SC カタログアイテム] (widget-sc-cat-item-v2) ウィジェットを選択します。
3. [インスタンス] 関連リストから、ServiceNow Now モバイルアプリ - カタログ画面とアプレットランチャーアプリケーションのインスタンスをプレビューして開きます。
4. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、*record_producer_label* のパラメーターを指定します。

   たとえば、ラベルを [要求] に変更する場合は、[カタログアイテム] ウィジェットで ctrl キーを押しながら [ページ編集者のインスタンス] を選択して、以下のパラメーターを [追加オプション、JSON 形式] フィールドで指定します。

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

5. [更新] をクリックします。

Now Mobile のプロパティの構成

Now Mobile でさまざまなカタログエンティティの動作を定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ.
2. [サービスカタログ構成] フォームで [モバイル] セクションを選択します。
3. 必要なプロパティを構成します。

Now Mobile のプロパティ

プロパティ	説明
Now Mobile のカタログカテゴリソートオプション (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Now Mobile のカテゴリのオプションをソートします。 ○ タイトル: カテゴリはタイトルでソートされます。デフ では、カテゴリはタイトルのアルファベット順にソー す。 ○ 順序: カテゴリは順序でソートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
Now Mobile に「デスクトップのみ」のアイテムを含める (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	可用性が Now Mobile で [デスクトップのみ] に設定さ カタログアイテムを含めるオプション。
Now Mobile では利用できないカタログアイテムクラス (カンマ区切りリスト) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Now Mobile で除外するカタログアイテムタイプ。例: sc_cat_item_content や sc_cat_item_producer。
NOW Mobile で利用できないアイテムのエクスペリエンス (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	カタログアイテムの可用性以外の動作を定義するオプシ 択可能なオプション： ○ [検出可能 - Now Mobile でアイテムが表示できないこ メッセージを表示 (Discoverable-show message tha not viewable in Now mobile)]：アイテムは検索と参 スペリエンスで検出できますが、閲覧できません。 ○ [検出不能 - 検索と参照のエクスペリエンスに表示しな (Not discoverable-do not show in search and bro experience)]：アイテムは検索と閲覧のエクスペリエ 検出および表示できません。 **注:** ○ Now Mobile で AI 検索が有効になっている場合、 ロパティは適用できません。 ○ このプロパティは、次のいずれかのプロパティが な場合にのみサポートされます。 ▪ Now Mobile に「デスクトップのみ」のアイテムを含める (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Now Mobile では利用できないカタログアイテムクラス (カンマ区切りリスト) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Now Mobile のカタログ要求エクスペリエンスにあるボタンのプライマリカラー (*glide.sc.mobile.primary_color*)Next Experience がオンの場合、プロパティは無視されます。	カタログ要求エクスペリエンスにあるボタンの色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
次のプロパティは相互に依存しています。

- Now Mobile に「デスクトップのみ」のアイテムを含める
- Now Mobile では利用できないカタログアイテムクラス (カンマ区切りリスト)
- NOW Mobile で利用できないアイテムのエクスペリエンス

NOW Mobile の「デスクトップのみ」アイテムと **NOW Mobile** プロパティで利用できないアイテムのエクスペリエンスの間の依存関係

カタログアイテムの可用性値	**Now Mobile** に「デスクトップのみ」のアイテムを含める **(true)**	**Now Mobile** に「デスクトップのみ」のアイテムを含める **(false)** デスクトップのみ
デスクトップのみ	検索および参照エクスペリエンスで表示可能	○ *Experience for items not available in NOW Mobile* プロパティを使用して検出可能として設定されている場合は、検索および参照エクスペリエンスでは表示可能ですが、アイテムをクリックしても利用できません。 ○ 検出不可に設定されている場合は、検索および参照エクスペリエンスでは表示できません。
デスクトップとクラシックモバイル	検索および参照エクスペリエンスで常に表示可能	検索および参照エクスペリエンスで常に表示可能
クラシックモバイルのみ	検索および参照エクスペリエンスで表示不能	検索および参照エクスペリエンスで表示不能

NOW Mobile で利用できないアイテムのエクスペリエンスプロパティと **NOW Mobile** で利用できないカタログアイテムクラスを使用して除外されたアイテム (カンマ区切りリスト) プロパティの依存関係

NOW Mobile で利用できないアイテムのエクスペリエンスプロパティ値	**Now Mobile** で利用できないカタログアイテムクラスを使用して除外されたアイテム (カンマ区切りリスト) プロパティ
検出可能 - アイテムがモバイルで表示不能であることを示すメッセージ	アイテムタイプは検索および参照エクスペリエンスでは表示可能ですが、アイテムをクリックしても利用できません。
検出不可 - 検索および参照エクスペリエンスで表示されない	アイテムタイプは検索および参照エクスペリエンスに表示されません。

4. [保存] をクリックします。

仮想エージェントの **Service Catalog** トピックブロック

要求送信タスクを実行するための再利用可能なトピックブロックを含めることにより、仮想エージェントでトピック会話を設計できます。

次のプラグインを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) または Glide 仮想エージェント Lite プラグイン (com.glide.cs.chatbot.lite)
2. Service Management 仮想エージェントトピックブロック プラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)

カタログアイテムの検索

このトピックブロックを使用して、検索条件に基づいてカタログアイテムを検索できます。検索結果が複数ある場合は、カルーセルビューから 1 つ選択できます。

入力パラメーター

パラメーター	説明
query_term	カタログアイテムを検索するためのキーワード。カタログアイテムのキーワード検索の設定については「カタログアイテムのキーワード検索の設定」を参照してください。
catalogs	カタログアイテムを検索する必要があるカタログのカンマ区切りリスト。
result_limit	表示する必要がある検索結果の数。デフォルトでは 5 に設定されています。

出力パラメーター

パラメーター	説明
catalog_item_id	カタログアイテムが選択されている場合は、アイテムの sys_id が返されます。 カタログアイテムが選択されていない、つまりこれらのオプションが全く選択されていない場合は -1 が返されます。
item_type	ユーザーが選択したカタログアイテムの sys_class_name。
is_conversational	仮想エージェントの会話モードでカタログアイテムを要求できるかどうかを指定します。

カタログアイテムを要求する

このトピックブロックを使用して、カタログアイテムを要求できます。

入力パラメーター

パラメーター	説明
catalog_item_id	要求する必要があるカタログアイテムの sys_id。
execute_contextual_search	レコードプロデューサーの構成に基づいてコンテキスト検索を実行するかどうかを指定するオプション。レコードプロデューサーのコンテキスト検索の定義については「レコードプロデューサーのコンテキスト検索の定義 (Define contextual search for record producer)」を参照してください。
confirm_catalog_item	ユーザーが次のステップに進む前にカタログアイテムを確認する必要があるかどうかを指定するオプション。false に設定されている場合、ユーザーは確認をスキップしてカタログアイテムの質問に回答できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力パラメーター (続く)

パラメーター	説明
show_end_state_card	生成されたレコードに関する終了ステータスカード情報をユーザーに表示するオプション。

出力パラメーター

パラメーター	説明
record_id	アイテム送信後に生成されるレコードの sys_id。 カタログアイテムが会話モードでサポートされていない、またはユーザーがアイテムへのアクセス権を持っていない場合は、-1 が返されます。
record_table	レコードが生成されるテーブルの名前。
変数	カタログアイテムに関連する質問。

仮想エージェントの表示タイプ

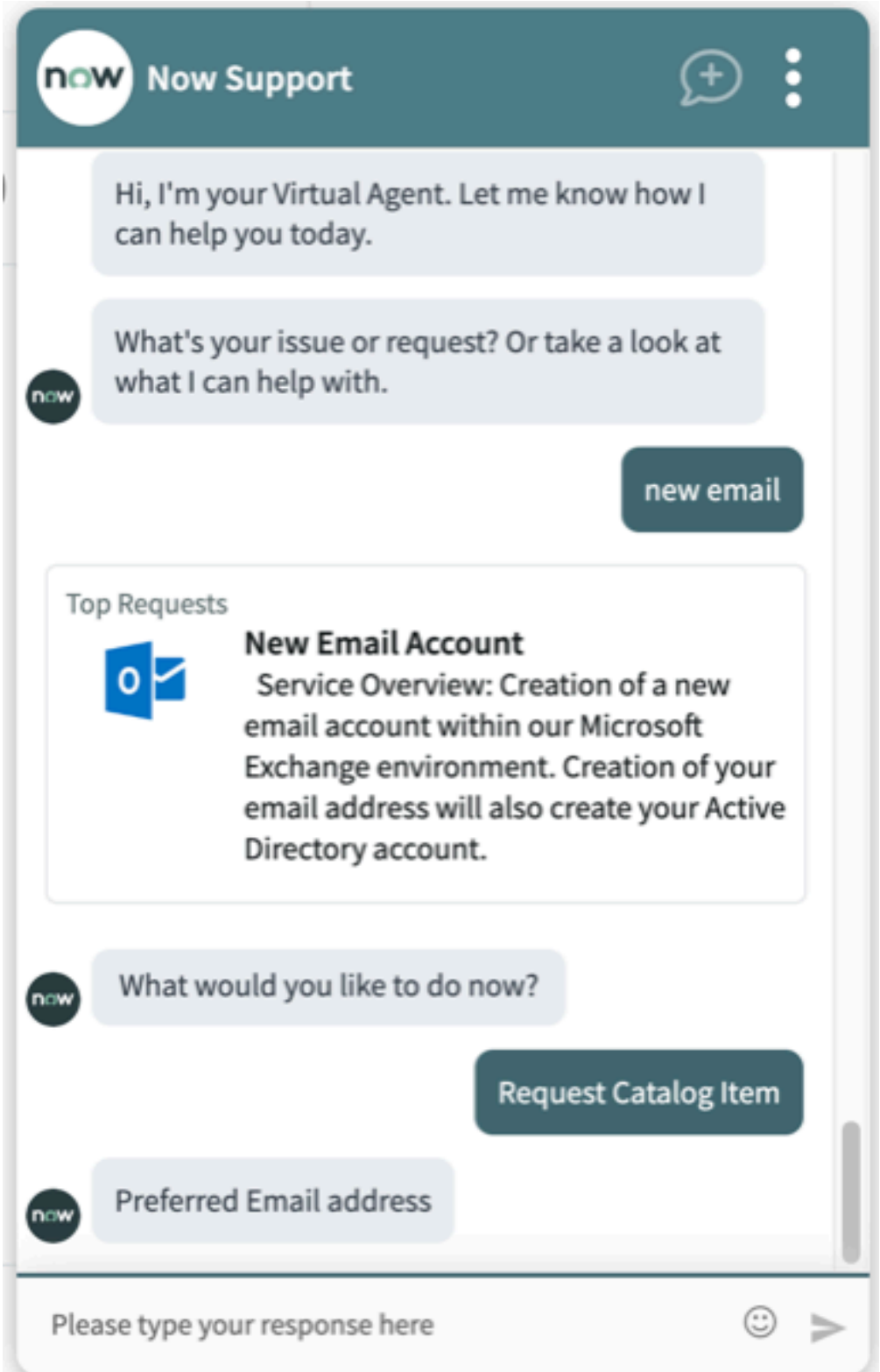
カタログアイテムは、仮想エージェントで会話、ウィンドウ、またはポップアップとして表示できます。

会話モードでのカタログアイテムの要求

(行に記載された質問に回答することで) ユーザーは要求を会話モードで送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーが会話モードでカタログアイテムを要求する場合は、次の条件を満たす必要があります。

- カタログアイテムには、*glide.sc.conversational.request.question.limit* プロパティで指定された数を超える質問を含めることはできません。デフォルトでは、この数は 10 に設定されます。このプロパティの詳細については「サービスカタログ のプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログアイテムには、スクリプト化されていないカタログ UI ポリシーを含めることができます。これらの UI ポリシーは変数が順次影響を受けるように、つまり下位の変数が上位の変数に影響を与えるように定義する必要があります。
- Now Mobile またはサービスポータル用に定義されたカタログクライアントスクリプトは、カタログアイテムに含めることができません。
- 次の変数のみがサポートされています。
  - 添付ファイル
  - チェックボックス (チェックボックス変数のグループはサポートされていません)
  - 日付
  - 日付/時刻
  - メール
  - IP アドレス
  - ラベル
  - ルックアップ複数の選択肢 (想定価格および詳細参照修飾子なし)
  - ルックアップ選択ボックス (想定価格および詳細参照修飾子なし)
  - 複数の選択肢 (想定価格なし)
  - 複数行テキスト
  - 数値スケール (想定価格なし)
  - 参照 (想定価格および詳細参照修飾子なし)

    注:
    7000 を超えるレコードを持つテーブルに対応する参照タイプ変数はサポートされていません。レコード数の上限は *glide.sc.va.reference_question_choices.limit* プロパティで指定できます。デフォルトでは、7000 に設定されています。

  - 要求元 (想定価格および詳細参照修飾子なし)
  - リッチテキストラベル
  - 選択ボックス (想定価格なし)
  - 1 行テキスト
  - URL
  - ワイドな 1 行テキスト
  - はい/いいえ
  - コンテナ変数
- 次の変数属性がサポートされています。
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

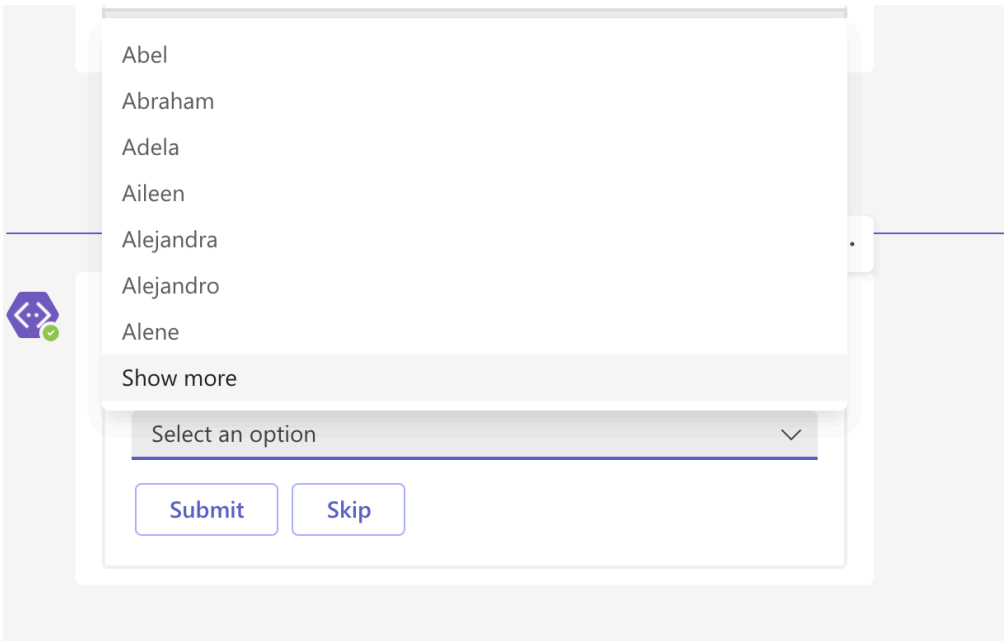
注:
その他の変数属性はすべて では無視されます 仮想エージェント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログアイテムには 1 行の変数セットを設定できますが、複数行の変数セットを設定することはできません。
- カタログアイテムに質問のデフォルト値が設定されている場合は、デフォルト値は VA に表示されるため、ユーザーは手動で選択しなくてもデフォルト値を使用できます。ユーザーは、デフォルト値以外の値を選択することもできます。
- カタログアイテムに質問のデータルックアップが設定されている場合は、セッター値は VA に表示されるため、ユーザーはセッター値を使用するか、別の値を選択できます。セッターの質問が照合の質問に先行する場合、データルックアップを含むカタログアイテムは会話アイテムとしてサポートされません。
- ユーザーは、カタログアイテムの次のタイプの質問はスキップできません。
  - 複数選択肢をルックアップ
  - 選択ボックス
  - 選択ボックスをルックアップ
  - はい/いいえ
  - 数値スケール ([第一選択肢を選択しない] 設定が選択されていない場合)
  - 複数選択肢 ([第一選択肢を選択しない] 設定が選択されていないか、[「なし」を選択肢に含める] 設定が選択されている場合)
- ユーザーが MS Teams などのサポートされている別のコラボレーションツールで VA を使用している場合：
  - フィールドの選択肢タイプでの検索アイコンを使用した値の検索はサポートされていません。

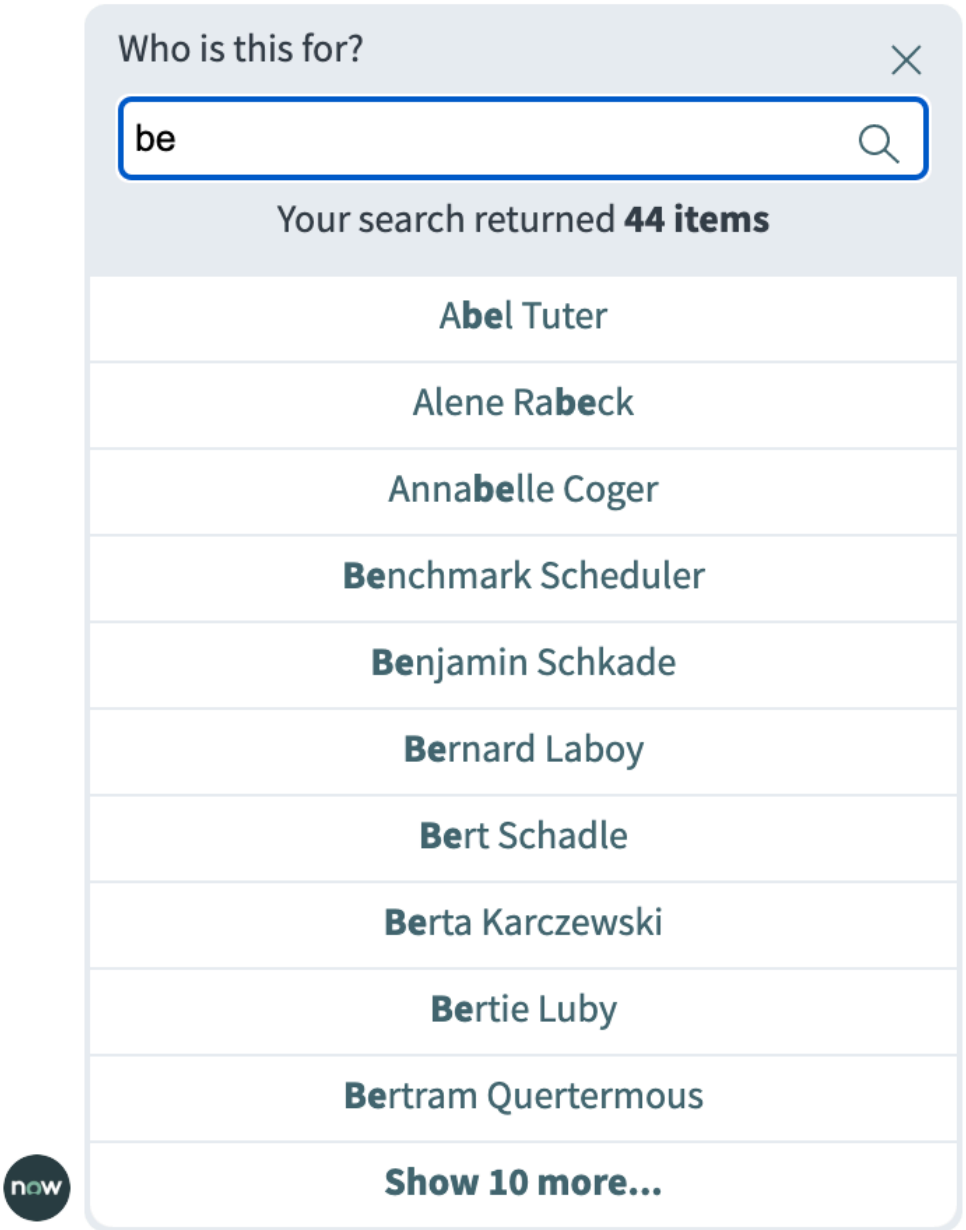
MS Teams の選択肢タイプフィールド



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

VA の選択肢タイプフィールド

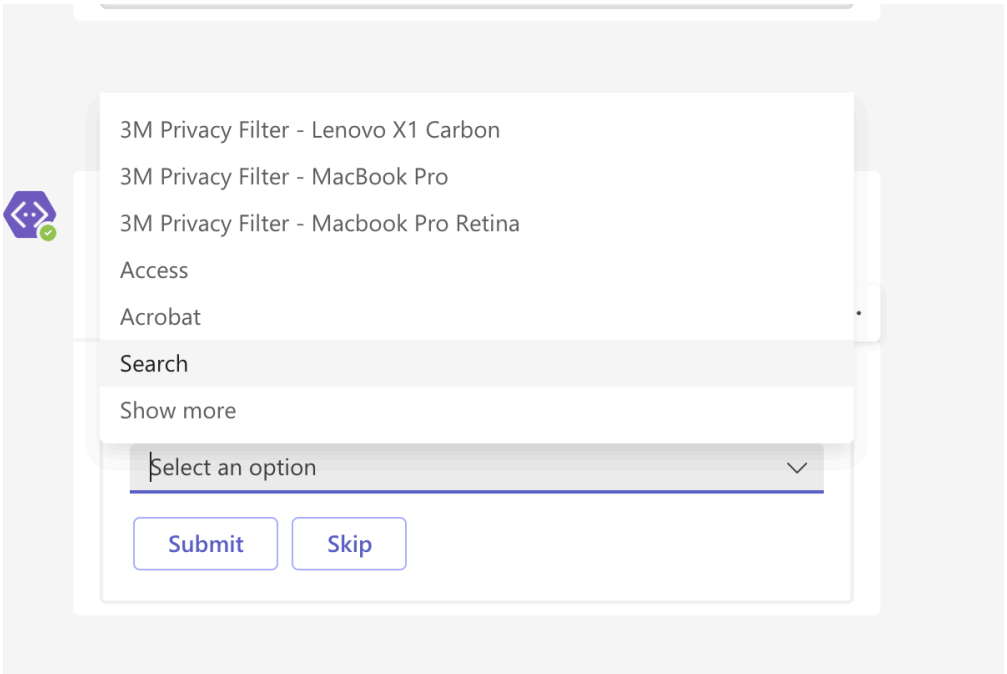


- フィールドの参照タイプの値の検索は、質問の形式で実行されます。

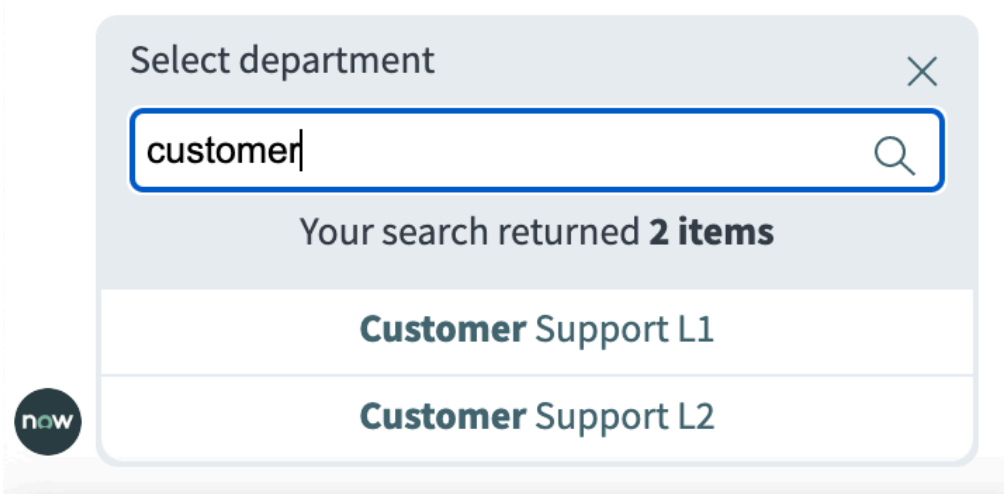
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MS Teams の参照タイプフィールド



VA の参照タイプフィールド



自動翻訳

ポップアップとしてのカタログアイテムの要求

ユーザーは、アイテムのポップアップとしてカタログアイテム要求を送信できますが、これは会話型ではありません。ポップアップでは、仮想エージェントは、ユーザーが新しいタブに移動せずにポップアップで要求を送信するためのリンクを提供します。非会話型カタログアイテムは、カスタム変数、ラベル付きカスタム変数、または UI ページ変数がない場合にのみ、ポップアップとして表示できます。

注:
仮想エージェントの会話をポップアップとして表示しない場合は、`glide.sc.va.render_type.legacy` プロパティを true に設定します。これにより、構成されたポータル内のすべての非会話型カタログアイテムが新しいタブで表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple iPhone 13

Request for Apple iPhone 13

All-new dual-camera system with ultra wide and night mode. All-day battery. Six new colours. And the A13 Bionic, our fastest chip ever.

Key features:

- Storage capacity: 128 GB, 256 GB, 512 GB
- Network generation: 4G
- Style: Smartphone
- Camera: 12.0 MP
- Operating System: iOS

Is this a replacement for a lost or broken iPhone? ✳

- ○ Yes
- ○ No

Monthly data allowance ✳

-- None --

カタログアイテムをウィンドウとして要求する

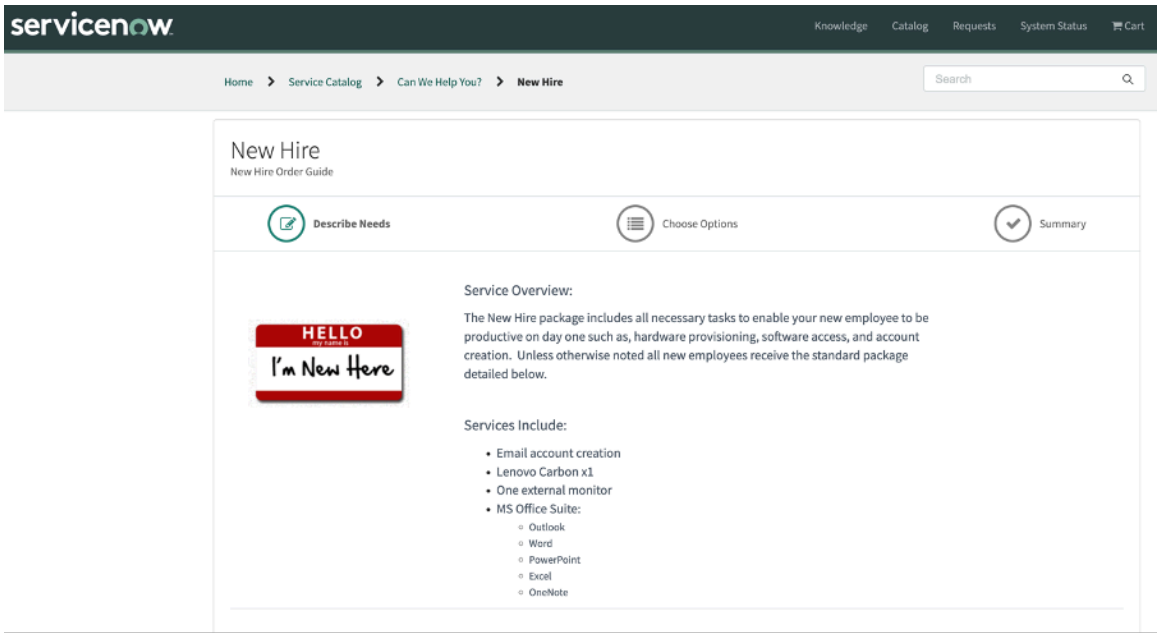
ユーザーはウィンドウでカタログアイテム要求を送信できます。ウィンドウには、仮想エージェントにより、*sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* プロパティで定義された Service Portal で要求を送信するためのリンクが提供されています。非会話型アイテムは、カスタム変数、カスタムラベル付き変数、または UI ページ変数がある場合には、ウィンドウとして表示されます。

カタログアイテムは、次のタイプの場合にウィンドウとして表示されます。

- コンテンツアイテム
- 注文ガイド
- ウィザードランチャ
- 標準的な変更テンプレート

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連情報

カタログビルダープレビュートピックの会話

要求トピックの会話を送信する

ユーザーは 仮想エージェント 会話で要求を送信できます。

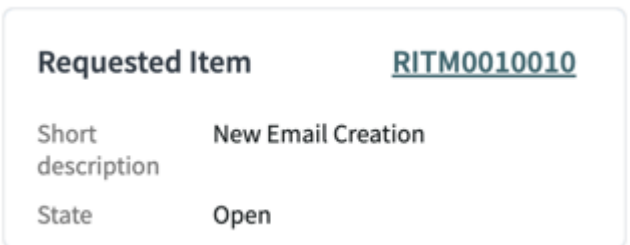
要求トピックの会話を送信すると、以下のトピックブロックが使用されます。

- カタログアイテムの検索
- カタログアイテムを要求する

[要求を送信] トピックの会話を使用すると、ユーザーは利用可能なすべてのオプションから選択して要求を送信できます。たとえば、ユーザーがアイテムを要求している場合、仮想エージェント はユーザーに検索キーワードの入力を求めます。ユーザーがキーワードを入力すると、仮想エージェント によりカルーセルビューで利用可能な選択肢が返されます。

ユーザーが必要なアイテムを選択する際は、以下のシナリオが考えられます。

- (行に記載された質問に回答することで) ユーザーは要求を会話モードで送信できます。要求を送信すると、要求されたアイテムカードが要求ページへのリンクとして要求番号とともに表示されます。



  注: ®
  Now Mobile では、この URL でネイティブ画面が開きます。

- ユーザーはポップアップまたはウィンドウで要求を送信できます。
  - ポップアップの場合、仮想エージェントは、新しいタブに移動することなく、要求をポップアップで送信するためのリンクをユーザーに提供します。非会話型カタログアイテムは、カスタム変数、ラベル付きカスタム変数、または UI ページ変数がない場合にのみ、ポップアップとして表

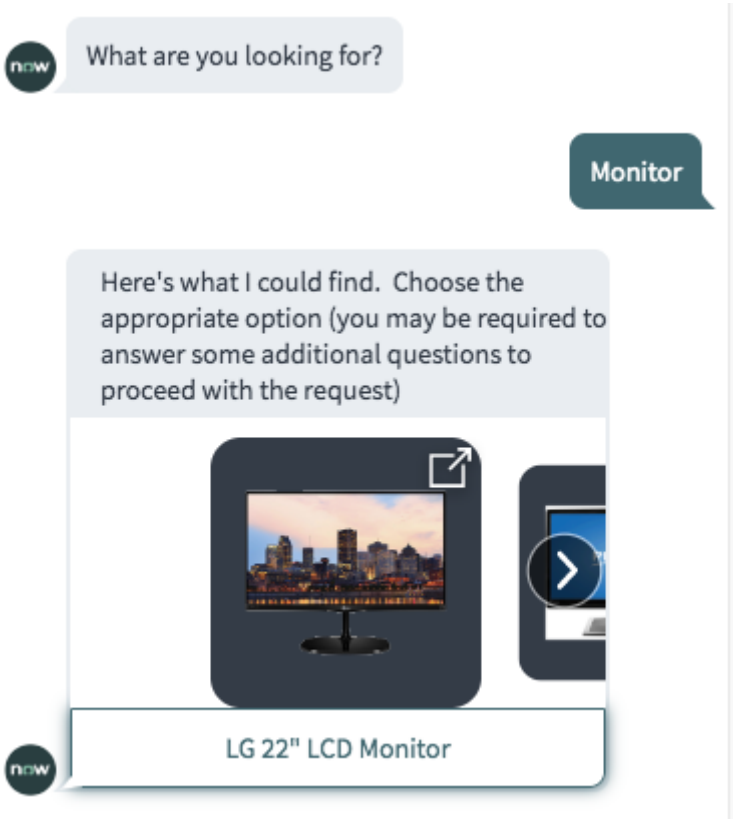
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

示できます。詳細については、「仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック」を参照してください。

- ウィンドウの場合は、仮想エージェント により *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url* プロパティの サービスポータルで定義した要求を送信するためのリンクがユーザーに提供されます。非会話型アイテムは、カスタム、カスタムラベル付き、または UI ページ変数を含むウィンドウとして表示されます。詳細については、「仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック」を参照してください。

注:
Now Mobile が、モバイル従業員サービスポータル (mesp) でアイテムを開きます。



関連情報

仮想エージェントの Service Catalog トピックブロック

Universal Request の Service Catalog 構成

カタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成し、要求が送信されたときにユニバーサル要求を作成するようにできます。関連付けられた要求アイテム (カタログアイテムの場合) またはタスクベースのレコード (レコードプロデューサーの場合) が、その Universal Request のプライマリチケットになります。

関連情報

カタログアイテムの作成または編集

レコードプロデューサーの作成

ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求を作成するためにすべてのカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成する

すべてのカタログアイテムまたはすべてのレコードプロデューサーをユニバーサル要求作成用に一度に構成することで、実装時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カタログアイテムの場合、RITM は Universal Request のサービスとして登録する必要があります。

レコードプロデューサーの場合、ターゲットテーブルは Universal Request のサービスとして登録する必要があります。

サービス構成については「サービス構成フォーム」を参照してください。

手順

1. sys_properties.list に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. すべてのカタログアイテムを構成してユニバーサル要求を作成するには、次の手順に従います。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	プロパティの一意の識別子。*sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items* を指定します。
タイプ	プロパティのタイプ。ブール値を指定します。
値	すべてのカタログアイテムを一度に構成してユニバーサル要求を作成できるかどうかを指定するオプション。可能な値は **true** または **false** です。

   b. [送信] をクリックします。

4. ユニバーサル要求を作成するためにすべてのレコードプロデューサーを構成するには、次の手順に従います。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   システムプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	プロパティの一意の識別子。*sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items* を指定します。
タイプ	プロパティのタイプ。ブール値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
値	すべてのレコードプロデューサーを一度に構成してユニバーサル要求を作成できるかどうかを指定するオプション。可能な値は **true** または **false** です。

b. [送信] をクリックします。

サービスカタログ に関する参照情報

参照トピックには、リストやフォームに関する追加情報が記載されています。

サービスカタログ のプロパティ

サービスカタログ アプリケーションには、アプリケーションのさまざまな設定を構成するために使用されるプロパティが含まれています。

システムプロパティを設定するには サービスカタログ 、次の場所に移動します サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ. プロパティは次のセクションに分類されます。

- [ホームページ]：サービスカタログ ホームページを設定し、ホームページに表示されるカテゴリおよびアイテムの動作を制御します。
- [カタログアイテム]：カタログアイテムおよびレコードプロデューサーを設定します。
- 注文ガイド > 全般:注文ガイドを設定します。
- 注文ガイド > スクリプト可能注文ガイド:スクリプト可能注文ガイドを設定します。
- [買い物かご]：買い物かごおよび精算画面の動作を制御します。
- [要求の実行]：要求の実行プロセスを設定します。
- [検索]：サービスカタログ ホームページの検索設定を構成します。
- [セキュリティ]：サービスカタログ のセキュリティを設定します。
- [価格設定]：価格設定エンジンと価格設定表示を設定します。
- [ポータル]：カタログポータルウィジェットを設定します。
- 仮想エージェント：仮想エージェントで要求の送信設定を構成します。

  Service Management 仮想エージェントトピックブロック プラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) をアクティブ化した際にのみ、このセクションは表示されます。

- モバイル：Now Mobile の設定を行います。
- [その他]：サービスカタログ の追加設定を行います。

サービスカタログ のプロパティ

名前	説明
ホームページ	
セクション内でプレビューするカタログアイテム/カテゴリの数 (*glide.sc.max_items*)	セクション内でプレビューするカ • タイプ：整数 • デフォルト値：5

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
カテゴリビューページにカテゴリの説明を表示します (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	カテゴリビューページにカテゴリの • タイプ： yes | no • デフォルト値：はい
カテゴリビューでパネル内のサブカテゴリを表示します (*glide.sc.use_sub_cat_section*)	カテゴリビューでパネル内のサブカ • タイプ：true | false • デフォルト値： true
[展開/折りたたみ] アイコンを、サービスカタログホームページのカテゴリウィジェットに表示するかどうかを切り替えます (*glide.sc.homepage.show.collapse*)	アイコンを、サービスカタログホー り替えます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
カテゴリを閲覧するときにアイテムの詳細を表示するためにポップアップアイコンを使用 (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*)	カテゴリまたはカタログアイテムを にある情報アイコンを使用して、カ • タイプ：true | false • デフォルト値：false
詳細表示のためにポップアップアイコンを使用していない場合に閲覧や検索時に展開するカタログアイテムの数 (*glide.sc.auto_expand*)	詳細表示のためにポップアップアイ タログアイテムの数です。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
カタログアイテムを表示するとき、追加のカテゴリセクションを表示 (*glide.sc.show_additional_cats*)	カタログアイテムを表示するとき、 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
カテゴリやアイテムのリストの説明をモバイル UI の 2 つの行に制限 (*glide.sc.mobile.limit.description*)	カテゴリやアイテムのリストの説明 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
カタログホームページで許可するコンテンツタイプのリストです (カンマ区切り形式)。空にした場合、すべてのコンテンツタイプを許可します。(*glide.sc.home.filter*)	カタログホームページで許可するコ た場合、すべてのコンテンツタイプ
画像が定義されていないアイテムのプレースホルダー画像の名前 (*glide.sc.placeholder.image*)	画像が定義されていないアイテムの のみ適用され、デスクトップには適 デフォルトでは、**sc_placeholder** 画像を使用できます。さらに、デフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
	デフォルト値： sc_placeholder_i
カタログアイテム	
レコード生成後のレコードプロデューサーのデフォルトの動作を指定します (*glide.sc.producer.redirect_url*)	レコード生成後のレコードプロデ 可能な値： • [生成されたタスクレコード]：レ ドにリダイレクトします。 • [カタログホームページ]：レコー ダイレクトします。 この動作を上書きするには、レコー 集するか、レコードプロデューサー ます。
これを有効にすると、添付ファイル変数にアップロードされた添付ファイルがフォームで置換/削除された場合、置換/削除時点でシステムから削除されます (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*)。	カタログアイテムの添付ファイル変 と、sys_attachment レコードが
既存の要求に追加できないカタログアイテムのクラス名のリスト (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	既存の要求に追加できないカタログ • タイプ：文字列 • デフォルト値： sc_cat_item_g
デフォルトの「お試し」UI アクションを使用しないカタログアイテムのクラス名のリスト (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	デフォルトの「お試し」UI アクシ す。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： sc_cat_item_guide、sc_cat_it
通常の買い物かごアイテムを生成しないカタログアイテムのクラス名のリスト (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	通常の買い物かごアイテムを生成 • タイプ：文字列 • デフォルト値： sc_cat_item_g
アイテムのコピーアクションに含める必要がある関係テーブル。テーブル名をカンマ区切りにします (*glide.sc.item.copy.include_relationship*)	UI アクションを使用してカタログ を持つレコードもコピーされるテー 注: テーブル名はスペースなしで
参照変数の情報アイコンによるクリックスルーを無効にします。この機能を有効にするには、値を True に設定します (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*)	参照変数の情報アイコンによるク 値を True に設定します。
注文ガイド	
全般	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
注文ガイドに含まれないカタログアイテムのクラス名のリスト (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	注文ガイドに含まれないカタログ sc_cat_item_guide や sc_cat_ite
注文ガイドの「オプションを選択」セクションのタブを切り替えた場合、必須フィールドを検証する (*glide.sc.guide.tab.validate*) (Validate mandatory fields when switching tabs in 'Choose Options' section of Order Guides)	注文ガイドの [オプションを選択] します： • タイプ：true | false • デフォルト値： true
買い物かごプレビューと注文ステータスページに注文ガイドを表示 (*glide.sc.render_order_guide_column*)	買い物かごプレビューと注文ステ イドの一部である場合、注文ガイ に属するアイテムを削除しようと
注文ガイドでユーザーが [ニーズを説明] ボタンを使って戻った場合にアイテムのカスケード変数または割り当てられた変数の値をリセットします (*glide.sc.reset_cascade*)。 **注:** このプロパティは、ポータルではなく、プラットフォームでのみサポートされています。	注文ガイドで、ユーザーが [ニース の値をリセットします。
注文ガイドで、ユーザーが [ニーズを説明] ボタンを使って戻った後、アイテムのカスケード変数または割り当てられた変数の値がリセットされるときに、すべての変数をリセットします (*glide.sc.reset_cascade_all*) **注:** このプロパティは、ポータルではなく、プラットフォームでのみサポートされています。	注文ガイドで、ユーザーが [ニース ときに、アイテムのカスケード変数 ると、カスケード変数の値のみがリ
スクリプト可能注文ガイド	
スクリプト可能注文ガイドの処理中に、JSON ペイロードが空である場合に失敗レコードが作成されます (*glide.sc.sog.empty_payload*)	選択すると、スクリプト可能注文 レコードが作成されます。
スクリプト可能注文ガイドの処理中に、注文ガイドが非アクティブである場合に失敗レコードが作成されます (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	選択すると、スクリプト可能注文 失敗レコードが作成されます。
スクリプト可能注文ガイドの処理中に、注文ガイド sys_id が無効である場合に失敗レコードが作成されます (*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*)	選択すると、スクリプト可能注文 失敗レコードが作成されます。
スクリプト可能注文ガイドの処理中に、一般的な JSON 解析エラーが発生した場合に失敗レコードが作成されます (*glide.sc.sog.json_parsing*)	選択すると、スクリプト可能注文 合に失敗レコードが作成されます。
スクリプト可能オーダーガイドの処理中に、JSON パラメータが不足している場合に失敗レコードが作成されます (*glide.sc.sog.mandatory_json_parameters*)	選択すると、スクリプト可能注文 に失敗レコードが作成されます。
買い物かご	
チェックアウト時、クローン要求を有効にします。sc_layout 使用廃止バージョン。sc_layout が有効な場合、このプロパティは使用されません (*glide.sc.allow.checkout.clone*)	チェックアウト時、クローン要求 **注:** 買い物かごのレイアウトが有

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
一括注文機能を使用できるロールのリスト (カンマ区切り形式)。空の場合、すべてのユーザーが表示できます (*glide.sc.allow.clone.roles*)	他のユーザーへの要求をクローンユーザーが要求をクローンできる
2 ステップ精算画面に [カタログに戻る] ボタンを表示します (*glide.sc.checkout.twostep.back*)	2 ステップ精算画面に [カタログ
2 ステップカタログチェックアウトモデルを使用します (デフォルトは False) (*glide.sc.checkout.twostep*)	2 ステップカタログチェックアウ デフォルト値：false
ユーザーが要求をキャンセルできる条件 (前のプロパティも True である必要があります)。例：current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (*glide.sc.checkout.cancel.condition*)	ユーザーが要求をキャンセルでき するオプションを許可します] を
Allow ess users the option to cancel their requests from the checkout screen. (ess ユーザーに、精算画面で要求をキャンセルするオプションを許可します。) sc_layout 機能で、いずれかが true に設定されている場合はキャンセルボタンが表示されます (*glide.sc.checkout.cancel*)	従業員セルフサービス (ESS) ポーンを有効にします。
ウィザードからカタログオーダーを行う際に 2 ステップのチェックアウトモデルを使用します (デフォルトは True) (*glide.expert.checkout.twostep*)	ウィザードからカタログオーダーを す。 デフォルト値： true
List of roles (comma-separated) that can update the "Requested for" widget in the service catalog. (サービスカタログで [要求元] ウィジェットを更新できるロールのリスト (カンマ区切り形式)。) 空の場合、すべてのユーザーが表示できます。ユーザーが要求元を変更する権限を持っていない場合、他のユーザーの住所の詳細は取得できません (*glide.sc.req_for.roles*)	ここで提供されているロール (カン 他のユーザーのアイテムを要求でき は、*glide.sc.req_for.roles* れます。*glide.sc.req_for.ro* ザーためにアイテムを要求するデ カタログホームページの [要求元] トにアクセスできるユーザーは、 ユーザーは、自分の名前でのみ注文
サービスカタログウィジェットの [要求：] 照合順序。sys_user テーブル内のフィールドを選択してください (*glide.sc.request_for.order_by*)	サービスカタログ ウィジェットの フィールドを選択してください。
精算画面の各品目の要求アイテム番号を表示します (デフォルトは false)。sc_layout 使用廃止バージョン。sc_layout が有効な場合、このプロパティは使用されません (*glide.sc.checkout.request.number*)	精算画面の各品目に対して、要求 デフォルト値：false **注:** 買い物かごのレイアウトが有
チェックアウトフォームの説明列に使用するフィールド名。空の場合、デフォルト (short_description) が使用されます (*glide.sc.ess.description*)	チェックアウトフォームの説明列 用されます。 デフォルト値：short_description
サービスカタログウィジェットの [要求：] 追加列。sys_user テーブル内のフィールドを選択してください。区切りにはセミコロンを使用する必要があります (*glide.sc.request_for.columns*)	サービスカタログ ウィジェットの ルドを選択してください。セミコ
ユーザーの場所の詳細情報が変更された場合に、カタログ買い物かごの配送先を自動更新します (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	ユーザーの場所の詳細情報が変更 す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
	有効にすると、ユーザーの住所が変 持っている場合、買い物かご内の が買い物かごに保持されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
ユーザーのアドレスの判断時に、ユーザーレコード自体の詳細ではなく、関連する場所レコードの詳細を優先させます (*glide.sc.prioritise.user.location*)	選択すると、ユーザーのアドレス 関連する場所レコードの詳細を優
[注文する] ボタンが新しい動作をするか従来の動作をするかを決定します。このプロパティが True の場合、サービスカタログの [注文する] ボタンをクリックすると、現在選択されているアイテムのみが注文され、ユーザーの買い物かごに保存されているすべてのアイテムは、後で注文できるようにそのまま残されます。従来の [注文する] 機能は使用廃止であり、[アイテムの注文] ボタンも使用廃止です (*glide.sc.enable_order_now*)	[注文する] ボタンが新しい動作を **true** の場合、サービスカタログで ムのみが注文されます。買い物か されます。従来の [注文する] 機能
買い物かごの数量セレクターを使用できるロールのリスト (カンマ区切り)。空の場合、すべてのユーザーが表示できます (*glide.sc.allow.quantity*)	買い物かごの数量セレクターを使 のユーザーが表示できます。
買い物かごからの非アクティブなカタログアイテムの削除を有効にします (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	買い物かごからの非アクティブな 有効にすると、非アクティブ化さ されます。アクティブな状態で買 ユーザーが注文できないようにし • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sc_layout で制御される買い物かごマクロを使用します (デフォルトは True) (*glide.sc.use_cart_layouts*)	sc_layout で制御される買い物か 新しい買い物かごレイアウトメカ ジを所有しなくても、買い物かご ズできます。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
注文ステータスページ (注文が正常に完了した後でサービスカタログに表示される画面) で要求に関連するタスクを表示 (*glide.sc.checkout.task.display*)	[注文ステータス] ページ (注文が正 求に関連するタスクを表示します。
最寄りの日から 1 日を超えるすべての配送計画を丸める (True)、または正確な時刻を表示します (False) (*glide.sc.round.delivery.times*)	最寄りの日から 1 日を超えるすべ (False)。
要求実現	
承認されると、要求されたアイテム数量への変更を防止します (catalog_admin ユーザーの場合を除く) (*glide.sc.restrict.quantity.changes*)	要求されたアイテム数量への変更

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
ステージウィジェット上にマウスカーソルを移動した場合に、現在処理待ちの承認者名を表示します (*glide.sc.approval.hover*)	ステージウィジェット上にマウスカ します。
サービスカタログタスク承認エンジン (*glide.approval_engine.sc_task*)	サービスカタログ タスク承認エン
サービスカタログ変数の変更を監査します (*glide.sc.audit.variables*)	サービスカタログ 変数の変更を監
変数エディターの UI で境界線と背景を非表示にします (*glide.sc.hide_variable_editor_background*)	選択すると、変数エディターの UI す。
配送計画サマライザーフィールドに対して、short_description の代わりに配送タスク名を使用します。デフォルトは False です (short_description を使用) (*glide.sc.delivery_summary.name*)	配送計画サマライザーフィールドに す。 デフォルト値：false (短い説明を使
注文パネルに表示されるように要求アイテムに変数を表示し、それに続けて配送計画変数を表示 (True) または注文値に基づいて、2 つを結合します (False) (*glide.sc.variable.snapshot*)	注文パネルに表示されるように要求 示 (True) または注文値に基づいて
サービスカタログ要求承認エンジン (*glide.approval_engine.sc_request*)	サービスカタログ 要求承認エンジ
検索	
検索フィールドが表示されないカタログアイテムのクラス名のリスト (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	検索フィールドが表示されないカタ • タイプ：文字列 • デフォルト値： sc_cat_item_g
空のサービスカタログ検索を許可 (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	選択すると、検索バーに空のクエリ エリは、パフォーマンスが重くなる
サービスカタログを検索できるロールのリスト (カンマ区切り形式)。空の場合、すべてのユーザーが表示できます (*glide.sc.can_search*)	サービスカタログ を検索できるロ ユーザーが表示できます。
アイテムを参照および検索リストに表示するときに、アイテムに関連付けられているカテゴリのブレッドクラムを表示します (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	選択すると、アイテムを参照および るカテゴリのブレッドクラムを表示
サービスカタログは、非アクティブカテゴリ内のリターン項目を検索します (*glide.sc.search.disabled_cats*)	サービスカタログ 非アクティブ カ 検索結果には、アクティブフラグま 能なカテゴリのカタログアイテムを • タイプ：true | false • デフォルト値： true
カタログアイテムの検索から除外されるカタログ sys_ids のリスト (カンマ区切り形式) (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	カタログアイテムの検索から除外さ
グローバル検索で返された一致サービスカタログの数 (*glide.sc.search.rowcount*)	グローバル検索で返された一致サー ために、カタログ検索によって返さ
検索の提案を有効にするかどうかを指定します (*glide.sc.search.suggestions*)	検索の提案を有効にするかどうかを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値： true
セキュリティ	
カタログアイテムおよびカテゴリへのアクセスを定義するには、[ユーザー基準] を使用します (*glide.sc.use_user_criteria*)	カタログアイテムおよびカテゴリ す。true に設定すると、資格は考 • タイプ：true | false • デフォルト値： true
エンタイトルメントから移行するときにカタログアイテムおよびカテゴリの [ユーザー基準] および [エンタイトルメント] 関連リスト両方を有効にします (*glide.sc.user_criteria_migration*)	資格付与から移行するときにカタ 有効にします。 ユーザー基準機能に切り替えるこ します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
カタログ内において、標準のエンタイトルメントチェックに優先することができるロールのリスト (カンマ区切り形式)。ロール「itil」を指定した場合、その itil ロールは、エンタイトルメント制限により保護されている場合でも、任意のカタログアイテムを注文できることを表しています (*glide.sc.entitlement.override*)	カタログ内において、標準のエン スト (カンマ区切り形式)。ロール ント制限により保護されている場 います。
サービスカタログ内ですべてのカテゴリが表示されるよう権利付与を優先するロールのリスト (カンマ区切り形式) (*glide.sc.category.canview.override*)	サービスカタログ 内ですべてのカ です (カンマ区切り形式)。 デフォルト値：admin および cata
価格設定	
オプションラベルに価格情報を追加します (*glide.sc.enhance.labels*)	オプションラベルに価格情報を追
リスト内の価格を表示しないカタログアイテムのクラス名のリスト (*glide.sc.item.cannot_show_price*)	リスト内の価格を表示しないカタ
サービスカタログ買い物かごへの価格と小計の表示タイミング (sc_layout レコード設定を上書き) (*glide.sc.price.display*)	サービスカタログ買い物かごへの
True に設定されている場合は、CatalogPriceCalculator と CatalogRecurringPriceCalculator の 2 つのスクリプトインクルードが価格を使用します (カスタム機能の有効化) (*glide.sc.use_custom_pricegenerator*)	**true** に設定されている場合は、*Ca* *CatalogRecurringPriceCalcu* 生成されます。これによりカスタ 独自の価格計算ロジックを使用す 次に、独自の価格計算アルゴリズ **CatalogRecurringPriceCalculat** ます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
	• タイプ： yes | no • デフォルト値：いいえ
ポータル	
精算プロセスで注文確認ポップアップを表示します (*glide.sc.sp.twostep*)	選択すると、サービスポータル の れます。
ヘッダーメニューウィジェットの買い物かご V2 ウィジェットを使用します (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	選択すると、サービスポータル の 物かご] ウィジェット (ID： sc-sh
仮想エージェント Service Management 仮想エージェントトピックブロック プラグイン (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) をアクティブ化した際にのみ、このセクションは表示されます。	
質問の数の上限を指定します。これを超えると、アイテムは会話 の要求をサポートしません。プロパティのデフォルト値は 10 です (*glide.sc.conversational.request.question.limit*)	カタログアイテムが 仮想エージェ 大数。
モバイル	
Now Mobile のカタログカテゴリソートオプション (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Now Mobile のカテゴリのオプシ • タイトル: カテゴリはタイトルで ルファベット順にソートされま • 順序: カテゴリは順序でソートさ
Now Mobile に「デスクトップのみ」のアイテムを含める (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	可用性が Now Mobile で [デスク プション。
Now Mobile では利用できないカタログアイテムクラス (カンマ区切りリスト) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Now Mobile で除外するカタログ sc_cat_item_producer。
NOW Mobile で利用できないアイテムのエクスペリエンス (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	カタログアイテムの可用性以外の • [検出可能 - Now Mobile でアイ (Discoverable-show message 索と参照のエクスペリエンスで • [検出不能 - 検索と参照のエクス in search and browse experie および表示できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のプロパティ (続く)

名前	説明
	注: • Now Mobile で AI 検索が有 • このプロパティは、次のいず ○ Now Mobile に「デスク (*glide.sc.mobile.in* ○ Now Mobile では利用で (*glide.sc.mobile.it*
Now Mobile のカタログ要求エクスペリエンスにあるボタンのプライマリカラー (*glide.sc.mobile.primary_color*)Next Experience がオンの場合、プロパティは無視されます。	カタログ要求エクスペリエンスに
その他	
変数に対するすべてのクライアント側アクションをログに記録します (*glide.sc.log.variable_actions*)	**true** に設定すると、[変数アクショ • タイプ：true | false • デフォルト値：false
CMS サイト経由でアクセスされた、サービスカタログページ内に表示されたブレッドクラムへのリンクを使用します (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)	CMS サイト経由でアクセスされた へのリンクを使用します。 CMS 管理者 (content admin) ロ に、リンクの有無に応じてサービ ます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
最初に実行される変数セットに関連する UI ポリシーを有効にします (*glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*)	最初に実行される変数セットに関 有効にすると、変数セットに関連 UI ポリシーが実行されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sc_req_item レコードの削除時に削除される、孤立した sc_item_option レコードの最大数 (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	sc_req_item レコードの削除時に す。

サービスカタログ とともにインストールされる内容

サービスカタログ と併せて、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされたスクリプトインクルード サービスカタログ

スクリプトインクルードは、サービスカタログ のアクティブ化とともに追加されます。

サービスカタログ は、次のスクリプトインクルードを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト インクルード	説明
DemoSCCreateItem	サービスカタログスコープ対象 API の使用方法を示します。

ドメイン分離と Service Catalog

ドメイン分離は、Service Catalog でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

アクティベーション情報

サービスカタログのドメイン分離を有効にするには、サービスカタログ - ドメイン分離プラグイン (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation) を有効にする必要があります。プラグインアクティベーションの要求方法については、「サービスカタログにおけるドメイン分離の要求」を参照してください。

このプラグインは、次のシナリオが必要な場合にのみ有効にする必要があります。

- 特定のドメイン内の要求者にアイテムを分離する。
- ドメイン階層に関係なく、他のドメイン内の要求に対してアイテムを使用できないようにする。

サービスカタログがカスタムソリューションとして既にドメイン分離されている場合、このプラグインを有効にすると、既存の動作が上書きされ、プラグイン固有の分離が強制される場合があります。

サービスカタログでのドメイン分離の仕組み

単一の ServiceNow インスタンスで複数の顧客をサポートするサービスプロバイダーは、ドメイン分離を使用して、ドメイン間のデータプライバシを確保できます。サービスプロバイダーは、個々のカタログアイテムにユーザー基準を追加することなく、特定のドメインで作成または公開されたアイテムを、そのドメイン内のユーザーからのみ要求できるようにすることができます。

サービスカタログでは、カタログアイテム (カタログアイテム、レコードプロデューサー、コンテンツアイテム、および注文ガイド) は、データとしてドメイン分離されています。カタログ、カテゴリ、および変数はドメイン分離されておらず、グローバルドメインに属しています。また、複数ドメイン全体で共有する必要があるアイテムは、グローバルドメインで公開し、ユーザー基準によって制限する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログにおけるドメイン分離は、Now Platform、サービスポータル、エージェントワークスペース、モバイルアプリケーションのすべての要求者ビュー、およびアイテムを要求するすべての API 呼び出しに適用されます。

ドメイン分離テーブル

[ドメイン] (sys_domain) 列と [ドメインパス] (sys_domain_path) 列は、ドメイン分離されている次のテーブルに追加されます。

- カタログアイテム
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

ユーザーの有効なドメイン

単一のドメインに対する可視性を持つユーザーの場合、有効なドメインはユーザーのドメインです。複数のドメインに対する可視性を持つユーザーの場合、有効なドメインは、ドメインピッカーで選択されているドメインです。

カタログアイテムの可視性：アイテムの作成とメンテナンス

カタログアイテムは、階層内の任意のドメインで作成または公開することができます。カタログアイテムの作成については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。アイテムは、ユーザーの有効なドメインに作成されます。ドメインピッカーを有効にする方法については、「Enable domain selection menus in Core UI (コア UI のドメイン選択メニューを有効にする)」を参照してください。アイテムが特定のドメインに作成された後は、そのアイテムに対する今後のすべての編集はそのドメイン内で行われます。

カタログアイテムがアイテムデザイナーを使用して公開されている場合、アイテムのドメインは、アイテムの公開時にドメインピッカーで選択されたドメインになります。アイテムが公開された後は、最初に公開されたドメインでのみ変更と再公開を行うことができます。

カタログアイテムは、データとしてドメイン分離されています。メンテナンスと管理のためにのみ、カタログアイテムの可視性はデータドメイン階層のルールに従います。ドメイン分離階層については、「ドメイン分離階層 (Domain separation hierarchies)」を参照してください。

カタログアイテムに関連付けられたユーザー基準は、カタログアイテムのドメインに表示される必要があります。表示されない場合、カタログアイテムはそのユーザー基準に関連付けられていないと見なされます。

カタログアイテムの可視性：アイテム要求フロー

特定のドメインで作成されたカタログアイテムは、そのドメインの参照、検索、および要求のエクスペリエンスでのみ使用でき、ドメインの階層と可視性にかかわらず、ピアドメイン、子ドメイン、および親ドメインでは使用できません。したがって、要求者は、グローバルドメインと自分のドメイン内のアイテムについてのみ要求することができます。

複数のドメインへのアクセス権を持つユーザー (IT 履行者など) の場合、ドメインピッカーで選択されたドメインに基づいて、アイテムを要求することができます。特定のドメインのアイテムを表示または要求するには、ユーザーはそのドメインに切り替える必要があります。ドメインピッカーを有効にする方法については、「Enable domain selection menus in Core UI (コア UI のドメイン選択メニューを有効にする)」を参照してください。

要求者が複数のドメインのアイテムを持つ注文ガイドを使用して要求を送信すると、有効なドメインとグローバルドメインのアイテムのみが注文されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードプロデューサーによって作成された要求、要求アイテム、レコードなどのターゲットレコードは、有効なドメインで作成されます。

ドメイン分離されたカタログアイテムの要求実行フローとレポート

要求、要求アイテム、レコードプロデューサーによって作成されたレコードなどのターゲットレコードには、レコードが生成されたドメインに対して可視性を持つ履行者がアクセスできます。ドメイン階層での可視性については、「可視性ドメインと包含ドメイン」を参照してください。履行者が、要求アイテムのドメイン以外のドメインから要求アイテムを変更した場合でも、変更はターゲットレコードのドメインに記録されます。ターゲットレコードはデータとして分離されているため、レポートは、レポートを要求しているユーザーの有効なドメインに基づいてデータを取得します。

別のドメインの履行者による要求フロー

履行者が エージェントワークスペース または Now Platform 内でインシデントなどの親レコードから要求を作成する場合、履行者は、親レコードのドメインまたはグローバルドメインのアイテムに対してのみ要求を行うことができます。また、対応するターゲットレコードが親レコードのドメインに作成されます。

注:
複数のドメインのアイテムを買い物かごに追加することはできません。

カタログクライアントスクリプトおよびカタログ UI ポリシー

カタログクライアントスクリプトおよびカタログ UI ポリシーは、プロセスとしてドメイン分離されているため、親ドメイン内のスクリプトとポリシーを子ドメイン内で上書きすることができます。ただし、これらのスクリプトとポリシーは、カタログアイテムのドメインまたはターゲットレコードのドメインに基づいて適用されます。

たとえば、A が親ドメインで、B がその子ドメインであるとします。ドメイン B のカタログアイテムは、ドメイン A で定義されたカタログクライアントスクリプトに関連付けられています。このカタログクライアントスクリプトが子ドメイン B で上書きされた場合、ドメイン B の上書きされたスクリプトは、ドメイン B 内の要求アイテムを実行するときに適用されます。親ドメイン A の履行者が子ドメイン B の要求アイテムを実行している場合でも、ドメイン B の上書きされたスクリプトが適用されます。

注:
カタログクライアントスクリプトおよびカタログ UI ポリシーを上書きしないことをお勧めします。

カタログビルダー

アイテムは、作成されたドメイン内でのみ編集できます。カタログビルダーで追加されるカタログ UI ポリシーとアクションは、アイテムと同じドメインに作成されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

サービスカタログにおけるドメイン分離の要求

サービスカタログ - ドメイン分離プラグイン (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation) のアクティベーションを要求することにより、サービスカタログのドメイン分離を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

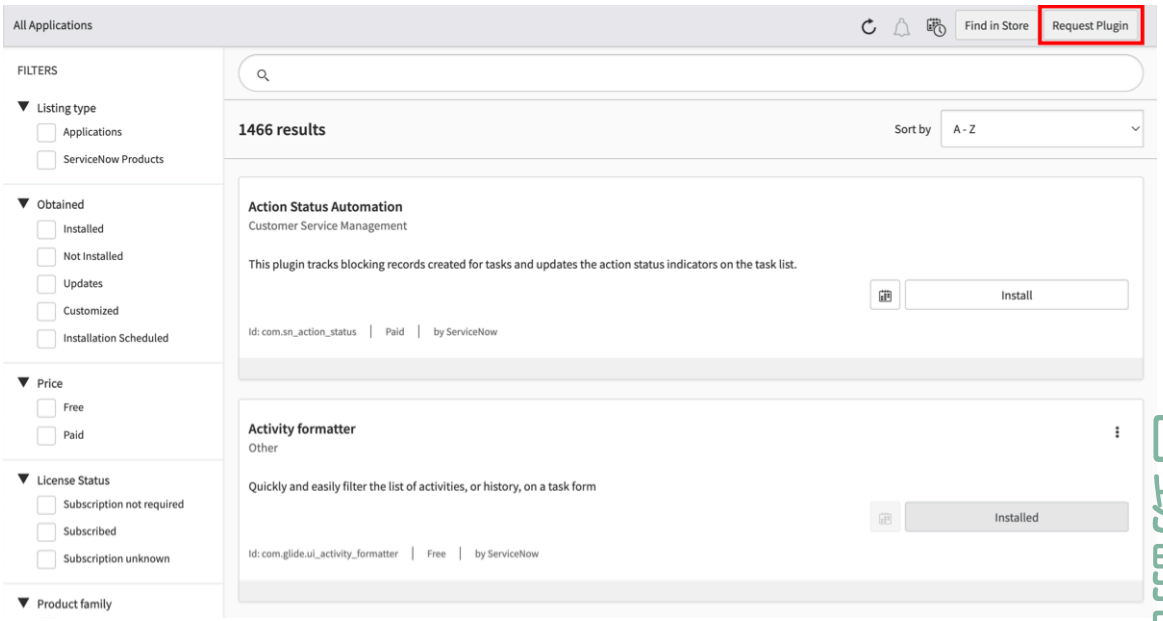
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

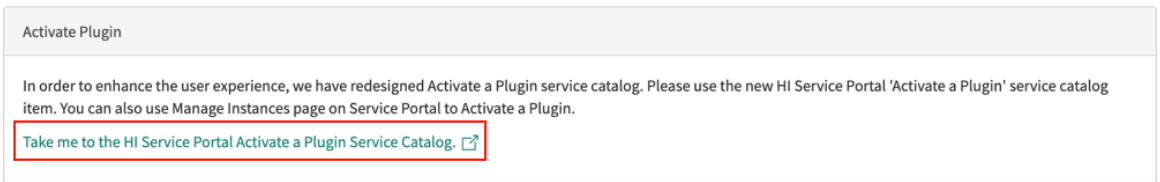
- Service Catalog Now Support に直接アクセスするには、次の項目を選択します。 すべて > サービスカタログ > プラグインをアクティブ化 オン Now Support。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

自動翻訳

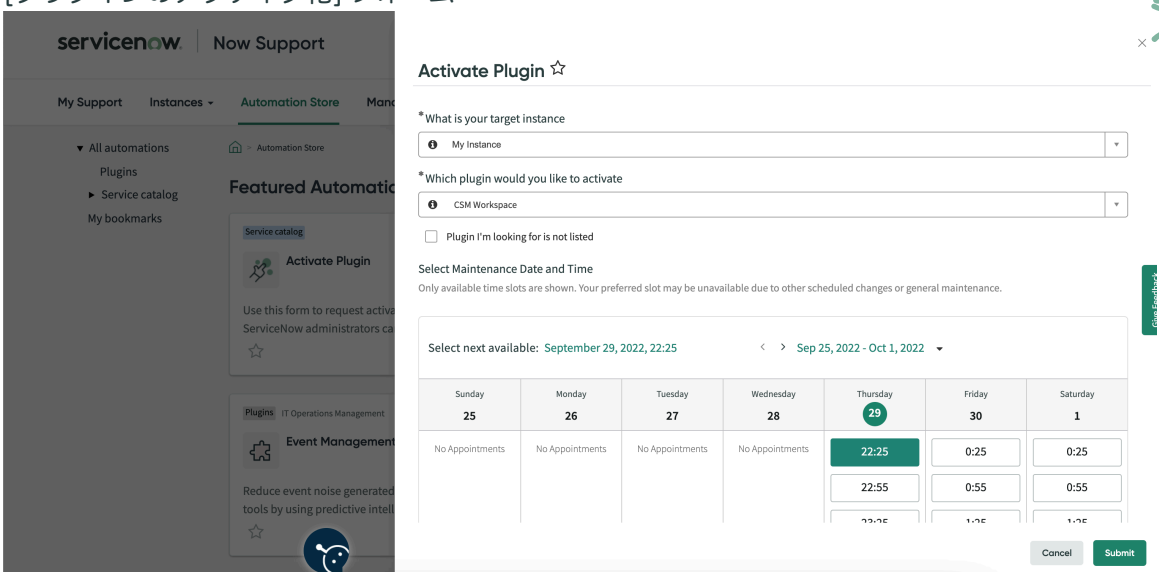
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルのサンプル ATF テストサービスカタログ

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、サービスカタログ の従来からの機能を検証します。デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

サービスカタログのサンプルテストでは、サービスカタログ - ATF テストプラグイン (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) をデモデータとともにアクティブ化する必要があります。スイートを使用してこれらのテストを実行するには、[サービスカタログ - ATF テスト] テストスイートを選択して、「自動テストスイートを実行する」で説明されている手順に従ってください。このサンプルテストはデモデータのアイテムに依存しています。

サービスカタログテストのテストスイート

テスト	説明
複数行の変数セットを使用してアイテムを注文する (SP)	複数行の変数セットからデータを必要とする、サービスポータルでのアイテムの注文を検証します。
注文ガイドを使用してカタログアイテムを注文する (SP)	サービスポータルの注文ガイドからのアイテムの注文を検証します。
カタログアイテムを要求する (SP)	サービスポータルのアイテムのカタログの要求を検証します。
アイテムを検索し、買い物かごに追加し、チェックアウトする (SP)	サービスポータルで買い物かごを使用して検証します。
レコードプロデューサーを使用して要求を送信する (SP)	サービスポータルでレコードプロデューサーを使用して検証します。
[カタログタスク] ページでカタログアイテム変数を表示して編集する	カタログタスクからカタログアイテム変数を検証します。
[要求アイテム] ページでカタログアイテム変数を表示して編集する	要求アイテムからカタログアイテム変数を検証します。
ユーザーによって作成されたカタログアイテム要求にコメントを追加する	要求されたアイテムまたはインシデントのチケットページにコメントを追加します。
エンドユーザーから注文された別のカタログアイテムの要求を承認する	カタログアイテムの要求を承認します。
複数のカタログからカタログアイテムを注文する	複数のカタログからカタログアイテムを注文します。
[自分の要求] フィルターから最近のレコードをフィルタリングする	[自分の要求] メニューから最近オープンおよびクローズされたレコードをフィルタリングします。
保存されたバンドルからカタログアイテムを注文する	保存されたバンドルからカタログアイテムを注文します。
「自分の最近のアイテム」の内容を検証する	[自分の最近のアイテム] ウィジェットで内容を検証します。
変数の正規表現を検証する	正規表現を使用して変数を検証します。
買い物かごのチェックアウトに関する変数フローの要求元を検証する	買い物かごのチェックアウトに関する変数フローの要求元を検証します。
注文ガイドに関する変数フローの要求元を検証する	注文ガイドに関する変数フローの要求元を検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログテストのテストスイート (続く)

テスト	説明
カタログアイテムに対するアクセス権を含む変数フローの要求元を検証する	カタログアイテムに対するアクセス権に基づいて変数フローの要求元を検証します。

レコードプロデューサーフィールドのデータを収集する変数

変数を使用してレコードプロデューサーフィールドのデータを収集します。

次の変数タイプを使用して、対応するレコードプロデューサーフィールドのデータを収集できます。

レコードプロデューサーフィールドの変数

フィールドタイプ	推奨される変数タイプ
True/False	はい/いいえ
参照	参照
日付または期日	日付
日付/時刻	日付/時刻
選択肢、または関連する選択リストを持つフィールド	選択ボックス
メールアドレス	メール
URL	URL
HTML	HTML
リストまたは UI アクションリスト	リストコレクタ
長さが 256 より大きい文字列	複数行テキスト
文字列、整数、小数点、浮動小数点数	1 行テキスト
ファイルの添付	添付ファイル
他のすべてのフィールドタイプ	複数行テキスト

注:

- レコードプロデューサー変数が別のテーブルの暗号化フィールドにマップされている場合、この変数値は質問の回答 [question_answer] テーブルに格納されません。したがって、ターゲットレコードの変数エディターでは使用できません。
- レコードプロデューサー変数がマスク済みで暗号化されており、別のテーブルの暗号化フィールドにマップされている場合は、次のようになります。
  - 変数の値は、質問の回答 [question_answer] テーブルに格納されません。
  - 変数の復号化された値は、ターゲットレコードの暗号化フィールドにコピーされます。

戻り値

レコードプロデューサーを構築するときは、戻り値に注意してください。

これらのフィールドタイプのほとんどは文字列を返します。ただし、いくつかの例外があります。たとえば、参照値はターゲットオブジェクトの `sys_id` を返し、リスト値は `sys_id` のカンマ区切りリストを返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例 1：リスト値の場合、ユーザーが送信した個々の値を取得するために、反復可能なアレイを返します。

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

例 2：日付値または日付/時刻値の場合、GlideDate が評価できる日付を返します。

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```

サービスカタログ変数

サービスカタログ変数は、顧客がカタログアイテムを注文するときに行った選択についての情報を取得して通知します。変数は、顧客に表示されるカタログアイテムフォームの構造を定義するのに役立ちます。

たとえば、**Memory** という変数を定義して、PC カタログアイテムでメモリーオプションを有料でユーザーに提供できます。Apple iPhone のカタログアイテムでは、**Color** という変数を使用できます。これにより、顧客はカタログから iPhone を注文する際に色を選択することができます。選択内容に応じて、アイテムの価格に影響を与える変数を定義することができます。

サービスカタログ の変数にはいくつかのタイプがあり、質問とも呼ばれています。変数はソート可能で、複数の場所からアクセスし、要求を実行する場合のプロセス内のタスク間で受け渡されます。アイテムの注文後、要求アイテムおよびカタログタスクフォームに表示できます。

catalog_admin ロールを使用してサービスカタログ変数を定義することができます。

関連情報

- スクリプト可能サービスカタログ変数
- レポートでサービスカタログ変数を使用する – レポートデザイナー

サービスカタログ変数のタイプ

変数によって、カタログアイテムの質問を指定できます。サービスカタログ変数にはいくつかのタイプがあります。一部の変数タイプでは、変数の属性を受け入れています。

各変数タイプの詳細については、次のセクションを参照してください。変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。サービスカタログ変数のヘルプテキストを表示することもできます。ヘルプ情報の定義の詳細については、「サービスカタログ変数のヘルプ情報を定義する」を参照してください。

さまざまなチャネルでのサポート

サービスカタログ変数はさまざまなチャネルでサポートされています。可用性については「さまざまなチャネルでの変数サポート」を参照してください。

添付ファイル

カタログアイテム要求を送信する際に、この変数によってアイテムの質問の添付ファイルをアップロードできます。添付ファイルをアップロードした後で、そのファイルをダウンロード、更新、削除できます。要求を実行する場合でも、要求されたアイテムまたはカタログタスクの添付ファイルをダウンロード、更新、削除できます。*max_file_size* と *allowed_extensions* の変数属性を使用して、ファイルサイズと拡張子の制限を指定できます。これらの変数属性については、「サービスカタログ 変数の属性」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 以下には整数値のみを指定する必要があります。
  - max_file_size 変数属性
  - *glide.sc.variable.attachment.default_max_size* システムプロパティ (catalog-level)。デフォルト値は 20 です。
- max_file_size 変数属性が指定されていない場合は、*glide.sc.variable.attachment.default_max_size* システムプロパティ値が添付ファイルサイズの上限と見なされます。
- 変数で許可されているファイルサイズに関係なく、添付ファイルのサイズは *com.glide.attachment.max_size* システムプロパティで指定されているサイズを超えられません。これは Now Platform 全体の添付ファイルに適用されます。
- *g_form.setValue()* API は、カタログクライアントスクリプトでサポートされています。

注:
添付ファイルを編集すると、既存の添付ファイルが削除されて新しい添付ファイルがアップロードされます。

この変数に添付ファイルをアップロードすると、添付ファイル [sys_attachment] テーブルにエントリーが作成されます。アイテム要求を送信、買い物かごに追加、または (履行者フローで) 編集中にレコードを保存するまで、変数は更新されません。対応するカタログアイテムを送信する前に添付ファイルを削除または更新すると、添付ファイル [sys_attachment] テーブルのエントリーが消去されます。

この変数に対してアップロードされた添付ファイルは、次のシナリオでコピーされます。

- 注文ガイドで、変数がルールベースのカタログアイテムにカスケードされるとき

  重要:
  個々の変数属性は、ルールベースのカタログアイテムでは優先されません。たとえば [ニーズを説明] セクションの変数には .pdf 添付ファイルが、ルールベースのカタログアイテムの変数には .txt 添付ファイルが許可されているとします。[ニーズを説明] セクションで、ある変数に対して .pdf タイプの添付ファイルをアップロードすると、最初はカタログアイテムの変数にもカスケードされ、カタログアイテムで指定された変数属性は優先されません。ただし、最初にカスケードされたこの添付ファイルを個々のアイテムから削除して新しい添付ファイルをアップロードしようとすると、カタログアイテムの個々の変数属性が優先されます。

- レコードプロデューサーで、変数がタスクテーブルフィールドにマッピングされるとき。この変数は、タスクテーブルの [ファイルの添付] フィールドタイプにのみマッピングできます。

重要:
添付ファイルのコピー後は、個々の添付ファイルに対する変更は独立しています。たとえば、注文ガイドの添付ファイルに対する変更は、ルールベースのカタログアイテムにカスケードされた同じ添付ファイルには影響しません。

警告:
添付ファイルはコピーされるため、サイズが大きくなるとパフォーマンスの問題が発生する可能性があります。

システム全体のウイルス対策チェックが有効になっている場合は、次の場合に添付ファイルに対してウイルス対策チェックが実行されます。

- 対応するカタログアイテムに対する要求を送信する
- カタログアイテムを買い物かごまたはウィッシュリストに追加する

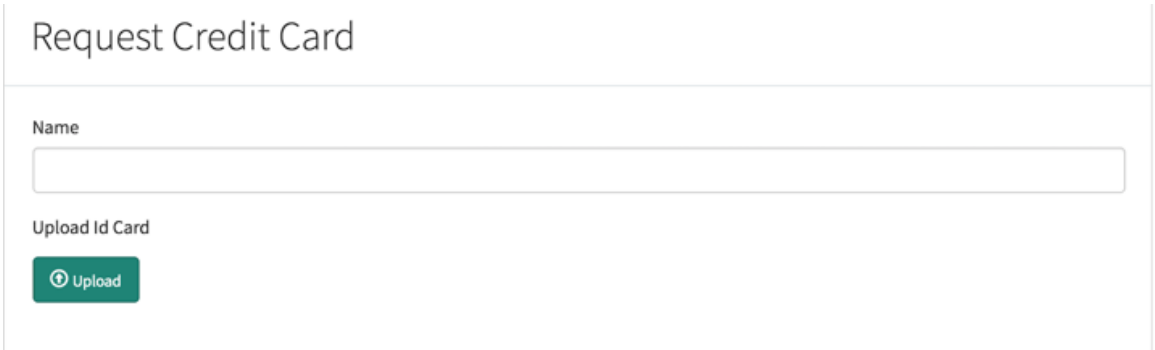
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:

- 複数行の変数セットでは、この変数はサポートされていません。
- この変数はフローとワークフローでサポートされています。
- この変数は条件ビルダーで利用できます。
- この変数では、注文ガイドでのアイテム変数の割り当てはサポートされていません。

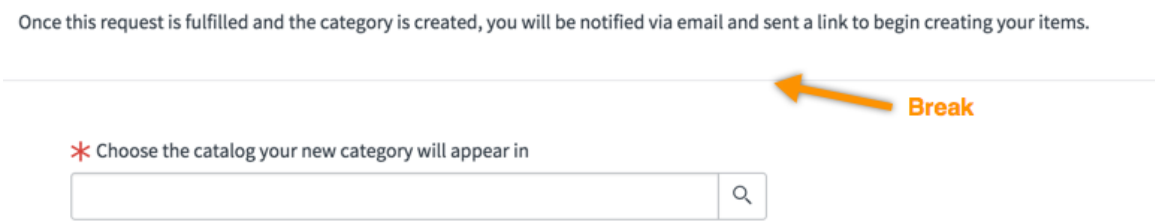
添付ファイル変数



ブレーク

ブレーク変数はフォーム全体に横線を表示します。この行は、データを収集しない書式設定要素です。

例：ブレーク変数



チェックボックス

チェックボックス変数を使用すると、オプションをオンまたはオフにすることで有効または無効にできます。

必須のチェックボックスを作成するには、変数を作成するときに [選択する必要があります] オプションを選択します。たとえば、このオプションを使用して、ユーザーが合意フォームの [同意する] チェックボックスをオンにするように要求します。ユーザーがチェックボックスを選択せずに契約フォームを送信しようとすると、チェックボックスをオンにする必要があることをユーザーに伝える警告メッセージが表示されます。

連続したチェックボックス変数を作成すると、チェックボックス変数のグループが作成されます。これらのチェックボックス変数は、グループ内の順序によってソートされます。チェックボックスのグループにカスタムラベルを定義する場合は、連続的したチェックボックス変数の開始位置でラベル変数を作成します。ラベルはこのグループの一部と見なされ、グループのラベルとして機能します。カスタムラベルがない場合、チェックボックスは [オプション] ラベルの下でアプリケーションごとにグループ化されます。

チェックボックス変数のグループで：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グループ内のいずれかのチェックボックス変数が必須の場合は、必須チェックボックス変数が表示されるかどうかに関係なく、グループ全体が必須になります。グループラベルの横にアスタリスク (*) が表示され、これらのチェックボックスの少なくとも 1 つをオンにする必要があります。
- ラベルを非表示にすると、グループ全体が非表示になります。
- 必須チェックボックスグループの他のすべてのチェックボックス変数が非表示になっていて選択されない場合は、以下のシナリオが適用されます。
  - グループに、表示されていてオフのチェックボックスが 1 つある限り、グループは必須のままです。
  - このグループの最後のチェックボックスは、オフの場合は非表示にできません。

Service Portal でチェックボックス変数のグループを必須にするには、少なくとも 1 つのチェックボックス変数を必須として設定します。チェックボックスのグループのラベルを定義する際にラベルを必須に設定しても、チェックボックス変数のグループは必須になりません。

カタログビルダーでは、次のシナリオが適用されます。

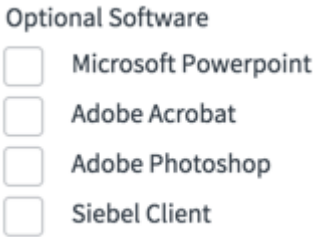
- 2 つ連続するチェックボックスがある場合は、チェックボックスのグループに対して仮想コンテナが作成されます。グループに追加できるのはチェックボックス変数タイプのみです。
- チェックボックスのグループの直後にチェックボックス変数が追加された場合でも、グループに自動で追加されます。

[タイプ仕様] タブで、異なる通貨タイプで価格を指定することができます。また、次の価格設定モデルで価格を設定することもできます。

- 計算済み
- 固定
- 複数

価格設定モデルの詳細については、「価格フィールド」を参照してください。

例：チェックボックス変数



チェックボックス変数の詳細については、次のビデオを参照してください。

サービスカタログからアイテムを注文する場合に顧客にオプションを表示するためのカタログチェックボックス変数を作成および構成する方法。カテゴリ内の複数のチェックボックスをグループ化し、ユーザーがグループから 1 つ以上のアイテムを選択して、チェックボックス変数で選択されたオプションに基づいて価格設定を調整する方法について説明します。

コンテナ開始、コンテナ分割、コンテナ終了

コンテナ開始、コンテナ分割、およびコンテナ終了の変数は、多くの変数を保持できるようにコンテナのレイアウトを定義します。コンテナ開始とコンテナ終了の変数を使用して、コンテナレイアウトの開始点と終了点を定義します。コンテナ終了は、コンテナを閉じるためにコンテナ開始とともに使用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテナレイアウトは、コンテナ分割変数を使用して 2 つまたは 3 つの列に分割できます。デフォルトでは、分割は 50% マークで計算されます。

コンテナは変数セットに似ています。変数セットとは異なり、コンテナは変数セット内を含むどこでも使用することができます。また、コンテナは相互にネストすることもできます。

適切なコンテナタイプの選択に関する詳細については、HI ナレッジベースで「適切なコンテナ変数を使用するかどうかを判断する [KB0539982]」を参照してください。

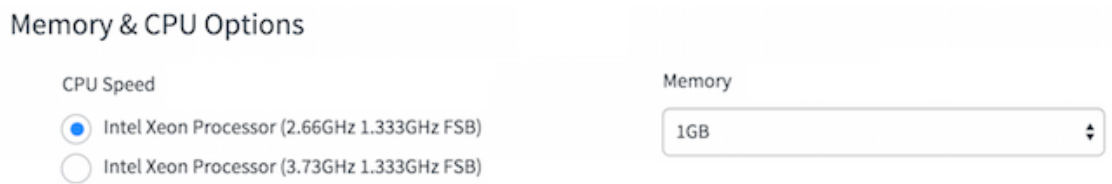
注:

- コンテナ変数はモバイル端末ではまだサポートされていません。
- コンテナ開始、コンテナ分割、およびコンテナ終了の変数は、サービスポータルでサポートされています。ただし、最上位のコンテナで設定が完了している場合は、レイアウトを最大 2 列に設定できます。
- また、変数セットもコンテナと見なされます。そのため、変数セット下に 2 列のレイアウトが設定されたコンテナ開始変数は、サービスポータルではサポートされていません。

次の図に示すコンテナを再現するには、コンテナ開始変数を作成する場合に次の設定を入力します。

- *[2* 列幅、両側交互] の [レイアウト] を選択します。
- 折りたたみ可能なタイトルバーを使用するには、[タイトル表示] チェックボックスをオンにします。

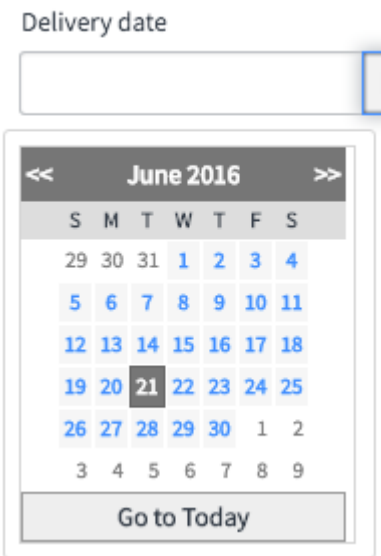
例：コンテナ変数



日付

日付変数により、日付を選択するためのフィールドとカレンダーを持つウィジェットが作成されます。

例：日付変数

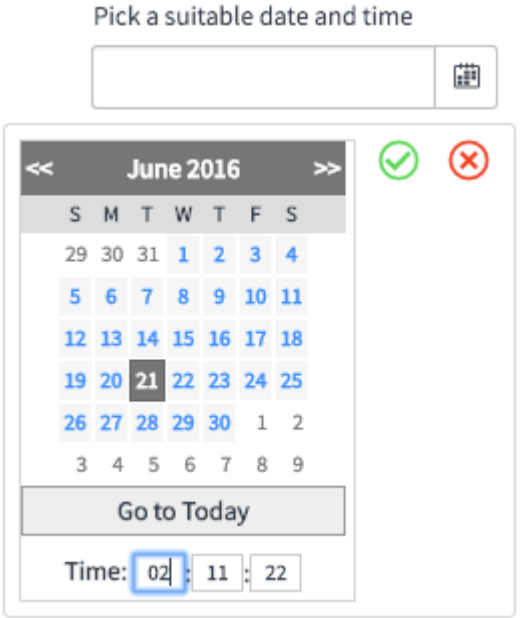


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

日時

日時変数により、日時を選択するためのカレンダーとフィールドを持つウィジェットが作成されます。時刻の値はグリニッジ標準時 (GMT) で保存され、ユーザーのタイムゾーンで表示されます。

例：日時変数



期間

期間変数を使用して、カタログアイテムが使用可能な期間を指定します。

この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

注:
変数のデフォルト値を設定し、g_form.getValue() と g_form.setValue() 関数で指定する場合は、期間を DD HH:MM:SS 形式で入力します。

例：期間変数

メール

メール変数により、メールアドレスを入力および選択するためのウィジェットが作成されます。この変数は、@ およびドメイン情報を含む有効なメール式だけを受け入れます。

注:
変数の妥当性確認は、サービスポータルではサポートされていません。

例：メール変数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HTML

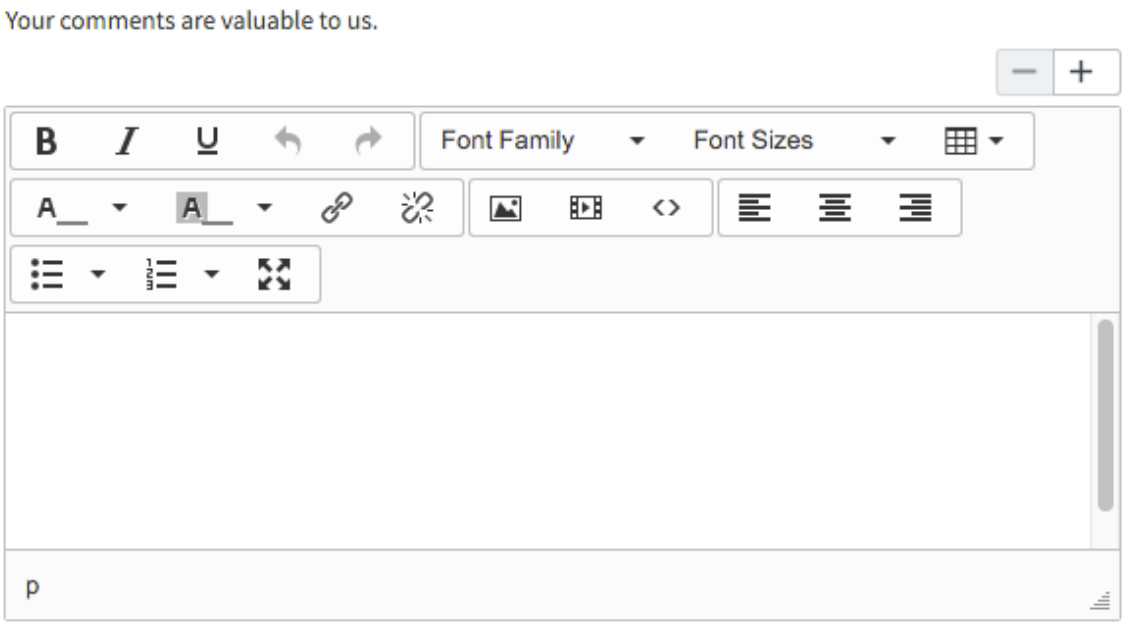
HTML 変数を使用すると、カタログアイテムのコンテンツ (画像を含む) を詳細フォーマットで表示できます。

この変数を使用して、ユーザー入力用のフィールドを作成します。また、契約条件など、変数セットに入力すると、再利用可能なコンテンツの変数を使用することもできます。

この変数は、編集と読み取り専用の 2 つのモードで使用できます。編集モードでは、ツールバーを使用できますが、リンクは機能しません。read-onlyモードでは、ツールバーは無効になりますが、リンクは機能します。モードを切り替えるには、資格付与を使用するか、UI ポリシーを作成して、HTML フィールドを読み取り専用モードに設定します。

注:
HTML 変数は、買い物かごのサマリー画面または承認サマリー画面には表示されません。

例：**HTML** 変数



IP アドレス

IP アドレス変数を使用して、カタログアイテムの IPv4 および IPv6 データを指定します。 サブモジュール下では、この変数に関連付けられた妥当性確認スクリプトタイプを使用できます。

注:

- 変数の妥当性確認は、サービスポータルではサポートされていません。
- **[IP** アドレス] 変数のデフォルト値を設定する場合、または g_form.getValue() と g_form.setValue() の関数のデフォルト値を指定する場合、区切り文字は (.) です。

例：**IP** アドレス変数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

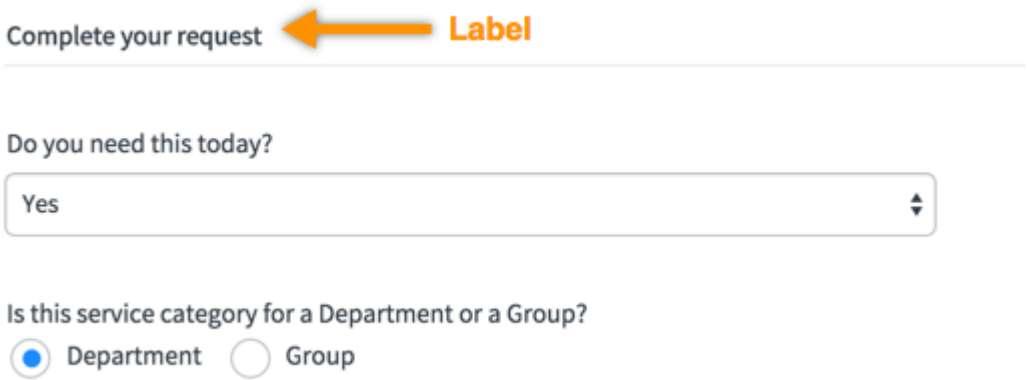
ラベル

ラベル変数はフォーム全体にラベルを表示します。ラベルは書式設定要素です。データは収集されません。

ラベルを使用して質問をセクションに配置することができます。また、複数のオプションを使用して質問にラベルを使用することもできます。たとえば、質問のさまざまなオプションのチェックボックスにラベルを付けます。

ラベル変数を必須として設定することはできません。ただし、ラベル変数に続くチェックボックス変数のグループを必須にすることができます。

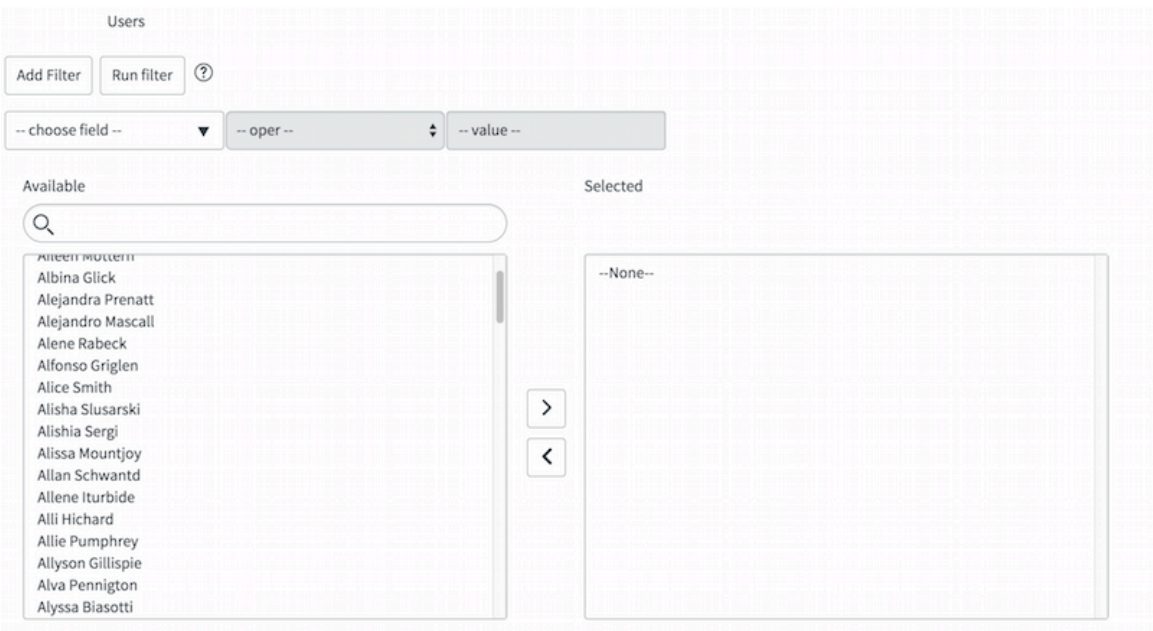
例：ラベル変数



リストコレクター

リストコレクター変数は、ユーザーがテーブルから複数のレコードを選択して追加できるインターフェイスを作成します。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

例：リストコレクター変数



リストコレクター変数の使用の詳細については、次のビデオを参照してください。

サービスカタログリストコレクター変数の使用方法

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 参照修飾子および glide_list 属性は、Helsinki 以降のリリースにのみ適用されます。この属性は Geneva には適用されません。
- カタログのクライアントスクリプトで `g_form.setValue()` 関数を使用すると、この変数に値を設定できます。
- glide_list 属性が true でないとき、設定できるのは、`g_form.setValue()` 関数を使用した [利用可能] リストに表示される値のみです。この機能は、`setValue()` 関数が onLoad で呼び出された場合は適用されません。
- 大量のデータを含むテーブルでは、ページのロード時にパフォーマンスの問題が発生します。参照修飾子を使用してデータを減らすか、glide_list 属性を使用します。
- ユーザーがログインしていない場合、参照先テーブルの値は表示されません。
- リストコレクターは、リスト内に最大 100 個のアイテムを表示します。アイテムを [選択済み **(Selected)]** リストに移動した後、[フィルター実行] をクリックして [利用可能] リストを更新することができます。このアクションにより、最大 100 個の使用可能なアイテムをリストに追加できます。

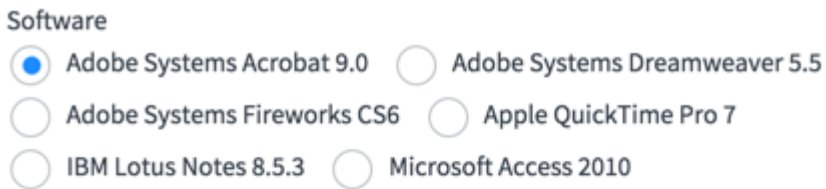
複数選択肢をルックアップ

「複数選択肢をルックアップ」変数は、テーブルのデータを使用してラジオボタンを作成します。その機能は、クエリーされるデータから選択リストを作成する、「選択ボックスをルックアップ」変数に似ています。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

注:

- 大量のデータを含むテーブルでは、ページのロード時にパフォーマンスの問題が発生します。参照修飾子を使用してデータを減らすか、参照タイプ変数を使用します。
- 10,000 を超えて選択肢を追加することはできません。

例：「複数選択肢をルックアップ」変数



選択ボックスをルックアップ

「選択ボックスをルックアップ」変数は、テーブルからクエリーされたデータを使用して選択リストを作成します。その機能は、クエリーされるデータからラジオボタンを作成する、「複数選択肢を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルックアップ」変数に似ています。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

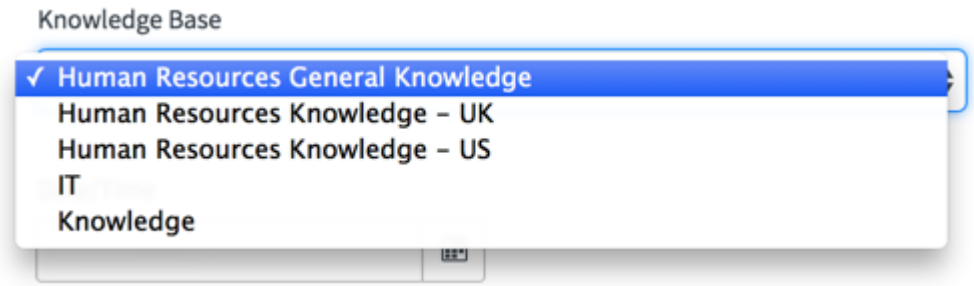
次の図に示すような「選択ボックスをルックアップ」を作成するには、変数の作成時に次の値を入力します。

- テーブルからルックアップ：Incident [incident]
- 値フィールドをルックアップ：Sys ID
- ラベルフィールドをルックアップ：番号、カテゴリ、優先度
- 参照修飾子：caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true

注:

- 大量のデータを含むテーブルでは、ページのロード時にパフォーマンスの問題が発生します。参照修飾子を使用してデータを減らすか、参照タイプ変数を使用します。
- 10,000 を超えて選択肢を追加することはできません。

例：「選択ボックスをルックアップ」変数



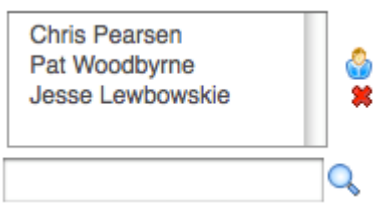
カスタム

この変数は、UI マクロをカタログアイテムに挿入します。

サービスカタログの UI マクロはクリックスルー、スラッシュバケット編集、メールフィールドの glide_list 関数をサポートしていません。

- フェーズ 1 Jelly は、変数として追加された UI マクロにのみ使用します。マクロ内のフェーズ 2 Jelly は処理されず、標準コンテンツとしてページに表示されます。
- この変数は、クラシックモバイルデバイスではまだサポートされていません。
- この変数は、ウィジェットを介してサービスポータルでサポートされています。マクロと同じ機能を持つウィジェットを作成し、このウィジェットと変数をリンクします。

例：カスタム変数



ラベル付きカスタム

この変数は、ラベル付きの UI マクロを挿入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- この変数は、クラシックモバイルデバイスではまだサポートされていません。
- この変数は、ウィジェットを介してサービスポータルでサポートされています。ラベル付きマクロと同じ機能のウィジェットを作成し、このウィジェットと変数をリンクします。

例：ラベル付きカスタム変数

マスク済み

マスク済み変数は、入力したテキストをマスクするフィールドを挿入します。入力した各文字は、アスタリスク (*) として表示されます。この変数を使用すると、ユーザーにパスワードなどの機密データを要求できます。

[暗号化を使用] チェックボックスをオンにすると、データベースに格納する前にさまざまな暗号化アルゴリズムを使用して値を暗号化するように、変数を設定できます。RITM、カタログタスク、またはレコードプロデューサーを使用して作成されたタスク拡張レコードで now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() を使用してのみ、これらの値を復号化できます。

注:
デフォルトでは、[暗号化を使用] フィールドは true に設定され、情報を安全に保存できます。

変数エディターで [表示] および [非表示] ボタンを使用して、マスク済み変数の値を復号化および暗号化することもできます。これらのボタンは、catalog_view_masked ロールを持たない履行者 (itil) では使用できません。要求時に指定した値のみを表示できます。

暗号化された変数に対するアクション

アクション	ロール		
	要求者	catalog_view_masked ロールを持つ履行者	catalog_view_masked ロールを持たない履行者
カタログフォームで暗号化された値を表示または非表示にする	はい	適用外	適用外
カタログフォームで暗号化された値を編集する	はい	適用外	適用外
変数エディターで暗号化された値を表示または非表示にする	はい	はい	いいえ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化された変数に対するアクション (続く)

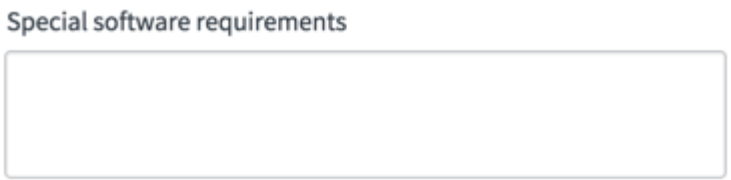
変数エディターで暗号化された値を編集する	はい **注:** マスク済み変数が変数エディターで読み取り専用である場合、変数値は編集できません	はい **注:** マスク済み変数が変数エディターで読み取り専用である場合、変数値は編集できません	いいえ

例：マスク済み変数

複数行テキスト

multi-lineテキスト変数は、複数行テキストを入力できるフィールドを作成します。

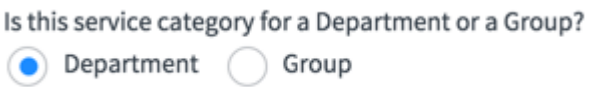
例：複数行テキスト変数



複数選択肢

複数選択肢変数は、質問の選択肢のラジオボタンを作成します。

例：複数選択肢変数



数値スケール

数値スケール変数は、リッカート尺度のような一連のオプションのラジオボタンセットを作成します。

例：数値スケール変数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照

参照変数は、別のテーブルのレコードを参照します。たとえば、point_of_contact という名前の変数は、User [sys_user] テーブルを参照します。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

参照変数を作成する場合は、次の情報を覚えておいてください。

- 参照変数は、オートコンプリート機能 を使用します。選択するための十分な情報がユーザーに提供されるように、参照ルックアップリスト を設定します。
- 参照変数には、選択したレコードの sys_id (参照フィールドなど) が格納されます。スクリプトで表示値を使用するには、参照フィールドと同じ方法を使用します。

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

例：参照変数

要求元

カタログアイテム要求を送信する前に、この変数はこの要求の送信先ユーザーを指定する際に役立ちます。カタログアイテムの質問に回答するときに、この情報を指定する必要があります。

重要:

- ユーザーを指定できるのはユーザー [sys_user] テーブルからのみです。
- この変数のデフォルト値を指定しない場合は、アイテムを要求している現在ログイン中のユーザーがデフォルトの要求元変数の値と見なされます。
- カタログアイテムに対するアクセスに基づいて、ユーザーへの要求を送信できます。カタログアイテムの [アクセスタイプ] フィールド。このフィールドを使用すると、カタログアイテムへのアクセス権を持たないユーザーに対して要求を送信できるかどうかを指定できます。
- この変数では、注文ガイドのルールベースでのアイテム変数の割り当てはサポートされていません。注文ガイドに要求元変数が含まれている場合、値はルールベース内のアイテムの同等の変数に読み取り専用としてカスケードされます。

要求元変数の [追加要求の有効化] フィールドを使用すると、1 つの要求で複数のユーザーにカタログアイテムを要求できます。

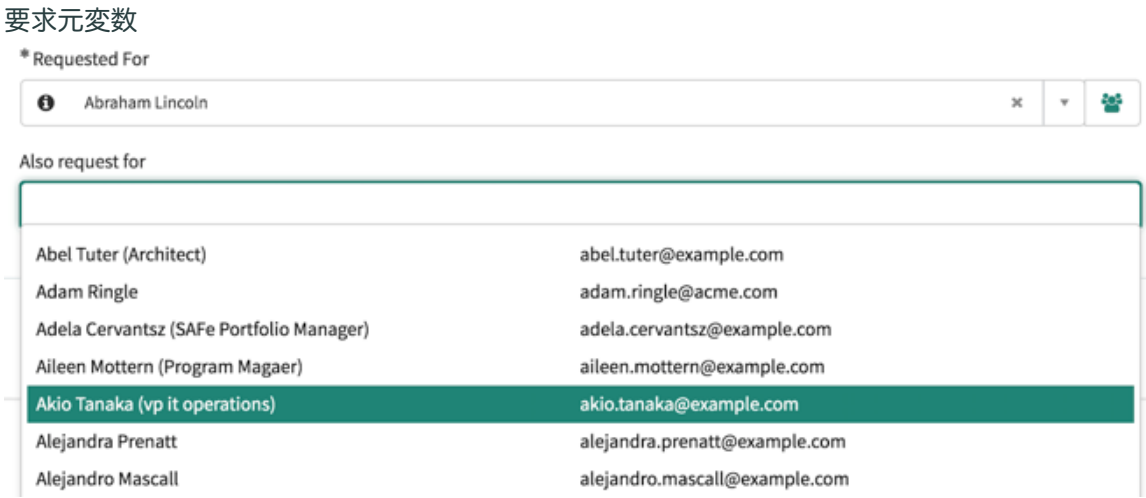
委任された要求エクスペリエンスについては、「委任された要求エクスペリエンス」を参照してください。

重要:

- この変数をカタログアイテムまたは変数セットに追加できます。ただし、要求を送信する際は、カタログアイテムに指定できる要求元変数は 1 つのみです。
- 変数セットに追加できる要求元変数は 1 つのみです。
- 複数行の変数セットでは、この変数はサポートされていません。
- 要求が送信されると、この変数値は変数エディターと変数サマライザーに表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リッチテキストラベル

この変数は、カタログアイテムフォームに書式設定されたラベルを表示します。TinyMCE リッチテキストエディターでは、ラベルを書式設定して画像やリンクを追加できます。この変数は HTML タグをサポートしています。

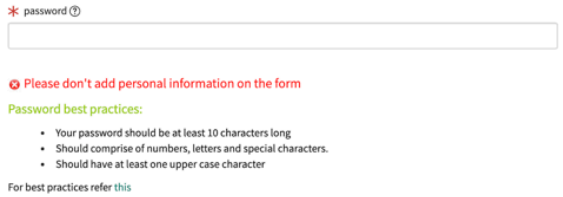
注:

- カタログクライアントスクリプトやカタログ UI ポリシーを使用して、この変数を表示できます。
- この変数は注文ガイドにカスケードできません。
- この変数は必須に設定できません。
- Automated Test Framework では、この変数は可視性を確認するための変数ステータスの検証ステップでのみサポートされています。
- この変数は、以下ではサポートされていません。
  - 変数サマライザー
  - 複数行の変数セット
  - 条件ビルダーとレポート
- この変数に以下は指定できません。
  - ヘルプテキストと手順
  - ツールヒント
  - 権限
  - 変数の幅
  - サンプルテキスト
- `g_form.setValue()`、`g_form.setReadOnly()`、`g_form.setMandatory()` API は、カタログクライアントスクリプトではサポートされていません。`g_form.setVisible()` API のみがサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リッチテキストラベル変数



選択ボックス

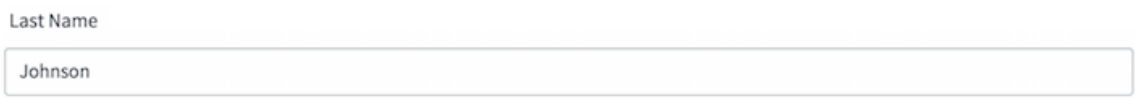
選択ボックス変数は、事前定義済みの質問選択肢からリストを作成します。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

例：選択ボックス変数

1 行テキスト

single-lineテキスト変数は、1 行のテキストを入力できるフィールドを作成します。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

例：1 行テキスト変数



UI ページ

UI ページ変数は、カタログアイテムに UI ページを挿入します。

- フェーズ 1 Jelly は、変数として追加された UI マクロにのみ使用します。マクロ内のフェーズ 2 Jelly は処理されず、標準コンテンツとしてページに表示されます。
- この変数は、クラシックモバイルデバイスおよびサービスポータルではまだサポートされていません。

URL

URL 変数は、ユーザーが URL を入力するためのウィジェットを作成します。URL は、HTTP、HTTPS、FTP のプロトコルで検証されます。

注:

- 変数の妥当性確認は、サービスポータルではサポートされていません。
- この変数は、Now モバイルでは編集できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：**URL** 変数

幅広 **1** 行テキスト

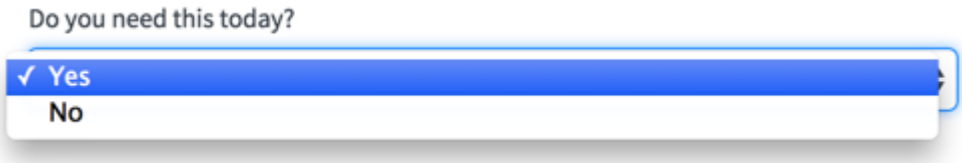
幅広 1 行テキスト変数は、フォーム全体にまたがるフィールドを作成し、ユーザーがより長い行のテキストを入力できるようにします。この変数がサポートする属性については、変数の属性を参照してください。

例：幅広 **1** 行テキスト変数

はい/いいえ

はい/いいえ変数は、オプションとして [はい] および [いいえ] を含む選択リストを作成します。

例：はい/いいえ変数



さまざまなチャネルでの変数サポート

サービスカタログ変数はさまざまなチャネルでサポートされています。

変数サポート

変数	Now Platform	サービスポータル	Now Mobile	仮想エージェント の会話型インターフェイス	ワークスペース の変数エディターとカタログアイテム **UIB** コンポーネント
添付ファイル	はい	はい	はい	はい	はい
ブレーク	はい	はい	はい	いいえ	はい
チェック ボックス	はい	はい	はい	いいえ	はい
コンテナ終了	はい	はい	はい	はい	はい
コンテナ分割	はい	はい	はい	はい	はい
コンテナ開始	はい	はい	はい	はい	はい
日付	はい	はい	はい	はい	はい
日付/時刻	はい	はい	はい	はい	はい
期間	はい	はい	はい	いいえ	はい
メール	はい	はい	はい	はい	はい
HTML	はい	はい	はい	いいえ	はい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数サポート (続く)

変数	Now Platform	サービスポータル	Now Mobile	仮想エージェント の会話型インターフェイス	ワークスペース の変数エディターとカタログアイテム **UIB** コンポーネント
IP アドレス	はい	はい	はい	はい	はい
ラベル	はい	はい	はい	はい	はい
リストコレクタ	はい	はい	はい	いいえ	はい
複数選択肢をルックアップ	はい	はい	はい	はい	はい
選択ボックスをルックアップ	はい	はい	はい	はい	あり
カスタム	あり	いいえ	いいえ	いいえ	なし
ラベル付きカスタム	あり	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
マスク済み	はい	はい	はい	いいえ	はい
複数行テキスト	はい	はい	はい	はい	はい
複数選択肢	はい	はい	はい	はい	はい
数値スケール	はい	はい	はい	はい	はい
参照	はい	はい	はい	はい	はい
要求元	はい	はい	はい	はい	はい
リッチテキストラベル	はい	はい	はい	いいえ	はい
選択ボックス	はい	はい	はい	はい	はい
1 行テキスト	はい	はい	はい	はい	はい
UI ページ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
URL	はい	はい	はい	はい	はい
ワイドな 1 行テキスト	はい	はい	はい	はい	はい
はい/いいえ	はい	はい	はい	はい	あり

サービスカタログ変数の作成

カタログアイテムを注文するユーザーから情報を収集するサービスカタログ変数を作成します。たとえば、アイテムに必要なオプションをユーザーに尋ねることができます。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 変数を作成するカタログアイテムを選択します。
3. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 変数タイプを選択します。
   変数タイプに適用可能なフィールドのみが表示されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

変数フォーム

フィールド	説明
アプリケーション	この変数を使用できるアプリケーションを示す読み取り専用フィールドです。
フィールドにマップ	レコードプロデューサーのテーブルの特定のフィールドに変数をマップします。 このフィールドが表示されるのは、変数がレコードプロデューサーに属する場合です。
タイプ	作成する変数タイプ。詳細については「Service Catalog 変数のタイプ」を参照してください。
カタログアイテム	変数を使用したカタログアイテムです。
順番	変数がカタログアイテムのページに配置される順番です。変数は、上から下へ最小順序値から最大順序値まで編成されます。たとえば、順序値が 1 の変数は、順序値がより大きいその他の変数の上に配置されます。
アクティブ	変数を使用可能にするためのチェックボックスです。
必須	変数を注文プロセスの一部として必須にするためのチェックボックスです。 **注:** この動作はページのロード時にのみ適用されて、クライアント API から変更できます。
読み込み専用	変数を読み込み専用または編集可能にするオプション。
非表示	変数を非表示にするオプション。
一意	複数行の変数セット内でこの変数の値の重複を禁止するオプション。 **注:** ○ このフィールドは、複数行の変数セットで作成された変数に対してのみ表示されます。 ○ この動作は、Now Platform、サービスポータル、および エージェントワークスペース の変数エディターでのみ適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
選択する必要があります	ユーザーにチェックボックス変数を選択するように要求するためのチェックボックスです。たとえば、このオプションを使用して、ユーザーに合意フォームの **[I agree]** (同意します) チェックボックスをオンにするように要求します。ユーザーがチェックボックスを選択せずに契約フォームを送信しようとすると、チェックボックスをオンにする必要があることをユーザーに伝える警告メッセージが表示されます。
グローバル	これを選択した場合、デフォルトではサービスカタログワークフローまたは実行計画内のすべてのカタログタスクで変数を使用できます。この選択を解除した場合、変数を個々のカタログタスクに関連付ける必要があります。
フィールド	変数がマップされるフィールドです。 このフィールドが表示されるのは、変数がレコードプロデューサーに属する場合です。
レコードプロデューサーテーブル	レコードプロデューサーがレコードを作成するテーブルです。 このフィールドが表示されるのは、変数がレコードプロデューサーに属する場合です。
質問	
質問	ユーザーにカタログアイテムの注文を尋ねる質問です。
名前	質問を識別するための名前です。 **注:** このフィールドが空の場合、その値は、ブレーク、コンテナ分割、コンテナ終了を除くすべての変数タイプの [質問] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
ツールヒント	ユーザーが変数を指したときに表示されるツールチップのテキストです。簡潔なメモを入力して「質問」の目的を説明します。
サンプルテキスト	ユーザーが値を入力する前に質問フィールドに表示されるヒントです。 次の変数に適用されます。 ◦ IP アドレス ◦ メール ◦ URL ◦ 1 行テキスト ◦ ワイドな 1 行テキスト ◦ 複数行テキスト ◦ 日付 ◦ 日付/時刻
リッチテキスト	カタログアイテムフォームに表示される書式設定されたラベル。 リッチテキストラベル変数に適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
注釈	
ヘルプ表示	選択すると、変数のヘルプテキストと指示が表示されます。 **注:** ◦ これは、ブレーク変数とチェックボックス変数では使用できません。 ◦ ヘルプテキストと指示は、変数セットには使用できません。
常に展開	これを選択した場合、デフォルトではカタログアイテムページのロード時に [ヘルプテキスト] と [説明] フィールドの値が展開されます。 このチェックボックスが表示されるのは、[ヘルプ表示] チェックボックスをオンにした場合です。 **注:** ◦ また、このフィールドはサービスポータルにも適用されます。 ◦ このフィールドは、ワークスペースの変数エディターとカタログアイテム UIB コンポーネントでは適用できません。 ◦ カタログアイテムレベルで [すべての質問のヘルプを展開] チェックボックスがオンになっている場合、変数レベルの [常に展開] フィールド設定が上書きされます。 ◦ カタログアイテムレベルで [すべての質問のヘルプを展開] チェックボックスがオフの場合は、変数レベルで [常に展開] フィールド設定が適用されます。
ヘルプタグ	[常に展開] チェックボックスをオフにした場合は、このフィールドで指定された値をクリックして、[ヘルプテキスト] と [説明] フィールドの値を表示します。 このフィールドは、ワークスペースの変数エディターとカタログアイテム UIB コンポーネントでは適用できません。
ヘルプテキスト	サービスカタログ変数のヘルプ情報です。 このフィールドは、Now Platform、サービスポータル、およびワークスペースの変数エディターとカタログアイテム UIB コンポーネントで適用できます。 ただし、ワークスペースとカタログアイテム UIB コンポーネントでは、ヘルプテキストまたは指示のいずれかを表示できます。指示とヘルプテキストの両方が利用可能な場合は、指示のみを表示できます。 このフィールドは、ブレーク、チェックボックス、コンテナ終了、コンテナ分割、マクロ、および UI ページの変数には適用されません。ワークスペースとカタログアイテム UIB コンポーネントでは、このフィールドをマスク済み変数に追加で適用することはできません。
説明	ヘルプ情報をサポートするためにリッチテキストの書式設定または画像の追加が必要な情報です。 このフィールドは、Now Platform、サービスポータル、およびワークスペースの変数エディターとカタログアイテム UIB コンポーネントで適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ただし、ワークスペースとカタログアイテム UIB コンポーネントでは、ヘルプテキストまたは指示のいずれかを表示できます。指示とヘルプテキストの両方が利用可能な場合は、指示のみを表示できます。 ワークスペースとカタログアイテム UIB コンポーネントでは、このフィールドをマスク済み変数に追加で適用することはできません。 **注:** HTML テーブルの場合、変数の幅以内のサイズを使用してください。
タイプ仕様 (このセクションのフィールドは変数タイプごとに異なります)	
変数の幅	カタログアイテムページの変数の幅です。画面サイズの何パーセントに及ぶかを指定します。詳細については、「Service Catalog 変数のデフォルト幅を設定する」を参照してください。 このフィールドは、ブレーク、コンテナ終了、コンテナ開始、コンテナ分割、コンテナレイアウト、ラベル変数を除くすべての変数タイプに表示されます。
[追加要求] の有効化	複数のユーザーに対してカタログアイテム要求を送信できるようにするオプション。このオプションを選択すると、[追加要求 **(Also request for)]** フィールドが要求元変数とともにカタログアイテムに表示されます。 ○ この機能は Service Portal でのみ適用できます。 ○ このフィールドは、要求元変数にのみ適用できます。 委任された要求エクスペリエンスについては、「委任された要求エクスペリエンス」を参照してください。
[追加要求] を使用するロール	複数のユーザーにカタログアイテム要求を送信できるロールを指定するオプション。 ○ この機能は Service Portal でのみ適用できます。 ○ このフィールドは、要求元変数にのみ適用できます。 ○ このフィールドは、[追加要求の有効化 **(Enable also request for)]** チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。 **注:** ロールが指定されていない場合は、カタログアイテムにアクセスできるすべてのユーザーが要求を送信できます。 委任された要求エクスペリエンスについては、「委任された要求エクスペリエンス」を参照してください。
選択肢の表示方向	選択リストが配置される方向です。 ○ [交差]：選択肢を水平に配置します。 ○ [下]：選択肢を垂直に配置します。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップの変数に表示されます。 **注:** 選択した方向は、サービスポータルにも適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
選択肢フィールド	変数のオプションを設定するためのテーブルフィールドです。フィールドに選択肢が定義されていない場合、変数によってテーブルからフィールド関連の個々の値がロードされます。 このフィールドは、選択ボックス変数に表示されます。
選択肢テーブル	[選択肢フィールド] に値を設定するためのテーブルです。 このフィールドは、選択ボックス変数に表示されます。
第一選択肢をデフォルト選択しない	カタログアイテム ページで変数のすべてのオプションをクリアするためのチェックボックスです。 このチェックボックスをオンにした場合、変数の第一選択肢がデフォルト選択されます。 このフィールドは、複数選択肢変数および数値スケール変数に表示されます。
ダイナミック参照修飾子	ダイナミック修飾子です。参照フィールドに対してクエリを実行する動的フィルターを選択します。 このフィールドは、[参照修飾子を使用] が [ダイナミック] に設定されている場合の参照変数に表示されます。
なしを含む	選択肢のリストに [なし] オプションを含めるためのチェックボックスです。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップ、選択ボックスのルックアップ、複数選択肢、および選択ボックスの変数に表示されます。
レイアウト	列が 1 つであるか、2 つであるかのコンテナのレイアウトです。 このフィールドは、コンテナ開始変数に表示されます。
リストテーブル	リストコレクタの値を含む表です。このテーブルには表示列を指定する必要があります。 このフィールドは、リストコレクター変数に表示されます。
テーブルからルックアップ	ユーザーが選択する値を取得するテーブルです。このテーブルの値は、[ルックアップ値フィールド] に入力されます。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップの変数と選択ボックスのルックアップの変数に表示されます。
ルックアップ値フィールド	変数のオプションを設定するルックアップテーブルのフィールドです。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップの変数と選択ボックスのルックアップの変数に表示されます。
ルックアップラベルフィールド	オプションの表示に値を使用するルックアップテーブルのフィールドのカンマ区切りリストです。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップの変数と選択ボックスのルックアップの変数に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ルックアップ価格フィールド	注文されるアイテムの価格の変更に値を使用するルックアップテーブルのフィールドです。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップの変数と選択ボックスのルックアップの変数に表示されます。
繰り返し発生する料金のルックアップ用フィールド	注文されるアイテムの繰り返し発生料金の変更に値を使用するルックアップテーブルのフィールドです。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップの変数と選択ボックスのルックアップの変数に表示されます。
マクロ	カタログアイテムに挿入する UI マクロ です。 このフィールドは、マクロ、ラベル付きマクロ、および UI ページの変数に表示されます。
サマリーマクロ	これは、マクロ、およびラベル付きマクロタイプの変数にのみ適用されます。
ウィジェット	これは、マクロ、およびラベル付きマクロタイプの変数にのみ適用されます。
選択した場合、価格	アイテムの価格です。 このフィールドは、チェックボックス変数に表示されます。
選択した場合、繰り返し発生する料金	ユーザーがアイテムについて複数の注文を要求した場合に、アイテムに対して増加する価格です。 このフィールドは、チェックボックス変数に表示されます。価格および繰り返し発生料金の詳細については、「価格セットアップの変数の使用」を参照してください。
参照	変数の参照テーブル。このテーブルには表示列を指定する必要があります。 このフィールドは、参照変数に表示されます。
参照修飾子	フィールドで使用可能なデータを制限する修飾子。 参照修飾子と高度な修飾子をサポートします。詳細については、「参照修飾子 」を参照してください。 一致するすべての結果を返します (上限なし)。 **注:** セキュリティ上の理由から、[参照修飾子] フィールドでのスクリプトの使用は、**[Allow javascript in Default Value]** (デフォルト値で Javascript を許可) ビジネスルールによってシステム管理者に制限されています。 このフィールドは、リストコレクター、複数選択肢の検索、選択ボックスの検索、参照、要求元の各変数に表示されます。 これは、[参照修飾子を使用] が [ダイナミック] に設定されている場合の参照変数に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参照修飾子の条件	条件を構築するためのオプションです。 このフィールドは、[参照修飾子を使用] が [簡易] に設定されている場合の参照変数に表示されます。
スケール最大値	変数に使用可能なオプションのスケールで最も大きい値です。 このフィールドは、数値スケール変数に表示されます。
スケール最小値	変数に使用可能なオプションのスケールで最も小さい値です。 このフィールドは、数値スケール変数に表示されます。
一意の値のみ	フィールドに一意の値を要求するためのチェックボックスです。このチェックボックスをオンにした場合、2 つのレコードでそのフィールドの値を同じにすることはできません。 このフィールドは、複数選択肢のルックアップ、選択ボックスのルックアップ、および選択ボックスの変数に表示されます。
確認を使用	ユーザーにデータを再入力して各自のエントリを確認するように求めるためのチェックボックスです。 このフィールドは、マスクされた変数に表示されます。
暗号化を使用	回答を暗号化形式でデータベースに保存するためのチェックボックスです。暗号化されない場合、回答はプレーンテキスト形式で保存されます。暗号化では、システム暗号化とともに Triple DES を使用します。 このフィールドは、マスクされた変数に表示されます。
参照修飾子を使用	使用する修飾子のタイプです。 このフィールドは、参照変数に表示されます。
検証用の正規表現	変数値を検証する正規表現です。このフィールドは、1 行テキストとワイドな 1 行テキストの変数タイプに対してのみ表示されます。 正規表現を定義するには、「変数に対する正規表現の定義」を参照してください。 **注:** ○ また、このフィールドはサービスポータルにも適用されます。 ○ 検証用の正規表現が設定されていても、max_length 属性値は有効です。 ○ 正規表現検証エラーのあるカタログアイテムをウィッシュリストに追加することはできません。
変数の属性	変数の動作と制限を定義する属性。変数属性の詳細については、「サービスカタログ変数属性」を参照してください。
デフォルト値	
デフォルト値	変数のデフォルト値です。
権限	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
このタブに読み込み、書き込み、または作成アクションのロールが指定されていない場合は、カタログ アイテムにアクセスできるすべてのユーザーが、ロールに関係なくこれらのアクションを実行できます。たとえば、[書き込みロール] フィールドにロールが指定されていない場合は、カタログ アイテムにアクセスできるすべてのユーザーが、変数エディタで変数値を編集できます。 次のロールのいずれにも一致しないロールを持つユーザーは、スクリプティングを使用しても変数値を設定できません。 これらのロールは、ラベル、ブレーク、コンテナ分割、コンテナ終了、マクロ、ラベル付きマクロ、および UI ページの変数では利用できません。	
読み込みロール	カタログアイテムまたはレコードプロデューサーの要求前後に変数を表示できるロールです。このフィールドで指定されたロールを持つユーザーのみが変数を表示できます。
書き込みロール	カタログアイテムまたはレコードプロデューサーの要求後に変数エディターで変数を編集できるロールです。ユーザーがこのフィールドに指定されたロールを持っていない場合、変数は変数エディターで読み込み専用になります。
作成ロール	カタログアイテムまたはレコードプロデューサーの要求前に変数の値を作成できるロールです。ユーザーが指定されたロールを持っていない場合、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーの要求前の変数は読み取り専用です。
可用性	
各所に表示	これを選択した場合、変数が、アイテムフォーム (アイテムを注文する前) 、VEditor (アイテムを注文した後)、およびアイテムの買い物かごビューに表示されます。
バンドルに表示	これを選択した場合、アイテムをバンドルに追加したときに変数が表示されます。
ガイドに表示	これを選択した場合、変数が注文ガイドに追加されたとき、または注文ガイドに含まれるカタログアイテムに追加されたときに表示されます。 **注:** 注文ガイドにあるアイテムおよび変数が多すぎる場合は、注文ガイドのロードパフォーマンスを改善するために、できるだけ多くのアイテムでこのチェックボックスをオフにすることを検討してください。
サマリーに表示	これを選択した場合、カタログアイテムの任意の変数サマライザーに変数が表示されます。 サービスポータルでは、RITM チケットページと [承認] ページに変数が表示されます。 Now Mobile では、変数は RITM レコードと承認レコードに表示されます。

6. [送信] をクリックします。

サービスカタログ変数のヘルプ情報を定義する

ユーザーがサービスカタログ変数で指定する必要がある情報を判断できるように、変数のヘルプ情報を入力します。

始める前に

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

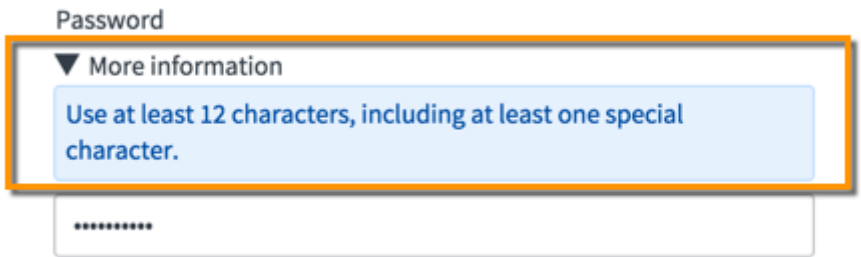
このタスクについて
サービスカタログアイテム変数にヘルプテキストを入力するために、ツールヒント、ヘルプテキスト、指示 (HTML ヘルプテキスト)、サンプルテキストのオプションを実演します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理 ヘルプを提供する変数を持つカタログアイテムをクリックします。
2. [変数] 関連リストで、変数をクリックします。
3. 変数フォームの [注釈] セクションで、 ヘルプ表示 チェックボックス。
   [ヘルプタグ]、[ヘルプテキスト]、および [説明] フィールドが表示されます。
4. [ヘルプタグ] フィールドで、質問と回答の間に表示される短い説明文を入力します。
   たとえば、ここをクリックしてヘルプまたはプレビューなどです。
5. [ヘルプテキスト] フィールドで、カタログアイテムのページで [ヘルプタグ] をクリックするユーザーに表示されるヘルプテキストを入力します。

注:
[ヘルプ] および [ヘルプテキスト] フィールドは、HTML タグをサポートしていません。

ヘルプ情報の例



自動翻訳

サービスカタログ 変数の属性

いくつかの サービスカタログ 変数では、変数の動作と制限を定義する特定の属性をサポートしています。

カタログ変数フォームの [タイプ仕様] タブで [変数の属性] フィールドに変数属性を指定できます。

注:

- 各属性をカンマで区切ると、変数タイプに複数の属性を入力できます。
- 各属性をセミコロンで区切ることで、属性に複数の値を入力できます。
- [変数の属性] フィールドが表示されない場合は、[タイプが特定の値の **1** つの場合に属性を表示する] UI ポリシーを有効にします。
- 属性または参照修飾子を使用している場合、依存変数の値が変更されても、事前に選択された値は自動的にクリアされません。自分のニーズと顧客のニーズに基づいて値をクリアするクライアントスクリプトを作成します。

変数の属性

allowed_extensions

許可されるファイルタイプのリストを指定します。`allowed_extensions=txt;pdf` などです。

適用可能な変数：添付ファイル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バーコード

カタログアイテムの変数値の識別にモバイルカメラを使用してバーコードをスキャンできるかどうかを指定します。barcode=true などです。

適用可能な変数：1 行テキスト

max_file_size

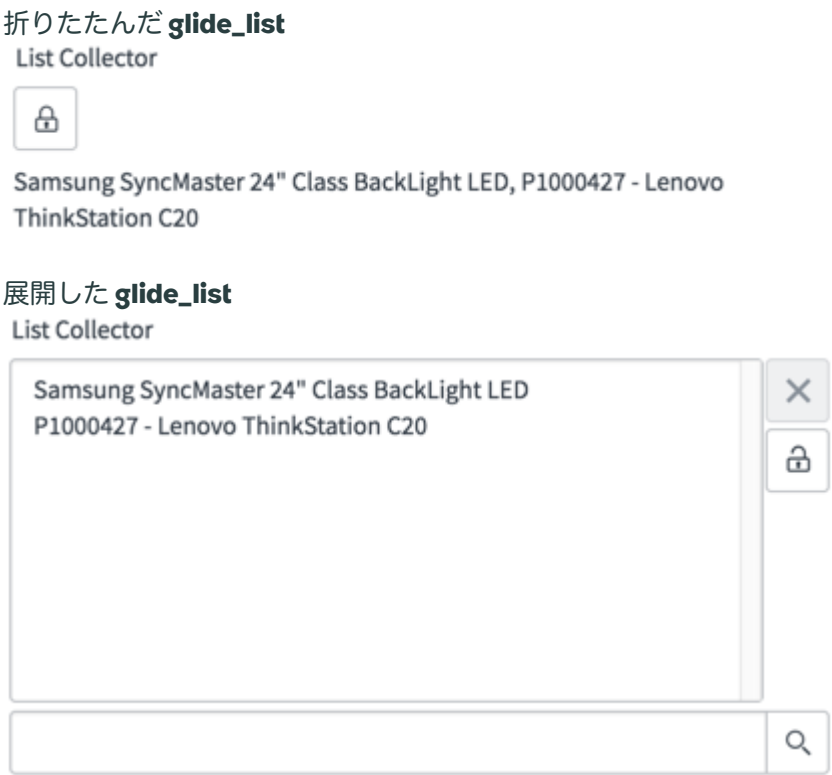
最大ファイルサイズを MB で指定します。たとえば、max_file_size=2。

適用可能な変数：添付ファイル

glide_list

リストコレクターインターフェイスをスラッシュバケットから Glide リストに変更します。

適用可能な変数：リストコレクター



is_searchable_choice

true に設定すると、変数に必要な値を検索して選択できます。たとえば、is_searchable_choice=true。

注:

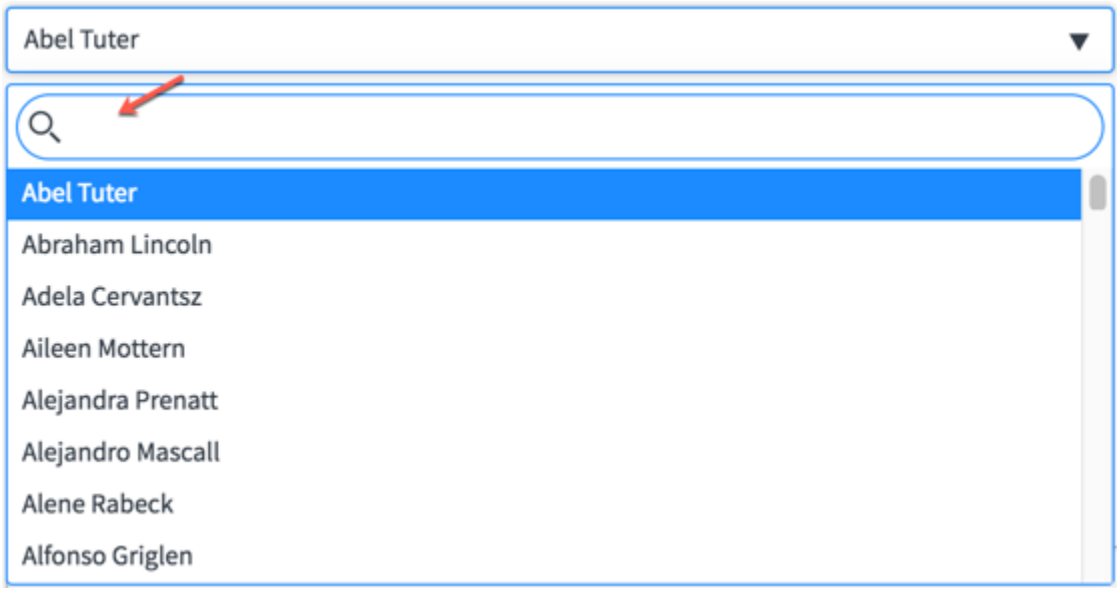
- 「選択ボックスをルックアップ」では、ページのロード時にデフォルト値を使用できます。
- この属性は、サービスポータル では適用されません。

適用可能な変数：選択ボックスをルックアップ、選択ボックス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

is_searchable_choice



max_length

フィールドに入力できる最大文字数を設定します。デフォルトでは、このフィールドには数千文字の長いテキスト文字列を入力できます。変数が収集している情報に適した *max_length* 属性を設定します。たとえば、住所の入力を許可するには、max_length=200 または他の適切な長さを設定します。

適用可能な変数：1 行テキスト、幅広 1 行テキスト

max_unit

期間の最大時間単位を設定します。可能な値は、max_unit=days、max_unit=hours、max_unit=minutes、max_unit=seconds です。

たとえば、max_unit=minutes の場合、期間は分と秒で表示されます。この場合、2 日 3 時間 5 分 15 秒の期間は 3065 分 15 秒として表示されます。

適用可能な変数：期間

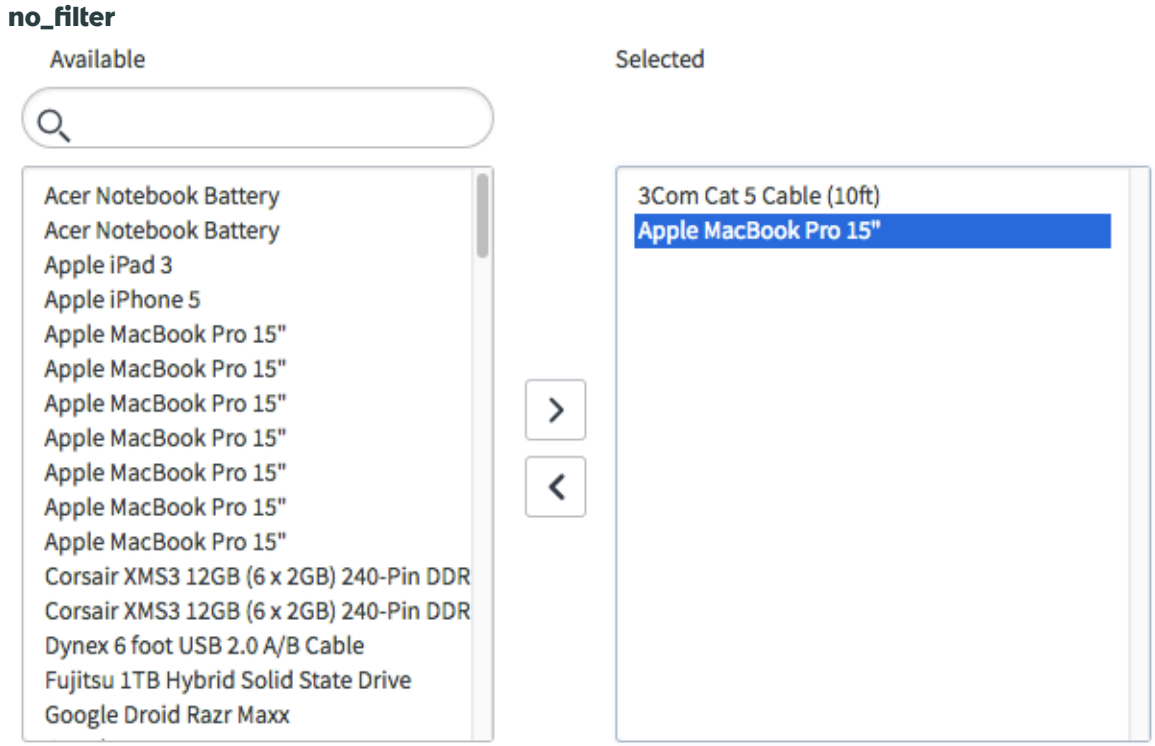
no_filter

リストコレクター上に表示されるフィルターフィールドを非表示にします。

適用可能な変数：リストコレクター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ref_ac_columns

名前に加えてオートコンプリートリストに表示される表示値の列を指定します。列名はセミコロンで区切ります。たとえば、ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on では、オートコンプリートで、user_name、email、および sys_created_on 列のテキストと一致することができます。

適用可能な変数：参照、要求元

ref_ac_order_by

オートコンプリートリストのソートに使用する列を指定します。たとえば、ref_ac_order_by=name では、名前別にオートコンプリートの選択肢をアルファベット順にソートします。

適用可能な変数：参照

ref_auto_completer

選択肢のオートコンプリートリストを作成する JavaScript クラス (クライアント側) の名前を指定します。有効なクラス値は次のとおりです。

- **AJAXReferenceCompleter**：一致するオートコンプリートの選択肢をドロップダウンリストとして表示します。このリストには、参照テーブルの表示値列のみが表示されます。他のオートコンプリートのクラスが指定されていない場合、参照フィールドはこのクラスを自動的に使用します。
- **AJAXTableCompleter**：一致するオートコンプリートの選択肢をテーブルの行として表示します。このテーブルには、参照テーブルの表示値列と ref_ac_columns 属性にリストされている列が表示されます。
- **AJAXReferenceChoice**：一致するオートコンプリートの選択肢をドロップダウンリストとして表示します。このリストには、参照テーブルの表示値列のみが表示されます。このリストには一致する選択肢が最大 25 個しか表示されません。オートコンプリートの選択肢が 25 を超える場合、参照フィールドは代わりに AJAXTableCompleter クラスの選択肢を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

適用可能な変数：参照

ref_qual_elements

更新された参照を取得するためにサーバーに返されるフィールドのリスト。

適用可能な変数：複数選択肢をルックアップ、選択ボックスをルックアップ、リストコレクター

重要:
属性の動作は、サービスカタログデスクトップに固有です。

変数の質問の選択肢を定義する

サービスカタログを持つ変数の質問の選択肢を定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
いくつかの変数タイプが選択肢のリストでユーザーに表示されます。たとえば、コンピューターに必要なメモリーを尋ねる複数選択肢変数では、1 GB や 2 GB などの利用可能な選択肢を定義する必要があります。

手順

1. 変数定義を開きます。
2. [質問の選択肢] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [質問の選択肢] フォームに質問の選択肢の詳細を入力し、[送信] をクリックしてレコードを保存します。
   - 価格および繰り返し発生料金：変数は、アイテムの価格および繰り返し発生料金 (使用されている場合) に影響を与える可能性があります。
   - 順番：表示されたときに価格が表示される順番を定義する番号。
   - 質問：この変数で求められる実際の質問。
   - テキスト：ユーザーに表示される選択肢。
   - 値：データベースに格納されている値。
   - 非アクティブ：質問の選択肢を非アクティブにするオプション。
4. この変数の選択肢の完全なセットを定義するために利用可能な選択肢ごとにステップを繰り返します。

注:
カタログアイテムに添付されている変数の選択肢を変更すると、既存の要求アイテム (RITM) も影響を受けます。たとえば、カタログアイテムに変数の選択肢を追加すると、この選択肢の値も既存の RITM で考慮されます。RITM 用に選択された変数の選択肢を削除しても、この選択肢の値は RITM に残り続けます。

サービスカタログデータルックアップ

データルックアップとサービスカタログのレコード一致サポートプラグインでは、一般的なデータルックアップとレコード一致サポートプラグインと似た機能を提供します。

変数のデータルックアップを実行するには、サービスカタログのプラグインを使用します。このルックアップは、ユーザーが変数に含まれる値を入力した場合に、サービスカタログアイテム画面、要求アイテム、およびカタログタスクで実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ データルックアップロール

サービスカタログにより、サービスカタログデータルックアップの作成と使用のプロセスに特定のロールで参加できるようになります。

サービスカタログ データルックアップロール

ロール	説明
catalog_lookup_admin	data_lookup_admin と似ています。カタログデータルックアップ定義、照合変数定義、およびセッター変数定義を作成、更新、および削除できます。
catalog_lookup_manager	カタログデータルックアップ定義、照合変数定義、およびセッター変数定義を読み込むことができます。このロールは、ルールを作成する定義を表示できるようにカタログデータルックアップを使用ユーザーに付与できます。必要に応じて、メンテナンスの委任のために作成された個々のデータルックアップルールテーブルに対する作成、読み取り、書き込み、または削除のアクセス権を付与します。

カタログ ルックアップ定義の作成

カタログデータルックアップ定義レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：admin または catalog_admin

このタスクについて

注:
[挿入時に実行] と [更新時に実行] オプションは、カタログデータルックアップではサポートされていません。他のオプションは、通常のデータルックアップと同じように運用します。

手順

1. 移動先 すべて > システムポリシー > ルール > データルックアップの定義.
2. [新規] をクリックします。
3. [カタログデータルックアップルール] を選択します。
4. [名前] を入力します。
5. [適用先] で、カタログアイテムまたは変数セットを選択します。
6. カタログアイテム/変数セットで、特定のアイテムまたはセットを選択します。
7. [照合テーブル] を選択します。
8. 必要に応じて他のオプションを選択します。
9. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
10. [カタログ照合変数の定義] 関連リストから [新規] をクリックします。
11. 必要に応じてフィールドに入力します。

カタログデータルックアップ定義フィールド

フィールド	説明
名前	定義レコードを識別する一意の名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
適用先	データルックアップルールの適用先 (カタログアイテムまたは変数セット) を選択します。
カタログアイテム/変数セット	データルックアップルールを適用するカタログアイテムまたは変数セットを選択します。
照合テーブル	ルックアップ値を含む現在のスコープ内の任意のテーブル。 注: リストには、カタログデータルックアップ定義と同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベースビューのみが表示されます。
アクティブ	このカタログデータルックアップルールを実行するには、このチェックボックスをオンにします。このカタログデータルックアップルールを無視するには、チェックボックスをオフにします。
フォーム変更時に実行	ユーザーがカタログアイテムまたはフォームの変数値を変更するたびに値を自動的にルックアップするには、このチェックボックスをオンにします。このオプションは、カタログデータルックアップルールでサポートされている唯一の方法です。 注: このオプションには、優先度ルックアップルールなど、他のデータルックアップルールによって自動的に行われた変更は含まれません。

12. [送信] をクリックします。
13. [カタログセッター変数の定義] 関連リストから [新規] をクリックします。
14. 必要に応じてフィールドを入力します。

セッター変数の定義フィールド

フィールド	説明
データルックアップ	親データルックアップ定義レコードの名前を表示します。
ソース変数フィールド	データルックアップが更新するソースアイテムまたは変数セットから変数を選択します。
照合テーブルフィールド	更新の新しい値を提供する照合テーブルからフィールドを選択します。
常に置換	既存の値をデータルックアップの値に置き換えるには、このチェックボックスをオンにします。フィールドに既存の値がある場合に更新を無視するには、このチェックボックスをオフにします。

15. [送信] をクリックします。
16. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データルックアップ値の追加

データルックアップテーブルの列には、照合フィールドとセッターフィールドの両方のデータが含まれています。各データルックアップは、照合フィールドに一致する値を含む行を検索するクエリーです。

始める前に
必要なロール：catalog_lookup_admin

このタスクについて
次に、データルックアップはセッターフィールドにリストされた値を返します。

たとえば、前に説明したように、ブロンズ、シルバー、およびゴールド製品の一致設定を定義することができます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、新しいカスタムルックアップテーブルの名前を入力します。
2. ルックアップテーブルのリストを設定し、適切なフィールドを作成します。
3. テーブルリストから [新規] をクリックし、照合フィールドとセッターフィールドに適切な値を入力します。
   例：

サービスカタログ ルックアップ **1**

Server Offering Lookups | New | Go to Order | 1 to 3 of 3

All

Order	Offering	Disk Space	Memory	Active
100	Gold	1000	32	true
100	Bronze	250	16	true
100	Silver	500	16	true

Actions on selected rows... | 1 to 3 of 3

> **注:**
> データルックアップテーブルの各行は一意でなければなりません。

カスタムデータルックアップ

ルックアップデータを格納するカスタムテーブルを作成できます。

カスタムテーブルでは、データルックアップ照合ルール [dl_matcher] テーブルを拡張する必要があります。

たとえば、サーバー製品ルックアップテーブルを作成できます。各照合製品の照合製品 (ブロンズ、シルバー、ゴールド) と関連するセッター値 (メモリとディスク容量) の情報が格納されます。

カスタムデータルックアップの作成

カタログデータルックアップの作成は、カタログデータルックアップ定義レコードを作成する場合を除いて、通常のカスタムデータルックアップの作成と似ています。

1. カスタムデータルックアップテーブルを作成します。データルックアップ照合ルール [dl_matcher] テーブルを拡張する必要があります。
2. データルックアップテーブルにデータルックアップ値を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. カタログデータルックアップ定義レコードを作成します。
4. (オプション) データルックアップモジュールを作成します。

トラブルシューティング

カスタムデータルックアップ定義ルールが期待どおりに動作しない場合は、特定の条件を確認します。

カスタムデータルックアップ定義ルールが期待どおりに動作しない場合は、次の条件を確認します。

- 照合変数が読み取り専用でないことを確認してください。ユーザーは読み取り専用変数を変更できないため、読み取り専用変数にフォーム変更イベントは存在しません。
- 照合テーブル内のデータが正しいことを確認します。
- ルックアップで完全一致が必要な場合は、考えられる各組み合わせ (空値を含む) の照合テーブル行があることを確認します。一致する値が見つからない場合、ルックアップは失敗します。
- 変数がオプションまたはチェックボックスの場合は、常に値が入力されるため、[常に置換] を選択する必要があります。
- 次のような再帰ルールを作成していないことを確認します。

  変数 A = 1 の場合、変数 B = 2。変数 B = 2 の場合、変数 A = 2。

サービスカタログ変数の監査

監査履歴が名前付き変数のすべての変更を記録するように変数を監査します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
デフォルトでは、サービスカタログ変数の監査は有効になっています。

この変更は次の場所に表示されます。

- アイテムに関連付けられたすべての変数の要求アイテム履歴。
- タスクで使用されるすべての変数のカタログタスク履歴。

この監査により、サービスカタログ管理者は、作成など、親レコードに影響する可能性がある変数への変更の完全な履歴を表示できます。

注:
名前なし変数は監査されません。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > サービスカタログ.
2. [サービスカタログ変数の変更を監査します] 行を探します。
3. 監査を有効にするには、[はい] チェックボックスを選択します。

サービスカタログ変数エディター

変数エディターでは、履行者フォームに変数値を表示します。要求者は、アイテムを要求する際に、カタログアイテムの質問にこれらの変数値を指定します。

カタログアイテムタイプに基づく変数エディターのタイプ：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カタログアイテムの場合、VEditor (*com.glideapp.servicecatalog.VEditor*) は要求アイテムとカタログタスクフォームに質問の値を表示します。
- レコードプロデューサーの場合、デフォルトの変数エディター (*com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor*) では、タスク拡張テーブルでレコードプロデューサーから生成されたレコードの質問の値が表示されます。

警告:
変数エディターは、タスク [task] テーブルの [変数] 列に依存します。デフォルトではこの列は非アクティブであるため、アクティブにしないでください。

VEditor

VEditor は、カタログアイテムから作成された要求にのみ適用されます。

Now Platform では、このエディターは要求アイテム (RITM) フォーム (デフォルトビュー) とカタログタスクフォーム (デフォルトビュー) に追加されたフォーマッターです。

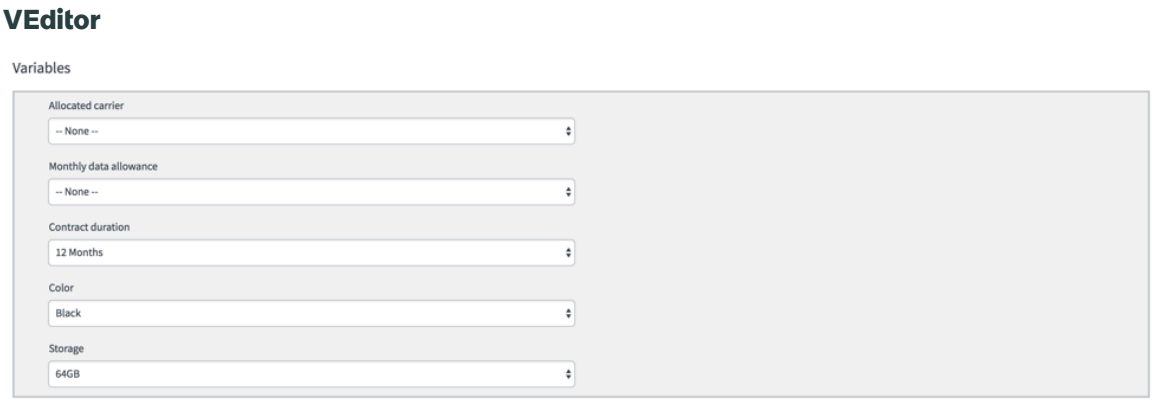
VEditor は、RITM とカタログアイテムにのみ適用されます。他のテーブルには使用できません。RITM およびカタログタスクフォームのカタログ UI ポリシーまたはカタログクライアントスクリプトを VEditor でサポートするには、カタログ UI ポリシーまたはカタログクライアントスクリプトの [要求アイテムに適用] と [カタログタスクに適用] チェックボックスをオンにします。

注:
VEditor の値はオプション [sc_item_option] テーブルから表示されます。これは内部テーブルなので、このテーブルにビジネスルールを追加しないでください。

VEditor を Now Platform で読み込み専用にするには、次のテーブルに対して onLoad クライアントスクリプト (*Variable Editor Readonly*) を有効にします。

- 要求アイテム [sc_req_item]
- カタログタスク [sc_task]

注:
Variable Editor Readonly スクリプトは、それらに条件を追加することによって条件付きにできます。



デフォルトの変数エディター

デフォルトの変数エディターは、レコードプロデューサーにのみ適用されます。このエディターは、タスク拡張テーブルのレコードプロデューサーによって生成されるレコードに追加されたフォーマッターです。このエディターでは、レコードプロデューサーで指定された質問の値が表示されます。

自動翻訳

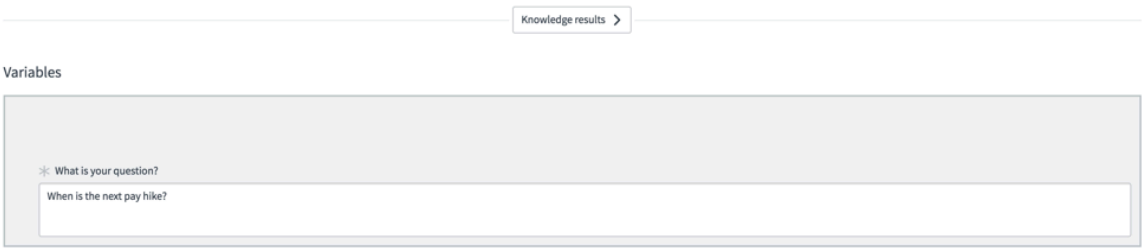
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、このエディターはインシデントおよび変更テーブルに適用されます。他のテーブルの場合は、このエディターを設定できます。

カタログ UI ポリシー、カタログクライアントスクリプト、カタログデータルックアップ、参照修飾子、および従属参照フィールドは、タスク拡張テーブルのデフォルトの変数エディターでのみサポートされています。このエディターでカタログ UI ポリシーまたはカタログクライアントスクリプトをサポートするには、カタログ UI ポリシーまたはカタログクライアントスクリプトの [ターゲットレコードに適用] チェックボックスをオンにします。

注:
デフォルトの変数エディターの値は、質問の回答 [question_answer] テーブルに表示されます。これは内部テーブルなので、このテーブルにビジネスルールを追加しないでください。

デフォルトの変数エディター



エージェントワークスペースの変数エディター

エージェントワークスペース では、次のシナリオが考えられます。

- フォームの Workspace ビューで変数エディターフォーマッターを利用できる場合は、変数エディターが エージェントワークスペース UI の [変数] セクションに自動で追加されます。
- フォームの Workspace ビューにあるセクション内に変数エディターフォーマッターが追加された場合は、そのセクションには エージェントワークスペース UI に変数エディターは表示されません。

次の変数タイプは変数エディターに表示されません。

- マクロ
- ラベル付きマクロ
- UI ページ

次の変数は、変数エディターに選択ボックスとして表示されます。

- 複数選択肢
- 数値スケール
- 複数選択肢をルックアップ

サービスポータルの変数エディター

サービスポータル UI では、変数エディターフォーマッターによってフォームで変数エディターを利用できます。

注:
サービスポータル は要求者ユースケース専用なので、変数エディターには エージェントワークスペース UI を使用することをお勧めします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数エディターを読み込み専用にする

アプリケーションに応じて、変数エディターを読み取り専用にするために使用できるオプションは次のとおりです。

コア UI の サービスカタログ 変数エディター

Now Platform と エージェントワークスペース フォームで変数エディターを読み取り専用にするために、*GlideForm* setVariablesReadOnly() メソッドがサポートされています。このメソッドは、要求アイテム、ターゲットレコード、およびカタログタスクを対象としています。

> **注:**
> このメソッドは、サービスポータル には適用されないため、カタログフォームにはお勧めしません。

サービスポータル 変数エディター

で サービスポータルVEditor を読み取り専用にするには、次に移動します。 サービスポータル > ポータルをクリックし、[サービス ポータル] を選択して、[クイック スタート構成] フィールドに次のコードを指定します。

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

> **注:**
> UI ページ、マクロ、ラベル付きマクロ変数は、変数エディターが読み込み専用の場合でもレンダリングされます。

タスク拡張テーブルのデフォルトの変数エディターを設定する

タスク拡張テーブルのデフォルトの変数エディターを設定すると、レコードプロデューサーで要求者が指定した質問の値を表示および編集できます。レコードプロデューサーによって生成されたレコードに対してのみ適用可能です。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

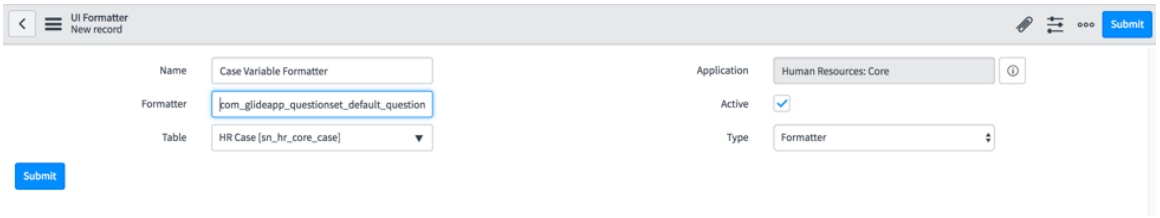
1. タスク拡張テーブル用のフォーマッターを作成します。
   a. 移動先 システム **UI** > フォーマッタ.
   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームの各フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	タスク拡張テーブルのフォームで表示されるフォーマッターの名前。
フォーマッター	フォーマッターのファイル名。この場合、com_glideapp_questionset_default_question_editor を指定します。
テーブル	フォーマッターを使用するテーブル。
アクティブ	フォーマッターがアクティブかどうかを指定します。
タイプ	フォーマッターのタイプ。この場合、[フォーマッター] を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI フォーマッター



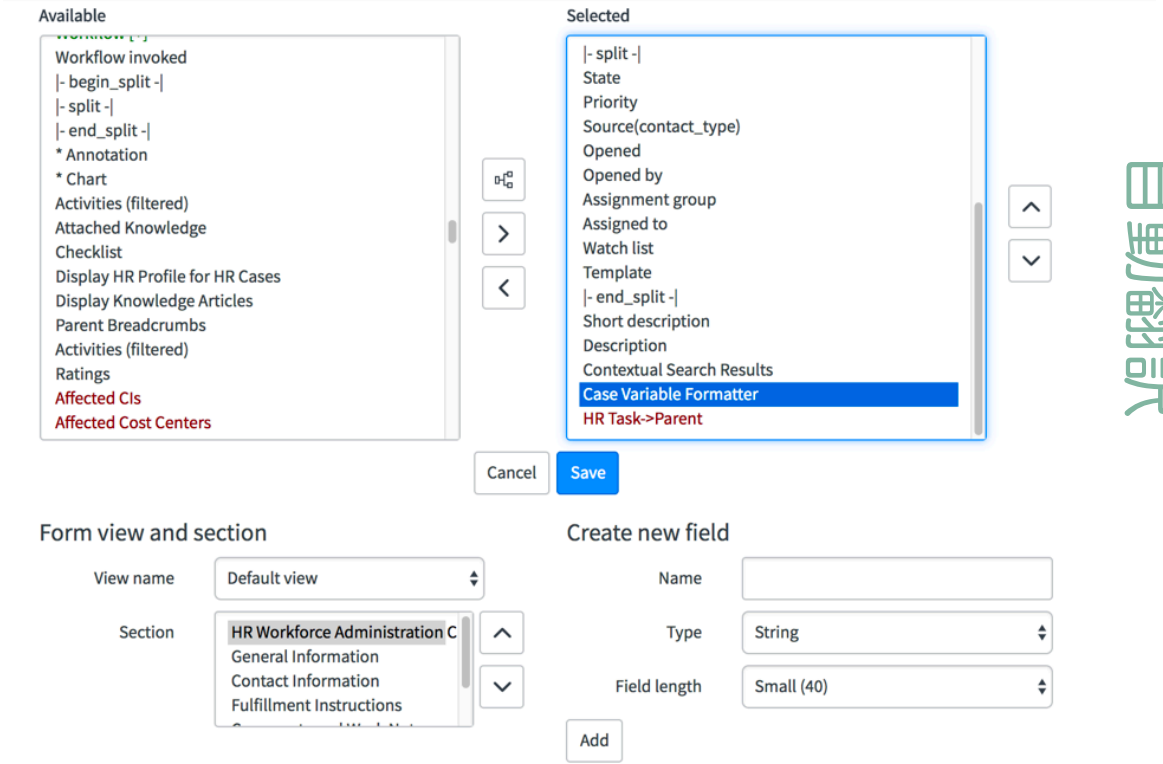
d. [送信] をクリックします。

2. タスク拡張テーブルのフォームにフォーマッターを追加します。
フォーマッターは、選択した内容に従ってフォームに表示されます。

a. 、[他のアクション] アイコンから選択します。 メニューで、 構成 > フォームレイアウト.

b. リストを使用して、フォーマッターフィールドの表示順序を選択します。

フォームへのフォーマッターの追加

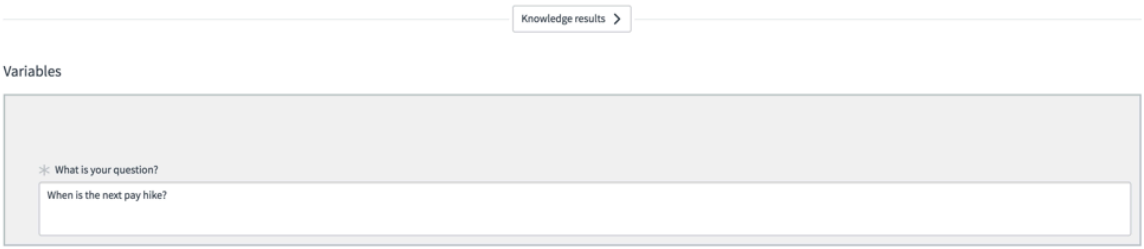


c. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの変数エディターはフォーム上にあります。

デフォルトの変数エディター



サービスカタログ変数セット

多くの場合、管理者およびカタログ管理者は、同じグループのサービスカタログ変数を使用する複数のカタログアイテムを定義します。カタログマネージャーおよびカタログエディターは、カタログアイテムが割り当てられているアイテムに変数セットを追加できます。ただし、カタログマネージャーおよびカタログエディターは変数セットを作成できません。

たとえば、カタログ管理者が、サーバータイプに 10 個のカタログアイテムを定義します。これらすべてのアイテムの要求プロセスでは、同じ変数を使用して同じ 5 つの質問を行います。

カタログアイテムごとにこれらの変数を個別に関連付けるのは繰り返し作業で、時間がかかり、エラーが発生しやすくなります。また、複数のカタログアイテムを 1 つ変更するには、各アイテムを手動で変更します。たとえば、10 個のカタログアイテムに変数を追加するには、この変数を各アイテムに手動で関連付ける必要があります。

変数セットを使用すると、複数のカタログアイテムと注文ガイドで再利用できる変数のコレクションを作成できます。変数セットを使用すると、多くのカタログアイテムに対して同じ変数を個別に作成する必要がないため、時間を節約できます。また、変数を変更する必要がある場合は、変数セットを変更できます。変更は、その変数セットに関連付けられているすべてのカタログアイテムに反映されます。

変数セットを使用すると、そのセット内の変数に適用可能なカタログクライアントスクリプトと UI ポリシーを定義することもできます。

注:
セット内の変数は、他の変数と同じルールを使用し、セット内の変数がタスクに表示されるタイミングを判断します。たとえば、変数はグローバルにする必要があるか、またはアイテムに直接追加する必要があるかなどです。

カタログ管理者は、変数セットにアクセスするために、[読み取り]、[書き込み]、および [更新] のロールを指定できます。変数セットの変数にアクセスすると、最初に変数セットレベルで妥当性確認が行われ、次に変数レベルで検証が行われます。アクセスが変数セットレベルでブロックされている場合、変数のアクセス設定は上書きされます。アクセスが変数セットレベルで許可されている場合、変数レベルでのアクセスが検証されます。

注:
単一行と複数行の両方の変数セットは Now Platform、サービスポータル、Now Mobile で、また エージェントワークスペース の変数エディターでサポートされています。

Single-rowの変数セット

single-rowの変数セットを使用して、グループ化された変数のデータをキャプチャし、単一エンティティのカタログアイテム要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数行の変数セット

複数行の変数セット (MRVS) を使用して、グリッドレイアウト内の変数データをキャプチャし、エンティティグループのカタログアイテム要求を送信します。たとえば、従業員の再編成中の人事部門の場合、単一レコードプロデューサーは、従業員グループの部門やマネージャーなどの関連情報をキャプチャできる必要があります。また、カタログアイテムを要求して仮想マシンおよびサーバーを注文する場合、構成オプションを単一の要求としてキャプチャする必要があります。この場合、要求者は、複数のハードウェアユニットを行として定義し、その構成オプションを MRVS の列として定義できます。

MRVS には、次の変数タイプを含めることはできません。

- 添付ファイル
- ブレーク
- コンテナー終了
- コンテナー開始
- コンテナー分割
- HTML
- ラベル
- マクロ
- ラベル付きマクロ
- リッチテキストラベル
- UI ページ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 重複値を禁止するように MRVS 変数を設定できます。[一意] フィールドについては「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。
- モーダルが開いているときに表示されないように、MRVS で変数を非表示にできます。
- MRVS で使用される変数では [フィールドにマッピング **(Map to field)**] 機能はサポートされていません。
- リストコレクター変数では、Glide リストインターフェイスのみがサポートされています。
- MRVS では、注文ガイドの変数のカスケード機能はサポートされていません。
- MRVS は、コンテナー内に追加されても表示されません。
- MRVS には、読み取りロールを持つ変数を追加できません。
- MRVS を含む要求をクローンする際は、MRVS で指定された情報はすべてのクローン済み要求で利用できます。MRVS のすべての UI ポリシーとクライアントスクリプトもクローンされます。
- [変数セットの属性] フィールドの *max_rows* 属性を使用して、MRVS に追加できる行の数に制限を設定します。
- Now Mobile の RITM と要求ビューでは、MRVS はサポートされていません。このビューには、この変数セットが表示できないというメッセージが表示されます。
- MRVS は、サービスポータル の変数サマライザーでのみサポートされています。
- フローデザイナー を使用して、GetCatalogVariables アクションと CreateCatalogTask アクションに MRVS を含めることができます。
- For Each フローロジックを使用して、個々の行を反復処理し、変数にアクセスできます。
- ワークフローを使用して、カタログタスクを作成するときに MRVS を含めることができます。

MRVS フォームは、以下を含むカタログアイテムフォームのデータに基づいて動的に変更されます。

- 該当の MRVS のその他の行
- カタログアイテムフォームに含まれる MRVS 外のその他の変数

モーダルが開いているときに複数行の変数セット (MRVS) のデータにアクセスする方法については、「g_service_catalog - クライアント」を参照してください。

MRVS のカタログクライアントスクリプト、カタログ UI ポリシー、カタログデータルックアップを定義できます。可視性は、リストではなく MRVS フォームでのみ優先されます。

注:

- *onSubmit* カタログクライアントスクリプトは、MRVS ではサポートされていません。
- アイテムレベルで定義されたカタログ UI ポリシーとカタログクライアントスクリプトは、MRVS の変数には適用されません。MRVS で定義されたカタログ UI ポリシーとカタログクライアントスクリプトのみが、MRVS の変数に適用されます。
- MRVS に含まれていないスクリプトは、MRVS 内の変数には影響をしません。同様に、MRVS に含まれるスクリプトは、MRVS 外の変数には影響しません。
- MRVS に含まれていない変数は、MRVS 内の変数の依存参照修飾子には使用できません。同様に、MRVS に含まれている変数は、MRVS 外の変数の依存参照修飾子には使用できません。参照修飾子の場合、現在の行は編集中の行です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MRVS に属する変数の場合、[グローバル] を [True] に設定することはできません。そのため、MRVS はカタログタスクでは利用できません。

MRVS に含まれる変数がカタログアイテムの価格に影響する場合、カタログアイテムの価格には、行の追加、編集、またはこの変数セットからの削除時に対応する変更が反映されます。

> **注:**
> *glide.sc.use_cart_layouts* プロパティを無効にすると、[アイテムを注文] ウィジェットには MRVS のアイテムの価格変更が反映されません。ただし、このアイテムを買い物かごに追加すると、これらの価格の変更が反映されます。

カタログアイテムの次の項目を定義する場合は、MRVS の変数を選択することはできません。

- UI ポリシー条件
- サポートされていない ATF ステップ設定。MRVS が表示可能、必須、または読み込み専用の場合にのみ検証できます。
- レポート

変数セットを作成してアイテムに追加する

一連の変数を作成し、複数のカタログアイテムおよび注文ガイドに追加して再利用します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin、admin、catalog_editor、または catalog_manager

このタスクについて

- カタログアイテム内の変数セットに、同じ内部名を使うことはできません。
- カタログアイテム内では、変数の名前を変数セットのタイトルまたは内部名と同じにすることはできません。

  > **注:**
  > この条件は、変数が変数セットに含まれていない場合にも適用されます。

- すべてのカタログクライアントスクリプトまたはカタログ UI ポリシースクリプトは、名前またはタイトルではなく、変数セットの内部名を参照する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数セット.
2. [新規] をクリックします。
   [変数セットの作成] ページが表示されます。
3. 次のいずれかを選択します。

4. 詳細を入力します。

フィールド	説明
タイトル	変数セットのタイトル。[タイトル表示] チェックボックスがオンの場合に表示されます。
内部名	内部使用のための変数セット名。たとえば、フロントエンド (*g_form* API) およびサーバー側スクリプティングの変数セットにアクセスする場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドが空の場合、その値は、ブレーク、コンテナ分割、コンテナ終了を除くすべての変数タイプの [タイトル] フィールドに基づいて自動的に設定されます。
順番	変数セットの順序番号。
タイプ	変数セットのタイプ。利用可能な選択肢は次のとおりです。 ○ 単一の行 ○ 複数の行
アプリケーション	この変数セットを使用できるアプリケーション。
タイトル表示	選択した場合、変数セットの右側にタイトルおよび展開可能なヘッダーを追加します。 **注:** ユーザーがアイテムを要求すると、すべてのチェックボックス変数は、[オプション] のデフォルトタイトルの下にグループ化されます。カスタムタイトルを使用するには、[ラベル] の変数をチェックボックス変数のすぐ上に配置される [順番] 値とともに挿入します。
変数セットの属性	複数行の変数セットを設定するための属性。*max_rows* 属性を使用して、複数行の変数セットに追加できる行の数に制限を設定します。たとえば、フィールド値として `max_rows = 1` を指定します。
レイアウト	レイアウト表示。**[1** 列幅] または **[2** 列幅]、[両側交互] または **[2** 列幅]、[片側]、[他方側] に設定します。
説明	変数セットの説明。

5. 右クリックして [保存] を選択します。
6. そのセットで使用する変数を作成します。
   a. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. 変数を作成する手順に従います。

      注:
      複数行の変数セットの場合：
      - 含まれる変数はテーブルの列として表示されます。
      - 列の順序は、変数セットで定義された変数の順序です。

7. 関連するカタログデータルックアップルールを作成するには、次のステップを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログデータルックアップの定義] 関連リストで [新規] をクリックします。

b. [カタログデータルックアップの定義] フォームで、フィールドに入力します。
データルックアップルールの作成については「カタログ ルックアップ定義の作成」を参照してください。

8. [送信] をクリックします。

カタログアイテムまたは注文ガイドへの変数セットの追加

サービスカタログ では、1 つ以上のカタログアイテムまたは注文ガイドに変数セットを追加することができます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin、admin、catalog_editor、または catalog_manager

手順

1. カタログアイテムまたは注文ガイドを開きます。

2. [変数セット] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   [変数セット] 関連リストを追加するようにフォームを設定できます。

3. 変数セットを選択して追加します。

   注:
   注文ガイドで [カスケード変数] チェックボックスが選択されている場合は、複数行の変数セットデータを含まれるアイテムにカスケードする必要があります。

4. [保存] をクリックします。
5. [試行] をクリックします。

   注:
   複数行の変数セットの場合：
   - 関連する変数は、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーのテーブルの列として表示されます。各行は、変数セット内のすべての変数のデータセットに対応しています。
   - 列の順序は、変数セットで定義された変数の順序です。

6. オプション: 複数行の変数セットを編集します。

   a. 行を追加するには、変数セット内で [追加] をクリックして、[行を追加] ウィンドウで変数情報を指定し、[追加] をクリックします。

      注:
      - 最大 50 行を追加できます。
      - 変数にデフォルト値が指定されていないか、またはデータを事前に設定するためにロード時スクリプトが使用されていない場合、各行に変数データを追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 行を編集するには、[アクション] 列で [行を編集] アイコン をクリックして、[行を編集] ウィンドウで変数情報を指定し、[保存] をクリックします。

> **注:**
> 既存の行を追加または編集する場合は、複数行の変数セットに関連付けられているすべてのカタログ UI ポリシーおよびクライアントスクリプトを使用する必要があります。

c. 行を削除するには、[アクション] 列で [行を削除] アイコン をクリックし、確認ウィンドウで [保存] をクリックします。

d. テーブルのすべての行を削除するには、変数セット内の [すべてを削除] をクリックし、確認ウィンドウで [削除] をクリックします。

変数セットレイアウト

変数セットは多くのレイアウトの 1 つを使用できます。各アイテムの変数の順序を定義することができます。

- **1** 列幅：変数は上から下に順番に 1 つの垂直列に表示されます。この列は情報を表示する簡単な方法ですが、質問の右側に空白ができることがあります。この順序はデフォルトのレイアウトです。
- **2** 列幅、両側交互：変数は 2 列に配置され、左右の列に交互に配置されます。
- **2** 列幅、片側後に他方側：変数セットの前半は左列に順番に配置され、後半は右列に順番に配置されます。

> **注:**
> 複数の選択肢変数など、いくつかの考えられる選択肢が定義された変数は、レイアウト内の単一のエンティティと見なされます。すべての選択肢は、1 つの連続した単位として表示されます。

変数セットの順序

変数セットは、デフォルトで順序番号を持つ個別単位です。セット内のすべての変数は、セットが含まれる場所に含まれます。

たとえば、いくつかの変数と変数セットの例に次の順序を設定します。

- 変数 A (100)
- 変数 B (200)
- 変数 C (300)
- 変数セット 1 (250) - 増分順序値 (150、250、350) を持つ 3 つの変数 (VS1、VS2、VS3) が含まれる

変数は次の順序で表示されます。

- 変数 A (100)
- 変数 B (200)
- 変数セット 1 (250)：変数 VS1 (150)
- 変数セット 1 (250)：変数 VS2 (250)
- 変数セット 1 (250)：変数 VS3 (350)
- 変数 C (300)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他のレイアウトオプション

他のレイアウトオプションの場合、コンテナー変数を変数セットに追加することもできます。

たとえば、次の変数と順番を作成します。

変数の順番

変数	順番
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Echo	500
Foxtrot	600

レイアウト内の変数の順番

1 列幅	2 列幅、両側交互	2 列幅、片側後に他方側
Alfa	Alfa Bravo	Alfa Delta
Bravo	Charlie Delta	Bravo Echo
Charlie	Echo Foxtrot	Charlie Foxtrot
Delta		
Echo		
Foxtrot		

アイテム固有の注文を設定する

アイテムごとに注文値を設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

変数セットが複数のカタログアイテムで使用されている場合、レイアウトに柔軟性を持たせるためにアイテム固有の注文を定義することができます。このためには、アイテムに関連付けられているカタログ変数セットレコードを使用します。

このカタログ変数セットレコードの [オーダー] フィールドを使用して、アイテムごとにこの注文値を設定すると、変数セットで定義されているデフォルト値が上書きされます。

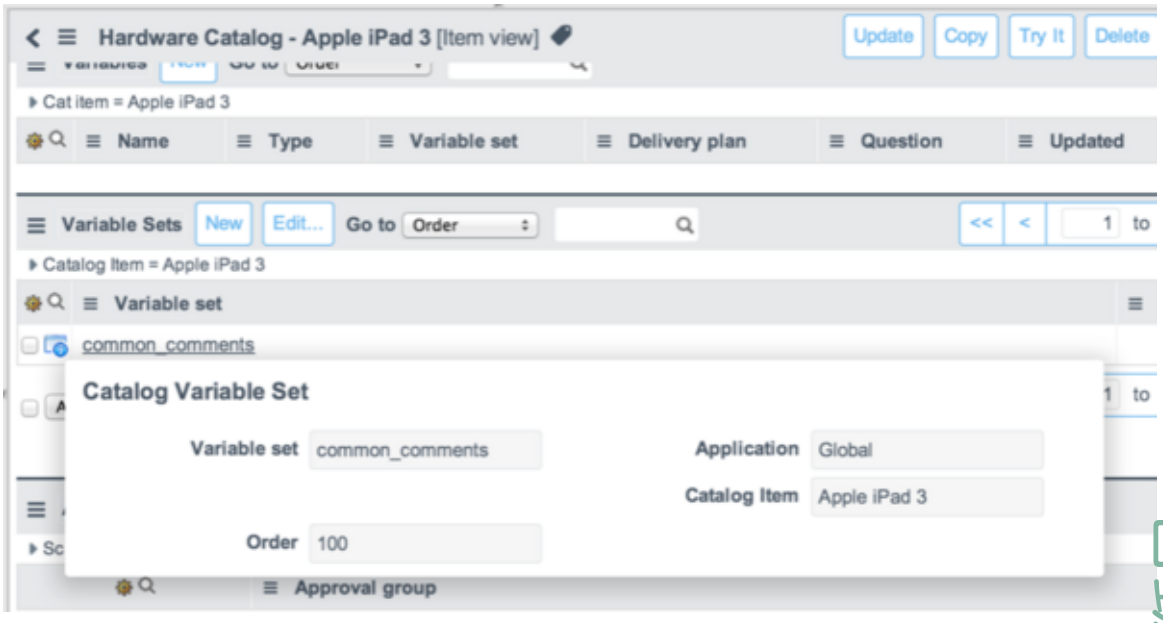
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

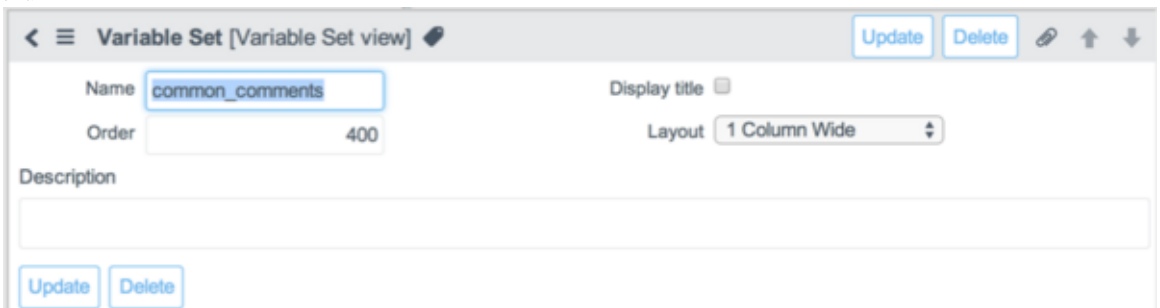
1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 編集するカタログアイテムを開きます。
3. [変数セット] 関連リストに移動します。
4. 変数セットの参照アイコンをクリックします。

カタログ変数セット



5. 必要に応じて注文値を設定します。
   カタログ変数セット注文は、アイテムと変数セット間のリンクに固有です。これにより、変数セット自体で定義されているデフォルトの注文が上書きされます。

変数セットの注文



変数セットの注文例

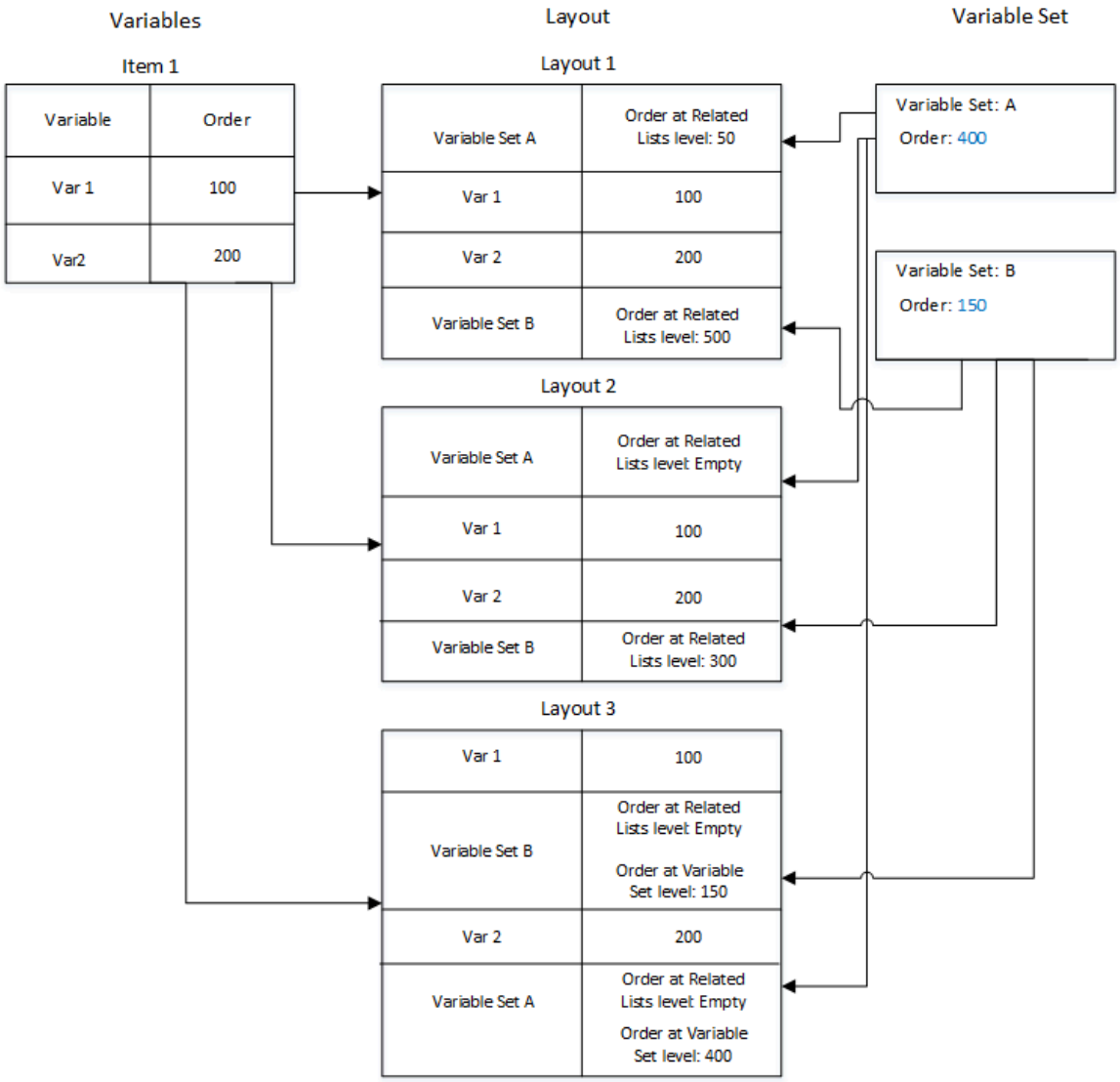
次の例では、変数セットとアイテム変数が異なるシナリオのアイテムに関連付けられている場合の変数のレイアウトを示しています。

変数と変数セットの表示順序は、関連リストの情報アイコンを使用して指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数と変数セットの注文



- レイアウト 1 では、関連リストレベルの変数セット A と変数セット B の両方で注文値が指定されており、この注文値は常に優先されます。そのため、レイアウトは、関連リストレベルの変数セットで指定された注文値に基づいて整理されます。
- レイアウト 2 では、注文値は変数セット A で指定されていませんが、関連リストレベルの変数セット B で指定されています。この場合、変数セット A の空の値はゼロと見なされます。そのため、レイアウトは、変数セット A の注文値 0 と変数セット B の注文値 300 に基づいて整理されます。
- レイアウト 3 では、注文値は関連リストレベルの変数セット A と変数セット B の両方で指定されていません。この場合、変数セット内で指定された注文値が考慮されます。そのため、レイアウトは、変数セット A の注文値 400 と変数セット B の注文値 150 に基づいて整理されます。

サービスカタログパラメーター

サービスカタログパラメーターを使用して、要求の親マッピング構成を識別し、他のフローからサービスカタログフローに参加できます。たとえば、インシデントフローから要求を作成し、その要求をインシデントに関連付けることができます。

これらのパラメーターは、アプリケーションの URL に渡されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログパラメーター

名前	説明
sysparm_parent_sys_id	ソースレコードの sys_id。そのソースレコードから生成されたターゲットレコードに渡 フォーマットは *sysparm_parent_sys_id*= <親の sys_id> です。たとえば、sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1。
sysparm_parent_table	カタログ要求の作成元である親テーブルの名前。 フォーマットは *sysparm_parent_table*=<親テーブルの名前> です。たとえば、sysparm_parent_table=incident。
sysparm_view	カタログビューのタイプ。 フォーマットは *sysparm_view*=<カタログビューの名前> です。たとえば、sysparm_view=catalog_default。 **注:** これは、プラットフォームにのみ適用されます。
sysparm_processing_hint	処理ヒントを指定します。 フォーマットは *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<インシデ す。たとえ ば、sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0e **注:** 指定した場合、このパラメーターは [要求の親のマッピング] サブモジュールの構成 す。

自動翻訳

関連情報

インシデントから要求を作成する

カタログウィザードフォーム

サービスカタログ ウィザードの [カタログウィザードステップ] フォーム、[カタログウィザードセクション] フォーム、[変数] フォーム、および [カタログウィザードの質問] フォームのフィールドの説明。

カタログウィザードステップ

フィールド	説明
名前	ステップの一意の名前。
ウィザード	ステップを作成するウィザード。
テンプレートで非表示	カタログアイテムテンプレートのステップを非表示にするオプション。
カスタムステップ	ステップをカスタムステップとして設定するオプション。
簡単な説明	ステップの簡単な説明。
フィードバック	フィードバックレコードをカタログアイテムビルダーウィザードまたはレコードプロデュー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログウィザードステップ (続く)

フィールド	説明
	サービルダーウィザードのステップに関連付けるオプション。
テンプレートフィードバック	フィードバックテキストをカタログアイテムテンプレートのステップに関連付けるオプション。
順番	カタログビルダーでステップが配置される順序。
Macroponent	カスタムステップを作成するために使用できる Next Experience UI フレームワーク 内の再利用可能な重大構成要素。このフィールドは、[カスタムステップ] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。 詳細については、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction」を参照してください。

カタログウィザードセクション

フィールド	説明
名前	セクションの一意の名前。
スタイル	セクションの表示スタイル。
順番	セクションがステップ内で表示される順番。
ウィザードステップ	セクションが関連付けられているステップ。
簡単な説明	セクションの簡単な説明。
幅	カタログビルダーのセクションの幅

変数

フィールド	説明
フィールドにマップ	質問をカタログアイテム (sc_cat_item) テーブルまたはレコードプロデューサー (sc_cat_item_producer) テーブルの特定のフィールドにマップします。
タイプ	作成する変数タイプ。
カタログアイテム	質問に関連付けられたカタログアイテム。
有効	変数を使用可能にするためのオプションです。
必須	変数を注文プロセスの一部として必須にするためのオプションです。
非表示	変数を非表示にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数 (続く)

フィールド	説明
読み取り専用	変数を読み取り専用または編集可能にするオプション。
質問	カタログビルダーでカタログアイテム作成者に尋ねる質問。
名前	質問を識別するための名前。
ツールヒント	カタログアイテム作成者がカタログビルダーで変数をポイントしたときに表示されるツールヒントのテキスト。簡潔なメモを入力して質問の意図を説明できます。
サンプルテキスト	カタログアイテム作成者が値を入力する前に [質問] フィールドに表示されるヒント。次の変数に適用されます。 • IP アドレス • メール • URL • 1 行テキスト • ワイドな 1 行テキスト • 複数行テキスト • 日付 • 日付/時刻

カタログウィザードの質問

フィールド	説明
ウィザードセクション	質問を関連付ける必要があるセクション。
設定するマップ	質問を質問セットにマップするオプション。[セット] フィールドは、このオプションが選択されている場合にのみ有効になります。
順番	セクション内での質問の表示順序。
質問	質問をセクションに関連付けるオプション。 **注:** 新しい変数を作成して質問に関連付けるか、既存の変数を選択できます。 新しい変数の作成については、「カタログアイテムウィザードへのステップ、セクション、または質問の追加」を参照してください。
セット	[設定するマップ] オプションを選択した場合に、質問セットをセクションに関連付けるオプション。

カタログアイテムウィザードへのステップ、セクション、または質問の追加については、「カタログアイテムウィザードへのステップ、セクション、または質問の追加」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[レコードプロデューサー] フォーム

[レコードプロデューサー] フォームのフィールドの説明。

サービスカタログ のレコードプロデューサー

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーのわかりやすい名前。 **注:** リストには、フィールドスタイルのスコープ保護を満たすテーブルとデータベースビューのみが表示されます。
テーブル名	レコードプロデューサーがレコードを作成するテーブル。
アクティブ	レコードプロデューサーをアクティブにするためのチェックボックス。ユーザーがロール基準を満たしていれば、アクティブなレコードプロデューサーのみを利用できます。
プレビューリンク	アイテムのプレビューを開くリンク。
挿入後スクリプト	送信されたレコードが関連するテーブルに挿入された後、そのレコードに対して動作するスクリプト。 **注:** 挿入後スクリプトは、ターゲットレコードの値およびレコードプロデューサーテンプレートの値を上書きします。
アクセシビリティ	
カタログ	このレコードプロデューサーが属するサービスカタログ。
カテゴリ	このレコードプロデューサーが属するサービスカタログカテゴリ。ユーザーがカタログ検索を実行すると、カテゴリに割り当てられたアイテムだけが検索結果に表示されます。
表示	アイテムが表示される CMS ビュー。
ロール	レコードプロデューサーの使用に必要なロール。
可用性	レコードプロデューサーが利用可能なインターフェイス。[デスクトップとクラシックモバイル]、[デスクトップのみ]、または [クラシックモバイルのみ] から選択できます。
キャンセル可能	レコードプロデューサーに [キャンセル] ボタンを表示するためのチェックボックス。ユーザーは [キャンセル] をクリックしてレコードプロデューサーをキャンセルし、最後に表示された画面に戻ることができます。
内容	
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な要約。
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明。 ビデオ、画像、社内ナレッジベース (KB) 記事へのリンク、外部情報源や指示書へのリンクを埋め込むことができます。 説明は、レコードプロデューサーの [その他の情報] リンクの下に表示され、必要な追加情報をユーザーに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のレコードプロデューサー (続く)

フィールド	説明
検索ワード	レコードプロデューサーの検索に使用されるタグのカンマ区切りリスト。「カタログアイテムのキーワード検索の設定」を参照してください。
サービスポータルで非表示	これを選択すると、レコードプロデューサーはサービスポータルで使用できなくなります。
リダイレクト先	レコード生成後のレコードプロデューサーのデフォルトのリダイレクト動作を指定します。 可能な値： • [生成されたタスクレコード]：レコードプロデューサーを使用して作成されたタスクレコードにリダイレクトします。 • [カタログホームページ]：レコードプロデューサーの注文が行われるサービスカタログにリダイレクトします。 デフォルト値は、 レコード 生成後のレコードプロデューサーのデフォルトの動作を指定します プロパティ サービスカタログ > カタログ管理 > プロパティ ページ
スクリプト	作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするために実行されるスクリプト。
アイコン	サービスカタログアイテムのリストに表示される小さなアイコン。[クリックして追加] リンクをクリックし、写真をアップロードします。
画像	デスクトップビューで、[レコードプロデューサー] フォームの上部に表示される画像。[クリックして追加] リンクをクリックし、写真をアップロードします。
クラシックモバイル用写真	サービスカタログアイテムのリストに表示される小さな画像。[クリックして追加] リンクをクリックし、写真をアップロードします。 このフィールドは [クラシックモバイル用写真タイプ] に [クラシックモバイル] を選択した場合に使用できます。
クラシックモバイル用写真タイプ	サービスカタログアイテムのリストでモバイルインターフェイスが使用する画像。次のいずれかを選択します。 • [デスクトップ]： [アイコン] フィールドで指定されたアイコンを使用します。このオプションを選択すると [クラシックモバイル用写真] フィールドが非表示になります。 • クラシックモバイル：[クラシックモバイル用写真] フィールドで指定されたアイコンを使用します。 • [なし]： モバイルビューで画像を使用しません。このオプションを選択すると [クラシックモバイル用写真] フィールドが非表示になります。
生成されたレコードデータ	
テンプレート	作成されたレコードのフィールドに対する静的割り当て。
ポータルの設定	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ のレコードプロデューサー (続く)

フィールド	説明
添付ファイルを非表示にする	選択すると、レコードプロデューサーに [添付ファイルを追加] ボタンが表示されません。 注: • カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。 • 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
[下書きとして保存する] を非表示にする	選択すると、ポータルのレコードプロデューサーの [ドラフトとして保存] ボタンが表示されません。 要求者がレコードプロデューサーのドラフトを保存しながら、 や 、、 などのNow Mobile アプリポータル従業員センターで要求サービスポータルできるようにすることができます。要求者は、ポータルの [ドラフト] タブにある [自分の要求] ウィジェットから保存されたドラフトにアクセスし、ドラフトを編集できます。
添付ファイルを必須項目にする	選択した場合、レコードプロデューサーの添付ファイルの追加が必須になります。 注: カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。
Universal Request の構成	
このセクションは、Universal Request プラグイン (com.snc.universal_request) が有効になっている場合にのみ使用できます。この構成の詳細については、「Universal Request の Service Catalog 構成」を参照してください。	
UR の認定/有効化されたアイテム	タスクベースのレコードとともにユニバーサル要求も作成する必要があることを指定するオプション。 ユニバーサル要求では、関連するタスクベースのレコードに参照が作成され、このユニバーサル要求のプライマリタスクになります。
追加レビューが必要 (Requires Additional Review)	対応するユニバーサル要求で [解決のレビューが必要] チェックボックスが自動的にオンになるためのオプション。Universal Request のフィールドの詳細については、「Universal Request フォーム」を参照してください。 [追加レビューが必要] フィールドは、**[UR** の認定/有効化されたアイテム] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。

レコードプロデューサーの作成方法については「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。

注文ガイドフォーム

注文ガイドフォームのフィールドの説明。

注文ガイドフォーム

フィールド	説明
名前	カタログに表示される注文ガイド名。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注文ガイドフォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	注文ガイドが有効かどうかを示すチェックボックス。
カテゴリ	カタログに注文ガイドが表示されるカテゴリヘッダー。
2 ステップ	デフォルトの 3 ステップ注文の代わりに 2 ステップ注文を有効にするチェックボックス。その場合、最後のステップを省略します。2 ステップ注文で [チェックアウト] を選択すると、すぐに要求が送信され、注文確認画面が表示されます。これは、サービスポータルには適用されません。
アイコン	カタログで注文ガイド名の横にアイコンとして表示される 16x16 ピクセルの画像。画像がアップロードされていない場合は、この注文ガイドの横にデフォルトのアイコンが表示されます。 独自のデフォルトアイコンを使用するには、画像をアップロードして、images/service_catalog/generic_small.gif に保存されている画像を上書きします。
カスケード変数	変数でカスケードを使用した場合に選択するチェックボックス。カスケード変数は、その値をオーダー済みアイテムに渡します。このチェックボックスをオフにすると、注文ガイドに入力された変数情報はオーダー済みアイテムに渡されません。
オーダー済みアイテムのリンク	オーダー済みアイテムに関する詳細情報へのリンク。オーダー済みアイテムの画面に表示する定義済みのリンクアイテムを選択します。顧客はリンクをクリックして詳細情報にアクセスできます。これは、サービスポータルには適用されません。
ロール	ユーザーがこの注文ガイドにアクセスするために必要なロール。
簡単な説明	注文ガイドの目的の概要。
説明	注文ガイドの最初のページに表示される説明。HTML エディターで書式を適用します。
検索ワード	注文ガイドの検索に使用されるタグのカンマ区切りリスト。「カタログアイテムのキーワード検索の設定」を参照してください。
サービスポータルで非表示	これを選択すると、注文ガイドはサービスポータルで使用できなくなります。
画像	[オプション] アイテムの画像。
買い物かごに入れる	ユーザーが買い物かごに注文ガイドを追加した後、すぐにチェックアウトせずに買い物を続けられるようにするチェックボックス。これは、サービスポータルには適用されません。 **注:** この設定は、[2 ステップ] チェックボックスも true に設定されている場合にのみ機能します。
ポータルの設定	
これらの設定を使用して、サービスポータルの注文ガイドの動作を構成します。	
要求の方法	[今すぐ注文] ボタンに表示されるラベルと注文送信のエクスペリエンスを制御する設定。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ガイドフォーム (続く)

フィールド	説明
	• 注文： ○ ボタンのラベル：今すぐ注文 ○ 確認のダイアログボックス：表示される ○ デリバリー情報：編集可能 **注:** これは、デフォルトの設定です。 • 要求： ○ ボタンのラベル：要求 ○ 確認のダイアログボックス：表示される ○ デリバリー情報：表示されない。 この設定は、デリバリー情報がpre-determinedの場合のコードアクセス要求などのシナリオで使用できます。 • 送信： ○ ボタンのラベル：送信 ○ 確認のダイアログボックス：表示されない ○ デリバリー情報：表示されない この設定は、それ以上の要求情報が不要な場合のパスワードリセットの要求などのシナリオで使用できます。
[買い物かごに追加]を非表示にする	選択すると、注文ガイドに [カートに追加] ボタンが表示されません。ウィジェットの [買い物かごに追加を表示する] インスタンスオプションが false に設定されている場合、この設定は無視されます。 この設定は、[要求の方法] が [要求] または [送信] の場合はデフォルトで選択されています。 アップグレードシナリオでは、プラットフォームで [カートなし] フィールドが選択されている場合は、*CatalogPortalSettingsMigration* スクリプトインクルードを実行して、[ポータル設定] タブの [買い物かごに追加を非表示にする] フィールドに対してこの設定を更新します。
含めるかどうかの切り替えを表示	選択すると、サービスポータルの [オプションを選択] セクションに各カタログアイテムに対する切り替えを表示します。この切り替えをクリックして、注文ガイド要求にカタログアイテムを含めたり除外したりすることができます。 zBoot ユーザーの場合、デモデータの既存の注文ガイドと新規の注文ガイドでは、このオプションがデフォルトで選択されています。 アップグレードユーザーの場合、このオプションは新規注文ガイドでのみデフォルトで選択されています。

注文ガイドの作成については、「注文ガイドの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム

カタログアイテムフォームのフィールドの説明です。

カタログアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	カタログに表示される名前。
カタログ	このアイテムが表示されるカタログ。
カテゴリ	アイテムのカテゴリ。カテゴリは、[カタログ] フィールドの入力後にのみ選択できます。 カタログ検索では、Service Portal でカテゴリに割り当てられたアイテムのみが検索されます。 Employee Center の場合、カタログ検索では分類トピックに関連付けられているアイテムのみが検索されます。詳細については、「Associate a catalog item with a taxonomy topic in Employee Center (Employee Center でカタログアイテムを分類トピックに関連付ける)」を参照してください。
モデル	アイテムがリンクされている製品モデル。デフォルトでは、このフィールドは、モデルの公開によって作成されたアイテムに対してのみ表示されます。 製品モデルを表示するには、参照アイコンをクリックします。
アクティブ	アイテムをアクティブにするためのチェックボックス (注文可能)。 **注:** 注文ガイドに追加された非アクティブなカタログアイテムは、注文ガイドには表示されません。[ガイドに表示] や [各所に表示] を使用して、アイテムを非表示にして注文ガイドにのみ表示します。
実行自動化レベル	カタログアイテム要求の実行自動化のレベルを指定するオプション。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 未指定：カタログアイテムの自動化レベルが指定されていません。 • 手動：カタログアイテムは自動化されていません。 • 半自動：カタログアイテムは半自動です。 • 全自動：カタログアイテムは完全に自動化されています。
アクセスタイプ	カタログアイテムへのアクセス権を持たないユーザーのために、要求を送信できるかどうかを指定するオプション。選択できるオプション： • 制限付き：カタログアイテムへのアクセス権を持つユーザーのためにのみ、要求を送信できます。 • 委任済み：カタログアイテムへのアクセス権を持たないユーザーのためにすら、要求を送信できます。 デフォルトでは、このフィールドは [制限付き] に設定されます。委任された要求エクスペリエンスについては、「委任された要求エクスペリエンス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: カタログアイテムに要求元変数がある場合にのみ、この機能は適用されます。
所有者	カタログアイテムの編集アクセス権を持つ所有者。
テンプレート	アイテムの作成に使用するテンプレート。
プレビューリンク	[プレビューアイテム] をクリックすると、現在のアイテム定義がカタログ内でどのように表示されるかが新しいウィンドウでプレビューされます。
オーダー済みアイテムのリンク	オーダー済みアイテムの画面に表示されるプレビューへのリンク。
Service Portal で非表示	これを選択すると、カタログアイテムは Service Portal で使用できなくなります。
可用性	アイテムを表示するデバイス：デスクトップとクラシックモバイル、デスクトップのみ、またはクラシックモバイルのみ。 **注:** [可用性] がこのタイプのアイテムを表示するように設定されている場合でも、サポートされていないカタログアイテムタイプはクラシックモバイルデバイスに表示されません。
アイテムの詳細	
簡単な説明	サービスカタログホームページ、検索結果、注文フォームのタイトルバーに表示されるテキスト。
説明	アイテムの完全な説明。この説明は、ユーザーがアイテムを選択するか、関連するプレビュー リンクをクリックしたときにカタログに表示されます。 ビデオ、画像、社内ナレッジベース (KB) 記事へのリンク、外部情報源や指示書へのリンクを埋め込むことができます。
検索ワード	カタログアイテムの検索に使用されるカンマ区切りタグのリスト。検索時には、キーワード間にカンマを使用します。Zing 検索エンジンによって、意味のある結果が得られない検索クエリーから一般的な単語が削除されます。 「カタログアイテムのキーワード検索の設定」を参照してください。
プロセスエンジン **注:** これらのフィールドの 1 つにのみ値を指定できます。	
フロー	アイテム要求の実行方法を定義するフロー。
Workflow	アイテム要求の実行方法を定義するワークフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
実行計画	アイテム要求の実行方法を定義する実行計画 (旧称「配送計画」)。
画像	
アイコン	カタログのアイテム名の横にアイコンとして表示される画像。27x27 ピクセルの画像をアップロードします。画像がアップロードされていない場合は、このアイテムの横にデフォルトのアイコンが表示されます。独自のデフォルトアイコンを使用するには、画像をアップロードします。アップロードされた画像は、images/service_catalog/generic_small.gif に保存されているデフォルト画像を上書きします。
画像	アイテムの画像。
クラシックモバイル	
クラシックモバイル用写真タイプ	モバイルデバイス上のアイテムに表示する写真のタイプ。標準のデスクトップ写真を使用するには [デスクトップ] に、[モバイル **UI** 用写真] フィールドを使用するモバイルデバイスに特定の画像を使用するには [クラシックモバイル] に、写真を使用しないようにするには [なし] に設定します。
クラシックモバイル用写真	モバイル UI 用写真の画像ファイル。このフィールドは、[クラシックモバイル用写真タイプ] が [クラシックモバイル] に設定されている場合に表示されます。
価格を非表示 (クラシックモバイル表示)	モバイルデバイスでアイテムの価格を非表示にするチェックボックス。価格を表示するにはチェックボックスをオフにします。
価格設定	
価格	アイテムの価格。選択リストから通貨を選択します。
繰り返し発生料金	一定の間隔で繰り返し発生する価格。たとえば、プリンターのメンテナンスサービスは毎月 100.00 ドルかかります。
繰り返し発生料金の頻度	[月次] または [年次] などの繰り返しの予定期間 ([繰り返し発生料金] フィールドにエントリがある場合のみ)。
買い物かごの価格を省略	買い物かご内のアイテム価格およびカタログリストを非表示にするためのチェックボックス。
ポータルの設定	
これらの設定を使用して、Service Portal のカタログアイテムの動作を構成します。	
要求の方法	[今すぐ注文] ボタンに表示されるラベルと注文送信のエクスペリエンスを制御する設定。 • 注文： ○ ボタンのラベル：今すぐ注文 ○ 確認のダイアログボックス：表示される ○ デリバリー情報：編集可能 **注:** これは、デフォルトの設定です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
	• 要求： ○ ボタンのラベル：要求 ○ 確認のダイアログボックス：表示される ○ デリバリー情報：表示されない。 この設定は、デリバリー情報がpre-determinedの場合のコードアクセス要求などのシナリオで使用できます。 • 送信： ○ ボタンのラベル：送信 ○ 確認のダイアログボックス：表示されない ○ デリバリー情報：表示されない この設定は、それ以上の要求情報が不要な場合のパスワードリセットの要求などのシナリオで使用できます。
[買い物かごに追加]を非表示にする	選択すると、アイテムに [カートに追加] ボタンが表示されません。ウィジェットの [買い物かごに追加を表示する] インスタンスオプションが false に設定されている場合、この設定は無視されます。 この設定は、[要求の方法] が [要求] または [送信] の場合はデフォルトで選択されています。 アップグレードシナリオでは、プラットフォームで [カートなし] フィールドが選択されている場合は、*CatalogPortalSettingsMigration* スクリプトインクルードを実行して、[ポータル設定] タブの [買い物かごに追加を非表示にする] フィールドに対してこの設定を更新します。 **注:** カタログアイテムと注文ガイドに適用されます。
[下書きとして保存]を非表示にする	選択すると、ポータルのアイテムに [ドラフトとして保存] ボタンが表示されません。 要求者が、 や 、 などのポータル 従業員センター でカタログアイテムを要求 サービスポータルしながら、 Now Mobile アプリそのドラフトを保存できるようにすることができます。要求者は、ポータルの [ドラフト] タブにある [自分の要求] ウィジェットから保存されたドラフトにアクセスし、ドラフトを編集できます。
数量を非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [量] リストが表示されません。 これは、[要求の方法] が [要求] または [送信] の場合はデフォルトで選択されています。 アップグレードの顧客の場合は、プラットフォームで [数量なし] フィールドが選択されている場合は、*CatalogPortalSettingsMigration* 移行スクリプトを実行して、[ポータル設定] タブの [数量を非表示にする] フィールドに対してこの設定を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: • カタログアイテムに適用されます。 • 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
配送時間を非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [配送時間] フィールドが表示されません。 これは、[要求の方法] が [送信] の場合はデフォルトで選択されています。 注: • カタログアイテムに適用されます。 • 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
[ウィッシュリストに追加] を非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [ウィッシュリストに追加] ボタンが表示されません。カタログアイテムに対してウィッシュリストが無効になっているか、ポータルウィジェットのインスタンスオプションが false に設定されている場合、この設定はアイテムに対して上書きされます。 注: カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。
添付ファイルを非表示にする	選択すると、カタログアイテムに [添付ファイルを追加] ボタンが表示されません。 注: • カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。 • 注文ガイドは、含まれているカタログアイテムからこの設定を継承します。
必須の添付ファイル	選択すると、カタログアイテムに添付ファイルを追加することが必須になります。 注: カタログアイテムとレコードプロデューサーに適用されます。
Universal Request の構成	
このセクションは、Universal Request プラグイン (com.snc.universal_request) が有効になっている場合にのみ使用できます。この構成の詳細については、「Universal Request の Service Catalog 構成」を参照してください。	
UR の認定/有効化されたアイテム	要求済みアイテムとともにユニバーサル要求も作成する必要があることを指定するオプション。 ユニバーサル要求では、関連する要求済みアイテムへの参照が作成され、このユニバーサル要求のプライマリタスクになります。
追加レビューが必要 (Requires	対応するユニバーサル要求で [解決のレビューが必要] チェックボックスが自動的にオンになるためのオプション。Universal Request のフィールドの詳細については、「Universal Request フォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
Additional Review)	[追加レビューが必要] フィールドは、**[UR** の認定/有効化されたアイテム] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。
フォームを構成することによって追加できるフィールド	
すべての質問のヘルプを展開	ページのロードに関するすべての質問のヘルプ情報が展開および表示されるチェックボックス。 注: • また、このフィールドは Service Portal にも適用されます。 • カタログアイテムレベルで [すべての質問のヘルプを展開] チェックボックスがオンになっている場合、変数レベルの [常に展開] フィールド設定が上書きされます。 • カタログアイテムレベルで [すべての質問のヘルプを展開] チェックボックスがオフの場合は、変数レベルで [常に展開] フィールド設定が適用されます。
テンプレート	生成されたレコードに事前定義された値を設定するためのテンプレート。このフィールドは、レコードプロデューサーアイテムでのみ使用できます。
数量なし	アイテムの数量セレクターを非表示にするためのチェックボックス。
カートなし	アイテムの買い物かごを非表示にするためのチェックボックス。
検索なし	このアイテムが、検索結果にも Service Portal のサービスカタログウィジェットにも表示されないようにするチェックボックスです。 これが選択されている場合： • Service Portal では、アイテムを閲覧も検索もできません。 • プラットフォームでは、閲覧によってアイテムを見つけることができます。
順序	カテゴリリスト内のアイテムの順序を制御します。
ドメイン	カタログアイテムが作成されるドメイン。サービスカタログでドメイン分離が有効になっている場合に適用されます。ドメイン分離の詳細については、「ドメイン分離と Service Catalog」を参照してください。
ドメインパス	ドメインを識別するための、スラッシュ (/) 区切り記号で区切られた 3 文字のコードの集まり。このパス文字列は、ドメイン階層内で一意です。サービスカタログでドメイン分離が有効になっている場合に適用されます。
関連リンク	
アイテム診断	サービスカタログ のデータと構成内で考えられる問題を特定するため診断レポートとスコアを生成します。
チェックアウトされたアイテムを詳	詳細ビューでカタログアイテムを編集できます。ドラフトステータスのチェックアウト済みアイテムにカタログクライアントスクリプトを追加するには、この関連リンクをクリックして [カタログクライアントスクリプト] 関連リストを使用してカタログクライアントスクリプトを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムフォーム (続く)

フィールド	説明
細ビューで編集	注: カタログビルダーで [カタログビルダーで編集] をクリックしてアイテムを編集した後にのみ、このオプションを利用できます。
関連リスト	
変数	アイテムを順序付けするオプションを提供する変数。
変数セット	アイテムにリンクされている変数セット。 既存の変数セットをアイテムにリンクして、アイテムを順序付けする複数のオプションを提供します。
グループにより承認	このアイテムの要求を承認する必要があるグループ。
承認者	このアイテムの要求を承認する必要があるユーザー。
カテゴリ	このアイテムに関連付けられた追加カテゴリ。
カタログ	このアイテムに関連付けられた追加カタログ。
カタログデータルックアップの定義	カタログアイテムに関連付けられたカタログデータルックアップのルール。データルックアップのルールの作成については「カタログ ルックアップ定義の作成」を参照してください。
カタログ UI ポリシー	このアイテムに関連付けられたカタログ UI ポリシー。
カタログクライアントスクリプト	このアイテムに関連付けられたカタログクライアントスクリプト。
次世代 BSM 関連アイテム	代替品を提供するための、カタログアイテムの関連アイテム。これらのアイテムは、サービスポータル および Now Mobile のカタログアイテムページに表示されます。
関連する記事	追加情報を提供するための、カタログアイテムの関連記事。これらの記事は、サービスポータル および Now Mobile のカタログアイテムページに表示されます。
サービス遂行手順	関連するサービス遂行手順。
アサインされたトピック	カタログアイテムを分類とトピックに関連付けます。分類にアイテムを追加する方法については、「カタログアイテムを 従業員センター の分類トピックに関連付ける」を参照してください。 注: このフィールドは、Employee Experience Taxonomy プラグイン (sn_ect) を有効にすると利用可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの作成または編集の詳細については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。

サービスカタログ のデバッグ

カタログアイテムのユーザー基準、 サービスカタログ ページの UI カスタマイズ、カタログアイテム変数に対するアクション、カタログアイテムのパフォーマンス診断などをデバッグします。

カタログアイテム変数に対するアクションのデバッグ

すべての変数のステータスと値に影響するクライアント側アクションを分析します。また、変数に対応する各スクリプトのパフォーマンスに関するインサイトを得ることもできます。

始める前に

必要なロール：admin、catalog_admin、catalog_manager、または catalog_editor。

> **注:**
> カタログのマネージャーまたはエディターとして割り当てられている場合にのみ、catalog_manager または catalog_editor のロールを使用して、このタスクを実行できます。

このタスクについて

変数アクションロガーは、アクションの送信前に、カタログアイテムのすべての変数に発生するアクションを時系列に表示します。これらのアクションは、カタログクライアントスクリプト、カタログ UI ポリシー、またはカタログデータルックアップが原因で発生することがあります。このクライアント側ロガーは、データベースにデータを格納しません。また、表示される情報は、カタログフォームで作業する場合にのみ適用されます。 UI マクロのカスタマイズのデバッグ、変数アクションロガー、変数監視、アイテム診断レポートを含む、サービスカタログの問題のデバッグに利用可能な機能

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 変数アクションロガーの有効化.
   UI ページカスタマイズ診断ロガーは有効になっています。

   > **注:**
   > ロガーを実行する前に、この手順を実行します。

2. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
3. [カタログアイテム] リストで、ログに記録するアイテムを選択します。
4. カタログアイテムフォームで、[お試し] をクリックします。
5. アイテムのカタログページで、ヘッダーを右クリックし、[変数アクションロガーを表示] を選択します。

   > **注:**
   > 変数ログは、カタログ UI ポリシー、カタログクライアントスクリプト、およびデータルックアップによってグループ化されます。

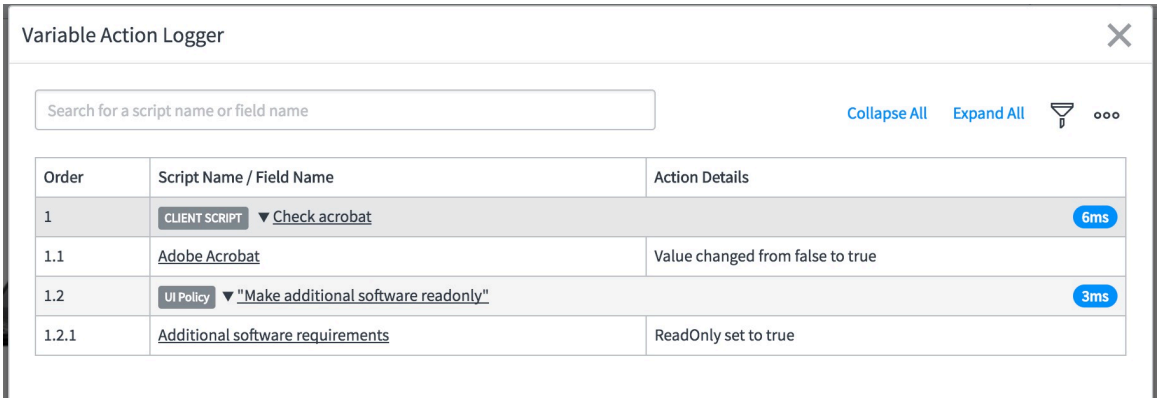
   [変数アクションロガー] ウィンドウに、次の情報が表示されます。

   - スクリプトとアクションが実行される順序。新しいアクションが既存のアクションからトリガーされる場合、新しいアクションの順序は既存のアクションの順序の下に付きます。たとえば、ステップ 1.2 からトリガーされた新しいアクションの順序は 1.2.1 になります。
   - 変数および変数名に対して実行されるアクションのソース。
   - 変数に対して実行されたアクションの詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[変数アクションロガー] ウィンドウ



6. 変数アクションロガーの結果を確認します。

オプション	説明
検索	変数またはスクリプトを検索するには、[検索] フィールドを使用します。
すべて折りたたむ	グループ内の変数ログを折りたたむには、[すべて折りたたむ] をクリックします。
すべて展開	グループ内の変数ログを展開するには、[すべて展開] をクリックします。
フィルター	変数ログをフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックし、必要なオプションを選択します。
ログを消去	変数ログをクリアーするには、アクションアイコン ( ) をクリックし、[ログを消去] を選択します。
CSV にエクスポート	変数ログを .csv ファイルにエクスポートするには、アクションアイコン ( ) をクリックし、**[CSV** にエクスポート] を選択します。
ログを記録	変数ログを記録するには、アクションアイコン ( ) をクリックし、[ログを記録] を選択します。

カタログアイテムのユーザー基準のデバッグ

ユーザーが、一致したユーザー基準に基づいてカタログアイテムにアクセスできるかどうかをデバッグし、問題がある場合は解決します。

始める前に

必要なロール：catalog_manager、catalog_admin、または admin

このタスクについて

デバッグできるのはユーザー基準に基づくアクセスの問題のみで、アクセス制御リストのルール (ACL) に基づく問題はデバッグできません。ユーザー基準の詳細については、「アイテムとカテゴリのセキュリティの設定」を参照してください。

`gs.getUserID()` などのセッション API を使用するスクリプト化されたユーザー基準には、ログインしたユーザーのセッションが使用されます。ユーザー基準の [スクリプト] フィールドで事前定義

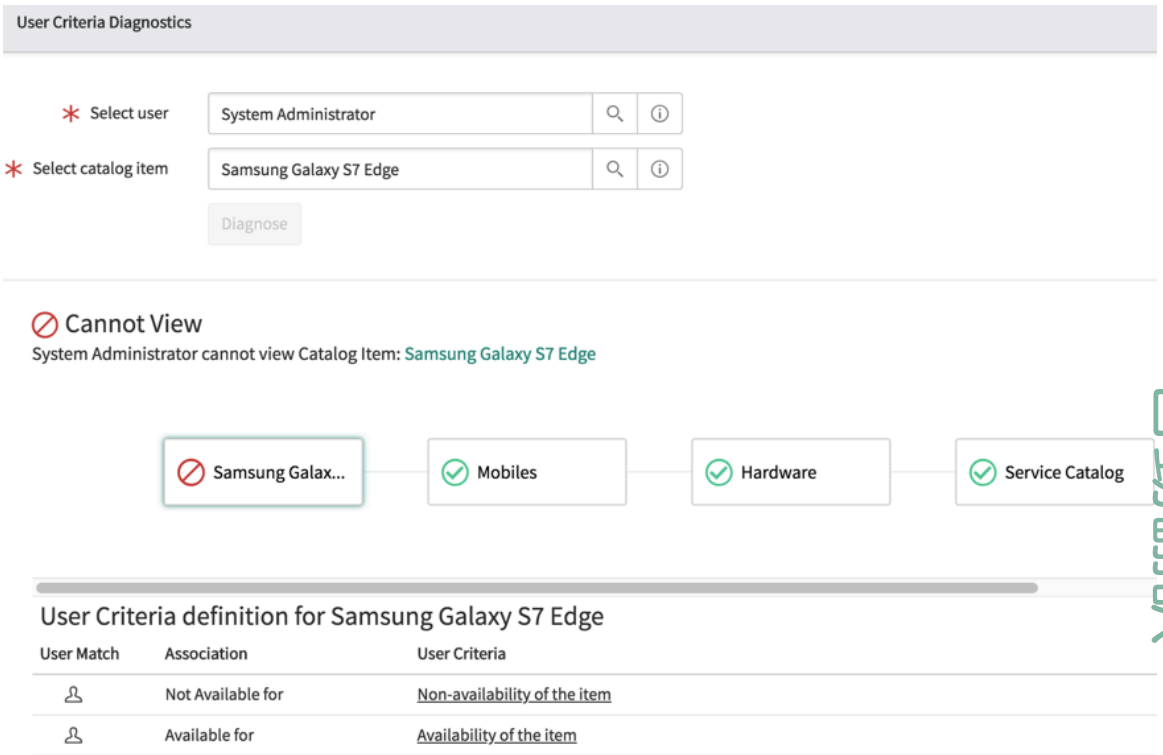
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

された *user_id* 変数を使用して、スクリプト化されたユーザー基準の動作を編集します。[スクリプト] フィールドの詳細については、「サービスカタログでユーザー条件レコードを作成する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > ユーザー基準診断.
   [ユーザー基準診断] フォームが表示されます。
2. [ユーザーを選択] フィールドで、アクセス問題をデバッグしたいユーザーを選択します。
3. [カタログアイテムの選択] フィールドで、必要なカタログアイテムを選択します。
4. [診断] をクリックします。



- アイテム階層は、各ノード (カタログ、カテゴリ、またはカタログアイテム) へのユーザーのアクセスの指示とともに、そのノード に関連するユーザー基準に基づいて表示されます。

  注:

  - アイテムが複数のカタログまたはネストされたカテゴリで利用可能な場合、対応するカタログとカテゴリはツリー形式のノードとして表示されます。
  - ユーザーがノードに関連付けられた複数のユーザー基準と一致する場合、そのユーザーは次の条件が満たされた場合にのみノードにアクセスできます。
    - ユーザーが、[利用可能] リストのユーザー基準の少なくとも 1 つに一致する。
    - ユーザーが、[利用できない] リストのどのユーザー基準とも一致しない。

- アイテムに定義されているすべてのユーザー基準が表示されます。各ユーザー基準について、以下の情報が利用可能です。

  ユーザーの一致

  選択したユーザーがユーザー基準と一致する場合に、 が表示されます。

  関連性

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノードとユーザー基準との関連性、すなわち [利用可能] または [利用できない] です。

ユーザー基準

ユーザー基準の名前

5. ユーザーが階層のノードを表示できるかどうかを確認するには、そのノードをクリックします。ノードに定義されているユーザー基準が表示されます。たとえば、カテゴリを表すノードをクリックすると、そのカテゴリに定義されているユーザー基準が表示されます。
6. ユーザー基準の構成を編集するには、[ユーザー基準] 列の下にあるその名前をクリックします。

サービスカタログページの **UI** カスタマイズのデバッグ

サービスカタログ ページの健全性チェックを実行します。[UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウには、 [サービスカタログ] ページに適用できる UI マクロ と、対応する状態が表示されます。カスタマイズされた UI マクロに起因する [サービスカタログ] ページの問題については、壊れている機能のソースを特定することができます。

始める前に

必要なロール：admin または catalog_admin
UI カスタマイズのデバッグ、変数アクションロガー、変数監視、およびアイテム診断レポートの詳細については、この 7 分間のビデオをご覧ください。 UI マクロのカスタマイズのデバッグ、変数アクションロガー、変数監視、アイテム診断レポートを含む、サービスカタログの問題のデバッグに利用可能な機能

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > **UI** カスタマイズのデバッグ.
   [UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウが有効になります。
2. デバッグする サービスカタログ ページに移動します。
3. ページの下部にある [UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウの情報をレビューします。
   [UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウを最大化するには、 をクリックします。次の情報が表示されます。
   - 現在の サービスカタログ ページの名前
   - サービスカタログ ページの状態
   - サービスカタログ ページに適用されるすべての UI マクロ
   - 各 UI マクロの状態。使用される状態の詳細については、ヘルプアイコン ( ) をクリックしてください。
   - サービスカタログ ページ内の各 UI マクロのオカレンス数

UI マクロと サービスカタログ ページに使用される状態

ステータス	色インジケーター	説明
未変更	緑	ServiceNow により作成され、次のいずれかのシナリオに該当します。 ○ 顧客によってカスタマイズされていません。 ○ 顧客によってカスタマイズされてから、最新の ServiceNow のアップグレードに戻されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス	色インジケーター	説明
スキップ	赤	ServiceNow によって作成され、顧客によってカスタマイズされたため、最新の ServiceNow のアップグレードがスキップされました。顧客はアップグレード後にスキップされた更新を解決する必要があります。
カスタマイズ済み	オレンジ	ServiceNow によって作成され、最新の ServiceNow のアップグレード後に顧客によってカスタマイズされました。顧客はカスタマイズを元に戻して最新の ServiceNow のアップグレードを実装することができます。
新規	青	顧客によって作成されました。UI マクロの一番上の要素には、次の属性が必要です。 `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **注:** 一番上の要素には、div、span、または table を使用できます。

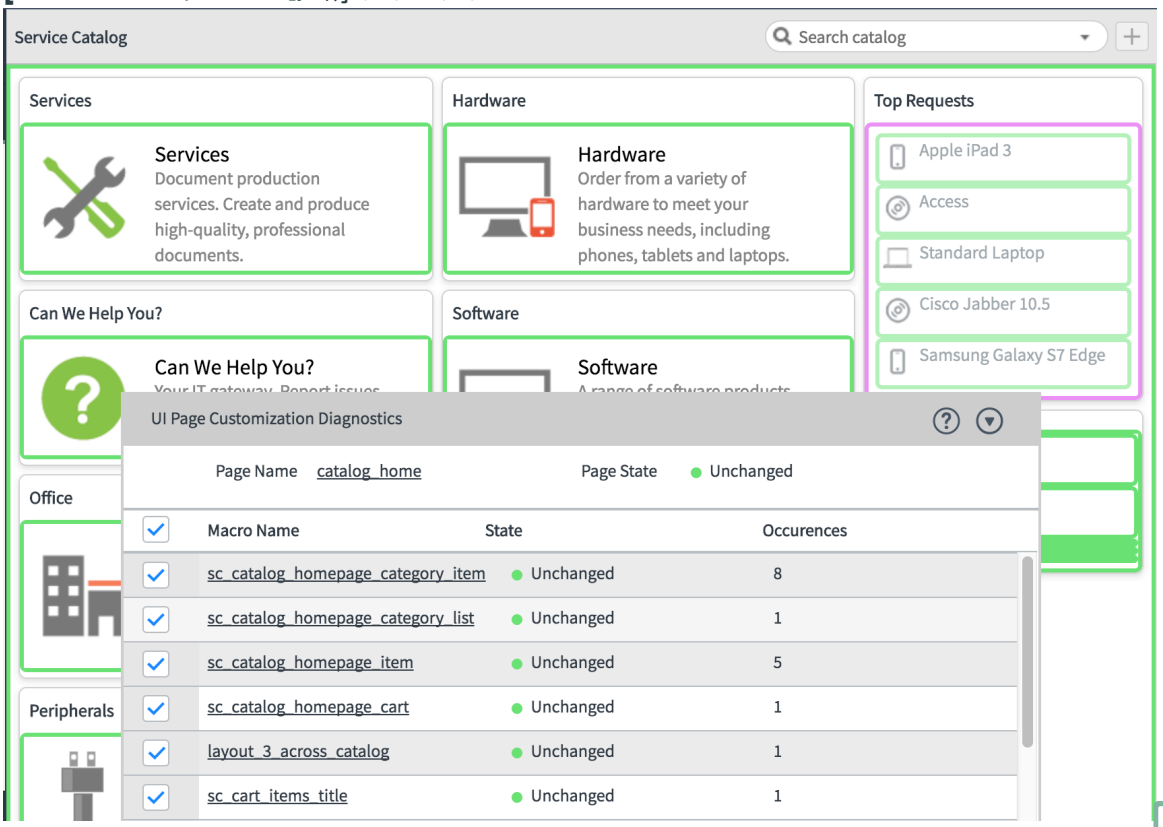
注:

- サービスカタログ ページ名または UI マクロ名をクリックすると、対応する UI ページまたはマクロページが表示されます。
- [UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウでマクロをポイントすると、対応する UI 要素がピンクの境界線で表示されます。
- 状態ベースの色表示は、表示される UI を持つ UI マクロに対してのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウ



4. [UI ページカスタマイズ診断] ウィンドウを最小化するには、をクリックします。

関連情報

UI マクロ

[アップグレード履歴] モジュール：すべてのアップグレードの追跡

カタログアイテムのパフォーマンス診断のデバッグ

カタログアイテムの変数設定のランタイムパフォーマンスへの影響度を分析し、問題がある場合は特定します。トリガーされた SQL クエリーに基づいて、カタログアイテムとその変数の処理時間を確認できます。

始める前に

必要なロール：admin または catalog_admin

このタスクについて

変数 SQL デバッガーは、以下の変数には適用されません。

- コンテナー開始
- コンテナー終了
- コンテナー分割
- ブレーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次に移動して変数 SQL デバッガーを有効にします。 サービスカタログ > カタログ変数 > 変数 **SQL** デバッガの有効化.

   注:
   - 変数 SQL デバッガーは、カタログアイテムおよびレコードプロデューサーに適用できます。
   - 変数 SQL デバッガーを有効にした後でカタログ ページへのトラブルシューティング情報の表示を無効にする場合は、 システム診断 > セッションのデバッグ > すべて無効化の場合、変数 SQL デバッガーはまだアクティブです。
   - 変数 SQL デバッガーを無効にするには、次の場所に移動します。 サービスカタログ > カタログ変数 > 変数 **SQL** デバッガの無効化.

2. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理をクリックし、デバッグするカタログアイテムを選択して をクリックします。

3. [その他のオプション] アイコン (⋮) をクリックして [変数 **SQL** デバッガーを表示] を選択します。
   変数 SQL デバッガーウィンドウに次の情報が表示されます。
   - カタログアイテムに含まれる変数の数。
   - カタログアイテムに対してトリガーされた SQL クエリーの数。
   - カタログアイテムページの処理およびロードにかかる時間。
   - カタログアイテムのすべての SQL クエリーの実行にかかる時間。

   変数 **SQL** デバッガーフィールド

フィールド	説明
変数	パフォーマンス診断が表示されるカタログアイテム変数。
処理時間	変数の処理とロードにかかる時間。
SQL カウント	変数に対してトリガーされた SQL クエリーの数。
SQL 時間	変数の SQL クエリーの実行にかかる時間。
SQL	変数に対してトリガーされた SQL クエリーの詳細。

4. 任意のフィールドでソートするには、フィールド名をクリックします。

   注:
   - デフォルトでは、変数は処理時間の降順にソートされます。
   - 1 行または複数行の変数セット内の変数は階層順に表示されます。

5. 変数の構成を表示するには、変数名をクリックします。
6. 変数に対してトリガーされたすべての SQL クエリーの詳細サマリーを表示するには、変数の **[SQL]** フィールドで [詳細を表示] をクリックします。
7. ソート順を変更するには、[ソート基準] リストを使用します。

   注:
   デフォルトでは、トリガーされた SQL は実行順序によって降順にソートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ変数のデバッグ

カタログクライアントスクリプト、カタログ UI ポリシー、およびカタログデータルックアップによるサービスカタログ変数の状態と値の変化を監視します。このような変更に関連する問題を診断して解決し、このタブでクライアント側スクリプトエラーを追跡できます。

始める前に

必要なロール：admin または catalog_admin　UI マクロのカスタマイズのデバッグ、変数アクションロガー、変数監視、アイテム診断レポートを含む、サービスカタログの問題のデバッグに利用可能な機能

手順

1. JavaScript ログおよびフィールド監視を有効にします。

   a. バナーで、[設定] アイコン ( ) をクリックします。

   b. [システム設定] ウィンドウで、[開発者] タブをクリックします。

   c. **[JavaScript** ログとフィールド監視] オプションを有効にします。
   [JavaScript ログ] タブおよび [フィールド監視] タブは、ページ下部にあるペインに表示されます。JavaScript ログおよびフィールド監視の詳細については、「JavaScript ログ」および「フィールド監視」を参照してください。

   d. [システム設定] ウィンドウを閉じます。

2. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
3. [カタログアイテム] リストで、カタログアイテムを選択してその変数をデバッグし、[お試し] をクリックします。
4. フォーム上で、変数フィールドラベルを右クリックし、[変数を監視] を選択します。

   デバッグアイコン ( ) は変数の横に表示され、下部ペインの [フィールド監視] タブは [変数管理] タブに置き換えられます。
5. [変数監視] タブのフィールドを編集します。

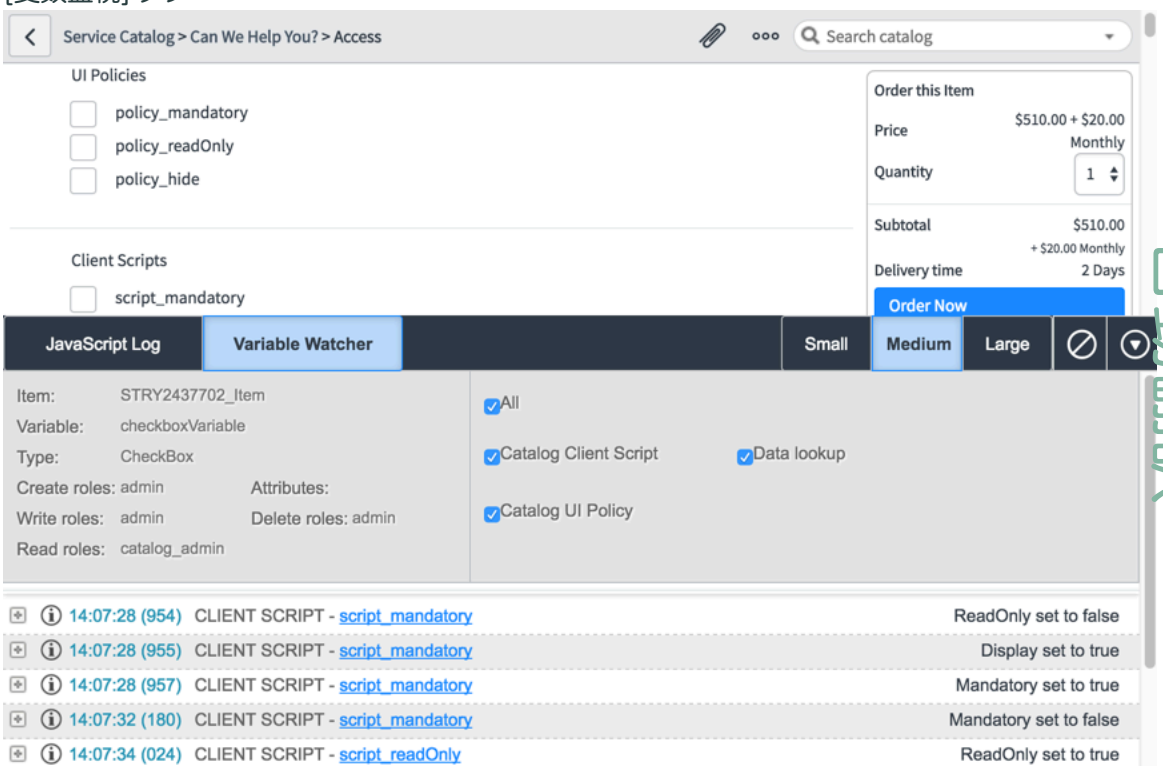
フィールド	説明
アイテム	現在のカタログアイテム。
変数	監視されている変数。
タイプ	変数のタイプ。
作成ロール	変数の値を作成できるユーザータイプ。
書き込みロール	変数の値を編集できるユーザータイプ。
読み込みロール	変数の値を読み込むことができるユーザータイプ。
参照	変数の参照テーブル。参照変数に適用されます。
参照修飾子	フィールドで使用可能なデータを制限する修飾子。リストコレクター、複数選択肢をルックアップ、選択ボックスをルックアップ、および参照変数に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
属性	変数の属性。
削除ロール	変数の値を削除できるユーザータイプ。
すべて	選択すると、カタログクライアントスクリプト、データルックアップ、およびカタログ UI ポリシーによる変数のアクションログが表示されます。
カタログクライアントスクリプト	選択すると、カタログクライアントスクリプトによる変数のアクションログが表示されます。
データルックアップ	選択すると、データルックアップによる変数のアクションログが表示されます。
カタログ UI ポリシー	選択すると、カタログ UI ポリシーによる変数のアクションログが表示されます。

[変数監視] タブ



6. 別の変数を監視するには、その変数を右クリックし、[変数を監視] を選択します。

   注:
   一度に監視できる変数は 1 つだけです。

7. 変数監視を停止するには、変数を右クリックし、[変数の監視を解除] を選択します。
8. ログを消去するには、[ログを消去] アイコン ( )をクリックします。
9. ペインのサイズを変更するには、[小]、[中]、または [大] をクリックします。
10. ペインを閉じるには、 [閉じる] アイコン( )をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

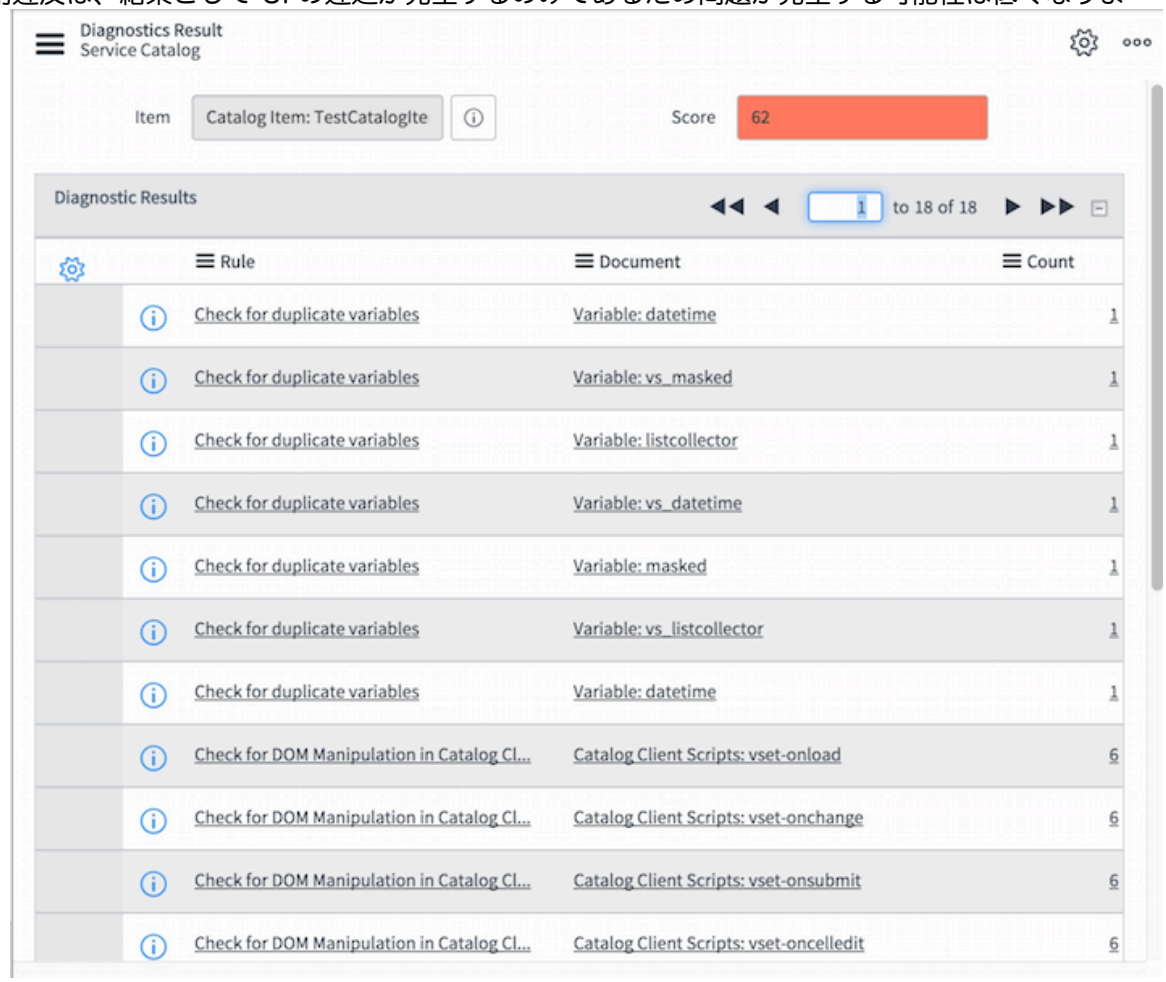
アイテム診断レポート

カタログアイテムデータと構成については、ServiceNow 推奨プラクティスから違反の可能性を特定できます。

アイテム診断レポートには、アイテムの健全性を測定するスコアおよび診断結果エントリのリストが含まれます。このエントリは、ルール、文書 (ルールに違反したレコード)、カウント (レコード内の違反数) で構成されます。

最高のパフォーマンスを獲得して予想される動作を維持するためには、違反を修正します。

スコアが低いほど、優れています (0 が理想的)。スコアが高いほど、アイテムには ServiceNow 推奨プラクティスからの違反が多いことを意味します。それぞれのルールで重みと重要度は異なります。たとえば、変数の重複違反がユーザーの問題を引き起こす可能性は高くなっています。AJAX の使用違反は、結果として UI の遅延が発生するのみであるため問題が発生する可能性は低くなりま



す。

デフォルト診断ルール

これらの診断ルールは、ServiceNow 推奨プラクティスに従って設計されています。

デフォルト診断ルール

ルール	説明
checkUserCriteriaUsage	アイテムがユーザー基準ではなくエンタイトルメントを使用しているかどうかを識別します。
checkBalancedContainers	コンテナー開始変数とコンテナー終了変数のバランスが取れているかどうかを確認します。

自動翻訳

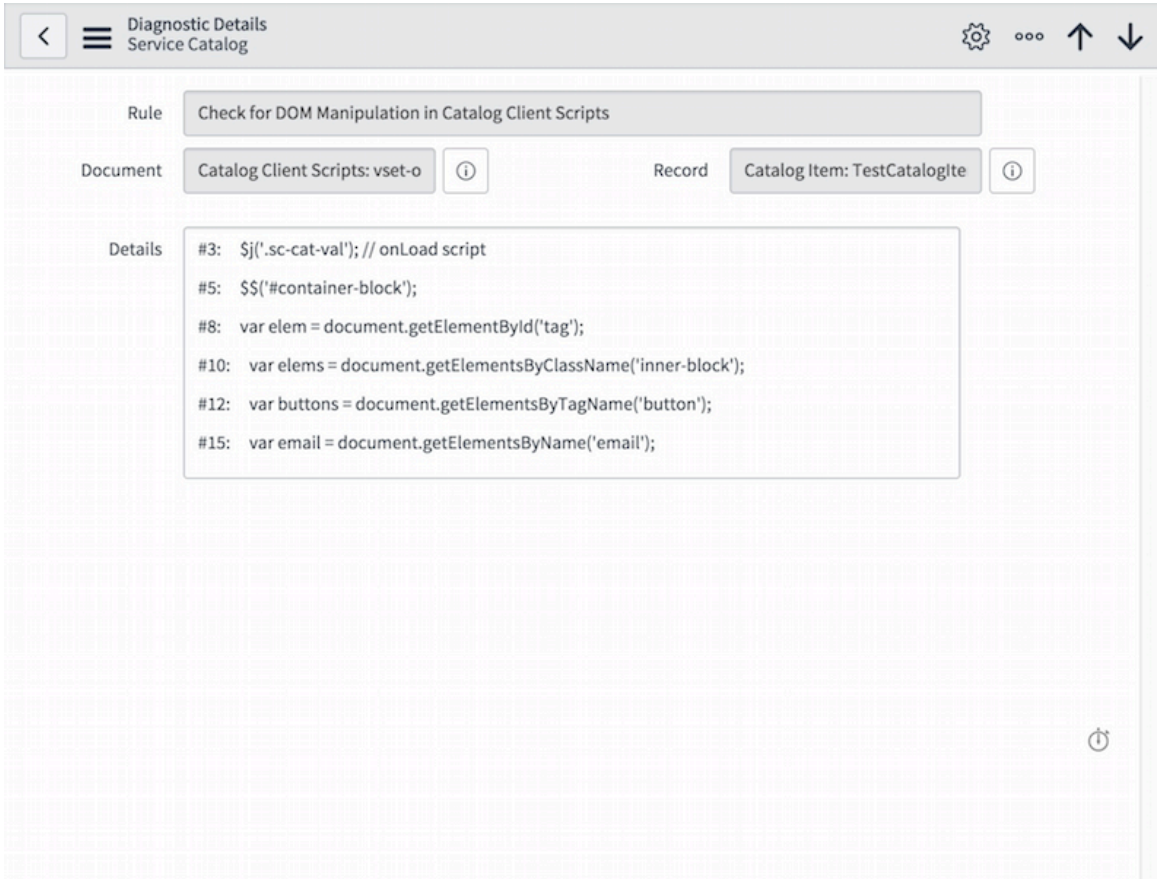
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルト診断ルール (続く)

ルール	説明
checkDuplicateVariables	カタログアイテム (または関連する変数セット) に関連付けられた同じ名前の変数を識別します。
checkDOMManipulation	カタログクライアントスクリプトのすべての DOM 違反を識別します。DOM はリリース間で同じであることが保証されておらず、アップグレード中にカタログクライアントスクリプトに影響を与える可能性があります。したがって、どのようなものであれ顧客が DOM 操作を行うことはお勧めしません。 情報アイコンをクリックすると、各クライアントスクリプトの詳細情報を表示できます。
checkLookupVariableRowCount	ロード時間が遅くなる可能性があるため、ルックアップ変数が多数のレコードを持つテーブルで実行されているかどうかを確認します。
checkAJAX	カタログクライアントスクリプトでの AJAX コールは許可されていますが、非同期である必要があるため、カタログクライアントスクリプトでのすべての AJAX コールしを識別します。非同期コールでも何らかの遅延が発生する可能性があるため、すべての AJAX コールがリストされます。 情報アイコンをクリックすると、各クライアントスクリプトの詳細情報を表示できます。
checkSelectBoxUnique	選択ボックスに一意のエントリのみを表示するために、属性が有効になっている選択ボックスタイプ変数を識別します。
checkOrderGuideRuleBaseCount	ルールベースの数が多いとロード時間が遅くなる可能性があるため、注文ガイドでアクティブなルールベースの数が多いかどうかを確認します。
checkFormatterVariablesUsage	アイテムに次の変数タイプがあるかどうかを確認します。 • マクロ • ラベル付きマクロ • UI ページ さまざまなチャネル全体の変数の可用性については「さまざまなチャネルでの変数サポート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アイテム診断結果レポートの実行

カタログを効率的に実行するために、ServiceNow 推奨プラクティスに従って設計されていないカタログアイテムを特定します。

始める前に

必要なロール：admin または catalog_admin

このタスクについて

このレポートは、すべてのタイプのすべてのカタログアイテムで毎週末に実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > レポートを要求.
2. [Catalog] アイテム診断結果レポートを選択します。
   スコアが 0 以外のすべてのアクティブなカタログアイテムを含むレポートが表示されます。これらのカタログアイテムはスコア別にグループ化されており、スコアごとに色が異なります。
3. スコアをクリックして、関連するカタログアイテムを診断します。

   注:

   - スコアが 0 を超えるアイテムは、推奨プラクティスルール違反を示します。
   - スコアが高いほど、カタログアイテムが ServiceNow 推奨プラクティスから逸脱している可能性が高まります。

4. 必要なカタログアイテムのスコアをクリックします。
   ルール違反のカタログアイテムの診断結果が表示されます。ServiceNow 推奨プラクティスごとのデフォルトの診断ルールについては「アイテム診断レポート」を参照してください。
5. 違反した各ルールの詳細については、そのルールの [カウント] 値をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログ UI ポリシー

UI ポリシーを使用すると、タスクのカスタムプロセスフローを定義できます。

カタログ UI ポリシーは、ユーザーに表示されるカタログアイテムフォームの動作を制御します。カタログ UI ポリシーは、カタログアイテムまたは変数セットに適用することができます。

UI ポリシー は、サービスカタログアイテムに適用する場合に便利です。サービスカタログ UI ポリシーを作成する場合は、次の点に注意してください。

- カタログ UI ポリシーは、特定のカタログアイテムまたは特定の変数セットを使用するアイテムのいずれかに適用されます。
- カタログ UI ポリシーでは、カタログアイテムまたは変数セットに対して定義された変数のみが含まれ、参照することができます。
- UI ポリシー条件と同様に、サービスカタログ UI ポリシー条件の変数は、テストする条件のフォーム上で (UI ポリシーによって非表示または読み取り専用であっても) 必ず表示されます。また、変数に名前が付いていることも確認します。詳細については、「カタログクライアントスクリプトの作成 」を参照してください。
- 制限付き UI ポリシー機能は、次の変数に適用されます。
  - 必須および読み取り専用ポリシーは、ブレーク、コンテナー分割、コンテナー終了、UI マクロ、UI ラベル付きマクロ、ラベル、UI ページの各変数タイプには適用されません。
  - 表示設定ポリシーは、ブレーク、コンテナー分割、コンテナー終了の各変数タイプには適用されません。
- サービスカタログ UI ポリシーは、サービスカタログで順序付けられたカタログアイテムの変数および変数セットに適用されます。ポリシーは、要求アイテムやカタログタスクフォームに変数が含まれている場合も適用されます。

  注:
  [変数値をクリア] UI ポリシーアクションは、変数セットとコンテナには適用されません。

- カタログ UI ポリシーアクションは変数セットに適用できます。変数セットのアクションは、変数セット内のすべての変数に適用されます。異なるカタログ UI ポリシーアクションを変数または変数セットに適用する場合は、最も順序の低いアクションが考慮されます。
- UI アクションタイプの優先順位は次のとおりです。

  1. 必須 (最高)
  2. 読み取り専用/表示

  変数が必須に設定されており、値が設定されていない場合、読み取り専用または非表示はこの変数では機能しません。変数が非表示または読み取り専用で、必須に設定されている場合、変数フィールドは表示可能または編集可能になります。

  優先順位は、変数セットおよびコンテナーにも適用できます。変数セットまたはコンテナーに値のない必須変数を指定すると、コンテナーまたは変数セットを非表示にすることはできません。

- カタログ UI ポリシーは、サービスカタログウィザードに表示されるカタログアイテムでサポートされています。

  注:
  カタログアイテムの UI ポリシーは、変数セットの UI ポリシーよりも常に優先されます。この動作を変更するには、`glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first` プロパティを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログアイテムの UI ポリシーの作成

サービスカタログで注文されたカタログアイテムに UI ポリシーを適用できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > カタログ **UI** ポリシー.
2. [新規] を選択します。
3. [適用先] フィールドで、[カタログアイテム] を選択します。
4. 残りのフィールドを入力します。

フィールド	説明
適用先	この UI ポリシーが適用されるアイテムのタイプを選択します。 ○ カタログアイテム：[カタログアイテム] フィールドを有効にします。 ○ 変数セット：[変数セット] フィールドを有効にします。
カタログアイテムまたは変数セット	この UI ポリシーが適用されるカタログアイテムまたは変数セットを選択します。使用可能なフィールド名とオプションは、[適用先] の選択によって異なります。
簡単な説明	簡単な説明を入力します (たとえば、州外移動)。
アクティブ	UI ポリシーを有効にするには、チェックボックスをオンにします。無効にするには、チェックボックスをオフにします。
適用時期	
カタログ状態	カタログアイテム変数を使用して UI ポリシーの条件を作成します。条件が true と評価された場合、ポリシーが適用されます。たとえば、移動スケジュールのカタログアイテムの条件は、**move_from > is > San Diego** になります。UI ポリシーは、従業員がサンディエゴから他の会社の場所への移動を予定している場合に適用されます。 **注:** 変数セットに関連付けられた変数のラベルは、変数セット名が反映されます。形式は *`variable_set_name » variable_name`* です。
カタログアイテムビューに適用	注文画面内のカタログアイテムに UI ポリシーを適用するには、チェックボックスをオンにします。依頼者のビューで利用可能です。
カタログタスクに適用	カタログタスクフォームに UI ポリシーを適用するには、チェックボックスをオンにします。履行者のビューで利用可能です。「VEditor」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求アイテムに適用	要求アイテムフォームに UI ポリシーを適用するには、チェックボックスをオンにします。履行者のビューで利用可能です。「VEditor」を参照してください。
ターゲットレコードに適用	レコードプロデューサーを使用してタスク拡張テーブル用に作成されたレコードでカタログ UI ポリシーをサポートするには、このチェックボックスをオンにします。「デフォルトの変数エディター」を参照してください。
ロード時	フォームがロードされた場合に UI ポリシーを適用するには、チェックボックスをオンにします。フォームが変更された場合にのみポリシーを適用するには、チェックボックスをオフにします。
False の場合取り消し	[カタログ状態] ステートメントの評価が False の場合に UI ポリシーを元に戻すには、このチェックボックスをオンにします。
スクリプト	
スクリプトの実行	**[True** の場合実行] および **[False** の場合実行] スクリプティングフィールドを使用するには、このチェックボックスをオンにします。[読み取り専用]、[必須]、[表示] 以外の UI ポリシーを適用するには、スクリプトが必要です。たとえば、特定のロールに UI ポリシーを適用するスクリプトを作成する必要があります。
その他のフィールド	
順番	複数の UI ポリシーが一致する場合、この UI ポリシーが評価される順番を入力します。順番は、最小値から最大値の順に評価されます。
グローバル	このフィールドは、サービスカタログでは使用されません。
継承	このフィールドは、サービスカタログでは使用されません。
カタログ UI ポリシーアクション	
変数名	カタログアイテムに属する変数または変数セットを選択します。 変数セットにカタログ UI ポリシーアクションを適用すると、そのアクションは変数セット内のすべての変数に適用されます。異なるカタログ UI ポリシーアクションを変数または変数セットに適用する場合は、最も順序の低いアクションが考慮されます。 **注:** ○ 値の設定 UI ポリシーアクションは、添付ファイルおよびマスクされた変数には適用されません。 添付ファイルとマスク済み変数の値をクリアするには、[変数の値をクリア] オプションを使用します。 ○ 複数行の変数セットの場合、UI ポリシーアクションは変数セット全体に適用できますが、その中の個々の変数には適用できません。 ○ 変数セットに関連付けられた変数のラベルは、変数セット名が反映されます。形式は *variable_set_name » variable_name* です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	UI ポリシーアクションが評価される順序。順番は、最小値から最大値の順に評価されます。これはサービスポータルにも適用されます。
必須	UI ポリシーがフィールドの必須状態に与える影響を指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ○ 放置する ○ True ○ False
表示	UI ポリシーがフィールドの表示状態に与える影響を指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ○ 放置する ○ True ○ False
読み込み専用	UI ポリシーがフィールドの読み込み専用状態に与える影響を指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ○ 放置する ○ True ○ False
値アクション	質問の値を設定するか、値をクリアするか、または質問に何も設定しないかを指定するための選択リスト。選択肢は次のとおりです。 ○ 放置する ○ 値の設定:カタログアイテムの質問の値を設定するオプション。 ○ 値をクリア:変数値をクリアするオプション。
値	質問の値を入力します。 このフィールドは、[値アクション] リストから [値の設定] を選択した場合にのみ表示されます。
フィールドメッセージのタイプ	質問に表示するメッセージタイプを選択します。 ○ Info ○ 警告 ○ エラー **注:** メッセージが必要ない場合は、[なし] を選択します。
フィールドメッセージ	指定した条件が満たされたときに質問に表示するメッセージを入力します。 このフィールドは、[フィールド メッセージ タイプ] ボックスの一覧から値を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。

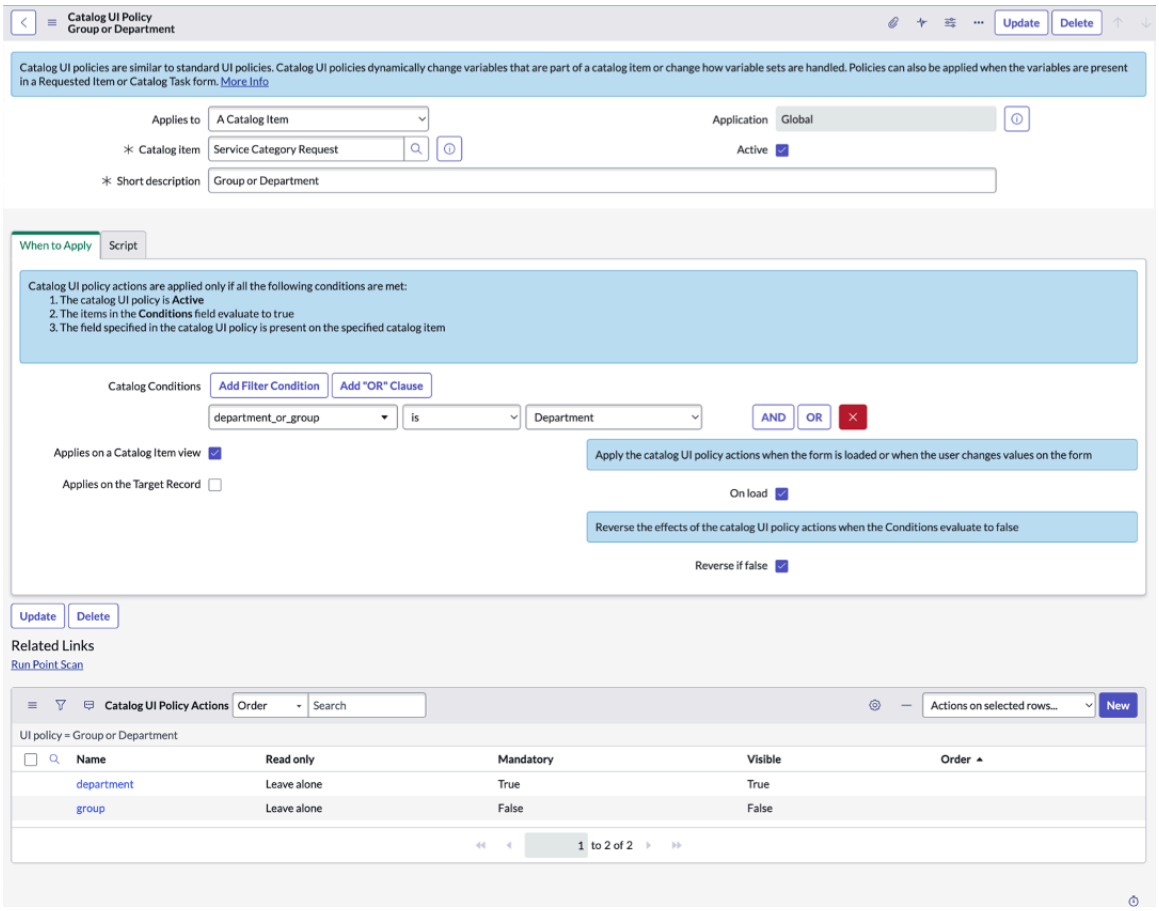
> **注:**
> すべてのフィールドを表示するように変数フォームを設定します。

サービスカタログ UI ポリシーの例

次に、サービスカタログ UI ポリシーの動作例を示します。

次の UI ポリシーにより、部門またはグループの質問に対して [部門] が選択された場合、部門の名前を指定する必要があります。

カタログ UI ポリシー



メッセージングサービス

ServiceNow メッセージングサービス アプリケーションはサブスクリプションサービスです。メッセージングサービス は、サポートされているサービスプロバイダーを介して、メッセージングサービス のインスタンスからサードパーティに SMS または WhatsApp メッセージを送受信する機能を提供します。

SMS の メッセージングサービス を展開するには、「SMS の メッセージングサービス」を参照してください

WhatsApp の メッセージングサービス を展開するには、「WhatsApp 対応の メッセージングサービス」を参照してください

自動翻訳

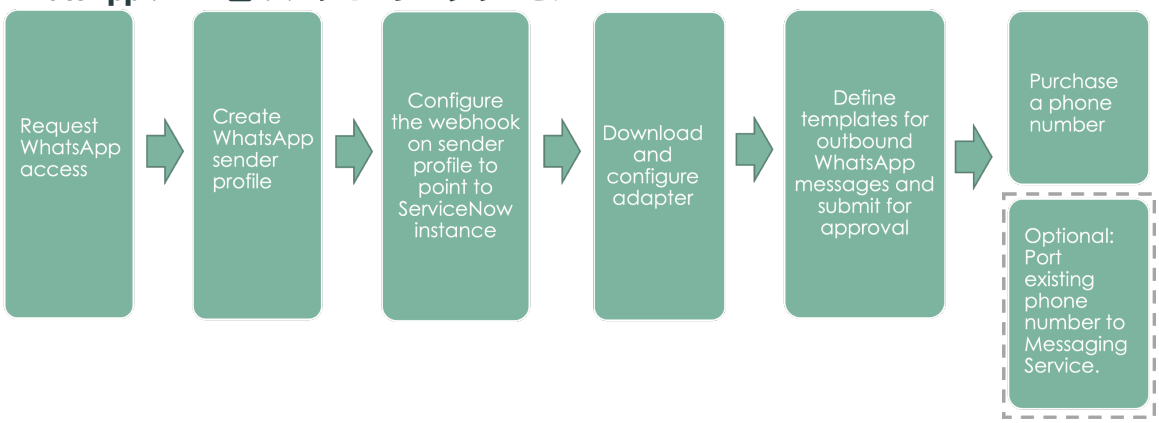
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WhatsApp 対応の メッセージングサービス

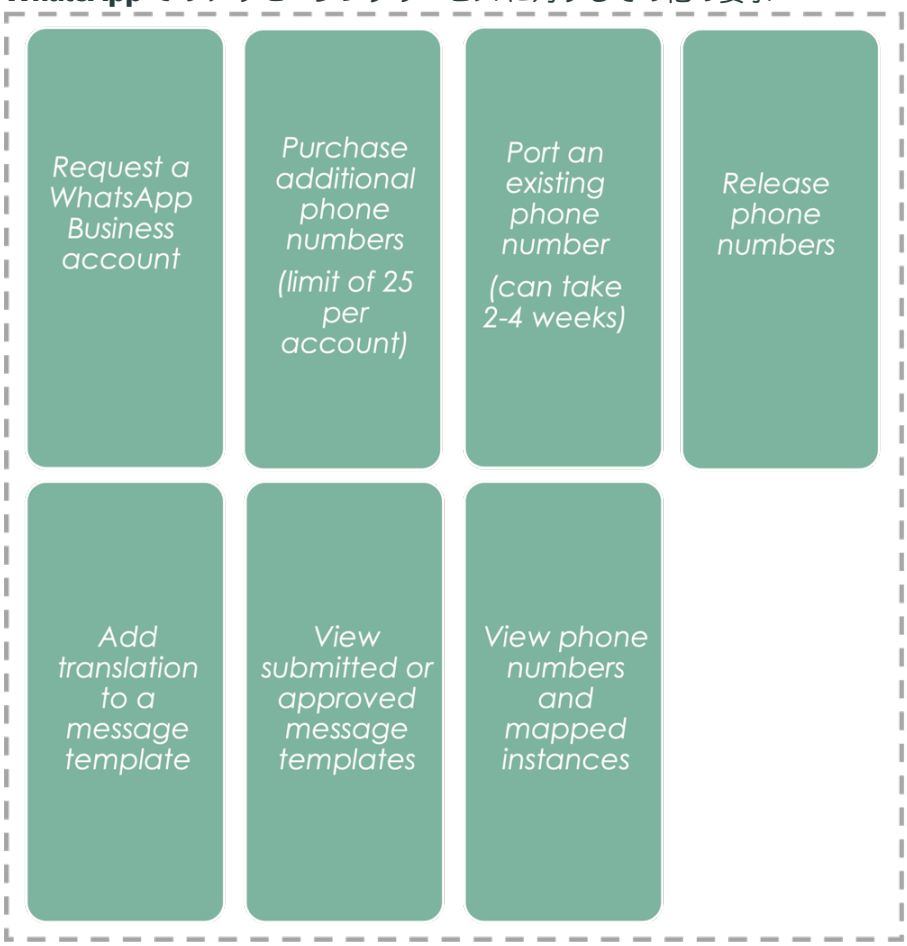
ServiceNow メッセージングサービス アプリケーションはサブスクリプションサービスです。メッセージングサービス は、サポートされているサービスプロバイダーを介して、メッセージングサービス のインスタンスからサードパーティに WhatsApp メッセージを送受信する機能を提供します。

次のフローは、メッセージングサービス を使用して WhatsApp メッセージングアカウントをオンボーディングするプロセスを示しています。

WhatsApp フロー図の メッセージングサービス



WhatsApp での メッセージングサービス に対するその他の要求



関連情報

Messaging Service for WhatsApp の設定

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

WhatsApp® のメッセージングサービスの構成

ServiceNow メッセージングサービス を設定することで、カスタマーサービスエージェントが WhatsApp のメッセージングを使用して顧客とチャットできるようにします。構成は、Now Support オートメーションストアのカタログアイテムを使用して行います。

始める前に

必要なロール：顧客管理者

Facebook ビジネスマネージャ のアカウントにサインアップし、アカウントを検証します。

このタスクについて

WhatsApp のアクセスと構成を設定および管理するために利用可能なすべての要求は、ドロップダウンメニューを使用して利用できます。要求のステータスは、ページ上部のステータスバーで確認できます。

手順

1. 移動先 **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. **[WhatsApp** のアクセスと構成] のカタログアイテムを選択します。
4. カタログアイテムで、ドロップダウンを使用して要求タイプを選択します。
5. 各フォームに必要な情報を入力します。

オンボーディングのプロセスを完了するために必要な要求は次のとおりです。

WhatsApp のメッセージングサービスの要求アイテム

要求タイプ	説明
WhatsApp へのアクセスの要求	WhatsApp で顧客アカウントを作成するために必要な情報。要求のレビューと承認には、1 ～ 2 週間かかる場合があります。
WhatsApp の送信者プロファイルの作成	送信者プロファイルの作成に必要なすべての情報を入力します。フォームの送信後、プロファイルが承認されるまで 5 日かかります。
WhatsApp の Webhook の設定	フォームに入力して Webhook を設定します。Webhook では送信者プロファイルを ServiceNow インスタンスに指定します。 **注:** WhatsApp のアクセス権を要求して送信者プロファイルを作成してから、Webhook を設定します。
WhatsApp のメッセージテンプレートの作成	WhatsApp での顧客への送信メッセージのテンプレートを定義します。WhatsApp のアクセス要求を完了するには、少なくとも 1 つのメッセージテンプレートを作成する必要があります。 WhatsApp がメッセージテンプレートをレビューして承認するまでに 5 日かかります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. インスタンスで メッセージングサービス for WhatsApp の構成を完了するには、「Conversational Integration with WhatsApp」をお読みください。
7. オンボーディングプロセスが完了した後、必要に応じて次の要求を送信します。

WhatsApp での メッセージングサービス に対するその他の要求

要求タイプ	説明
WhatsApp のビジネスアカウントを要求	WhatsApp のビジネスアカウントを要求します。これはオプションの手順ですが、WhatsApp のビジネスアカウントを使用すると、顧客へのメッセージに会社のブランディングを使用できます。
電話番号を購入	WhatsApp アカウント用の新しい電話番号を購入します。電話番号はアカウントごとに 25 件に制限されています。
既存の電話番号をポート	電話番号を別のプロバイダーから メッセージングサービス に移動します。このプロセスは、2 ～ 4 週間かかる場合があります。
電話番号をリリース	不要になった電話番号をリリースします。
既存のメッセージテンプレートに翻訳を追加	メッセージテンプレートを作成した後、テンプレートに翻訳を追加できます。
送信済み/承認済みメッセージテンプレートを表示	すべてのメッセージテンプレートを表示し、承認待ちのメッセージテンプレートのステータスを確認します。
自分の電話番号とマップされたインスタンスを表示	複数の ServiceNow インスタンスがある場合は、 [自分の電話番号とマップされたインスタンスを表示 **(View my phone numbers and mapped instances)]** 要求を使用して、各インスタンスに関連付けられている電話番号を確認します。

SMS の メッセージングサービス

ServiceNow メッセージングサービス アプリケーションはサブスクリプションサービスです。メッセージングサービス は、サポートされているサービスプロバイダーを介して、メッセージングサービス のインスタンスから第三者に SMS メッセージを送受信する機能を提供します。

メッセージングサービス を展開するには、次の手順概略を使用します。

1. 電話番号を購入します。
2. SID と認証トークンを検索します。
3. SMS アダプタをダウンロードして構成します
4. Webhook を設定します。

必要に応じて、次のカタログアイテムを使用できます。

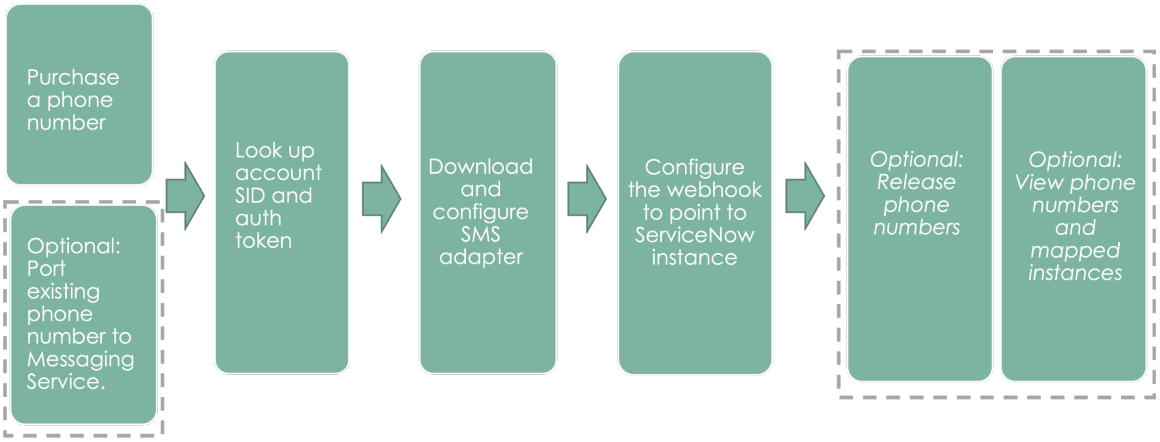
- 電話番号をポートします。
- 電話番号をリリースします。
- 現在アサインされている電話番号とマップされたインスタンスを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の画像は、Messaging Service フローを説明しています。

Messaging Service フロー



SMS のメッセージングサービス を設定

サポートされているサービスプロバイダーを介して、メッセージングサービス のインスタンスからサードパーティに SMS メッセージを送受信できるように、ServiceNow メッセージングサービスを構成します。メッセージングサービス を構成するには、必要な 3 つのカタログアイテムを使用します。

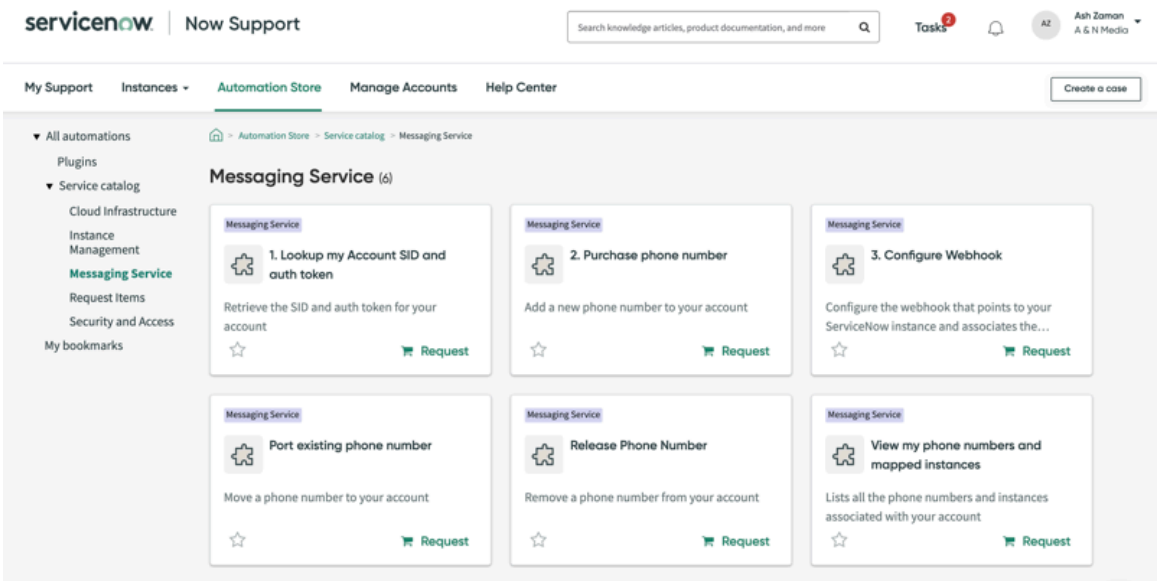
始める前に

必要なロール：顧客管理者

手順

1. 移動先 **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.

オートメーションストアの メッセージングサービス



3. カタログアイテムを使用して、メッセージングサービス アカウントを構成または変更します。

   アカウントを構成するには、次のカタログアイテムが必要です。次の順序でカタログアイテムを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 電話番号を購入

b. アカウント SID と認証トークンを検索

> 注:
> アカウント SID と認証トークンの検索はいつでも行うことができます。この情報は、SMS アダプタを構成するために必要です。

c. SMS アダプタをダウンロードして構成します

d. Webhook を構成

次のタスク
必要なカタログアイテムが完了したら、[Conversational SMS Integration with Twilio] に移動して、メッセージングサービス アカウントのセットアップを完了します。

メッセージングサービス アカウントを管理するには、次のカタログアイテムを使用します。

- 既存の電話番号を メッセージングサービス にポートする。
- メッセージングサービス から電話番号をリリースする。
- 電話番号と メッセージングサービス のマップされたインスタンスを表示する。

関連情報

Conversational SMS Integration with Twilio

メッセージングサービス の電話番号を購入

メッセージングサービス で使用する電話番号を検索して購入します。電話番号が自分の場所に適切であることを確認してください。

始める前に
必要なロール：顧客管理者

このタスクについて
電話番号を購入する前に、自分のアカウント SID と認証トークンにアクセスしていることを確認してください。

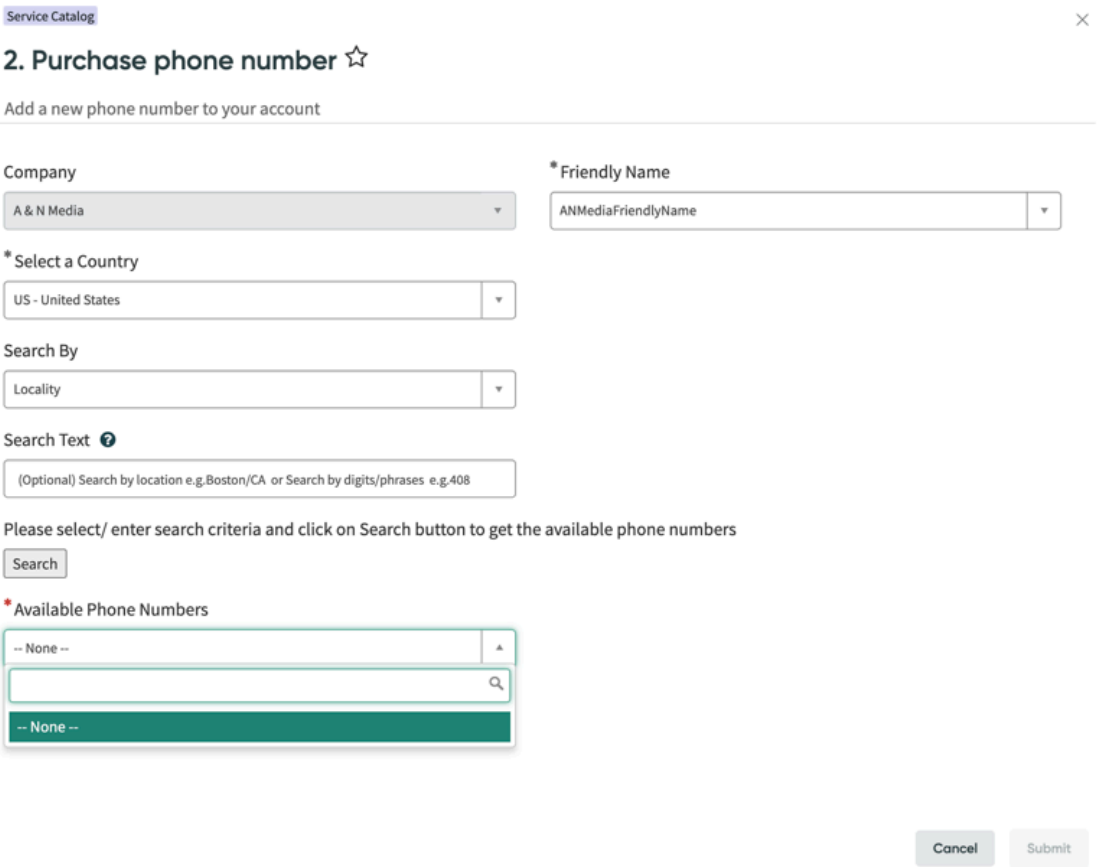
手順

1. 移動先 すべて > **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. **2** をクリックします。電話番号を購入します。
   サービスカタログアイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話番号を購入するためのカタログアイテム



4. 地域や優先市外局番など、フォームで適切なオプションを選択します。
5. [検索] をクリックします。
   クエリーに一致する利用可能な電話番号がある場合、その番号が [利用可能な電話番号 **(Available Phone Numbers)**] フィールドに表示されます。
6. 希望する番号を選択します。
7. 電話番号を購入するには、[送信] をクリックします。
   購入の要求レコードが作成されます。
8. オプション: この要求のアクティビティとトランザクションの詳細を表示するには、要求番号をクリックします。
9. [完了] をクリックします。

次のタスク

Webhook を設定します。

メッセージングサービス のアカウント **SID** と認証トークンを検索します。

メッセージングサービス アカウントのアカウントセキュリティ識別子 (SID) と認証 (auth) トークンを検索します。この情報は、Twilio スポークを設定するために必要です。

始める前に

必要なロール：顧客管理者

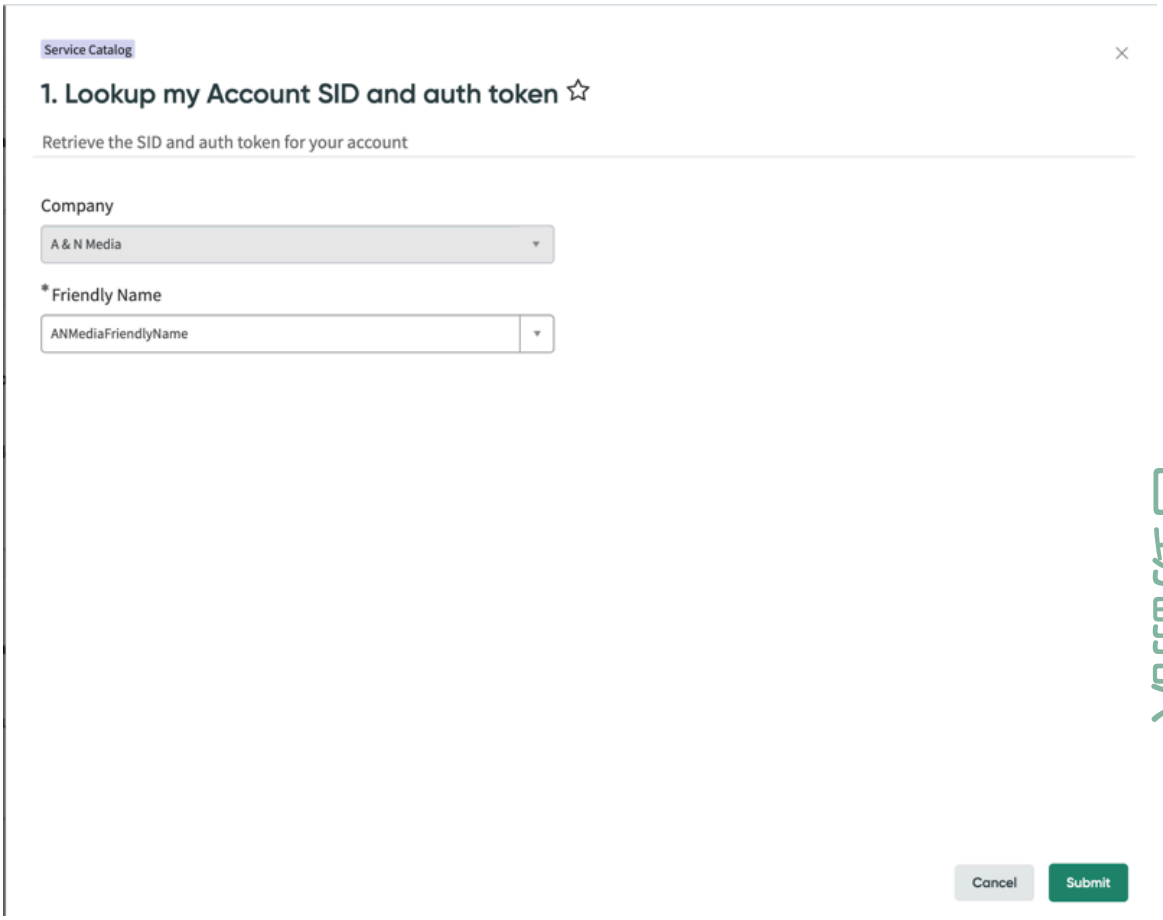
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. **1** をクリックします。自分のアカウント **SID** と認証トークンを検索します。
   サービスカタログアイテムが表示されます。アイテムには、会社名と分かりやすい名前が表示されます。分かりやすい名前が複数ある場合は、[分かりやすい名前] リストから適切なものを選択します。

アカウント **SID** と認証トークンを検索するためのカタログアイテム



4. [送信] をクリックします。
   SID と認証トークンが表示されます。
5. SID と認証トークンを右クリックし、コピーして保存します。
   SMS アダプタをダウンロードして構成するときに、SID と認証トークンが必要になります。

次のタスク
SMS アダプタのダウンロードと構成

メッセージングサービス の **Webhook** を構成する

電話番号を ServiceNow インスタンスに関連付けるように Webhook を構成します。

始める前に
必要なロール：顧客管理者

自動翻訳

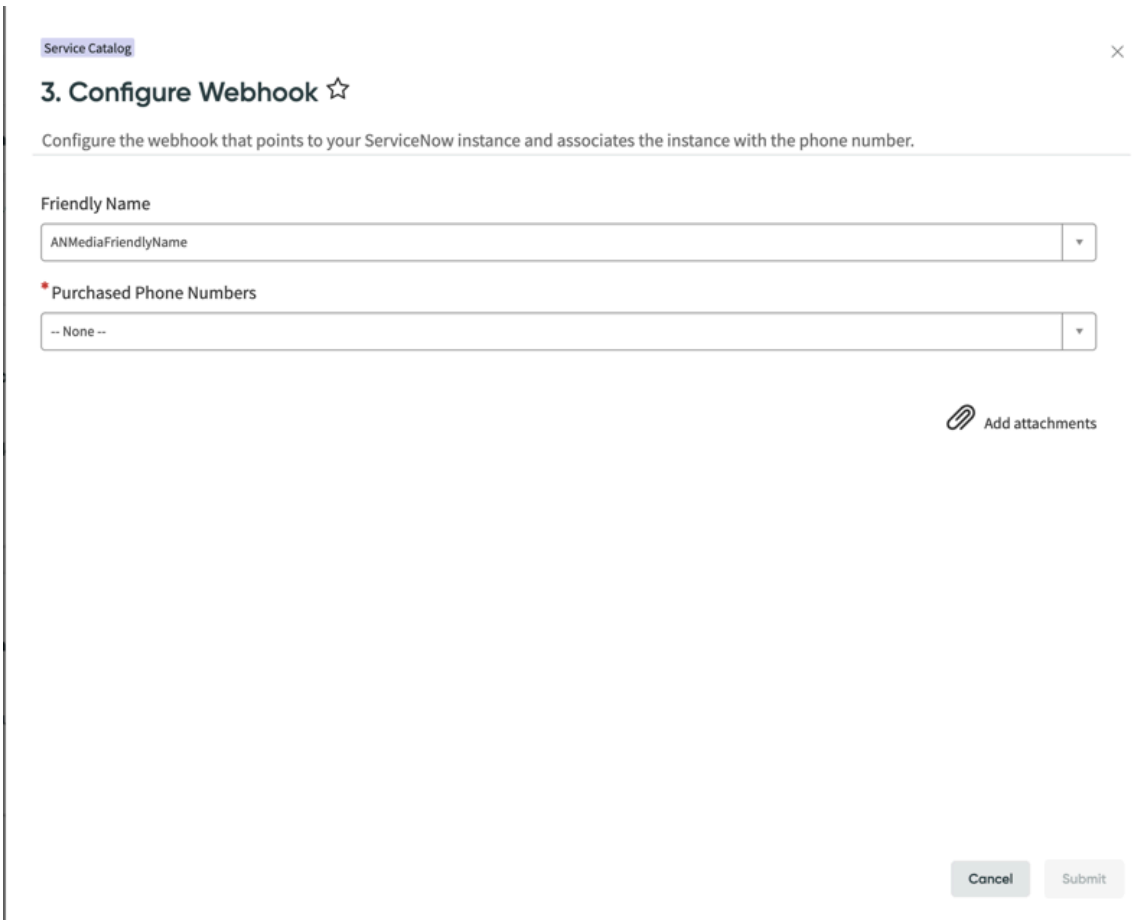
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[SID と認証トークンを検索 (Lookup SID and auth token)]** と [電話番号を購入] カタログアイテムを入力します。
- SMS アダプタをダウンロードして構成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. **3** をクリックします。Webhook を構成します。
   サービスカタログアイテムが表示されます。

Webhook を構成するためのカタログアイテム



4. フォームで適切な分かりやすい名前と購入した電話番号を選択します。
5. [送信] をクリックします。
   要求レコードが作成されます。
6. オプション: Webhook URL と関連する電話番号を示すアクティビティの詳細を表示するには、要求番号をクリックします。
7. [完了] をクリックします。

既存の電話番号を メッセージングサービス にポートする

[既存の電話番号をポート **(Port existing phone number)]** カタログアイテムを使用して、既存の電話番号を ServiceNow インスタンスに移動します。番号が ServiceNow インスタンスにポートされると、電話番号を使用して顧客とやり取りできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

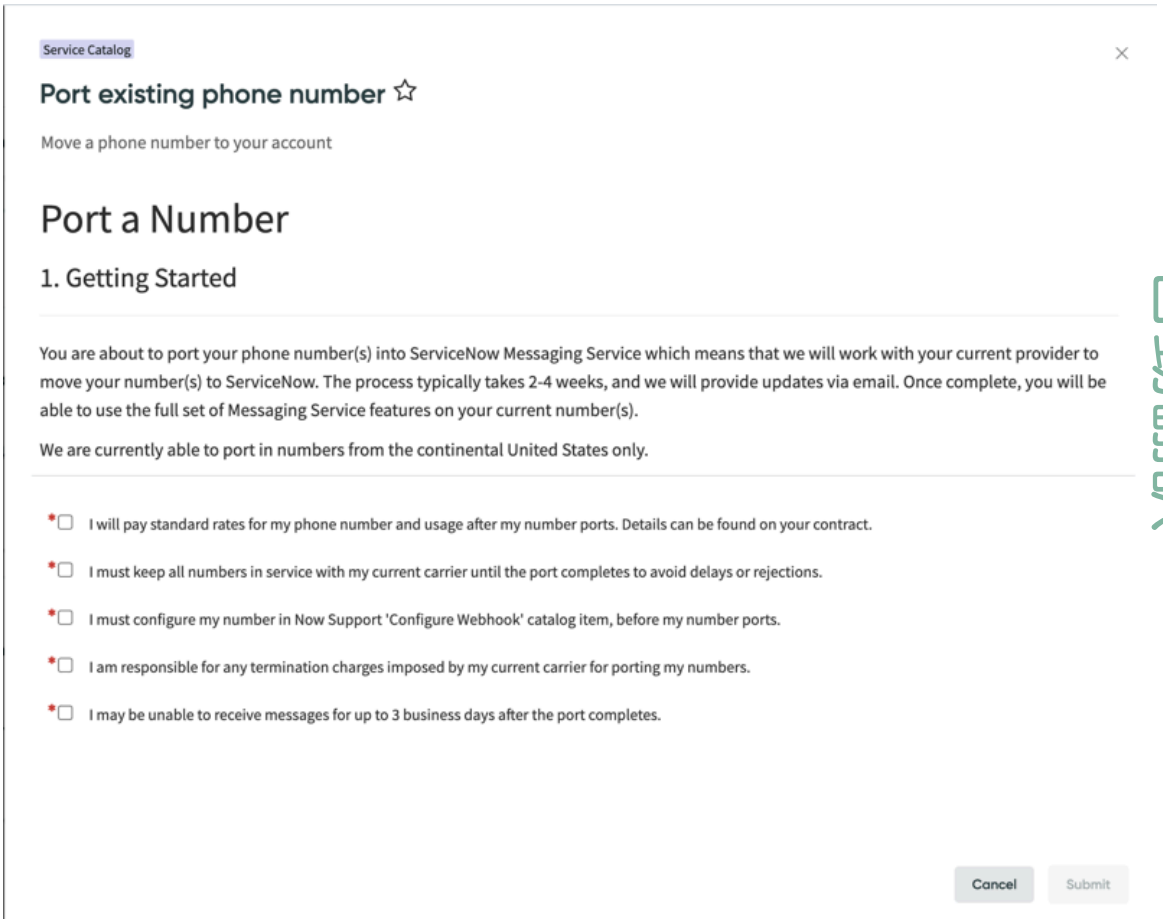
始める前に
現在、米国本土の電話番号のみをポートできます。
必要なロール：顧客管理者

このタスクについて
このプロセスは、完了するまでに 2 ～ 4 週間かかる場合があります。プロセスが完了すると、この電話番号で メッセージングサービス 機能の完全なセットを使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. [既存の電話番号をポート**(Port existing phone number)]** をクリックします。
   サービスカタログアイテムが表示されます。

電話番号をポートするためのカタログアイテム



4. 契約条件に同意するには、このチェックボックスをオンにします。
5. フォームに必要な情報を入力します。
6. 番号を Twilio にリリースするには、サービスカタログアイテムのリンクから認証レターのコピー (PDF 形式のみ) をダウンロードして入力します。
7. 番号を Twilio にリリースするには、認証レターのコピーをアップロードします。
8. 電話番号の前回の請求明細書、または電話番号の購入を示すスクリーンショット (PDF 形式のみ) をアップロードします。
9. [送信] をクリックします。
   要求レコードが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. オプション: 要求の詳細を表示するには、要求番号をクリックします。
11. [完了] をクリックします。

次のタスク
要求が完了すると、メールで通知されます。

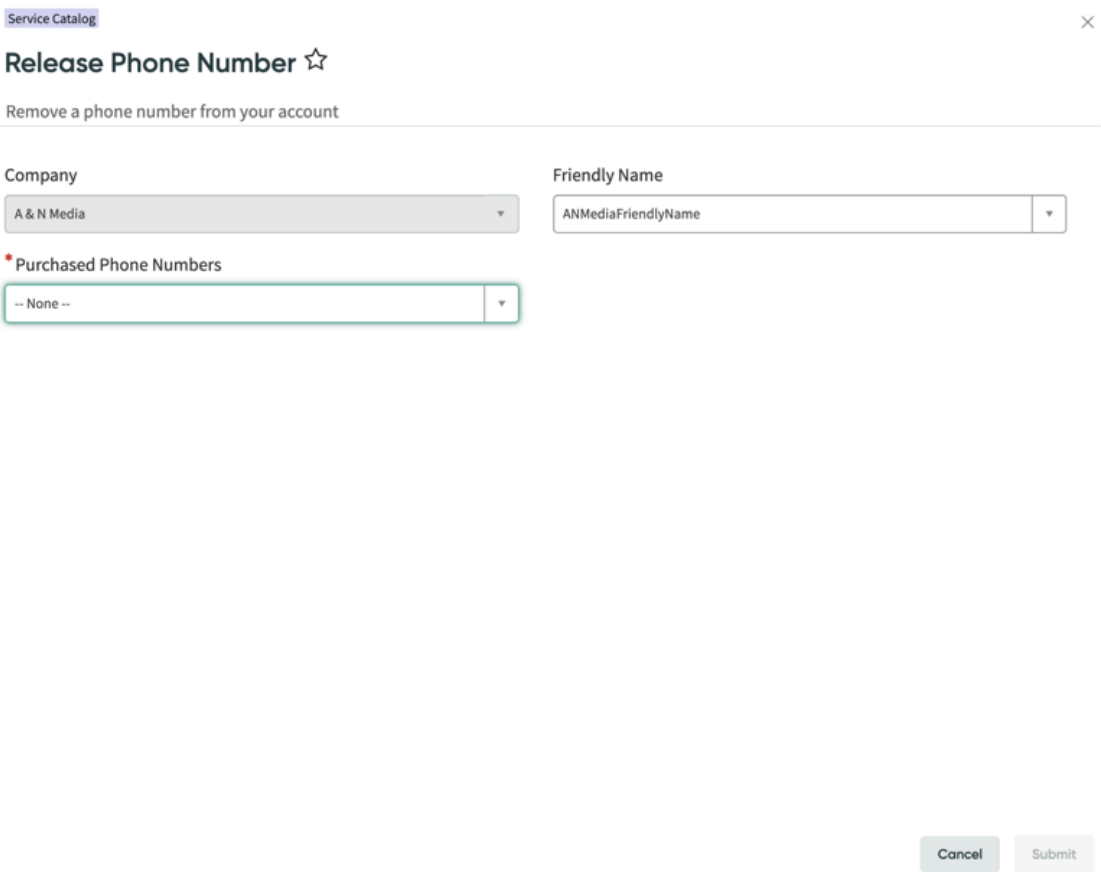
メッセージングサービス から電話番号をリリースする

メッセージングサービス アカウントで使用する必要がなくなった電話番号がある場合は、[電話番号をリリース] サービスカタログアイテムを使用して番号を削除します。

始める前に
必要なロール：顧客管理者

手順
1. 移動先 すべて > **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. [電話番号をリリース **(Release phone number)]** をクリックします。
   サービスカタログアイテムが表示されます。

電話番号をリリースするためのカタログアイテム



4. [会社]、[分かりやすい名前]、およびカタログアイテムから削除する電話番号を選択します。
5. [送信] をクリックします。
   要求レコードが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 要求の詳細を表示し、電話番号がリリースされたことを確認するには、要求番号をクリックします。
7. [完了] をクリックします。

電話番号と メッセージングサービス のマップされたインスタンスを表示する

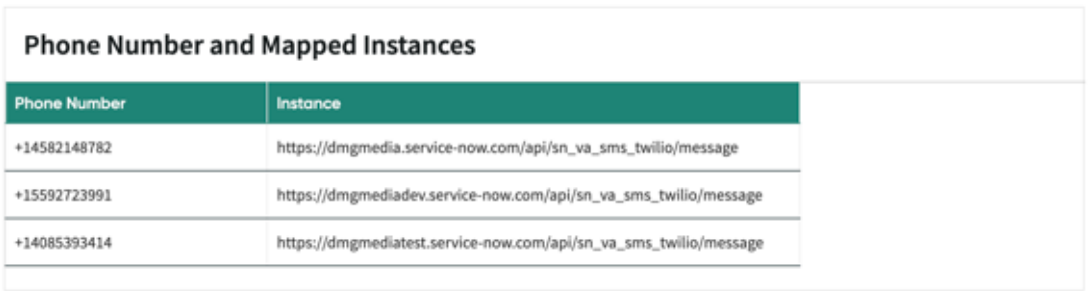
複数の ServiceNow インスタンスがある場合は、 [自分の電話番号とマップされたインスタンスを表示 **(View my phone numbers and mapped instances)]** カタログアイテムを使用して、各インスタンスアカウントに関連付けられている電話番号を確認します。

始める前に
必要なロール：顧客管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Now Support** > オートメーションストア.
2. 左側のナビゲーションメニューで、 **Service catalog** > メッセージング サービス.
3. [自分の電話番号とマップされたインスタンスを表示 **(View my phone numbers and mapped instances)]** をクリックします。
   サービスカタログアイテムが表示されます。

電話番号とマップされたインスタンスを表示するためのカタログアイテム



4. 適切な [会社] と [分かりやすい名前] を選択します。
5. [送信] をクリックします。
   アカウントの電話番号のリストと関連するインスタンスが表示されます。電話番号がインスタンスに設定されていない場合、[インスタンス] 列には [未構成 **(Not Configured)]**と表示されます。

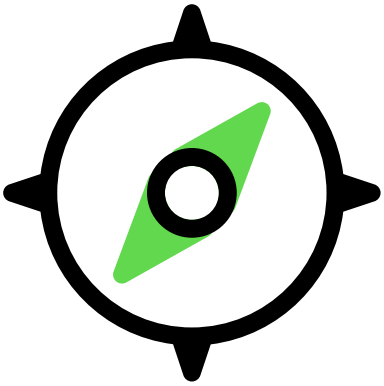
Hermes メッセージングサービス

Hermes メッセージングサービス を使用すると、Apache Kafka 環境を ServiceNow® インスタンスと統合できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

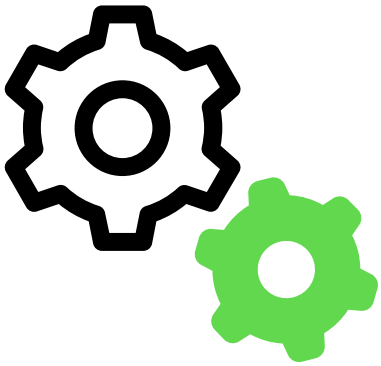
開始するには

探索



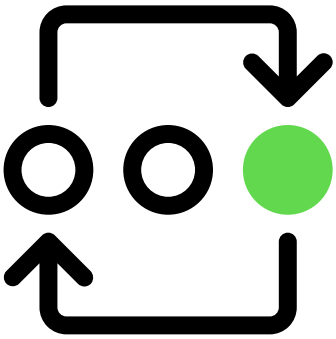
メリット、ユースケース、制限事項について説明します Hermes メッセージングサービス 。

構成



アクティベーションとセキュア接続の設定について説明します。

データの交換



Kafka メッセージの生成と使用について学習します。

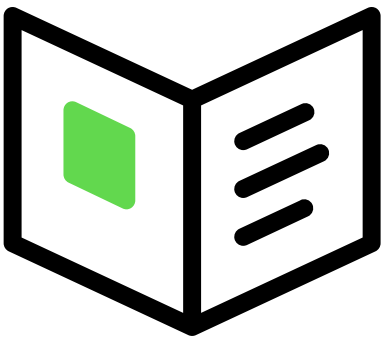
管理

での名前空間とトピック Hermesの管理

管理

診断と検査トピックを表示します。

参照



コンポーネントとセキュリティ モデルについて Hermes メッセージングサービス 学習します。

自動翻訳

Hermes メッセージングサービス の詳細

Hermes メッセージングサービス とそれがKafka 環境とインスタンス間のデータフローの管理にどう役立つかについて説明します。

Hermes メッセージングサービス の概要

Apache Kafka は、組織内のビジネスシステム間でデータを交換するための単一の統合ポイントを提供するオープンソースのデータストリーミングプラットフォームです。Hermes メッセージングサービス を使用することにより、Apache Kafka 環境を ServiceNow インスタンスと統合して、これらのビジネスシステムとデータを交換できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hermes メッセージングサービス は、インスタンスで大量の Kafka イベントを生成および使用可能にする、Apache Kafka に構築されたマルチテナント、マルチクラスター、データトランスポート、およびキューイングサービスです。

Hermes メッセージングサービス は、Apache Kafka 向けストリームコネクト、ログエクスポートサービス (LES)、および インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) の一部として利用可能な Now Platform の機能です。

メリット

- Kafka 環境と ServiceNow インスタンス間の非同期データ転送を簡素化および標準化します。
- Kafka イベントを大規模に公開して処理します。ServiceNow インスタンスから Kafka 環境にイベントを公開し、外部システムからの Kafka イベントを低レイテンシで大量に使用します。
- メッセージ量の急増とバーストを効果的に処理して、インスタンスへのパフォーマンスの影響を最小限に抑えます。
- Hermes 診断ツールを使用して、メッセージ配信の健全性とパフォーマンスを管理します。

ユースケース

ServiceNow プラットフォームのさまざまな統合ポイントとアプリケーションにより、Hermes メッセージングサービス を使用してイベントを公開および取り込むことができます。

ユースケース	アプリケーション	ユーザー
Hermes メッセージングサービス と フローデザイナー を使用して、ServiceNow インスタンスから外部アプリケーションにデータをエクスポートします。	Flow Designer	管理者
Hermes メッセージングサービス と ログエクスポートサービス を使用することで、レポート、監査、または規制の目的で、ログデータをインスタンスから外部データレークに安全にエクスポートします。	Log Export Service (LES)	管理者
Hermes メッセージングサービス と Apache Kafka 向けストリームコネクト を使用して、受信 Kafka イベントからフローをトリガーし、Kafka 環境への送信メッセージをトリガーします。	Using Stream Connect for Apache Kafka	管理者
Utah リリースより前に作成したレプリケーションセットをアップグレードして Hermes メッセージングサービスを使用することで、インスタンスデータレプリケーション (IDR) (IDR) のパフォーマンスと処理効率を向上させます。	インスタンスデータレプリケーション (IDR)	管理者

制限事項

- 最大メッセージサイズ：2 MB
- 1 秒あたりの最大メッセージサイズ：2 MB (生成または消費)
- トピック数：インスタンスあたり 30 トピック
- パーティションの最大数：トピックあたり 32 パーティション
- 保持ポリシー：36 時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hermes メッセージングサービス の構成

Hermes メッセージングサービス を有効にする方法について説明します。Hermes メッセージングサービス への安全な接続をセットアップします。

Hermes メッセージングサービス のアクティブ化

Hermes メッセージングサービス は、Glide Hermes Message Queue プラグイン (com.glide.hermes) がアクティブ化されている場合に有効になります。

このプラグインは直接有効になっていません。代わりに、次のいずれかのアクションによってプラグインが有効になります。

- Apache Kafka 向けストリームコネクト プラグイン：com.glide.hub.flow_trigger.kafka または com.glide.hub.action_step.kafka のいずれかのアクティブ化
- ログエクスポートサービス アプリケーションのインストール
- 以上での IDR プラグイン (com.glide.idr) Utah のアクティベーション
- プラグイン (com.glide.idr) の IDR アクティブ化と、その後の上位への Utah アップグレード

注:
Apache Kafka 向けストリームコネクトオートメーションエンジンにはサブスクリプションとApache Kafka 向けストリームコネクトサブスクリプションが必要です。詳細については、「https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html」を参照してください。

Hermes メッセージングサービス への安全な接続の設定

ServiceNow® インスタンス署名証明書を生成して Kafka トピックを保護します。

始める前に

Hermes メッセージングサービス を設定するには、ネットワーク管理者および Kafka 管理者との調整が必要です。ネットワーク管理者と協力して必要なセキュリティ証明書を取得し、必要なポートを開きます。Kafka 管理者と協力して、Kafka 環境が正しく構成され、アプリケーションが標準の Kafka プロトコルを使用して Hermes メッセージングサービス に接続できることを確認します。

次のセットアップが行われていることを確認します。

- Hermes メッセージングサービスがアクティブ化されます。「Hermes メッセージングサービスのアクティブ化」を参照してください。
- Key Management Framework プラグイン (com.glide.kmf.global) が有効になっている。
- 証明書 [sys_kmf_certificate] テーブルに、ServiceNow インスタンスのルート CA 証明書が含まれている。

必要なロール:hermes_admin、sn_kmf.cryptographic_manager、または admin

KMF ロールのアサインの詳細については、「Roles installed with Key Management Framework」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 証明書ジェネレーター > インスタンス **PKI** 証明書ジェネレーター.
2. 制限付きの発信者アクセスを承認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 制限付きの発信者アクセスの承認に関するメッセージで、[レコードの表示] を選択します。

b. 制限付きの発信者アクセス特権レコードフォームで、[ステータス] フィールドを [承認済み] に変更します。

c. [保存] を選択します。

3. オプション: 名前空間またはトピックレベルでアクセス制御リスト (ACL) を設定して、トピックへのアクセスを制御します。
証明書の作成者には、名前空間内のトピックまたは選択した既存のトピックへの読み取りまたは読み取り/書き込みアクセス権が付与されます。

4. のセキュリティ Hermes メッセージングサービスを設定します。

a. [インスタンス PKI 証明書ジェネレーター] ページに戻ります。

b. [証明書パスワード] フィールドにキーストアのパスワードを入力します。

c. [生成] を選択します。
システムは、証明書 [sys_kmf_certificate] テーブルにインスタンス署名付き証明書を生成し、キーストアを作成し、トラストストアを作成します。

5. [キーストアのダウンロード] を選択して、キーストアのコピーを保存します。

6. 「トラ ストストアのダウンロード」を選択して、トラストストアのコピーを保存します。

7. キーストアファイルとトラストストアファイルを、に接続する Hermes メッセージングサービス各プロデューサークライアントとコンシューマークライアントにコピーします。

タスクの結果
これで、Hermes メッセージングサービス への安全な接続を作成できます。

注:
に接続する Hermesには、インスタンス PKI 証明書ジェネレーターを使用して生成したキーストアを使用する必要があります。ドキュメントに従って ServiceNow 作成されていないカスタム生成のキーストアはサポートされていません。

次のタスク
Hermes メッセージングサービス を使用したデータの交換 のガイダンスを確認します。

生成したトラストストア・ファイルと鍵ストア・ファイルを使用して、プロデューサー・プロパティー・ファイルとコンシューマー・プロパティー・ファイル内の SSL 接続 Hermes を構成します。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- Kafka クライアントを使用したテスト Hermes トピックの作成
- Kafka クライアントを使用したトピックへの Hermes テストメッセージの生成
- Kafka クライアントを使用したトピックからの Hermes テストメッセージの消費

証明書の取り消し**Hermes** メッセージングサービス

インスタンス署名付き証明書を取り消し ServiceNow® て、への Hermes メッセージングサービス安全な接続で使用できないようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 証明書ジェネレーター > インスタンス **PKI** 証明書ジェネレーター.

2. [証明書の管理] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. **[Hermes IPKI 証明書 (Hermes IPKI Certificate)]** ダイアログボックスで、取り消す証明書を 1 つ以上選択します。
4. [取り消し] を選択します。
5. 失効の理由を選択し、[**OK]** を選択します。

タスクの結果
証明書は失効し、への Hermesセキュア接続では使用できなくなります。証明書 [sys_kmf_certificate] テーブルには、失効日と失効の理由が表示されます。

Hermes メッセージングサービス を使用したデータの交換

Hermes メッセージングサービス を使用して、ServiceNow インスタンスで Kafka メッセージを生成および消費できます。

Hermes メッセージングサービス を使用して ServiceNow インスタンスと Kafka 環境の間でデータを交換するには、いくつかの方法があります。いずれの場合も、データはあるエンティティから生成され、別のエンティティによって消費されます。

- Apache Kafka 向けストリームコネクト を使用すると、フローアクションまたは Producer API のプロデューサーステップを使用して ServiceNow インスタンスからメッセージを生成し、外部アプリケーションでそのメッセージを消費できます。

  外部アプリケーションからメッセージを生成し、次のいずれかの方法を使用して ServiceNow インスタンス内でメッセージを消費することもできます。

  - Kafka フロートリガー
  - RTE コンシューマー
  - 変換マップコンシューマー
  - スクリプトコンシューマー

  詳細については、「Stream Connect for Apache Kafka」を参照してください。

- ログエクスポートサービス を使用すると、ServiceNow インスタンスからログを生成し、外部アプリケーションでそのログを使用できます。詳細については、「ログエクスポートサービス (LES)」を参照してください。
- Kafka 標準プロトコルを使用してメッセージを生成するアプリケーションとメッセージを交換することもできます。たとえば、標準の Kafka プロトコルを使用して Java アプリケーションからメッセージを生成し、それを ServiceNow インスタンスで消費することができます。またその逆も同様です。

メッセージの生成と使用

メッセージの交換を開始するには、 Hermes Kafka クラスターにトピックを作成します。トピックを正常に作成したら、 Hermes Kafka クラスターと通信するために合計 3 つのプロセスを作成します。

- Hermes へのメッセージを生成するのにプロセスが 1 つ必要です。
- Hermes からのメッセージを消費するのにプロセスが 2 つ必要です。Hermes はフェイルオーバー目的で、Kafka クラスターをペアで使用するため、プロセスが 2 つ必要になります。片方のクラスターがダウンすると、データはもう一方の Hermes Kafka クラスターに生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なポート範囲

を使用して Hermesメッセージの交換を開始する前に、ネットワーク管理者と協力して、次のポート範囲が開いていることを確認してください。

- 生産者: 4000-4050
- コンシューマー1: 4100-4150
- コンシューマー2: 4200-4250

ブートストラップアドレス

次のポートマッピングを使用して、プロデューサーとコンシューマーを Kafka クラスターのブートストラップアドレスに接続します。Hermes で使用されるすべてのアプリケーションデリバリコントローラーは、これと同じ規則に従います。

重要:
次の Hermes ブートストラップアドレスの例では、ポート 4000-4003、4100-4103、および 4200-4203 を使用しています。ただし、追加のクラスター Hermes メッセージングサービスが追加されたときに接続を確保するために、次のポート範囲を開く必要があります。

- 生産者: 4000-4050
- コンシューマー1: 4100-4150
- コンシューマー2: 4200-4250

プロデューサークライアントは、4000 ～ 4050 の範囲のポートを使用します。例を次に示します。

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Hermes は Kafka クラスターをペアで使用するため、コンシューマークライアントが 2 つ必要になります。これは、コンシューマーごとに 1 つずつ、2 つの異なるブートストラップアドレスを使用する必要があることを意味します。

- 最初のコンシューマークライアントは、4100 ～ 4150 の範囲のポートを使用します。例を次に示します。

  ```
  Consumer A
   = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
  ```

- 2 番目のコンシューマークライアントは、4200 ～ 4250 の範囲のポートを使用します。例を次に示します。

  ```
  Consumer B
   = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
  ```

独自の Kafka クライアントのプロデューサープロパティとコンシューマープロパティを設定する場合は、この文字列パターンを使用します。

Kafka クライアントを使用したテスト **Hermes** トピックの作成

Hermes Kafka クラスターでテストメッセージを送受信するためのトピックを作成します。

始める前に

ServiceNow® インスタンス署名証明書とキーストアを生成して Kafka トピックを保護します。Hermes でトピックを作成するプロデューサーを構成するときは、トラストストアとキーストア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の詳細を指定する必要があります。「Hermes メッセージングサービス への安全な接続の設定」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Hermes Kafka トピックには、次の規則を使用して名前が付けられます。

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

各項目の意味は次のとおりです。

- `<instance_name>` はインスタンスの名前
- `<namespace>` は Kafka トピックが属するドメインの名前空間 (オプション)
- `<app_id>` はアプリケーション ID

  作成するトピックはこのアプリケーションに属しています。次のいずれかを指定します。

  - ログエクスポートサービス トピックの`sn_logstoanalytics`
  - Apache Kafka 向けストリームコネクト トピックの`sn_streamconnect`
- `<topic_name>` はトピックの一意の名前

> **注:**
> 完全なトピック名では大文字と小文字が区別され、200 文字の制限があります。

手順

1. Apache Kafka をダウンロードしてインストールします。

   a. をダウンロードする Apache Kafka バイナリ。

   b. 次のコマンドを実行して、Kafka パッケージを展開します。

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. 次のコマンドを実行して、Kafka ディレクトリに移動します。

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. プロデューサーを構成します。

   a. config/producer.properties ファイルを開きます。

   b. 次の SSL プロパティを設定します。

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>
   ```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

次のプレースホルダー変数を置き換えます。

- <truststore password> - トラストストアパスワードで
- <path to truststore.p12> - トラストストアファイルへのパスで
- <keystore password> - キーストアパスワードで
- <path to keystore.p12> - キーストアファイルへのパスで

4. 次のコマンドを実行して、送信するテストトピックを作成します。
   - UNIX：

```
./bin/kafka-topics.sh --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

   - Windows：

```
./bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

次のプレースホルダー変数を置き換えます。

- <instance_name> - インスタンス名で (大文字と小文字を区別)
- <namespace> Kafka トピックが属するドメインの名前空間で (オプション)
- <app_id>アプリケーション ID で (大文字と小文字を区別)
- <topic_name> - テストトピック名で (大文字と小文字を区別)

タスクの結果

Hermes Kafka クラスターにテストトピックが作成されます。

次のタスク

Kafka クライアントを使用したトピックへの Hermes テストメッセージの生成

Kafka クライアントを使用したトピックへの Hermes テストメッセージの生成

プロデューサークライアントを設定して、Hermes トピックへのテストメッセージを生成します。

始める前に

- ServiceNow® インスタンス署名証明書とキーストアを生成して Kafka トピックを保護します。Hermes プロデューサーを構成するときは、トラストストアとキーストアの詳細を指定する必要があります。「Hermes メッセージングサービス への安全な接続の設定」を参照してください。
- 生成するテストメッセージを格納するトピックを作成する必要があります。詳細については、「Kafka クライアントを使用したテスト Hermes トピックの作成」を参照してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
次の手順では、プロデューサークライアントを設定し、Hermes Kafka クラスターにテストメッセージを送信する方法について説明します。ビジネスまたは本番目的で Hermes にメッセージを生成する準備ができたら、これらの手順を参照してください。

手順

1. Apache Kafka をダウンロードしてインストールします。

a. をダウンロードする Apache Kafka バイナリ。

b. 次のコマンドを実行して、Kafka パッケージを展開します。

```
tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
```

2. 次のコマンドを実行して、Kafka ディレクトリに移動します。

```
cd kafka_2.13-3.1.2
```

3. プロデューサーを構成します。

a. config/producer.properties ファイルを開きます。

b. 次の SSL プロパティを設定します。

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

次のプレースホルダー変数を置き換えます。

- `<truststore password>` - トラストストアパスワードで
- `<path to truststore.p12>` - トラストストアファイルへのパスで
- `<keystore password>` - キーストアパスワードで
- `<path to keystore.p12>` - キーストアファイルへのパスで

4. テストトピックを生成します。

a. 次のコマンドを実行します。
UNIX：

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Windows：

```
./bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

次のプレースホルダー変数を置き換えます。

- `<instance_name>` をインスタンス名で
- `<namespace>` を Kafka トピックが属するドメインの名前空間で (オプション)
- `<app_id>` をアプリケーション ID に
- `<topic_name>` を一意のテストトピック名に

> **注:**
> トピック名の各部分は大文字と小文字を区別します。

b. テストトピックにテストメッセージを送信します。
例：

```
test1
test2
test3
```

タスクの結果
Hermes Kafka クラスター内のテストトピックにテストメッセージが生成されます。

次のタスク
Kafka クライアントを使用したトピックからの Hermes テストメッセージの消費

Kafka クライアントを使用したトピックからの **Hermes** テストメッセージの消費

2 つのコンシューマークライアントを設定して、Hermes トピックからのテストメッセージを消費します。

始める前に

- ServiceNow® インスタンス署名証明書とキーストアを生成して Kafka トピックを保護します。Hermes コンシューマーを構成するときは、トラストストアとキーストアの詳細を指定する必要があります。「Hermes メッセージングサービス への安全な接続の設定」を参照してください。
- メッセージを消費する前に、 Hermes Kafka クラスターでトピックを作成し、テストメッセージを生成する必要があります。詳細については、「Kafka クライアントを使用したテスト Hermes トピックの作成」および「Kafka クライアントを使用したトピックへの Hermes テストメッセージの生成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順では、2 つのコンシューマークライアントを設定し、Hermes Kafka クラスターからテストメッセージを受信する方法について説明します。Hermes は Kafka クラスターをペアで使用するため、コンシューマークライアントが 2 つ必要になります。これは、コンシューマーごとに 1 つずつ、2 つの異なるブートストラップアドレスを使用する必要があることを意味します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスまたは本番目的で Hermes からのメッセージを消費する準備ができたら、これらの手順を参照してください。

手順

1. Apache Kafka をダウンロードしてインストールします。

   a. をダウンロードする Apache Kafka バイナリ。

   b. 次のコマンドを実行して、Kafka パッケージを展開します。

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. 次のコマンドを実行して、Kafka ディレクトリに移動します。

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. コンシューマーを設定します。

   a. config/consumer.properties ファイルを開きます。

   b. 次の SSL プロパティを設定します。

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12

   ssl.key.password=<keystore password>
   ```

   次のプレースホルダー変数を置き換えます。

   - `<truststore password>` - トラストストアパスワードで
   - `<path to truststore.p12>` - トラストストアファイルへのパスで
   - `<keystore password>` - キーストアパスワードで
   - `<path to keystore.p12>` - キーストアファイルへのパスで

4. 各コンシューマーを使用してメッセージを消費します。

   a. 最初のコンシューマークライアントに対して次のコマンドを実行します。
   UNIX：

   ```
   ./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
   --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
   snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
   ```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Windows：

```
./bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

次のプレースホルダー変数を置き換えます。

- `<instance_name>` をインスタンス名で
- `<namespace>` を Kafka トピックが属するドメインの名前空間で (オプション)
- `<app_id>`アプリケーションIDで
- `<topic_name>` - テストトピック名で (大文字と小文字を区別)
- `<consumer_group_id>` - コンシューマーが属するグループの任意のラベルで (大文字と小文字を区別)

> **注:**
> トピック名の各部分は大文字と小文字を区別します。

b. 新しいターミナルウィンドウを開きます。

c. 2 つめのコンシューマークライアントに対して次のコマンドを実行します。
UNIX：

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Windows：

```
./bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

次のプレースホルダー変数を置き換えます。

- `<instance_name>` をインスタンス名で
- `<namespace>`Kafka トピックが属するドメインの名前空間で (オプション)
- `<topic_name>` - テストトピック名で (大文字と小文字を区別)
- `<consumer_group_id>` - コンシューマーが属するグループの任意のラベルで (大文字と小文字を区別)

> **注:**
> トピック名の各部分は大文字と小文字を区別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Hermes Kafka クラスターからのテストメッセージが消費されます。

での名前空間とトピックの管理 **Hermes**

を使用して Kafka クラスターHermes メッセージングサービス内のHermes名前空間とトピックを整理および管理します。

での名前空間の管理 **Hermes**

Kafka トピックをグループ化して、名前空間を使用してトピック管理とアクセス制御の仕様を簡素化します。

ServiceNow では、すべての Kafka トピックが名前空間にリンクされます。名前空間を使用して、論理的な方法でトピックを整理できます。たとえば、Kafka クラスターに基づいてトピックをグループ化できます。名前空間を使用して、どのドメインがドメイン分離されたインスタンスのどのトピックにアクセスできるかを設定することもできます。トピックの名前空間を使用して、トピックを ServiceNow ドメインに割り当てます。

名前空間レコード

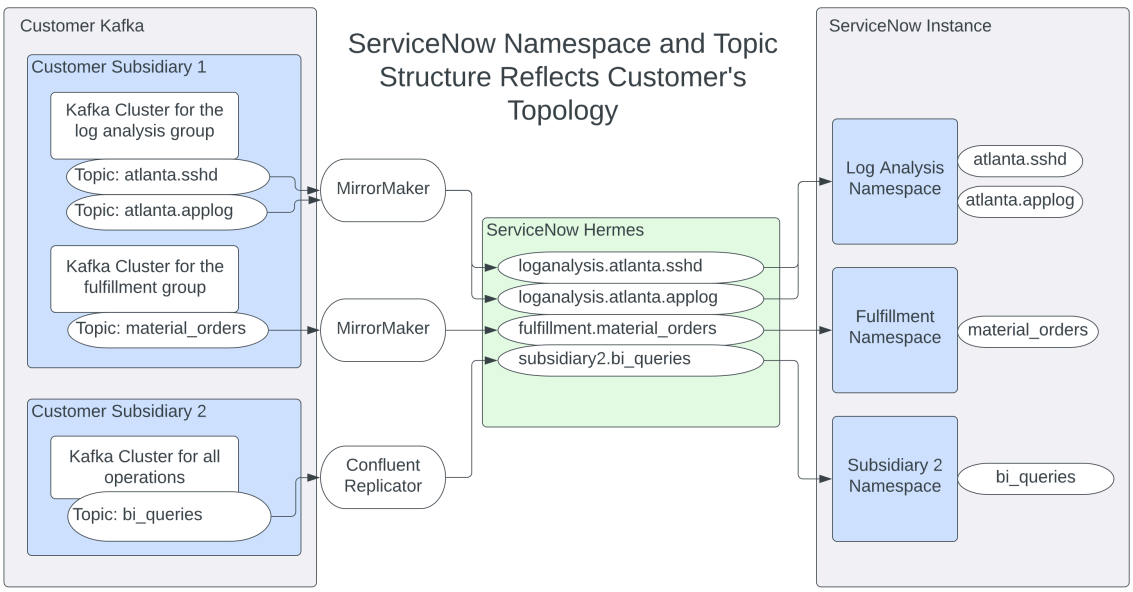
名前空間レコードは、Kafka 名前空間 [sys_kafka_namespace] テーブルに格納されます。このテーブルには、各名前空間の関連トピックプリフィックスを含む名前空間レコードのリストが表示されます。kafka_namespace_adminロールを持つ管理者は、Kafka 名前空間 [sys_kafka_namespace] テーブルに名前空間レコードを作成します。

名前空間とトピックプリフィックス

トピックは、トピック名のプリフィックスに基づいて名前空間に割り当てられます。スケジュール設定済みジョブは、Hermes に新しいトピックがないか定期的にチェックします。見つかると、そのトピックの ServiceNow トピックレコードが作成され、そのトピックが名前空間にリンクされます。トピックに割り当てられた接頭辞は、 での ServiceNow名前空間の割り当ての基礎となります。

この図は、Kafka クラスター名のプリフィックスを使用して、 で ServiceNowトピックをさまざまな名前空間に整理する例を示しています。

Kafka プリフィックスとトピックの名前空間



この例では：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. kafka_namespace_adminロールを持つインスタンス管理者は、ログ分析グループ、実行グループ、およびインスタンス内の ServiceNow 別の子会社の名前空間レコードを作成します。
2. インスタンス管理者は、Kafka 管理者と協力して、Kafka クラスター名を名前空間プリフィックスとして使用するように Hermes トピックを複製します。
3. 実行グループの Kafka クラスターには、 material_orders という名前のトピックがあります。トピックは、 Hermes 名前空間のプリフィックスとして フルフィルメント を使用して複製されます。「fulfillment.material_orders」という新しいHermesトピックが作成されます。
4. スケジュール設定済みジョブは、 でHermesfulfillment.material_ordersトピックを検索し、トピックレコードを作成して、そのレコードをそのプリフィックスと一致するように Fulfillment 名前空間に割り当てます。

プリフィックス一致ルール

トピック名のプリフィックスは、次のルールに従って名前空間と照合されます。

- 名前空間は、一致する最長の名前空間プリフィックスに基づいて選択されます。一致する名前空間がある場合、トピックレコードはその名前空間とその名前空間のドメインに割り当てられます。
- 一致する、より長い名前空間のプリフィックスがない場合は、デフォルトの名前空間の長さゼロのプリフィックスが一致します。トピックレコードは、グローバルドメインのデフォルトの名前空間に割り当てられます。
- デフォルトの名前空間が削除または変更されたため、一致する名前空間が存在しない場合、トピックレコードは作成されません。

名前空間の設計に関する考慮事項

名前空間とトピックの作成を開始する前に、名前空間とトピックをどのように編成するかを計画します。名前空間にトピックを追加すると、それに関連付けられているトピックを削除せずに名前空間を削除することはできません。

各ドメインの名前空間がドメイン分離インスタンスに存在する

ServiceNow ドメインごとに 1 つの名前空間を作成します。

名前空間を使用して、ドメインおよび Kafka インストール別にトピックを整理する

名前空間を使用して、別々の ServiceNow ドメインおよびトピックに属する両方のトピックを別々の Kafka インストールから分離します。

名前空間を構成した後、デフォルトの名前空間を削除または非アクティブ化することを検討する

デフォルトの名前空間を維持すると、トピックプリフィックスの不一致など、構成の問題が発生するおそれがあります。この不一致があると、1 つのドメインで作成する必要があったトピックがグローバル ドメインで作成されることがあります。

デフォルトの名前空間を削除することで、トピックの作成場所をより厳しく制限できます。たとえば、すべてのトピックに名前空間に一致するプリフィックスが必要であると判断した場合、デフォルトの名前空間を削除すると、一致するプリフィックスのないトピックは作成されません。

の名前空間 Hermesでのドメイン分離の使用の詳細については、「」を参照してください Hermes メッセージングサービス ドメイン分離。

での名前空間の作成 **Hermes**

名前空間を作成して Kafka トピックを整理します。

始める前に

必要なロール:hermes_admin または kafka_namespace_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

名前空間を使用して、Kafka トピックを論理的な方法で整理します。例を次に示します。

- にメッセージを Hermes複製する Kafka クラスターごとに名前空間レコードを作成します。
- ドメイン分離されたインスタンスで各ドメインの名前空間レコードを作成します。詳細については、「Hermes メッセージングサービス ドメイン分離」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > 名前空間.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Kafka 名前空間フォーム

フィールド	説明
名前	名前空間の名前。
トピックプリフィックス	この名前空間のすべてのトピックに割り当てられたプリフィックス。 トピックは、トピックプリフィックスに基づいて名前空間に割り当てられます。スケジュール設定済みジョブでは、 で新しいトピックがチェックされます Hermes。見つかると、トピックレコードが作成され、トピックが名前空間にリンクされます。 ⚠ 警告: 予期しない動作を引き起こす可能性のあるアプリ ID と名前空間の競合を回避するには、名前空間レコードの作成時に `sn_` で始まるトピックプリフィックスを指定しないでください。
許可されたアプリケーションスコープ	この名前空間にアクセスできるアプリケーションスコープのリスト。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

名前空間レコードは、Kafka 名前空間 [sys_kafka_namespace] テーブルに作成されます。で作成されたトピックまたはレプリケートされた Hermes トピックは、トピックプリフィックスに基づいて名前空間に割り当てられます。

次のタスク

- 1 つ以上のトピックレコードを作成し、それらをこの名前空間にリンクすることで、トピックを自分で整理します。「でのトピックの作成 Hermes」を参照してください。
- 証明書ジェネレーターでこの名前空間の Hermes アクセス制御リスト (ACL) を設定して、Kafka クラスター内の Kafka トピックへのアクセスを管理します。「Hermes メッセージングサービスへの安全な接続の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の名前空間の削除 **Hermes**

で Hermes名前空間を削除することにより、トピックが名前空間に追加されないようにします。

始める前に
必要なロール:hermes_admin または kafka_namespace_admin

このタスクについて
アクティブなトピックが名前空間に属している場合は、その名前空間を削除できません。名前空間を削除する前に、名前空間内のトピックを削除または非アクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > 名前空間.
2. 削除する名前空間を選択します。
3. [削除] を選択します。

タスクの結果
名前空間レコードが Kafka 名前空間 [sys_kafka_namespace] テーブルから削除されます。

Hermes でのトピックの管理

を使用して、 Hermes インスタンス内のトピックレコードと Kafka クラスター Hermes メッセージングサービス内の Kafka トピックを管理します。

トピックレコード

メッセージは、Kafka クラスターの Kafka トピックに整理され、 Hermes 保存されます。トピックレコードは、インスタンスの Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルに保存されます。このテーブルには、各トピックの名前空間への参照を含むトピックレコードのリストが表示されます。各トピックレコードには、トピックの名前、関連する名前空間、およびトピックがアクティブかどうかのフィールドがあります。

スケジュール設定済みジョブは、Hermes にあるトピックとトピックレコードを同期するために定期的に実行されます。このジョブは、次の機能を実行します。

- 検出されたトピックのトピックレコードを作成し、トピック名のプリフィックスに基づいて適切な名前空間に割り当てます。
- Kafka コマンドラインインターフェイス (CLI) などの外部ソースから作成されたトピックを同期します。たとえば、近接クラスター上の外部ソースからトピックが作成されると、ジョブが実行され、遠くのクラスターにもトピックが作成されます。
- トピックがどの名前空間にも一致しない場合は、警告メッセージがログに記録されます。どの名前空間にも一致しない場合、トピックレコードは作成されません。すべてのトピックに一致する、デフォルトの名前空間と呼ばれる、プリフィックスなしのデフォルトの名前空間があります。トピックがどの名前空間にも一致しないのは、デフォルトの名前空間が削除または変更された場合のみです。
- Kafka トピックが見つからない場合、そのトピックを非アクティブとしてマークします。

トピックインスペクターを使用して、 Hermes Kafka クラスター内のトピックを監視および表示できます。詳細については、「Hermes Kafka クラスターのトピックの監視」を参照してください。

トピックの作成

次のいずれかの方法を使用して、 Hermes Kafka クラスターにトピックを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンスからトピックを作成します。これにより、Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルにレコードが作成され、Kafka クラスターに Hermes Kafka トピックが作成されます。「でのトピックの作成 Hermes」を参照してください。
- トピックを外部で作成します。たとえば、Kafka コマンドラインインターフェイス (CLI) を使用してトピックを作成します。

> **注:**
> クラスターとインスタンス間の同期の問題を回避するには、トピックを外部で作成するときにアプリケーション ID を含めます。たとえば、アプリケーション ID がない場合、 snc.instancename.fulfillment.topicname のような名前で CLI から作成されたトピックは、 フルフィルメント 名前空間ではなくデフォルトの名前空間に作成されます。トピックが fulfillment 名前空間に作成されるようにするには、snc.instancename.fulfillment.app_id.topicname の形式を使用して名前にアプリケーション ID を含めます。app_id選択したアプリケーション ID に置き換えます。

何らかの理由で Kafka クラスターで Hermes トピックを作成できない場合、Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルにも作成されません。

トピックの更新

必要に応じて、トピック内のパーティション数を変更できます。トピック内のパーティション数のみを増やすことができることに注意してください。詳細については、「でのトピックの更新 Hermes」を参照してください。

作成後、トピックレコードに割り当てられた名前空間は永続的です。名前空間レコードを作成し、そこに既存のトピックを移動する場合は、トピックを削除し、新しい名前空間プリフィックスを使用して Kafka クラスターに Hermes 再作成する必要があります。トピックがインスタンスを介して作成されなかった場合、再スキャン後に新しいトピックレコードが作成され、一致する名前空間レコードにアサインされます。

トピックの削除

次のいずれかの方法を使用して、Hermes Kafka クラスターからトピックを削除できます。

- インスタンスの Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルからトピックを直接削除します。この方法では、1 回のアクションですべての Hermes Kafka クラスターからトピックを自動的に削除します。「でのトピックの削除 Hermes」を参照してください。
- トピックを外部から削除します。たとえば、Kafka コマンドラインインターフェイス (CLI) を使用してトピックを削除します。

> **重要:**
> トピックを外部から削除するには、ポートの各セット (410x と 420x) を指定して、両方の Hermes クラスターからトピックを手動で削除する必要があります。可能であれば、代わりにインスタンスからトピックを削除してください。

にサブスクリプション Apache Kafka 向けストリームコネクトがあるトピックは削除できません。

トピックの再スキャン

再スキャンすると、 Hermes 対応するトピックレコードがない Kafka クラスター内のトピックのトピックレコードが作成されます。たとえば、CLI を使用してトピックを作成した場合、再スキャンして、対応するトピックレコードを Kafka トピック Hermes [sys_kafka_topic] テーブルに作成するのを待つのではなく、すぐに作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 再スキャンは 10 分ごとに自動的に行われます。
- 作成されたトピックレコードは、プリフィックス一致ルールに基づいて既存の名前空間に割り当てられます。

インスタンス内のトピックレコードが、の内容 Hermesと一致しないことがあります。この状況は、次の場合に発生する可能性があります。

- Hermes にトピックが既に存在するときに ServiceNow 統合ハブ Kafka Consumer (com.glide.hub.kafka_consumer) プラグインが有効になった場合。
- トピックレコードが誤って削除された場合。
- 名前空間の定義が変更され、既存のトピックを新しい名前空間に割り当てる場合。

でのトピックの作成 **Hermes**

ServiceNow 内からトピックを作成します。インスタンスからトピックを作成すると、Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルにトピックレコードが追加され、Kafka トピックがに追加されます Hermes。

始める前に

必要なロール:kafka_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > トピック.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Kafka トピックフォーム

フィールド	説明
名前	トピックの名前。
アプリケーション ID	トピックに関連付けられたアプリケーション。デフォルトは [ストリームコネクト] です。
名前空間	トピックに関連付けられた名前空間。. Kafka 名前空間管理者が作成した名前空間を選択するか、インスタンスに個別の名前空間が設定されていない場合はデフォルトの名前空間を選択できます。 ServiceNow では、すべての Kafka トピックが名前空間にリンクされます。名前空間はトピックの整理に使用され、ドメイン分離されたインスタンスではドメイン分離に使用されます。特定のドメインに名前空間を割り当てると、その名前空間に作成されたすべてのトピックが同じドメインになります。
パーティション	トピックに作成するパーティションの数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 最小値：1 ○ 最大値：32 ○ デフォルト値： 1
アクティブ	トピックをアクティブ化するオプションです。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
このトピックは、Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルと Hermesの両方に表示されます。何らかの理由で でトピックを作成 Hermesできない場合、Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルにも作成されません。

でのトピックの更新 **Hermes**

トピックレコードを変更して、の Hermes Kafka トピックを更新します。

始める前に
必要なロール:kafka_admin

手順
1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > トピック.
2. 更新するトピックレコードを選択します。
3. オプション: トピック内のパーティション数を変更します。
   次の制限事項に注意してください。
   ○ 増やすことができるのはパーティションの数のみです。
   ○ トピックには最大 32 個のパーティションを含めることができます。
4. オプション: トピックのアクティベーションステータスを変更します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
Kafka クラスター内のトピックレコードと Kafka トピックが Hermes 更新されます。

パーティション数の更新中にエラーが発生した場合は、[パーティション数を同期] を選択して、Kafka クラスター間でHermesトピックのパーティション数を同期できます。

でのトピックの削除 **Hermes**

からトピックとそのメッセージを削除することにより Hermes、 を削除します。トピックレコードを削除すると、インスタンスと Kafka クラスターから Hermes 削除されます。

始める前に
必要なロール:kafka_admin

手順
1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > トピック.
2. 削除するトピックを選択します。
3. [削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
トピックレコードが Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルから削除されます。対応する Kafka トピックが Kafka クラスターから Hermes 削除されます。

でのトピックの再スキャン **Hermes**

再スキャンして、インスタンス内のトピックレコードを Kafka クラスター内の Hermes トピックと同期します。

始める前に
必要なロール:kafka_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > トピックの再スキャン.
2. [確認] を選択してトピックを同期します。
3. オプション: 再スキャンが完了したら、スクリプトの実行履歴を表示します。

タスクの結果
トピックレコードは、Kafka クラスターで検出された各トピックの Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルに追加されます Hermes 。に表示されるトピックの更新日時 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > トピック が更新されます。

Hermes Kafka クラスターのトピックの監視

Hermes メッセージングサービス トピックインスペクターを使用して、自分に属する Hermes Kafka クラスターでメッセージ処理を監視し、トピック表示します。

パーティション内のメッセージの追跡

パーティション情報を表示することで、 Hermes Kafka クラスター内のメッセージを追跡できます。

- トピックへのメッセージを生成するときに終了オフセット値が変更されるかどうかを確認することで、メッセージが Hermes Kafka クラスターに到達しているかどうかを判断します。
- メッセージが期限切れになると増加する開始オフセット値をメモして、メッセージが期限切れかどうかを判断します。トピックにメッセージを送信しても、開始オフセットが予想よりも大きい場合は、一部のメッセージが既に期限切れになっています。Hermes Kafka クラスター内のメッセージは 36 時間経過すると期限切れになります。

コンシューマーの進捗状況の追跡

コンシューマー情報を表示することで、各コンシューマーのメッセージ処理の進捗状況を追跡できます。

- 各コンシューマーのグループ ID とコンシューマー ID を含む、トピック内の各パーティションのコンシューマーを表示します。
- [現在のオフセット] 列を表示して、コンシューマーが処理しているメッセージを特定します。
- [遅延] 列を確認して、コンシューマーが遅延しているかどうかを判断します。遅延は、現在のオフセットと終了オフセットの差であり、残っているメッセージの数を示します。

メッセージの詳細の検査

トピックインスペクターを使用して、メッセージの消費に関する問題を検出できます。たとえば、生成したメッセージが Hermes Kafka クラスターから消費されない場合は、トピックを検査すること

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でペイロードとメッセージキーを検証できます。完全なペイロードをダウンロードして、ローカルマシンにファイルとして保存することもできます。

システムプロパティを追加することで、メッセージを UTF8 文字列ではなく Base 64 エンコードのバイナリデータとして表示できます。「Hermes メッセージングサービスのプロパティ」を参照してください。

Hermes トピックのメッセージの表示

Hermes メッセージングサービス トピックインスペクターを使用して、Hermes トピックのメッセージのペイロードを表示します。

始める前に

必要なロール：hermes_admin、kafka_namespace_admin、または admin

> **重要:**
> kafka_namespace_adminロールを持つ管理者は、さまざまなドメインのメッセージデータを表示できます。

このタスクについて

> **注:**
> メッセージは 36 時間経過すると期限切れになります。

手順

1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > トピックインスペクター.
2. オプション: [データセンターを選択] ドロップダウンリストでデータセンターを選択して、特定のクラスターのトピックを表示します。
   ニアクラスター、ファークラスター、およびインスタンス上のトピックの数は、トピックのテーブルの上に一覧表示されます。
3. オプション: 特定のパーティションのメッセージを表示します。
   a. [パーティション情報のロード]を選択します。
   b. パーティションから読み取る ドロップダウン リストで、パーティションを選択します。
4. 検査するトピックからメッセージを取得します。
   a. [トピックを検査] を選択します。
   b. テーブルでトピックを選択します。
   c. [メッセージの数] リストに表示するメッセージの数を選択します。
   d. [メッセージの開始日 **(UTC) (Message start date (UTC))**] フィールドに、メッセージ取得の開始点として使用する過去の日付を入力します。
5. メッセージの詳細とペイロードを表示します。

> **注:**
> 20 文字を超えるヘッダー、キー、またはメッセージを表示するには、[表示] リンクを選択するか、データをダウンロードします。

メッセージの詳細

フィールド	説明
オフセット (OffSet)	Hermes Kafka クラスターのデータセンター識別子とパーティション内のメッセージの位置。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パーティション	メッセージが保存されているトピックのパーティション。
タイムスタンプ	メッセージが作成された日時。
ヘッダー	メッセージヘッダー。
キー	メッセージキー。
ペイロード	メッセージ本文のコンテンツ。メッセージペイロードに関する次の情報に注意してください。 ○ トピックインスペクターは、メッセージペイロードテキストデータ内の一部の文字を自動的にエスケープ文字に置き換えます。 ○ 表示されるメッセージサイズは、トピックインスペクターに表示されるペイロードのサイズであり、必ずしも Hermes Kafka クラスターに存在するメッセージのサイズではありません。

Hermes メッセージングサービス 管理

診断を表示し、トピックを調べることで、Hermes メッセージングサービス を監視します。

Hermes Kafka クラスターのステータスと接続の確認

テストメッセージを送受信して、Hermes Kafka クラスターのステータスを確認し、接続をテストします。

始める前に

必要なロール：admin または hermes_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Hermes** メッセージングサービス > 診断.
   ダッシュボードがロードされ、Hermes 診断テストが自動的に実行され、インスタンスの公開鍵インフラストラクチャ (PKI) 構成、外部ポートステータス、および Glide Hermes Message Queue プラグイン (com.glide.hermes) のアクティブ化が検証されます。

   いずれかのテストが失敗した場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

2. [セットアップ情報] セクションで、Hermes への接続に使用できるプロデューサーおよびコンシューマーのブートストラップアドレスを表示します。
   「Hermes メッセージングサービス を使用したデータの交換」で説明するとおり、これらのポートマッピングを使用して、プロデューサークライアントとコンシューマークライアントを Kafka クラスターのブートストラップアドレスに接続します。

   > **注:**
   > コンシューマークライアントを構成する場合は、別々の範囲のポートを使用する 2 つのクライアントを構成する必要があります。1 つは 4100 ～ 4150 で、もう 1 つは 4200 ～ 4250 です。

3. インスタンスが x.509 信頼階層で発行者として機能できることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [インスタンス **PKI (Instance PKI)**] コンテナを展開します。

b. 構成ステータスを表示します。

c. [キー管理フレームワークの健全性] ページで [さらに表示] を選択して、追加のインスタンス PKI の詳細を表示します。

インスタンス PKI 構成ステータスが表示されます。構成が有効な場合は、「Hermes メッセージングサービス への安全な接続の設定」の手順に従って、Hermes への接続を保護できます。構成が無効な場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

4. Hermes Kafka クラスターへの接続に使用される外部ポートの可用性を確認します。

a. [ブートストラップ接続 **(Bootstrap Connectivity)**] コンテナを展開します。

b. [テストを実行] を選択します。

に必要な Hermesポートの範囲では、次のポートがチェックされます。

- 4000、4001、4002、4003 プロデューサークライアントポート
- 4100、4102、4102、4103 コンシューマークライアントポート
- 4200、4201、4202、4203 コンシューマークライアントポート

ポートが開いていない場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

5. インスタンスが Hermes Kafka クラスターとの間でメッセージを送受信できることを確認します。

a. [インスタンスの接続 **(Instance Connectivity)**] コンテナを展開します。

b. [テストを実行] を選択します。

各操作の経過時間、データセンター、およびブートストラップ情報を含む、テストメッセージ送信およびテストメッセージ受信の結果が表示されます。テストが失敗した場合は、カスタマーサービス & サポートにお問い合わせください。

6. Hermes Kafka クラスター内のトピックからの最新のメッセージのタイムスタンプを確認します。

a. [トピックを表示] コンテナを展開します。

b. [外部トピック] 列でトピック名を選択して、外部トピックの最後の既知のメッセージのタイムスタンプを表示します。

c. [内部トピック] 列でトピック名を選択して、内部トピックの最後の既知のメッセージのタイムスタンプを表示します。

メッセージのタイムスタンプが表示されます。トピックの完全な詳細を表示するには、Hermes トピックインスペクターを使用します。「Hermes Kafka クラスターのトピックの監視」を参照してください。

Hermes メッセージングサービス メッセージの使用状況の追跡

Hermes メッセージングサービス を介したメッセージの使用状況は、監視および管理の目的で Kafka トピック名を介して追跡されます。

Hermes メッセージングサービス には、Apache Kafka 向けストリームコネクト や ログエクスポートサービス などの他のアプリケーションとの統合を通じてのみアクセスします。

次の命名規則を使用して、名前空間内の Kafka トピックにアクセスできます。

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

各項目の意味は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- snc.<instance_name> は名前空間のプリフィックスです。
- <namespace> は Kafka トピックが属するドメインの名前空間 (オプション) です。
- sn_<app_id> はアプリケーション ID です。
- <topic_name> は一意のトピック名です。

注:
完全なトピック名では大文字と小文字が区別され、200 文字の制限があります。

Kafka メッセージの使用状況とライセンスへの影響はアプリケーションによって異なります。ライセンスの使用状況はアプリケーションレベルで追跡されます。

Hermes メッセージングサービス を有効にしたクローン作成

Hermes を有効にして、あるインスタンスから別のインスタンスにデータベースを正常にクローンするには、特定の Hermes テーブルが保持または除外されていることを確認する必要があります。

クローンを要求する前に、保持リストと除外リストの Hermes テーブルを検証してください。たとえば、ターゲットインスタンスで現在の Hermes トピックを維持するには、hermes_topics テーブルが保持リストに含まれていることを確認します。idr_entry_set テーブルが保持されていない場合、クローン操作が発生したときに上書きされます。

後続のセクションでは、クローンの前にソースとターゲットの両方のインスタンスに Hermes がインストールされていることを前提としています。たとえば、 Hermes がターゲットインスタンスにインストールされていない場合、保持する Hermes テーブルはありません。

重要:
Hermes がインストールされていないインスタンスを、Hermes がインストールされているインスタンスにクローンすると、ターゲットインスタンスの Hermes テーブルが削除されます。

このデータが失われないようにするには、更新セットを使用して次の Hermes テーブルのデータをキャプチャします。

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metric

Hermes メッセージングサービス を正しく機能させるには、hermes_cluster_config および hermes_topic_location テーブルが保持されていることを確認する必要があります。

保持する Hermes テーブル

次の Hermes テーブルがない場合は、これらを [データプリザーバーをクローン] リストに追加します。このリストにない Hermes テーブルを削除します。

- hermes_topic_location
- hermes_topics_state
- hermes_topic
- hermes_topics_metrics
- hermes_cluster_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

除外する Hermes テーブル

hermes_metrics テーブルを [除外テーブルをクローン] リストに追加します (ない場合)。その他すべての Hermes テーブルを削除します。

Hermes メッセージングサービス ログメッセージの表示

ログメッセージを表示することで Hermes イベントの詳細をレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムログ > すべて.
   ログ [syslog] テーブルには、すべてのシステムログメッセージが表示されます。
2. フィルターを追加して、Hermes に関連するログのみを表示します。

   a. フィルターアイコン ( ) を選択します。

   b. フィールド、演算子、検索文字列を使用して条件を設定します。

   Example
   例：**[Source] [contains] [Hermes]**

   c. [実行] を選択します。

タスクの結果
ログ [syslog] テーブルには、Hermes メッセージングサービス ログメッセージのみが表示されます。

Hermes メッセージングサービス に関する参照情報

参照トピックでは、Hermes メッセージングサービス のコンポーネントとセキュリティモデルに関する詳細を提供します。

Hermes メッセージングサービス コンポーネント

Hermes メッセージングサービス アーキテクチャは、次のコンポーネントに基づいて構築されています。

Hermes メッセージングサービス コンポーネント

コンポーネント	説明
Hermes メッセージキュー	インスタンスとの間のデータフローを管理するための ServiceNow Hermes Kafka クラスター内の専用マルチテナントメッセージキューです。メッセージキューは、双方向トラフィックをサポートする証明書ベースの認証を使用します。Hermes メッセージキューは、Hermes Glide API を介して ServiceNow アプリケーションで使用できます。
Hermes ゲートウェイ	ServiceNow データセンターの一部で、ServiceNow エンドポイントに接続して

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hermes メッセージングサービス コンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	Hermes メッセージキューにデータを読み書きできるようにします。
Hermes Glide コネクタ	API を介してインスタンス機能 (フロー、データエクスポート、データレプリケーションなど) を Hermes メッセージキューと統合するコネクタです。

Hermes メッセージングサービス セキュリティモデル

Hermes メッセージングサービス セキュリティモデルは、次の機能に依存しています。

Hermes メッセージングサービス セキュリティモデル

機能	説明
名前空間とデータ分離	すべての Kafka トピックは顧客ごとに名前空間が使用されています。自分に属するトピックのみを表示でき、自分のトピックは他のユーザーには表示されません。
認証と許可	Hermes メッセージングサービス では、信頼できる ID による mTLS エンドポイント認証と ID に基づく認証を使用する証明書ベースの認証が必要です。
ドメイン分離	ドメイン分離は、次 Hermes メッセージングサービスでサポートされています。「Hermes メッセージングサービス ドメイン分離」を参照してください。
高可用性	フェイルオーバーは、別々の ServiceNow データセンターで実行されている複数の Kafka クラスターによって提供されます。

Hermes メッセージングサービスのプロパティ

これらのシステムプロパティが Hermes メッセージングサービス の動作を制御します。

Hermes メッセージングサービス システムプロパティを設定するには、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルに移動し、プロパティを追加します。

システムプロパティ

Hermes メッセージングサービス トピックインスペクターのメッセージペイロードのエンコード形式 glide.hermes.topic.inspector.payload.format	デフォルトでは、[ペイロード] 列のメッセージは UTF8 の文字列として表示されます。このシステムプロパティを追加し、値を binary に設定することで、base-64 エンコーディングを使用してバイナリデータを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ (続く)

	• string：メッセージペイロードを UTF8 で表示 • binary：メッセージペイロードを base64 で表示
Hermes メッセージングサービス トピックインスペクターのメッセージキーのエンコード形式 glide.hermes.topic.inspector.key.format	デフォルトでは、[キー] 列の ID は UTF8 の文字列として表示されます。このシステムプロパティを追加し、値を binary に設定することで、base-64 エンコーディングを使用してバイナリデータを表示できます。 • string：UTF8 でキーを表示 • binary：base64 でキーを表示

Hermes メッセージングサービス ロール

Hermes メッセージングサービス はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

Hermes メッセージングサービス 管理者 [hermes_admin]

ユーザーが Hermes メッセージングサービス トピックインスペクターにアクセスできるようにします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

Kafka 管理者 [kafka_admin]

ユーザーが Kafka サブスクリプションに関連するトピックや設定など、Apache Kafka との統合を管理できるようにします。

ロールを含む

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

Kafka 名前空間管理者 [kafka_namespace_admin]

ユーザーが Kafka 名前空間定義を管理できるようにします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

kafka_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

kafka_namespace_admin ロールを持つ Apache Kafka 向けストリームコネクト 管理者は、さまざまなドメインのメッセージデータを表示できます。

たとえば、複数のドメインで Kafka 統合を使用するマネージドサービスプロバイダー (MSP) インスタンスでは、ドメイン間の分離を維持するために名前空間定義を適切に管理することが重要であるため、単一ドメイン内の管理者にはこのロールを付与しないでください。

Hermes メッセージングサービス ドメイン分離

のドメイン分離がサポートされています Hermes メッセージングサービス。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ドメイン分離されたインスタンスでは、名前空間を使用して、Kafka クラスター内の Hermes 特定のトピックにアクセスできるドメインを設定できます。トピックレコードの名前空間を使用して、トピックをドメインに ServiceNow 割り当てます。

でのドメイン分離の仕組み **Hermes** メッセージングサービス

ドメイン分離されたインスタンスでは、kafka_namespace_adminロールを持つユーザーが特定の ServiceNow ドメインに名前空間をアサインできます。Kafka 名前空間管理者が特定のドメインに名前空間を割り当てると、その名前空間に作成されたすべてのトピックが同じドメインになります。ユーザーは、ドメインの可視性とアクセス制御リスト (ACL) に基づいて、アクセス可能なトピックと名前空間のみを表示したり操作したりできます。デフォルトの名前空間で作成されたトピックは、グローバルドメインに作成されます。

Kafka トピック [sys_kafka_topic] テーブルと Kafka 名前空間 [sys_kafka_namespace] テーブルはどちらもドメイン分離テーブルです。ドメイン分離ルールは、各ドメインで利用可能なレコードをフィルタリングします。これらのテーブルは、ドメイン分離であることに加えて、他のテーブルと同様に ACL で保護することもできます。

すべてのドメインサポート機能で、Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) プラグインが必要です。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

パスワードリセット

ServiceNow® パスワードリセット アプリケーションは、エンドユーザーがセルフサービスプロセスを使用するか、サービスデスクエージェントのサポートを受けてパスワードをリセットまたは変更できるようにすることで、強力で安全なパスワードを適用します。

仮想エージェントの パスワードリセット

構築済みの会話を使用して一般的なサポートの問題を処理するServiceNow® 仮想エージェントの パスワードリセット で、エンドユーザーエクスペリエンスを強化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット **Windows** アプリケーション

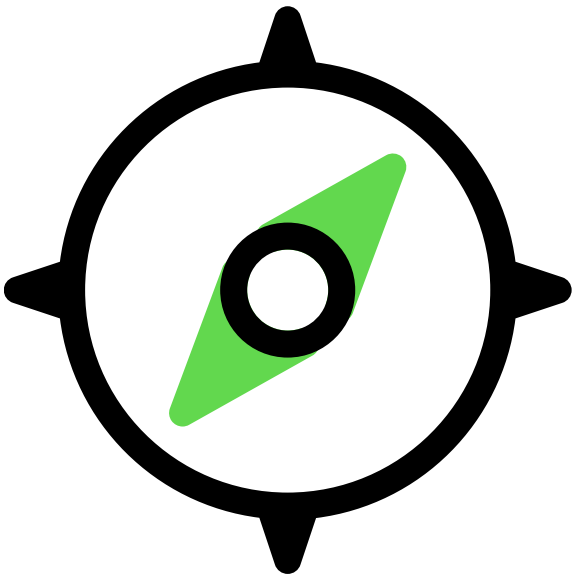
パスワードリセット Windows アプリケーション により、パスワードを忘れた場合、または Windows コンピューターからロックアウトされた場合に、Windows ログイン画面からパスワードを直接リセットできます。

パスワードリセット アプリケーションの概要についてはこのビデオをご覧ください。

ServiceNow パスワードリセット アプリケーションと、パスワードリセット for 仮想エージェント、パスワードリセット Windows アプリケーション、および パスワードリセット 音声自動応答 (IVR) の概要。

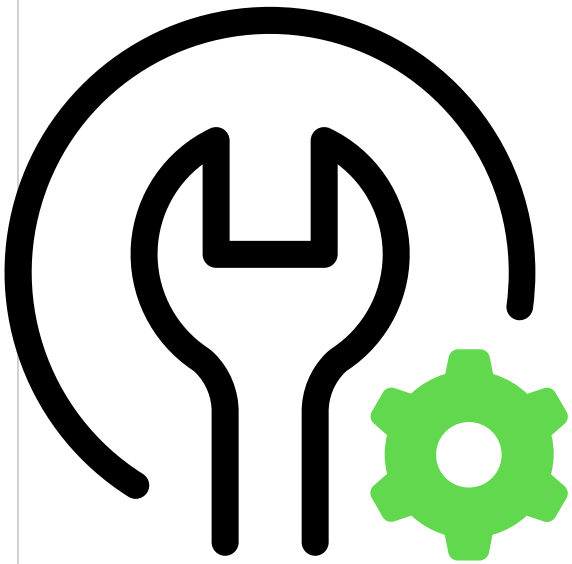
開始するには

探索



概念と機能について説明します パスワードリセット 。

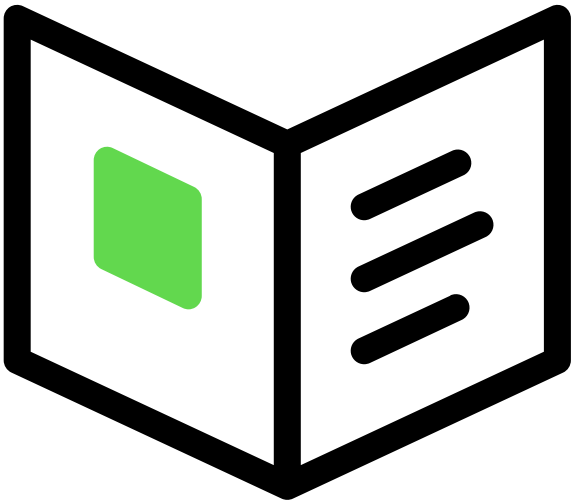
のセットアップと構成



ユーザー向けに設定および構成 パスワードリセット します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット に登録	参照
	
に登録します パスワードリセット。	フィールドやプロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

パスワードリセット の詳細

パスワードリセット、パスワードリセット Windows アプリケーション、および パスワードリセット for 仮想エージェント の概要を提供します。

組織で パスワードリセット および パスワードリセット Windows アプリケーション を設定、構成、および使用する方法について説明します。

パスワードリセット パスワードリセット アプリケーションは、エンドユーザーがセルフサービスプロセスを使用するかサービスデスクエージェントのサポートを要求してパスワードをリセットまたは変更できるようにすることで、強力で安全なパスワードを適用します。

仮想エージェント 用 パスワードリセット 構築済みの会話を使用して一般的なサポートの問題を処理する仮想エージェントの パスワードリセット で、エンドユーザーエクスペリエンスを強化します。

パスワードリセット Windows アプリケーション パスワードリセット Windows アプリケーションにより、パスワードを忘れた場合、または Windows コンピューターからロックアウトされた場合に、Windows ログイン画面からパスワードを直接リセットできます。

関連情報

- パスワードリセットとともにインストールされる内容
- Domain Separation と パスワードリセット アプリケーション

パスワードリセット

パスワードリセット アプリケーションは、エンドユーザーがセルフサービスプロセスを使用するか、サービスデスクエージェントのサポートを求めてパスワードをリセットまたは変更できるようにすることで、強力で安全なパスワードを適用します。

パスワードリセット アプリケーションの機能

登録管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーを自動的に登録するか、手動登録を許可します。

検証タイプ

さまざまな検証を利用してユーザーの信頼性を検証します。

統合プラグイン

Windows アプリケーションと Microsoft Azure Active Directory (AD) から直接パスワードをリセットします。

登録タイプ

エンドユーザーが必要に応じてさまざまな Password Reset プログラムに登録できるようにします。

ホームページのダッシュボードビュー

パスワードリセット のルックアンドフィールは、新しく、最新化されています。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

パスワードリセット のプロセス

password_reset_admin ロールを持つユーザーは、エンド ユーザーのパスワード リセット プロセスの動作方法を設定します。

- セルフサービスプロセス：

  ユーザーは、サポートされている任意のインターフェイス (モバイルデバイスを含む) でブラウザを使用して、インターネット経由でパスワードをリセットします。

- サービスデスク 支援プロセス：

  ユーザーは、電話または対面でサービスデスクエージェントのサポートを要請します。このプロセスでは、ユーザーはパスワードをリセットしません。

詳細については、「パスワードリセット の構成」と「パスワードリセット プロセスを計画する」を参照してください。

セルフサービスプロセスと サービスデスク 支援プロセス

接続、ユーザーグループ、および検証を設定することに加えて、組織の操作方法として次のいずれか 1 つを指定できます。

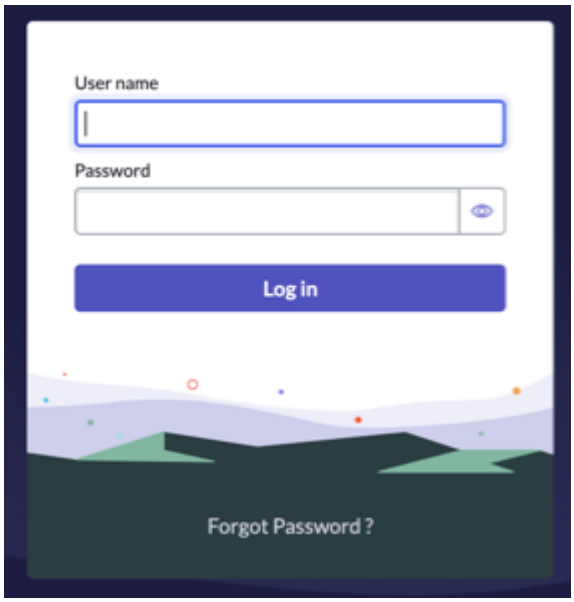
セルフサービスプロセス

エンドユーザーは、サポートされている任意のインターフェイス (モバイルデバイスなど) でブラウザを使用して、パスワードをリセットします。識別情報を提供して質問に回答したり、安全に配信されたコード番号を送信したりできます。次の例は、デフォルトのセルフサービスプロセスの パスワードリセット フローを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ユーザーがパスワードを忘れた場合は、ログイン画面で [パスワードを忘れた場合] をクリックします。

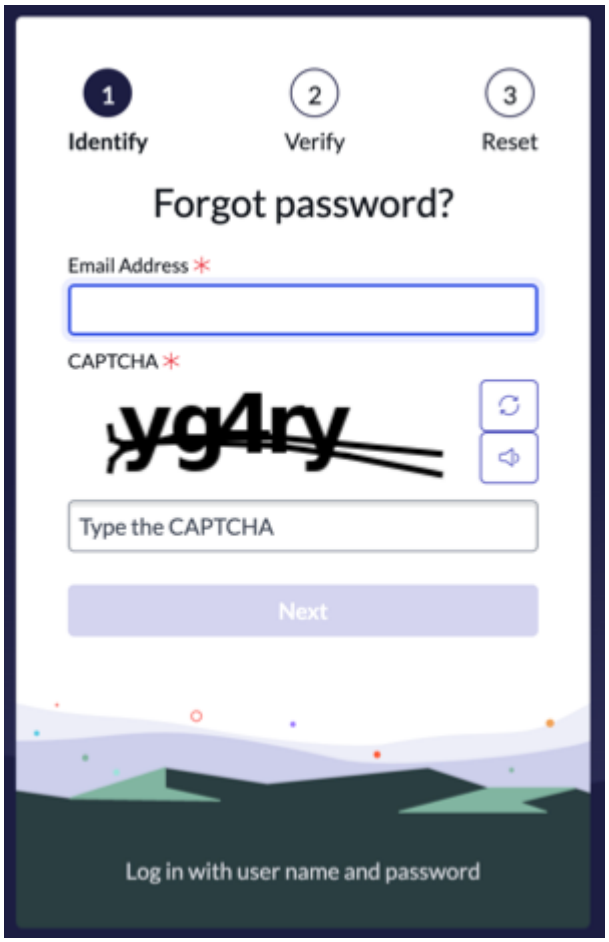


2. パスワードリセット アプリケーションが起動します。[識別] ページで、識別情報 (通常はユーザー名またはメールアドレス) を入力します。この例には、デフォルトの CAPTCHA セキュリティ機能が含まれています。ユーザーは、ユーザー名と CAPTCHA を入力して識別情報を入力し、[次へ] をクリックします。

> **注:**
> 識別ステップのポップアップウィンドウに表示されている CAPTCHA スピーカーアイコン ( ) をクリックすると、CAPTCHA に表示されている文字を音声で聞くことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [検証] タブで、ユーザー名に関連付けられた個人データを入力します。たとえば、ユーザープロファイルに関連付けられたメールアドレスを入力するか、管理者が設定したセキュリティの質問に答えることができます。この情報は、パスワードリセットへの登録プロセス中に指定されます。管理者は別の検証方法を設定できます。たとえば、ユーザーだけが回答できる個人的な質問などです。

   注:
   その他の検証方法では、SMS テキスト、Google 認証アプリ、またはメールによってモバイルデバイスに送信されたコード番号を入力する必要があります。

4. [リセット] ページで、メールで手順を確認するようユーザーに指示します。
5. ユーザーはメールを開き、メール内のリンクをクリックしてパスワードをリセットします。リンクは、管理者が **password_reset.request.expiry** プロパティを使用して指定した期間有効です。
6. [パスワードのリセット] ページで、パスワードをリセットするための案内がユーザーに表示されます。
7. 資格情報ストアで ID が確認され、新しいパスワードが [リセット] ページに表示されます。

サービスデスク支援プロセス

エンドユーザーは、電話または対面でサービスデスクエージェントのサポートを要請します。サービス デスク担当者が要求を処理します。各サービスデスクエージェントにはパスワードリセット adminサービスデスク ロールが割り当てられています。エージェントが操作するリセット要求フォームには、[ユーザーを選択] フィールドと [プロセス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を選択] フィールドがあります。フォームでは、エージェントはエンドユーザーのドメイン内のすべてのプロセスを表示できます。

次のステップ

ロールに基づいて、次の手順を実行します。

- 管理者の場合は、 ユーザーのために構成 パスワードリセット します。
- パスワードのリセットを希望するエンドユーザーは 登録を開始してパスワードをリセットする.

仮想エージェント 用 パスワードリセット

構築済みの会話を使用して一般的なサポートの問題を処理する パスワードリセット for 仮想エージェント で、エンドユーザーエクスペリエンスを強化します。

仮想エージェント の詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。

エンドユーザーは、仮想エージェント の会話を通じて次のアクションを実行できます。

- パスワードをリセット
- パスワードの変更
- アカウントのロック解除
- 登録してパスワードをリセット

エンドユーザーは、ログインしていなくてもパスワードをリセットしてアカウントのロックを解除できます。ログインすると、ユーザーはパスワードの変更などのすべてのアクションを実行できます。パスワードを変更またはリセットした後、ユーザーは次の 24 時間パスワードを変更またはリセットできません。

関連情報

Password management topics for ITSM Virtual Agent

パスワードリセット **Windows** アプリケーション

パスワードリセット Windows アプリケーション により、パスワードを忘れた場合、または Windows コンピューターからロックアウトされた場合に、Windows ログイン画面からパスワードを直接リセットできます。

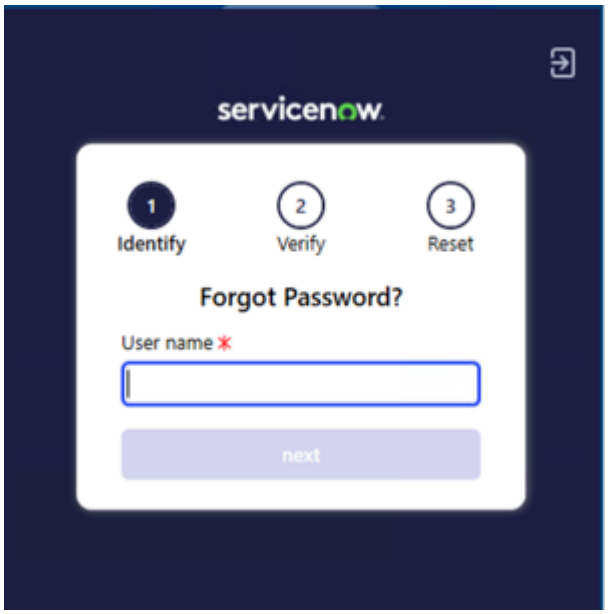
パスワードリセット **Windows** アプリケーションの動作の仕組み

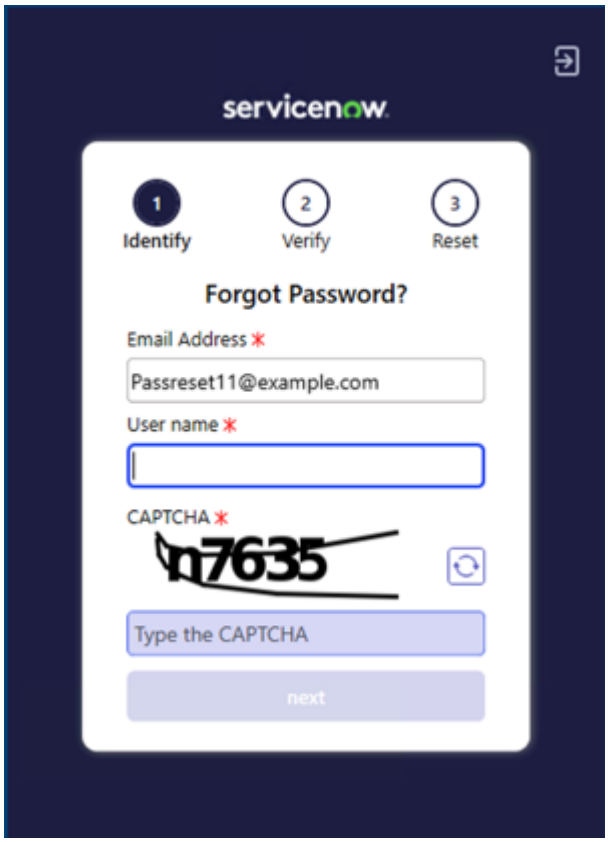
管理者は、EXE または MSI ファイルをダウンロードして実行して、アプリケーションをユーザーのコンピューターにインストールするか配布します。アプリケーションによって、Windows のログイン画面にリンクがインストールされます。ユーザーは、各種 Windows バージョンの例で説明されている [パスワードを忘れた場合] リンクをクリックすると、パスワードをリセットするプロセスに案内されます。

ユーザーがコンピューターで Windows 8.1、10、または 11 オペレーティングシステムを使用している場合、[パスワードを忘れた場合] リンクをクリックするとポップアップウィンドウが開きます。ポップアップウィンドウで、ユーザー名を入力します。複数識別タイプの場合、ユーザー名とメールアドレスを入力し、表示された CAPTCHA (プロセスで有効になっている場合) を入力します。CAPTCHA が正しくない場合、エラーメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





自動翻訳

これは識別ステップであり、ポップアップウィンドウで [次へ] をクリックすると検証ステップに移動します。

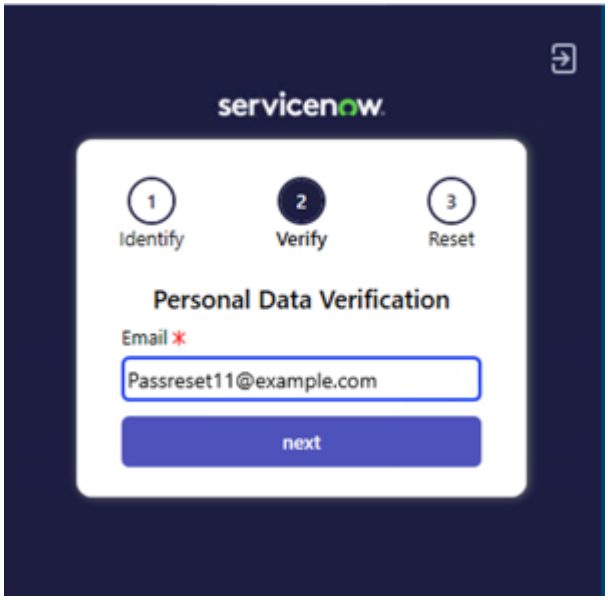
[検証] ステップでは、ユーザーは次のいずれかの設定済みのセキュリティ検証タイプを使用して自分自身を検証できます。

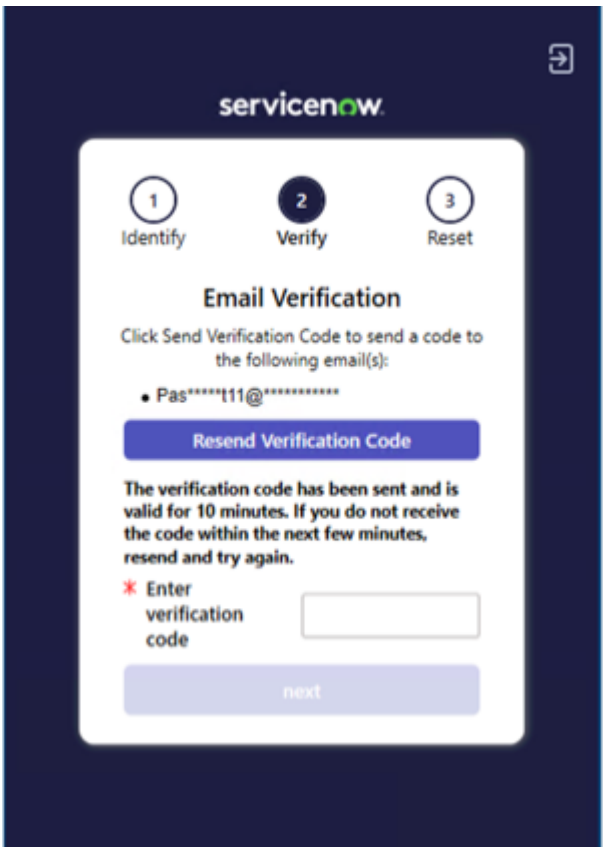
- パーソナルデータ：ユーザーはユーザー名またはメールを入力します。パーソナルデータによる検証では、ユーザーの回答を利用可能な詳細と比較します。たとえば、ユーザーが入力したメールアドレスは、利用可能な登録済みメールアドレスと一致する必要があります。
- 認証アプリ：ユーザーは認証アプリによって生成されたコードを入力します。
- セキュリティの質問：ユーザーはセキュリティの質問に対する回答を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SMS：ユーザーは登録済みの携帯電話番号に送信された検証コードを入力します。
- メール：ユーザーは登録済みのメールアドレスに送信された検証コードを入力します。
- ソフト PIN：ユーザーはソフト PIN を入力します。

たとえば、次の画像はメールを使用した検証を示しています。



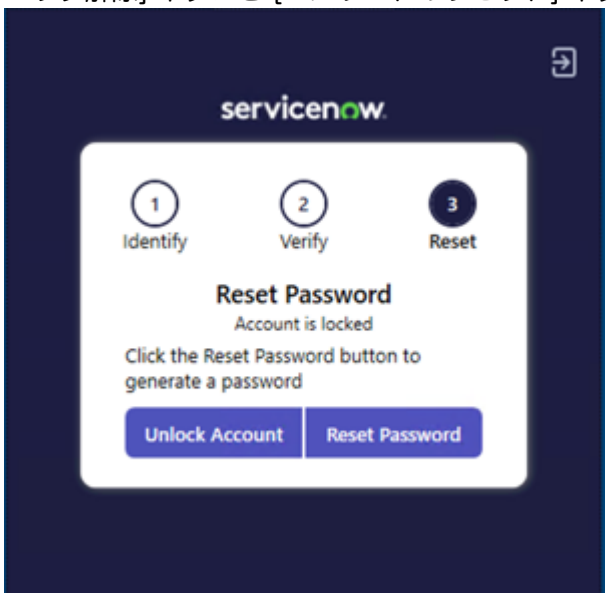


検証に成功すると、ユーザーはリセットステップに移動します。提供されたユーザーアカウントとメールのステータスに基づいて、リセット手順にはさまざまなタイプが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーアカウントがロックされていない場合、ユーザーは新しいパスワードを入力し、[パスワードの再入力] フィールドに同じパスワードを再度入力して、[パスワードのリセット] をクリックします。
- ユーザーアカウントがロックされている場合、ユーザーはアカウントがロックされていることを示すメッセージを受け取ります。有効な場合は、アカウントのロックを解除するオプションが表示されます。または、パスワードのリセットを続行できます。たとえば、次の画像は [アカウントのロック解除] ボタンと [パスワードのリセット] ボタンの両方を示しています。



- パスワードのリセットプロセスが完了すると、設定されたタイプに基づいて、ユーザーはポップアップ ウィンドウで自動生成されたパスワードを取得するか、パスワードをリセットするための手順を含むメールを受け取ります。

パスワードリセット の設定

パスワードリセット アプリケーションがデフォルトで有効になっており、サンプルの検証機能が含まれています。ベースシステム では、ローカルの ServiceNow インスタンス資格情報ストアタイプへの接続のみ可能です。

要件

必要なロール：admin

注:
アップグレード中は パスワードリセット アプリケーションを使用できません。

アクティブなプラグインと使用可能なプラグイン

- Active Directory (AD) およびリモート (SOAP) ServiceNow インスタンス資格情報ストアタイプへの接続を有効にするには、パスワードリセット Windows アプリ (パスワードリセット オーケストレーション) (com.glideapp.password_reset_desktop) プラグインと Microsoft AD for パスワードリセット ストアアプリをアクティブ化します。他のコンポーネントはインストールされていません。 オーケストレーション は個別のサブスクリプションとして利用できます。「パスワードリセット Windows アプリプラグインの要求」を参照してください。
- の パスワードリセットEntra ID 統合への接続を有効にするには、「Microsoft Entra ID 統合をPassword Reset と統合し、Microsoft Entra ID 資格情報ストアへの接続Microsoftを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のステップ

組織のパスワードリセットのプロセスについて計画し、設定を行います。「パスワードリセット の構成」を参照してください。

Microsoftの **Entra ID** のセットアップパスワードリセット

Microsoftプラグインを有効にし、MicrosoftEntra ID インスタンスを構成して、Entra ID をセットアップしますパスワードリセット。Microsoft Entra ID プラグインは、このプラグインを使用してアクティブ化されます。Microsoft のエントラID パスワードリセット もストアで ServiceNow 入手できます。

関連情報

Microsoftアプリの Entra ID 統合パスワードリセットを要求

Microsoftアプリの **Entra ID** 統合パスワードリセットを要求

Microsoft Entra ID ユーザーは、 Microsoft アプリの Entra ID 統合 パスワードリセット を使用してパスワードをリセットできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
プラグインは、Now Support (HI) またはインスタンスから要求できます。

Now Support で、**[Service Catalog]** [プラグインをアクティブ化] に移動します。

または、次の手順を実行することもできます。

手順

1. インスタンスで、次の場所に移動します。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で要求フォームを開きます。
3. Now Support で、HI Service Portal Service Catalog にリダイレクトされるオプションを選択します。
4. [プラグインをアクティブ化] 要求フォームのフィールドに必要な情報を入力します。

フィールド	説明
ターゲットインスタンス	プラグインをアクティブにするインスタンス
プラグイン名	有効にするプラグインの名前です。
このプラグインを有効にする日時の指定	日時は、現在の日付から 2 営業日以降でなければなりません。 **注:** デフォルトでは、プラグインは、太平洋標準時 (U.S.) で毎営業日に 2 回のバッチ (朝に 1 回、夜に 1 回) で有効になります。特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、[理由/コメント] フィールドに要求を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Reason/Comments (理由/コメント)	プラグインを有効にする ServiceNow 担当者に役立つ情報。たとえば、デフォルトのアクティブ化ウィンドウの 1 つではなく、特定の日付または時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、そのことをコメントに指定します。

5. [送信] をクリックします。
   Microsoftアプリの Entra ID 統合パスワードリセットがアクティブ化されます。

次のタスク

組織の パスワードリセット のプロセスについて計画、作成、カスタマイズします。

Microsoft Active Directory for パスワードリセット のセットアップ

ServiceNow Store で入手可能な パスワードリセット Windows アプリと Microsoft AD for パスワードリセット を有効にして、Active Directory (AD) への接続を有効にします。

パスワードリセット **integration with Okta** のセットアップ

エンドユーザーが パスワードリセット および Okta スポークを使用して Okta パスワードをリセットまたは変更できるように設定します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

統合ハブ サブスクリプション

このアプリケーションには、統合ハブ Enterprise または Password Reset 限定サブスクリプションパッケージが必要です。詳細については、「Request Integration Hub (Integration Hub の要求)」を参照してください。

アプリケーションのバージョン

パスワードリセット integration with Okta 1.1.2 が最新バージョンです。

依存関係

アプリのインストールで問題が発生した場合は、次の依存プラグインがインストールされていることを確認してください。

- Okta spoke v 4.1.3
- ServiceNow IntegrationHub Action Template - Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

注:
これらのプラグインの一部はライセンス可能な機能であり、アプリケーション実装の外で使用する場合は適切なライセンスが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフロー

Password Reset integration with Okta アプリケーションでは、パスワードリセット タスクを自動化する次のサブフローを提供します。

サブフロー	説明
パスワードの変更	必要な Okta ユーザーのパスワードを変更します。
パスワード接続テスト	Okta への接続をテストします。
パスワードのロックステータス	Okta 内の指定したユーザーアカウントのロックステータスを確認します。
Password Reset	指定した Okta ユーザーのパスワードをリセットします。
パスワードロック解除 (Password Unlock)	Okta で必要なユーザーアカウントのロックを解除します。
パスワード変更後のメール送信 (Send Email After Change Password)	パスワード変更通知メールをユーザーに送信します。このサブフローはパスワード変更サブフローで使用します。

アクション

パスワードリセット integration with Okta により、必要な Okta ユーザーのユーザー名とすべての変数の詳細を取得する Okta リセットプロセスアクションの構成変数を取得できます。

Okta とのパスワードリセットデータ連携をセットアップする

パスワードリセット と Okta を統合するためのデフォルトの資格情報ストアレコードとパスワードリセットプロセスをカスタマイズします。

始める前に

- 統合ハブ サブスクリプションを要求します。
- パスワードリセット のアクティブ化
- Okta スポークを有効にして設定します。
- パスワードリセット の Okta との統合をアクティブ化します。
- 必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 **Password Reset** > 資格情報ストア.
2. パスワードリセット と Okta との統合のレコードを開きます。
   たとえば、**Sample Okta Credential Store** などです。
3. 要件に応じてデフォルトのレコードをカスタマイズします。
   詳細については、「Configure the connection to a credential store for the Password Reset processes (Password Reset プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する)」を参照してください。
4. 移動先 **Password Reset** > プロセス.
5. 要件に応じて、デフォルトのレコードである **[Okta** のサービスデスクプロセス] と **[Okta** の従業員セルフサービスプロセス **(Customize the default records, Service-Desk Process for Okta)]** をカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [ユーザーはパスワードをリセットする必要があります] チェックボックスは、この統合ではサポートされていません。すなわち、ユーザーが自動生成されたパスワードを使用してパスワードをリセットした後、最初のログイン時にパスワードをリセットするように強制することはできません。

詳細については、「Password Reset プロセスの設定」を参照してください。

パスワードリセット **integration with Google Directory** のセットアップ

パスワードリセット および Google Directory スポークを使用して、エンドユーザーが Google のパスワードをリセットまたは変更できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

統合ハブ サブスクリプション

このアプリケーションには、統合ハブ Enterprise または Password Reset 限定サブスクリプションパッケージが必要です。詳細については、次を参照してください： 要求 統合ハブ.

アプリケーションバージョン

パスワードリセット integration with Google Directory 1.0.3 が最新バージョンです。

依存関係

アプリのインストールで問題が発生した場合は、次の依存プラグインがインストールされていることを確認してください。

- Google Directory スポーク v 1.3.1 以降
- ServiceNow IntegrationHub Action Template - Data Stream (com.glide.hub.action_type.datastream)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

> **注:**
> これらのプラグインの一部はライセンス可能な機能であり、アプリケーション実装の外で使用する場合は適切なライセンスが必要です。

サブフロー

Password Reset integration with Google Directory アプリケーションでは、パスワードリセット タスクを自動化する次のサブフローを提供します。

サブフロー	説明
パスワード接続テスト	Google Directory への接続をテストします。
パスワードのロックステータス	Google Directory 内の指定したユーザーアカウントのロックステータスを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サブフロー	説明
パスワードのリセット	指定した Google Directory ユーザーのパスワードをリセットします。
パスワードロック解除	Google Directory で必要なユーザーアカウントのロックを解除します。

アクション

Password Reset integration with Google Directory により、必要な Google Directory ユーザーのユーザー名とすべての変数の詳細を取得する Google Directory リセットプロセスアクションの構成変数を取得できます。

パスワードリセット **integration with Google Directory** のセットアップ

パスワードリセット と Google Directory を統合するためのデフォルトの資格情報ストアレコードとパスワードリセットプロセスをカスタマイズします。

始める前に

- 統合ハブ サブスクリプションを要求します。
- パスワードリセット のアクティブ化
- を有効にして設定 Google Directory スポーク.
- パスワードリセット の Google Directory との統合をアクティブ化します。
- 必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 **Password Reset** > 資格情報ストア.
2. パスワードリセット と Google Directory との統合のレコードを開きます。
   たとえば、**Sample Google Directory Credential Store** です。
3. 要件に応じてデフォルトのレコードをカスタマイズします。
   詳細については、「パスワードリセット プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する」を参照してください。
4. 移動先 **Password Reset** > プロセス.
5. 要件に応じて、デフォルトのレコードである **[Google Directory** のサンプルサービスデスクプロセス **(Sample Service-Desk Process for Google Directory)]**と **[Google Directory** のサンプル従業員セルフサービスプロセス **(Sample Employee Self-Service Process for Google Directory)]** をカスタマイズします。
   詳細については、「パスワードリセット プロセスを設定する」を参照してください。

   注:
   Google Directory はパスワードの変更をサポートしていません。したがって、プロセスレコードの [パスワードの変更] チェックボックスはこの統合ではサポートされていません。

パスワードリセット の構成

パスワードリセット アプリケーションを使用すると、エンド ユーザーはセルフサービス プロセスを使用してパスワードをリセットまたは変更できます。または、エンド ユーザーのパスワードをリセットするためにサービスデスク担当者を必要とするプロセスを組織で実装することもできます。

ビデオを見る：Password Reset の紹介 (ビデオ)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パスワードリセット プロセスの要素

組織に合わせて、プロセスの次の要素を設定します。

- ユーザー資格情報 (ユーザー名/パスワードなど) が安全に格納されている組織の資格情報ストアへの接続。
- パスワードリセット プロセスを使用できる ServiceNow インスタンスの 1 つ以上のユーザー グループ。
- ユーザーが自分自身の識別のために入力する必要がある「識別」のタイプ (通常はユーザー名またはメールアドレス)。
- 1 つまたは複数の「検証」 - ユーザーの本人確認を行うための方法です。検証の例を次に示します。
  - 質問と回答：ユーザーだけが知っている質問に答える (セキュリティの質問による検証タイプに基づく)。
  - メール：メールで送信されたコード番号を入力する。
  - SMS：モバイルデバイスにテキストで送信されたコード番号を入力する。
  - 認証アプリ：モバイルデバイスの認証アプリに表示されるコードを入力する。

    注:
    パスワードリセット は次の認証アプリをサポートしています。
    - Google Authenticator
    - Microsoft Authenticator
    - Cisco Duo

パスワードリセット プロセスの実装

1. 実装の計画を立てます。該当する組織のガイドライン、セキュリティポリシー、および組織の領域をすべて考慮します。
2. 計画に従って、パスワードリセット プロセスとパスワード変更プロセスの要素を設定します。
   - 資格情報ストアへの接続。
   - パスワードリセットプロセスを使用するユーザーグループ。
   - 使用する識別タイプ。
   - 使用する検証。
3. サービスデスク支援モデルでは、必要に応じてパスワードの監視とリセットを行うサービスデスク担当者をアサインします。
4. パスワードリセットのアクティビティを監視し、セキュリティ上の脅威を特定して、組織のパスワード ポリシーの要件が確実に遵守されるようにします。

パスワードリセット **Windows** アプリケーション

ユーザーがパスワードを忘れた場合、または Windows コンピューターからロックアウトされた場合、ユーザーは Windows のログイン画面からパスワードを直接リセットすることができます。ユーザーは、[パスワードを忘れた場合] リンクをクリックします。すると、パスワードをリセットするプロセスに案内されます。詳細については、パスワードリセット Windows アプリケーション を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワード変更アプリケーション

パスワード変更アプリケーションはパスワードリセット アプリケーションを拡張するもので、管理者がユーザーのパスワード変更方法を定義できるようにします。ユーザーは、セルフサービスプロセスを使用してパスワードを変更できます。

1. ユーザーはインスタンスにログインし、 すべて > **Password Reset** > パスワードの変更 モジュールまたはユーザープロファイルレコードからのリンク。ユーザーは、モバイルデバイスで Password Change アプリケーションを使用することもできます。

   注:
   デフォルトでは、ダークテーマは [パスワードの変更] フォームに適用されません。ユーザーはテーマをダークテーマに変更できます。ダークテーマの詳細については、「Next Experience でのテーマの探索」を参照してください。

2. [パスワードの変更] フォームで、パスワードを変更する資格情報ストアに関連する パスワードリセット プロセスを選択します。
3. 古いパスワードと新しいパスワードを入力します。

   注:

   ユーザーがパスワードを入力すると、フィールドに入力した文字が正しいかどうかを示すメッセージが [新しいパスワード] フィールドに表示されます。たとえば、ユーザーがパスワードポリシーに適合しない文字を入力すると、[新しいパスワード] フィールドにエラーメッセージが表示されます。安全性バーには、ユーザーが入力した新しいパスワードの安全性も表示されます。

   パスワードポリシー (詳細なパスワードの複雑さ) は、Next Experience および コア UI の [パスワードの変更] フォームで正確で強力なパスワードを作成するのに役立ちます。

4. パスワードのルールが満たされると、ワークフローによって古いパスワードが検証された後、新しいパスワードが実装されます。
5. ユーザーは、[パスワードの再入力] フィールドに新しいパスワードを再度入力し、[パスワードの変更] を選択します。
6. パスワードが変更されたことがユーザーに通知されます。

パスワードリセット プロセスを計画する

セキュリティと効率性が保たれるように、時間をかけてパスワードリセットの実装計画を立ててください。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin または admin

手順

1. パスワードリセット プロセスについて決定を行います。
   - セルフサービス プロセス：ユーザーは、サポートされている任意のインターフェイス (モバイル デバイスなど) でブラウザを使用して、インターネット経由で自分のパスワードをリセットします。パスワードリセット アプリケーションと Orchestration をすべてのユーザーに公開して利用できるようにするには、専用の新しいパスワードリセット プロセスを作成し、[パブリックアクセス] プロパティを設定してすべてのユーザーがプロセスにアクセスできるようにします。「」を参照してください。 例:デフォルトのセルフサービス パスワードリセット process.
   - サービスデスク支援プロセス：ユーザーはパスワードをリセットするために、電話または対面でサービスデスク担当者の支援を要求します。password_reset_service_desk ロールを持つサー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビスデスク担当者のみがユーザーのパスワードをリセットできます。「ユーザーのパスワードのリセット (ビデオ)」および「サービスデスクの支援による Password Reset プロセスの設定方法 (ビデオ)」をご覧ください。

2. アクセスとセキュリティのニーズに応じてグループとロールがどのように異なるかを決定します。
組織の各グループのメンバーがシステムにどのようにアクセスしているかを分析し評価します。たとえば、営業グループのメンバーが主にリモートでシステムにアクセスしている場合は、各ユーザーの本人確認を行うために、より強力な方法または複数の方法を使用することを検討します。

   重要な情報やリソースへのアクセス権を持たせるユーザー ロールを明らかにします。たとえば、従業員データ、会計情報、ネットワーク構成へのアクセス権を持つロールの場合は、より強力な検証を義務付けることが考えられます。

   グループとロールの分析結果に基づいて、さまざまなパスワードリセット プロセスに必要な検証の数と種類を決定します。

3. 資格情報の管理方法を決定します。
使用するディレクトリー サービスのタイプまたはその他の資格情報ストアで、シングル サインオンを有効にするかどうかを判断します。ディレクトリー サービスをシングル サインオン用に設定する場合は、セキュリティを強化するために複数の方法を使用してユーザーの本人確認を行うことを検討します。シングル サインオン環境でユーザー名とパスワードが侵害されると、関連するシステムへのアクセスを簡単に許可してしまう可能性があります。

4. パスワードリセット プログラムの登録の実装方法を決定します。
たとえば、登録をオプションにするか必須にするか？ユーザーを自動登録するか？プログラムへの登録をユーザーにどのように通知するか？これらの質問への答えは、使用する適切な検証タイプを決定するのに役立ちます。

5. パスワードリセットのどのオプションをユーザーに提供するかを決定します。
   - 組織でシングル サインオンを使用している場合、ユーザーがログオンできない場合にどのようにパスワードをリセットするか？
   - オフサイトで作業しているユーザーはどのようなオプションを利用できるか？

関連情報

パスワードリセット プロセスを設定する

パスワードリセット プロセスを設定する

プロセスを実装するには、資格情報の設定、検証の方法と設定、および登録の設定を行います。また、どのユーザーにプロセスを適用するかを指定します。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin または admin

1. 必ず「パスワードリセット プロセスを計画する」の手順を実行します。
2. 管理対象のユーザー名とパスワードを格納する資格情報ストアレコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
LDAP 統合の場合：Active Directory の設定で、ログイン時にユーザーがパスワードをリセットする必要がある場合、その結果は、インストールされている パスワードリセット プラグインによって異なります。

- パスワードリセット プラグインは AD パスワードを変更できません。エンド ユーザーはインスタンスにログインできません。
- セルフ サービスのパスワードリセット プラグインは、パスワードリセット基本プラグインに依存しています。セルフ サービスは、ローカルの ServiceNow インスタンスでのパスワードのリセットのみを目的としており、AD パスワードを変更することはできません。AD パスワードを変更するには、**Microsoft AD Spoke for Password Reset** をインストールする必要があります。
- パスワードリセット Windows アプリ (com.glideapp.password_reset_desktop) プラグインは、AD パスワードの変更をサポートしています。

3. プロセスが使用できる検証を定義します。
4. ユーザーを自動登録するようにパスワードリセットを設定するか、またはユーザーがプログラムに登録できるように設定することができます。「ユーザーを自動登録するようにパスワードリセットプロセスを設定する」および「ユーザーがパスワードリセットに登録できるようにする パスワードリセット」を参照してください。

このタスクについて
パスワードリセット プロセスは次の要素で構成されます。

- ユーザーのログイン資格情報を格納する資格情報ストア。
- パスワードリセット プロセスの使用権限が与えられるユーザー グループ (オプション)。
- 検証。要求ユーザーの本人確認を行い、サービスデスク担当者がパスワードのリセットを許可できるようにします(検証はスクリプトインクルードにより実装されます)。
- プロセスのセキュリティスコアを表示するのに役立つプロセス強度の構成。プロセスに対して選択した検証方法に基づいて、スコアが数字と色で表示されます。有効にすると、プロセスの構成を改善する可能性のある通知を送信できます。達成可能な最大スコアと現在のスコアの間に偏差がある場合は、構成を改善するための推奨事項のアクション可能なリストを含むメールが送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > プロセス.
2. [新規] をクリックし、プロセスのわかりやすい [名前] と [説明] を指定します。
3. プロセスの適用先のユーザー資格情報が含まれている [資格情報ストア] を選択します。
4. 定義するプロセスを指定します。**[Password Reset]** チェックボックス、[パスワードの変更] チェックボックス、または両方のチェックボックスをオンにします。
5. [すべてのユーザーに適用] の設定を指定します。
[Password Reset プロセス] フォームのフィールドの詳細については、「」を参照してください パスワードリセット プロセスフォーム。
6. パスワードリセットの場合、**[Password Reset** の詳細] タブの設定を行います。
[**Password Reset** の詳細] タブの設定とフィールドの詳細については、次を参照してください。 [**Password Reset** の詳細] タブのフィールドの説明.
7. パスワードリセットでは、[詳細] タブで必要な設定を行います。
[詳細] タブのフィールドの詳細については、 [詳細] タブのフィールドの説明.
8. パスワードリセットでは、[登録リマインダー] タブで必要なフィールドを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 変更内容をパスワードリセット プロセスフォームに保存します。
   フォームが更新され、追加の関連リストが表示されます。
10. **[Password Reset** プロセス検証] 関連リストで、1 つまたは複数の検証を選択します。
11. オプション: **[Password Reset** プロセスグループ **(Password Reset Process Groups)]** 関連リストで、定義しているプロセスを使用するユーザーグループを選択します。
    [Password Reset プロセス グループ] 関連リストは、[すべてのユーザーに適用] チェックボックスがオフの場合にのみ表示されます。
12. レコードを保存した後、[アクティブ] チェックボックスをオンにして、設定したパスワードリセット プロセスを有効にします。
    このチェックボックスは、レコードが保存された後にのみ使用できます。
13. [更新] をクリックします。
14. 移動先 パスワードリセット > プロパティ を使用して、エンドユーザーのエクスペリエンスを構成する パスワードリセット プロパティを設定します。

関連情報

パスワードリセット プロセスを計画する

パスワードに必要な強度を設定する

パスワード有効期限のリマインダーの設定

パスワードリセット有効期限のリマインダー機能を設定して、パスワードの有効期限が切れるたびにユーザーのパスワードを変更またはリセットするための通知を送信することができます。

始める前に

パスワード有効期限のリマインダーを設定するには、*pwd_reset.enable.password_expiration_reminder* このプロパティを有効にする必要があります。デフォルトでは、このプロパティはオフになっています。

必要なロール：admin

このタスクについて

Active Directory、OktaActive Directory などのMicrosoft Active DirectoryWindows任意の資格情報ストアのパスワード有効期限のリマインダーを設定します。

> **注:**
> パスワード有効期限のリマインダーは、ローカル ServiceNow の資格情報ストアをサポートしていません。

パスワード有効期限のリマインダーを設定すると、メール、テキストメッセージ、アクション可能な仮想エージェント通知などのさまざまなチャネルによって通知がユーザーに送信されます。ユーザーはその通知を通じて、パスワードをリセットまたは変更する際に選択できるリンクなど、パスワードをリセットまたは変更する際のオプションを入手します。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > プロセス.
2. パスワードリセット [プロセス] ページで、パスワードの有効期限を設定するプロセスを選択します。
3. 選択したプロセスのフォームで、[パスワード有効期限の構成] タブを選択します。
4. [有効期限のリマインダーを送信] オプションを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[パスワードの有効期限の構成] フォームのフィールドについては、「[パスワード有効期限の構成] フォーム」を参照してください。

6. フォームを保存します。

プロセスでパスワード有効期限のリマインダーを有効にすると、1 時間後に「有効期限データの同期」ジョブスケジュールが実行されます。スケジュール設定済みジョブは、そのプロセスの資格を持つすべてのユーザーに対して、パスワード有効期限テーブルにレコードを作成します。スケジュール設定済みジョブは、パスワードの有効期限を設定したプロセスと、そのプロセスに属するユーザーのレコードを作成します。

パスワード有効期限テーブルのデータが同期していない場合は、[有効期限データを同期] を選択してデータを同期します。同期している場合、同期は自動化プロセスになります。

> **注:**
> [有効期限データを同期]を選択すると、その 1 時間後にスケジュール設定済みジョブが実行されます。[有効期限データを同期] ボタンは、アクティブなプロセスと、[有効期限のリマインダーを送信] オプションが選択されているプロセスに対してのみ表示されます。

関連情報

パスワードの有効期限に関するシステムプロパティ

ジョブスケジュールの表示

パスワードの有効期限を設定したプロセスのジョブスケジュールを表示できます。プロセスのパスワードの有効期限を設定すると、2 つのジョブスケジュールジョブが自動的に作成されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
1 つ目のスケジュール設定済みジョブは、*`Sync password expiration records for pwd_process_`* というプリフィックスとその後の sys_id が付いたレコードをパスワード有効期限テーブルに作成します。

> **注:**
> このジョブは 1 回のみ実行されます。このスケジュール設定済みジョブがレコードを作成するのはパスワード有効期限テーブルのみです。外部の資格情報ストアを呼び出して、各ユーザーのパスワードの有効期限に関する情報を取得するわけではありません。たとえば、[パスワードの最終リセット日] や [パスワード有効期限] フィールドの値は空のままです。有効期限のリマインダーのスケジュール設定済みジョブは、有効期限の通知が送信されるまでの日付が空白になっているすべての有効期限レコードの日付を取得します。

2 つ目のスケジュール設定済みジョブは、設定に基づいて定期的に実行されます。*`pwd_expiration_reminder_`* というプリフィックスとその後の sys_id が付いたスケジュール設定済みジョブは、次の 2 つのアクションを実行します。

- ユーザーのパスワードの有効期限に関する最新情報を取得する。
- ユーザーのパスワードの有効期限が近づいたときに通知を送信する。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.

[ジョブスケジュール] ページには、パスワードの有効期限の設定後に作成されるスケジュール設定済みジョブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 次のプリフィックスが付いたジョブスケジュールのいずれかを選択します。
   - *Sync password expiration records for pwd_process_*
   - *pwd_expiration_reminder_*

   これらのプリフィックスの後に、パスワードリセットプロセスの sys_id が続きます。

[パスワードの有効期限]テーブルを表示する

[パスワードの有効期限] テーブルを表示し、レコードが作成されているかどうかを検証できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このテーブルには、ユーザーが資格を持つ各プロセスの個々のユーザーのパスワードの有効期限に関する情報が含まれています。有効期限フレームワークはこのテーブルの情報を使用して、資格情報ストア全体で有効期限通知のリマインダーを送信します。エラーやエラーログ、パスワードの有効期限といったレコードの詳細を表示することもできます。

手順
1. [すべて] を選択し、ナビゲーションフィルターに「*pwd_expiration.list*」と入力します。

   [パスワードの有効期限] ページに、生成されたレコードを含むテーブルが表示されます。

2. テーブルで使用するさまざまな列を表示して、情報を検証します。

[パスワードの有効期限] テーブル

列名	説明
ユーザー	sys_user テーブルへの参照を表示します。
Password Reset プロセス	パスワードリセットプロセステーブルへの参照を表示します。パスワードの有効期限を設定した、ユーザーが属するプロセス。
パスワードの最終リセット日	ユーザーが最後にパスワードをリセットした日付を表示します。
パスワード有効期限	パスワードの有効期限が近いことを示す日付を表示します。
通知を送る	パスワード有効期限の通知を送信するかどうかを表示します。
アクティブ	パスワードの有効期限のレコードのステータスを表示します。たとえば、あるユーザーがプロセスに関連付けられなくなったとします。その場合、レコードの値は **false**と表示されます。これは、レコードが非アクティブであり、スケジュール済み処理がそのユーザーのデータを取得しないことを意味します。**true** の値は、レコードがアクティブであることを示します。
エラー数	ユーザーのパスワードの有効期限に関する情報の取得中にエラーが発生したかどうかを示します。たとえば、外部資格情報ストアの呼び出し中にユーザーのパスワードの有効期限に関する情報を取得すると、エラーが発生する可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列名	説明
最終更新日	レコードが最後に外部システムから更新された日付を表示します。
前回のエラーログ	ユーザーのパスワードの有効期限に関する情報の取得中にエラーが発生した場合の、最後のエラーログを表示します。

注:
両方のテーブルでデータがドメイン分離されているため、パスワードの有効期限テーブルに、さまざまなパスワードリセットプロセスでのさまざまなユーザーのパスワード有効期限情報が格納されます。パスワード有効期限テーブルでもデータがドメイン分離されています。ドメイン分離の詳細については、「Domain Separation と パスワードリセット アプリケーション」を参照してください。

の資格情報ストア パスワードリセット

資格情報ストアには、ログイン資格情報として使用できるユーザー名やパスワードなどのユーザー情報が格納されます。たとえば、ユーザー テーブル [sys_user] や Active Directory サーバーなどが格納されます。

password_reset_admin または password_reset_credential_manager ロールを持つユーザーは、資格情報ストアへの接続を作成および変更できます。

と一緒にインストールされる資格情報ストア タイプ ベースシステム

資格情報ストア タイプは、資格情報ストアへの接続方法を指定する一連のワークフローです。移動先 **Password Reset** > 資格情報ストアタイプ をクリックして、タイプに基づく ベースシステム 資格情報ストアの例のリストを表示します。ベースシステムには次の資格情報ストア タイプが含まれています。

名前	説明
ローカル ServiceNow インスタンス	現在の (ローカルの) ServiceNow インスタンスを表します。

ストアアプリに含まれる資格情報ストアタイプ

名前	説明
Microsoft AD 資格情報ストア	Microsoft Active Directory 資格情報ストアを表します。「Microsoft Active Directory for パスワードリセット のセットアップ」を参照してください。
Microsoft Entra ID 資格情報ストア	Entra ID 資格情報ストアを表します Microsoft 。
Okta 資格情報ストア	Okta 資格情報ストアを表します。
Google 資格情報ストア	Google Directory 資格情報ストアを表します。

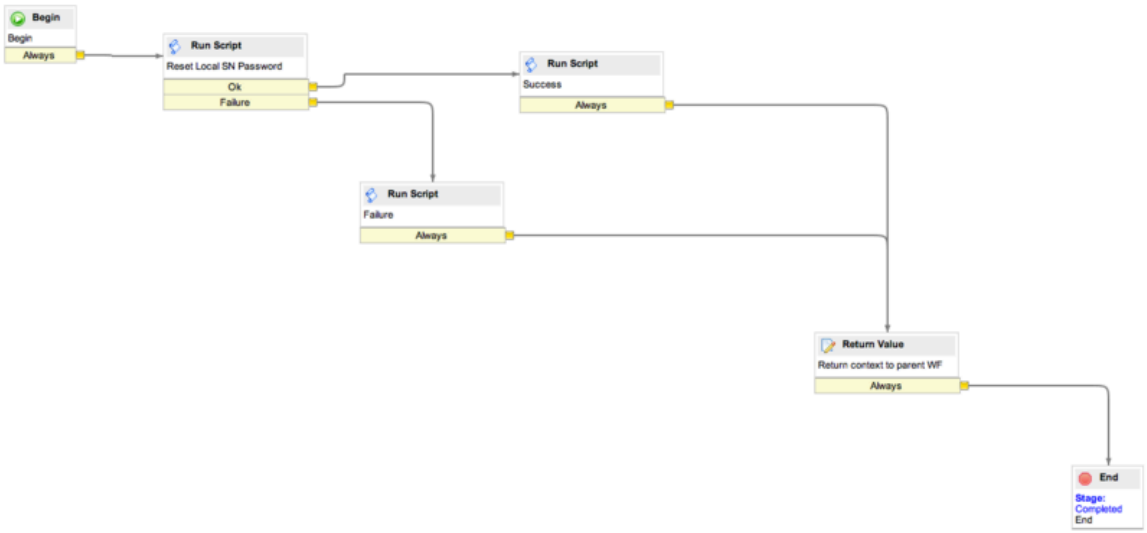
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

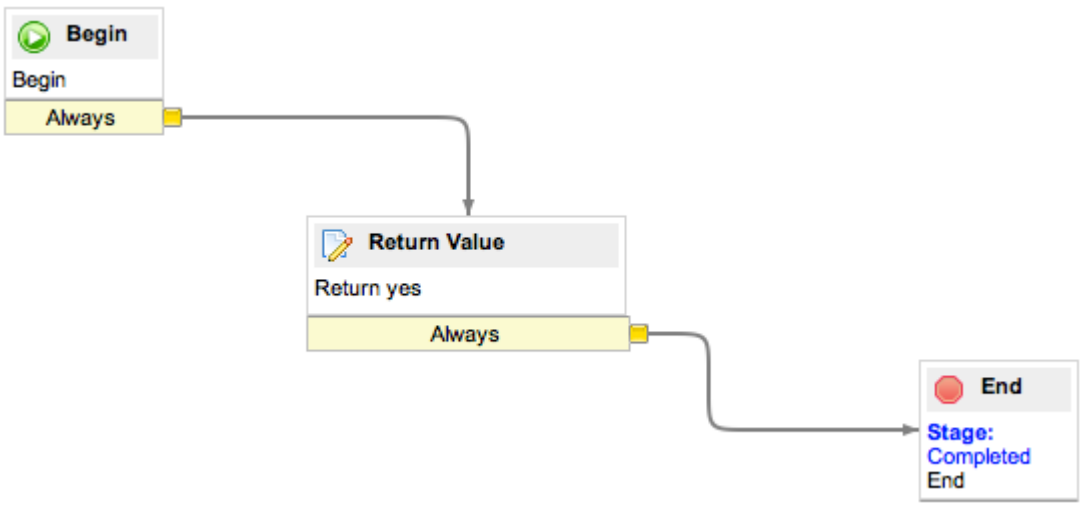
資格情報ストアタイプの接続サブフロー

資格情報ストア タイプのワークフローでは、ストアへの接続方法を定義するサブフローが必要であり、接続のテスト方法を定義するオプションのサブフローを含めることができます。カスタムの接続ワークフローのモデルとして、「パスワードリセット **– AD**」サブフローと「パスワードリセット - ローカル」サブフローを使用します。

「パスワードリセット - ローカル」サブ ワークフロー



「パスワード接続テスト - ローカル SN」サブ ワークフロー



カスタムの資格情報ストア タイプの作成

資格情報ストア タイプをモデルとして使用して、カスタム タイプを作成することができます。「パスワードリセット の資格情報ストアタイプの作成」を参照してください。

パスワードリセット プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する

ユーザーがパスワードの変更またはリセットを実行している間の資格情報ストア サーバーへのアクセスを設定するには、パスワードリセットの資格情報ストア レコードを作成します。ホスト接続情報のほか、ユーザーに表示するパスワード ヒント、パスワードの再利用に関する制限、リセット試行の許容失敗回数などの設定を指定することができます。

始める前に

必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- AD 資格情報ストアの場合は、この手順をスキップして代わりに「パスワードリセットを Active Directory サービスに統合する」の手順に従ってください。パスワードリセット Windows アプリケーションは AD 資格情報ストアのみをサポートしています。
- 子エイリアスを使用する複数の接続の構成。複数の子接続を使用して接続資格情報エイリアスを設定し、子接続をパスワードリセットの資格情報ストアにマップできます。この接続は、パスワードリセットフローの実行時に使用されます。この構成により、パスワードリセットフローは フローデザイナー で複数の Active Directory サーバー資格情報をサポートできるようになります。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 資格情報ストア.
2. 次のサンプルの資格情報ストアを選択します。

   ローカル **ServiceNow** インスタンス資格情報ストア。

3. 一意で意味のある [名前] と [説明] を入力し、[パスワードリセット の資格情報ストア] フォームのフィールドに記入します。
   [パスワードリセット の資格情報ストア] フォームのフィールドについては、「[パスワードリセット の資格情報ストア] フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。
5. ローカル ServiceNow インスタンスの資格情報ストアを使用していて、[履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにした場合は、次の手順を実行します。
   a. パスワードリセット資格情報ストアに関連付けられているプロセスを開きます。 **Password Reset** > プロセス.
   b. パスワードリセット プロセスフォームの **[Password Reset** の詳細] タブで、[パスワードの自動生成] チェックボックスをオフにした後、プロセス定義を保存します。
6. 「インスタンスでのパスワードポリシーの有効化」を選択します。
7. 「Test the connection to the credential store (資格情報ストアへの接続をテストする)」の手順を実行します。

関連情報

パスワードに必要な強度を設定する

パスワードリセット **for Active Directory** の資格情報ストア

資格情報ストア タイプは、資格情報ストアへの接続方法を指定する一連のワークフローです。**[Password Reset]** [資格情報ストア] に接続すると、ベースシステム のタイプに基づく資格情報ストアの例のリストが表示されます。

概要

移動先 **Password Reset** > 資格情報ストア をクリックして、タイプに基づく ベースシステム 資格情報ストアの例のリストを表示します。サブフローと統合ハブ IntegrationHub を使用することもできます。

関連情報

パスワードリセットを Active Directory サービスに統合する

AD 資格情報ストアへの接続を設定する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセットを **Active Directory** サービスに統合する

パスワードリセット アプリケーションで Active Directory 資格情報ストアのパスワードを変更することができます。アプリケーションは、適切なパスワード変更権限を持つ Active Directory ユーザー ロールを参照して、パスワードを変更します。

始める前に
必要なロール：管理者
Active Directory には、次の権限を持つユーザー ロールが必要です。

子孫のユーザー オブジェクト：

- パスワードのリセット
- pwdlastset の読み取り/書き込み
- UserAccountcontrol の読み取り/書き込み
- アカウントの制限の書き込み
- lockouttime の読み取り/書き込み
- MemberOf の読み取り

子孫のグループ オブジェクト：

- メンバーの読み取り
- MemberOf の読み取り

手順

1. Active Directory に接続できる Windows コンピューターに MID Server をインストールします。
2. MID Server を構成します。
3. およびオーケストレーションアドオンを使用する場合はWorkflow、インスタンスでServiceNow次の場所に移動します。 オーケストレーション > 資格情報.
4. [新規] をクリックし、次の AD 資格情報の値を使用してフォームに記入し、[送信] をクリックします。

フィールド	説明
タイプ	[Windows] を選択します。
ユーザー名	Active Directory ドメイン ユーザーを入力します。たとえば、**domain\admin** などです。
パスワード	Active Directory ドメイン ユーザーのパスワードを入力します。
適用先	Active Directory サーバーへのアクセスに使用する MID Server を選択します。

注:
統合ハブ を使用している場合、Microsoft AD 資格情報ストアで、**[Microsoft AD** 接続エイリアス] をクリックして新しい接続を作成します。詳細については、「Microsoft AD v2 スポークの設定」を参照してください。

次のタスク
「AD 資格情報ストアへの接続を設定する」の説明に従って、資格情報ストアへの接続を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AD 資格情報ストアへの接続を設定する

ユーザーがパスワードの変更またはリセットを実行している間の Active Directory サーバーへのアクセスを設定するには、パスワードリセット の資格情報ストアレコードを作成します。ホスト接続情報のほか、ユーザーに表示するパスワード ヒント、パスワードの再利用に関する制限、リセット試行の許容失敗回数などの設定を指定することができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アドオン用 パスワードリセット AD スポークはMicrosoft、AD 資格情報ストアタイプをインストールします。は パスワードリセット Windows アプリケーション 、 **Microsoft AD** 資格情報ストアのみをサポートしています。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 資格情報ストア をクリックし、[テンプレートとして使用するサンプル **Microsoft AD** 資格情報ストア] を選択します。
2. 一意で意味のある [名前] と [説明] を入力し、フォームに記入します。

タイプ	**[Microsoft AD** 資格情報ストアタイプ] を選択します。ServiceNow の資格情報ストア タイプは、特定のタイプの資格情報ストアに必要な一連の機能を提供するテンプレートです。資格情報ストアは、資格情報ストア タイプの機能を継承します。
パスワードの自動生成	リセット プロセス中に使用する一時パスワードを生成するスクリプトインクルードを指定します。 **注:** [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにしている場合は、パスワードのポリシーに準拠した [パスワードの自動生成] の値を指定する必要があります。選択できるオプションがいくつかあります。 ○ 選択したポリシーに準拠した自動生成パスワード。 ○ 暗号化されて安全な自動生成パスワード。 ○ デフォルトの自動生成パスワード。
履歴ポリシーを強制	Microsoft AD 資格情報ストアタイプまたはローカル **ServiceNow** インスタンス資格情報ストアタイプを選択した場合にのみ表示されます。 AD 資格情報ストアタイプは Microsoft 履歴チェックをサポートしています。[履歴ポリシーを強制] オプションは、**Microsoft AD** 資格情報ストアの種類に対して [履歴チェックをサポート] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。 AD 以外の資格情報ストア タイプの設定方法については、「パスワードリセット プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する」を参照してください。 履歴ポリシー (パスワードの再利用) を適用するには、 履歴ポリシーを強制 する チェックボックスを選択します。 履歴ポリシー (パスワードの再利用):ユーザーがパスワードを再利用しないようにする履歴ポリシーを含めるように Active Directory ドメインを構成できます。たとえば、履歴ポリシーを設定して、パスワードのリセット時にユーザーが以前の 10 個のパスワードを再利用できなくすることが可能です。この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	履歴ポリシー制限は、password_history_limit検証パラメーターによって管理されます。
ホスト名	資格情報ストアの URL または IP アドレスを指定します。
ユーザーアカウントのルックアップ	ユーザーの ServiceNow プラットフォーム ID をユーザーの資格情報ストア ID にマップするスクリプトインクルードを指定します。 デフォルトのスクリプト *PwdDefaultUserAccountLookup* は、ユーザーの ServiceNow プラットフォームのユーザー名を返します。
パスワードのルールのヒント	ユーザーがすべての要件を満たすパスワードを作成することを支援するために、パスワードリセットページに表示されるテキストを指定します。[パスワードのルール] スクリプトが要件を適用します。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションはヒント内の改行文字をサポートしています。その他の書式設定はサポートされていません (太字、下線、ハイパーリンクなど)。
パスワードのルール	ユーザーが入力する新しいパスワードを検証するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、ユーザーが新しいパスワードを入力して [**Password Reset**] をクリックすると呼び出されます。このスクリプトを使用して、パスワードの安全性/複雑さの要件を適用することができます。
パスワードの安全性の有効化	次のことを行うには、このチェックボックスをオンにします。 ○ スクリプトを更新できるように、[安全性ルール] スクリプト用のテキストボックスを表示する。 ○ ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間に、ユーザーにグラフィカルな [パスワードの安全性] バーを表示する。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーション はパスワードの安全性をサポートしていません。
安全性ルール	このテキスト ボックスは、[パスワードの安全性の有効化] を選択した場合にのみ表示されます。 ユーザーが入力するパスワードの安全性/複雑さを計算するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、リセットプロセス中にユーザーが新しいパスワードを入力し始めると呼び出されます。 デフォルト設定： ○ ローカル ServiceNow 資格情報ストアでは選択されています。 ○ 他の資格情報ストアでは選択されていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- リセットプロセス中にユーザーをガイドするために、[新しいパスワード] フィールドの下に [パスワードの安全性] とラベルされたグラフィカルバーが表示されます。

- パスワードリセット Windows アプリケーション はパスワードの安全性をサポートしていません。

---

3. [送信] をクリックします。
4. ドメインコントローラーで、パスワード エイジング (*MIN_PASSWORD_AGE*) をゼロに設定します。
5. AD 資格情報ストア用に設定した履歴ポリシーを強制するには、次の手順を実行します。
   a. パスワードリセット資格情報ストアに関連付けられているプロセスを開きます。 **Password Reset** > プロセス.
   b. パスワードリセット プロセスフォームの **[Password Reset** の詳細] タブで、[パスワードの自動生成] チェックボックスをオフにした後、プロセス定義を保存します。
6. パスワードリセットの最大試行回数を適用するには、[Password Reset の資格情報ストアパラメーター] 関連リストで、*max_reset_attempts* パラメーターの値を許容される試行失敗回数に設定します。

   デフォルト値の 0 (ゼロ) では、無制限のリセット試行が可能です。

   注:
   max_reset_attempts 設定は、AD 資格情報ストアを使用するパスワードリセットプロセスにのみ適用されます。

7. [送信] をクリックします。
8. Microsoft AD v2 Spoke を設定
9. 「Test the connection to the credential store (資格情報ストアへの接続をテストする)」の手順を実行します。

関連情報

パスワードに必要な強度を設定する

Entra ID のMicrosoft資格情報ストアパスワードリセット

資格情報ストアタイプは、Entra ID ユーザーのパスワードとアカウント Microsoft を管理するための一連のフローです。移動先 **Password Reset** > 資格情報ストア を使用して、ベースシステムのタイプに基づく資格情報ストアの例のリストを表示します。

関連情報

Entra ID とMicrosoft統合するパスワードリセット

Entra ID 資格情報ストアへの接続 Microsoft を設定する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Entra ID とMicrosoft統合するパスワードリセット

Microsoftストアアプリの Entra ID 統合がアクティブ化されると、パスワードリセットアプリケーションは Microsoft Entra ID パスワードリセット アプリケーションのパスワードを管理できるようになります。アプリケーションは、 Microsoft 適切なロールとパスワード変更権限を持つ Entra ID ユーザーを参照して、パスワードを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

Entra ID とMicrosoft統合パスワードリセットするには、Entra ID スポークを設定する必要がありますMicrosoft。
設定の詳細については、「」を参照してください Set up Microsoft Entra ID spoke 。
Microsoftの パスワードリセット Entra ID 統合が統合されています。

次のタスク
「AD 資格情報ストアへの接続を設定する」の説明に従って、資格情報ストアへの接続を作成します。

Entra ID 資格情報ストアへの接続 Microsoft を設定する

パスワードリセット資格情報ストアレコードを作成して、ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間の Entra ID サーバーへのアクセスMicrosoftを設定します。ホスト接続情報のほか、ユーザーに表示するパスワードヒントなどの設定を指定することができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
の パスワードリセット Entra ID 統合はMicrosoft、MicrosoftEntra ID 資格情報ストアタイプをインストールします。Microsoft Entra ID アプリケーションは、**Microsoft Entra ID** 資格情報ストアのみをサポートしています。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > 資格情報ストア をクリックし、[サンプル `Microsoft` の資格情報ストア] を選択します。これらは初期設定で、またはテンプレートとして使用できます。
2. 一意の [名前] と [説明] を入力し、フォームを完成させます。

タイプ	[サンプル **Microsoft Entra ID** 資格情報ストア] を選択します。ServiceNow の資格情報ストア タイプは、特定のタイプの資格情報ストアに必要な一連の機能を提供するテンプレートです。資格情報ストアは、資格情報ストア タイプの機能を継承します。
パスワードの自動生成	リセット プロセス中に使用する一時パスワードを生成するスクリプトインクルードを指定します。
ホスト名	この列に Entra ID アプリケーションのドメイン名を指定します。
ユーザーアカウントのルックアップ	ユーザーの ServiceNow プラットフォーム ID をユーザーの資格情報ストア ID にマップするスクリプトインクルードを指定します。 デフォルトのスクリプト `PwdDefaultUserAccountLookup` は、ユーザーの ServiceNow プラットフォームのユーザー名を返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パスワードのルールのヒント	ユーザーがすべての要件を満たすパスワードを作成することを支援するために、パスワードリセットページに表示されるテキストを指定します。[パスワードのルール] スクリプトが要件を適用します。
パスワードのルール	ユーザーが入力する新しいパスワードを検証するクライアントスクリプトを指定します。このスクリプトは、ユーザーが新しいパスワードを入力して [パスワードのリセット] を選択すると呼び出されます。
パスワードの安全性の有効化	次のことを行うには、このチェックボックスをオンにします。 ○ スクリプトを更新できるように、[安全性ルール] スクリプト用のテキストボックスを表示する。 ○ ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間に、ユーザーにグラフィカルな [パスワードの安全性] バーを表示する。
安全性ルール	このテキスト ボックスは、[パスワードの安全性の有効化] を選択した場合にのみ表示されます。 ユーザーが入力するパスワードの安全性/複雑さを計算するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、リセットプロセス中にユーザーが新しいパスワードを入力し始めると呼び出されます。 デフォルト設定： ○ ローカル ServiceNow 資格情報ストアでは選択されています。 ○ 他の資格情報ストアでは選択されていません。 **注:** リセットプロセス中にユーザーをガイドするために、[新しいパスワード] フィールドの下に [パスワードの安全性] とラベルされたグラフィカル バーが表示されます。
パスワードポリシーを有効にする	デフォルトのパスワードポリシーまたは以前に自分で作成したパスワードポリシーを選択するには、このオプションをオンにします。

3. [送信] をクリックします。
パスワードリセット Microsoft Entra ID サーバーにアクセスするための資格情報ストアレコードが設定されました。

注:

- [パスワードポリシーを有効にする] オプションは、Quebec リリースで追加されました。このオプションをオンにすると、インスタンスから選択したパスワードポリシーが直接表示されます。詳細については、「インスタンスでのパスワードポリシーの有効化」を参照してください。
- Entra ID は Microsoft 履歴ポリシーをサポートしていないため、[履歴ポリシーの適用] オプションは非表示になっています。

資格情報ストアへの接続をテストする

新しい資格情報ストアを設定した後、またはユーザーの側で接続に関すると思われる問題が発生した場合に、資格情報ストアへの接続をテストする必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 資格情報ストア 次に、資格情報ストアレコードを開きます。
2. ヘッダー バーで、[保存して接続をテスト] をクリックします。
   進行状況ページに、テストの結果が表示されます。

の資格情報ストアへの接続を削除する パスワードリセット

重要：資格情報ストアへの接続を削除する前に、すべてのパスワードリセット プロセスを調べて、資格情報ストアが使用中でないことを確認してください。資格情報ストアがプロセスによって使用されている場合は、資格情報ストアを削除する前にプロセスを更新してください。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または password_reset_credential_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 資格情報ストア 次に、資格情報ストアのチェックボックスをオンにします。
2. [アクション] 選択リストで、[削除] を選択します。

パスワードリセット の検証

各 検証 では、パスワードのリセットを要求しているユーザーの本人確認方法とプロセスを指定します。

に含まれる検証 パスワードリセット

パスワードリセット アプリケーションには次の検証がベースシステムに含まれています。検証は、ベースシステムの検証または検証タイプ (テンプレート) のどちらかに基づいて作成できます。

注:
カスタム パスワードリセット Windows アプリケーション 検証はサポートされていません。

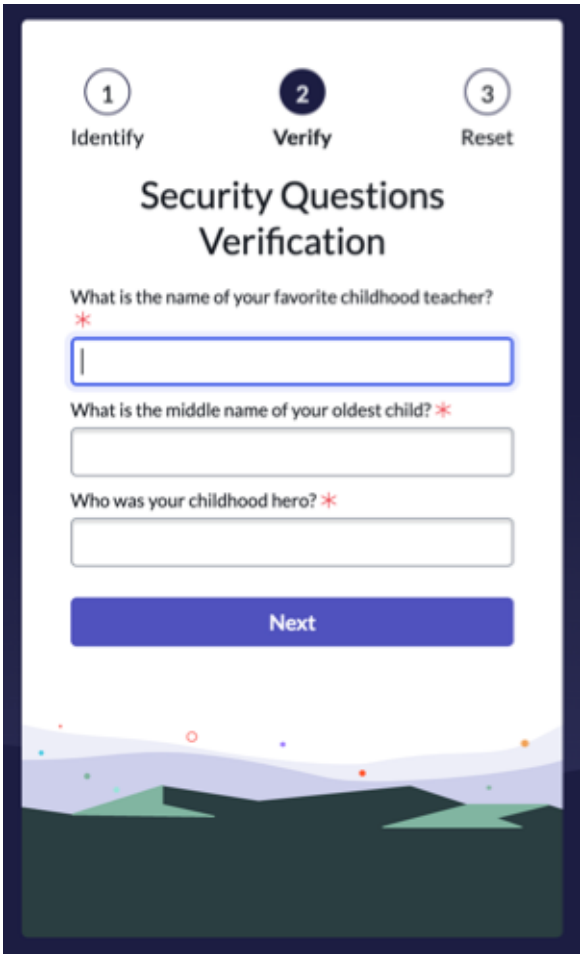
パスワードリセット の検証

QA 検証	ベースシステムに含まれている質問、または管理者が定義するカスタムの質問を使用して、セルフサービスのパスワードリセットモデルを実装します。プロセスに登録する際に、ユーザーはどの質問に回答を提供するかを決定します。 質問は、ユーザーがログイン時に要求した言語で表示されます。 ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、ユーザーが登録時に選択した指定の数の質問が提示されます。本人確認を行うため、ユーザーはすべての質問に正しく回答する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検証] ページの **QA** 検証



ユーザー登録の操作の詳細については、「質問と回答を使用した パスワードリセット プログラムへの登録」を参照してください。

この検証は、セキュリティの質問検証タイプに基づきます。

メール検証

この検証では、自動生成されたコード番号を使用します。通常、メール検証はセルフサービス パスワードリセット モデルとして実装します。

ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、ユーザーが登録時に承認したメール アドレスに検証コードが送信されます。本人確認を行うため、ユーザーは パスワードリセット の [検証] ページでコードを送信します。

ユーザー登録の操作の詳細については、「メールで送られるコードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録」を参照してください。

パスワードリセット Windows アプリケーションは電子メール検証をサポートしています。

この検証は、メール コード検証タイプに基づきます。

デフォルトでは、6 桁のメール検証コードがメールでユーザーに送信されます。コードは10分で期限切れになります。ユーザーは 2 分

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット の検証 (続く)

	後に別のコードの送信を試みることができます。1 日に最大 10 個のメール検証コードをユーザーに送信できます。
SMS 検証	自動生成されるコード番号に依存する、セルフサービスまたはサービスデスク支援の パスワードリセット モデルを実装します。 ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、ユーザーが承認した SMS 対応デバイスにコードが送信されます。本人確認を行うため、ユーザーは パスワードリセット の [検証] ページでコードを送信します。 ServiceNow 通知機能を使用してコードを送信できます。 ユーザー登録の操作の詳細については、「SMS コードを使用したパスワードリセット プログラムへの登録」を参照してください。 この検証は、**SMS** コード検証タイプに基づきます。 ユーザーが [登録] ページでメールまたは SMS による検証 パスワードリセット に登録すると、メール アドレスまたはデバイスを確認するためのコードを受け取ります。ユーザーがコードを入力して [検証] を選択すると、[送信] を選択する前であっても、検証のための パスワードリセット 登録 [pwd_enrollment] テーブルに関連レコードが自動的に作成されます。 デフォルトでは、6 桁の検証コードがユーザーのモバイルデバイスに送信されます。コードは 5 分で期限切れになります。ユーザーは、2 分後に別の SMS 検証コードをデバイスに送信しようとすることができます。1日に最大10個のコードを特定のデバイスに送信できます。 **注:** メールまたは SMS 検証用の検証登録 [pwd_enrollment] テーブルにレコードが自動的に パスワードリセット 作成されますが、ユーザーが [送信] を選択しない限り、関連する登録チェックスクリプトは処理されません。
認証アプリによる検証	自動生成されるコード番号に依存する パスワードリセット モデル。ユーザーは通常、セルフサービス パスワードリセット モデルとして認証アプリによる検証を実装します。 ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、ユーザーはペアリングしたデバイスで認証アプリからのコードを読み取ります。本人確認を行うため、ユーザーは パスワードリセット の [検証] ページでコードを送信します。 ユーザー登録の操作の詳細については、「認証アプリを使用した パスワードリセット プログラムへの登録」を参照してください。 パスワードリセット Windows アプリケーションは Google Authenticator 検証をサポートしています。 この検証は、認証アプリによる検証タイプに基づきます。
パーソナル データ - メール アドレスの確認	インスタンスのユーザープロファイルで使用可能なユーザー情報に依存する、セルフサービスのパスワードリセットモデルを実装します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット の検証 (続く)

	この検証は、パーソナル データ確認検証タイプに基づきます。 **注:** ユーザーは、アクティブなパブリックアクセス権を持つプロセスに対してこの検証を構成することはできません。
パーソナル データ - ユーザー名の入力	インスタンスのユーザープロファイルで使用可能なユーザー情報に依存する、セルフサービスのパスワードリセットモデルを実装します。 この検証は、パーソナル データ検証タイプに基づきます。
ソフト PIN 検証	6 桁の数字であるソフト PIN に依存するセルフサービス パスワードリセット モデルを実装します。ユーザーは、プロセスのソフト PIN 検証に登録し、ソフト PIN をリセットできます。ServiceNow 仮想エージェント はソフト PIN 検証方式をサポートしています。

関連情報

- カスタムのパスワードリセット検証を作成する
- 既存の検証からパスワードリセットの検証を作成する

パーソナル データ識別タイプと確認タイプ検証

パーソナル データ検証では、ユーザー テーブル [sys_user] に格納されている個人情報から生成された質問への回答を提供することにより、ユーザーの本人確認を行うことができます。

ユーザー エクスペリエンス

ユーザーがパーソナル データ検証に登録する方法の例については、「質問と回答を使用した パスワードリセット プログラムへの登録」を参照してください。

パーソナル データ識別タイプ

パスワードリセット アプリケーションでは、メールとユーザー名の識別タイプが提供されています。どちらのタイプも、提供されたそのままの状態で使用するか、またはカスタムの識別タイプを作成するためのモデルとして使用することができます。

名前	説明
メール識別	ユーザーをメールアドレスで識別します。
ユーザー名識別	ユーザーをユーザー名で識別します。

パーソナル データ確認検証

- パーソナル データ検証：ユーザーが関連付けられているパスワードリセット プロセスでパーソナル データ検証を使用している場合、通常はユーザーはパスワードリセットに登録する必要はありません。
- パーソナル データ確認検証：password_reset_service_desk ロールを持つ従業員が、ユーザーのパスワードリセット要求を支援する際、the sys_user テーブルからパーソナル データにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パーソナル データ検証およびパーソナル データ確認検証を設定するには、特定のユーザー情報に対応するパラメーターを名前と値のペアとして指定します。たとえば、ユーザーをメールアドレスで検証するには、次のようにします。

1. **label** パラメーター (エンド ユーザーに表示するテキスト) を *Email* に設定します (つまり、label=Email)。
2. **column** パラメーター (検証データを保持しているテーブルの列) を *email* に設定します (つまり、column=email)。

> **注:**
> 1 つの検証ごとに 1 組の名前/値のペアのパラメーターのみを使用できます。他のパラメーターは無視されます。

ユーザー検証のために複数の個人情報を使用する場合は、より多くのパーソナル データ検証またはパーソナル データ確認検証を作成し、関連するパスワードリセット プロセスに検証を追加します。

パーソナル データおよびパーソナル データ確認タイプ検証

パラメーター名	説明
label	パスワードリセット要求中にユーザーが入力したフィールドのラベルとして表示するテキスト。 データタイプ：文字列 デフォルト値：該当なし
列	ユーザーの本人確認に使用するデータを提供する sys_user テーブルの列。 データタイプ：文字列 デフォルト値：該当なし

関連情報

のカスタムの識別タイプを作成する パスワードリセット

の **SMS** コード検証タイプ パスワードリセット

Simple Message Service (SMS) コード検証タイプを使用すると、ユーザーは、テキスト メッセージを受け入れる携帯電話などの SMS 対応デバイスを通じて本人確認を行うことができます。ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、数値コードがデバイスに送信され、ユーザーはそのコードをパスワードリセットの [検証] ページで入力します。

次のいずれかの方法を使用して、SMS コード検証のデフォルトの動作を変更することができます。

- 表に示すパラメーター値を設定します。
- パスワードリセット アプリケーションのプロパティ設定を更新します。

> **注:**
> SMS コード パラメーターごとに 1 つのインスタンスのみ許可されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS コード検証タイプのパラメーター

パラメーター名	説明
expiry	検証コードが有効になっている分数。 データタイプ：整数 (任意の正の整数) デフォルト値：5
complexity	数値検証コードの桁数。 データタイプ：整数 (任意の正の整数) デフォルト値: 6
pause_window	ユーザーが検証用に別の SMS コードを送信できるまでの分数。 データタイプ：整数 (任意の正の整数) デフォルト値：2
max_per_day	検証用に送信される 1 日の最大コード数。 データタイプ：整数 (任意の正の整数) デフォルト値：10

ユーザー エクスペリエンス

ユーザーが SMS 検証に登録する方法については、「SMS コードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録」を参照してください。

通知 を使用した登録と検証用 **SMS** コードの送信

ServiceNow 通知 アプリケーションを使用して (Twilio SMS メッセージングシステムを介して) 登録および検証用の SMS コードを送信するように パスワードリセット アプリケーションを設定できます。通知 はワークフローエンジンおよびビジネスルールと緊密に統合されており、設定可能な信頼性の高い方法で SMS メッセージを配信できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
通知 の利用には、別途 Twilio との契約が必要です。

手順

1. https://www.twilio.com/ で、Twilio アカウントと電話番号の登録を行います。
2. **Notify** プラグインをアクティブ化します。
3. Twilio アカウントを 通知 に関連付けます。

タスクの結果
他の設定は必要ありません。パスワードの変更またはパスワードのリセットを要求するユーザーは、通知 を通じて SMS コードを受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラグインをアクティブ化する

必要なセキュリティの質問の数を指定する

パスワードリセットのセキュリティの質問による検証を設計する際は、ユーザーの登録時に表示する質問の数を指定することができます。パスワードのリセット中、ユーザーの本人確認時に表示する数を指定することもできます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 検証 をクリックし、 セキュリティの質問による検証タイプを使用する検証を開きます。
2. [パスワードリセット検証パラメーター] 関連リストのパラメーターを設定します。

セキュリティの質問による検証のパラメーター

パラメーター名	説明
num_enroll	ユーザーがパスワードリセット プロセスへの登録時に回答を提供する必要がある質問の数。 ここで指定する値によって、[登録時に必要なセキュリティの質問の数] プロパティの設定が上書きされます。「パスワードリセット プロパティの構成」を参照してください。 データタイプ:セキュリティの質問リストの質問数を超えない正の整数 (**Password Reset** > セキュリティの質問). デフォルト値：5
num_reset	ユーザーがパスワードをリセットしようとしているときに [検証] ページに表示されるセキュリティの質問の数。本人確認を行うため、ユーザーはすべての質問に正しく回答する必要があります。質問はランダムに選択され、ランダムな順序で提示されます。 ここで指定する値によって、[パスワードリセット要求時に必要なセキュリティの質問の数] プロパティの設定が上書きされます。「パスワードリセット プロパティの構成」を参照してください。 データタイプ：num_enroll パラメーターの値を超えない正の整数。 デフォルト値：3

3. [更新] をクリックします。

関連情報

セキュリティの質問による検証にカスタムの質問を追加する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを自動登録するようにパスワードリセット プロセスを設定する

管理を簡素化するため、多くの組織がパスワードリセット プログラムでユーザーを自動登録しています。ベースシステムのすべての検証タイプで、プロセスの自動登録を指定できます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin

このタスクについて
自動登録を有効にするには、パスワードリセット プロセスの基になる検証タイプの設定を行います。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 拡張 > 検証タイプ.
2. パスワードリセット プロセスで検証に使用する検証タイプをクリックします。
   それぞれのベースシステム検証の検証タイプについては「パスワードリセット の検証」で説明しています。
3. [検証タイプ] ページで、次の設定を指定します。

フィールド	説明
登録チェック	ユーザーが検証のために登録されているかどうかを判断するスクリプト。 **注:** 自動登録が機能するためには、登録チェック スクリプトが true を返す必要があります。前提条件を満たすため、これに加えて管理者による追加の設定が必要になる場合があります。たとえば、**SMS** コード検証タイプでは、特定のテーブルにレコードを設定する必要があります。 [自動登録] を選択していてスクリプトを指定しない場合は、デフォルトのスクリプトが提供されます。
自動登録	ユーザーを自動登録するには、チェックボックスをオンにします。 **注:** [自動登録] を選択しない場合は、「カスタムのパスワードリセット検証タイプを作成する」で説明しているように、登録 UI マクロと登録プロセッサー スクリプトを用意する必要があります

4. パスワードリセット プロセスで使用するすべての検証について手順を繰り返します。

ユーザーがパスワードリセットに登録できるようにする パスワードリセット

ユーザーがパスワードリセット プログラムに登録できるようにするには、ユーザーに登録プロセスを案内する UI マクロと、ユーザーが入力した登録データを処理するスクリプトを指定します。ベースシステムには、有効に機能するマクロとスクリプトが組み込まれています。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ユーザーによる登録を有効にするには、パスワードリセット プロセスの基になる検証タイプの設定を行います。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 拡張 > 検証タイプ.
2. パスワードリセット プロセスで検証に使用する検証タイプをクリックします。
   それぞれのベースシステム検証の検証タイプについては「パスワードリセット の検証」で説明しています。
3. [検証タイプ] ページで、次の設定を指定します。

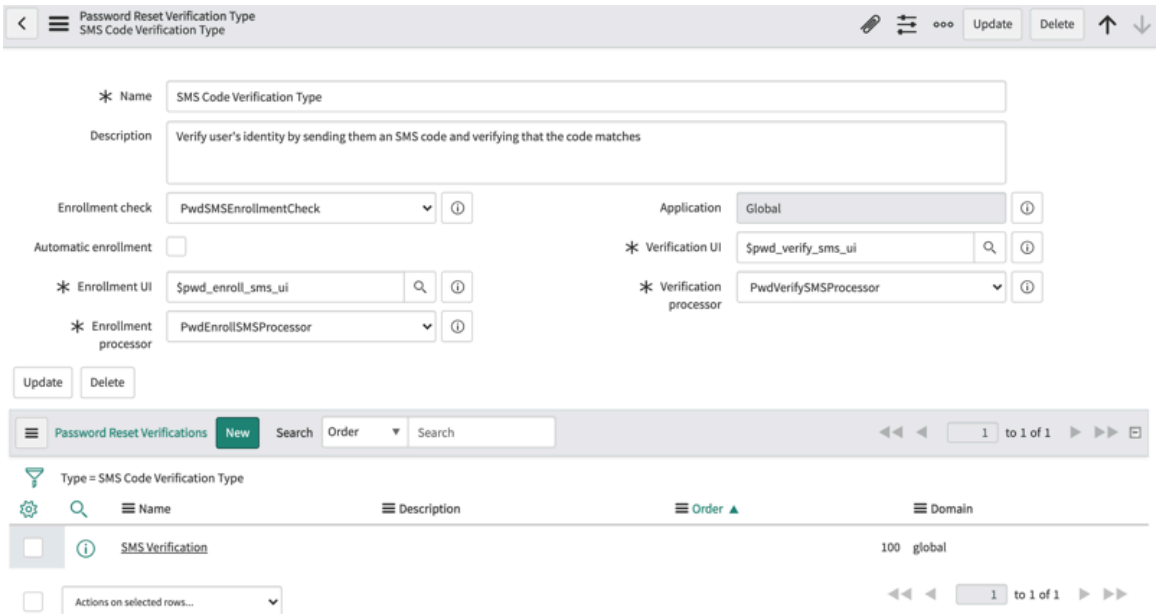
フィールド	説明
自動登録	自動登録を無効にするには、チェックボックスをオフにします。
登録 UI マクロ	ユーザーに登録プロセスを案内する登録 UI マクロ。
登録プロセッサー	登録データを処理する登録プロセッサー スクリプト。

4. パスワードリセット プロセスで使用するすべての検証について手順を繰り返します。

Example: ユーザー登録を有効にする

この検証タイプの例では、*`pwd_enroll_sms_ui`* 登録 UI マクロと *`PwdEnrollSMSProcessor`* 登録プロセッサー スクリプトを使用しています。

検証タイプ

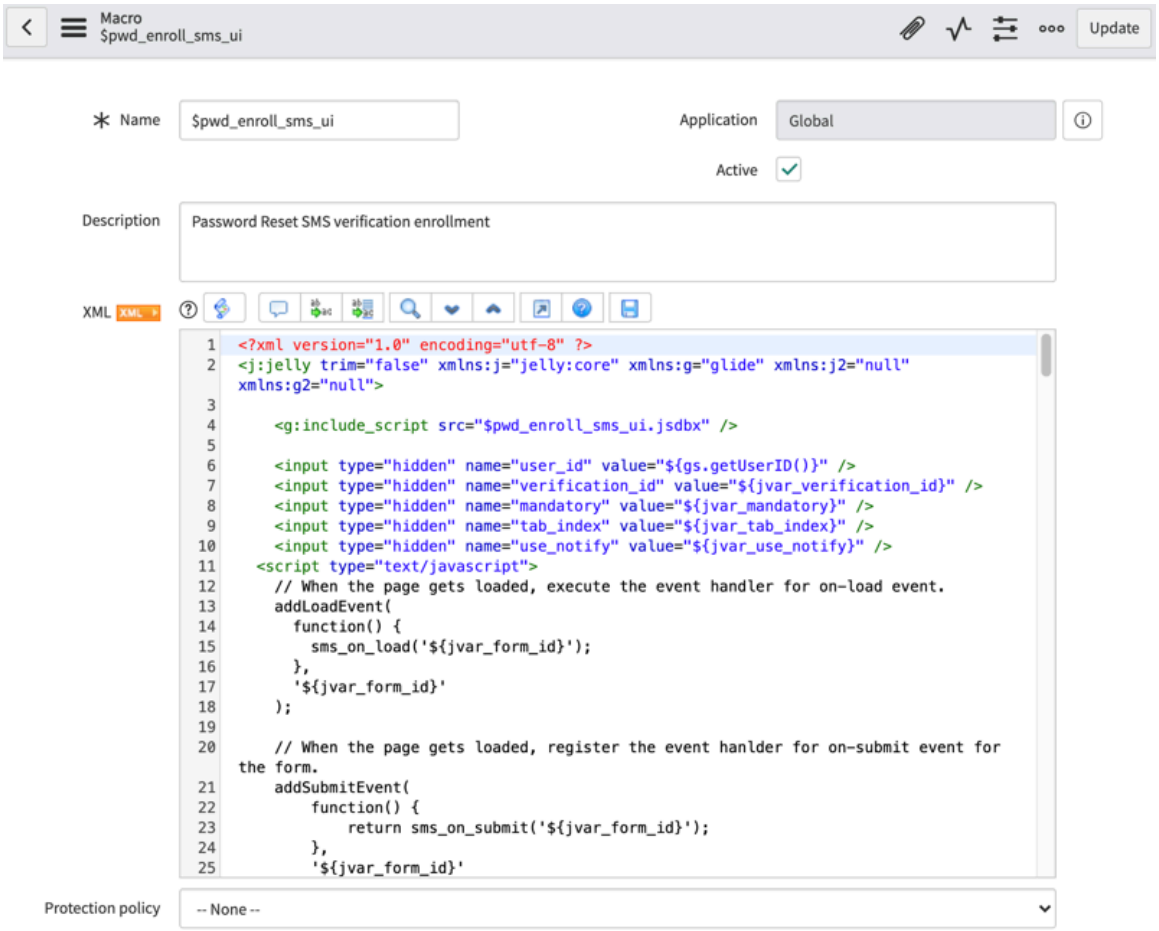


検証タイプでは、検証 UI マクロと、対応する検証プロセッサー スクリプトも定義する必要があります。この例では、*`pwd_verify_sms_ui`* 検証 UI マクロと *`PwdVerifySMSProcessor`* 検証プロセッサー スクリプトを使用しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

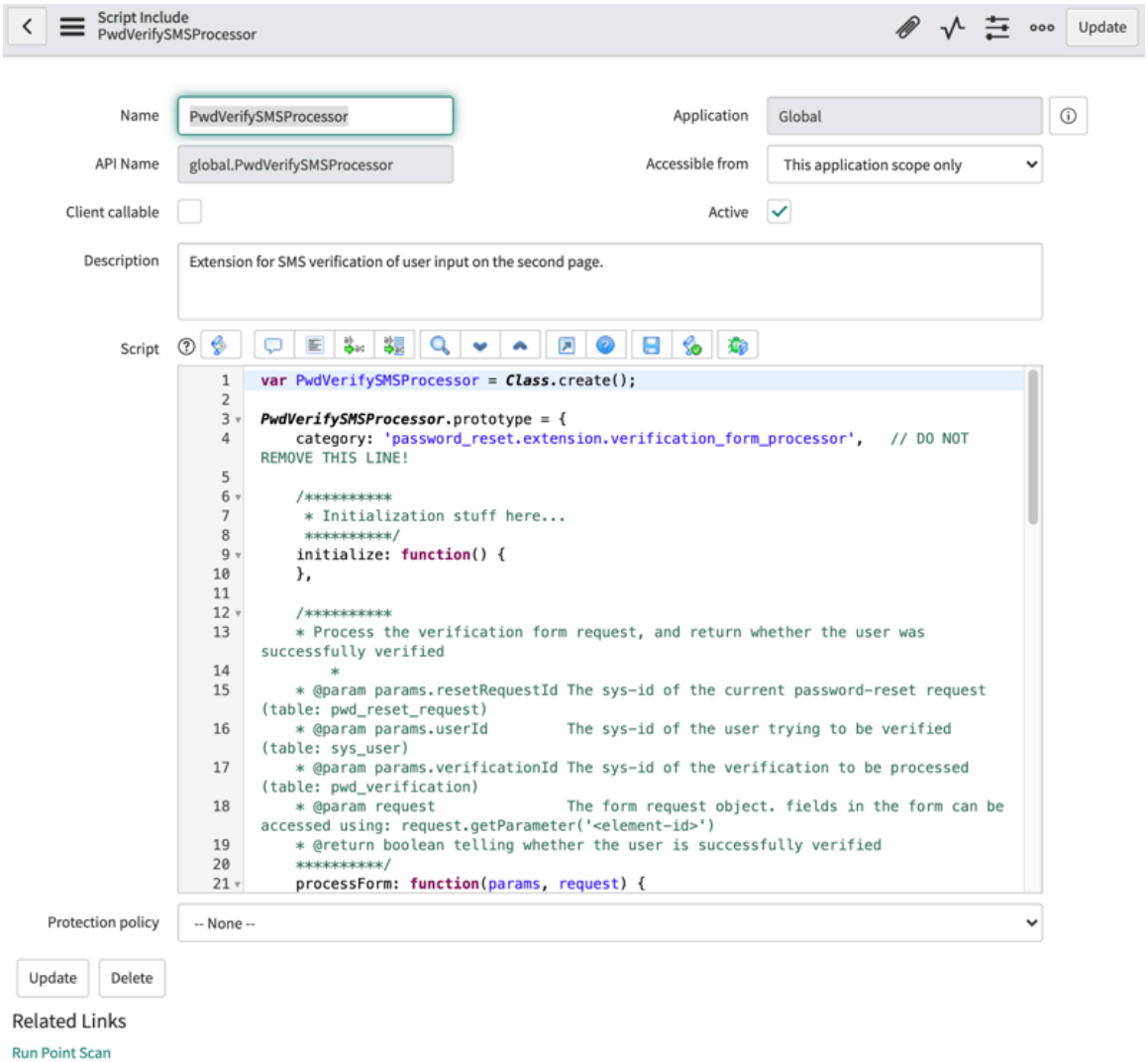
検証 **UI** マクロ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証プロセッサー スクリプト



パスワードリセット プロパティの構成

エンド ユーザーの パスワードリセット エクスペリエンスを設定するプロパティを指定できます。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin

このタスクについて

プロパティに入力できる値の範囲に制限はありませんが、1 以上の正の整数値のみを使用することをお勧めします。プロパティの上限範囲を決めるときは、ユーザーがどのようなタスクを実行するのかを考慮してください。

たとえば、ユーザーの本人確認の試行を 100 回許可することは通常は望まれません。一般的に許可する試行回数の値は 3 回です。同様に、登録プロセスを完了するために、時間をかけてセキュリティの質問を 30 個選択して回答するようユーザーに強制することも、通常は望まれません。一般的に使用するセキュリティの質問の数は 5 ～ 7 個です。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > プロパティ.
   プロパティの詳細については パスワードリセット 、次を参照してください: パスワードリセットのグローバルプロパティ.
2. 必要に応じて設定を更新し、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

への登録をユーザーに促すリマインダーのメールを送信する パスワードリセット

パスワードリセット プロセスへの登録をユーザーに促すリマインダーのメッセージを自動的に送信することができます。メッセージのテキストを指定し、間隔を置いて繰り返すようにメッセージを設定できます。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin

このタスクについて

デフォルトのメールは次のような内容になっています。

- 件名：お知らせ：パスワードリセット プログラムにご登録ください
- 本文：パスワードリセットプログラムへのご登録は、こちらをクリックしてください。

メールをカスタマイズする場合は、「パスワードリセットの登録リマインダー メールをカスタマイズする」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > プロセス をクリックし、プロセスを選択します。
2. [登録リマインダー] タブをクリックして次の設定を行い、[更新] をクリックします

> **注:**
> このタブは、**[Password Reset]** チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。

フィールド	値
リマインダーを送信	チェックボックスをオンにすると、リマインダーのメールがユーザーに送信されます (設定に応じて、すべてのユーザーか指定したグループ内のユーザーのどちらか)。リマインダーを送信しない場合は、チェックボックスをオフにします。
送信者エイリアス	メッセージの [宛先] フィールドと [差出人] フィールドの両方に表示する、実際には機能しないメールエイリアスを入力します。たとえば、do-not-reply@myCompany.com などです。ユーザーはエイリアスには応答できません。 このエイリアスは、メールシステムでメッセージを受信するすべてのユーザーの **[BCC]** フィールドを使用するために必要です。その目的は、他のアドレスをユーザーに見せないことです。 デフォルト：do-not-reply@ServiceNow.com
送信、日付、時刻	メッセージのスケジュールとして毎月 1 回または毎週 1 回を指定します。 ○ [送信] を [毎月] に設定した場合は、月内の 1 日を入力し、必要に応じてメッセージを送信する時刻を入力します。 ○ [送信] を [毎週] に設定した場合は、曜日を入力し、必要に応じてメッセージを送信する時刻を入力します。 デフォルト：毎週月曜日の 00:00 にメッセージを送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
開始中	最初のメッセージを送信する日時。カレンダー ボタンをクリックして設定を指定します。 デフォルト：[今すぐ]

パスワードリセットの登録リマインダー メールをカスタマイズする

ユーザーにパスワードリセット プロセスへの登録を促すリマインダーのメール メッセージは、メール テンプレートに基づいています。メッセージをカスタマイズする場合は、デフォルトのテンプレートを変更するか、カスタムのテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin

このタスクについて
デフォルトのメールは次のような内容になっています。

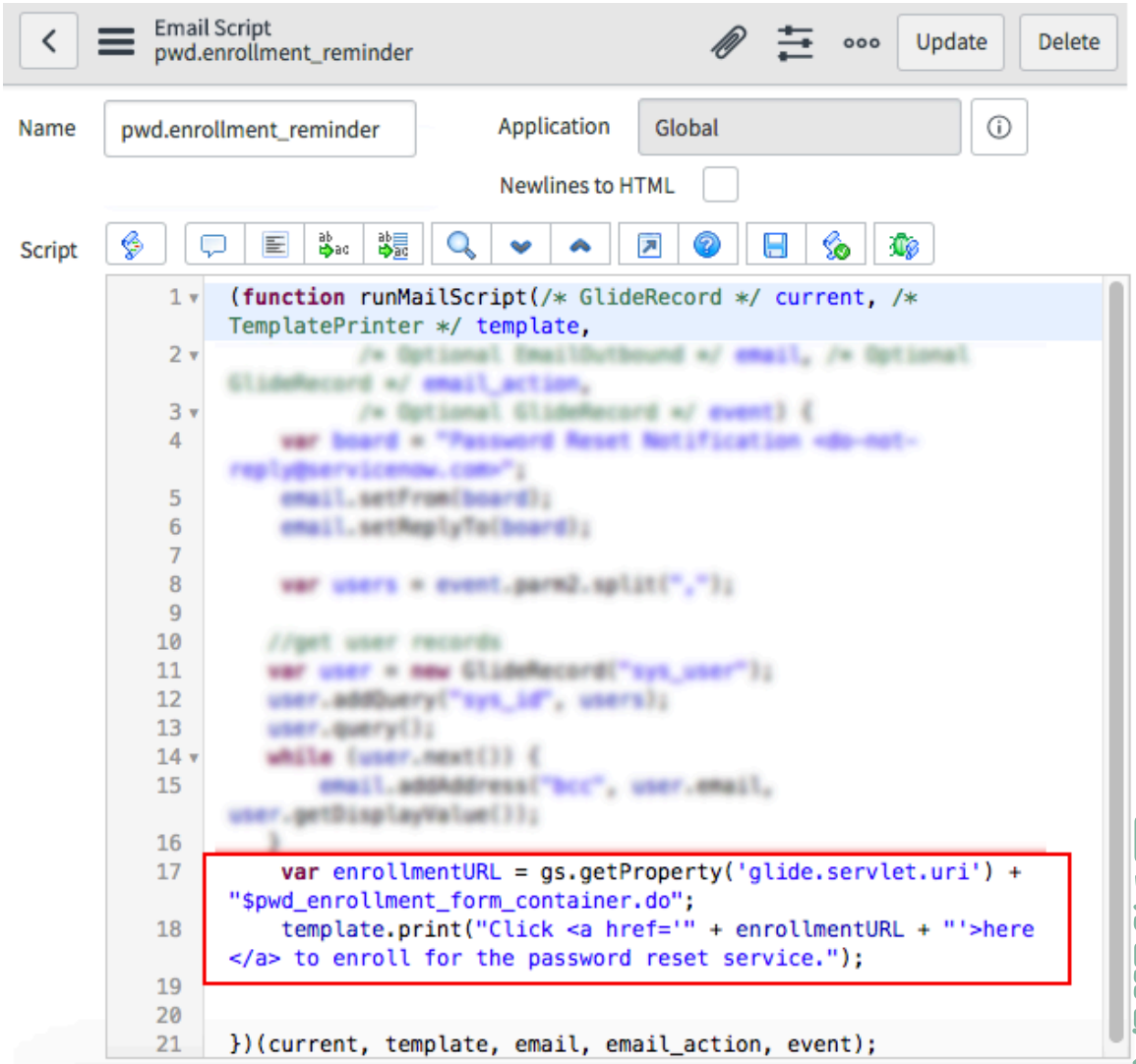
- 件名：お知らせ：パスワードリセット プログラムにご登録ください
- 本文：パスワードリセットプログラムへのご登録は、こちらをクリックしてください。

手順

1. メールの件名テキストを変更するには：
   a. 移動先 システムポリシー > メール > テンプレート.
   b. [*Password reset enrollment reminder*] テンプレートを開きます。
   c. 必要に応じて [件名] フィールドを更新します。
   d. [メッセージ **HTML]** テキスト ボックスに、必要に応じてコードを追加できます。ただし、デフォルトのテキストは変更しないでください。
2. メール本文の内容を変更するには：
   a. 移動先 システム通知 > メール > メール通知スクリプト.
   b. *pwd.enrollment_reminder* スクリプトを開きます。
   c. スクリプトの指定された部分のみを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. カスタムのメール テンプレートを作成するには：
   a. [*Password reset enrollment reminder*] テンプレートのコピーを作成し、前述の手順に従って編集します。
   b. 移動先 **Password Reset** > プロパティ をクリックし、[登録リマインダーメールのメールテンプレート] フィールドにテンプレート名を入力します。

パスワードに必要な強度を設定する

ユーザーが定義するパスワードは、一定の要件を満たす必要があります。たとえば、少なくとも 12 文字にする、数字を含める、などです。組織のニーズに応じて要件を設定することができます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin

このタスクについて
ベースシステムには、さまざまなパスワード要件を持つ資格情報ストアの例があります。パスワードの要件を変更して、パスワードを作成する際のヒントをユーザーに提供することができます。デフォルトの要件は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 8 文字以上
- 1 文字以上の大文字と 1 文字以上の小文字
- 1 文字以上の数字

注:
パスワードの強度要件の設定に加えて、資格ストアのその他の設定も行えます。「パスワードリセット プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > 資格情報ストア.
2. リストで資格情報ストアを選択し、次の設定を行います。

フィールド	説明
パスワードのルールのヒント	ユーザーがすべての要件を満たすパスワードを作成することを支援するために、パスワードリセットページに表示されるテキストを指定します。[パスワードのルール] スクリプトが要件を適用します。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションはヒント内の改行文字をサポートしています。その他の書式設定はサポートされていません (太字、下線、ハイパーリンクなど)。
パスワードのルール	ユーザーが入力する新しいパスワードを検証するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、ユーザーが新しいパスワードを入力して [**Password Reset**] をクリックすると呼び出されます。このスクリプトを使用して、パスワードの安全性/複雑さの要件を適用することができます。
パスワードの安全性の有効化	次のことを行うには、このチェックボックスをオンにします。 ○ スクリプトを更新できるように、[安全性ルール] スクリプト用のテキストボックスを表示する。 ○ ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間に、ユーザーにグラフィカルな [パスワードの安全性] バーを表示する。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーション はパスワードの安全性をサポートしていません。
安全性ルール	このテキスト ボックスは、[パスワードの安全性の有効化] を選択した場合にのみ表示されます。 ユーザーが入力するパスワードの安全性/複雑さを計算するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、リセットプロセス中にユーザーが新しいパスワードを入力し始めると呼び出されます。 デフォルト設定： ○ ローカル ServiceNow 資格情報ストアでは選択されています。 ○ 他の資格情報ストアでは選択されていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ リセットプロセス中にユーザーをガイドするために、[新しいパスワード] フィールドの下に [パスワードの安全性] とラベルされたグラフィカルバーが表示されます。 ◦ パスワードリセット Windows アプリケーション はパスワードの安全性をサポートしていません。

3. [送信] をクリックします。
   新しい資格情報ストアを設定した後、またはユーザーの側で接続に関すると思われる問題が発生した場合に、資格情報ストアへの接続をテストする必要があります。
4. 移動先 **Password Reset** > 資格情報ストア 次に、資格情報ストアを開きます。
5. ヘッダー バーで、[保存して接続をテスト] をクリックします。
   進行状況ページに、テストの結果が表示されます。

失敗したログイン試行のロックアウトを指定する

システムで提供されている非アクティブなスクリプト アクションを使用すると、ユーザー アカウントをロックする前のログイン試行の失敗回数を指定でき、ログイン成功後にカウントをリセットすることができます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

移動先 すべて > システムポリシー > スクリプトアクション スクリプトを表示またはアクティブ化します。

注:
Kingston リリース以降の zBoot 以後では、「**SNC** ユーザーのロックアウトの確認と自動ロック解除」および「**SNC** ユーザーのクリア」のスクリプトアクションがアクティブ化されています。

失敗したログインの試行に影響するプロパティの詳細については、インスタンスセキュリティ強化設定の「失敗したログインの試行の管理 (インスタンスセキュリティ強化)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクション	説明
SNC ユーザーのロックアウトの確認と自動ロック解除	• *glide.user.max_unlock_attempts* プロパティの値を使用して、ログイン試行の失敗回数の制限を設定します。 • *glide.user.unlock_timeout_in_mins* プロパティで指定された時間が経過すると、ユーザーアカウントのロックが解除されます。値を指定しない場合は、デフォルトの 15 分後にユーザーアカウントのロックが解除されます。
SNC ユーザーのロックアウトの確認	ログイン試行の失敗回数を追跡し、指定した回数のログイン試行の失敗後にユーザーアカウントをロックします (デフォルトは 5 回)。
SNC ユーザーのクリア	ログイン成功後にユーザーレコードを更新します。ログイン試行の失敗回数をリセットし、最終ログイン日を更新します。

次のタスク

ユーザーがログインを試みると、そのたびにアクションがイベントログに記録されます。ログイン試行の失敗のログを表示できます。

1. 移動先 システムポリシー > イベントログ.
2. [名前] フィールドでフィルターを適用し、**[login.failed]** を探します。試行されたログインの名前、日付、およびログイン試行が行われた IP アドレスを表示できます。

パスワードリセットプロセス用に **Google reCAPTCHA** を設定する

Google reCAPTCHA サービスを使用する場合、インスタンスを service-now.com 以外のドメインで実行するには Google から API キーペアを入手する必要があります。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

- インスタンスを service-now.com ドメインで実行する場合は、このトピックで説明する手順を省略できます。
- オンプレミスインスタンスはインターネットにアクセスできないため、Google reCAPTCHA サービスを使用できません。このトピックで説明する手順は実行せず、代わりに *password_reset.captcha.google.enabled* システム プロパティを **false** に設定してください。この設定により、ベースシステムで提供されている CAPTCHA サービスが有効になります。
- パスワードリセット Windows アプリケーションは、ベースシステム アプリケーションが Google reCAPTCHA を使用するように設定されていても、パスワードリセットの CAPTCHA サービスを使用します。

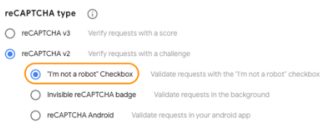
手順

1. https://www.google.com/recaptcha で Google から API キーペア (サイトキーとシークレット) を要求します。
2. 次のシステム プロパティを設定します。

プロパティ	値
password_reset.captcha.google.enable	true に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	値
	タイプ：文字列 デフォルト：true
google.captcha.site_key	Google から提供されたサイトキーに設定します。 タイプ：文字列 デフォルト：Google から ServiceNow に提供されたサイトキー
google.captcha.secret	Google から提供されたシークレットに設定します。 タイプ：password2 デフォルト：Google から ServiceNow に提供された暗号化済みシークレット **注:** [私はロボットではありません] オプションである [reCAPTCHA v2] を選択します (reCAPTCHA v3 は現在サポートされていません)。 

自動翻訳

パスワードリセット プロセスの推奨

パスワードリセット プロセスの推奨。

パスワードリセット プロセスをカスタマイズする

パスワードリセットのスクリプトを使用すると、独自の資格情報ストア タイプ、検証タイプ、および識別タイプを作成してパスワードリセットをカスタマイズでき、拡張スクリプトを定義してそれらを拡張することができます。また、カスタムの資格情報ストア タイプ、カスタムの検証タイプ、または検証を作成することもできます。

従来

パスワードリセット のスクリプトは、password_reset_admin ロールを持つユーザーが使用できます。パスワードリセットをカスタマイズする最も簡単な方法は次のとおりです。

1. 「パスワードリセット の拡張スクリプト カテゴリ」で説明しているカスタムのタイプとスクリプトを作成します。

   拡張スクリプトはスクリプトインクルードの例です。これらを使用してパスワードリセット プロセスの機能を拡張できます。「拡張スクリプト カテゴリー」では、拡張スクリプトの特定の動作タイプ (資格情報ストア、検証、識別タイプ、ポストプロセッサーなど) について説明しています。

2. 「パスワードリセット プロセスを設定する」で説明している設定手順に従います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 作成した新しいタイプを選択します。次のコンポーネントをカスタマイズできます。
   - 資格情報ストア タイプ：接続およびテスト用のカスタム ワークフローを作成して、資格情報ストアへの接続方法について新しいタイプを定義します。「パスワードリセット の資格情報ストアタイプの作成」を参照してください。
   - 検証タイプ：ユーザーの検証方法について新しいタイプを定義します。「カスタムのパスワードリセット検証タイプを作成する」を参照してください。
   - 識別タイプ：ユーザーの識別方法について新しいタイプを定義します。「のカスタムの識別タイプを作成する パスワードリセット」を参照してください。

パスワードリセットの詳細設定

組織のニーズに合わせて、Password Reset アプリケーションとパスワード変更アプリケーションをカスタマイズできます。詳細については、「Password Reset アプリケーションとパスワード変更アプリケーション」を参照してください。また、パスワードリセットのいくつかの側面を制御するプロパティの一覧については、「パスワードリセット プロパティの構成」を参照してください。

パスワードリセットプロセスをカスタマイズし、サードパーティの資格情報サービスを統合する

パスワードリセットプロセスをカスタマイズする、またはそれらのプロセスを Entra ID などのOktaMicrosoftサードパーティの資格情報サービスに統合するには、機能を使用します統合ハブ。ユーザーのロック解除、パスワードの変更、ユーザーステータスの取得などのアクションを作成または変更するために使用します アクションデザイナー 。フローデザイナー を使用して、アクションを実行するサブフローを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：admin、password_reset_admin、password_reset_credential_manager

このタスクについて

- ベースシステム は、「ローカル ServiceNow インスタンス」ID プロバイダーのアクション、サブフロー、および資格情報ストアタイプを提供します。
- Active Directory の場合Microsoft、アプリの AD スポークパスワードリセットを有効化Microsoftするとサブフローが利用可能になります。
- Okta などの他の ID プロバイダーを使用するには、統合ハブ を使用して必要なアクション、サブフロー、およびカスタム資格情報ストアタイプを作成する必要があります。
- Entra ID の場合Microsoft、アプリの Entra ID 統合パスワードリセットを有効にするとMicrosoft、サブフローを使用できるようになります。

手順

1. アクションデザイナー を使用して、ユーザーのロック解除、パスワードの変更、ユーザーステータスの取得などのパスワードリセットアクションを作成します。
   アクションデザイナー の詳細については、「アクションデザイナー」を参照してください。
2. フローデザイナー を使用して、次のサブフローを作成します。

   サブフローには、指定された名前、入力、および出力を使用します。サブフローの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフロー名	入力	入力タイプ	出力	出力タイプ
<プロバイダー名> パスワードのロック解除	パスワードリセット要求	Record.Password Reset Request	エラーメッセージ	文字列
			ステータス	選択肢
<プロバイダー名> パスワードリセット	パスワード	パスワード (2 通りの暗号化)	ステータス	選択肢
	パスワードリセット要求	Record.Password Reset Request	エラーメッセージ	文字列
<プロバイダー名> パスワードの変更	パスワードリセット要求	Record.Password Reset Request	ステータス	選択肢
	現在のパスワード	パスワード (2 通りの暗号化) 注: [詳細オプション] の[名前] は old_password です。	エラーメッセージ	文字列
	新しいパスワード	パスワード (2 通りの暗号化) 注: [詳細オプション] の[名前] は new_password です。		
<プロバイダー名> パスワードのロックステータス	パスワードリセット要求	Record.Password Reset Request	エラーメッセージ	文字列
			ロック中	選択肢
			ステータス	選択肢
<プロバーダー名> パスワード接続テスト	適用外	適用外	エラーメッセージ	文字列
			ステータス	選択肢

3. サードパーティプロバイダーの場合、資格情報ストアタイプを作成します。
   a. [フローを使用 **(Use Flow)**] チェックボックスを選択します。
   b. プロバイダー用に作成したパスワードリセットサブフローを選択します。
   詳細については、「Password Reset アプリケーション」を参照してください。
4. パスワードリセットの資格情報ストアを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. パスワードリセットプロセスを作成します。
6. プロバイダー用に作成された資格情報ストアタイプを選択します。

タスクの結果
必要なサードパーティアプリケーションのパスワードリセットメカニズムが設定されます。

セキュリティの質問による検証にカスタムの質問を追加する

「セキュリティの質問」による検証への登録を行うため、ユーザーは、複数の質問を選択して、ユーザーだけが知っている秘密の回答を提供します。ベースシステムに組み込まれている一連の質問に、カスタムの質問を追加することができます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin

このタスクについて
ベースシステムには、サポートされているすべての言語で、デフォルトの質問セットが多数用意されています。質問は、各ユーザーがログイン中に要求した言語でユーザーに提示されます。カスタムの英語の質問の作成は 1 ステップのプロセスです。英語以外の言語でカスタムの質問を作成する場合は、次のいずれかを選択できます。

- 英語以外の言語でカスタムの質問を作成します。
- カスタムの英語の質問に加えて、その質問を他の言語に翻訳したものを 1 つ以上作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > セキュリティの質問.

   注:
   リスト内の質問はそれぞれ、パスワードリセット プロセスへの登録時にユーザーに提示されます。ユーザーは、それぞれ質問に対して秘密の回答を提供することで、使用する質問を選択することになります。

2. 1 つの言語でカスタムの質問を作成するには、次の手順に従います。

   注:
   英語以外の質問のテキストを入力するには、ログイン時に言語を要求する必要があります。

   a. パスワードリセットの [質問] ページで、[新規] をクリックします。
   b. [質問 (翻訳 (変換) 済みフィールド)] フィールドにテキストを入力し、[送信] をクリックします。
   質問が、登録時にユーザーに提示される質問のリストに追加されます。他の手順は必要ありません。残りの手順は省略できます。
3. 次の手順に従って、英語のカスタムの質問を作成し、同じ質問を 1 つ以上の言語で作成します。

   a. [新規] をクリックし、[質問 (翻訳 (変換) 済みフィールド)] フィールドにテキストを入力し、[送信] をクリックします。
   b. 英語以外の質問について、*sys_translated* テーブルにレコードを作成します。

      詳細が [翻訳名/フィールド] テーブル および [言語] テーブル に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル (翻訳)	[値] フィールドの英語テキストと同じ内容の英語以外のテキスト。
要素	パスワードリセットの質問 [pwd_question] テーブルにあるフィールドの名前：question_translated
ID	言語に対応した ISO 639.2 コード。
テーブル	翻訳した質問を追加するテーブル：パスワードリセットの質問 **[pwd_question]** テーブル。
言語	この翻訳されたテキストの言語コード。
値	セキュリティの質問テーブルに追加した英語の質問。

c. ユーザーが要求する可能性のある言語ごとに、手順を繰り返します。

のユーザー ページにカスタムのヘッダーまたはフッターを追加する パスワードリセット

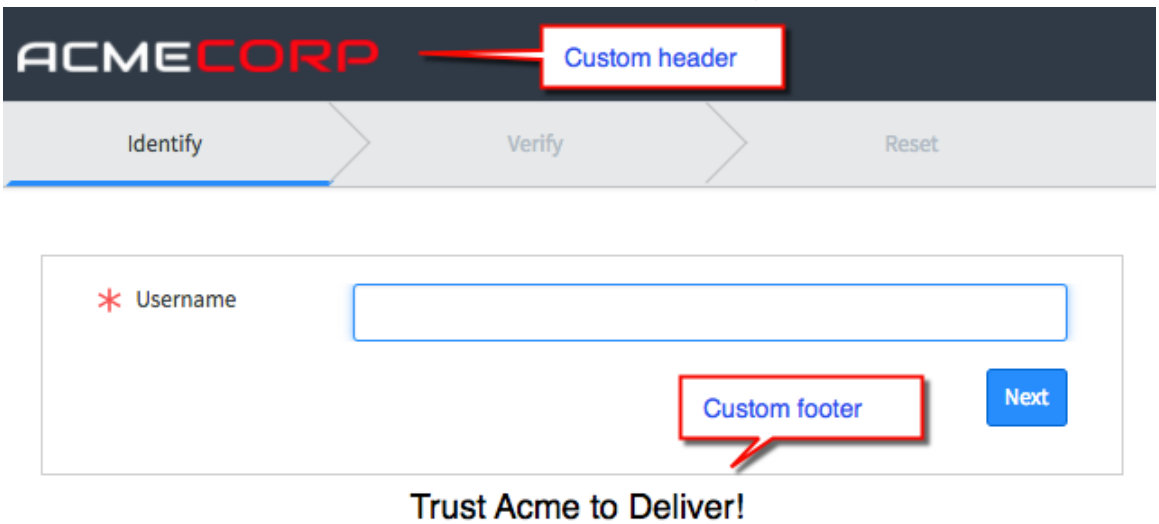
パスワードのリセット中にエンド ユーザーが操作を行うページ ([識別]、[検証]、[リセット] の各ページ) のにヘッダーまたはフッターを追加する UI マクロを指定することができます。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin

このタスクについて

パスワードリセット ページのカスタムのヘッダーとフッターの例



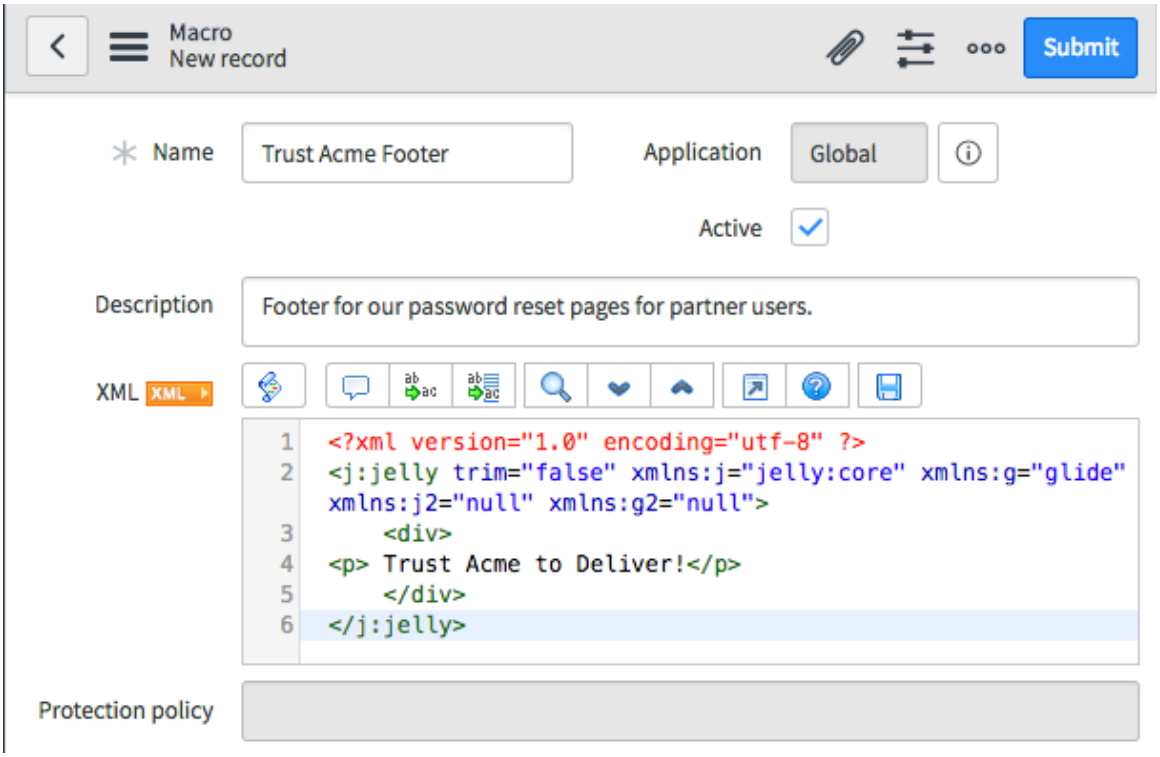
手順

1. ヘッダーまたはフッターの UI マクロを構成します。 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** マクロをクリックし、[新規] をクリックして、わかりやすい 名前 と 説明を入力します。
2. **[XML]** テキスト ボックスに、マクロ テキストを入力します。

   このサンプル マクロは、パスワードのリセット中にユーザーが操作するページのフッターに「Trust Acme to Deliver!」というテキストを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [有効] チェックボックスを選択し、[送信] をクリックします。
4. 移動先 **Password Reset** > プロセス をクリックし、更新するプロセスを選択します。
5. [詳細] タブをクリックし、[ヘッダー **UI** マクロ] または [フッター **UI** マクロ] の ( ) をクリックして、作成したマクロを選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. エンドユーザー ページの外観を確認します。

オプション	説明
リセット ページがパブリック アクセスの場合	**[Password Reset** の詳細] タブの [パブリック **URL]** をクリックします。
リセット ページがパブリック アクセスでない場合	エンド ユーザーとしてログインし、パスワードリセットを要求します。

既存の検証からパスワードリセットの検証を作成する

パスワードリセット アプリケーションに付属しているサンプルの検証は、そのまま使用することも、カスタムの検証を作成する際のベースとして使用することもできます。ニーズに合った検証タイプがベースシステムにない場合は、カスタムの検証タイプを作成することができます。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin

このタスクについて

注:
パスワードリセット Windows アプリケーションではカスタムの検証はサポートされていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 検証 をクリックし、検証を選択します。
2. 必要に応じて、[パスワードリセット検証パラメーター] タブのパラメーターを変更します。
   パラメーターの詳細については、対象になる検証タイプの手順を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

> **注:**
> 検証タイプにはそれぞれ、ユーザー エクスペリエンスを制御するプロパティがあります。プロパティの設定を確認し、必要に応じて更新します。

カスタムのパスワードリセット検証タイプを作成する

パスワードリセットの検証はそれぞれ、検証タイプの設定に基づいています。ニーズに合った検証タイプがベースシステムにない場合は、カスタムの検証タイプを作成することができます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin
ベースシステムで提供されている検証タイプを確認して、カスタムの検証タイプを作成するかどうかを決定します。次に、作成する検証タイプのコンポーネントを確認します。ベースシステムの検証タイプの詳細については、「ベースシステムの検証タイプ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 拡張 > 検証タイプ.
2. [新規] をクリックし、一意で意味のある [名前] および [説明] を入力し、フォームに記入します。
   [パスワードリセット 検証タイプ] フォームのフィールドについては、「[パスワードリセット 検証タイプ] フォーム」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

関連情報

- パスワードリセット のスクリプトインクルード
- パスワードリセット の拡張スクリプト カテゴリ
- パスワードリセットとともにインストールされる内容

カスタムのパスワードリセット検証を作成する

カスタムの検証を設計する場合、ベースシステムの検証タイプをテンプレートとして使用します。パスワードリセット Windows アプリケーションではカスタムの検証はサポートされていません。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin

ベースシステムで提供されている検証タイプを確認して、カスタムの検証タイプを作成するかどうかを決定します。次に、作成する検証タイプのコンポーネントを確認します。ベースシステムの検証タイプの詳細については、「ベースシステムの検証タイプ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > 検証.
2. [新規] をクリックし、一意で意味のある [名前] および [説明] を入力し、フォームに記入します。
   [パスワードリセット 検証] フォームのフィールドについては、「[パスワードリセット 検証] フォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [送信] をクリックします。

> **注:**
> 検証タイプにはそれぞれ、ユーザー エクスペリエンスを制御するプロパティがあります。プロパティの設定を確認し、必要に応じて更新します。

のカスタムの識別タイプを作成する パスワードリセット

カスタムの識別タイプを使用すると、ユーザーはパスワードのリセット時に従業員 ID などの代わりの検証情報を入力できます。

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 拡張 > 識別タイプ.
2. [新規] をクリックし、一意で意味のある [名前] および [説明] を入力し、フォームに記入します。

識別フィールドラベル	[識別] フィールドのラベルとして表示するテキスト。
識別プロセッサー	識別プロセッサー スクリプト。既存のスクリプトを選択するか、[識別] フォーム プロセッサー カテゴリ (拡張スクリプト) を使用して独自のスクリプトを作成します。

3. [送信] をクリックします。

関連情報
パスワードリセットの拡張スクリプトを作成する

サードパーティのパスワード自動生成をサポートするための資格情報ストアタイプの設定

サードパーティのパスワード自動生成をサポートするために資格情報ストアタイプでサブフローを有効にします。

始める前に
必要なロール：password_reset_credential_manager、password_reset_admin、admin

このタスクについて
ユーザーは、パスワードをリセットする REST API を持たない資格情報ストアのパスワードを簡単にリセットできます。たとえば、パスワードリセットサブフローは Robotic Process Automation をサポートしています。 パスワードをリセットする API を持たないアプリケーションのパスワードをリセットするために、パスワードリセット プロセスは Robotic Process Automation ロボットを使用して自動化できます。

Robotic Process Automation の詳細については、「Robotic Process Automation (RPA) Hub」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 拡張 > 資格情報ストアタイプ.
2. 資格情報ストアタイプを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 統合ハブ でパスワードリセットサブフローを使用するには、[フローを使用 **(Use Flow)]** チェックボックスをオンにしたままにします。
4. [パスワードリセットフロー] フィールドに、パスワードリセットサブフローに必要な値を入力します。
5. [パスワード配信メカニズム] リストから、[リセットフローがパスワードを入力として受け付けません] を選択します。
6. パスワードリセット後にサインインした直後にユーザーにパスワードを変更させる場合は、 [初回ログイン時のパスワードの強制変更をサポート] チェックボックスをオンにします。

   注:
   関連するプロセスの Password Reset プロセスフォームで [ユーザーはパスワードをリセットする必要があります **(User must reset password)]** チェックボックスがオンになっていることを確認します。ただし、リセット後の最初のサインイン後にパスワードを変更するこれらの設定は、構成している資格情報ストアが 設定をサポートしている場合にのみ機能します。

7. [更新] をクリックするか、変更を保存します。

非同期パスワードリセットサブフロー

ユーザーがパスワードリセットを要求すると、パスワードリセットが要求されたアプリケーションに基づいて、プロセスは同期的または非同期的に機能します。

REST API を使用してパスワードをリセットできる資格情報ストアに対してユーザーがパスワードリセットを要求すると、パスワードはすぐにリセットされます。このプロセスは同期的です。

非同期プロセスでは、REST APIs を提供しない資格情報ストアに対してユーザーがパスワードリセットを要求する場合に、Robotic Process Automation などの外部システムを使用してパスワードをリセットするように資格情報ストアを設定できます。

Robotic Process Automation の詳細については、「Robotic Process Automation (RPA) Hub」を参照してください。

ユーザーがパスワードのリセットを要求しても、パスワードはすぐにはリセットされません。要求が送信されたことを示すメッセージがユーザーに表示され、その要求の [パスワードリセット 要求] ページに [外部システムで処理待ち] と表示されます。

プロセスが完了すると、パスワードがリセットされます。ユーザーは、ユーザーのパスワードをリセットする外部システムからのパスワードリセットアクションの成功または失敗に基づいて、適切なメッセージを受信します。パスワードリセットに成功した場合に、資格情報ストアがパスワードを受け入れないときは、ユーザーは外部システムから新しいパスワードを含むメールを受信します。

資格情報ストアがパスワードリセット要求を非同期に処理する場合、対応するパスワードリセット要求ステータスを処理待ちから [正常に完了] または [エラーで完了] に更新するには、プロセスでパスワードリセット要求の更新サブフローをコールバックとして使用する必要があります。

注:
[パスワードリセット要求ステータスの更新] サブフローを開くには、次に移動します。 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナーをクリックし、[サブフロー] タブをクリックします。次に、パスワードリセット要求ステータスの更新サブフローを検索して選択します。

自動翻訳

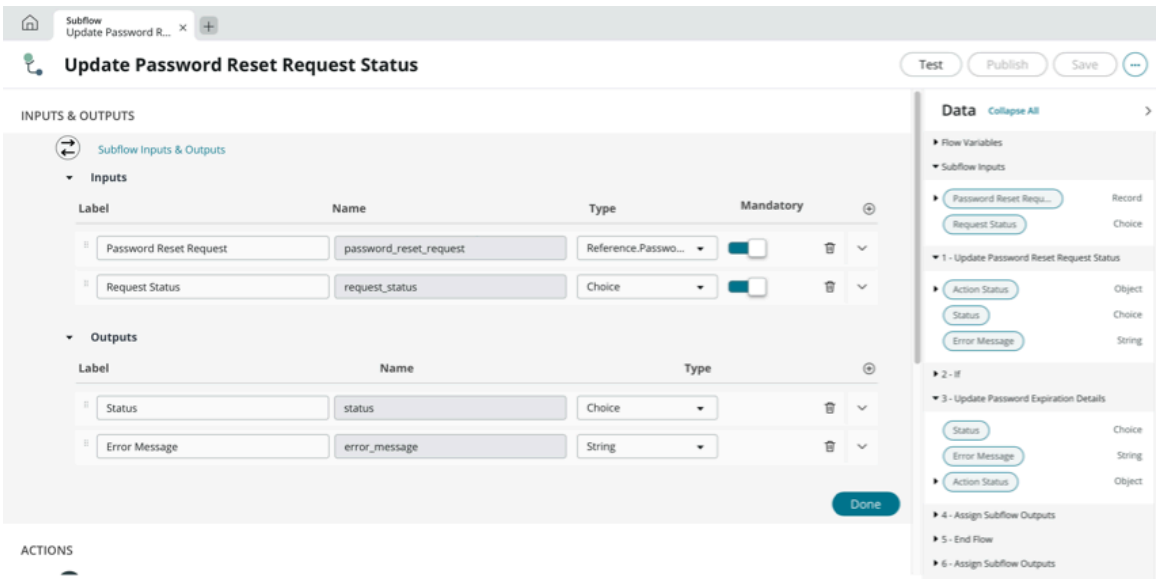
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット要求ステータスの更新サブフローの入力パラメーター

入力パラメーター	説明
パスワードリセット要求	パスワードリセット要求の Glide レコード。
要求ステータス	入力として使用できる選択肢を決定します。たとえば、 [正常に完了] や [エラーで完了] などです。

このサブフローを使用すると、このサブフローで入力パラメーターが考慮され、対応するパスワードリセットステータスが設定されます。

パスワードリセット要求ステータスの更新サブフロー



自動翻訳

パスワードリセット の資格情報ストアタイプの作成

ベースシステムタイプがニーズに合致しない場合は、カスタムの資格情報ストアタイプを作成します。

始める前に

必要なロール：password_reset_credential_manager

このタスクについて

パスワードのリセット、パスワードの変更、およびパスワードのロック解除アクションと独立して動作するように、資格情報ストア タイプを設定することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 拡張 > 資格情報ストアタイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、資格情報ストアタイプの名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、資格情報ストアタイプの説明を入力します。
5. 統合ハブ でパスワードリセットサブフローを使用するには、[フローを使用 **(Use Flow)]** チェックボックスをオンにしたままにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> プロバイダー固有のサブフローの作成については、「パスワードリセットプロセスをカスタマイズし、サードパーティの資格情報サービスを統合する」を参照してください。

6. 資格情報ストアが履歴ポリシー機能をサポートしているかどうかを判断するには、[履歴をサポート] チェックボックスをオンにします 。

   選択すると、その場合にのみ、password_reser_adminは資格情報ストアレコードを介してこの機能を無効または有効にできます。

7. サードパーティアプリケーション用に作成されたサブフローを選択します。

> **注:**
> プロバイダー固有のサブフローの作成については、「パスワードリセットプロセスをカスタマイズし、サードパーティの資格情報サービスを統合する」を参照してください。

サブフロー	説明
ベースエイリアス	この資格情報ストアタイプのサブフローで使用される接続および資格情報エイリアス。 これは、外部呼び出しを行うときにサブフローによって使用されるデフォルトのエイリアスです。 **注:** デフォルトのエイリアスを上書きする場合は、資格情報ストアの子エイリアスプロパティを使用します。
パスワード変更フロー	認証され、ロック解除されたユーザーアカウントのパスワードを、指定された新しいパスワードに変更します。新しいパスワードがパスワード形式と履歴ポリシーに準拠していることを確認します。ユーザーが認証されていないか、ロックアウトされている場合にエラーを表示します。 パスワードリセットフローを使用して、ロックされたユーザーアカウントのロックを解除し、パスワードの変更を要求します。
ユーザーアンロックフロー	ユーザーのロックを解除するプロセスを定義します。 資格情報ストアがユーザーのロック解除フローをサポートしている場合、[ユーザーロックステータス取得フロー] フィールドが必須フィールドになります。ただし、資格情報ストアがユーザーのロック解除フローをサポートしていない場合でも、ユーザーロックステータスフローを設定できます。
ユーザーロックステータス取得フロー	資格情報ストアに固有のアカウントのロックステータスを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフロー	説明
接続テストフロー	接続をテストする方法を定義します。
パスワードリセットフロー	指定されたユーザーアカウントのロックを解除します。パスワード形式と履歴ポリシーに準拠している場合、現在のパスワードを期限切れにし、指定された新しいパスワードにパスワードを変更します。準拠していない場合は、警告が表示されます。 **注:** Robotic Process Automation セットアップの場合、サブフローではすぐにパスワードをリセットせず、要求を Robotic Process Automation キューにプッシュするだけで、ステータスは [保留中] と表示されます。
パスワード配信メカニズム	パスワードを入力として受け入れるかどうかなどのメカニズムを設定します。たとえば、 Robotic Process Automation 機能が必要な資格情報ストアの場合、 Robotic Process Automation はセキュリティ上の理由から パスワードリセット アプリケーションからのパスワードを受け入れることができません。したがって、 Robotic Process Automation サブフローの場合、 [リセットフローがパスワードを入力として受け付けません] 値を選択する必要があります。これは、ユーザーがパスワードのリセット要求を作成している間は、そのユーザーは選択したパスワードの入力を求められないことを意味します。 **注:** この機能は、パスワードリセットアクションにのみ適用されます。資格情報ストアの場合、パスワード配信メカニズムによって設定されたパスワードがリセットフローで受け入れられない場合は、関連する資格情報ストアフォームでパスワードポリシーとパスワード生成のすべてのフィールドが非表示になります。たとえば、[パスワードポリシーを有効にする]、[パスワードのポリシー]、[パスワードの安全性の有効化]、[安全性ルール]、[パスワードの自動生成] などです。
初回ログイン時のパスワードの強制変更をサポート	選択すると、ユーザーがパスワードリセットアクションの完了後に受け取った新しいパスワードで初めてサインインしたときに、パスワードを変更するようにユーザーに通知します。 **注:** この設定に基づいて、Password Reset プロセスフォームのフィールドが変更されます。たとえば、パスワードリセット管理者が Password Reset プロセスフォームの [パスワードの自動生成 **]** チェックボックスをオンにすると、フォームには [ユーザーはパスワードをリセットする必要があります **(User must reset password)]** フィールドが表示されます。したがって、 [初回ログイン時のパスワードの強制変更をサポート] チェックボックスがオンの場合でも、ユーザーに自動生成されたパスワードの変更を求めるプロンプトを表示するかどうかは、パスワードリセット管理者によって異なります。

8. オーケストレーション でパスワードリセットワークフローを使用するには、[フローを使用 **(Use Flow)]** チェックボックスをオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- ワークフローは廃止されました。[フローを使用 **(Use Flow)]** チェックボックスをオンのままにして、サブフローを使用します。
- ワークフローは、以前のリリースからアップグレードした場合にのみ使用できます。

フィールド	説明
パスワードリセット のワークフロー	資格情報ストアの処理を定義します。パスワードリセット ワークフローはモデルとして使用できます。サブフローに対して定義した各アクティビティのスクリプトを用意します。ワークフローの作成方法の詳細については、「ワークフローの作成」を参照してください。インストールされているワークフローについては、「パスワードリセットとともにインストールされる内容」を参照してください。
接続テスト ワークフロー	接続をテストする方法を定義します。接続テスト ワークフローはモデルとして使用できます。接続テスト サブフローを作成する場合は、サブフロー用に定義した各アクティビティのスクリプトを用意します。インストールされているワークフローについては、「パスワードリセットとともにインストールされる内容」を参照してください。
ユーザーロック ステータス取得	ユーザーロックステータスを取得する方法を定義します。ユーザーロック ステータス取得ワークフローはモデルとして使用できます。サブフローに対して定義した各アクティビティのスクリプトを用意します。ワークフローの作成方法の詳細については、「ワークフローの作成」を参照してください。インストールされているワークフローについては、「パスワードリセットとともにインストールされる内容」を参照してください。
ユーザーアンロック ワークフロー	ユーザーのロックを解除する方法を定義します。ユーザー アンロック ワークフローはモデルとして使用できます。接続テスト サブフローを作成する場合は、サブフロー用に定義した各アクティビティのスクリプトを用意します。インストールされているワークフローについては、「パスワードリセットとともにインストールされる内容」を参照してください。

9. [送信] をクリックします。

サービスデスクのサポートによるパスワードのリセットまたはユーザーアカウントのロック解除

サービスデスクエージェントにサポートを要請して、パスワードのリセットまたはユーザーアカウントのロック解除を行います。

始める前に

サービスデスクエージェントによるパスワードのリセットを示すサンプルビデオ：「ユーザーパスワードのリセット (ビデオ)」をご覧ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- サービスデスク支援プロセスを有効にするには、[パブリックアクセス] プロパティをクリアする必要があります。「パスワードリセット プロセスを設定する」を参照してください。
- このアクティビティはモバイル デバイスで実行できます。
- サービスデスクページのテーマをダークテーマに変更できます。ダークテーマの詳細については、「Next Experience でのテーマの探索」を参照してください。

必要なロール：password_reset_admin または password_reset_service_desk

このタスクについて

サービスデスクのサポートを受けた パスワードリセット プロセスでは、password_reset_service_desk ロールを持つサービスデスクエージェントのみがユーザーのパスワードをリセットできます。ユーザーはパスワードをリセットできません。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > サービスデスク.
2. ユーザーと、使用するパスワードリセット プロセスを選択します。
3. [**ID** を確認] をクリックします。
4. [ID を確認] フォームで、ユーザーが提供した回答を入力し、[続行] をクリックします。
   ユーザーの ID が確認されると、[パスワードのリセット] フォームに、ID の確認とアカウントロックのステータスが表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ユーザーがロックされていない場合、フォームには [パスワードのリセット] ボタンが表示されます。新しいパスワードを入力し、[パスワードのリセット] をクリックします。
   - ユーザーアカウントがロックされている場合、フォームには [パスワードのリセット] ボタンと [アカウントのロックを解除] ボタンが表示されます。新しいパスワードを入力して [パスワードのリセット] をクリックし、パスワードをリセットしてアカウントのロックを解除することができます。パスワードプロセスで [ユーザーアカウントのロック解除を有効化] オプションをオンにした場合は、[アカウントのロックを解除] をクリックすることで、パスワードをリセットせずにアカウントのロックを解除することができます。
6. 別のユーザーのパスワードをリセットするには、いったん サービスデスク から離れてから、次の場所に移動する必要があります パスワードリセット > サービスデスク.

パスワードリセットのユーザー要求を表示する

パスワードリセット要求モジュールには、パスワードリセット要求テーブル [pwd_reset_request] の各パスワードリセット要求のステータスが表示されます。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin または password_reset_service_desk

手順

移動先 すべて > **Password Reset** > パスワードリセット要求.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット 要求フィールド

フィールド	説明
ユーザー	リセットまたは変更を実行中のパスワードを持つユーザー。
プロセス	このパスワードのリセット要求を実装しているプロセス。
タイプ	パスワードリセット要求のタイプ。 • [パスワードの変更]：パスワードの変更の要求。 • [ヘルプデスク]：サービスデスク担当者が要求元のユーザーに代わって要求をオープンしました。 • [セルフ サービス]：要求元のユーザーがリセット要求をオープンしました。
アクションタイプ	パスワードリセット要求時に実行される是正処置。 • [パスワードの変更]：新しいパスワードで資格情報ストアを更新します。 • [アカウントのリセットとロック解除]：ユーザーの新しいパスワードを生成し、ユーザーアカウントのロックを解除します。 • [パスワードのリセット]：ユーザーの新しいパスワードを生成します。 • [アカウントのロックを解除]：ユーザーアカウントのロックを解除します。
ステータス	パスワードリセット要求の結果。 • [エラーで完了]：ユーザーがパスワードリセット プロセスのすべての手順を完了しましたが、資格情報ストアでパスワードがリセットされませんでした。 • [正常に完了]：ユーザーがパスワードリセット プロセスのすべての手順を完了し、資格情報ストアでパスワードがリセットされました。 • [期限切れ]：ユーザーが許容時間内にパスワードリセット プロセスのすべての手順を完了しませんでした。 • [処理中]：ユーザーがパスワードをリセットするための手順を実行中です。 • [最大試行数]：ユーザーが本人確認のステップ中にセキュリティの質問に正しく回答できず、許容された最大試行回数を超えました。 • [検証済み]：ユーザーが本人確認のステップを完了し、ユーザーが本人であることが確認されました。ユーザーはパスワードリセットのステップに進むことができます。
アクティブ	要求がオープンかクローズか。
再試行	ユーザーがパスワードリセット要求の完了を試みた合計回数。

パスワードリセットのユーザーのブロックを解除する

ユーザーを手動で禁止している場合、またはユーザーに最大試行回数超過のフラグが付いている場合は、そのユーザーをブロックできます (パスワードリセット アプリケーションの使用を許可しません)。また、ブロックしたユーザーのブロックを解除することができます。

始める前に

必要なロール：password_reset_admin または password_reset_service_desk

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
次のようなイベントによってブロックが発生します。

- ユーザーのパスワード試行失敗回数が上限を超えました。
- 直近のパスワードリセットが、次のリセットまでに必要な待機時間より前に発生しました。
- ユーザーがパスワードのリセットの試行中に正しい情報を提供できませんでした。

定義済みの時間間隔の中でブロックまたはロックされたユーザー数が上限を超えた場合は、システム ログ イベントがトリガーされます。ログ イベントの生成に必要な、ブロックまたはロックされたユーザーの数と時間間隔を設定するには、*password_reset.activity_monitor.incident_threshold* プロパティと *password_reset.activity_monitor.incident_window* プロパティを設定します。

手順

1. ブロックされたユーザーのリストを表示するには、次の場所に移動します パスワードリセット > ブロックされたユーザー.
2. セルフサービス ユーザーのブロックを解除するには：
   a. 移動先 **Password Reset** > ブロックされたユーザー.
   b. リストからユーザーを選択します。
   c. [選択した行のアクション] リストで [削除] を選択します。
3. サービスデスク担当者によってパスワードがリセットされたユーザーのブロックを解除するには：ユーザーを手動で禁止している場合、またはユーザーに最大試行回数超過のフラグが付いている場合は、そのユーザーをブロックできます (パスワードリセット アプリケーションの使用を許可しません)。セルフサービスを通じてパスワードリセット要求が実行されると、パスワードが正常にリセットされた時点でユーザーのブロックが解除されます。

   これに対して、サービスデスク担当者は何回でも再試行ができます。*max_attempt_reached* の上限は適用されず、パスワードがリセットされた後もユーザーの [ブロック済み] ステータスはリセットされません。したがって、ユーザーのパスワードを正常にリセットした後で、ユーザーのブロックを手動で解除する必要があります。

   ユーザーのブロックを手動で解除しない場合、ブロック済みのステータスがシステムによってリセットされるのは、*max_attempt_window* の期間が経過してユーザーがセルフサービスを使用してパスワードをリセットしようとしたときのみです。

   a. ユーザーパスワードを正常にリセットしたら、次の場所に移動します。 **Password Reset** > ブロックされたユーザー.
   b. ユーザーの [ブロック済み] の設定を true から false に変更します。

関連情報

パスワードリセット プロパティの構成

パスワードリセット およびパスワード変更のレポートとログ

パスワードリセットとサービスポータル ウィジェットを統合する

パスワードリセット プロセスをサービスポータル ページで有効にすることができます。それには、ポータル内でパスワードリセットのページを開くウィジェットを追加します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ポータルのサービス ポータル デザイナーで、ユーザーがパスワードリセット プロセスを実行するページを新規に作成します。
2. [ウィジェット] タブの [レイアウト] で、12 列のレイアウトを選択し、ページにドロップします。
3. [パスワードのリセット] ウィジェットを 12 列のレイアウトにドロップし、ページを保存します。パスワードリセット プロセスの 3 つのタブがレイアウトに表示されます。
4. ポータルのログインページの [パスワードをリセット] リンクで、新しいパスワードリセットページの URL を指定します。
   URL には必須パラメーターを 1 つ含める必要があります。オプションパラメーターも 1 つ含めることができます。
   - 必須：sysparm_show_custom_header_footer=false。このパラメーターは、パスワードリセット ページのネイティブのヘッダーとフッターの機能を無効にします。
   - sysparm_redirect_url=<portalName>?id=<pageName>。このパラメーターは、正常にリセットされた後のページ (通常はポータルのログインページ) を指定します。

   たとえば、https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community?id=communities_login などとします。

パスワードリセットと **CMS** 統合を統合する

ServiceNowコンテンツ管理 (CMS) アプリケーション内のサイトを設定して、パスワードリセットサービスを含む単一サイトのアクセス ポイントを定義することができます。たとえば、パスワードリセット サービスを提供する従業員セルフサービス サイトを作成できます。

始める前に
必要なロール：content_admin

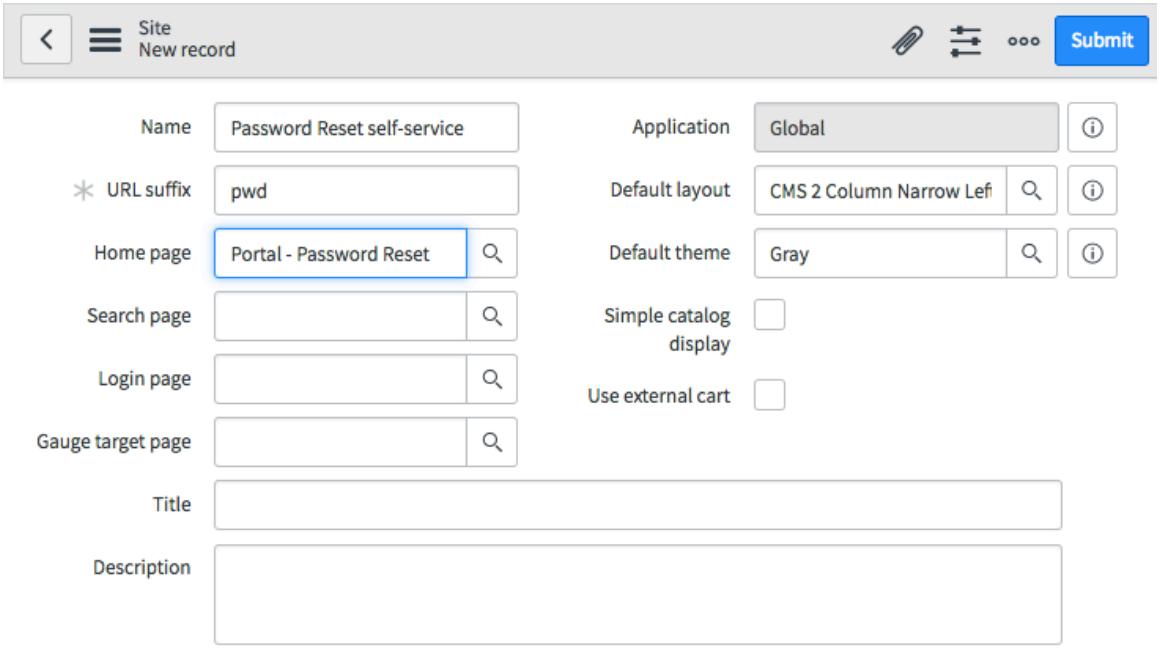
このタスクについて
パスワードリセット プロセスにはそれぞれ個別の CMS ページが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **Iframe** iFrame レコードを作成します。
2. 検索項目 コンテンツ管理 > サイト ログインページのないサイトを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 コンテンツ管理 > ページ をクリックし、パスワードリセットページを作成します。
4. 作成したサイトの名前を [コンテンツ サイト] フィールドに入力します (この例では「パスワードリセット セルフサービス」)。
5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. [ページの編集] 関連リンクをクリックし、[コンテンツを追加] をクリックします。
7. [コンテンツブロック] セクションで、作成した iFrame を選択して、必要に応じてコンテンツを追加します。
8. [更新] をクリックします。

Password Reset Windows アプリケーションのインストールと設定

Active Directory (AD) 資格情報ストアタイプへの接続を有効にする パスワードリセット Windows アプリ (パスワードリセット オーケストレーション) (com.glideapp.password_reset_desktop) プラグインを要求します。

管理者は、EXE または MSI ファイルをダウンロードして実行して、アプリケーションをユーザーのコンピューターにインストールするか配布します。アプリケーションによって、Windows のログイン画面にリンクがインストールされます。

パスワードリセット Windows アプリケーション のインストール要件

パスワードリセット Windows アプリ (パスワードリセット Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) プラグインをアクティブ化し、Microsoft AD for パスワードリセット ストアアプリをアクティブ化して パスワードリセット Windows アプリケーションを使用します。

要件	説明
必要な ServiceNow のリリース	パスワードリセット Windows アプリケーション バージョン 5.0 は、San Diego、Tokyo、および Utah リリースでサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件	説明
必要なハードウェア	• 1 GHz 以上のプロセッサー • 512 MB の RAM • 10 MB のハードディスク空き容量 (x86) • 10 MB のハードディスク空き容量 (x64)
必要なソフトウェア	• パスワードリセット Windows アプリケーション のバージョン：5.0 • Microsoft .NET Framework：4.7.1 以降 • Microsoft Visual C++：再配布可能な Visual Studio 2017
サポートされているオペレーティング システム	• Windows 8.1 • Windows 10 Enterprise • Windows 10 Pro • Windows 11
サポートされているプロセッサー アーキテクチャ	• X86 • X64
サポートされているネットワーク アーキテクチャ	• パスワードリセット Windows アプリケーション クライアントから、インターネット、および パスワードリセット Windows アプリケーション が設定されている ServiceNow インスタンスの両方に、直接アクセスできる必要があります。 • SHA 証明書を使用する パスワードリセット Windows アプリケーション バージョンの場合、企業ネットワークで SHA 証明書をブロックしてはなりません。 • AD パスワードをリセットするには、クライアントが社内ネットワーク上に存在する必要があります。

自動翻訳

パスワードリセット **Windows** アプリプラグインの要求

Active Directory (AD) 資格情報ストアタイプへの接続を有効にする パスワードリセット Windows アプリ (パスワードリセット オーケストレーション) (com.glideapp.password_reset_desktop) プラグインを要求します。その他のコンポーネントはインストールされません。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

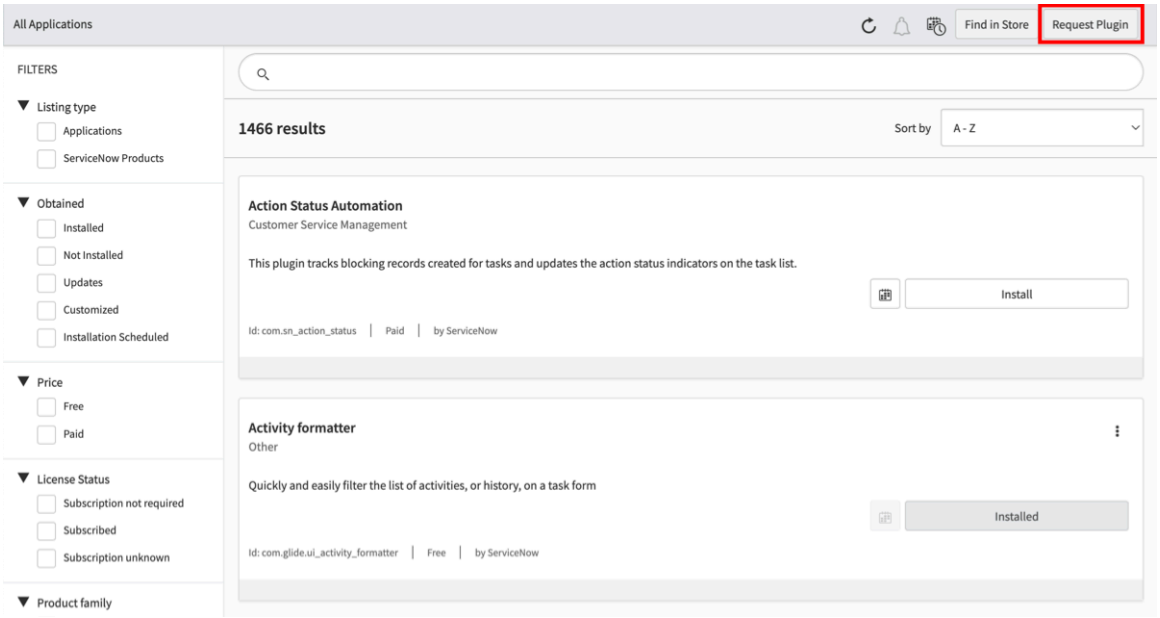
プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

- Now Support次を選択して、サービスカタログに直接アクセスします。 すべて > サービスカタログ > プラグインをアクティブ化 オン Now Support。プラグインのリストの詳細については、「プラグインのリスト」を参照してください。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support Service Catalog にアクセスします。

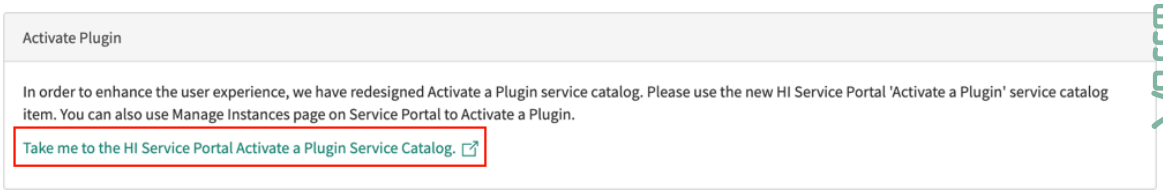
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] を選択して、HI で要求フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support Service Portal Service Catalog にアクセスするリダイレクトリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインをアクティブにする] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

プラグインアクティブ化の要求フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンス	プラグインをアクティブにするインスタンス
プラグイン名	有効にするプラグインの名前です。
このプラグインを有効にする日時の指定	日時は、現時点から 2 営業日以降でなければなりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、 毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブになります。特定の時刻にプラグインを有効にする必要がある場合は、[理由/コメント] フィールドに要求を入力します。
Reason/Comments (理由/コメント)	プラグインを有効にする ServiceNow 担当者に役立つ情報。たとえば、デフォルトのアクティブ化時間枠の 1 つではなく、特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、その旨をコメントに入力します。

7. [送信] を選択します。

パスワードリセット **Windows** アプリケーション インストーラーのダウンロード

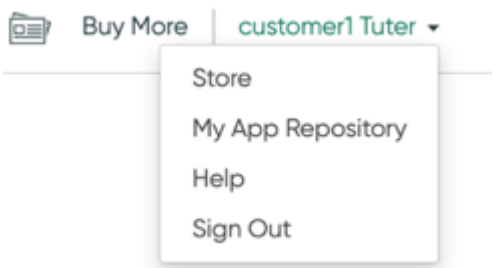
パスワードリセット Windows アプリケーション インストーラーのダウンロード

始める前に
必要なロール：ユーザー

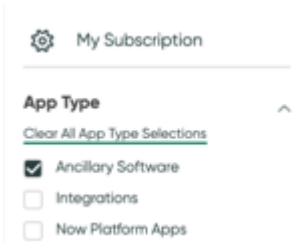
手順

1. ServiceNow Store パブリッシャーポータルにログインします。

2. ユーザーメニューをクリックし、[ストア] を選択します。



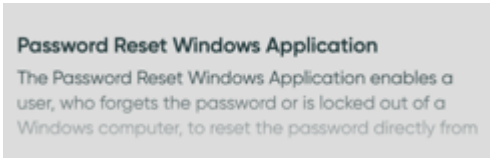
3. [補足ソフトウェア] アプリタイプのフィルターを設定します。



4. [Password Reset Windows アプリケーション] をクリックします。
アプリケーションのダウンロード場所が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



5. [ダウンロード] をクリックします。

パスワードリセット **Windows** アプリケーション のインストール

利用可能なさまざまな方法を使用して パスワードリセット Windows アプリケーション をインストールします。

コマンドラインから **EXE** ファイルを使用 **(Use an EXE file from the command line)**

コマンドラインインストールの代わりにウィザードを使用できます。

始める前に
必要なロール：security_admin (昇格された権限)
必要な権限：Windows ローカル管理者

手順

1. ServiceNow security_admin ロールを持つユーザーが、セキュリティプロパティを設定してください。
セキュリティプロパティの詳細については、「パスワードリセット Windows アプリケーションのセキュリティ設定の構成」を参照してください。

2. 次のコマンドを改行なしで 1 行としてテキストエディターにコピーします。

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
"Forgot password?"
```

3. 引数を追加し、デフォルトのパラメーター値を組織に合った適切な値に置き換えます。

Argument	例	説明
/Log	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	オプション。ログファイルを生成するには、まずファイルが書き込まれるディレクトリを作成する必要があります。この例では、インストールを実行する前に c:\temp ディレクトリを作成します。
/NORESTART	/NORESTART	オプション。インストール後にユーザーにコンピューターの再起動を要求するには、 /NORESTART を含めます。

パラメーター	デフォルト	説明
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default	ユーザーがパスワードをリセットするときにアクセスするページの URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	デフォルト	説明
		必ず ServiceNow サーバー名と URL サフィックスを目的のパスワードリセット プロセスに合ったものに置き換えてください。
PasswordResetLinkName	「パスワードを忘れた場合」	Windows ログインページのパスワードリセット リンクに表示するテキスト。必要に応じてテキストを更新します。 ご覧のように、テキストを二重引用符で囲む必要があります。確実に正しい文字が使用されるように、サンプルテキストをコピー/貼り付けしないでください。代わりに、コマンドラインに文字を入力します。
CredentialProviderGUID		ほとんどのインストールでは、このパラメーター値を指定する必要はありません。カスタマイズされた資格情報プロバイダーを使用し、有効な資格情報プロバイダー GUID を指定できる場合にのみ、この値を指定します。

4. PasswordResetWinAppInstall.exe ファイルがあるディレクトリに移動します。
5. コマンドラインで更新されたコマンドを実行します。
6. インストール後、 /NORESTART 引数の設定によっては、コンピューターを再起動する必要があります。
「」を参照してください。 ウィザードを使用したインストールパスワードリセット Windows アプリケーション.

コマンドラインからの **MSI** ファイルの使用

MSI ファイルを使用して、ネットワーク上の複数のコンピューターに パスワードリセット Windows アプリケーションをインストールします。MSI インストールの代わりに、コマンドラインからインストールすることもできます。

始める前に
必要なロール：Windows ローカル管理者

手順

1. ServiceNow security_admin ロールを持つユーザーが、セキュリティプロパティを設定してください。
セキュリティプロパティの詳細については、「パスワードリセット Windows アプリケーションのセキュリティ設定の構成」を参照してください。
2. 次のコマンドを改行なしで 1 行としてテキストエディターにコピーします。

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?""""
```

3. 引数を追加し、デフォルトのパラメーター値を組織に合った適切な値に置き換えます。

Argument	例	説明
/Log	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	オプション。ログファイルを生成するには、まずファイルが書き込まれるディレクトリを作成する必要があります。この例では、インストールを実行する前に c:\temp ディレクトリを作成します。
/NORESTART	/NORESTART	オプション。デフォルトでは、MSI インストールはコンピューターを再起動します。インストール後にコンピューターを再起動しないようにするには、 /NORESTART を含めます。 パスワードリセット Windows アプリケーションを有効にするためにコンピューターを再起動する必要があることをエンドユーザーに伝えることができます。

パラメーター	置き換え対象のデフォルト値	説明
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default	ユーザーがパスワードをリセットするときにアクセスするページの URL。 必ず ServiceNow サーバー名と URL サフィックスを目的のパスワードリセット プロセスに合ったものに置き換えてください。
PasswordResetLinkName	""Forgot password?""	Windows ログインページのパスワードリセット リンクに表示するテキスト。 ご覧のように、テキストを 2 つの二重引用符で囲む必要があります。確実に正しい文字が使用されるように、サンプルテキストをコピー/貼り付けしないでください。代わりに、コマンドラインに文字を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	置き換え対象のデフォルト値	説明
オプション： CredentialProviderGUID		ほとんどのインストールでは、このパラメーター値を指定する必要はありません。カスタマイズされた資格情報プロバイダーを使用し、有効な資格情報プロバイダー GUID を指定できる場合にのみ、この値を指定します。

4. PasswordResetWinAppInstall.msi ファイルがあるディレクトリに移動します。
5. コマンドラインで更新されたコマンドを実行します。
6. インストール後、 /NORESTART 引数の設定によっては、コンピューターを再起動する必要があります。
「」を参照してください。 ウィザードを使用したインストールパスワードリセット Windows アプリケーション および コマンドラインから EXE ファイルを使用して パスワードリセット Windows アプリケーションをインストールする.

ウィザードの使用

ウィザードインストールの代わりに、コマンドラインで直接コマンドを実行することもできます。

始める前に
必要なロール：Windows ローカル管理者

手順

1. ServiceNow security_admin ロールを持つユーザーが、セキュリティプロパティを設定してください。
セキュリティプロパティの詳細については、「パスワードリセット Windows アプリケーションのセキュリティ設定の構成」を参照してください。
2. ダウンロードした PasswordResetWinAppInstall.exe インストールファイルを右クリックし、[管理者として実行] を選択します。
3. **[Password Reset Web** ページと資格情報プロバイダーの設定 **(Configure Password Reset Web page and credential provider)]** ページで、次の設定を構成し、[次へ] をクリックします。

フィールド	説明	デフォルト
パスワードリセット ページの URL	ユーザーがパスワードをリセットするときにアクセスする ServiceNow インスタンスのページの URL。 必ず ServiceNow サーバー名と URL サフィックスを目的のパスワードリセット プロセスに合ったものに置き換えてください。	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default
パスワードリセット リンクに表示するテキスト。	Windows ログインページのパスワードリセット リンクに表示するテキスト。必要に応じてテキストを更新します。	パスワードを忘れた場合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明	デフォルト
資格情報プロバイダーの GUID	ほとんどのインストールでは、このパラメーター値を指定する必要はありません。カスタマイズされた資格情報プロバイダーを使用し、有効な資格情報プロバイダー GUID を指定できる場合にのみ、この値を指定します。	[デフォルトを受け入れます。]

4. 残りのページについては、次のアクションを実行します。

ページタイトル	アクション
ライセンス契約	[同意する **(I accept the agreement)]** を選択します。
インストール先の選択 (Select Destination Location)	デフォルトのインストール場所を受け入れます。
スタートメニューフォルダーの選択	デフォルトの「ServiceNow」を受け入れます。
インストールの準備ができました	[インストール] をクリックします。

5. コンピューターを再起動します。
「コマンドラインから EXE ファイルを使用 (Use an EXE file from the command line)」を参照してください。

パスワードリセット **Windows** アプリケーションのセキュリティ設定の構成

パスワードリセット Windows アプリケーションのセキュリティ設定を構成します。

セキュリティに関する設定

- *glide.security.use_csrf_token* プロパティの設定により、パスワードリセット Windows アプリケーションは、データセンターインスタンスとの安全な通信のためにトークンを取得できるようになります。
- *CheckCertificateRevocationList* レジストリキーのデフォルト設定を **true** にすると、パスワードリセット Windows アプリケーションは各通信の前にサーバー証明書を検証します。詳細については、「パスワードリセット Windows アプリケーションのカスタマイズ」を参照してください。
- *ServiceNowCertPublicKey* レジストリキーには、アプリの公開鍵が含まれています。詳細については、「パスワードリセット Windows アプリケーションのカスタマイズ」を参照してください。

glide.security.use_csrf_token プロパティの設定

glide.security.use_csrf_token プロパティを設定するには、security_admin の昇格された権限が必要です。

glide.security.use_csrf_token プロパティを true ([はい]) に設定します。 https://docs.servicenow.com の「高セキュリティ設定」というタイトルのトピックを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Windows ローカル管理者が残りのインストール手順を実行します。

プロキシサーバーを使用するための パスワードリセット **Windows** アプリケーションの設定

パスワードリセット Windows アプリケーションではプロキシサーバーの使用をサポートしています。プロキシサーバーの設定には 3 つのオプションがあります。

始める前に
必要なロール：Windows システム管理者

手順

パスワードリセット Windows アプリケーションでプロキシサーバーを使用できるようにするには、次のいずれかの設定オプションを使用します。

プロキシサーバーの例外ポリシーの設定

service-now.com ドメインへの非認証アクセスを許可するように、プロキシサーバーで例外ポリシーを設定できます。

始める前に
必要なロール：Windows システム管理者

手順

1. ネットワーク内のマシンで、次のレジストリキーをエクスポートします。HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx から Sysinternals Suite をダウンロードしてインストールします。
3. コマンドプロンプトで、抽出された sysinternals フォルダーに移動します。
4. 次のコマンドを実行して Internet Explorer を実行します。
   psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Internet Explorer の [ツール] メニューで、[インターネットオプション] を選択します。
6. [接続] タブで、**[LAN** の設定] をクリックします。
7. [プロキシサーバー] セクションで、**[LAN** にプロキシサーバーを使用する] を選択し、次の形式を使用して [アドレス] フィールドに入力します。<proxy_server>:<port>
8. **[OK]** をクリックして **[LAN** の設定] ページを閉じ、 **[OK]** をクリックして [インターネットオプション] を閉じます。
9. 次のレジストリキーを パスワードリセット Windows アプリケーションを使用するすべてのクライアントにエクスポートします。HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

クライアント資格情報メソッドを使用したプロキシサーバーの設定

例外ポリシーを設定できない場合は、パスワードリセット Windows アプリケーション を使用して有効な資格情報をプロキシサーバーに渡すすべての Windows クライアントを設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：Windows システム管理者

このタスクについて
このトピックで説明されている方法を使用しない場合は、他の方法でプロキシサーバーを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レジストリキーを設定します。「プロキシサーバーのレジストリキーの設定」を参照してください。
- *service-now.com* ドメインへの非認証アクセスを許可するように、プロキシサーバーで例外ポリシーを設定します。「プロキシサーバーの例外ポリシーの設定」を参照してください。

手順

1. ネットワーク内のマシンで、次のレジストリキーをエクスポートします。HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx から Sysinternals Suite をダウンロードしてインストールします。
3. コマンドプロンプトで、抽出された sysinternals フォルダーに移動します。
4. 次のコマンドを実行して Internet Explorer を実行します。
psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. Internet Explorer の [ツール] メニューで、[インターネットオプション] を選択します。
6. [接続] タブで、**[LAN** の設定] をクリックします。
7. [プロキシサーバー] セクションで、**[LAN** にプロキシサーバーを使用する] を選択し、次の形式を使用して [アドレス] フィールドに入力します。http://<userID>:<password>@<proxy_server>:<port>
8. **[OK]** をクリックして **[LAN** の設定] ページを閉じ、 **[OK]** をクリックして [インターネットオプション] を閉じます。
9. 次のレジストリキーを パスワードリセット Windows アプリケーションを使用するすべてのクライアントにエクスポートします。HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

プロキシサーバーのレジストリキーの設定

パスワードリセット Windows アプリケーションでプロキシサーバーを使用するようにレジストリキーを設定できます。

始める前に
必要なロール：Windows システム管理者

このタスクについて
このトピックで説明されている方法を使用しない場合は、他の方法でプロキシサーバーを設定できます。

- *service-now.com* ドメインへの非認証アクセスを許可するように、プロキシサーバーで例外ポリシーを設定します。「プロキシサーバーの例外ポリシーの設定」を参照してください。
- パスワードリセット Windows アプリケーション を使用して有効な資格情報をプロキシサーバーに渡すすべての Windows クライアントを設定します。「クライアント資格情報メソッドを使用したプロキシサーバーの設定」を参照してください。

手順

1. Windows コンピューターでレジストリエディターを開きます。
2. 検索項目 コンピューター > **Hkey_local_machine** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > 現行バージョン > 認証 > 資格情報プロバイダー > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. 次のレジストリキーを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
表示されているいずれかの文字列値を変更できます。

```
"ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
"ProxyEnable"="true"
"ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
"ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
"ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
```

- ProxyServer：プロキシサーバー名または IP アドレスをポートとともに設定します
- ProxyUser：基本認証でプロキシが有効になっている場合の、資格情報に関連付けられたユーザー名
- ProxyPassword：資格情報に関連付けられたユーザー名のパスワード
- ProxyDomainName：資格情報を検証するドメイン名
- ByPassProxyOnLocal：ローカルコールでプロキシサーバーをバイパスする場合は true に設定します。

PAC ファイルを使用してプロキシサーバーを構成する (自動構成スクリプト方式)

Internet Explorer (IE) 設定を使用して、プロキシ自動構成 (PAC) ファイルまたは Windows プロキシ自動検出 (WPAD) を構成します。

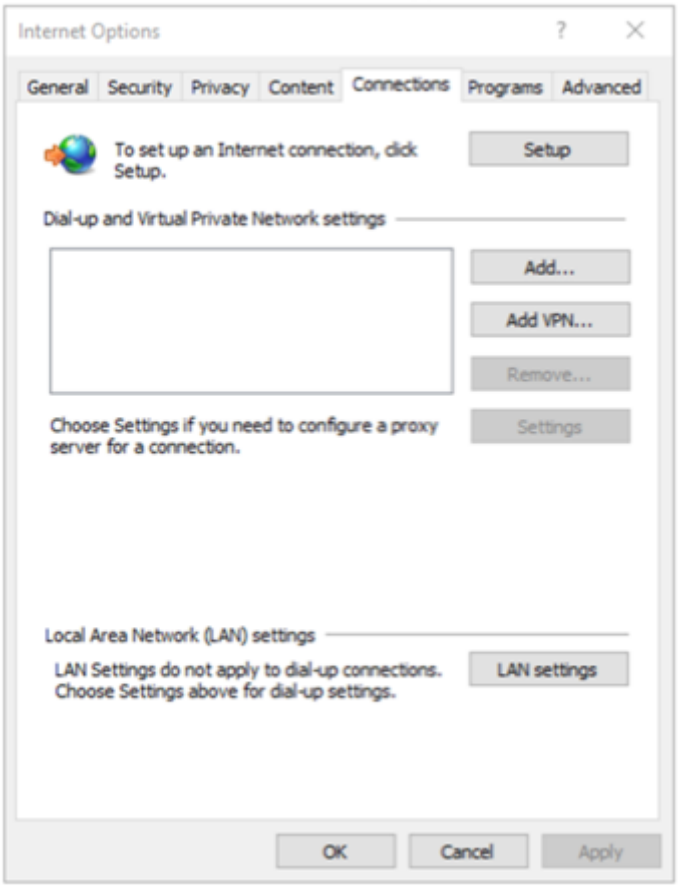
始める前に
必要なロール：Windows システム管理者

このタスクについて
パスワードリセット Windows アプリケーションの内部クラスは、Internet Explorer レベルで [自動構成スクリプトを使用する] を使用して行われた構成を自動的に選択します。Internet Explorer でプロキシを設定する場合、リモートプロキシレベルで行われたすべての変更が パスワードリセット Windows アプリケーションにも適用されるように平準化します。

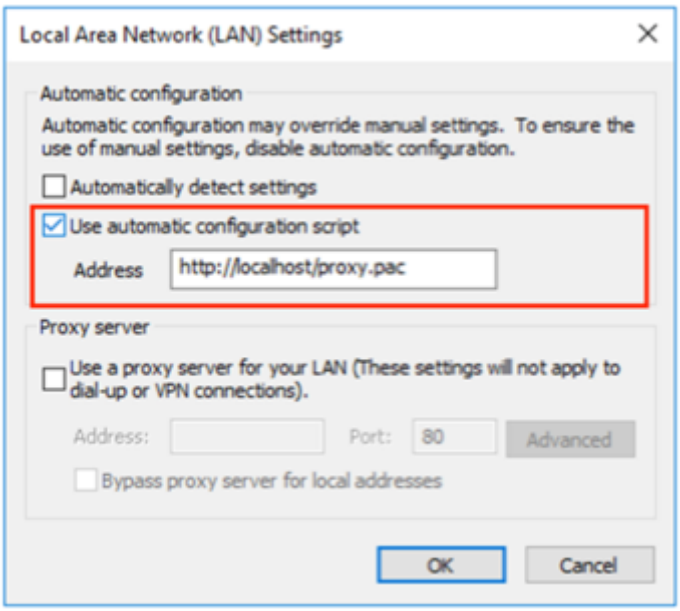
手順

1. Internet Explorer の [ツール] メニューで、[インターネットオプション] を選択します。
2. [接続] タブで、**[LAN** の設定] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [自動構成スクリプトを使用する] チェックボックスをオンにします。



4. [アドレス] フィールドに、ネットワーク上の PAC ファイルの場所を入力します。

5. [**OK**] をクリックします。

レジストリ設定を含む **PAC** ファイル

このプロキシ構成では、 パスワードリセット Windows アプリケーションレジストリ設定でプロキシ自動構成 (PAC) ファイルを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PAC ファイルを介してプロキシを有効にするレジストリ設定の名前は *UseProxyAutoConfigScript* です。PAC スクリプトの場所 (URL) は *ProxyServer* 設定で指定できます。参照構成は、次の画像に示すように指定されます。

Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\servicenow.ico
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	https://pwdsand300622.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_de...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowCertPublicKey	REG_MULTI_SZ	13EFB39A2F6654E8C67BD04F4C6D4C90CD6CAB5091BCEDC73787F6B77D3D3FE7
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	4.5
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

PAC を介してプロキシを構成するためのレジストリ設定

- ProxyEnable –<true>

  アプリケーションレベルでプロキシを有効にします。

- ProxyServer –<PAC file URL>

  ここで PAC ファイルの場所を初期化します。

- UseProxyAutoConfigScript –<true>

  true に設定されている場合は、 *ProxyServer* レジストリ設定で指定されたアドレスが PAC スクリプトであることを示しています。

仕組み

ProxyServer レジストリ設定で指定される PAC ファイルは、PAC ファイルスクリプト構成に基づいて URL (この場合は ServiceNow インスタンス) のターゲットプロキシサーバーの実際のアドレスを取得するために使用されます。PAC ファイルスクリプトは、アプリケーションを機能させるために、指定された ServiceNow URL の有効なプロキシサーバーアドレスを返す必要があります。

ターゲットプロキシアドレスは、 マシンの URL にキャッシュされます。キャッシュ動作はブラウザにも適用されます。ServiceNow パスワードリセット Windows アプリケーションは Internet Explorer ブラウザと同じように動作します。つまり、ブラウザから URL にアクセスできる場合は、アプリからもアクセスできます。

注:
アプリはレジストリ経由で PAC ファイルスクリプトを読み込むため、Internet Explorer でプロキシ設定を構成する必要はありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット **Windows** アプリケーションを有効にしてセッションの表示言語を設定する

パスワードリセット Windows アプリケーションが起動すると、アプリケーションは Windows の言語コードをインスタンスに渡します。すると、インスタンスはゲストユーザーセッションの言語を動的に設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Windows コンピューターの場合：[ようこそ画面の表示言語] プロパティを優先言語に設定します。
2. インスタンスで以下を実行します。
   a. 優先言語のプラグインをアクティブ化します。
   b. [sys_user_preference] テーブルに、*guest* ユーザーに対して特定の **user.language** を指定するレコードがないことを確認します。
   guest ユーザーの設定をクリアして、インスタンスがセッション中に言語を動的に設定できるようにします。

McAfee ディスク暗号化と パスワードリセット **Windows** アプリケーション の統合

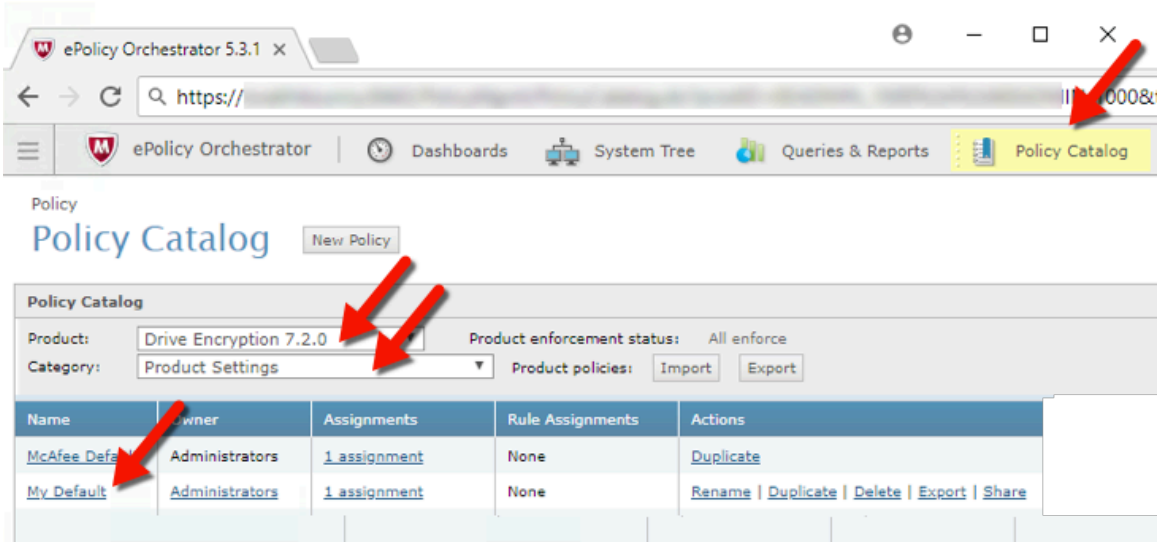
ePolicy Orchestrator (ePO) を使用して、Windows デスクトップコンピューターで McAfee MDE 7.2 を有効にして パスワードリセット Windows アプリケーションをサポートします。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 必要：MDE バージョン 7.2x

手順

1. ePO にログインします。
2. ポリシーカタログで、 製品 > ドライブ暗号化 **7.2.0** をクリックし、 カテゴリ > 製品設定

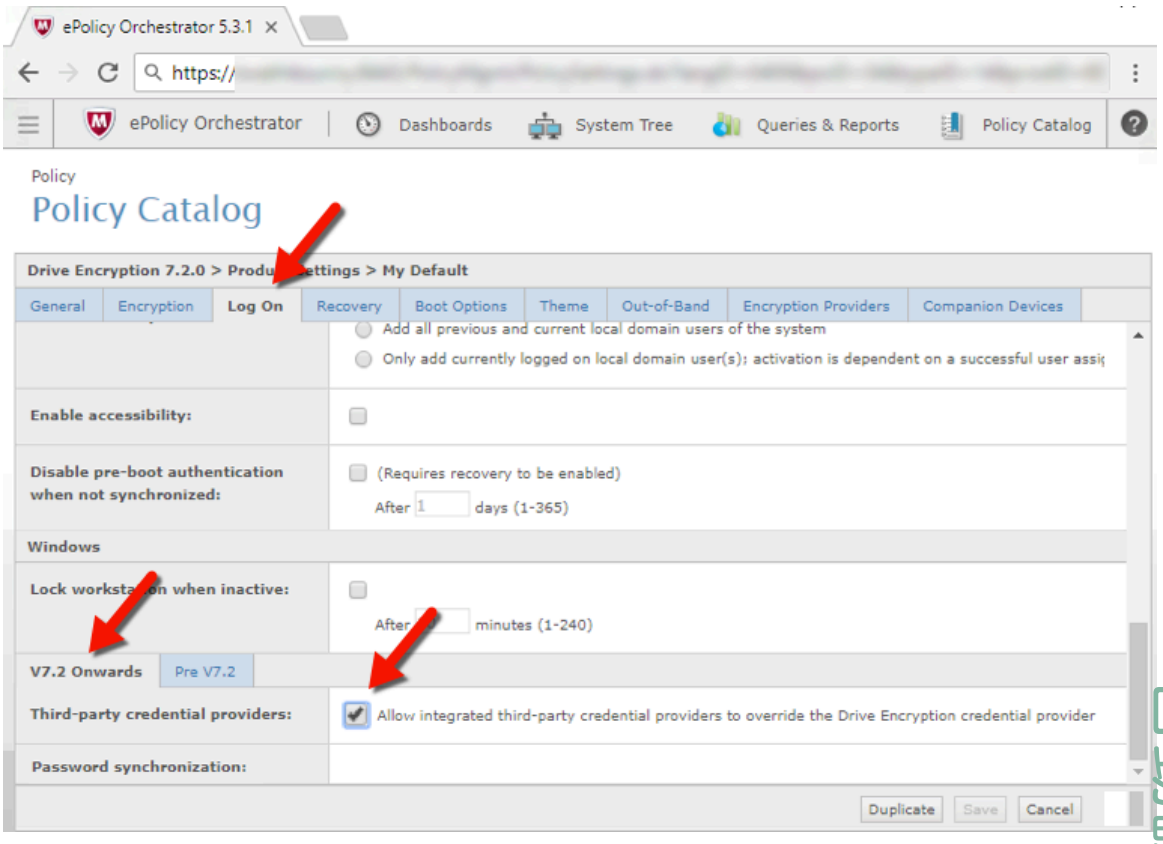


3. ポリシーカタログの名前 (この例では [自分のデフォルト **(My Default)**]) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [ログオン] タブで **[V7.2 以降 (V7.2 Onwards)]** タブを選択し、[統合されたサードパーティ資格情報プロバイダーを許可... **(Allow integrated third-party credential providers...)]** チェックボックスをオンにします。



5. [保存] をクリックして、ePO からログアウトします。
6. エンドユーザーコンピューターで、次のレジストリキーを作成します (クライアント側の ePO 設定)。

```
Windows Registry Editor Version 5.00
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. コンピューターを再起動します。

パスワードリセット **Windows** アプリケーションのカスタマイズ

アプリケーションの外観やその他の側面をカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール：Windows システム管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Windows コンピューターでレジストリエディターを開きます。
2. 検索項目 コンピューター > **Hkey_local_machine** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > 現行バージョン > 認証 > 資格情報プロバイダー > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. 次のいずれかの表示された文字列値を変更します。

> **注:**
> 「proxy」 というテキストで始まるレジストリキーにより、プロキシサーバーを使用できます。「プロキシサーバーのレジストリキーの設定」を参照してください。

レジストリ構成オプション

ファイル名	説明	デフォルト文字列
AppDir	パスワードリセット Windows アプリケーション アプリケーションファイルを保持するディレクトリ。	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	パスワードリセット アプリケーションに関連付けられているアイコン。	C:\Program Files\ServiceNow\bin\ServicenowLogo.png 会社に関連付けられているアイコンを変更できます。ServicenowLogo.png会社のロゴに置き換え、レジストリ内の AppFormIconFile パスを変更します。
AppFormTitle	アプリケーションの表示名。	パスワードリセット Windows アプリケーション
CheckCertificateRevocationList	デフォルトでは、すべての通信の前に、パスワードリセット Windows アプリケーションにより、証明書失効リスト (CRL) がチェックされ、サーバー証明書が失効していないことが検証されます。 ユーザーがリセットを要求した後に パスワードリセット Windows アプリケーションのロードに時間がかかる場合は、CRL のチェックをスキップできます。	デフォルト値："true" ○ **true**：ユーザーがリセットを要求すると、アプリケーションは最初に CRL をチェックして証明書を検証します。有効な証明書がないとアプリケーションは続行されません。 ○ **false**：アプリケーションはすぐに起動し、証明書を検証しません。
CredentialProviderGUID	使用中の資格情報プロバイダーの GUID。	""="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed}"
DebugFlag	ServiceNowPwdReset イベントログにエントリを書き込みます。	「0」

自動翻訳

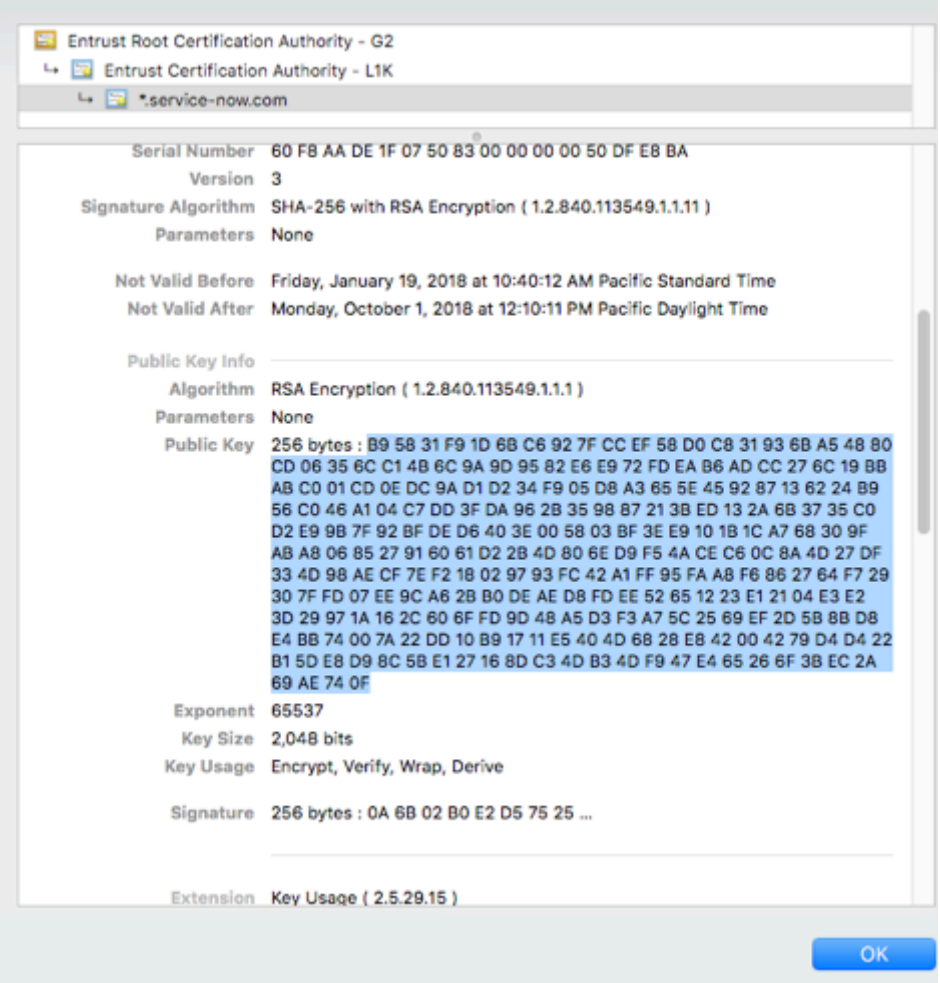
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイル名	説明	デフォルト文字列
PasswordResetLinkName	Windows ログインページの パスワードリセット リンクに表示するテキスト。	「パスワードを忘れた場合」
PasswordResetLinkURL	ServiceNow インスタンスの パスワードリセット アプリケーションの URL。	https://<YourServerName> / $pwd_reset.do?sysparm_url=default
プロキシ	プロキシ設定を構成するキー	「proxy」というテキストで始まるレジストリキーにより、プロキシサーバーを使用できます。「プロキシサーバーのレジストリキーの設定」を参照してください。
ServiceNowCertPublicKey	デフォルトでは、すべての通信の前に パスワードリセット Windows アプリケーション によってサーバー証明書が検証されます。	ブラウザから証明書の公開鍵をコピーします。テーブルに続く例を参照してください。公開鍵全体をレジストリキーのテキストボックスに貼り付けます。 テキストボックスには、複数の公開鍵を追加できます (それぞれ新しい行)。
ServiceNowServerVersion	製品インスタンスのバージョン。	"<YourInstanceVersion>" (例："Kingston")
ServiceNowWinAppVersion	パスワードリセット Windows アプリケーションのバージョン。	"<YourWindowsAppVersion>" (例：4.5")
UserAccountPictureLoc	ログイン画面に表示される画像。	%programdata%\Microsoft\User Account Pictures\user.bmp
WorkingDir	ライブラリファイルを保持するディレクトリ。	C:\Program Files\ServiceNow\bin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザからの公開鍵のコピー



レジストリ設定の例

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

自動翻訳

パスワードリセット **Windows** アプリケーション の制限事項

パスワードリセット Windows アプリケーション にはいくつかの制限があります。

- パスワードリセット Windows アプリケーションではカスタム検証はサポートされていません。
- パスワードリセット Windows アプリケーションは、パスワードリセット アプリケーションが Web インターフェイスで Google reCAPTCHA を使用するように設定されていても、ベースシステム CAPTCHA サービスを使用します。
- パスワード強度インジケーターはサポートされていません。
- 一部の検証タイプでは 1 つの検証しか使用できません。カスタム検証はサポートされていません。詳細については、「Password Reset 検証」を参照してください。
- で構成されたカスタム UI マクロ プロセス > 詳細 ページはサポートされていません (入力マクロ、成功マクロ、失敗マクロなど)。デフォルトの成功メッセージと失敗メッセージだけが表示されます。
- パスワードリセット Windows アプリケーションでは、[パスワードのルールのヒント] テキストで改行文字がサポートされています。その他の書式設定はサポートされていません (太字、下線、ハイパーリンクなど)。詳細については、「Configure the connection to a credential store for the Password Reset processes (Password Reset プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット **Windows** アプリケーション のアンインストール

EXE または MSI ファイルを実行してアプリケーションをアンインストールできます。

始める前に
必要なロール：Windows ローカル管理者

手順

いずれかの手順に従います。

オプション	説明
コマンドラインから EXE ファイルを使用 (Use an EXE file from the command line)	**a.** インストール中に作成したアンインストールディレクトリに移動します。例： `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** unins000.exe ファイルをダブルクリックします。
コマンドラインからの MSI ファイルの使用	**a.** PasswordResetWinAppInstall.msi ファイルがあるディレクトリに移動します。 **b.** コマンドラインで次のコマンドを実行します。 `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

パスワードリセット アプリケーションへの登録によるパスワードのリセット

セルフサービスプロセスは、パスワードのリセットの際に従う可能性がある代表的なプロセスです。ただし、ユーザーによって操作が異なる可能性があります。

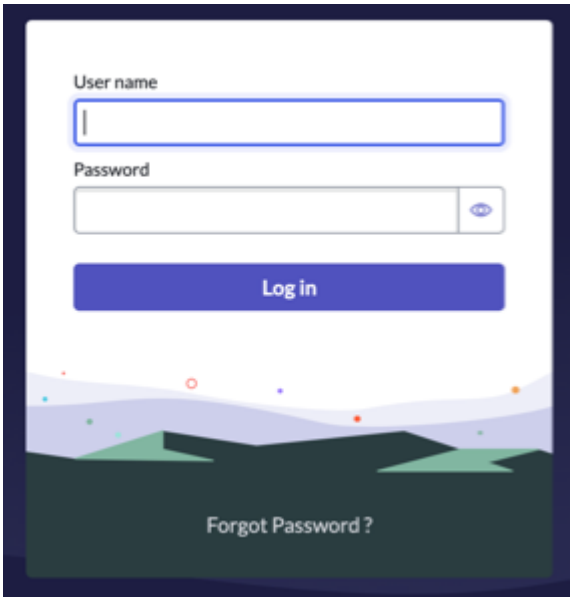
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフサービス プロセスの操作例

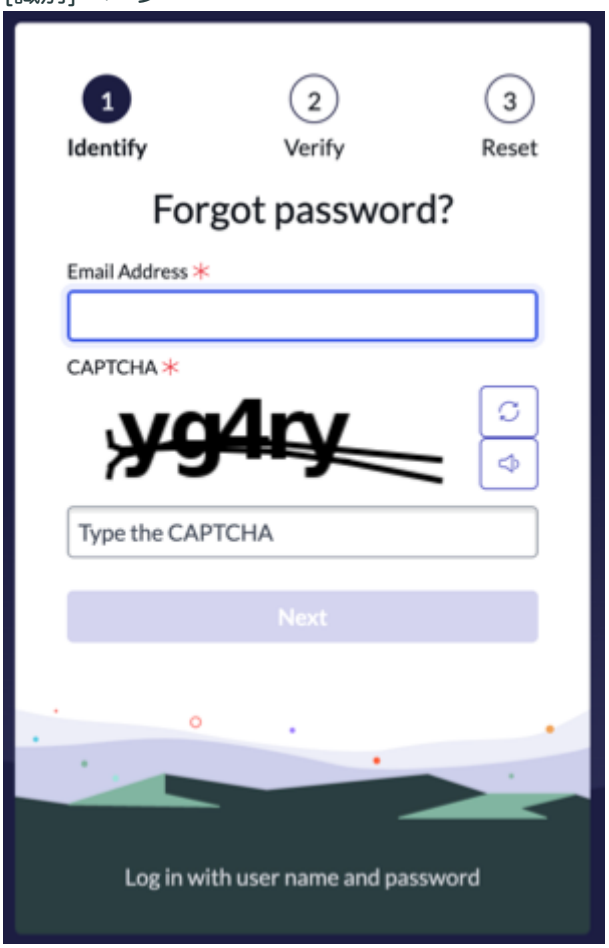
1. ログインページで、[パスワードを忘れた場合] リンクをクリックしてプロセスを起動します。

ログインページ



2. [識別] ページで、識別情報 (通常はユーザー名またはメールアドレス) を入力します。この例には、CAPTCHA セキュリティ機能が含まれています。

[識別] ページ

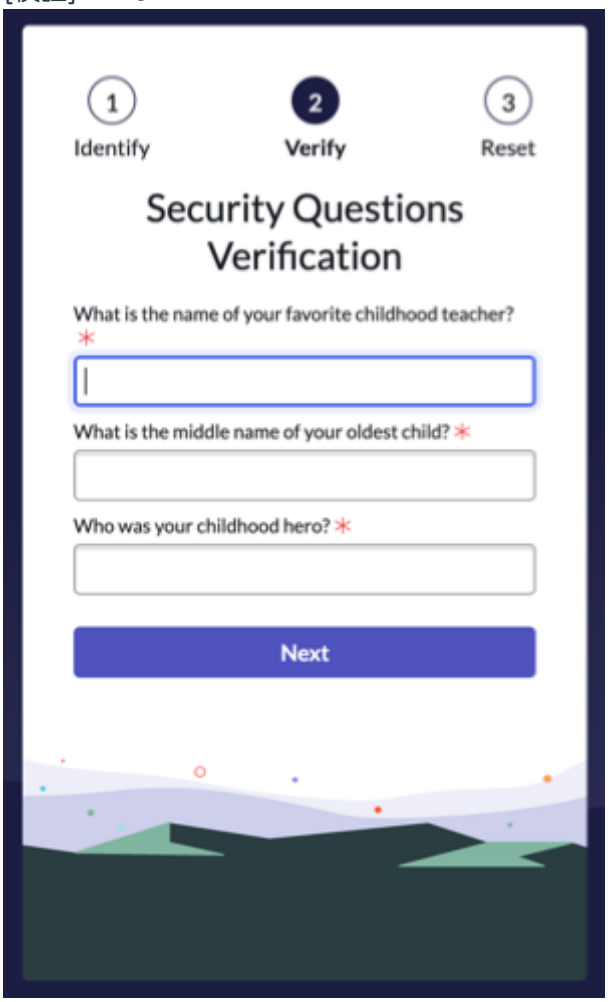


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [検証] ページで、検証情報を入力して本人確認を行います。検証方法は管理者が設定し、複数の検証を要求することができます。次の例では、管理者はセキュリティの質問による検証を設定しています。本人であることを証明するために質問に答える必要があります(従来は、Password Reset プロセスに登録する際に、質問を選択し、安全性の高い個人的な回答を提供していました)。 他の検証では、SMS テキスト、認証アプリ、またはメールを通じてモバイルデバイスに送信されたコードを入力する必要があります。

[検証] ページ

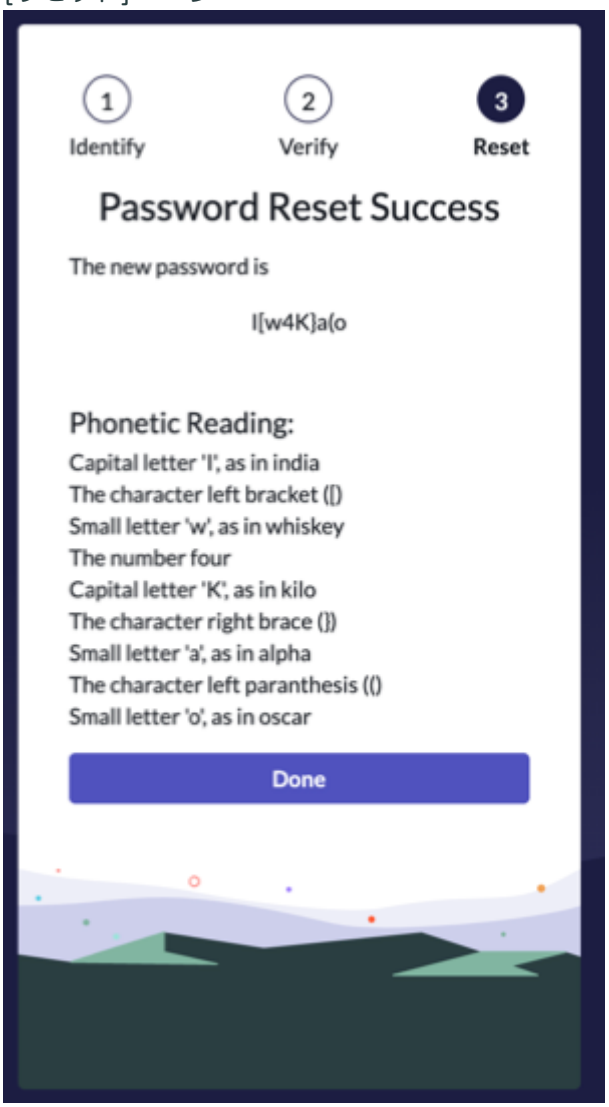


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 資格情報ストアで ID が確認され、新しいパスワードが [リセット] ページに表示されます。

[リセット] ページ



パスワードリセット プログラムに登録する

組織によってはユーザーをパスワードリセット プログラムに自動登録する場合があります。組織でエンドユーザーに対して、パスワードのリセット時に 1 つまたは複数の本人確認方法に登録するオプションを提供することができます。エンド ユーザーは、モバイル デバイスでほとんどのパスワードリセット プログラムに登録できます。

注:
デフォルトでは、ダークテーマは [パスワードリセット 登録] フォームに適用されません。ユーザーはテーマをダークテーマに変更できます。ダークテーマの詳細については、「Next Experience でのテーマの探索」を参照してください。

エンド ユーザーは次の方法の任意の組み合わせに登録できます。

認証アプリを使用して本人確認を行う

- インスタンスへのアクセスに通常使用するコンピューターで登録を行います (認証アプリを使用してパスワードをリセットしますが、認証アプリを使用して パスワードリセット Windows アプリケーション への登録を行うことはできません)。登録完了

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

後、1 つまたは複数のデバイスに認証アプリをインストールし、デバイスを認証アプリによる検証用に承認します。

- 後でパスワードのリセットが必要になった場合、デバイスで認証アプリのコードを読み取り、そのコードを Web ページに入力して本人確認を行います。

SMS コードを使用して本人確認を行う (SMS 検証)

- 登録するには、モバイルデバイスを SMS 検証用に承認します。
- 後でパスワードのリセットが必要になった場合、デバイスにコードが表示されます。そのコードを Web ページに入力して本人確認を行います。

メールで送られるコードを使用して本人確認を行う

- 登録するには、1 つ以上のメールアドレスを承認します。
- 後でパスワードのリセットが必要になった場合、システムからメールアドレスにコードが送信されます。そのコードを Web ページに入力して本人確認を行います。

セキュリティの質問を使用して本人確認を行う

- 登録するには、自分だけが回答できる複数の質問 (最初のペットの名前など) を選びます。回答はシステムによって安全に保管されます。
- 後でパスワードのリセットが必要になった場合、システムから 1 つまたは複数の質問が提示されます。それらの質問に回答して本人確認を行います。

認証アプリを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

サードパーティの認証アプリを使用して Password Reset プログラムに登録することで、パスワードのリセット時に本人確認を行います。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

パスワードのリセット時に本人確認を行うには、モバイルデバイス上の認証アプリからコードを取得し、そのコードを パスワードリセット の Web ページに入力します。

パスワードリセット は次の認証アプリをサポートしています。

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > 登録.
2. [認証アプリ検証] タブをクリックします。

   注:
   組織で パスワードリセット 認証アプリによる検証方法への登録を義務付けている場合は、タブにアスタリスク (*) が付きます。

3. 認証アプリをデバイスにダウンロードします。
4. アプリを開き、デバイスを使用してタブの QR コードをスキャンします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. デバイスでコードが生成されたら、そのコードをテキストボックスに入力し、[デバイスのペアリング] をクリックします。
6. [送信] を選択します。
7. オプション: 成功メッセージが表示された場合は、[送信] を選択します。
8. オプション: エラーメッセージが表示された場合は、もう一度コードを入力し、[デバイスのペアリング] をクリックし、[送信] をクリックします。

   登録を送信すると、タブに次のオプションが表示されます。

オプション	説明
新しい QR コードを生成	デバイスを新しいコードとペアリングすることができます。このオプションは、新しいデバイスがある場合に便利です。新しいデータによって、既存の安全な検証データが置き換えられます。
マルチファクター認証を無効にする	既存の セキュア検証データを削除します。Google Authenticator による検証は使用できなくなりました。

9. オプション: 組織が提供する他のいずれかの方法を使用して、追加の本人確認への登録を行います。
   さまざまな方法を使用した登録の詳細については、次のトピックを参照してください。
   - 質問と回答を使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - SMS コードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - メールで送られるコードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

SMS コードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

パスワードのリセット時に本人確認を行うには、携帯電話またはデバイスに配信されたコード (SMS コード) を使用することができます。登録はモバイルデバイスで行うことができます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > 登録 をクリックし、[**SMS** 検証] タブをクリックします。
   組織で SMS 検証方法への登録を義務付けている場合は、タブにアスタリスク (*) が付きます。
2. デバイスを追加して確認するには、[デバイスの追加] をクリックし、指示に従います。

   注:
   以前に SMS 対応デバイスをパスワードリセット プロファイルに追加したことがある場合は、そのデバイスが表示されます。

3. 各デバイスにわかりやすい名前を指定します。複数のデバイスを追加する場合は、このプロセスを繰り返します。
4. 各デバイスを確認したら、今後パスワードの変更またはリセットに使用する各デバイスについて、[認可済み] チェック ボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> デバイスの認可は、[認可済み] チェック ボックスをオフにしていつでも解除することができます。

5. [送信] を選択します。
6. オプション: 組織が提供する他のいずれかの方法を使用して、追加の本人確認への登録を行います。

   (Optional) パスワードリセット プログラムへの登録方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

   - 質問と回答を使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - 認証アプリを使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - メールで送られるコードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

メールで送られるコードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

パスワードのリセット時に本人確認を行うには、メールアドレスに送信されたコードを入力します。このプログラムへの登録はモバイルデバイスで行うことができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
この登録プロセスでは、ユーザーがメールアドレスを追加します。すると、アドレスを確認できるようにシステムからユーザーにコードが送信され、ユーザーはパスワードリセット プロセスで使用するアドレスとして承認します。デフォルトでは、ユーザーの ServiceNow プロファイルに関連付けられているメールアドレスにコードが送信されます。他のメールアドレスにコードを送信することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > パスワードリセット > 登録 をクリックし、[メール検証] タブをクリックします。
   組織でメール検証方法への登録を義務付けている場合は、タブにアスタリスク (*) が付きます。以前に追加したメールアドレスがタブに一覧表示されます。
2. [メールの追加] をクリックし、メールアドレスと、そのアドレスに関連付けるわかりやすいメール名を入力して、[メールの追加] をクリックします。
   必要な数のメールアドレスについてこの手順を繰り返します。
3. [メール検証] タブで、パスワードリセット コードの受信を必要とする各メールについて、[検証] をクリックします。
   システムからメール メッセージとコードが送信され、[メールアドレスの確認] ポップアップが表示されます。
4. [メールアドレスの確認] ポップアップで、コードを入力して [検証] をクリックします。

   > **注:**
   > このプロセスが失敗した場合は、[新しいコードを送信] をクリックし、別のコードを送信してもう一度やり直します。

5. 各メールアドレスを確認したら、今後パスワードの変更またはリセットに使用する各アドレスについて、[認可済み] チェック ボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> メールアドレスの承認を解除してパスワードリセット コードを受信しないようにするには、[認可済み] チェック ボックスをオフにします。

6. [送信] をクリックします。
7. オプション: 組織が提供する他のいずれかの方法を使用して、追加の本人確認への登録を行います。
   さまざまな方法を使用した登録の詳細については、次のトピックを参照してください。
   - 質問と回答を使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - SMS コードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - 認証アプリを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

質問と回答を使用した パスワードリセット プログラムへの登録

組織によっては、パスワードのリセット時に使用する質問を選択するようユーザーに求める場合があります。ユーザーは質問を選択し、ユーザーだけが知っている回答を提供します。後でパスワードをリセットするときに、ユーザーの回答によって本人であることが確認されます。 登録はモバイル デバイスで行うことができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
質問のリストは、ログイン時に要求した言語で表示されます。

手順
1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 登録 をクリックし、[**QA** 検証] タブをクリックします。
   QA 検証方法への登録が義務付けられている場合は、タブにアスタリスク (*) が付きます。
2. それぞれの [質問] フィールドで、リストから質問を選択し、回答を [回答] フィールドに入力します。
   必要な数の [質問] フィールドと [回答] フィールドが入力されるまで、手順を繰り返します。
3. [送信] をクリックします。
4. オプション: 組織が提供する他のいずれかの方法を使用して、追加の本人確認への登録を行います。
   さまざまな方法を使用した登録の詳細については、次のトピックを参照してください。
   - SMS コードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - 認証アプリを使用した パスワードリセット プログラムへの登録
   - メールで送られるコードを使用した パスワードリセット プログラムへの登録

ソフト **PIN** を使用してプログラムに登録 パスワードリセット する

ソフト PIN を使用してパスワードをリセットするときに本人確認を行います。これを使用するには、ソフト PIN を使用して検証に登録する必要があります。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Password Reset** > 登録.
2. [ソフト **PIN** 検証] タブを選択します。

   注:

   組織でソフト PIN 検証への登録を義務付けている場合は、タブにアスタリスク (*) が付きます。

3. [ソフト **PIN** を入力してください] フィールドに、任意の 6 桁の番号を入力します。

   ソフト PIN 検証に登録するときは、これらのルールに従っていることを確認してください。
   - ソフト PIN の長さは 6 桁にする必要があります。
   - ソフト PIN の繰り返ししきい値は 2 です。
   - ソフト PIN シーケンスしきい値は 2 です。
   - 以前の 5 つのソフト PIN は使用できません。

   注:
   これらのルールは、管理者によって設定された構成に基づいて変更される可能性があります。

4. [送信] を選択します。
   ソフト PIN 検証に登録されています。

Windows システムでパスワードをリセットする

組織で パスワードリセット Windows アプリケーション を使用している場合は、Windows ログイン画面から直接、パスワードをリセットできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. コンピューターを起動するか、**Ctrl** + **Alt** + **Delete** を押して、Windows のログイン画面に移動します。
2. [パスワードを忘れた場合] リンクをクリックします

   注:
   管理者によってリンクに別のテキストが設定される場合があります。

3. [識別] ページで、要求された情報を入力し、[次へ] をクリックします。
4. [確認] ページで、要求された情報を入力し、[次へ] をクリックします。

   注:
   場合によっては、本人確認に使用する方法を選択するオプションが表示されます。

   本人であることが確認された場合は、[リセット] ページに、正常に確認されたかどうかの結果とアカウントのステータス (ロック中かロック解除済みのどちらか) が表示されます。
5. ロック中/ロック解除済みのステータスに基づいて、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アカウントがロックされていない場合、ページには [パスワードのリセット] ボタンが表示されます。新しいパスワードを入力および再入力し、[パスワードのリセット] をクリックします。
- アカウントがロックされている場合、ページには [パスワードのリセット] ボタンと [アカウントのロックを解除] ボタンが表示されます。
  - 新しいパスワードを入力して [パスワードのリセット] をクリックし、パスワードをリセットしてアカウントのロックを解除することができます。
  - 管理者がパスワード プロセスで [ユーザーアカウントのロック解除を有効] チェック ボックスをオンにしている場合は、[アカウントのロックを解除] をクリックすることで、パスワードをリセットせずにアカウントのロックを解除することができます。

パスワードリセット に関する参照情報

参照トピックは、パスワードリセット を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

参照情報を表示するには、次のトピック (パスワードリセットとともにインストールされる内容 など) を確認してください。

パスワードリセットとともにインストールされる内容

テーブル、ロール、ビジネスルール、スクリプト、およびワークフローが パスワードリセット アプリケーションと一緒にインストールされます。

パスワードリセット つのテーブル

テーブル名	説明
Password Reset のアクティブな回答 [pwd_active_answer]	ユーザーが登録プロセス続行時に選択したセキュリティの質問とその関連の回答 (暗号化された状態)。
Password Reset のアクティブな質問 [pwd_active_question]	ユーザーが登録プロセス続行時に選択したセキュリティの質問。
Password Reset アクティビティのログ [pwd_reset_activity]	パスワードリセットのすべての要求。
Password Reset アクティビティの監視 [pwd_activity_monitor]	パスワードリセット のロックアウト アクティビティ。
Password Reset の資格情報ストア [pwd_cred_store]	パスワードリセット の使用可能な資格情報ストア。
Password Reset の資格情報ストア パラメーター [pwd_cred_store_param]	ユーザーが作成した資格情報ストア パラメーター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名	説明
Password Reset の資格情報 [pwd_cred_store_type]	パスワードリセット の使用可能な資格情報。
Password Reset デスクトップアクセス制御 [pwd_access_control]	パスワードリセット Windows アプリケーション のアクセス制御。
Password Reset デスクトップアクセスログ [pwd_access_log]	パスワードリセット Windows アプリケーション のアクセスログ。
Password Reset デバイスの登録コード [pwd_dvc_enrollment_code]	SMS コードの登録中にユーザーに送信されたデバイス登録コード。
Password Reset デバイス [pwd_device]	検証済みの状態になっているユーザー SMS デバイス。
Password Reset メール検証コード [pwd_email_code]	パスワードのリセットまたはメールアドレスの登録のためにメールでユーザーに送信された検証コード。
検証のための Password Reset 登録 [pwd_enrollment]	検証によるユーザー登録に関する情報。
Password Reset 登録のスナップショット [pwd_enrollment_snapshot]	検証によるユーザー登録のスナップショット。 このテーブルはレポート目的で使用されます。 [Password Reset 登録のスナップショットデータの月次同期 (Sync Password Reset Enrollment Snapshot Data Monthly)] ジョブスケジュールが月に 1 回実行され、このテーブルのスナップショットデータが生成または同期されます。sys_user の作成または削除、プロセスの作成または削除の検証などのデータが同期されます。 パスワードリセット DB リスナーは、このテーブルのデータを作成または更新するために使用されます。このテーブルは、デフォルト値が true の *pwd_reset.enable.dbListener* プロパティによって管理されます。 管理者がアクティブなプロセスに関連するこのテーブルのデータを手動で同期する場合は、その パスワードリセット プロセスで [登録スナップショットデータを同期 **(Sync Enrollment Snapshot Data)]** を選択します。 *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* プロパティを false に設定することで、DB リスナーまたは月次ジョブスケジュールを介して、このテーブルのデータ同期をオフにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名	説明
	注: 最初に、ユーザーと検証のペアの DB リスナーによって非アクティブなレコードが作成されます。ユーザーが [Password Reset 登録 (Password Reset Enrolment)] ページで自分自身を登録すると、このテーブルでレコードがアクティブになります。
Password Reset 拡張機能のタイプ [pwd_extension_type]	使用可能な拡張機能のタイプ。
Password Reset の履歴 [pwd_history]	ユーザーがリセットしたパスワードの履歴。
Password Reset 識別タイプ [pwd_identification_type]	パスワードリセット の使用可能な識別タイプ。
Password Reset プロセス [pwd_process]	パスワードリセット の使用可能なプロセス。
Password Reset プロセスの資格情報ストア [pwd_map_proc_to_cred_store]	アプリケーションが使用している資格情報ストアおよび関連するパスワードリセット プロセス。
Password Reset プロセス ユーザーグループ [pwd_map_proc_to_group]	アプリケーションが使用しているグループおよび関連するパスワードリセット プロセス。
Password Reset プロセス検証 [pwd_map_proc_to_verification]	アプリケーションが使用している検証および関連するパスワードリセット プロセス。
Password Reset の質問 [pwd_question]	アプリケーションがセキュリティの質問による検証に使用する質問。
Password Reset 要求 [pwd_reset_request]	パスワードリセット要求についての情報。
Password Reset 要求検証 [pwd_map_request_to_verification]	アプリケーションが使用しているパスワードリセット要求および関連する検証。
Password Reset SMS 検証コード [pwd_sms_code]	パスワードリセットのためにユーザーに送信された SMS 検証コード。
Password Reset ユーザーロックアウト [pwd_user_lockout]	パスワードリセットからロックアウトされたユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名	説明
Password Reset 検証 [pwd_verification]	使用可能な検証。
Password Reset 検証パラメーター [pwd_verification_param]	ユーザーが作成した検証パラメーター。
Password Reset 検証タイプ [pwd_verification_type]	パスワードリセット の使用可能な検証タイプ。

パスワードリセット ロール

ロール	説明
パスワードのリセット管理者 [password_reset_admin]	パスワードリセットとパスワード変更の設定と管理を行います。
サービス デスクエージェント [password_reset_service_desk]	ユーザーに代わってパスワードをリセットし、パスワードリセット要求を追跡し、ログを表示します。
資格情報マネージャー [password_reset_credential_manager]	どの資格情報ストアがパスワードリセットとの使用に有効かを決定します。

パスワードリセット ビジネスルール

自動翻訳

ビジネスルール	テーブル	説明
パスワード履歴の上限を超えた場合は中止	Password Reset の資格情報ストアパラメーター [pwd_cred_store_param]	*password_reset.history.limit* プロパティの値を超えるパスワード履歴の上限が設定されないようにします。 *password_reset.history.limit* プロパティでは、パスワードリセット履歴の値を設定できます。このシステムプロパティは、指定された値に基づいて以前のパスワードの履歴をチェックします。デフォルト値は 10 です。ただし、組織のニーズに基づいて設定できます。 **注:** 現在、このプロパティは ServiceNow 資格情報ストアにのみ適用されます。
デフォルト パラメーターの QA 検証を追加	パスワードリセット の検証 [pwd_verification]	セキュリティの質問による検証のパラメーターが指定されていない場合に、パラメーターを生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルト パラメーターの SMS 検証を追加	パスワードリセット の検証 [pwd_verification]	パラメーターが指定されていない場合に、SMS コード検証パラメーターを生成します。
パラメーターのパーソナル確認検証を追加	パスワードリセット の検証 [pwd_verification]	パラメーターが指定されていない場合に、パーソナル データ確認検証パラメーターを生成します。
パラメーターのパーソナル検証を追加	パスワードリセット の検証 [pwd_verification]	パラメーターが指定されていない場合に、パーソナル データ検証用のパラメーターを生成します。
一意の検証を確認	パスワードリセット プロセス検証 [pwd_map_proc_to_verification]	検証が、特定のパスワードリセット プロセスに複数回割り当てられないようにします。
モック検証用のパラメーターをクリアー	Password Reset 検証 [pwd_verification]	モック検証用のパラメーターをクリアーします。
グループのないプロセスを非アクティブ化	パスワードリセット プロセス ユーザーグループ [pwd_map_proc_to_group]	すべてのユーザーに適用されない場合、または関連するグループが削除された場合に、プロセスを非アクティブ化します。
最小バージョンのないプロセスを非アクティブ化	Password Reset プロセス検証 [pwd_map_proc_to_verification]	プロセスに関連付けられている検証がプロセスの最小値より小さい場合に、プロセスを非アクティブ化します。
検証のないプロセスを非アクティブ化	パスワードリセット プロセス検証 [pwd_map_proc_to_verification]	プロセスに関連付けられている検証が削除された場合に、プロセスを非アクティブ化します。
必要に応じて履歴パスワードを削除	Password Reset の資格情報ストア [pwd_cred_store]	必要に応じて履歴パスワードを削除します。
パスワード履歴メッセージを強制	Password Reset の資格情報ストア [pwd_cred_store]	強制パスワード履歴関連メッセージをクライアント側に渡します。
Google Auth 有効チェック	Password Reset プロセス [pwd_process]	Google Authenticator が無効になっている場合、Google Authenticator 検証を伴うプロセスを非アクティブ化します。
GoogleAuthSysPropertyCheck	Password Reset プロセス検証 [pwd_map_proc_to_verification]	Google Authenticator が無効になっている場合、Google Authenticator 検証を伴うプロセスを非アクティブ化します。
req_enroll の検証/デフォルト値を処理	Password Reset プロセス検証 [pwd_map_proc_to_verification]	プロセスの requires_enrollment 値と auto_enroll 値を処理します。
リマインダーのスケジュール設定済みジョブを挿入/更新	Password Reset プロセス	登録リマインダーのスケジュール設定済みジョブを挿入/更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[pwd_process]	
順番は一意である必要があります	Password Reset デスクトップアクセス制御 [pwd_access_control]	順番を強制的に一意にします。
パラメーター名は更新できません	パスワードリセット 検証パラメーター [pwd_verification_param]	パラメーター名の変更を防止します。
パスワードリセット アクティビティ モニター	パスワードリセット ユーザーロックアウト [pwd_user_lockout]	特定の間隔がしきい値を超えている間、特定数のユーザーがパスワードリセットからロックアウトされたときにイベントを作成します。
パスワードリセット 自動生成を検証	パスワードリセット プロセス [pwd_process]	[パスワードの自動生成] チェックボックスがオンのときに [パスワードをメール/SMSで送信] か [パスワードを表示] のどちらかが選択されていることをチェックします。
パーソナル データ確認パラメーターの検証	パスワードリセット 検証パラメーター [pwd_verification_param]	sys_user テーブルの列を調べ、パーソナルデータ確認検証で使用されるパラメーターが存在するかどうかをチェックします。
パーソナル データ パラメーターの検証	パスワードリセット 検証パラメーター [pwd_verification_param]	sys_user テーブルの列を調べ、パーソナルデータ検証で使用されるパラメーターが存在するかどうかをチェックします。
削除を防止	パスワードリセット 資格情報ストア [pwd_cred_store]	削除を許可する前に、資格情報ストアがアクティブなプロセスの一部となっているかどうかをチェックします。
削除を防止	パスワードリセット 識別タイプ [pwd_identification_type]	識別タイプがアクティブなプロセスの一部となっている場合に、識別タイプが削除されないようにします。
削除を防止	パスワードリセット の検証 [pwd_verification]	検証がアクティブなプロセスの一部となっている場合に、検証が削除されないようにします。
使用時に削除を防止	Password Reset の資格情報 [pwd_cred_store_type]	タイプが使用中の場合に削除を防止します。
使用時に削除を防止	Password Reset 検証タイプ [pwd_verification_type]	タイプが使用中の場合に削除を防止します。
履歴の上限が減少した場合にイベントをキューに挿入	Password Reset の資格情報ストアパラメーター	履歴の上限が減少した場合に、pwd.credStore.history.limit.decrease イベントをキューに入れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[pwd_cred_store_param]	
セキュリティの質問のパラメーターの検証	パスワードリセット 検証パラメーター [pwd_verification_param]	セキュリティの質問による検証で、有効なパラメーターがあるかどうかをチェックします。
SMS コードを送信	パスワードリセット デバイス登録コード [pwd_dvc_enrollment_code]	登録コードをデバイスに送信します。
新しいレコード フラグを設定	パスワードリセット プロセス [pwd_process]	クライアントが適切なアクションを実行できるように新しいレコード フラグを設定します。
Notify を介して SMS 検証コードを送信	Password Reset SMS 検証コード [pwd_sms_code]	Notify プラグインがアクティブな場合に、Notify を介して SMS 認証コードを送信します。
プロセスごとに単一の資格情報ストア	パスワードリセット プロセスの資格情報ストア [pwd_map_proc_to_cred_store]	プロセスごとに複数の資格情報ストアを持たせないようにします。
SMS コード パラメーターの検証	パスワードリセット 検証パラメーター [pwd_verification_param]	SMS コードの検証で、有効なパラメーターがあるかどうかをチェックします。
アクセス条件に基づいてアクションを更新	Password Reset デスクトップアクセスログ [pwd_access_log]	アクセス制御条件に基づいて、このログ レコードの「アクション」フィールドを更新します。
proc_to_cred_store を更新	パスワードリセット プロセス [pwd_process]	パスワードリセット プロセスと資格情報ストアの間で 1 対 1 の関係を強制します。
プロセスを検証	パスワードリセット プロセス [pwd_process]	パスワードリセット プロセスが正しく設定されていることを検証します。
パスワード資格情報ストア名を検証	Password Reset の資格情報ストア [pwd_cred_store]	名前を強制的に一意にします。
パスワード資格情報名を検証	Password Reset の資格情報 [pwd_cred_store_type]	名前を強制的に一意にします。
パスワード拡張タイプ名を検証	Password Reset 拡張機能のタイプ	名前を強制的に一意にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[pwd_extension_type]	
パスワード識別タイプ名を検証	Password Reset 識別タイプ [pwd_identification_type]	名前を一意にして空にしないことを強制します。
パスワード プロセス名を検証	Password Reset プロセス [pwd_process]	名前を強制的に一意にします。
パスワード検証名を検証	Password Reset 検証 [pwd_verification]	名前を強制的に一意にします。
パスワード検証タイプ名を検証	Password Reset 検証タイプ [pwd_verification_type]	名前を強制的に一意にします。
セキュリティの質問を検証	パスワードリセット の質問 [pwd_question]	重複する質問や空の質問がないかなど、セキュリティの質問のルールを検証します。
アカウント ルックアップ スクリプトを検証	パスワードリセット 資格情報ストア [pwd_cred_store]	アカウント ルックアップ スクリプトの機能の名前が正しいかどうかをチェックします。
VerifyAutoEnroll	パスワードリセット 検証タイプ [pwd_verification_type]	自動登録が選択されているかどうかをチェックし、登録チェック スクリプトが提供されていることを確認します。

自動翻訳

パスワードリセット の UI ページ

名前	説明
$pwd_reset	セルフサービス リセット プロセスの最初のページ (ユーザー ID を要求します)。
$pwd_reset_serviceDesk	サービス デスク支援リセット プロセスの最初のページ (ユーザー ID を要求します)。
$pwd_verify	リセット プロセスの 2 ページ目 (ユーザーに本人確認を要求します)。
$pwd_new	パスワード変更プロセスの最後のページ (新しいパスワードを要求します)。
$pwd_success	パスワードが正常にリセットされたときに表示されるページ。
$pwd_error	リセット処理中にエラーが発生した場合に表示されるページ。
$pwd_confirm	メールまたは SMS でPassword Reset 用 URL を送信するように設定されたプロセスの場合：検証が成功すると、このページにはユーザーへのリンク送信に関するメッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
$pwd_change	パスワードを変更するためのページ。
$pwd_change_success	パスワードが正常に変更されたときに表示されるページ。
$pwd_change_error	パスワード変更プロセス実行時にエラーが発生した場合に表示されるページ。
$pwd_enrollment_form_container	すべての検証の登録ページ。
$pwd_enrollment_success	登録が成功すると表示されるページ。
$pwd_enroll_error	登録中にエラーが発生した場合に表示されるページ。
$pwd_unlock_success	ロックされたユーザーのロックが正常に解除されたときに表示されるページ。
$pwd_reset_downloads_ui	パスワードリセット Windows アプリケーションのダウンロード用のページ。

パスワードリセットの UI マクロ

名前	説明
$pwd_csrf_validation	Password Reset アプリケーションの CSRF 検証。違反が検出された場合、ページはエラー ページにリダイレクトされます。
$pwd_display_password	プロセスが自動生成するように設定されている場合に、一時的なパスワードを成功ページに表示します。
$pwd_enroll_email_ui および $pwd_verify_email_ui	メールの登録と検証のための UI。
$pwd_enroll_google_auth_ui および $pwd_verify_google_auth_ui	Google 認証の登録と検証のための UI。
$pwd_enroll_questions_ui	質問と回答のセキュリティ検証の登録のための UI。
$pwd_enroll_questions_ui_js	セキュリティの質問と回答の登録で、サーバー側のデータを必要とする JavaScript コード。
$pwd_enroll_sample_ui	モック検証タイプの登録用のサンプル UI マクロ。
$pwd_enroll_sms_ui および $pwd_verify_sms_ui	SMS の登録と検証のための UI。
$pwd_enrollment_form_title	登録フォームのタイトルを印刷する Jelly マクロ関数。検証 ID は必須です。
$pwd_error_message	エラーメッセージを表示するための UI。
$ pwd_process_flow	現在のステージを示すための UI。
$pwd_process_footer	フッター マクロ名を取得するための JavaScript コード。
$pwd_reset_stylesheet	デフォルトの CSS ファイル ID を取得するための JavaScript コード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
$pwd_verify_personal_data_ui および $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	パーソナル データを検証するための UI と、パーソナル データを確認するための UI。
$pwd_verify_questions_ui	質問を検証するための UI。
$pwd_verify_simple_ui	簡易検証方式の入力セクション。このフィールドは単一の入力フィールドです。

と一緒にインストールされる **UI** スクリプト パスワードリセット

`<g:include_script>` Jelly タグを使用して、UI スクリプトを作成し、UI マクロまたは UI ページからスクリプトを参照することができます。次の例では、`$pwd_enroll_questions_ui` UI マクロから `$pwd_enroll_questions_ui` スクリプトを参照する方法を示しています。この例で、`[UI Script Name]+".jsdbx"` はスクリプトの名前です。

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

外部スクリプトを参照することで、クライアントの JavaScript コードと Jelly コードの分離を維持でき、メンテナンスが簡素化されます。インストールされる次のスクリプトをパスワードリセットの UI マクロで使用できます。

名前	説明
$pwd_csrf_common_ui_script	Cross-site Request Forgery (CSRF) を処理するための共通の UI スクリプト。
$pwd_enroll_email_ui	$pwd_enroll_questions_ui UI マクロの JavaScript コード。
$pwd_enroll_google_auth_ui	$pwd_enroll_google_auth_ui UI マクロの JavaScript コード。
$pwd_enroll_questions_ui	`$pwd_enroll_questions_ui` UI マクロの JavaScript コード。
$pwd_enroll_sample_ui	サンプルとして含まれている `$pwd_enroll_sample_ui` UI マクロのクライアント JavaScript コード。
$pwd_enroll_sms_ui	SMS 登録 UI スクリプト。
$pwd_enrollment_submit_event	登録送信イベントの UI スクリプト。
$pwd_util	パスワードリセットの UI ページおよび UI マクロのユーティリティ。
$pwdWfManager	ワークフロー アクティビティの処理および後処理を行うためのヘルパー クラス。

パスワードリセット のワークフロー

パスワードリセット プラグインでは、パスワードリセット プロセス用のカスタム ワークフローを作成するためのサンプルとして使用できるワークフローが追加されます。

資格情報ストアに接続するワークフロー

Workflow	説明
パスワードリセット - AD	AD サーバーに接続します。
パスワードリセット - ローカル ServiceNow	現在の (ローカル) インスタンス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資格情報ストアに接続するワークフロー (続く)

Workflow	説明
パスワードリセット - マスター	パスワードリセット プライマリワークフロー。
パスワードリセット - 致命的エラーのモック	パスワードリセットのテストで致命的なエラーのシミュレートに使用するワークフローの例。再試行はしません。
パスワードリセット - 致命的以外のエラーのモック	パスワードリセットのテストで致命的以外のエラーのシミュレートに使用するワークフローの例。
パスワードリセット - モックの成功	パスワードリセットのテストで完了の成功のシミュレートに使用するワークフローの例。
パスワードリセット - リモート ServiceNow	リモート (SOAP) ServiceNowインスタンスに接続します。

資格情報ストアへの接続をテストするワークフロー

Workflow	説明
パスワード接続テスト - AD	AD サーバーへの接続をテストします。
パスワード接続テスト - ローカル SN	ローカル インスタンスへの接続をテストします。
パスワード接続テスト - マスター	資格情報ストアの接続をテストするためのマスター ワークフロー。
パスワード接続テスト - 失敗のモック	接続の失敗をシミュレートする資格情報ストア接続の例。
パスワード接続テスト - 成功のモック	接続の成功をシミュレートする資格情報ストア接続の例。
パスワード接続テスト - リモート SN	リモート (SOAP) ServiceNow インスタンスへの接続をテストします。

ユーザーアカウントのロック状態を決定するワークフロー

Workflow	説明
パスワード ロック状態の取得 - AD	AD サーバーのユーザーアカウントのロック状態を取得します。
パスワード ロック状態の取得 - ローカル SN	ローカル インスタンスのユーザーアカウントのロック状態を取得するためのワークフロー。
パスワード ロック状態の取得 - マスター	ユーザーアカウントのロックステータスを取得するためのプライマリワークフロー。
パスワード ロック状態の取得 - リモート SN	リモート (SOAP) ServiceNow インスタンスのユーザーアカウントのロック状態を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーアカウントのロックを解除するワークフロー

Workflow	説明
パスワード アカウントのロック解除 - AD	ローカル インスタンスのユーザーアカウントのロックを解除します。
パスワード アカウントのロック解除 - ローカル SN	ローカル インスタンスのユーザーアカウントのロックを解除するためのワークフロー。
パスワード アカウントのロック解除 - マスター	ユーザーアカウントのロックを解除するためのマスター ワークフロー。
パスワード アカウントのロック解除 - リモート SN	リモート (SOAP) ServiceNow インスタンスのユーザーアカウントのロックを解除します。

パスワードを変更するワークフロー

Workflow	説明
パスワード変更 - マスター	パスワード変更のプライマリワークフロー。
パスワード変更 - ローカル ServiceNow	ローカル インスタンスに接続してパスワードを変更します。
パスワード変更 - AD	AD サーバーに接続してパスワードを変更します。
パスワード変更 - リモート ServiceNow	リモート (SOAP) ServiceNowインスタンスに接続してパスワードを変更します。

パスワードリセット オンコール通知

名前	発生元のイベント名	説明
Password Reset - SMS コードを送信	pwd.send_sms_code.trigger	検証用の SMS 認証コードを送信します。
[K] Password Reset - メールコードを送信	pwd.send_email_code.trigger	検証用の認証コードをメール経由で送信します。
Password Reset - 登録リマインダー	pwd.enrollment_reminder.trigger	必要な検証に登録するようユーザーに知らせるためのメールを送信します。
Password Reset - 新しいパスワードの確認	pwd.email.trigger	[パスワードをメール/SMS で送信] プロセスの場合、新しいパスワードを含むメールまたは SMS (設定されている場合) を送信します。
Password Reset - 検証コードを送信	pwd.send_verify_code.trigger	パスワードのリセットまたは登録のために、メールまたは SMS を使用して認証コードをユーザーに送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	発生元のイベント名	説明
		注: Notify プラグインがアクティブな場合、SMS コードは ServiceNow の通知経由ではなく Twilio 経由で送信されます。
Password Reset 用 URL	password.reset.url	[Password Reset 用 URL をメール/SMS で送信] プロセスの場合：Password Reset 用 URL へのリンクを含むメールまたは SMS (設定されている場合) を送信します。 **注:** インスタンスからユーザーにメール通知が送信されない場合は、次の項目を確認してください。 • システム イベント [sys_event] テーブルをチェックし、メールが送信されたかどうかを確認します。 • ユーザーが通知に登録されていることを確認します。 • デフォルトのセルフサービスパスワードリセットプロセスとパスワードリセットプロパティが正しく設定されていることを確認します。

の **SOAP** メッセージ パスワードリセット

SOAP メッセージ	説明
パスワードの変更	オーケストレーション アドオン プラグインがアクティブな場合、システムは SOAP プロトコルを使用して、リモートの資格情報ストア (リモートの ServiceNow インスタンスなど) のパスワードを変更できます。
パスワードリセット の要求	オーケストレーション アドオン プラグインがアクティブな場合、システムは SOAP プロトコルを使用して、リモートの資格情報ストア (リモートの ServiceNow インスタンスなど) のパスワードをリセットできます。

REST API

- 名前：Pwd Reset
- API ID：pwd_reset
- ベース API パス：/api/now/pwd_reset

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソース (バージョン **v1)**

名前	リソース パス	API バージョン	説明
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	セッションを確立し、ログを書き込み、UI メッセージを取得するための最初の要求。
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	識別ページのコンポーネントを取得します。
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	検証ページのコンポーネントを取得します。
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	パスワードリセット ページのコンポーネントを取得します。
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	成功ページのコンポーネントを取得します。
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	失敗ページのコンポーネントを取得します。

リソース (バージョン **v2)**

名前	リソース パス	API バージョン	説明
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	セッションを確立し、ログを書き込み、UI メッセージを取得するための最初の要求。
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	識別ページのコンポーネントを取得します。
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	検証ページのコンポーネントを取得します。
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	パスワードリセット ページのコンポーネントを取得します。
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	成功ページのコンポーネントを取得します。
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	失敗ページのコンポーネントを取得します。

Domain Separation と パスワードリセット アプリケーション

ドメイン分離は、パスワードリセット アプリケーションでサポートされています。任意のドメインで定義した Password Reset プロセスは、他のドメインで作成したプロセスから分離されます。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

パスワードリセットにおけるドメイン分離の仕組み

パスワードリセットのドメイン分離はプロセス レベルで適用されます。管理者は、Password Reset プロセスを定義するために、いくつかの要素について設定を行います。その要素とは、資格情報ストアへの接続、プロセスを使用できるユーザーグループ、識別方法、およびプロセス中に使用する検証です。

- ユーザーの資格情報 (ユーザー名/パスワードなど) が安全に格納されている資格情報ストアへの接続。各接続では、接続タイプと呼ばれるテンプレートからドメイン設定が継承されます。接続タイプはそれぞれドメインに結び付けられています (接続タイプ レコードにはドメイン フィールドがあります)。ドメイン内の接続名には、一意でなければならないという制約があります。
- Password Reset プロセスを使用できる ServiceNow インスタンスの 1 つ以上のユーザーグループ。ユーザーアカウントは 1 つ以上のドメインのメンバーであり、標準の ServiceNow ドメイン分離を使用します。ユーザーが、組織用に設定された Password Reset プロセスのいずれかを使用するように登録すると、そのユーザーには、ユーザーのドメイン内のプロセスからのみ選択することが許可されます。
- 識別方法。エンドユーザーが、公開のパスワードリセットまたはパスワード変更プロセスを行うために、本人確認に利用する方法です。各識別では、識別タイプと呼ばれるテンプレートからドメイン設定が継承されます。識別タイプはそれぞれドメインに結び付けられています (識別タイプ レコードにはドメイン フィールドがあります)。ドメイン内の識別名には、一意でなければならないという制約があります。
- 1 つまたは複数の検証。パスワードをリセットしようとしているユーザーの本人確認を行う方法です。各検証では、検証タイプと呼ばれるテンプレートからドメイン設定が継承されます。検証タイプはそれぞれドメインに結び付けられています (検証タイプ レコードにはドメイン フィールドがあります)。ドメイン内の検証名には、一意でなければならないという制約があります。
- パスワードリセットのすべてのテーブルにはドメイン列があります。
- パスワードリセットプロセステーブルのビジネスルール、UI アクションなどには *sys-overrides* 列が含まれています。
- パスワードリセット アプリケーションはオーケストレーションを使用して構築されています。オーケストレーションでは「データのみ」のドメイン分離、つまり、ドメイン間でデータの可視性を分離するというデータ セキュリティ モデルがサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワード変更プロセス

パスワード変更アプリケーションはパスワードリセット アプリケーションを拡張するもので、管理者がユーザーのパスワード変更方法を定義できるようにします。サービス デスク支援プロセスはサポートされていません。管理者は、セルフサービスのパスワード変更フォームの URL を公開する必要があります。

パスワード変更アプリケーションを使用すると、エンドユーザーは、サポートされている任意のインターフェイス (モバイルデバイスなど) でブラウザーを使用して、インターネット経由でパスワードを変更することができます。エンドユーザーは、エンドユーザーのドメイン (またはエンドユーザーのドメインの子ドメイン) 内で設定された任意のプロセスから選択できます。

パスワード変更プロセスでも、Password Reset プロセスと同じ要素 (接続、ユーザーグループ、ID、および検証) を使用し、同じドメイン分離機能を使用します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

パスワードリセット プロセスフォーム

パスワードリセット プロセスフォームのフィールドを説明します。

Password Reset プロセスフォームの [プロセス強度の構成] セクションのフィールド

フィールド	説明
セキュリティスコア	セキュリティスコアを数字で表示します。セキュリティスコアが変更されると、フィールドの色も変わります。 セキュリティスコアの 3 つの範囲は次のとおりです。 • 0 から 40: 色は赤で、セキュリティは低いです。 • 40から75:色はオレンジで、セキュリティは中です。 • 76～100:色は緑色で、セキュリティは高いです。
セキュリティスコア通知の有効化	プロセスオーナーにセキュリティスコア通知を送信する。 このフィールドが選択されている場合、週次スケジュール設定済みジョブによって、すべてのアクティブな公開プロセスのセキュリティスコアを含むメールが送信されます。 注: メール通知は、サービスデスクプロセスおよびパスワードの変更のみが設定されているプロセスには送信されません。
プロセスオーナー	作成するプロセスの所有者として 1 人以上のユーザーを指定します。このフィールドに追加できるのは、パスワードリセット管理者ロールを持つユーザーのみです。 「セキュリティー・ スコア通知の有効化」を選択すると、「プロセス・オーナー」フィールドが必須フィールドになります。

注:
[プロセス強度構成] セクションは、[Password Reset の詳細] タブの [パブリックアクセス] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

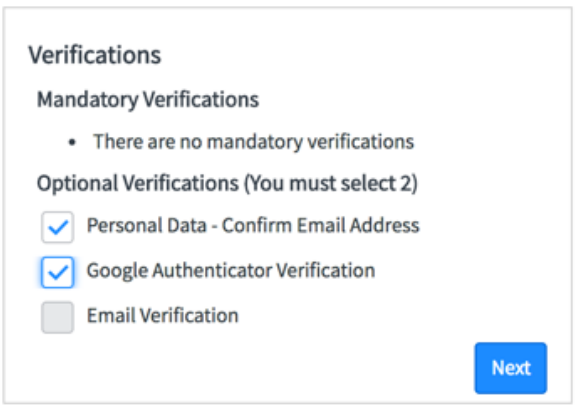
[Password Reset の詳細] タブのフィールドの説明

フィールド	値
パブリック アクセス	このチェックボックスは、 [パスワードのリセット] を選択した場合にのみ使用できます。 • チェックボックスをオンにすると、セルフサービス プロセスが有効になり、パブリック ユーザーが URL を通じてパスワードリセットまたはパスワード変更フォームにアクセスできるようになります。 • チェックボックスをオフにすると、サービス デスク支援プロセスが定義され、サービス デスク担当者のみがユーザーの要求に応じてパスワードをリセットできるようになります。
パブリック URL	このフィールドは、[パブリック アクセス] を選択した場合にのみ使用できます。 ユーザーがパスワードをリセットまたは変更するためにアクセスするページの URL。タブを使用して [URL サフィックス] フィールドから抜けると、[URL サフィックス] フィールドの値が URL に追加されます。デフォルトのセルフサービスの パスワード リセット プロセスでは、この値は /$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default にする必要があります。
URL サフィックス	このフィールドは、[パブリック アクセス] を選択した場合にのみ使用できます。 パスワードリセットまたはパスワード変更フォームの一意の URL を作成するために使用するサフィックス。
CAPTCHA を表示	このチェックボックスは、[パブリック アクセス] を選択した場合にのみ使用できます。 チェックボックスをオンにすると、ユーザー識別ページに CAPTCHA が表示されます。 パスワードリセット アプリケーションは、デフォルトの CAPTCHA サービスとして Google re-CAPTCHA を使用します。「パスワードリセットプロセス用に Google reCAPTCHA を設定する」を参照してください。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションは、ベースシステム アプリケーションが Google reCAPTCHA を使用するように設定されていても、パスワードリセットの CAPTCHA サービスを使用します。 オンプレミスインスタンスはインターネットにアクセスできないため、インスタンスで Google reCAPTCHA サービスを使用することはできません。オンプレミスインスタンスに対し、*password_reset.captcha.google.enabled* システムのプロパティを **false** に設定します。 ベースシステムの CAPTCHA を使用するには、*password_reset.captcha.google.enabled*システムのプロパティを false に変更します。
識別タイプ	ユーザーが公開のパスワードリセットまたはパスワード変更プロセスで本人確認に利用する方法。どれを選択しても、プロセスに関連付けられるデフォルトの識別が上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Password Reset の詳細] タブのフィールドの説明 (続く)

フィールド	値
	ベースシステムには「メール識別」と「ユーザー名識別」の識別タイプが組み込まれています。カスタムの識別タイプを作成することができます (JavaScript の知識があると役立ちます)。 「パーソナル データ識別タイプと確認タイプ検証」を参照してください。
リダイレクト URL	パスワードを正常にリセットした後に移動する URL。通常は元のログインページの URL です。 プロトコルを含む完全なパスを入力します (https://myDomain.myURL.com など)。パスが [パブリック **URL]** と同じドメイン配下にある場合は、パスを / 文字から始めてください。
最少検証数	パスワードをリセットするためにユーザーが正常に送信する必要がある検証の数。 この数が必須検証の数を超えている場合、ユーザーは、[最少検証数] で指定された数を満たすだけの十分な追加のオプションの検証を送信する必要があります。 **注:** ユーザーはそれぞれ、指定された数に関係なく、すべての必須検証を送信する必要があります。 デフォルトでは、Password Reset プロセス中に、検証の [順番] の値に基づいてオプションの検証がユーザーに提示されます。[ユーザーがオプションの検証から選択することを許可]を選択すると、[検証] ページでオプションの検証のすべてがユーザーに提示されます。その後、ユーザーは適切な数の検証を選択します。次の例では、[最少検証数] の値は `1` です。必須検証を設定していないため、ユーザーはオプションの検証を選択できます。 「ユーザーがオプションの検証から選択することを許可」も参照してください。
ユーザーがオプションの検証から選択することを許可	チェックボックスをオンにすると、ユーザーはPassword Reset プロセス中の [検証] ページで、どのオプションの検証を使用するかを選択できます。オプションの検証の選択肢は、[最少検証数] の設定が必須検証の数よりも多い場合にのみ表示されます。 [最少検証数] で指定した数によって、ユーザーが選択できるオプションの検証の数が決まります。 次の例では、[最少検証数] の設定は **2** で、必須の検証はありません。ユーザーは既に 2 つのオプションの検証を選択しているため、3 つ目の検証を選択することはできません。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Password Reset の詳細] タブのフィールドの説明 (続く)

フィールド	値
パスワードリセット用 URL をメール/SMS で送信	チェックボックスをオンにすると、ユーザーは、インスタンスから送信されたメールのリンクをクリックしてパスワードをリセットできます。これは、パスワードをリセットするための安全な方法です。設定すると、インスタンスはモバイルデバイスで SMS を介して URL をユーザーに送信します。デフォルトでは、セルフサービスのパスワードリセット プロセスによってこのオプションが有効になります。 このオプションを選択した場合、[パスワードの自動生成] チェックボックスは使用できません。「」を参照してください。 例:デフォルトのセルフサービス パスワードリセット process デフォルトで有効になっているプロセスの概要を示します。 **[Password Reset 用 URL をメール/SMS で送信]** オプションを選択せずにレコードを保存しようとすると、セキュアな検証を使用して設定する検証オプションを選択するように提案するメッセージが表示されます。 プロセスの安全性が低下するため、このプロセスの唯一の検証として QA 検証を設定することはできません。[メール/SMS パスワードリセット **URL (Email/SMS Password Reset URL)]** オプションを有効にするか、マルチファクター認証を使用してこのプロセスを設定する必要があります。また、個人データと QA 検証のみを使用してプロセスを構成することはできません。これら 2 つに加えて他の検証を設定する必要があります。 **[Password Reset 用 URL をメール/SMS で送信]** オプションを選択しないと、脆弱なセキュリティ検証構成のため、非認証ユーザーが任意のユーザー ID またはメールアドレスを使用してユーザーのパスワードをリセットできる可能性があります。
ユーザーアカウントのロック解除を有効	このチェックボックスは、 [パスワードのリセット] を選択した場合にのみ使用できます。 チェックボックスをオンにすると、ユーザーはパスワードをリセットしなくても、資格情報ストアのユーザーアカウントをロック解除できます。 **注:** デフォルトのセルフサービスのパスワードリセット プロセスではサポートされていません。
ユーザーアカウントのロックを解除	チェックボックスをオンにすると、パスワードリセット後に資格情報ストアのユーザーアカウントがロック解除されます。
パスワードの自動生成	チェックボックスをオンにすると、ユーザーの新しいパスワードが自動生成されます。このチェックボックスをオンにした場合は、[パスワードをメール/SMS で送信] チェックボックス、[パスワードを表示] チェックボックス、またはその両方を選択する必要があります。この設定は サービスデスク 支援プロセスに役立ちます。 このチェックボックスは次の場合にのみ使用できます。 • [パスワードのリセット] チェックボックスがオンになっている。 • **[Password Reset 用 URL をメール/SMS で送信]** チェックボックスがオフになっている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Password Reset の詳細] タブのフィールドの説明 (続く)

フィールド	値
	注: ローカルの ServiceNow インスタンスの資格情報ストアまたは Active Directory 資格情報ストアを使用している場合：チェックボックスをオフにして、資格情報ストアの [履歴ポリシーを強制] オプションを有効にしてください。「パスワードリセット プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する」を参照してください。
ユーザーはパスワードをリセットする必要があります	このチェックボックスは、 [パスワードの自動生成] を選択した場合にのみ使用できます。 チェックボックスをオンにすると、ユーザーは、自動生成されたパスワードを使用してログインした直後にパスワードをリセットするよう求められます。 **注:** 資格情報がローカルの ServiceNow インスタンスの資格情報ストアに保持されているユーザーは、初回ログイン時にパスワードを変更するよう求められます。資格情報が Active Directory の資格情報ストアに保持されているユーザーは、インスタンスでパスワードの変更を求められることはありません。それらのユーザーは、ドメイン上のコンピューターからパスワードを変更する必要があります。
パスワードを表示	このチェックボックスは、 [パスワードの自動生成] を選択した場合にのみ使用できます。 チェックボックスをオンにすると、新しいパスワードが画面に表示されます。セルフサービス プロセスでは、パスワードはユーザーの画面に表示されます。サービス デスク支援プロセスでは、パスワードはサービス デスク担当者の画面に表示されます。
パスワードをメール/SMS で送信	このチェックボックスは、 [パスワードの自動生成] を選択した場合にのみ使用できます。 チェックボックスをオンにすると、新しいパスワードがユーザーにメール/SMS で送信されます。この設定は、セルフサービスプロセスでも サービスデスク 支援プロセスでも便利です。この設定では、パスワードを表示するためにメール/SMS にアクセスするようユーザーに求めることで、セキュリティの階層を追加できます。サービスデスク 支援プロセスでは、ユーザーにパスワードをメール/SMS で送信することにより、パスワードのリセットを要求したユーザーだけがパスワードを確認できます。

[Password Reset の詳細] タブの関連リスト

リスト	説明
検証	パスワードリセット プロセスが使用する 1 つ以上の検証。「パスワードリセット の検証」を参照してください。 [検証] 関連リストは、レコードが保存された後にのみ使用できます。
グループ	ServiceNow プロセスに関連付ける パスワードリセット のユーザーグループ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[Password Reset の詳細] タブの関連リスト (続く)

リスト	説明
	[グループ] 関連リストは、[すべてのユーザーに適用] チェックボックスがオフの場合に、レコードが保存された後にのみ使用できます。

[詳細] タブのフィールドの説明

フィールド	説明
初期ページの UI マクロ	ユーザーが最初のパスワードリセット画面にアクセスしたときに、カスタマイズされたメッセージをユーザーに表示する UI マクロ。
成功後の UI マクロ	パスワードが正常にリセットされたときに、最後のパスワードリセット画面でカスタマイズされたメッセージをユーザーに表示する UI マクロ。
失敗後の UI マクロ	パスワードのリセットが失敗したときに、最後のパスワードリセット画面でカスタマイズされたメッセージをユーザーに表示する UI マクロ。
ポスト リセット スクリプト	パスワードリセット プロセス完了後の結果が成功か失敗かに応じてアクションを実行するスクリプトインクルード。ポスト プロセッサー スクリプトのカスタマイズの詳細については、「パスワードリセット の拡張スクリプト カテゴリ」で説明しているポスト リセット スクリプト カテゴリーを参照してください。
ヘッダー UI マクロまたは フッター UI マクロ	パスワードのリセット中にエンドユーザーが操作を行うページ ([識別]、[検証]、[リセット] の各ページ) の外観をカスタマイズするためのヘッダーまたはフッターを追加するマクロ。「のユーザー ページにカスタムのヘッダーまたはフッターを追加する パスワードリセット」を参照してください。

関連情報

パスワードリセット プロセスを設定する

[パスワード有効期限の構成] フォーム

[パスワードの有効期限の構成] フォームのフィールドの説明。

[パスワード有効期限の構成] フォーム

フィールド	説明
パスワードが有効な日数	パスワードを有効として設定する日数。 デフォルト値は **90** です。
リマインダー開始前の日数	パスワードの有効期限が切れる前に通知を送信する必要日数。たとえば、5 日に設定すると、パスワードの有効期限が切れる 5 日前に通知が送信されます。 デフォルト値は **10** です。
スケジュール頻度	日次や定期的など、リマインダーを送信する頻度。デフォルト値は [日次] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パスワード有効期限の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	[定期的] を選択すると、隔日や 3 日に 1 回などの期間に基づいて通知が送信されます。
タイムゾーン	リマインダーを送信するタイムゾーン。
時刻	リマインダー通知を送信する時刻。
繰り返し間隔	特定の間隔でリマインダーを送信する際の日数と時刻。たとえば、「2 日」と時刻を入力すると、指定した時刻に 2 日ごとに通知が送信されます。 このフィールドは、[スケジュール頻度] で [定期的] が選択されている場合のみ表示されます。
開始時間	通知のリマインダーを開始する時刻。

関連情報

[パスワード有効期限の構成] フォーム

パスワードの有効期限に関するシステムプロパティ

パスワードの有効期限での操作をサポートするシステムプロパティを構成できます。

システムプロパティに移動するには、[すべて] を選択し、ナビゲーションフィルターに「*sys_properties.list*」と入力します。

パスワードの有効期限に関するプロパティ

プロパティ	説明
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	このプロパティを使用して、パスワードの有効期限機能を有効または無効にします。デフォルトでは、このプロパティの値は **false** です。これは、パスワードの有効期限がデフォルトでオフになっていることを意味します。
pwd_reset.enable.dbListener	このプロパティを使用して、(イベントを発生させる) Password Reset DB リスナーを有効または無効にします。デフォルト値は **true** です。これは、プロパティがデフォルトで有効になっていることを意味します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードの有効期限に関するプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: このプロパティを有効にすると、ユーザーデータの挿入または削除中にパスワードの有効期限レコードが自動的に管理されます。バルクデータのインポート中、sys_user または sys_user_grmember が挿入または削除されるたびに、ユーザーに資格付与された Password Reset プロセスそれぞれに対してパスワード有効期限レコードが挿入または更新されます。有効期限データの更新が非同期アクティビティの場合でも、ユーザー数が多いと、このアクティビティがパフォーマンスに影響を与える可能性があります。その場合は、*pwd_reset.enable.dbListener* プロパティを **false** に設定して無効にし、sys_user または sys_user_grmember の挿入または削除時にイベントが発生しないようにします。
pwd_reset.password_expiration.error_count	ユーザーの外部資格情報ストアから有効期限の詳細を取得する際に失敗した場合の最大試行回数。 デフォルト値は **5** です。エラー数がこのプロパティの値を超えると、有効期限レコードは無効になります。 このプロパティはデフォルトでは利用できません。使用するには、プロパティを作成する必要があります。
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	パスワードの有効期限が切れないユーザーに対して有効期限の詳細を更新する期間 (日数)。デフォルト値は **30** 日です。 このプロパティはデフォルトでは利用できません。使用するには、プロパティを作成する必要があります。

関連情報

パスワード有効期限のリマインダーの設定

[パスワードリセット の資格情報ストア] フォーム

[パスワードリセット の資格情報ストア] フォームのフィールドの説明。

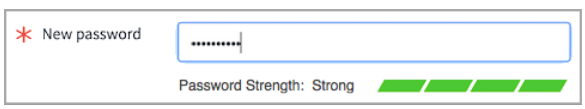
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	接続先の資格情報ストアのタイプ。ServiceNow の資格情報は、特定の種類の資格情報ストアに必要な一連の機能を提供するテンプレートです。資格情報ストアは、資格情報の機能を継承します。 **注:** AD 資格情報ストアの場合は、この手順をスキップして「パスワードリセットを Active Directory サービスに統合する」を参照してください。パスワードリセット Windows アプリケーションは AD 資格情報ストアのみをサポートしています。
パスワードの自動生成	リセット プロセス中に使用する一時パスワードを生成するスクリプトインクルード。 [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにしている場合は、パスワードのポリシーに準拠した [パスワードの自動生成] の値を指定する必要があります。
履歴ポリシーを強制	資格情報ストアの [タイプ] として **[AD** 資格情報ストア] または [ローカル **ServiceNow** インスタンス] を選択した場合にのみ表示されます。AD 資格情報ストアの設定方法については、「AD 資格情報ストアへの接続を設定する」を参照してください。 ユーザーがパスワードを再使用しないようにするには、[履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにします。たとえば、履歴ポリシーを設定して、ユーザーが以前の 10 個のパスワードを再利用できなくすることが可能です。次の手順に従います。 **1.** [履歴ポリシーを強制] チェックボックスをオンにします。 **2.** [パスワードリセットの資格情報ストアパラメーター] 関連リストで、*password_history_limit* パラメーターを作成します。 **3.** パラメーターの値として、使用を許可しない以前のパスワードの数を設定します (最大 **10**)。デフォルト値の 0 (ゼロ) の場合は、以前のパスワードの使用が可能です。
子エイリアス	ベースエイリアスに関連付けられた子エイリアス。接続および資格情報エイリアスを作成した後、子エイリアスを作成して、パスワードリセット資格情報ストアのために複数の接続を構成できます。パスワードリセット要求が行われると、フローはプロセスレベルで子エイリアス接続があるかどうかをチェックします。子エイリアスが資格情報ストアレベルで設定されている場合、フローはエイリアス接続を選択して要求を続行します。
パスワードポリシーを有効にする	「インスタンスでのパスワードポリシーの有効化」を参照してください。
パスワードのポリシー	デフォルトのポリシーを使用することも、独自のポリシーを定義することもできます。
ホスト名	資格情報ストアの URL または IP アドレス。
ユーザーアカウントのルックアップ	ユーザーの ServiceNow プラットフォーム ID をユーザーの資格情報ストア ID にマップするスクリプトインクルード。デフォルトのスクリプト *PwdDefaultUserAccountLookup* は、ユーザーの ServiceNow プラットフォームのユーザー名を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードのルールのヒント	ユーザーがすべての要件を満たすパスワードを作成することを支援するために、パスワードリセットページに表示されるテキストを指定します。[パスワードのルール] スクリプトが要件を適用します。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションはヒント内の改行文字をサポートしています。その他の書式設定はサポートされていません (太字、下線、ハイパーリンクなど)。
パスワードのルール	ユーザーが入力する新しいパスワードを検証するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、ユーザーが新しいパスワードを入力して [**Password Reset**] をクリックすると呼び出されます。このスクリプトを使用して、パスワードの安全性/複雑さの要件を適用することができます。
パスワードの安全性の有効化	次のことを行うには、このチェックボックスをオンにします。 • スクリプトを更新できるように、[安全性ルール] スクリプト用のテキストボックスを表示する。 • ユーザーがパスワードを変更またはリセットしている間に、ユーザーにグラフィカルな [パスワードの安全性] バーを表示する。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーション はパスワードの安全性をサポートしていません。
安全性ルール	このテキスト ボックスは、[パスワードの安全性の有効化] を選択した場合にのみ表示されます。 ユーザーが入力するパスワードの安全性/複雑さを計算するクライアント スクリプトを指定します。このスクリプトは、リセットプロセス中にユーザーが新しいパスワードを入力し始めると呼び出されます。 デフォルト設定： • ローカル ServiceNow 資格情報ストアでは選択されています。 • 他の資格情報ストアでは選択されていません。 **注:** • リセットプロセス中にユーザーをガイドするために、[新しいパスワード] フィールドの下に [パスワードの安全性] とラベルされたグラフィカルバーが表示されます。  • パスワードリセット Windows アプリケーション はパスワードの安全性をサポートしていません。

関連情報

パスワードリセット プロセスの資格情報ストアへの接続を設定する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のグローバルプロパティ

パスワードリセット のグローバルプロパティを構成できます。

パスワードリセット のプロパティ

プロパティラベル	プロパティ名	説明
パスワードリセット グローバルプロパティ		
登録リマインダーメールのメールテンプレート	password_reset.enroll_reminder.email_template	インスタンスは、プロセスにまだ登録されていないユーザーにメールのリマインダーを送信 パスワードリセット できます。 ユーザーに Password Reset プロセスへの登録を促すメールメッセージに使用するテンプレート。「」を参照してください。 への登録をユーザーに促すリマインダーのメールを送信する パスワードリセット.
Workflow のポーリング頻度	password_reset.wf.refresh_rate	パスワードリセットのワークフローのステータスをチェックする際のチェックの合間の時間 (ミリ秒)。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500
ワークフローの有効期限	password_reset.wf.timeout	ワークフローが完了するための最大待機時間 (ミリ秒)。ワークフローは、ユーザーが [送信] をクリックするとパスワードリセットの要求中にトリガーされます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：90000
CAPTCHA 検証機能を無効にする	password_reset.captcha.ignore	CAPTCHA の機能を有効または無効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false パスワードリセットアプリケーションは、デフォルトの CAPTCHA サービスとして Google re-CAPTCHA を使用します。 ベースシステムの CAPTCHA を使用するに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		は、*password_reset.captcha.google.e* システムのプロパティを *false* に変更します。 「Google reCAPTCHA を設定する」を参照してください。
パスワードリセット 要求プロパティ		
パスワードのリセット/変更での許容失敗試行回数	password_reset.request.max_attempt	*max_attempt_window* の値によって決定された期間にロックアウトされる前にユーザーに許可するパスワードリセットの試行回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 (回)
パスワードの最大許容失敗回数を超えた場合、パスワードのリセットのために待機する分数	password_reset.request.max_attempt_window	パスワード変更の試行回数が最大に達した場合に、ユーザーによるパスワードの変更をブロックする時間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1440 (分)
ユーザーが最後にパスワードのリセットに成功した後、パスワードのリセットのために待機する時間 (分)	password_reset.request.success_window	パスワードを正常にリセットした後で、ユーザーがパスワードを再度リセットするために待機しなければならない時間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1440 (分)
ユーザーが最後にアカウントのロック解除に成功した後、要求を開始するために待機する時間 (分)	password_reset.request.unlock_window	ロック解除操作に成功した後で、ユーザーが新しい要求を開始するまでに待機しなければならない時間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1440 (分)
パスワードのリセット要求期限が切れるまでの時間 (分)	password_reset.request.expiry	この時間内にユーザーはパスワードリセット プロセスを実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		• タイプ：整数 • デフォルト値： 10 (分)
パスワードリセットのワンタイムトークンの有効期限が切れるまでの時間	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	ユーザーはこの時間内にメールリンクを使用して、パスワードリセット プロセスを実行する必要があります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：12 (時間) 注: プロセスレコードの glide.pwd_reset.onetime.token.validity プロパティの設定は、password_reset.request.expiry の設定よりも優先されます。
ユーザーが 24 時間以内にメールで「パスワードのリセット」リンクを受信できる最大回数。上限は 5 です。	password_reset.request.maxメール	ユーザーが 24 時間以内にパスワードをリセットするためのリンクを含むメールを受信できる最大回数。たとえば、最大数を 3 に設定すると、ユーザーは 24 時間以内に 3 通のメールを受信することになります。設定できる最大数は 5 です。
パスワードリセット セキュリティの質問のプロパティ		
パスワードのリセット要求時に必要なセキュリティの質問の数	password_reset.qa.num_reset	ユーザーがパスワードをリセットしようとしているときに [検証] ページに表示されるセキュリティの質問の数。本人確認を行うため、ユーザーはすべての質問に正しく回答する必要があります。質問はランダムに選択され、ランダムな順序で提示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 3 (件) • 可能な値：登録時に必要なセキュリティの質問の数プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		(*num_enroll* パラメーター) で指定した数よりも小さい整数。 **注:** パスワードリセットプロセスのこのプロパティ設定は、*num_reset* パラメーターを設定することで上書きできます。「必要なセキュリティの質問の数を指定する」を参照してください。
登録時に必要なセキュリティの質問の数	password_reset.qa.num_enroll	ユーザーがパスワードリセット プロセスへの登録時に回答を提供する必要がある質問の数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 可能な値：登録時に必要なセキュリティの質問の数プロパティ (*num_reset* パラメーター) で指定した数以上の整数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		注: • 本人確認の際にユーザーが質問への回答を誤った場合は、指定された質問のうちいくつかがランダムに選ばれ、ランダムな順序で表示されます。したがって、登録時に必要なセキュリティの質問の数プロパティ (*num_reset* パラメーター) で指定する数よりも多くの質問を用意する必要があります。 • パスワードリセットプロセスのこのプロパティ設定は、*num_enroll* パラメーターを設定することで上書きできます。「必要なセキュリティの質問の数を指定する」を参照してください。
セキュリティの質問への回答の最小長要件	password_reset.qa.ans_min_len	ユーザーがセキュリティの質問で回答テキスト ボックスに入力する必要がある英数字の最小数。 デフォルト値：3 文字
パスワードリセット SMS コードのプロパティ		
検証目的で送信される 1 日あたりの最大 SMS コード数	password_reset.sms.max_per_day	24 時間以内にユーザーに送信される SMS コードの最大数。24 時間の期間は、ユーザーが [コードを送信] をクリックした時点が起点となります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 (1 日あたり)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証に *max_per_day* パラメーターを追加することで上書きできます。
ユーザーが検証用に次の SMS コードを送信できるようになるまでの時間 (分)	password_reset.sms.pause_window	次の SMS コードをユーザーに送信できるようになるまでに必要な経過時間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2 (分) 注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証に *pause_window* パラメーターを追加することで上書きできます。
ユーザーに送信された SMS コードの桁数	password_reset.sms.default_complexity	ユーザーがパスワードをリセットするために必要な文字数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：4 (桁) この SMS コードプロパティは、SMS コード検証に *complexity* パラメーターを追加することで上書きできます。
SMS コードの有効期限が切れるまでの時間 (分)	password_reset.sms.expiry	ユーザーに送信された SMS コードの有効期限が切れるまでの時間 (分数)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 (分)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		注: この SMS コードプロパティは、SMS コード検証の *expiry* パラメーターによって上書きできます。
登録と検証のための SMS コード通知に使用通知	password_reset.sms.use_notify	パスワードリセットの登録と検証のためにユーザーに通知するために使用される SMS チャネルのサポート。選択すると、ユーザーは を介して 通知通知を受信します。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい 注: を使用するには 通知、 通知 プラグイン (com.snc.notify) を有効にする必要があります。
パスワードリセット ソフト PIN のプロパティ		
ソフト PIN の有効期限を有効にする	password_reset.softpin.expiration_enabled	ユーザーのソフト PIN の有効期限を有効または無効にします。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい ソフト PIN の有効期限が近いことをユーザーに知らせる場合は、このプロパティを使用します。ソフト PIN の有効期限のリマインダー送信を有効にすることができます。 ユーザーがを使用して 仮想エージェントソフト PIN をリセットしている場合は、ソフト PIN の有効期限が切れる日数を含む対応するメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
ソフト PIN の有効期限が切れるまでの日数	password_reset.softpin.expiration_day	ソフト PIN の有効期限が切れるまでの日数。たとえば、数値を 90 に設定すると、ソフト PIN は 90 日後に期限切れになります。最小制限は 30 日です。 デフォルト値：90
ソフト PIN 有効期限のリマインダーを有効にする	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	ソフト PIN 有効期限のリマインダーを有効または無効にします。選択すると、ソフト PIN の有効期限が近づいていることを示すメール通知がユーザーに届きません。 • タイプ：はい|いいえ • デフォルト値：はい
ソフト PIN 有効期限リマインダーが送信される時刻。形式:HH:MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	ユーザーにリマインダーを受信させる時刻。 値は HH:MM 形式で入力する必要があります。 デフォルト値はシステムタイムゾーンでの 00:00 です。
ソフト PIN の有効期限が切れる前にリマインダーを送信するタイミングを指定する日数	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	ソフト PIN の有効期限が切れる前にリマインダーを送信する日数を指定します。たとえば、値を 5 に設定すると、ソフト PIN の有効期限が切れる 5 日前にユーザーにリマインダーが届きます。 デフォルト値：10
登録に以前に使用したソフト PIN の再利用に関する履歴制限を設定する番号。1 ～ 30 の任意の値を使用します	password_reset.softpin.history_limit	登録に再利用できない以前のソフト PIN の数。たとえば、数値を 3 に設定すると、ユーザーは前の 3 つのソフト PIN で使用されていたのと同じソフト PIN を使用できなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のプロパティ (続く)

プロパティラベル	プロパティ名	説明
		1 から 30 までの数値を使用する必要があります。 デフォルト値： 5
パスワードリセット 監視およびレポートのプロパティ		
ブロックされているユーザーを数えるために使用される間隔 (分単位)	password_reset.activity_monitor.incident_window	ブロックされているユーザーの数を数えるための時間枠。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 60 (分)
システムログイベント作成をトリガーした、定義済み期間にブロックされたユーザー数	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	システムログイベントをトリガーしたユーザーのうち、指定の時間枠内にブロックされた (またはロックされた) ユーザーの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10（ブロックされたユーザー）
パスワードリセット のスタイルシート		
Password Reset プロセス中にエンドユーザーページに適用するスタイルシート。	password_reset.stylesheet	スタイルシート [content_css] テーブルのカスタム CSS スタイルシートの名前。デフォルトのスタイルシートをカスタムスタイルシートのテンプレートとして使用できます。スタイルシートに要素定義を追加することはできません。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**css_pwd_reset_default**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
セルフ サービス パスワードリセット (com.snc.password_reset) プラグインとパスワードリセット (com.glideapp.password_reset) プラグインのいくつかのコンポーネントが、パスワードリセットのフローを制御します。次のプロパティは に影響します パスワードリセットが、には表示されません。 **Password Reset** > プロパティ ページ：

glide.pwd_reset.onetime.token.validity プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加して、パスワードリセットのトークンを有効にする時間数を指定できます。デフォルト値は 12 です。

注:
プロセスレコードの **[Password Reset** 用 **URL** をメール] チェックボックスがオンになっている場合、glide.pwd_reset.onetime.token.validity プロパティの設定は、password_reset.request.expiry の設定よりも優先されます。

システムプロパティ [sys_properties] テーブルからアクセス可能なプロパティ：

- モバイルデバイスのパスワードリセットでは、ユーザーが [パスワードを忘れた場合] ボタンをタップしたときに移動する URL を指定できます。[高セキュリティ設定] の glide.security.password_reset.uri プロパティを参照してください。デフォルト： */ $pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default*
- glide.security.forgot_password.display.link を **true** に設定した場合は、ログインページに [パスワードを忘れた場合] リンクを表示します。

関連情報

パスワードリセット プロパティの構成

ベースシステムの検証タイプ

カスタムの検証を設計する場合、ベースシステムの検証タイプをテンプレートとして使用します。

の検証タイプ ベースシステム

検証タイプ	説明
パーソナル データ確認	ユーザー [sys_user] テーブルのデータを使用してユーザーの本人確認を行います。ユーザー データはサービス デスク担当者に表示されます。エージェントがデータを検証します。 このタイプでは登録は必須ではありません。 サービス デスク支援プロセスの場合にお勧めします。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションでは、パーソナル データ確認検証タイプはサポートされていません。 「パーソナル データ識別タイプと確認タイプ検証」を参照してください。
パーソナル データ	ユーザー [sys_user] テーブルのデータを使用してユーザーの本人確認を行います。ユーザーは質問に答える必要があります。 このタイプでは登録は必須ではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の検証タイプ ベースシステム (続く)

検証タイプ	説明
	注: パスワードリセット Windows アプリケーションでは、パーソナル データタイプの複数の検証を定義して使用することができます。 「パーソナル データ識別タイプと確認タイプ検証」を参照してください。
メールコード	ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、ユーザー プロファイルのメールアドレスか、ユーザーが登録時に承認したメールアドレスに、検証コードが送信されます。本人確認を行うため、ユーザーは パスワードリセット [検証] ページでコードを送信します。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションでは、メール コード タイプの複数の検証を定義して使用することができます。 「パーソナル データ識別タイプと確認タイプ検証」を参照してください。
Google Authenticator	パスワードのリセット要求時に、ユーザーは、ペアリングしたデバイスで Google Authenticator アプリからのコードを読み取ります。本人確認を行うため、ユーザーは パスワードリセット [検証] ページでコードを送信します。 **注:** パスワードリセットおよびパスワードリセット Windows アプリケーションでは、SMS コード タイプの単一の検証のみサポートされています。
セキュリティの質問	ユーザーが正しく回答しなければならない個人のセキュリティの質問を提示して、ユーザーの本人確認を行います。 **注:** パスワードリセットおよびパスワードリセット Windows アプリケーションでは、セキュリティの質問タイプの単一の検証のみサポートされています。 「セキュリティの質問による検証にカスタムの質問を追加する」を参照してください。
SMS コード	ユーザーがパスワードのリセットを要求すると、ユーザーが承認した SMS 対応デバイスにコードが送信されます。本人確認を行うため、ユーザーはパスワードリセット Web ページでコードを送信します。 **注:** パスワードリセットおよびパスワードリセット Windows アプリケーションでは、SMS コード タイプの単一の検証のみサポートされています。 「の SMS コード検証タイプ パスワードリセット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の検証タイプ ベースシステム (続く)

検証タイプ	説明
モック	有効に機能する本人確認ではありません。パスワードリセット プロセスでの検証タイプの追加方法を紹介するものです。 **注:** パスワードリセット Windows アプリケーションでは、モック検証タイプはサポートされていません。 • この検証用の登録 UI マクロは、ユーザー入力を取得して、入力された値を登録プロセッサーに返します。 • この検証用のパスワードリセット UI マクロは、ユーザーからの入力を取得して、入力された値を検証プロセッサーを通じて返します。

関連情報

カスタムのパスワードリセット検証を作成する

カスタムのパスワードリセット検証タイプを作成する

[パスワードリセット 検証タイプ] フォーム

パスワードリセット 検証タイプフォームのフィールドの説明。

フィールド	説明
登録チェック	ユーザーが検証のために登録されているかどうかを判断するスクリプト。自動登録を使用するには登録チェックが必要です。[自動登録] を選択していてスクリプトを指定しない場合は、デフォルトのスクリプトが提供されます。
自動登録	ユーザーを自動登録するには、チェックボックスをオンにします。[自動登録] を選択しない場合は、登録 UI マクロと登録プロセッサー スクリプトを用意する必要があります SMS およびメールによる検証で [自動登録] チェックボックスがオンになっていて、ユーザーの携帯電話番号とメールアドレスが既に sys_user テーブルレコードに表示されている場合、そのユーザーは対応する検証用に登録されています。 ユーザーの携帯電話番号とメールアドレスが sys_user テーブルに記載されていない場合、ユーザーは登録されません。 **注:** [自動登録] チェックボックスがオンになっていない場合、ユーザーの携帯電話番号とメールアドレスが sys_user テーブルレコードに表示されていても、そのユーザーは登録されていません。ユーザーは、Password Reset 登録プロセスを使用して手動で登録する必要があります。
登録 UI マクロ	登録用の UI を提供する登録 UI マクロ。
登録プロセッサー	登録を処理する登録プロセッサー スクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
検証 UI	検証用の UI を提供する検証 UI マクロ。
検証プロセッサー	検証を処理する検証プロセッサー スクリプト (拡張スクリプト)。

関連情報

カスタムのパスワードリセット検証タイプを作成する

[パスワードリセット 検証] フォーム

[パスワードリセット 検証] フォームのフィールドの説明。

フィールド	説明
タイプ	ベースシステムの検証タイプの 1 つに基づいて検証を作成します。 パスワードリセット では次のタイプがサポートされています。任意のタイプのインスタンスを複数作成できます。 • パーソナル データ確認検証 • パーソナル データ検証 • セキュリティの質問による検証 • SMS コードによる検証 パスワードリセット Windows アプリケーションでは次のタイプがサポートされています。 • パーソナル データ検証。1 つのインスタンスのみ作成できます。 • セキュリティの質問による検証。複数のインスタンスを作成できます。 • SMS コードによる検証。1 つのインスタンスのみ作成できます。
順番	登録フォームとパスワードリセット フォームに表示される検証の位置。
パスワードリセット検証パラメーター	登録に必要な質問数、要求の有効期限、使用する列など、特定の動作を設定するために検証で使用されるパラメーター。パスワードリセット のプロパティで指定されている値と異なる値にするすべての動作について、パラメーターを設定します。 使用可能なパラメーターについては、検証タイプごとに個別に説明しています。

関連情報

カスタムのパスワードリセット検証を作成する

パスワードリセット のスクリプトインクルード

パスワードリセット プラグインでは、Password Reset プロセスを実装するスクリプトインクルードがインストールされます。機能を拡張できるように、ベースシステムのスクリプトインクルードではそれぞれ、カスタマイズした「拡張スクリプト」を呼び出すための拡張ポイントが提供されています。

「拡張スクリプト カテゴリー」では、拡張スクリプトの特定の動作タイプ (資格情報ストア、検証、識別タイプ、ポストプロセッサーなど) について説明しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「登録チェック」スクリプトインクルード

登録チェック スクリプトインクルードはすべて、次のパラメーターを受け取り、ユーザーがパスワードリセットに登録されているかどうかを示すブール値を返します。

- `params.userId`：チェックするユーザーの sys_id (テーブル：[sys_user])。
- `params.verificationId`：チェックする検証の sys_id (テーブル：[pwd_verification])。

名前	説明
PwdAlwaysEnrolled	ユーザーが登録されているかどうかのデフォルトのチェック。常に true を返します。
PwdMockIsEnrolled	ユーザーが登録されているかどうかのデフォルトのチェック。常に true を返します。
PwdQuestionsEnrollmentCheck	セキュリティの質問による検証を使用して、ユーザーがパスワードリセットに登録されているかどうかを判別します。
PwdSMSEnrollmentCheck	SMS 検証を使用して、ユーザーがパスワードリセットに登録されているかどうかを判別します。

「識別フォーム プロセッサー」スクリプトインクルード

識別フォーム プロセッサー スクリプトインクルードは、識別処理を拡張する機能を提供します。

識別フォーム プロセッサー スクリプトインクルードはすべて、次のパラメーターを受け取り、要求された入力に対応するユーザーの sys_id を返します。ユーザーが識別されなかった場合は、null を返します。

- `params.processId`：呼び出し側のパスワードリセット プロセスの sys_id (テーブル：[pwd_process])。
- `param request`：フォーム要求オブジェクト。`request.getParameter('<element-id>')` を使用してフォーム内のフィールドにアクセスできます。サポートされている要求パラメータは `sysparm_user_id` (フォームに入力されたユーザー識別子の値) です。

名前	説明
PwdIdentifyViaEmail	メールアドレスを確認してユーザーの本人確認を行います。
PwdIdentifyViaUsername	ユーザー名を確認してユーザーの本人確認を行います。

「登録フォーム プロセッサー」スクリプトインクルード

登録フォーム プロセッサー」スクリプトインクルードは、登録フォームの処理を拡張する機能を提供します。

登録フォーム プロセッサー スクリプトインクルードはすべて、次のパラメーターを受け取り、ユーザーが正常に登録されたかどうかを示すブール値を返します。

- `params.userId`：登録を試みているユーザーの sys_id (テーブル：[sys_user])。
- `params.verificationId`：登録に使用された検証の sys_id (テーブル：[pwd_verification])。
- `params.enrollmentId`：この登録プロセスの sys_id。
- `request`：フォーム要求オブジェクト。`request.getParameter('<element-id>')` を使用してフォーム内のフィールドにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

登録プロセスのステータスに次の情報を追加してください。

- `gs.getSession().putProperty("result.status",status)`：ユーザーが正常に登録されたかどうか。
- `gs.getSession().putProperty("result.message",message)`：UI に返す関連メッセージ (詳細なエラーメッセージなど)。
- `gs.getSession().putProperty("result.value",value)`：登録に関連付けられたカスタムの値。

名前	説明
PwdEnrollQuestionsProcessor	検証の質問と回答を処理します。
PwdEnrollSampleProcessor	サンプル検証用の登録プロセッサーを提供します。
PwdEnrollSMSProcessor	SMS 検証用の登録プロセッサを提供します。

「ユーザーアカウントのルックアップ」スクリプトインクルード

ユーザーアカウントのルックアップ スクリプトインクルードは、指定したユーザーの資格情報ストアの account_id を返します。

次のパラメーターは、指定したユーザーの資格情報ストアの account_id を返します。`params.userId` は確認中のユーザーの sys_id です (テーブル：[sys_user])。

名前	説明
PwdDefaultUserAccountLookup	user_id からユーザーアカウントをルックアップして資格情報ストア内のアカウントに返すデフォルト スクリプトを提供します。デフォルトのマッピングでは、ユーザー名をアカウント名として使用します。

「パスワード生成」スクリプトインクルード

パスワード生成スクリプトインクルードは、次のパラメーターを受け取り、自動生成された文字列パスワードを返します。

`params.credentialStoreId`：呼び出し側のパスワードリセット プロセスの sys_id (テーブル：[pwd_process])。

名前	説明
PwdDefaultAutoGenPassword	ランダムな単語と 4 桁の数字で構成されるパスワードを生成します。

「検証プロセッサー」スクリプトインクルード

ユーザーの ID が確認された場合、検証プロセッサー スクリプトインクルードは `true` を返します。

検証プロセッサー スクリプトインクルードは、次のパラメーターを受け取ります。

- `params.resetRequestId`：現在のパスワードリセット要求の sys_id (テーブル：[pwd_reset_request])。
- `params.userId`：検証するユーザーの sys_id (テーブル：[sys_user])。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- `params.verificationId`：検証の sys_id (テーブル：[pwd_verification])。
- `request`：フォーム要求オブジェクト。`request.getParameter('<element-id>')` を使用してフォーム内のフィールドにアクセスします。

名前	説明
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	ユーザーが回答を受け入れることを確認します。
PwdVerifyPersonalDataProcessor	ユーザーの回答がシステムで想定されているデータと一致することを確認します。
PwdVerifyQuestionsProcessor	検証フォームの 2 ページ目のユーザー入力について質問と回答の検証を提供します。
PwdVerifySimpleProcessor	検証フォームの 2 ページ目のユーザー入力について簡易な検証を提供します。
PwdVerifySMSProcessor	検証フォームの 2 ページ目のユーザー入力について SMS 検証を提供します。

「ポスト プロセッサー」スクリプトインクルード

ポスト プロセッサー スクリプトインクルードは、パスワードリセット プロセス完了後のカスタムアクションを実行します。

ポスト プロセッサー スクリプトインクルードはすべて、次のパラメーターを受け取ります。

- `params.resetRequestId`：現在のパスワードリセット要求の sys_id (テーブル：[pwd_reset_request])。
- `params.wfSuccess`：ワークフローが正常に完了したかどうかを示すフラグ。正常に完了した場合のみ true を返します。

名前	説明
PwdPostProcessor	プロセス完了後に、成功、失敗、または両方の条件に対応するアクションを実行します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用

サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用

クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

のカスタムス クリプトの例 パスワードリセット

このサンプル スクリプトは、ユーザーアカウントのルックアップを実行し、識別フォームを処理し、資格情報ストアを定義し、識別タイプを作成します。

ユーザーアカウントのルックアップを実行して識別フォームを処理する

メイン スクリプトでは 2 つの拡張スクリプトを呼び出します。1 つはユーザーアカウントのルックアップを実行し、もう 1 つは識別フォームを処理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

資格情報ストアを定義する

次の例は、資格情報ストアの定義に使用する「ユーザーアカウントのルックアップ」カテゴリの拡張プロセス関数です。この拡張スクリプトを作成するには、 **Password Reset** > 拡張 > 新しい拡張スクリプト をクリックし、「 拡張スクリプトの作成」の説明に従って新しいスクリプトを作成します。パスワードリセット プロセスでのユーザーのルックアップの設定については、「資格情報ストア」を参照してください。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
    <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
  category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
   * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
   * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
   **********/
  process: function(params) {
    return params.userId;
  },

  type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
    <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
    <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
  </sys_script_include>
  <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
    <customer_update>false</customer_update>
    <publish_override/>
    <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
    <restore/>
    <sys_app/>
    <sys_code>!!1W4/</sys_code>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
    <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
    <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
    <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
    <sys_parent/>
    <sys_path>!!1W4/</sys_path>
    <sys_policy/>
    <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
    <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
    <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
    <sys_type>code</sys_type>

  <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
  </sys_app_file>
</record_update>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

識別タイプを作成する

次の例は、識別タイプの作成に使用できる「識別フォーム プロセッサー」カテゴリの拡張 processForm 関数です。この拡張スクリプトを作成するには、 **Password Reset** > 拡張 > 新しい拡張スクリプト をクリックし、「 拡張スクリプトの作成」の説明に従って新しいスクリプトを作成します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
    <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
  category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

  /**********
   * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
   *
   * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
   * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
   *                        Supported request paramters:
   *                          sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
   * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
   **********/
  processForm: function(params, request) {
    return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
  },

  type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
    <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
    <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
  </sys_script_include>
  <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
    <customer_update>false</customer_update>
    <publish_override/>
    <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
    <restore/>
    <sys_app/>
    <sys_code>!!1W5/</sys_code>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W5/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_n
ame>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
  </sys_app_file>
</record_update>
```

process 拡張と processForm 拡張を使用する

この例では、2 つのサンプル拡張を使用したスクリプトを示しています。1 つは *process* 拡張で、もう 1 つは *processForm* 拡張です。

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
  gr.query();

  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

process 関数：

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
 id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
  category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
   * Returns the credential-store account id for a given user
   *
   * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
   * @return               The credential-store account-id (string) for a given user
   **********/
  process:function(params){return params.userId;},

  type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:5
5</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name
><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sy
s_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sy
s_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_upd
ate_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys
_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated
_on></sys_app_file></record_update>
```

processForm 関数：

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null
 should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table: pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using: request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found, null should be returned.
  **********/
 processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+params.processId;},

 type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_override/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_updated_on></sys_app_file></record_update>
```

パスワードリセット の拡張スクリプト カテゴリ

カスタムの拡張スクリプトを使用して、パスワードリセットの資格情報ストア、検証、または識別タイプの機能を拡張することができます。

注:
スクリプトインクルードを拡張スクリプトとして使用する場合は、スクリプトインクルードを [アクティブ] ステータスに設定する必要があります。

パスワードリセット の拡張スクリプト カテゴリ

拡張スクリプトでは、どのスクリプトインクルードを拡張するのかを示すカテゴリを指定する必要があります。たとえば、category: 'password_reset.extension.enrollment_check' などと指定します。ServiceNow プラットフォームでは、カテゴリごとにいくつかのスクリプトがインストールされています。登録チェック カテゴリのスクリプトは、検証のための登録チェックを実行できます。各拡張スクリプトの詳細については、「パスワードリセット の拡張スクリプト」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

拡張スクリプト カテゴリ	説明
登録チェック	ユーザーがパスワードリセット プロセスに登録されていることを確認する方法を定義します。このカテゴリのスクリプトは、検証タイプを定義するときに [登録チェック] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [検証タイプ] フォーム)。
登録フォーム プロセッサー	登録フォームの処理方法を定義します (自動登録が設定されていない場合)。このカテゴリのスクリプトは、検証タイプを定義するときに [登録フォーム プロセッサー] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [検証タイプ] フォーム)。
識別フォーム プロセッサー	ユーザーの識別の処理方法を定義します。このカテゴリのスクリプトは、検証タイプを定義するときに [識別プロセッサー] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [識別タイプ] フォーム)。
パスワード生成	パスワードの生成方法を定義します。このカテゴリのスクリプトは、資格情報ストアを設定するときに [パスワードの自動生成] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [資格情報] フォーム)。
ポスト リセット スクリプト	パスワードリセット プロセスの最後で実行されます。このカテゴリのスクリプトは、プロセスの設定を行うときに [ポスト リセット スクリプト] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [プロセス] フォーム)。
ユーザーアカウントのルックアップ	ユーザーアカウントをルックアップする方法を定義します。このカテゴリのスクリプトは、資格情報ストアを設定するときに [ユーザーアカウントのルックアップ] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [資格情報ストア フォーム)。
検証フォーム プロセッサー	検証フォームの処理方法を定義します。このカテゴリのスクリプトは、検証タイプを定義するときに [検証プロセッサー] フィールドで使用できます (パスワードリセットの [検証タイプ] フォーム)。

関連情報

パスワードリセット の拡張スクリプト

パスワードリセット の拡張スクリプト

拡張スクリプトを使用すると、パスワードリセットの資格情報ストア、検証、または識別タイプの機能を拡張することができます。

パスワードリセット の拡張スクリプトインクルード

スクリプトインクルードはそれぞれ特定のカテゴリに関連付けられています。カテゴリは、パスワードリセット フォームの該当するフィールドで使用できます。

注:
拡張スクリプトの作成は、 パスワードリセット 拡張スクリプト フォーム (**Password Reset** > 拡張 > 新しい拡張スクリプト). 拡張スクリプトは、 システム定義 > スクリプトインクルード 使用した結果ですスクリプトインクルードを拡張スクリプトとして使用する場合は、スクリプトインクルードを [アクティブ] ステータスに設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「登録チェック」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルードカテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
登録チェック	指定した検証用にユーザーが登録されているかどうかをチェックします。	process(params)	パラメーター： • `params.userId`：チェックするユーザーの sys_id (テーブル：sys_user)。 • `params.verificationId`：チェックする検証の sys_id (テーブル：pwd_verification)。	戻り値：(ブール値) 指定した検証でユーザーが登録されている場合は true を返します。それ以外の場合は false を返します。

この登録チェックの例は、想定されている両方のパラメーターが指定されている場合に、ユーザーが登録されていることを通知します。コードは、`SampleEnrollmentCheck` という名前の拡張スクリプトの **Script** フィールドに含めます。

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
 category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
 * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
 *
 * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
 * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
pwd_verification)
 * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
 **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

「登録フォーム プロセッサー」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルードカテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
登録フォーム プ	ユーザーから必	process(params)	パラメーター：	戻り値：(ブー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルードカテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
ロセッサー	要な情報をすべて収集したかどうかをチェックします。ユーザーがパスワードをリセットするときに検証に使用できるように、これらの情報を格納します。		• *params.resetRequestId*：現在のパスワードリセット要求の sys_id (テーブル：pwd_reset_request)。 • *params.userId*：検証するユーザーの sys_id (テーブル：sys_user)。 • *params.verificationId*：処理する検証の sys_id (テーブル：pwd_verification)。 • *request*：フォーム要求オブジェクト。request.getParameter('<element-id>') を使用してフォーム内のフィールドにアクセスできます。 登録プロセスのステータスに次の情報を追加してください。 • gs.getSession().putProperty("result.status",status)：ユーザーが正常に登録されたかどうか。 • gs.getSession().putProperty("result.message",message)：UI に返す関連メッセージ (詳細なエラーメッセージなど)。 • gs.getSession().putProperty("result.value",value)：登録に関連付けられたカスタムの値。	ル値) 指定した検証でユーザーが登録されている場合は true を返します。それ以外の場合は false を返します。

この例は、ユーザーが送信した応答が成功した場合に、登録フォームの送信を正常に処理します。コードは、*SampleEnrollmentProcessor* という名前の拡張スクリプトの **Script** フィールドに含めます。

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

   /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully enrolled.
   *
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table: pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the form can be accessed with
   *                              request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the enrollment process
   *    gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully enrolled
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  *     gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be
returned
  *           to the UI. Eg. a detailed error message
  *     gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the
enrollment
  **********/
  processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var
sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return
true; },
  type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

「識別フォーム プロセッサー」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルードカテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
識別フォーム プロセッサー	識別フォーム要求を処理します。	processForm(params, request)	パラメーター： • *params.processId*：呼び出し側のパスワードリセット プロセスの sys_id (テーブル：pwd_process)。 • *request*：フォーム要求オブジェクト。request.getParameter('<element-id>') を使用してフォーム内のフィールドにアクセスできます。フォームに入力されたユーザー ID を取得するには、request.getParameter('sysparm_user_id') を使用します。	戻り値：要求した入力に対応するユーザーの sys_id を返します。ユーザーが見つからなかった場合は null を返します。

この例は、識別フォームから送信されたユーザー名を指定して、sys_user テーブル内のユーザーの識別を試みます。コードは、*PwdIdentifyViaUsername* という名前の拡張スクリプトの **Script** フィールドに含めます。

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

   initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not
 identified return null.
  *
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 * @param params.processId   The sys_id of the calling パスワードリセット process (table:
pwd_process)
 * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
 *  request.getParameter('<element-id>')
 *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the
form
 * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
 *  if no user was found, null should be returned
 **********/
 processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var
sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
    now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
    now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
    now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

  type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

「パスワード生成」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルード カテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
パスワード生成	自動生成されたパスワードを返します。	process(params)	パラメーター：*params.processId*：呼び出し側のパスワードリセットプロセスの sys_id (テーブル：pwd_process)。	戻り値：(文字列) 自動生成されたパスワードを返します。

この例は、ベースの単語と数字からランダムにパスワードを生成します。ベースの単語は資格情報ストアに応じて選択されます。コードは、*SamplePasswordGenerator* という名前の拡張スクリプトの **Script** フィールドに含めます。

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
 category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns an auto-generated string password.
 * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
 *
 * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target パスワードリセット credential
store to generate
 *  a password for (table: pwd_cred_store)
 * @return An auto-generated string password
 **********/
 process:function (params) { var basePassword ;

 var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
  basePassword = "Password"; else
  basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

  for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
    pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

「ポスト リセット」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルード カテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
ポスト リセット	パスワードリセット プロセスの完了後に追加の操作を実行します。	process(params)	パラメーター： • *params.resetRequestId*：呼び出し側のパスワードリセット プロセスの sys_id (テーブル：pwd_process)。 • *params.wfSuccess*：ワークフローが正常に完了したかどうかを示すフラグを返します。正常に完了した場合のみ true を返します。	リターン：void

この例は、失敗したリセット要求をシステム ログに追加します。コードは、*PwdPostProcessor* という名前の拡張スクリプトの **Script** フィールドに含めます。

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
  category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  initialize:function () { },

   /**********
   * Execute custom actions after the パスワードリセット process has completed.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current パスワードリセット request
(table: pwd_reset_request)
   * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
   *  True if (and only if) successful.
   * @return no return value
   **********/
   process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
        now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
params. resetRequestId + ']'); }

      // We could place actions here that we always want executed return; },

   type:'PwdPostProcessor' }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ユーザーアカウントのルックアップ」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルード カテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
ユーザーアカウントのルックアップ	指定したユーザーの資格情報ストアのアカウント ID を取得します。	process(params)	パラメーター：`params.userId`：チェックするユーザーの sys_id (テーブル：sys_user)。	戻り値：(文字列) 指定したユーザーの資格情報ストアのアカウント ID を返します。

この例は、ユーザーの資格情報ストアのアカウントを取得します。コードは、*`SampleUserAccountLookupExtension`* という名前の拡張スクリプトの **Script** フィールドに含めます。

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns the credential store account id for a given user.
 * This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
 *
 * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
 * @return              The credential store account id (string) for a given user
 **********/
 process:function (params) {return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

「検証フォーム プロセッサー」スクリプトインクルード カテゴリ

スクリプトインクルード カテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
検証フォーム プロセッサー	検証フォーム要求を処理し、ユーザーが検証されたかどうかを示します。	processForm(params, request)	パラメーター： • `params.resetRequestId`：現在のパスワードリセット要求の sys_id (テーブル：pwd_reset_request)。 • `params.userId`：検証するユーザーの sys_id (テーブル：sys_user)。 • `params.verificationId`：処理する検証の sys_id (テーブル：pwd_verification)。	戻り値：(ブール値) ユーザーが検証された場合は true を返します。それ以外の場合は false を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルードカテゴリ	説明	メソッド シグネチャ	入力フィールド	出力フィールド
			• *request*：フォーム要求オブジェクト。request.getParameter('<element-id>') を使用してフォーム内のフィールドにアクセスできます。	

この例は、ユーザーが入力フィールドで **[OK]** を送信した場合にのみ true を返し、それ以外の場合は false を返す検証プロセッサーを示しています。コードは、*SampleVerificationFormProcessor* という名前の拡張スクリプトの *Script* フィールドに含めます。

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
  * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input field;
  * otherwise, it returns false.
  *
  * @param params.resetRequestId The sys_id of the current パスワードリセット request (table: pwd_reset_request)
  * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table: pwd_verification)
  * @param request               The form request object. Fields in the form can be accessed with
  * request.getParameter('<element-id>')
  * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
  **********/
 processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input") == "ok") return true; else return false; },

 type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

関連情報

拡張ポイント

パスワードリセットの拡張スクリプトを作成する

拡張スクリプトの作成は、パスワードリセットの [拡張スクリプト] フォームからのみ行います。で拡張スクリプトを作成しないでください システム定義 > スクリプトインクルード 使用した結果です

始める前に
必要なロール：password_reset_admin または admin

注:
スクリプトインクルードを拡張スクリプトとして使用する場合は、スクリプトインクルードを [アクティブ] ステータスに設定する必要があります。

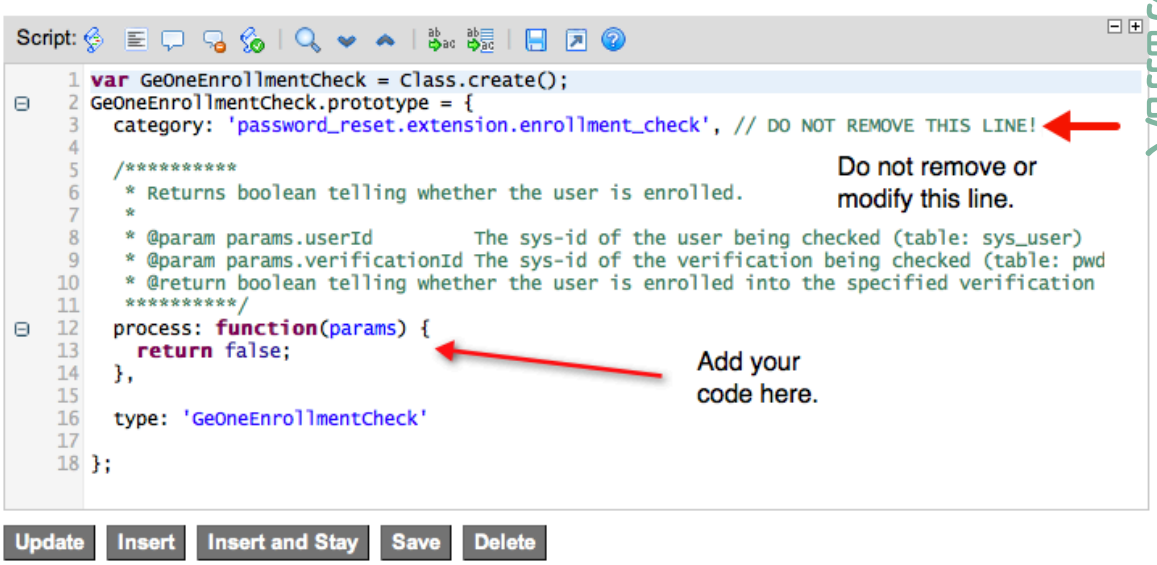
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 **Password Reset** > 拡張 > 新しい拡張スクリプト.
2. [拡張スクリプト名] フィールドに名前を入力します。
   CamelCase を使用して、スペースを含まない名前を作成します。たとえば、PwdEnrollmentCustom などを作成します。
3. [拡張スクリプト カテゴリ] を選択します。
   - 登録チェック
   - 登録フォームプロセッサ
   - ID フォームプロセッサ
   - パスワード生成
   - ユーザーアカウントのルックアップ
   - 検証フォーム プロセッサー
4. [送信] をクリックします。
   選択したカテゴリのスクリプトインクルードの新しいインスタンスが開きます。
5. スクリプト カテゴリに応じてプロセスまたは *processForm* 関数の本体に実装を入力して、スクリプトを編集します。
   プロセスまたは *processForm* 関数が、定義済みのパラメーターを受け取り、想定される結果を返す限り、さらに機能を追加することができます。

   注:
   Category 宣言を編集または削除しないでください。



6. [更新] をクリックします。

パスワードリセット およびパスワード変更のレポートとログ

パスワードリセット アプリケーションは、パスワードリセットアクティビティの監視とトラブルシューティングに役立つツールを備えています。

password_reset_credential_manager または password_reset_admin ロールを持つユーザーは、パスワードリセットアクティビティのステータスを表示し、潜在的なセキュリティ上の脅威を特定し、パスワードセキュリティポリシーに準拠しているかどうかを監視できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パスワードリセット要求、[アクティビティログ]、[ブロックされたユーザー] の各モジュールは、パスワードリセットアクティビティの監視やパスワードリセットの問題のトラブルシューティングに役立ちます。また、概要モジュールで提供される情報よりも詳細な情報にアクセスすることもできます。

新しいデータ用のスペースを確保するため、パスワードリセットの監視とレポートに使用されるデータは定期的に消去されます。

パスワードリセット 概要モジュール

[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 **Password Reset** > 概要 モジュールは、パスワードリセットおよびパスワード変更アクティビティに関するレポートを表示します。password_reset_admin ロールを持つユーザーは、概要モジュールに表示されるレポートのレイアウトをカスタマイズできます。

Password Reset のレポート

タイトル	説明
パスワード要求 (過去 7 日間)	過去 7 日間のタイプ別のパスワードリセット要求の数。
ブロックされたユーザー (過去 7 日間)	過去 7 日間にブロックされたユーザーの数。
パスワードリセット 要求ステータス (過去 7 日間)	プロセス別のすべてのパスワードのリセット要求のステータス。
パスワードリセット アクション別の要求 (過去 30 日間)	アクションタイプ別 (パスワードのリセット、アカウントのロック解除、またはリセットとロック解除) のパスワードリセット要求の数。
パスワードリセット 上位ユーザー (過去 30 日間)	ユーザーあたりのパスワードリセット要求の数。1 人のユーザーからのパスワードリセット要求が多い場合、セキュリティ上の問題を示す可能性があります。
パスワードリセット 検証の失敗 (過去 7 日間)	検証インスタンスによる検証試行が失敗した回数。検証の失敗は、ユーザーが本人確認ステップ時にパスワードのリセットを試みたものの何らかの理由で失敗した場合に発生します。特定のタイプの検証について検証の失敗の数が多い場合、プロセスが複雑すぎるか不明確であることを示している可能性があります。
パスワードリセット 検証別の登録	パスワードリセットプログラムへの登録済みユーザーと未登録ユーザーの検証タイプ別の数。未登録ユーザーの数が多い場合、組織内のコンプライアンスやコミュニケーションの問題を示す可能性があります。
パスワード変更の上位ユーザー (過去30 日間)	ユーザーあたりのパスワード変更要求の数。1 人のユーザーからのパスワード変更要求が多い場合、セキュリティ上の問題を示す可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセット のアクティビティログ

アクティビティ ログ (**Password Reset** > アクティビティログ) には、パスワード リセット測定基準のトラブルシューティングとレポート生成に使用できる詳細情報が記載されています。アクティビティログに含まれる情報は、パスワードリセットのアクティビティログ [pwd_reset_activity] テーブルに格納されています。

ログを表示するには password_reset_credential_manager または password_reset_admin ロールが必要です。

パスワードリセット のイベント ログ

イベント ログは、トラブルシューティングに役立つ貴重なリソースです。[スタート] メニューで、プログラム (またはすべてのプログラム) > 管理ツール > イベント ビューア.

ログが表示されない場合は、Windows の [ログ] メニューで、 アプリケーション > サービスログ.

ログを表示するには admin ロールが必要です。

パスワードリセットのイベント ログに書き込むには

コンピューター > HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Authentication > Credential Providers > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A} にあるレジストリー キー DebugFlag を編集します。

デフォルトでは、キーは 0 に設定されています。キーを 1 に設定するとログ エントリが ServiceNowPwdReset イベント ログに書き込まれます。

ログに書き込むには password_reset_credential_manager または password_reset_admin ロールが必要です。

パスワードリセット のブロックされたユーザーの通知

ブロックまたはロックされているユーザーの数がパスワード ブロックのしきい値を超えたときにメール通知を受信できます。通知により、疑いのあるアクティビティを知ることができます。デフォルトのしきい値は 10 です。

登録するには、メール通知デバイスを追加するか、既存のデバイスを変更して、「パスワードリセットアクティビティの監視のロックアウト」通知に登録します。

登録には password_reset_credential_manager または password_reset_admin ロールが必要です。

パスワードリセットのデータの消去をスケジュールする

新しいデータ用のスペースを確保するため、パスワードリセットの監視とレポートに使用されるデータは定期的に消去されます。データの消去直後は、レポートや監視ツールに含まれる情報が著しく変化する可能性があります。

password_reset_credential_manager または password_reset_admin ロールを持つユーザーは、次の手順に従って、消去間隔を変更することができます。

1. 非本番インスタンス:移動先 **Automated Test Framework** > 管理 > テーブルのクリーンアップ.
2. 指定されたテーブルを変更します。
3. 非本番インスタンスですべての変更をテストします。
4. 本番インスタンスでテーブルを変更し、テストします。

または、ServiceNow テクニカルサポートに連絡して、消去間隔を変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パスワードリセットのテーブルの消去間隔

テーブル名	消去間隔
[pwd_reset_request]	90 日 (7,776,000 秒)。 組織のデータ監視要件に応じて次のようにルールを設定できます。 • 成功した要求を 90 日後に消去する • 失敗した要求を 120 日間保存する
[pwd_user_lockout]	90 日 (7,776,000 秒)。 組織のデータ監視要件に応じて次のようにルールを設定できます。 • 成功した要求を 90 日後に消去する • 失敗した要求を 120 日間保存する
[pwd_reset_activity]	90 日 (7,776,000 秒)。
[pwd_activity_monitor]	90 日 (7,776,000 秒)。
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 日 (86,400 秒)。
[pwd_sms_code]	1 日 (86,400 秒)。

関連情報

パスワードリセットのユーザー要求を表示する

パスワードリセットのユーザーのブロックを解除する

仮想エージェント の パスワードリセット のアクション

仮想エージェント 内のアクションはプラグインを使用します。

- パスワードリセット (com.glideapp.password_reset)：このプラグインはデフォルトで有効です。
- パスワードリセット for 仮想エージェント (com.snc.password_reset.virtual_agent)： パスワードリセット for 仮想エージェント を使用するには、このプラグインをインストールする必要があります。

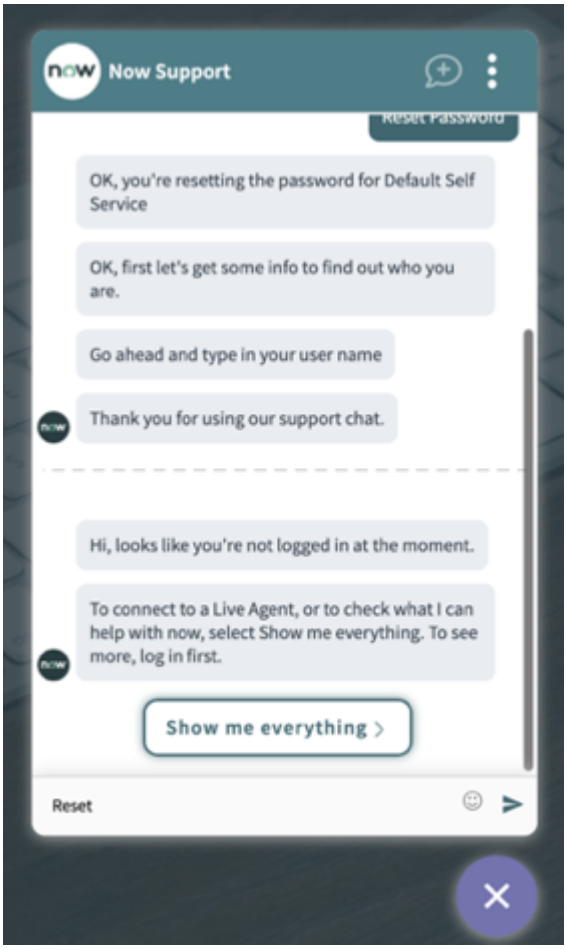
Password Reset プロセス作成の詳細については、「Password Reset」を参照してください。

エンドユーザーは、特定のキーワードを入力して 仮想エージェント でパスワードリセットの会話を開始できます。たとえば、ユーザーがキーワード「`リセット`」と入力すると、仮想エージェント に [パスワードのリセット] アクションが表示されます。ユーザーは、パスワードのリセットを開始するアクションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

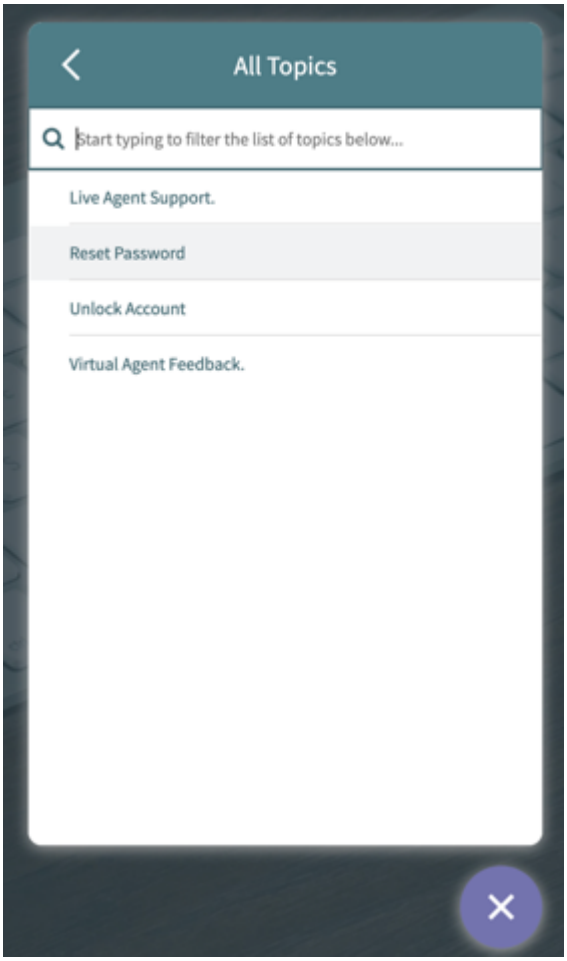
仮想エージェント のキーワード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント でのトピックの表示



パスワードリセット **for** 仮想エージェント への登録

エンドユーザーが 仮想エージェント を使用して パスワードリセット 検証に登録できるようにすることができます。仮想エージェント には、登録トピックと、SMS、メール、セキュリティの質問、ソフト PIN、サードパーティ認証アプリなどの各検証用のトピックブロックが含まれています。ユーザーは、任意のトピックブロックを選択して検証用に登録できます。

登録トピックは変更できますが、デフォルトの登録トピックを複製してから、複製したトピックを変更する必要があります。

仮想エージェントでの登録フローは次のとおりです。

1. ユーザーは仮想エージェントで登録トピックを選択します。
2. ユーザーは次のいずれかの検証タイプを選択します。

   セキュリティの質問

   - ユーザーが登録されていない場合、仮想エージェントは質問を表示します。ユーザーは質問を選択して回答する必要があります。
   - ユーザーが既に登録されている場合、仮想エージェント はユーザーに次のオプションを表示します。
     - 既存の質問に対する回答を変更する
     - 再登録する

   ソフト PIN

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが登録されていない場合、仮想エージェント からルールに続いてソフト PIN の質問が表示されます。ユーザーは有効なソフト PIN を入力し、登録を完了します。
- ユーザーが既に登録されている場合は、既存のソフト PIN 登録を更新するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。

  ユーザーが [はい] を選択すると、仮想エージェント からルールに続いてソフト PIN の質問が表示されます。

  ユーザーは有効なソフト PIN を入力し、登録を完了します。

  注:
  ユーザーが既存のソフト PIN を変更する場合は、以前の既存のソフト PIN とは異なる新しいソフト PIN を使用する必要があります。

サードパーティ認証アプリ

- ユーザーが登録されていない場合は、QR コードと英数字コードを取得します。ユーザーは、認証アプリで QR コードをスキャンするか、英数字コードを入力できます。
- ユーザーが既に登録されている場合は、次の 2 つのオプションが表示されます。
  - 新しい QR コードと英数字コードを生成する
  - マルチファクター認証を無効にする

  ユーザーが新しい QR を生成するオプションを選択すると、新しい登録フローが開始されます。ユーザーが別のオプションを選択すると、マルチファクター認証が無効になります。マルチファクター認証が無効になっている場合、再登録するには、ユーザーはマルチファクター認証を再度有効にする必要があります。

Password Reset は次のサードパーティ認証アプリをサポートしています。

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

メールと SMS

- ユーザーが登録されていない場合は、SMS 検証用の新しいモバイルデバイスを追加するか、メール検証用のメールアドレスを追加できます。
- ユーザーが既に登録されている場合は、SMS 検証用に登録されているモバイルデバイスのリストを表示するか、メールアドレスを表示できます。SMS の場合、ユーザーはモバイルデバイスを検証、削除、または認証できます。メールの場合、ユーザーはメールアドレスを検証または認証できます。

3. ユーザーは登録を完了します。

パスワードリセット **for** 仮想エージェント の会話用の検証オプション

仮想エージェントの会話では、次の検証オプションがサポートされています。カスタム検証は、仮想エージェント ではサポートされていません。

- パーソナルデータ：ユーザーは特定の個人データを提供します。
- 認証アプリ：ユーザーはモバイルデバイスの認証アプリによって生成されたコードを入力します。
- SMS：ユーザーは携帯電話で受信したコードを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- メール：ユーザーはメールで受信したコードを入力します。
- セキュリティの質問による検証：ユーザーはセキュリティの質問に対する回答を入力します。

のソフト **PIN** 有効期限フレームワーク パスワードリセット

仮想エージェントは、パスワードのリセット中にソフト PIN 検証を行うための有効期限フレームワークをサポートしています。エンドユーザーは、既存の仮想エージェントトピックを使用して、次のことを行うためのソフト PIN 登録を登録できます。

- ソフト PIN の有効期限が切れたら再登録します。
- 新しいソフト PIN をセットアップしてからトークンの有効期限が切れるまでの日数を通知します。
- 履歴ポリシーを考慮してソフト PIN をリセットします。
- ソフト PIN のリセットに進む前に、パスワードを要求するようにトピックを設定します。

仮想エージェント のパスワードリセットの会話フロー

1. 仮想エージェントは、Password Reset プロセス構成に基づいて、ID 検証情報をエンドユーザーに送信します。
2. ユーザーが所定の入力を行い、本人確認が正常に実行された場合、仮想エージェントはリセット手順を提供します。
3. 仮想エージェントは、パスワードルールを表示します。
4. ユーザーは、パスワードルールに従って新しいパスワードを入力します。
5. パスワードが基準を満たしていない場合、仮想エージェントはユーザーにパスワードの再入力を求めます。
6. パスワードが基準を満たすと、仮想エージェントはパスワードをリセットします。
7. ユーザーは新しいパスワードを使用してログインします。

音声自動応答 **(IVR)** を使用したパスワードリセットフロー

ユーザーは音声自動応答 (IVR) を使用してパスワードをリセットできます。たとえば、電話を使用します。ユーザーは電話で検証手順の指示を受けます。検証が完了すると、ユーザーは自動生成されたパスワードまたは URL を含むメールを受信します。ユーザーはこれを使用して、プロセスの設定に基づいてパスワードをリセットできます。

パスワードをリセットすると、新しく自動生成されたパスワードが IVR で読み上げられます。パスワードリセット プロセスがメールまたは SMS で設定されている場合、パスワードは登録されたメールと SMS にも送信されます。

次の検証タイプが IVR の使用に対応しています。

- 認証アプリ
- SMS
- メール

sn_pwdreset_va.supported_channels システムプロパティを使用して、IVR、Microsoft Teams、またはその両方を有効にすることができます。

注:
デフォルトでは最小文字数は 8 文字です。IVR よりもエクスペリエンスを向上させるには、パスワードポリシーの最大長を変更する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェント のパスワード変更の会話フロー

1. ユーザーがパスワードの変更アクションを開始します。ユーザーが Password Reset プロセスを選択します。使用可能なプロセスが 1 つしかない場合は、そのプロセスが自動的に選択されます
2. 仮想エージェントは、パスワードのガイドラインまたはルールを表示します。
3. ユーザーは古いパスワードを入力し、新しいパスワードを入力し、新しいパスワードを確認して、要求を送信します。
4. 仮想エージェントでは、パスワードが変更されたかどうかを示す要求ステータスが表示されます。
5. パスワードが変更された場合、ユーザーは新しいパスワードを使用してログインできます。

仮想エージェントのアカウントのロック解除の会話フロー

ユーザーアカウントがロックされている場合、ユーザーはそのアカウントにログインできません。ただし、仮想エージェントを使用すると、ユーザーはアカウントのロックを解除してログインできます。

1. 仮想エージェントは、Password Reset プロセス構成に基づいて、ID 検証情報をエンドユーザーに送信します。
2. ユーザーが所定の入力を行い、ID が正常に検証されると、仮想エージェントは検証情報を提供します。
3. ユーザーが識別されて検証されると、仮想エージェントはユーザーのアカウントのロックを解除します。

注:
ユーザーは Microsoft Teams チャネルを使用してアカウントのロックを解除し、パスワードをリセットすることもできます。

Notify

通知 は、チームメンバーと内部的に、さらに顧客や請負業者と外部的にコミュニケーションを取るために ServiceNow プラットフォーム上で SMS および音声チャネルをサポートします。このプラグインはまた、上記を実現する API およびワークフローアクティビティを提供します。一部の顧客は、Major Incident Management、On-Call、CTI Softphone などの製品を介して、お使いの製品内および他の製品内で直接 API を活用できます。

探索	構成
• Notify Twilio Direct ドライバー • 通知 Zoom コネクタ • Notify の音声および SMS 機能 • 通知 Cisco Webex Connector • Notify connector for Microsoft Teams	• 通知 のアクティブ化 • Twilio を用いた 通知 の設定 • Notify で Notify Zoom コネクターを設定する • Notify でプロバイダーを設定する • SMS オプトアウト設定を設定する • 通知 Cisco Webex Connector の構成 • Install Notify connector for Microsoft Teams
使用	参照

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- SMS での 通知 の使用
- 電話会議での Notify の使用
- タスクでの 通知 の使用
- インシデントコミュニケーション管理での 通知 の使用
- 通知 での オンコールスケジューリング の使用
- 重大なインシデントでの 通知 Cisco Webex Connector の使用
- Use Notify connector for Microsoft Teams

- Notify-Twilio と Notify-Twilio Direct との違い
- Notify のワークフローアクティビティ
- 通知 とともにインストールされるコンポーネント
- 開発者トレーニング
- 開発者ドキュメント

通知 の詳細

通知 を使用してサードパーティサービスプロバイダーをコミュニケーションチャネルとして統合し、インシデントを解決するためにステークホルダーと会議ができます。

Notify Twilio Direct ドライバー

Notify-Twilio と Notify-Twilio Direct ドライバーとの統合によって、アプリケーションがさまざまな通知機能を処理するための API とワークフローアクティビティが提供されます。

Notify-Twilio Direct ドライバーは、次の通知機能を備えています。

- 会議の開始および管理
- SMS メッセージの送受信
- コールの送受信

通知 では、Twilio アカウントで TwiML アプリケーションが自動的に作成され、インスタンスをエンドポイントとして使用するようにアプリケーションで設定が行われます。

Twilio アカウントに関連付けられている電話番号が 通知 にインポートされます。インスタンスごとに電話番号を管理するには、インスタンスごとに Twilio サブアカウントを 1 つ設定し、そのアカウントでインスタンスに関連するすべての電話番号を設定します。

注:
一度に特定の 通知 ドライバーで設定できる Twilio アカウント (またはサブアカウント) は、1 つのみです。古いドライバーと新しいドライバーはそれぞれ異なるアカウントで設定できるため、それらを同時に使用できます。

Notify-Twilio ダイレクトドライバーは、API キーと API シークレットを使用して、Twilio へのアウトバウンド REST API 呼び出しを行うことをサポートしています。詳細については、「API キーリソース」を参照してください。

セキュリティを強化するために、Twilio API キーの形式で、ユーザー資格情報の別のセットがシステムに追加されます。レコードには、生成された API キーと API シークレットが、それぞれユーザー名とパスワードとして含まれています。

注:
Twilio Direct は、標準タイプの API キーを作成します。

インスタンスが Twilio に接続されていて、Washington DC にアップグレードする場合、Twilio はインスタンスから切断されず、アカウント SID と認証キーを引き続き使用します。ただし、管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

が Twilio をインスタンスから切断して Twilio サービスに再接続すると、セキュリティを強化するために追加のレコードが作成されます。

アクティベーション情報

新しい顧客の場合は、Notify-Twilio Direct ドライバーのみがデフォルトで利用可能です。最新バージョンにアップグレードしている顧客の場合は、Notify-Twilio Direct ドライバーと Notify-Twilio ドライバーの両方を利用できます。

通知 にアクセスするには、通知 プラグインを有効にする必要があります。

関連情報

Twilio を用いた 通知 の設定

通知 **Zoom** コネクタ

通知 Zoom コネクタは、インシデントや変更などのタスクレコードから直接 Zoom 会議を管理および開始することで、通知 通信チャネルを拡張します。

互換性

New York 以降。

主な機能

- インシデントや変更などの任意のタスクレコードから、または重大なインシデントワークベンチからでも、Zoom 会議を直接開始および終了します。
- 参加者を追加または削除して Zoom 会議を管理します。
- さらに分析するために、会議の期間や出席者などの会議の詳細を追跡して報告します。

システム要求

- アプリケーションをインストールする前に、通知 プラグイン (com.snc.notify) をインストールして有効にします。
- ServiceNow 統合ハブ プラグイン (sn_zoom_spoke) の Zoom スポークバージョン 1.0.2 がシステムにインストールされていること、および Zoom を会議管理に使用するために必要な 統合ハブ ライセンスがあることを確認します。

プラグイン

- ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations)：フローデザイナー アプリケーションで統合フローを設計するために必要なプラグインのスイートです。
- ServiceNow 統合ハブ の Zoom スポークバージョン 1.0.2 (com.sn.zoom.spoke) には、ユーザーが会議を作成および管理できるアクションが用意されています。

Notify の音声および **SMS** 機能

通知 は、チームメンバーと内部的に、さらに顧客や請負業者と外部的にコミュニケーションを取るために SMS および音声チャネルをサポートします。

通知 は、会議の開始および管理、SMS の送受信、コールの送受信、および IVR 同様のシステムでのそれらの提供を行う方法をアプリケーションに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 での着信コールの処理方法

通知 では、ワークフローアクティビティを使用して着信コールを処理します。

電話の着信を管理するすべての Notify アクティビティでは、Notify ワークフローアクティビティ [notify_wf_activity] テーブルにレコードが作成されます。各 notify_wf_activity レコードは、1 度のコールに関連付けられます。これらのレコードには、JSON データが保存され、電話通信プロバイダーに送信するアクションの詳細が記録されます。

通知 は、次の方法で着信コールを処理します。

1. 誰かが Notify 電話番号に電話をかけます。
2. 通知 では、その Notify 電話番号に関連付けられている着信コールワークフローが起動されます。
3. ワークフローは Notify アクティビティに到達し、アクティビティの `onExecute()` 関数を呼び出します。
4. [ステータス] 値 execute を持つアクティビティによって新しい notify_wf_activity レコードが作成され、実行するアクションが詳細に記述されます。
5. 通知 は、指定されたアクションを電話通信プロバイダーに送信します。
6. notify_wf_activity レコードの [ステータス] が処理済みに変更されます。
7. 電話通信プロバイダーが応答を送信します。
8. ユーザー入力や記録情報などの応答の引数は、JSON データとして notify_wf_activity **response_args** フィールドに保存されます。
9. notify_wf_activity の [ステータス] が完了に変更されます。
10. notify_wf_activity レコードの JSON データは、ワークフローをトリガーした [Notify コール] レコードの [最後のアクション] フィールドにコピーされます。
11. ワークフローでは、アクティビティの実行時に `onUpdate()` 関数を呼び出します。
12. アクティビティでは、関連付けられた notify_wf_activity レコードが完了したことが確認され、アクティビティの状態が終了に変わります。
13. ワークフローは次のアクティビティに移ります。

通知 **Cisco Webex Connector**

通知 Cisco Webex Connector は、インシデントから Webex 会議を直接管理および開始できるようにします。

主な機能

- 重大なインシデントワークベンチから Cisco Webex 会議を直接開始および終了します。
- 参加者を追加または削除して、Cisco Webex 会議を管理します。

システム要求

アプリケーションをインストールする前に、Notify プラグイン (com.snc.notify) をインストールして有効にします。

ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) プラグインをインストールして、Flow Designer アプリケーションの統合フローを設計します。詳細については、「Request IntegrationHub (IntegrationHub の要求)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 の構成

環境内のサードパーティアプリケーションで 通知 アプリケーションを構成して使用し、インシデントを解決します。

通知 のアクティブ化

管理者は、通知(com.snc.notify) プラグインを有効にすることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
通知 は、以下の関連するプラグインが依然として有効でない場合は、それらを有効にします。

プラグイン 通知

プラグイン	説明
E.164 準拠の電話番号 [com.glide.phone_number]	E-164 準拠の電話番号のサポートを提供します。
SMS 設定 [com.snc.sms_pref]	さまざまなプロバイダーからメッセージを受信するための SMS 初期設定を設定する機能を提供します。

注:
通知 の以前のバージョンからアップグレードする場合は、Notify-Twilio ドライバーは有効なまま維持されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト

E.164 電話番号フィールドの構成

Notify とレガシー Notify の違い

アーキテクチャ、ワークフロー、Twilio サポート、タスク始動型の電話会議などを含む、Notify とレガシー Notify アプリケーションの違いについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レガシー **Notify** からの移行

レガシー Notify 機能から 通知 に移行する際に、インスタンスにいくつかの変更が加えられます。

レガシー Notify 機能が既に有効になっている場合、Notify を有効にするといくつかの自動変更が生じます。

- レガシー Notify メニューが、アプリケーション ナビゲーターから削除されます。
- 新しい Notify メニューに [レガシー **Notify]** と [レガシー **Notify** 管理者] の 2 つのセパレーターが追加されます。レガシー Notify モジュールを置き換える新しいモジュールが、これらのセクションに追加されます。

  注:
  追加されるモジュールは、[レガシー Notify] メニューにあったモジュールとは異なります。レガシー Notify モジュールに加えられたカスタマイズは保持されません。

- notify_admin ロールでは、Notify モジュールへアクセスできます。
- notifynow_admin ロールは、レガシー Notify モジュールへアクセスできます。
- レガシー Notify アプリケーションのすべてのワークフローアクティビティは、[レガシー **Notify]** グループに移動されます。

Twilio を用いた 通知 の設定

Twilio 電話通信サービスを使用するように 通知 を設定します。

始める前に
有効な Twilio アカウント (https://www.twilio.com/) の SID と認証トークンが必要です。Twilio との個別の契約が必要です。

ServiceNow インスタンスを接続するには、Twilio アカウントのみを使用する必要があります。

重要:
通知 を設定する各インスタンスで、異なる Twilio アカウントを使用していることを確認します。各アカウントには、一意のアカウント SID、認証トークン、電話番号、エンドポイントが指定されています。複数のインスタンスで同じアカウントを使用すると、Twilio サービスの設定が上書きされる可能性があります。

アカウントとサブアカウントは Twilio の分類であり、どちらも ServiceNow インスタンスでは同じように動作します。

必要なロール：notify_admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **Twilio** ダイレクト構成.
2. [Twilio アカウントプロパティ] ページで、[アカウント **SID]** に移動します。
3. [認証トークン] を入力します。
4. [接続] をクリックします。
   アカウントがインスタンスに関連付けられていない状態で、接続が成功した場合は、この Twilio アカウントに関連付けられた E.164 とショート コード電話番号の読み取り専用リストが表示されます。このリストには、電話番号、音声または SMS などのサポートされている機能、各 Twilio 番号の国、および番号が属している Notify の番号グループが表示されます。

   アカウントがすでにインスタンスに関連付けられている場合は、エラーメッセージが表示されます。このアカウントに接続するには、次のようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アカウントをインスタンスから切断する。
- Twilio アカウントで TwiML アプリを削除する。

> **注:**
> Twilio アカウントで番号を購入またはリリースする場合は、設定ページを再度開いて番号の一覧を更新します。Twilio サービスから削除された番号は [Notify 番号] レコードとして残りますが、 [アクティブ] フィールドが false に設定されます。受信または送信の通信には、有効な電話番号のみを使用してください。

次のタスク
電話番号とショートコードは、アカウントが正常に接続されると Twilio から提供され、Notify 電話番号 [notify_number] テーブルに保存されます。各番号を番号グループに割り当ててください。番号グループを使用して、各番号グループの電話番号を使用時に実行するワークフローを、管理することができます。

Twilio-Direct コールバックテスト

Twilio を使用して電話をかけるか SMS を送信し、ServiceNow へのコールバックをトリガーして、Twilio がインスタンスに到達できるかどうかをテストします。前回のコールバックテストが実行された日時、そのステータス、およびテストログを表示することもできます。

始める前に
必要なロール：admin、notify_admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **Twilio** ダイレクト構成.
2. [コールバックをテスト] をクリックします。
3. SMS オプションを選択し、**[SMS** の開始 **(Initiate SMS)]** をクリックします。
4. コールオプションを選択し、[テストコールの開始] をクリックします。

> **注:**
> コールバックは、Twilio との接続が確立された後にのみテストできます。

SMS の詳細設定

Twilio のコパイロット機能を使用して、複数の番号を使用して大量のメッセージを送信したり、コンテンツインテリジェンスを使用してカスタムコードを記述せずにすべてのメッセージを自動的にフォーマットするなど、電話番号を使用した SMS 配信を改善できます。1 つの API 要求で多数のユーザーのリストに到達します。

始める前に
必要なロール：notify_admin

このタスクについて
Twilio のコパイロット機能は、設定するとインスタンスで有効になります。コパイロット機能の例として、メッセージの送信に使用する ID (電話番号、ショートコード、またはアルファ送信者 ID) を設定できます。また、メッセージングトラフィックを複数の電話番号に分散させたり、アルファ送信者が一般的に使用されている国にメッセージを送信するときにアルファ送信者 ID を優先したりすることもできます。これらの機能の詳細については、https://www.twilio.com/copilot を参照してください。

> **重要:**
> すべての Twilio 番号は、[高度な **SMS** 機能] 機能を有効にしたものと同じメッセージングサービスの一部である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Twilio Notify 一括 SMS 機能は、SMS を顧客に一括で送信するために使用されます。パススルー *sendBulkSMS* API を使用して、単一の API 要求を使用して多数のユーザーに到達します。この機能の詳細については、https://www.twilio.com/notify にアクセスしてください。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **Twilio** ダイレクト構成.
2. [Twilio アカウントプロパティ] ページで、[アカウント **SID]** に移動します。
3. [認証トークン] を入力します。
4. [接続] をクリックします。
5. [高度な **SMS** 機能] タブで、[インテリジェント **SMS** 処理] ボックスをオンにします。

   注:
   アルファ送信者 ID をセットアップするには、Twilio コンソールに移動する必要があります。

   [インテリジェント **SMS** 処理] を有効にすると、Notify.sendSMS API で Twilio 番号が使用されている場合でも、SMS の送信に「Messaging Service SID」が使用されます。

6. [高度な **SMS** 機能] タブで、**[Twilio Notify** 一括 **SMS (Twilio Notify Bulk SMS)]** ボックスをオンにします。

   注:
   この機能は、Twilio Notify 機能を使用するため、関連コストが生じる場合があります。詳細については Twilio サポートに問い合わせてください。

関連情報

SMS での 通知 の使用

音声の詳細設定

応答マシン検出 (AMD) を設定して、人間がコールに応答したかどうかを決定します。

始める前に

必要なロール：notify_admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **Twilio** ダイレクト構成.
2. [Twilio アカウントプロパティ] ページで、[アカウント **SID]** に移動します。
3. [認証トークン] を入力します。
4. [接続] をクリックします。
5. [高度な音声機能] タブで、[回答マシンの検出] ボックスをオンにします。
6. [高度な音声機能] タブの [マシン検出タイムアウト] フィールドに秒数を入力して、タイムアウト値を設定します。

Twilio アカウントを切断する

Twilio アカウントがすでに別のシステムに関連付けられている場合は、現在のインスタンスに接続する前に、そのアカウントを他のシステムから切断します。

始める前に

必要なロール：notify_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **Twilio** ダイレクト構成.
2. [Twilio アカウント プロパティ] ページで、[切断] をクリックします。
3. [Twilio アカウントを切断中] ポップアップ ウィンドウで、**[OK]** をクリックします。

   アカウントはインスタンスから切断されます。[アカウント **SID]** と [認証トークン] フィールドがクリアされ、関連する電話番号のリストが非アクティブになります。

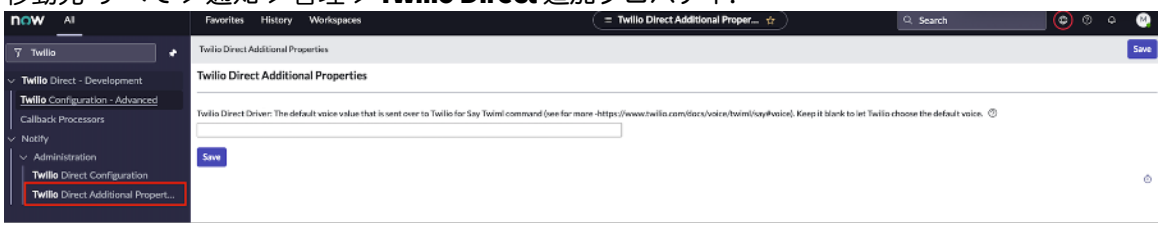
テキスト読み上げ用のデフォルトの音声トーンとして **Amazon Polly** を設定

テキスト読み上げ用のデフォルトの音声トーンを上書きすることで、Amazon Polly をデフォルトの音声として設定できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **Twilio Direct** 追加プロパティ.



2. [Twilio Direct ドライバー] のプロパティフィールドに、優先する音声トーンを入力します。

   例：「Polly.Joanne」。ServiceNow® インスタンスは、Polly.Joanne 値を Twilio サービスに渡し、Joanne のトーンで音声をレンダリングします。

   新しい *San Diego* 以上のバージョンのインスタンスがある場合、音声プロパティはデフォルトでは定義されず、Twilio の音声設定が考慮されます。Amazon Polly 音声の詳細については、「Twilio Text-to-Speech (Twilio テキスト読み上げ)」を参照してください。ただし、*San Diego* 以降のリリースバージョンにアップグレードする場合、デフォルトの音声プロパティは「alice」になります。

   注: ServiceNow® インスタンスでプロパティを定義している場合は、Twilio 音声設定が上書きされます。

Notify で **Notify Zoom** コネクターを設定する

Zoom からイベント情報を受信するように Notify を設定します。イベントは通常、会議に関連するアクションです。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > ズーム > 構成.
2. [Zoom イベントサブスクリプション (Zoom Event Subscription)] 画面で記録した検証トークンを **[Webhook** 検証トークン] フィールドに貼り付けます。
3. レコードを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
任意のタスクレコードから Zoom を会議プロバイダーとして設定して使用します。

注:
会議を作成する人が会議のホストであり、ServiceNow プロファイルにメールを設定し、Zoom アカウントに同じメールを使用する必要があります。

関連情報

Notify でプロバイダーを設定する

電話会議の開始

Zoom での Notify Zoom コネクタのセットアップ

通知 Zoom コネクタは、インシデントや変更などのタスクレコードから直接 Zoom 会議を管理および開始することで、通知 通信チャネルを拡張します。

始める前に
必要なロール：admin、Zoom admin

1. インスタンスに Zoom スポークがインストールされていることを確認します。
2. インスタンスに必要な資格情報と Zoom への接続があることを確認してください。
3. Zoom スポークの OAuth アプリを作成したときと同じ Zoom アカウントを使用して、Notify Zoom コネクタを設定します。

手順

1. Zoom OAuth アプリで、次の場所に移動します。 機能 > 機能を追加 > イベントサブスクリプション.
2. トグルボタンを使用して、イベントサブスクリプション機能を有効にします。
3. 表示されるフォームで、次の URL 形式を使用して URL を入力します https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent。
   この URL は、Zoom のイベントに関する情報をインスタンスに投稿するために使用されます。
4. [イベントの追加] ボタンを使用して、Zoom が Notify について通知しているすべてのイベントを一覧表示します。
5. 表示されるカテゴリで、[会議] を選択し、リストからすべての会議関連イベントを選択して、[完了 **(Done)**] をクリックします。
6. [記録] で、リストから [すべての記録が完了しました **(All Recordings have completed)**]、[トランスクリプトファイルの記録が完了しました **(Recording Transcript files have completed)**] を選択し、[完了 **(Done)**] をクリックします。
7. [機能の追加 (Add Feature)] 画面で [保存] をクリックします。
   [機能の追加 (Add Feature)] 画面に *`Verification Token`* が表示されます。
8. [コピー] をクリックしてトークンを記録します。

次のタスク
Zoom の検証トークンを使用して Notify を設定します。

関連情報

Notify で Notify Zoom コネクターを設定する

Zoom 会議パスワードを無効にする

Zoom 会議パスワードを無効にして、会議パスワードなしで Zoom 会議に参加できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：notify_admin または admin

手順

1. 移動先 通知 > ズーム > 構成.
2. [パスワードを設定しない] を選択します。
3. [更新] をクリックします。

Notify でプロバイダーを設定する

電話会議を開始するための選択肢として使用する会議プロバイダーまたは電話番号を設定します。SMS を送信するには、電話番号の設定を行います。

始める前に
必要なロール：notify_admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > プロバイダーセレクター.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーセレクターフィールド

フィールド	説明
名前	追加するプロバイダーの名前。
順番	複数のプロバイダーが構成されている場合にプロバイダーが表示される順序。
ソーステーブル	このプロバイダーを追加する必要があるテーブル。
条件	適用されるプロバイダーセレクターに基づくソーステーブルの条件。
アクティブ	プロバイダーがアクティブかどうかを示します。
予備連絡先	一致する他のプロバイダーセレクターがない場合は、このプロバイダーを選択します。
手動選択	このプロバイダーの自動選択を無効にします。たとえば、通信計画でこのプロバイダーのみを強制通信チャネルとして使用する場合などです。

4. [送信] をクリックします。
5. [プロバイダーセレクター選択肢] セクションで、[新規] をクリックします。
6. 会議を開始するための電話番号が含まれている会議プロバイダーまたは Notify グループを検索します。
   SMS を送信するには、電話番号が含まれている Notify グループを検索します。
7. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS オプトアウト設定を設定する

受信者がテキストメッセージの受信をオプトアウトできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin、notify_admin

このタスクについて

CTIA ショートコードモニタリングハンドブックの規制に従い、受信者がテキストメッセージの受信をオプトアウトできるようにする必要があります。オプトアウト機能は、通知 にのみ適用されます。ユーザーがオプトアウトキーワードを含む SMS メッセージをいずれかの Notify 番号に送信すると、ユーザーは、そのインスタンスのすべての Notify 番号からではなく、メッセージが送信された Notify 番号からのみメッセージを受信することをオプトアウトされます。

重要:
詳細オプトアウト機能は、Messaging Service に関連付けられた短いコードと長いコード番号に対して自動的に有効になります。詳細については、「メッセージングサービスの高度なオプトアウトの開始 (Getting Started with Advanced Opt-Out for Messaging Services)」を参照してください。この機能は Twilio の新しい高度なオプトアウト機能の複製であるため、Messaging Service の一部である番号に対してこの機能を有効にしないでください。Messaging Service の一部ではない長いコード番号の場合、Twilio は、オプトアウトキーワードに対する Twilio サポート にリストされているデフォルトの停止キーワードのオプトアウトを処理します。

この機能はデフォルトで無効になっており、Messaging Service に含まれていない短いコード長いコードに対して重要な意味を持ちます。この機能を有効にする場合は、Notify admin です。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > **SMS** 設定構成.
2. [SMS 設定設構成] ウィンドウで [新規] をクリックします。
3. フォームフィールドに記入します。

SMS 構成設定フィールド

フィールド	説明
プロバイダー	SMS 設定を設定するプロバイダーを選択します。
名前	設定のユーザーに分かりやすい名前。
順番	設定構成が適用される順序。複数の構成がある場合、このフィールドは最初に検討する構成を示します。
デフォルトの設定	構成のデフォルト設定。次の 2 つのオプションがあります。 ○ オプトイン：デフォルトでは、ユーザーは SMS メッセージを受信します。 ○ オプトアウト：デフォルトでは、ユーザーは SMS メッセージを受信しません。START や BEGIN などのオプトインキーワードを使用してメッセージを送信した後、特定の Notify 番号から SMS メッセージの受信を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
長いコードに対して有効にする	長いコードまたはフリーダイヤル番号のオプトアウト機能を有効にするオプション。
短縮コードに対して有効にする	短いコードでのみオプトアウト機能を有効にします。
オプトアウトキーワード	顧客が応答している電話番号から新しいメッセージを受信できないようにするキーワード返信。標準的なキーワードとして、STOP、STOPALL、END、CANCEL、QUIT、UNSUBSCRなどを設定できます。
オプトアウト確認メッセージ	顧客が SMS メッセージの受信をオプトアウトしたときに送信する、カスタマイズされた確認メッセージ。
オプトインキーワード	顧客が電話番号からのメッセージを受信できるようにする、カスタマイズされた確認応答。START、UNSTOP、YES などの標準的なキーワードを設定できます。
オプトイン確認メッセージ	顧客が顧客への SMS メッセージの送信をオプトインしたときに送信する、カスタマイズされた確認メッセージ。

4. [送信] をクリックします。

通知 **Cisco Webex Connector** の構成

環境内で 通知 Cisco Webex Connector を構成し、Cisco Webex アプリケーションを使用して電話会議を行えるようにします。

通知 **Cisco Webex Connector** のインストール

admin ロールをお持ちであれば、通知 Cisco Webex Connector アプリケーション (sn_notify_webex) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、通知 Cisco Webex Connector アプリケーション (sn_notify_webex) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

Cisco Webex アプリの作成

Cisco ポータルで Webex を使用してインシデントから発信コールを行うアプリを作成します。

始める前に
必要なロール：Cisco admin

手順

1. Cisco 管理者ポータルへログインします。
2. 移動先 アプリの構築を開始 > アプリの構築を開始 > 新しいアプリを作成 > 統合の作成.
3. フォームで統合アプリの詳細を入力します。

   a. [この統合でモバイル **SDK** を使用しますか **(Will this integration use a mobile SDK)]**：[いいえ] を選択します。

   b. [統合名]：Cisco Webex アプリで Notify の名前を指定するオプション。

   c. アイコン：アプリのアイコンを選択するオプション。
   [アップロード] を選択して、Cisco Webex アプリのアイコンを選択します。

   d. 説明：アプリの簡単な説明。

   e. [リダイレクト **URL]**：ServiceNow インスタンスの URL。
   URL の形式は「http://<instance_url>/oauth_redirect.do」である必要があります。<instance_url> は自分のインスタンス URL です。

   f. [スコープ]：電話会議に必要なスコープを選択するオプション。
   [meeting:admin_participants_read]、**[meeting:admin_schedule_read]**、**[meeting:admin_schedule_write]**および**[spark:all]** を選択します。

   g. [統合を追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリが正常に作成されました。メモ帳の [コピー] ボタンをクリックして、[クライアント **ID]** と [クライアントシークレット] を保存します。

ServiceNow インスタンスの [クライアント **ID (Client ID)]** と [クライアントシークレット **(Client Secret)]** の値を更新する必要があります。

通知 **Cisco Webex** への **OAuth** エンティティの設定

Cisco Webex を OAuth プロバイダーとして設定し、ServiceNow インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Cisco Webex Teams** スポーク] を選択します。
3. アプリケーションレジストリの次の値を更新します。
   - [クライアント **ID]**：Cisco 統合アプリの作成時に生成されたクライアント ID を貼り付けます。
   - [クライアントシークレット]：Cisco 統合アプリの作成時に生成されたクライアントシークレットを貼り付けます。
   - [リダイレクト **URL]**：ServiceNow インスタンスのインスタンスの詳細を入力します。URL の形式は「http://<instance_url>/oauth_redirect.do」である必要があります。<instance_url> は自分のインスタンス URL です。
4. [更新] を選択します。
5. **[OAuth** エンティティスコープ] タブを選択します。

   デフォルトでは、次のスコープを使用できます。
   - meeting:admin_participants_read
   - meeting:admin_schedule_read
   - meeting:admin_schedule_write
   - spark:all

Cisco Webex を使用した 通知 の **OAuth** 資格情報レコードの作成

Cisco Webex アカウントで 通知 の資格情報レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.
2. [新規] をクリックします。

   「作成する資格情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。
4. フォームに、これらの値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：「Cisco Webex Teams Cred」。
アクティブ	資格情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	OAuth プロバイダーとして Cisco Webex Teams を登録する際に作成される OAuth プロファイル。例：Cisco Webex Teams OAuth プロファイル。
適用先	資格情報がネットワークのすべてのMID サーバーに適用されるか、または 1 つ以上の特定の **MID Server** に適用されるかを指定するオプションです。**[MID Server]** フィールドでこの資格情報を使用する MID Server を指定します。
順番	この資格情報を適用する順番です。たとえば、`100` です。
資格情報エイリアス	スポークに関連付けられた資格情報エイリアスです。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[送信]をクリックします。
6. **[OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択します。

   トークンの詳細を取得するには、Cisco Webex アカウントにログインする必要があります。

   ServiceNow インスタンスを Cisco Webex ポータルに接続する Cisco アカウントのメールアドレスを入力します。このメールアドレスは一意である必要があり、どのユーザーにも割り当てることはできません。例：cisco_servicenow@webex.com。

   認証に成功すると、ヘッダーに確認メッセージが表示されます。

通知 **Connector for Cisco Webex** スポークの接続および資格情報エイリアスの作成

通知 Connector for Cisco Webex アカウントの資格情報レコードを作成します。通知 Connector for Cisco Webex スポークの接続および資格情報エイリアスでは、これらの資格情報を使用してアクションを許可します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.
2. **[CiscoWebexTeams]** レコードを選択します。
3. [接続] タブの [新規] を選択します。
4. フォームに、これらの値を入力します。

Cisco Webex Teams の接続と資格情報

フィールド	説明
名前	Cisco Webex Teams スポークの HTTPS 接続レコードの名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
資格情報	Cisco Webex Teams スポーク用に作成された資格情報の名前 「Cisco Webex Teams スポーク用の OAuth 資格情報レコードの作成」で作成された値を指定します。
接続 URL	接続 URL を指定するオプション。 値を https://webexapis.com として指定

5. フォームヘッダーを右クリックし、[送信]をクリックします。

通知 **Cisco Webex Connector** をデフォルトのコミュニケーションチャネルにする

通知 Cisco Webex Connector をデフォルトのコミュニケーションチャネルにして、会議を開始し、重大なインシデントを解決します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > プロバイダーセレクター.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーセレクター

フィールド	説明
名前	追加するプロバイダーの名前。 例： 通知 Cisco Webex。
順序	複数のプロバイダーが構成されている場合にこのプロバイダーが表示される順序。
ソーステーブル	通知 Cisco Webex を追加する必要があるテーブル。 例：インシデント。
アクティブ	通知 Cisco Webex がプロバイダーとしてアクティブかどうかを示すオプション。
デフォルト	Zoom や Twilio などの他の Notify プロバイダーが設定されている場合に、通知 Cisco Webex をデフォルトのプロバイダーにするためのオプション。 デフォルトのオプションを有効にします。

4. [送信] を選択します。
5. 新しく作成したサービスプロバイダーを選択します。
6. [プロバイダーセレクター選択肢] セクションで、[新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 会議プロバイダーとして **[Webex]** を選択します。

7. [送信] を選択します。

通知 プロパティの管理

通知 Webex Connector アプリケーションのプロパティを管理し、会議機能を設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > 通知のプロパティ.
2. フォームの各フィールドに入力します。

Notify のプロパティ

フィールド	説明
タスクテーブルとその拡張の Notify 統合を有効にする (Enable Notify integration for Task table and extensions)	タスクテーブルとその拡張の Notify 統合を有効にするオプション。 チェックボックスをオンにします。
Incident Communications Management の Notify 統合を有効にします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを true に設定することに相当します。	インシデントおよび重大なインシデント関連のレコードに対して Notify Webex コネクタを使用するオプション。 チェックボックスをオンにします。

3. [保存] を選択します。

通知 の使用

サービスプロバイダーを使用して、ステークホルダーとの電話会議をスケジュールし、インシデントを解決します。

SMS での 通知 の使用

通知 を使用して SMS メッセージを送受信します。

通知 は、受信と送信の SMS メッセージを Notify メッセージ [notify_message] テーブルに保存します。

通知 では、連結された SMS メッセージの送信をサポートしています。160 文字、または 70 Unicode 文字を超えるメッセージは、複数のメッセージに分割されます。これにより、各メッセージにコストが発生する可能性があるため、電話通信の総コストに影響する可能性があります。Sprint など一部の携帯電話通信業者は、連結された SMS メッセージをサポートしていません。

個々の受信者に SMS メッセージを送信するには、Notify API *sendSMS* メソッドを使用します。このメソッドでは、1 人の受信者を入力パラメータとして受け取ります。また、**[SMS** を送信] ワークフローアクティビティを使用します。

SMS メッセージを 1 人以上の受信者に送信するには、Notify API *sendBulkSMS* メソッドを使用します。このメソッドではリストを入力パラメーターとして受け取り、1 つの API コールを使用して複数のメッセージを送信します。API コールのアレイに電話番号のリストを含めます。このメソッ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドでは、プラットフォームのチェックと Notify 番号の検証をを合理化することによって、パフォーマンスを向上させます。

> **注:**
> *SNC.Notify.sendBulkSMS* API を使用している場合は、単に番号を繰り返す代わりに、1 回の API コールで Twilio への SMS が特定のすべての番号へ送信されます。これは、Twilio Direct ドライバーがアクティブで、高度な SMS 機能の番号に対して Twilio Notify 一括 SMS が有効になっている場合にのみ発生します。

Notify-Twilio 統合は、ステータスコールバックによる、プログラム可能な SMS 発信メッセージのステータス追跡を提供します。これらのコールバックは、メッセージが配信されたか、失敗したか、何らかの他の配信問題に陥ったかかどうかを確認するために役立ちます。

SMS のステータス

すべての Twilio SMS メッセージ要求には、メッセージの現在のステータスを説明するステータス値があります。SMS 関連インシデント/問題をトラブルシューティングするために、この情報を使用します。ここでは、Twilio REST API を通じて 通知 から送信された SMS の考えられるいくつかのステータスについて説明します。

発信メッセージのステータスの進行状況

ステータス	説明
キューに格納	メッセージはキャリアネットワークに送信するために、プロバイダーによってキューに格納されました。
受入済み	メッセージは、キャリアネットワークに送信する前にプロバイダーによって処理されています。
送信中	メッセージは、キャリアネットワークに転送されています。
送信	メッセージはキャリアネットワークに正常に転送されました。
受信中	プロバイダは、キャリアネットワークから受信メッセージを受信して、それを処理しています。
受信	ServiceNow はプロバイダーからの受信メッセージを受信しました。
配送済み	メッセージは、ターゲットデバイスに配信されました。 **注:** プロバイダーは、アップストリームキャリアがステータスをレポートしない場合は、このステータスをレポートできないことがあります。
未配信	メッセージは、ターゲットデバイスに配信できませんでした。 **注:** プロバイダーは、アップストリームキャリアがステータスをレポートしない場合は、このステータスをレポートできないことがあります。
失敗	メッセージは、キャリアネットワークへの転送に失敗しました。
不明	ドライバーが、ステータスをサポートしていません

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom 会議への招待の SMS を送信する

Zoom 会議招待の SMS を送信して、会議の主催者が会議を開始したとき、または会議に参加者を追加したときに、会議の参加者または新しく追加された参加者に会議の最新情報が通知されるようにします。

始める前に
必要なロール：notify_view、notify_admin または admin

> **注:**
> Twilio や Nexmo などの電話プロバイダーが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > ズーム > 構成.
2. [会議の変更時にワークフローを実行] フィールドで、[Notify Zoom：会議の変更時に SMS を送信 (Notify Zoom: Send SMS on Conference Change)] と入力します。
   [Notify Zoom：会議の変更時に SMS を送信する (Notify Zoom: Send SMS on Conference Change)] ワークフローは、Notify Zoom コネクタプラグイン (sn_notify_zoom) のデモデータで利用できます。
3. [更新] をクリックします。

発信通信要件

通話や SMS メッセージなど、通知 を通じて開始される発信の通信では、受信者番号要件を満たしている必要があります。

受信者番号の要件

これらの要件は、通知 電話またはメッセージを受信する任意の番号に適用されます。

- 番号は E.164 に準拠している必要があります。
- 番号は、通話またはメッセージを開始するために使用された電話番号とは異なる必要があります。

これらの要件は、通知 ワークフローアクティビティや Notify JavaScript API を使用するなど、通知 を通じて開始されたすべての発信の通信に適用されます。

番号が無効な場合は、Notify ワークフローは実行されず、エラーがログに記録されます。**glide.notify.debug** プロパティを true に設定すると、詳細なエラーログが作成されます。

電話会議での Notify の使用

Notify 管理者、重大なインシデントマネージャー、またはコミュニケーションマネージャーは、電話会議参加者を管理することができます。

電話会議レコードは、Notify 電話会議 [notify_conference_call] テーブルに保存されます。電話会議参加者レコードは、Notify 電話会議参加者 [notify_participant] テーブルに保存されます。

電話会議を開始して接続すると、電話会議と参加者レコードは自動的に作成されます。コールの [期間] など、ほとんどのフィールドはビジネスルールを使用して自動的に設定されます。

> **注:**
> 参加者が無効な電話番号を使用して電話会議に参加しようとすると、発信者は参加者リストに追加され、その電話番号が [無効] のステータスでマークされます。

Notify 管理者、重大なインシデントマネージャー、またはコミュニケーションマネージャーは、電話会議の参加者を管理することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

いくつかの電話会議ワークフローは、デフォルトで利用可能になっています。これらのワークフローは、着信と発信コール、および受信 SMS メッセージに使用することができます。電話会議ワークフローには以下があります。

- Notify：(Re) 電話会議へ参加
- Notify：SMS 経由で電話会議へ参加
- Notify: ミュートして電話会議へ (再) 参加

> **注:**
> Notify：ミュートを使用した電話会議への (再) 参加は、デモデータでのみ使用できます。

番号グループの電話会議グループとタスクでの Notify 使用グループでは、デフォルトでこれらの電話会議ワークフローを使用します。

電話会議の開始

1 人または複数のユーザーをコールへの参加に招待することで、タスクまたはインシデントコミュニケーション計画から電話会議を開始します。2 人以上の参加者が参加するまで、会議は開始されません。

始める前に
必要なロール：notify_view、incident_communication_manager

このタスクについて
会議参加者は、次のとおりです。

- 特定の責務をアサインされたユーザー
- アドホックユーザーの連絡先
- サードパーティの連絡先など、ユーザーとして登録されていないその他の関係者

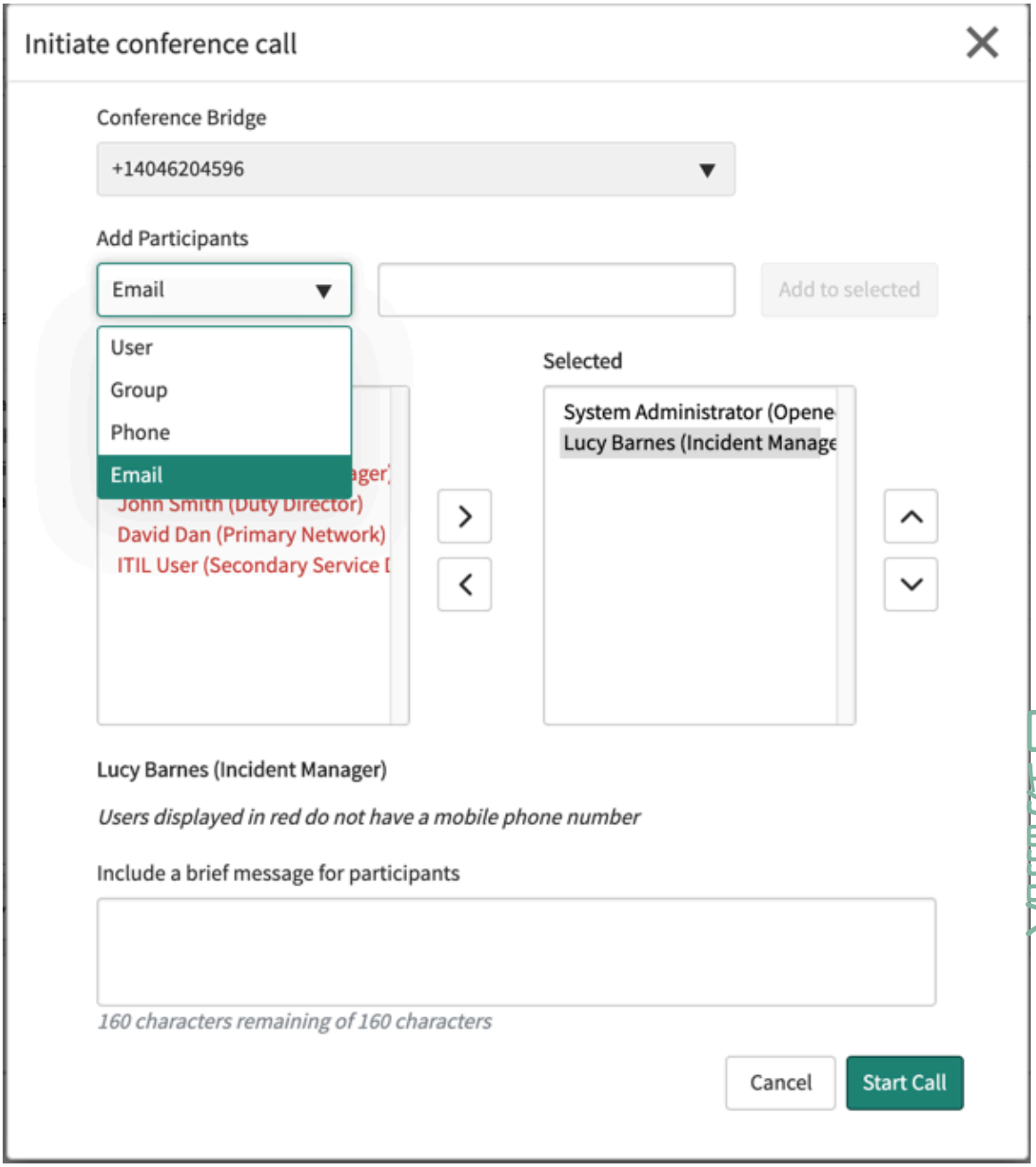
手順

1. 移動先 すべて > インシデントコミュニケーション管理 > **Open** (オープン).
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. 関連リンクをクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスから、ダイヤルする [会議ブリッジ] を選択します。
5. 会議の参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話会議の開始



ダイアログボックスには、会議の推奨参加者および選択された参加者が表示されます。デフォルトでは、インシデントコミュニケーション計画の [ユーザー連絡先] リストのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。電話会議を開始したユーザーは、選択済み参加者リストに追加されます。

グループ連絡先のシフトが存在する場合は、プライマリおよびセカンダリオンコールリソースが [推奨] リストに表示されます。

コールは、ユーザーレコードの [携帯電話] フィールドの番号にかけられます。この情報が空白の場合は、Notify を使用してユーザーに連絡できません。携帯電話番号は、E.164 準拠の電話番号である必要があります。電話番号が「+」プリフィックスなしのローカル番号の場合、ユーザーの場所に基づいて番号が取得され、可能な場合は、有効な E.164 番号に変換されます。

6. アドホックの参加者を選択するには、次のようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
虫眼鏡アイコンをクリックし、関連するユーザーを選択します。	[選択項目に追加] をクリックします。
参加者の電話番号を入力します	[選択項目に追加] をクリックします。

7. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。
   電話会議が開始され、インシデントコミュニケーション計画フォームの上部に「電話会議が開始されました」メッセージが表示されます。各ユーザは呼び出しがあったら、コールを受け入れて会議に参加することができます。
8. 「電話会議が開始されました」メッセージをクリックすると、その電話会議の詳細を表示できます。
   最後の参加者が会議を離れると、電話会議は終了します。

> **注:**
> タッチトーン電話を使用しない VoIP 電話システムでは、キー押下を認識する際に問題が発生することがあります。問題を回避するには、電話会議ユーザーがタッチトーン電話を使用することを確認するか、VoIP システムのドキュメントに記載されている通りに、キー押下を認識するよう VoIP システム設定を構成します。

電話会議への参加者の追加

通知 を使用して、電話会議の参加者に追加します。

始める前に
必要なロール：notify_view、notify_admin、major_incident_manager、または communication_manager

このタスクについて
次の参加者を追加することができます。

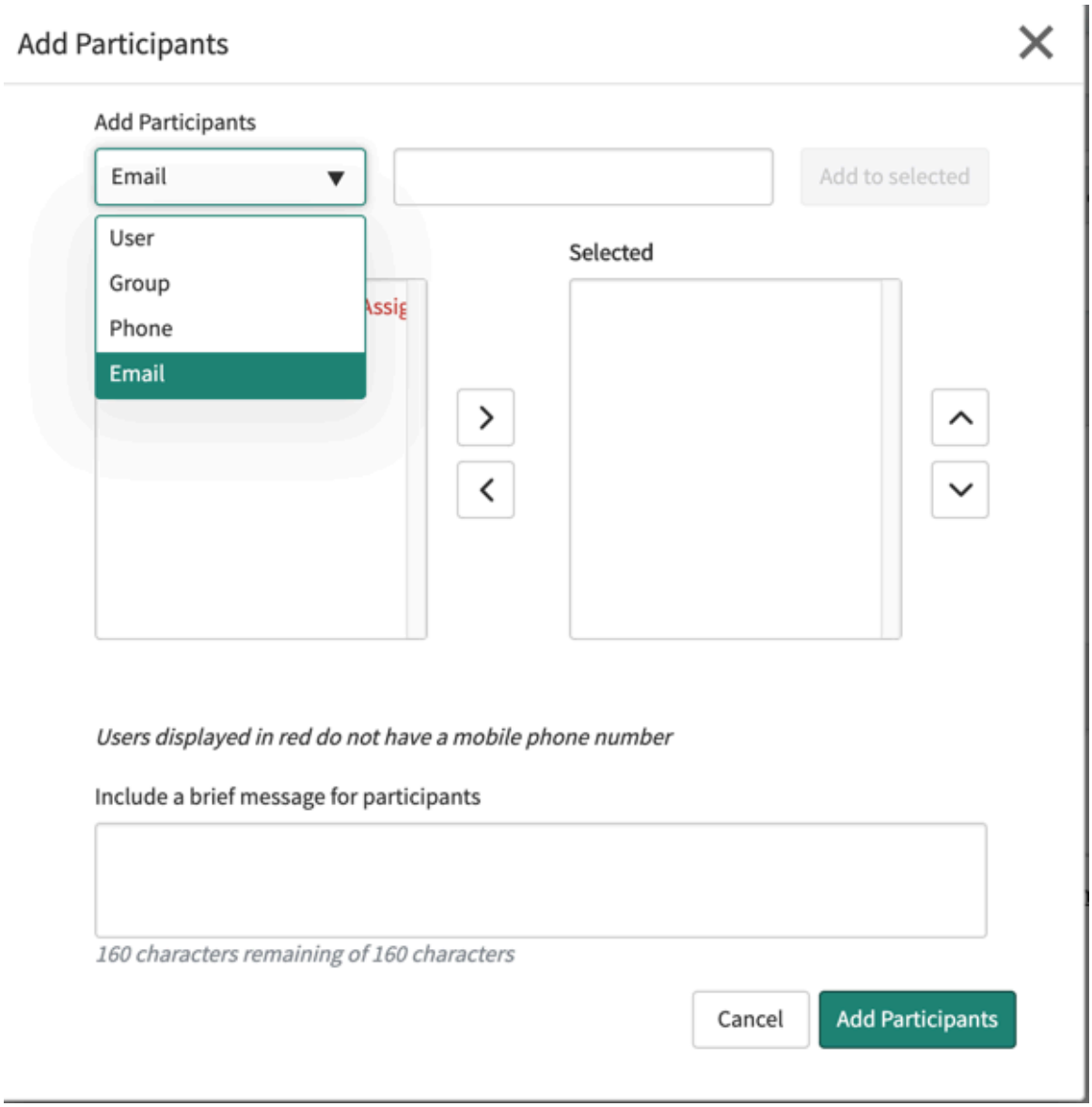
- 特定の責務をアサインされたユーザー
- 必要なアドホックユーザーの連絡先
- サードパーティの連絡先など、ユーザーとして登録されていないその他の関係者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > カンファレンスコール.
2. 参加者を追加する電話会議を開きます。
3. [参加者を追加] 関連リンクをクリックします。
4. 表示されるダイアログ ボックスで、会議に追加する参加者を選択します。
   単一の参加者、参加者のグループ、または電話番号を追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [参加者への簡単なメッセージを含める] フィールドで、追加したい参加者に対するメッセージを送信できます。
6. [参加者を追加] をクリックします。
   選択したユーザー、グループ、または電話番号が選択した電話会議に追加されます。

関連情報

電話会議参加者のミュートまたは削除

ミュートまたはすべての参加者をミュート

コミュニケーションマネージャーまたは電話会議のホストとして、ワークベンチからすべての会議の参加者をミュート/ミュート解除します。

始める前に

必要なロール：notify_view、notify_admin、major_incident_manager、または communication_manager
この手順を開始する前に、1 人以上の参加者がいるアクティブな電話会議が行われていることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

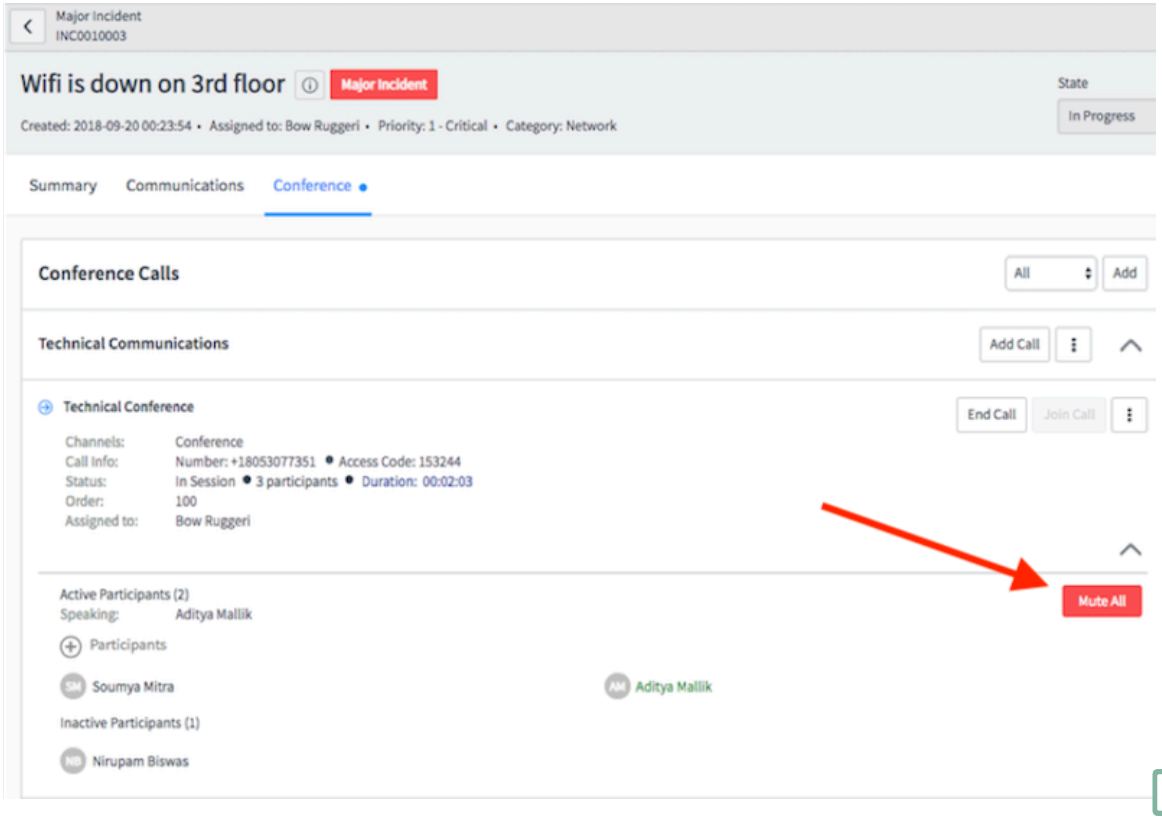
1. 移動先 すべて > **Major Incident Management** [Application Filters]で
2. 解決しようとしているインシデントを選択します。
3. インシデントで、[ワークベンチを表示] をクリックします
4. [会議] タブで、会議を選択します

オプション	説明
すべてミュート	会議ですべての参加者をミュートするには、このボタンをクリックします。
すべてミュート状態を解除	会議のすべての参加者をミュート解除するには、このボタンをクリックします。

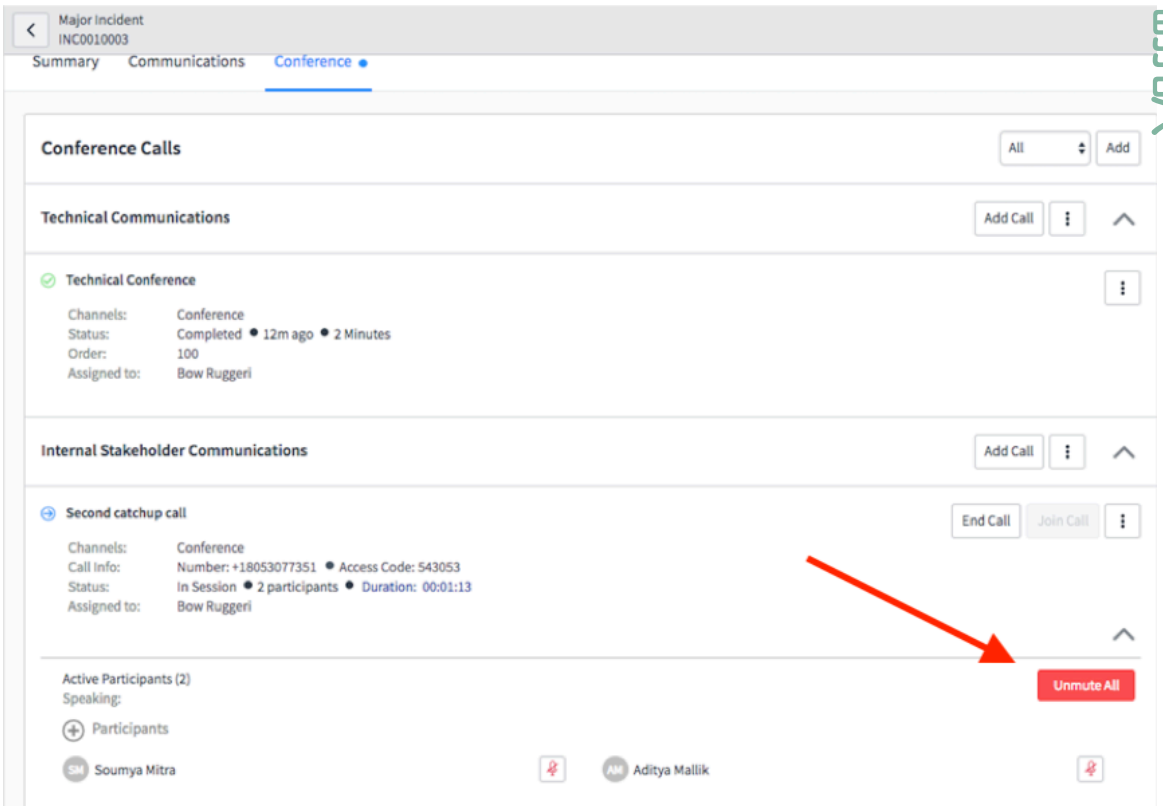
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてミュート



すべてミュート状態を解除



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話会議参加者のミュートまたは削除

コミュニケーションマネージャーとして、電話会議の参加者をミュートまたは除外することができます。

始める前に

必要なロール：notify_view、notify_admin、major_incident_manager、または communication_manager
この手順を開始する前に、1 人以上の参加者がいるアクティブな電話会議が行われていることを確認してください。

> **注:**
> ホストフラグがアクティブに設定されている参加者は、電話会議から参加者をミュートまたは除外できます。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > カンファレンスコール.
2. 電話会議を選択します。
3. **[Notify** 電話会議参加者] 関連リストで、参加者を選択します。
4. [ミュート] または [除外] をクリックします。

> **注:**
> ミュートされた参加者をミュート解除することができます。除外した参加者は、再度電話をかけて電話会議に参加し直すことができます。

電話会議の参加者にメッセージを送信する

コールのコンテキストを設定するために、簡単なメッセージをテキストまたは音声メッセージとして電話会議の参加者に送信します。

始める前に

必要なロール：notify_view、または major incident manager

このタスクについて

いずれかの Notify 番号を使用して電話会議の参加者に SMS を送信できるように、Twilio などの電話プロバイダーを設定する必要があります。

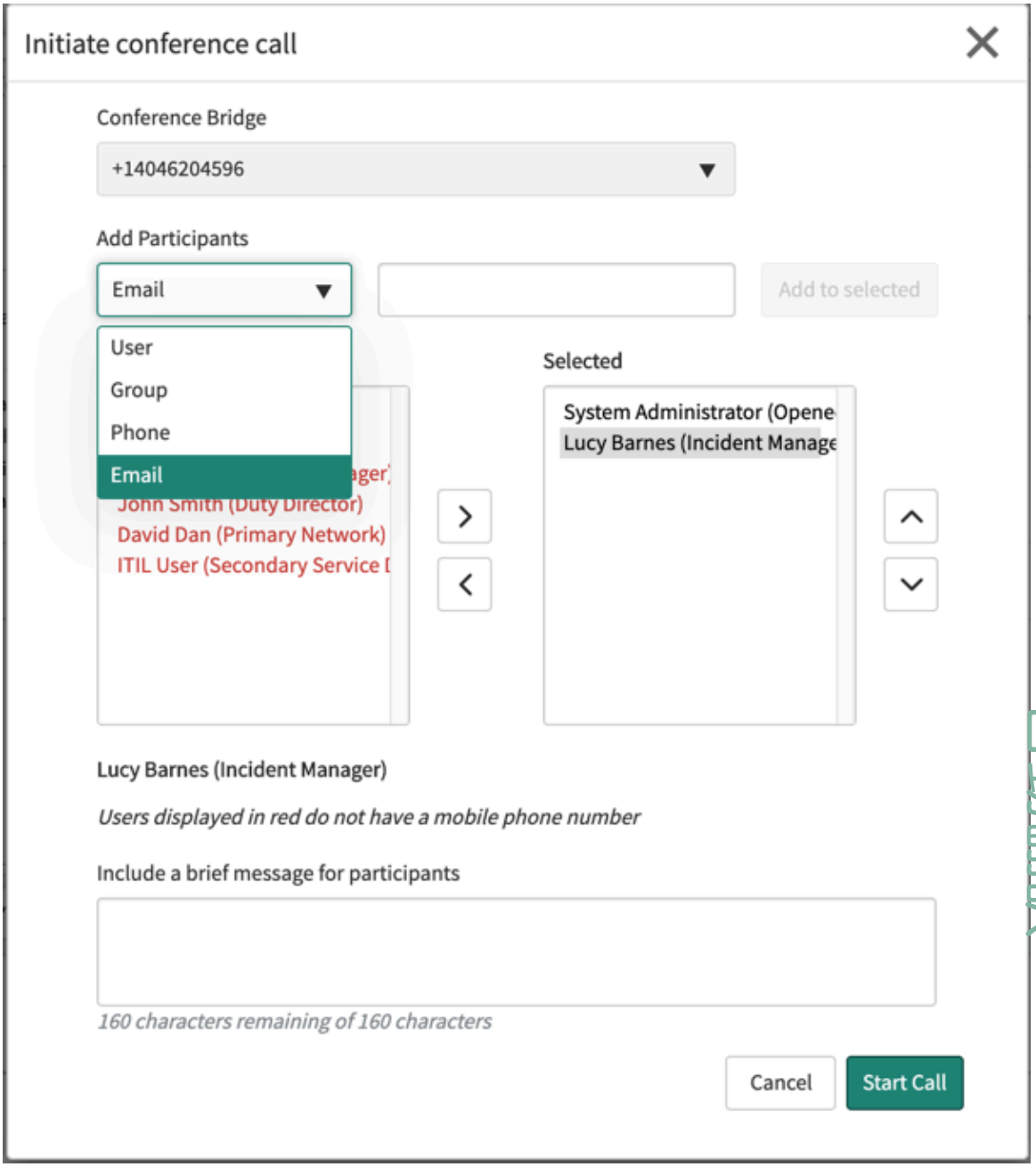
手順

1. 移動先 すべて > **Major Incident Management** > ワークベンチビューを表示.
2. [会議] タブで、通話のタイプを選択し、[通話を開始] をクリックします。
3. [参加者への簡単なメッセージを含める] フィールドに、電話会議の参加者に送信するメッセージを入力し、[通話を開始] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話会議の開始



注:
[通話を開始] をクリックすると、入力されたメッセージテキストが説明として電話会議レコードに保存されます。OOB ワークフローが変更されていない場合、ワークフローはこのメッセージテキストを SMS としてユーザーに送信します。これは、電話プロバイダーを設定している場合に適用されます。

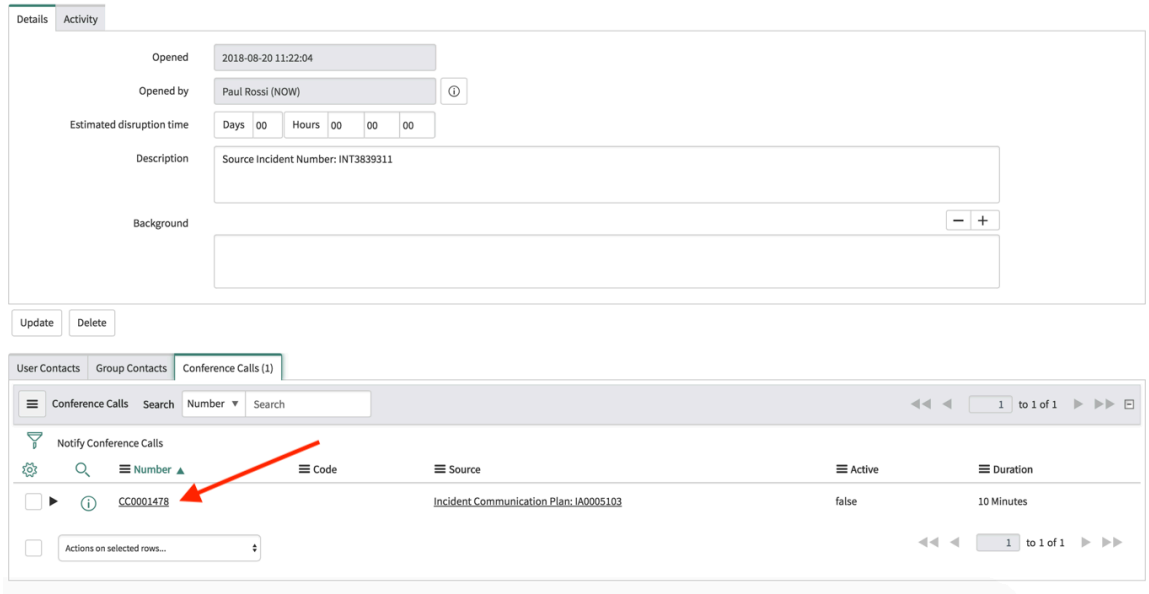
電話会議情報の表示

電話会議は、[インシデントコミュニケーション計画] フォームの [アクティビティ] セクションにシステムアクティビティとしてリストされ、[電話会議] 関連リストにもリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話会議情報の表示



Notify コールのリスト

通知 管理者である場合は、通知 との間で送受信されたコールと各コールのステータスのリストを表示できます。コールレコードは、レポートと集計に役立ちます。

通話のリストを表示するには、次の場所に移動します。 通知 > コール.

コールのレコードは、ユーザーが 通知 番号を呼び出したとき、またはユーザーが 通知 を通じて発信コールを行ったときに自動的に生成されます。手動でコールのレコードを作成することはできません。

注:
コールレコードを削除することは可能ですが、削除すると、関連レコードがカスケード削除される可能性があります。

タスク番号などのソースが指定されている 通知 コールの場合、ソースは [ソース] 列の 通知 コール [notify_call] テーブルに追加されます。ソースが指定されている 通知 電話会議の場合、会議の各コールのレコードにソースが追加されます。

コールのステータス	説明
initiated	番号がダイヤルされたところです
ringing	コールは着信呼び出し中です。
in_progress	コールは応答され、現在進行中です。
no_answer	コールは応答されませんでした。
完了	コールは応答され、正常に終了しました。
busy	発信者は、ビジー信号を受信しました。
失敗	コールはダイヤルしたとおりに完了できませんでした。通常は、電話番号が存在していないために生じます。
invalid	入力が無効なために、コールを接続できませんでした。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールのステータス	説明
不明	ドライバーが、ステータスをサポートしていません

タスクでの 通知 の使用

通知 を使用すると、タスクレコードから電話会議を開始したり、SMS アラートを送信したりすることができます。

この機能は、インシデント、問題、変更要求などのタスクテーブルを拡張するすべてのテーブルで使用できます。タスクから作成されたすべてのコールとメッセージは、単一の 通知 電話番号 (E.164 またはショートコード) を使用して開始されます。**glide.notify.task.phone_number** プロパティを設定することで、使用する電話番号を設定できます。

タスクから電話会議を開始する

通知 を使用して、タスクレコードから電話会議を開始することができます。

始める前に

必要なロール：notify_view または itil
タスクで 通知 を使用するには、通知 を設定する必要があります。電話コールワークフローのある番号グループに 通知 電話番号 (E.164 またはショートコード) があることを確認します。

glide.enable.notify_on_task プロパティを使用して、タスクテーブルとその拡張の Notify データ連携を有効にします。**glide.notify.task.phone_number** プロパティに電話番号を入力することは、**glide.enable.notify_on_task** を true に設定することと同じです。

手順

1. インシデントや変更要求などの任意のタスクレコードに移動します。
2. [電話会議を開始] 関連リンクをクリックします。
3. 電話会議に参加する [受信者] を 1 人以上選択します。
4. [開始] をクリックします。
   タスクから作成されたすべての電話会議レコードは、そのタスクに関連付けらます。関連する電話会議は、[電話会議] 関連リストのタスク レコードから表示できます。場合によっては、この関連リストを追加するようにフォームを構成する必要があります。

タスクの電話会議を管理

電話会議への自己参加を含む会議の複数の参加者を追加および管理し、ディスカッションが終了したら電話会議を終了します。

始める前に

- 必要なロール：notify_view、Itil、itil_admin、または admin
- 電話会議は既に開始されています。

このタスクについて

[電話会議の管理] UI アクションは、タスク [task] テーブルを拡張するすべてのテーブルで使用できます。タスクレコードで少なくとも 1 つの電話会議がアクティブな場合は、フォームの関連リンクセクションにリンクが表示されます。タスクテーブルを拡張するテーブルのうち、インシデント コミュニケーション計画 [incident_alert] テーブルとコミュニケーションタスク [comm_task] テーブルの [電話会議の管理] UI アクションは意図的に非表示になっています。これら 2 つのテーブルでは、この機能は [電話会議に参加] および [電話会議を終了] UI アクションとして既に利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インシデント、問題、変更要求などの任意のタスクレコードに移動します。
2. すべての会議がアクティブになっているレコードを開きます。
3. 関連リンクで、[電話会議の管理] をクリックします。
4. [会議の管理] ウィンドウでは、次のアクティビティを実行できます。

オプション	説明
電話会議に参加	ログインしたユーザーが電話会議の一部ではない場合、ユーザーは会議に参加できます。
参加者を追加	ディスカッションに参加できる参加者を会議に追加します。
電話会議を終了	ディスカッションが終了したら、会議を終了します。

5. オプション: [会議の管理] ウィンドウで、電話会議番号をクリックして会議の詳細を確認します。

タスクから **SMS** アラートを送信する

通知 を使用して、タスクレコードから SMS アラートを介してコールに関連する情報を送信します。

始める前に
必要なロール：notify_view または itil

このタスクについて
SMS ワークフローのある番号グループに 通知 電話番号 (E.164 またはショートコード) があることを確認します。

glide.enable.notify_on_task プロパティを使用して、タスクテーブルとその拡張の Notify データ連携を有効にします。**glide.notify.task.phone_number** プロパティに電話番号を入力することは、**glide.enable.notify_on_task** を true に設定することと同じです。

手順

1. インシデントや変更要求などの任意のタスクレコードに移動します。
2. **[SMS** 送信] 関連リンクをクリックします。
3. [差出人 **(From)]** 選択リストで、SMS メッセージの送信元の電話番号を選択します。
4. SMS メッセージを送信する参加者を選択して追加します。
   デフォルトでは、インシデントコミュニケーション計画の [ユーザー連絡先] リストのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。

   ダイアログボックスには、選択して SMS メッセージを送信する推奨参加者および選択された参加者が表示されます。
5. アドホック参加者を選択するには、次のいずれかのアクションを選択します。

オプション	説明
参照ルックアップアイコンをクリックし、関連するユーザーを選択します	[選択項目に追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
参加者の電話番号を入力します	[選択項目に追加] をクリックします。

6. 参加者リストが完成したら、[メッセージ] フィールドに参加者に送信するメッセージを入力し、**[SMS** を送信] をクリックします。

タスクの結果

タスクから作成されたすべての SMS レコードは、そのタスクに関連付けられています。関連する SMS メッセージは、**[SMS** メッセージ] 関連リストのタスク レコードから表示できます。場合によっては、この関連リストを追加するようにフォームを構成する必要があります。

インシデントコミュニケーション管理での 通知 の使用

インシデントコミュニケーション計画で 通知 を使用して、SMS メッセージを送信したり、電話会議を開始したりすることができます。

インシデントコミュニケーション計画で 通知 を使用するには、特定の設定手順が必要です。

- 通知 とインシデントコミュニケーション管理の両方をアクティブにする必要があります。
- 通知 は、電話と SMS メッセージを開始また受信できるように設定されている必要があります。
- **com.snc.iam.notify_number** プロパティは、発信音声および SMS 機能によってアクティブな 通知 番号に設定されている必要があります。
- この 通知 番号は、着信と発信の電話会議ワークフローで設定された番号グループに属している必要があります。

> **注:**
> 電話会議グループの番号グループには、デフォルトで電話会議ワークフローが設定されています。

関連情報

Incident Communications Management

番号と番号グループ

電話会議での Notify の使用

インシデントコミュニケーション計画の電話会議を開始します。

通知 を使用して、1 人または複数のユーザーを招待することで、インシデントコミュニケーション計画から電話会議を開始します。

始める前に

必要なロール：notify_view、または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. 関連するインシデントコミュニケーションタスクの **[** アクション] で、[電話会議の開始] をクリックします。
5. 電話会議の会議ブリッジと参加者を選択し、 電話会議をクリックします。
   会議ブリッジで使用可能なオプションは、構成されている会議プロバイダーによって異なります。詳細については、「Notify でプロバイダーを設定する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インシデントコミュニケーション管理から電話会議に参加して終了する

電話会議が開始された後、電話会議に参加してディスカッションに参加するか、会議が不要になったときに通話を終了します。

始める前に

必要なロール：notify_view、ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. 関連するインシデントコミュニケーションタスクの [アクション] で、次のいずれかのアクションを実行します。

インシデントコミュニケーション計画に関するコミュニケーションの更新を送信する

選択したコミュニケーションチャネルを通じて、インシデントに関する最新のコミュニケーションを使用してユーザーを更新します。

始める前に

- 必要なロール：notify_view、または admin
- SMS を介して通信を送信する場合は、Notify プラグイン (com.snc.notify) を有効にします。
- コミュニケーションタスクに対して少なくとも 1 つの通信チャネルを SMS またはメールとして設定します。

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. インシデントコミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [インシデントコミュニケーションタスク] 関連リストから、更新を送信するインシデントコミュニケーションタスクを開きます。
4. 関連リンクで、[更新を開始] をクリックします。
5. 必要な情報を入力し、[送信] をクリックします。
   SMS コミュニケーションを送信するには、[送信元 **(From)]** 選択リストでコミュニケーションの送信元の番号を選択します。
6. [送信] をクリックします。

関連情報

Incident Communications Management

通知 での オンコールスケジューリング の使用

通知 と オンコールスケジューリング の両方を使用する場合は、メールに加えて、SMS メッセージとしてオンコールエスカレーション通知を送信できます。

通知 を オンコールスケジューリング と併用するように以下のアイテムを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オンコールグループ番号グループに少なくとも 1 つの 通知 電話番号を追加する必要があります。着信 SMS 応答の処理をデフォルトでこのグループが構成されている (オンコールを介して: 割り当ての確認応答) 送信ボイスを処理するコールを受け入れるか、オンコール割り当てを却下して (オンコールを介して: 確認応答音声アサイン) を承認または却下するには割り当てします。
- SMS と音声を介してエスカレーションを進めるために、「オンコール: 確認応答によるアサイン」ワークフローなどのワークフローを設定する必要があります。

通知 でのオンコールスケジューリング の設定

オンコールスケジューリングを設定して Notify の機能を使用すると、SMS アラートを送信し、SMS 応答に基づいてタスクにユーザーをアサインすることができます。

始める前に

通知 と オンコールスケジューリング のプラグインが、インスタンスでアクティブになっていることを確認します。

必要なロール：notify_view、または admin

このタスクについて

初回の場合、または NotifyNow 搭載の オンコールスケジューリング から移行する場合は、通知 にオンコールスケジューリング を設定します。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 番号.
2. オンコールスケジューリングメッセージの送受信に使用する電話番号を選択します。
3. **[Notify** グループ] フィールドで、[オンコールグループ] を選択します。
   オンコールグループは、オンコールワークフローで構成されています。デフォルトでは、[オンコール：アサイン応答を確認] と [オンコール：音声確認応答によるアサイン応答音声によるアサイン] です。
4. 移動先 **Workflow** > ワークフローエディター.
5. [オンコール：確認応答によるアサイン] ワークフローを選択します。
   NotifyNow から移行していて、以前このワークフローをカスタマイズしていた場合は、新しいバージョンのワークフローを手動でインポートする必要があります。詳細については、KB0551603 を参照してください。
6. タイトルバーのワークフローメニューアイコンをクリックし、[コピー] を選択して [オンコール：勤務表ごとの確認応答によるアサイン **(On-Call: Assign by Acknowledgement per rota)]** ワークフローをコピーします。

   デフォルトの名前とは異なる名前で、コピーしたワークフローを保存します。

   > **注:**
   > デフォルトのワークフローを変更せずに、必要なワークフローを選択しコピーして変更する必要があります。

7. **[SMS** 送信] アクティビティを選択します。
8. [宛先 (スクリプト) **(To (script))]** フィールドで、`getNotifyNumber()` Notify 番号の sys ID の正しい値を使用するように、`getRecipientsAndNumberToSendFrom()` を変更します。
9. [ワークフローエディター] を閉じます。
10. 移動先 **On-Call Scheduling** > ルールをトリガー.
11. アサイン ワークフローを開始するトリガー ルールを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

12. [トリガー アクション] フィールドで、[ワークフロー] を選択します。
13. [トリガー ワークフロー] フィールドで、[オンコール：確認応答によるアサイン] ワークフローを選択します。
14. [更新] をクリックします。
15. アサイン トリガー ルールそれぞれに、前の3つのステップを繰り返します。
これらのトリガー ルールのいずれかの条件が満たされるたびに、[オンコール：確認応答によるアサイン] ワークフローが実行されます。

関連情報

ワークフローエディタータイトルバー

通知 でのオンコール通信チャネルの制御

ユーザーの選んだ通信チャネルを常に使用するように、通知 で オンコールスケジューリング を設定することができます。

勤務表の [エスカレーション設定] で [強制された通信チャネル] が指定されている場合は、設定されたユーザーデバイス (SMS、音声、またはメール) が使用されます。

たとえば、設定されたデバイスが SMS である場合は、SMS デバイスが定義されていないオンコールメンバーがメールアドレスを持っていても、そのメンバーへの連絡は行われません。エスカレーション レベルでの通信チャネルの強制が成功しない場合は、それ以上の通信は試行されません。ユーザーに連絡できなかったという事実がログに記録されます。

関連情報

サブスクリプション ベースの通知

オンコール：確認応答によるアサインワークフロー

オンコール：確認応答によるアサインワークフローは 通知 で提供されます。

ワークフローでは、シフトおよび勤務表のカスタムのエスカレーション設定や重複シフトなど、エスカレーション設定のデータを使用します。これらのエスカレーション設定に応じて、定義されたエスカレーションチェーンでこのワークフローが繰り返され、インシデントのアサインを求める SMS、メール、または音声の通知がユーザーに送信されます。このワークフローでは勤務表に指定された休暇が優先されます。休暇中のユーザーはエスカレーションチェーンに含まれず、そのユーザーには通知が送信されません。

オンコールスケジューリング と 通知 の両方をインストールすると、オンコールのアサイン要求に対する応答を追跡するために、Notify メッセージ [notify_messages] テーブルに「message_number」列が追加されます。この列は、連絡先のユーザーがアサインを受け入れたか拒否したかを示します。通知を送信するには、トリガールールを定義する必要があります。通知を送信するために満たす必要のある条件と、実行する必要のあるアクションは、トリガールールによって決まります。

WebRTC UI からのユーザーの呼び出し

オンコールスケジュールのランディングページ、勤務表およびエスカレーションの詳細モーダルおよびオンコールカレンダーから WebRTC インターフェイスを通じて、ブラウザ内でコールを発信したり、音声通話を受信したりします。

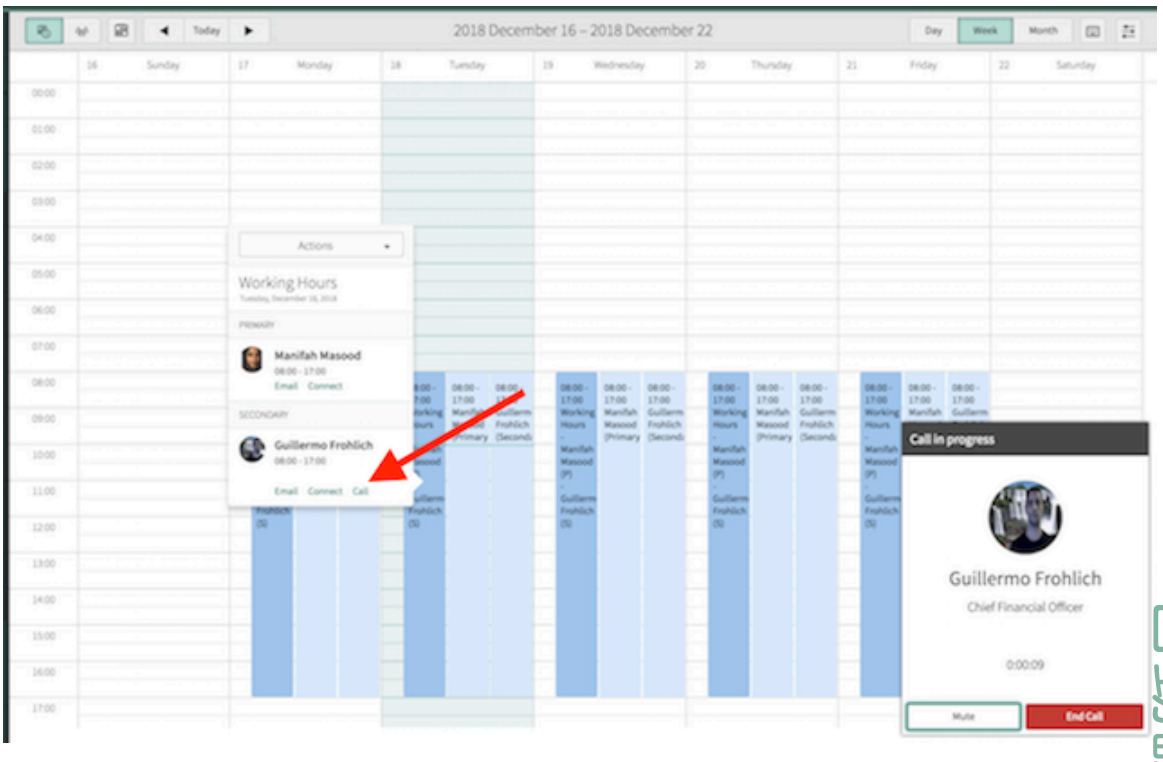
始める前に
必要なロール：notify_view または itil

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > オンコールスケジューリング > オンコールカレンダー.
2. 開かれたカレンダーで、呼び出すユーザーの名前をクリックします。
3. [コール] を選択して、ユーザーを呼び出します。



自動翻訳

オンコールスケジューリングにおける **NotifyNow** と 通知 の主な違い

NotifyNow によるオンコールスケジューリングと Notify によるオンコールスケジューリングには重要な違いがあります。

質問に対する応答の追跡

[オンコール：確認応答によるアサイン] ワークフローでは、アサインの応答の追跡に使用される質問の Notify テーブルを使用しなくなりました。オンコールスケジューリング と 通知 をインストールすると、オンコールのアサイン要求に対する応答を追跡するために、Notify メッセージ [notify_messages] テーブルに「message_number」列が追加されます。この列は、連絡先のユーザーがアサインを受け入れたか拒否したかを示します。

重大なインシデントでの 通知 **Cisco Webex Connector** の使用

1 人以上のユーザーをコールに招待して、重大なインシデントワークベンチから電話会議を開始します。

Notify 管理者、重大なインシデントマネージャー、またはコミュニケーションマネージャーは、電話会議参加者を管理することができます。

MIM ワークベンチから共同作業コミュニケーションタスクを作成

コミュニケーション計画を作成するか、既存のコミュニケーション計画に新しいコミュニケーションタスクを追加して、Major Incident Management ワークベンチから重大なインシデントを解決します。

始める前に
必要なロール：notify_view、または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] を選択します。
4. [コラボレーション] タブを選択します。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] を選択します。
6. フォームの各フィールドに入力します。

共同作業タスク

フィールド	説明
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクの簡単な説明を入力するオプション。
チャネル	コミュニケーション用のチャネルを選択するオプション。 [会議室] を選択します。
周期	タスクを実行する頻度を選択するオプション。 タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある時間までのタイムスパン。

7. [次へ] を選択します。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] を選択します。

MIM ワークベンチから 通知 **Cisco Webex** 会議を開始

MIM ワークベンチから Webex 会議を開始して、重大なインシデントの解決に向けて作業します。

始める前に
必要なロール：notify_view、または major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] を選択します。
4. [コラボレーション] タブを選択します。
5. [開始] ボタンを選択します。
6. フォームの各フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクモーダルテーブルを開始

フィールド	説明
会議ブリッジ	会議用の会議ブリッジを選択するオプション。 Webex のみがデフォルトのプロバイダーセレクターである場合、Webex として会議ブリッジが選択されます。
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：電話会議に含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：電話会議に含めるユーザーのグループを入力します。 ○ [メール]：電話会議に含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
タイトル	デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。
参加者への簡単なメッセージの包含	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション

7. [開始] を選択します。
8. 表示されるダイアログボックスで [リンクを開く] を選択します。

   ワークベンチのリンクをクリックして、Webex 電話会議を開始することもできます。

自動翻訳

電話会議への参加者の追加

重大なインシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者を電話会議に追加します。

始める前に

必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] を選択します。
4. [コラボレーション] タブを選択します。
5. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] を選択します。
6. フォームの各フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者の追加

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：電話会議に含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：電話会議に含めるユーザーのグループを入力します。 ○ [メール]：電話会議に含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
タイトル	デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。
参加者への簡単なメッセージの包含	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション

7. [参加者の追加] を選択します。

アクティブな電話会議で参加者のステータスを表示できます。

電話会議に参加

インシデントからアクティブな電話会議に参加して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に
必要なロール：notify_view、notify_admin、major_incident_manager、または communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).

2. 関連する重大なインシデントを開きます。

3. [ワークベンチを表示] を選択します。

4. [コラボレーション] タブを選択します。

5. [電話に参加] を選択します。

通知 に関する参照情報

このセクションで 通知 アプリケーションに関する追加情報を表示します。

Notify-Twilio と **Notify-Twilio Direct** との違い

アーキテクチャ、ワークフロー、Twilio サポート、タスク始動型の電話会議などを含む、Notify-Twilio ドライバーと Notify-Twilio Direct ドライバーとの違いについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify-Twilio と Notify-Twilio Direct との違い

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notify-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
このプラグインは使用停止になりました。Notify - Twilio Direct ドライバーがこのプラグインに置き換わりました。	Twilio および Notify との次世代データ連携を提供します。
Twilio との Java SDK ベースのデータ連携を使用します。	これは、プラットフォームが提供する送信 REST API を使用して Twilio に接続する JavaScript ベースのドライバーです。
NA	コパイロットメッセージング、Twilio Notify 一括 SMS など、さまざまな高度な SMS 機能のサポートを追加します。
NA	電話会議で話している参加者の表示、誰かが会議に参加/退出するときのビープ音の無効化、マシン検出などの高度なコール機能など、電話会議のさまざまな機能のサポートを追加します。

Notify-Twilio Direct ドライバーへの移行

Notify-Twilio Direct ドライバーへ移行すると、Twilio および 通知 との次世代統合が提供されます。

始める前に
Notify Twilio ドライバーを使用して Twilio に接続する必要があります。

必要なロール：notify_admin

手順

1. 移動先 通知 > 管理 > **Twilio** 構成 (従来).
2. [今すぐ移行 **(Migrate Now)]** をクリックします。
3. 確認ダイアログで、**[OK]** をクリックします。
   Twilio ドライバーの切断が開始され、アカウント SID と認証トークンが Twilio Direct の設定ページにコピーされます。その後、Twilio Direct はそのアカウントに自動接続され、ドライバーの設定ページにリダイレクトされます。

パブリック URL

オンプレミスの顧客では、Notify-Twilio ドライバーを正常に機能させるために、URL がインターネットからアクセス可能であることを確認します。

Notify-Twilio ドライバー (新旧両方) では、インスタンス上の特定の URL が認証なしで Twilio サーバーによってインターネットからアクセス可能である必要があります。インスタンスがプライベートネットワーク内にある場合は、ポート転送または逆プロキシの設定のいずれかが必要です。

Notify-Twilio ドライバーでは、URL は次のとおりです。

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Notify-Twilio Direct ドライバーでは、URL は次のとおりです。

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/xml/{callback_name}

注:
プライベートネットワーク内のインスタンス名はインターネットドメインと異なることがあるため、 *glide.notify.endpoint* プロパティはインターネットの表示名に設定する必要があります。

Twilio Direct ドライバーでインストールされるコンポーネント

通知 とデータ連携するために Twilio Direct ドライバーとともにいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

Twilio Direct ドライバーとともにインストールされるビジネスルール

Twilio は以下のビジネスルールをインストールします。

ビジネスルール	テーブル	説明
アカウント接続/切断メッセージ (Account Connected Disconnected Message)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Twilio が完全に設定されており、情報メッセージを表示するかどうかを確認します。
テスト期間の計算	[sn_twilio_direct_callback_test]	Twilio コールバックテストの期間を設定します。
マシン検出タイムアウト範囲チェック (Machine detection timeout range check)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	[回答マシンの検出] が有効な場合に、回答マシンを検出するためのタイムアウト値を確認します。タイムアウトの有効な範囲は、3 ～ 120 秒です。
資格情報の移動 (Move credentials)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	アカウントの資格情報を [sn_twilio_direct_basic_auth] に移動します。
資格情報の入力 (Populate Credentials)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	現在の SID と認証トークンを表示するために、それらを [sn_twilio_direct_basic_auth] テーブルから入力します。
送信される計算済みフィールドおよび認証の設定 (Set outbound calculated fields & auth)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	基本認証プロファイルにアカウントの資格情報を設定します。
リセット JWT キーの設定	[sn_twilio_direct_basic_auth]	認証トークンを [sn_twilio_direct_basic_auth] から

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
		[jwt_keystore_aliases] の署名キーのパスワードにコピーします。
受信する計算済みフィールドの検証と設定 (Validate & set inbound calculated fields)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	受信 rest フィールド値に基づいて、callback_endpoint フィールドを入力します。エンドポイント URL が正しい形式でない場合は、エラーメッセージを表示します。
高速一括 SMS オプションの検証 (Validate Fast Bulk SMS option)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	**[Twilio Notify** 一括 **SMS (Twilio Notify bulk SMS)]** が有効な場合に、Twilio メッセージングと Notify サービス ID を検証します。
インテリジェント SMS オプションの検証 (Validate Intelligent SMS option)	[sn_twilio_direct_twilio_config]	[インテリジェント **SMS** 処理] が有効な場合に、Twilio メッセージングサービス ID を検証します。

Twilio Direct ドライバーとともにインストールされるテーブル

以下では、Twilio Direct ドライバーとともにインストールされるテーブルについて説明します。

Twilio Direct ドライバーとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
[sn_twilio_direct_callback_processor]	アプリケーションファイルを拡張します。Twilio からのコールバックペイロードを処理し、適切な応答 XML または TwiML ドキュメントを生成するスクリプトが含まれています。 **注:** コールバックプロセッサスクリプトはドライバーの重要なコアコンポーネントであるため、それらを編集、削除、新規追加するときに警告を使用します。
[sn_twilio_direct_twilio_config]	アプリケーションファイルを拡張します。ドライバーの設定オプションの値が含まれています。
[sn_twilio_direct_basic_auth]	基本資格情報を強化します。アカウント SID と認証トークンは、このテーブルに格納されます。
[sn_twilio_direct_callback_test]	コールバックテストの実行履歴を保存します。

番号と番号グループ

番号グループを使用すると、通知 電話番号をグループ化し、グループ化された番号間でワークフローを共有することができます。

通知 内の各電話番号には、関連する番号グループがあります。1 つのグループ内の番号では、受信コールと送信コールおよび SMS メッセージの処理に同じワークフローを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループに関連付けられた番号は、[通知 電話番号グループ] フォームの **[Notify** 電話番号] 関連リストに表示されます。

番号グループワークフローに誤った条件がある場合は、警告が表示されます。

番号グループを作成する

通知 の電話番号をグループ化し、グループ化された番号間でワークフローを共有することができます。

始める前に

必要なロール：notify_admin

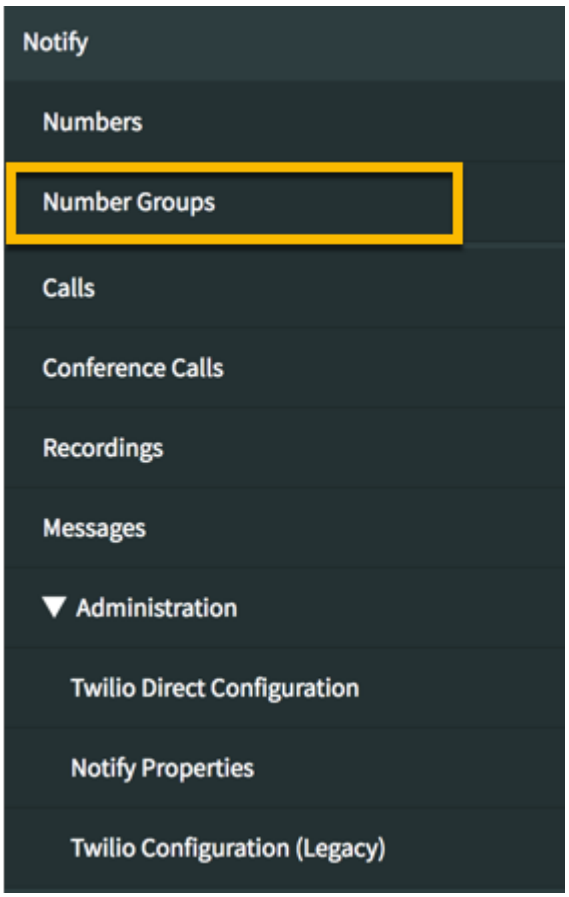
このタスクについて

通知 内の各電話番号には、関連する番号グループがあります。1 つのグループ内の番号では、受信コールと送信コールおよび SMS メッセージの処理に同じワークフローを使用します。

グループに関連付けられた番号は、[通知 電話番号グループ] フォームの **[Notify** 電話番号] 関連リストに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 番号グループ.

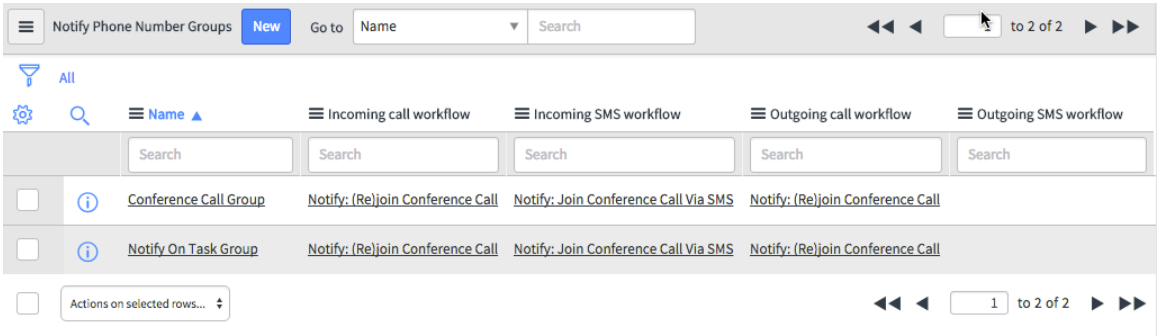


2. [新規] をクリックします。

3. [名前] を入力して、[着信ワークフロー] フィールドで [Notify：**(Re)** 電話会議に参加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
送信 SMS 自体を送信するワークフローを設定しないようにします。そう設定すると、ワークフローが再帰的に呼び出されます。

フィールド	説明
名前	番号グループの一意の名前。
着信コール ワークフロー	このグループに着信電話があったときに実行するワークフロー。
着信 SMS ワークフロー	このグループに受信 SMS メッセージがあったときに実行するワークフロー。
発信コール ワークフロー	発信電話がこのグループにあったときに実行するワークフロー。
送信 SMS ワークフロー	送信 SMS メッセージがこのグループにあったときに実行するワークフロー。 **注:** すぐに利用可能なワークフロー「Notify：SMS 経由で電話会議へ参加 (Notify: Join Conference Call Via SMS)」は、「送信 SMS ワークフロー」に設定しないでください。[送信 SMS ワークフロー] で SMS を送信するワークフローを設定すると、同じワークフローがトリガーされ、再帰ループが発生します。

着信コール ワークフローは、Notify コール [notify_call] テーブルで実行する必要があります。受信と送信の SMS ワークフローは、Notify メッセージ [notify_message] テーブルまたはグローバル [global] テーブルで実行する必要があります。

ショート コードは SMS ワークフローグループにのみ関連付けることができます。ショート コード グループに着信コールまたは発信コールを追加することはできません。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
番号を番号グループに関連付ける

番号グループを作成したら、そのグループに番号を関連付けて、選択したワークフローを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
各電話番号は、1 つの番号グループにのみ関連付けることができます。

番号を番号グループに関連付ける

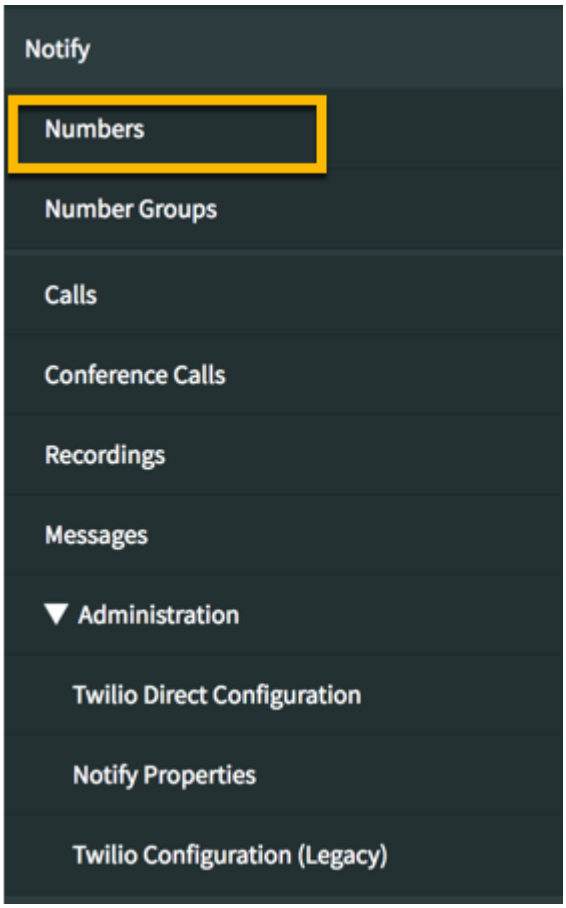
着信および発信のワークフローを使用するには、番号グループに Notify 番号を関連付けます。

始める前に

必要なロール：notify_admin

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 番号.



2. リストされた電話番号をクリックし、[番号グループ] に適宜割り当てます。

注:
各電話番号は、1 つの番号グループにのみ関連付けることができます。

3. [更新] をクリックします。

Notify のワークフローアクティビティ

通知 ワークフローアクティビティでは、通知 内のコールと SMS メッセージを管理します。

電話を管理するすべての 通知 ワークフローは、notify_call テーブルで実行される必要があります。コール関連の 通知 アクティビティは、[テーブル] フィールド値が **Notify** コール **[notify_call]** であるワークフローにのみ追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

If ワークフローアクティビティを使用するなどして *current.is_human* 変数を確認することで、通知 ワークフロー内からの発信コールへの応答が人による応答であったか、留守番機能による応答であったかを特定することができます。この変数は、発信コールへの応答があったときに電話通信プロバイダーによって設定されます。この変数は、着信コールでは常に true です。

注:
アクティブな電話とやり取りしている複数の 通知 アクティビティ間で [タイマー] アクティビティを追加しないでください。

重要:
通知 ワークフローを作成するときは、ワークフローの [条件に一致した場合] フィールドを [-なし-] に設定します。通知 は、設定された番号グループに基づいて実行するワークフローを制御します。

関連情報

ワークフロー アクティビティの Notify で変数を使用する

電話会議参加の ワークフローアクティビティ

電話会議参加アクティビティでは、着信または発信コールを「通知 電話会議」に接続します。

通知 には、「Notify： (再) 電話会議に参加する」と「Notify：SMS 経由で電話会議に参加する」のワークフローが含まれています。これらのワークフローでは、電話会議に参加アクティビティを使用して、着信と発信のコール、および受信 SMS メッセージを電話会議に接続する方法を示します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
レコード	電話会議を録音するには、このチェックボックスをオンにします。
詳細	詳細な設定オプションを表示するには、このチェック ボックスをオンします。
スクリプト	新しい参加者が電話会議に参加したときにその参加者をミュートする必要がある場合など、JavaScript を使用した詳細な設定オプションを指定します。ワークフロー スクラッチパッドから値にアクセスできます。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。電話会議参加アクティビティでは、デフォルトで条件は指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。confernece_call スクラッチパッド変数が設定されていない場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

スクラッチパッドエントリー

アクティビティでは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値を読み取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクラッチパッドから読み取る値

スクラッチパッド変数	説明
workflow.scratchpad.conference_call	単一の電話会議レコードの GlideRecord。このアクティビティによって処理されたコールがこの電話会議に追加されます。この値が未指定の場合、電話会議参加アクティビティでエラーがログに記録されます。 Notify API コール `(String notifyPhoneNumber、String toPhoneNumber、GlideRecord conferenceCall)` メソッドを使用して発信コール ワークフローを開始時に、このスクラッチパッドの値は、電話会議の GlideRecord に自動的に設定されます。着信コール ワークフロー、または別のメカニズムを使用して開始されたワークフローの場合、このスクラッチパッド値を明示的に設定する必要があります。

電話会議への参加アクティビティで利用可能なさまざまな属性を有効にします

システム管理者は、以下のいずれかまたはすべての属性を有効にして、電話会議参加ワークフローアクティビティで使用することができます。

属性	説明
hangupOnStar	hangupOnStar が有効 (true に設定) になっている場合、電話会議の参加者は「*」ボタンを押して通話を切断できます。コントロールがワークフローに返されます。これを使用して顧客定義のアクションをトリガーすることができます。
ミュート状態	ミュートが有効 (true に設定) の場合、参加者はミュート状態で会議に参加します。
beepOnEnter	beepOnEnter が有効になっている (true に設定されている) 場合、ユーザーが会議に参加すると通知ビープ音が鳴ります。
beepOnExit	beepOnExit が有効になっている (true に設定されている) 場合、ユーザーが会議から退出すると通知ビープ音が鳴ります。
enableImmediateInput	enableImmediateInput が有効になっている (true に設定されている) 場合、このユーザーの会議が終了した直後に 1 桁の入力が許可され、workflow.scratchpad.confDigits に設定されます。hangupOnStar が false の場合、このオプションは無視されます。

上記の属性のいずれかを有効にするには、次の手順を実行します。

1. 移動先 **Workflow** > 管理 > ワークフローバージョン.
2. 「Notify：(Re) 電話会議への参加」ワークフローを開きます。
3. [ワークフローを表示] 関連リンクをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ワークフローを変更するには、「ワークフロー アクション」アイコンをクリックし、[チェックアウト] をクリックします。
5. [電話会議への参加] ワークフローアクティビティを開きます。
6. [詳細] チェック ボックスをオンにして、[スクリプト] フィールドを表示します。
7. スクリプトの *config* 変数で **hangupOnStar** 属性を true に設定します。デフォルト設定では false になっています。
8. [更新] をクリックします。
9. 「ワークフロー アクション」アイコンをクリックし、[公開] をクリックして変更を保存します。

同様に、他の属性を有効にすることができます。

コールワークフローアクティビティ

コールアクティビティでは、Notify ワークフローを使用して電話の発信を行います。このワークフローアクティビティは、任意のテーブルに追加することができます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
番号の Notify	Notify の発信元の Notify 電話番号。コールを開始すると、この番号に関連付けられた番号グループの発信コール ワークフローが実行されます。
コールする電話番号	電話を発信する相手先の E.164 準拠の電話番号。
詳細	[発信先電話番号] と **[Notify** の番号] 変数を使用する代わりに、スクリプトを使用して発信先番号と発信元の Notify 電話番号を決定する場合は、このチェック ボックスをオンにします。
スクリプト	発信先の番号を管理するスクリプトを定義します。このスクリプトは、{notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'} のように Notify の番号 sys_id や発信先電話番号をリストする文字列を返す必要があります。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。コール アクティビティでは、デフォルトで条件は指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。詳細スクリプトによって返された無効なデータによりコールを設定できなかった場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

SMS 送信ワークフローアクティビティ

Notify を使用して短いテキストメッセージをユーザーの電話に送信する、**[SMS** 送信] ワークフローアクティビティ。このワークフローアクティビティは、任意のテーブルに追加することができます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

変数	説明
送信元	SMS メッセージの送信に使用する Notify 電話番号を選択します。
詳細	JavaScript を使用してメッセージの送信先番号とメッセージの送信に使用する Notify 番号を決定するには、このチェック ボックスをオンにします。
宛先	メッセージを送信するユーザーの番号を選択します。ユーザー レコードには、E.164 準拠の電話番号、または SMS メッセージ用に構成された通知デバイスが必要です。
宛先 (グループ)	メッセージを送信するグループの番号を選択します。E.164 準拠の電話番号または SMS 通知デバイスを持つそのグループのすべてのメンバーはメッセージを受信します。
メッセージ	送信するメッセージを入力します。現在のレコードからフィールド値を追加するには、[変数の選択] ボックスを使用します。ワークフロー スクラッチパッドから値を追加することもできます。フィールドとスクラッチパッドの変数の名前が同じ場合は、フィールド値が使用されます。 このメッセージ内では変数を使用することができるため、設計時にメッセージの長さを特定することはできません。アクティビティで電話通信プロバイダーがサポートするよりも長いメッセージが送信されると、メッセージは切り捨てられ、インスタンスで警告がログに記録されます。
宛先 (スクリプト)	メッセージの送信先番号とメッセージの送信に使用する Notify 番号を決定するスクリプトを入力します。 スクリプトは、{notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]} の形式の JavaScript オブジェクトを返す必要があります 。メッセージを送信するユーザーまたはグループを sys_id 値のアレイとして指定します。他の番号を E.164 準拠の電話番号のアレイとして指定します。 このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ表示されます。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。このアクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。コールに使用された Notify 番号が正しく設定されていない、または SMS メッセージを送信できない場合、あるいは SMS の送信中にエラーが発生した場合は、アクティビティはエラー状態に移行します。

コールを転送ワークフローアクティビティ

[コールを転送] アクティビティでは、Notify コールを E.164 準拠の電話番号に転送します。

転送された電話を受ける人が電話を切ると、コール転送アクティビティは完了となり、次のアクティビティに移行します。ワークフロー内のそれ以降の Notify アクティビティは、発信者に対してのみ実行されます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

変数	説明
コールする電話番号	コールを転送する電話番号を入力します。
タイムアウト (秒)	電話を切る前にコールへの応答を待つ時間を入力します。
レコード	会話を録音するには、このチェック ボックスをオンにします。

条件

アクティビティの後にどの移行が来るかは、条件によって決まります。コール転送アクティビティでは、デフォルトで条件は指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。コールする電話番号が無効な場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

入力ワークフローアクティビティ

入力アクティビティでは、Notify コールにオプションのリストを提示することによって、電話メニューを作成します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
桁数	発信者が入力できる最大桁数を指定します。発信者は最大数よりも小さい桁数を入力し、[終了] キーを押してエントリを完了します。
終了キー	メニュー オプションの選択が終了したら、発信者が電話で押すことができるキーを指定します。
タイムアウト (秒)	発信者がメニューオプションを選択していない場合に、自動的にメニューを閉じるまでに待機する時間を指定します。
詳細	アクティビティ条件を使用する代わりに、スクリプトを使用して電話メニューを作成するには、このチェック ボックスをオンにします。
スクリプト	電話メニューを作成するためのスクリプトを定義します。スクリプトは、次の形式で JavaScript オブジェクトとして *answer* 変数を返す必要があります。 `answer = { "1": { "play": "https://some_url.com/options/one.mp3", "myCustomData": "some data here" }, "2": { "play": "https://some_url.com/options/two.mp3", "myCustomData": "some other data here" }, "3": { "speak": "type 3 to speak to a representative", "language": "en-US",`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数 (続く)

変数	説明
	<pre> “myCustomData”: “some more data here” } };</pre> スクリプトは、*speak* 属性を使用してテキスト読み上げ文字列と言語コードを指定するか、*play* 属性を使用して再生する音楽の URL を指定することができます。上記の例の *myCustomData* のようにオプションの属性を追加して、関連する情報を保存することもできます。 **注:** スクリプトオブジェクトは、下位互換性のために *say* 属性を引き続きサポートします。

条件

条件によって、このアクティビティの後に来る移行が決定されます。

入力アクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。電話メニューを構築する条件を定義する必要があります。各条件は、電話メニュー上のオプションの 1 つになります。Notify では、条件ごとに最大 100 文字まで、各条件の 名前から発信者までテキストを読み取ります。

メッセージの先頭に **xx-XX:<**メッセージ**>** の形式で言語コードをプレフィックスとして付けることで、各条件の言語を指定することができます。たとえば、フランス語 (カナダ) の場合「**fr-CA:**」を付けます。利用可能な言語は、Notify 言語 [notify_language] テーブルに格納されています。

アクティビティが移行する条件は、発信者が入力した数字に依存します。**parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <**想定される数字**>** に、条件 [条件] 値を設定します。たとえば、発信者が番号「3」を押したときの条件で移行するには、[条件] に **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3** を設定します。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。詳細スクリプトが無効な値を返した場合、または条件のテキスト読み上げが空の場合、アクティビティはエラー条件で移行します。

スクラッチパッドエントリー

このアクティビティでは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値の書き込みを行います。

スクラッチパッドに書き込まれた値

エントリ	説明
workflow.scratchpad.digits	文字列として発信者によって入力された数字。
workflow.scratchpad.menu<アクティビティ名>	詳細スクリプトオプションを使用している場合の、完全な *answer* 変数。このアクティビティが正常に実行されると、このメニューに他のアクティビティからアクセスすることができます。 たとえば、アクティビティ名が `choice` の場合、以下を使用してメニューから値にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクラッチパッドに書き込まれた値 (続く)

エントリ	説明

	var previousActivity = "choices";
	var choicesMenu =
	workflow.scratchpad.menu[previousActivity];
	var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits]; //
	Selects the menu item based on the caller's input.
	var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the
	custom data for the selected menu item.

切断ワークフローアクティビティ

切断アクティビティでは、アクティブな Notify 電話のコールを切断します。

切断アクティビティを使用すると、応答のあったコールだけを切断することができます。応答のないコールを切断する場合は、拒否アクティビティを使用します。

再生ワークフローアクティビティ

再生アクティビティでは、Notify コールで音声ファイルを再生します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
URL	再生する音声ファイルの URL を入力します。URL にアクセスできない場合、またはオーディオファイルの MIME タイプが電話通信プロバイダーによってサポートされていない場合は、再生アクティビティはスキップされます。
ループ	音声ファイルの再生回数を入力します。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。再生アクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。

音声ファイルのエラーを処理するエラー条件を作成できます。指定された音声ファイルが使用できない場合、またはサポートされていない MIME タイプの場合、アクティビティはエラー状態に移行します。サポートされている MIME タイプは、Notify オーディオ MIME タイプ [notify_mime_type] テーブルにリストされています。

録音ワークフローアクティビティ

録音ワークフローアクティビティでは、ユーザからの音声を Notify コールに録音します。

注:
録音ワークフローアクティビティは 通知 コールを記録しますが、Notify 電話会議は記録しません。通知 電話会議を録音するには、[電話会議に参加] ワークフローアクティビティで [録音] アクティビティ変数を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
最大期間 (秒)	録音に許容される最大の長さを秒単位で入力します。
タイムアウト (秒)	発信者からの反応がないときに自動的に録音を終了するまで待つ時間を入力します。
終了キー	発信者が電話で押すと録音を終了するキーを指定します。

スクラッチパッドエントリー

アクティビティでは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値を保存します。

録音アクティビティによって、*recording* 変数がワークフロースクラッチパッドに追加されます。この変数を使用して、URL、ID、長さなど、録音に関するメタデータを保存します。この変数から次の値にアクセスできます。

スクラッチパッドに書き込まれた値

値	説明
recording.recordingDuration	録音の持続時間 (秒)。
recording.from_number	発信者の電話番号 (国番号を含む)。
recording.notify_number	コールに応答するために使用される Notify 電話番号 (国番号を含む)。
recording.recordingID	録音を識別するために電話通信プロバイダーが使用する ID。
recording.recordingURL	録音にアクセスする電話通信プロバイダーからの URL。

却下 ワークフロー

拒否ワークフローアクティビティでは、着信 Notify コールを拒否します。

拒否アクティビティを使用すると、応答のないコールだけを切断することができます。応答のあったコールを切断する場合は、切断アクティビティを使用します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
理由	「話し中」など、コールを拒否する理由を選択します。

読み上げワークフローアクティビティ

読み上げワークフローアクティビティを使用すると、Notify コールでテキスト読み上げを使用してメッセージを再生することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
読み上げるテキスト	読み上げるテキストを指定します。
言語	テキストを読み上げるときに使用する言語とロケールを指定します。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、[読み上げるテキスト] と [言語] 値を使用する代わりに、スクリプトを使用して言語とメッセージを定義できます。
スクリプト	コールで読み上げるテキストを設定するスクリプトを定義します。スクリプトは、言語と読み上げるテキストを定義する文字列を返す必要があります。たとえば、英語のメッセージを再生するには、{language: 'en-US, text: '読み上げるテキスト'} を返します。

Notify クライアントに転送ワークフローアクティビティ

Notify クライアントに転送 ワークフローアクティビティでは、電話のコールを Notify の WebRTC クライアントに接続します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
ユーザー	コールを接続するユーザーを選択します。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、ユーザー変数を使用する代わりにスクリプトを使用して、接続するクライアントを特定することができます。
スクリプト	接続するクライアントを制御するスクリプトを定義します。このスクリプトは、単一のユーザー [sys_user] レコードの GlideRecord を返す必要があります。
タイムアウト (秒)	電話を切る前に、コールが接続されるのを待つ時間を入力します。
レコード	コールを録音するには、このチェック ボックスをオンにします。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。**Notify** クライアントに転送アクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。Notify クライアントに問題がある場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

キューワークフローアクティビティ

キューアクティビティでは、アクティブな Notify コールをキューに入れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キューアクティビティを Notify コール [notify_call] テーブルのワークフローに追加して、現在のコールを保留にします。このアクティビティでは、指定する入力変数はありません。

コールが追加されるキューには、ランダムな ID が指定されます。

Notify アクティビティイベントハンドラー

Notify ワークフローアクティビティには、電話通信プロバイダーが特定のイベントをブロードキャストしたときに自動的に呼び出される JavaScript 関数が用意されています。

電気通信プロバイダーが、発信者が電話を切るなど、Notify コールに関連するイベントをブロードキャストすると、イベントは、その Notify コールに関連付けられたワークフローによって処理されます。そのワークフロー内で現在実行されているすべての Notify アクティビティで、そのイベントに関連付けられた JavaScript 関数が呼び出されます。

イベントをサポートするすべてのアクティビティで、デフォルトのイベントハンドラーの実装を提供しているわけではありません。カスタム Notify アクティビティを作成するときに、これらのイベントハンドラーの実装を行うことができます。

関連情報

- Notify アクティビティの作成
- 利用可能な Notify アクティビティイベントハンドラー

Notify アクティビティの作成

デフォルトの Notify ワークフローでは通常、電話をかけるなどの単一の操作を実行します。カスタム Notify ワークフローアクティビティを作成すると、より複雑な機能を実装することができます。

各 Notify アクティビティ定義でイベントハンドラー関数を使用して、独自のアクティビティ動作を設計します。たとえば、*onCompleted* 関数を使用して、発信者が電話を切った場合のアクティビティ結果を設定できます。

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

新規の Notify ワークフローアクティビティを作成する場合は、次の設計原則に従ってください。

- *onExecute* イベントハンドラー関数内で、新しい NotifyAction オブジェクトを作成します。このオブジェクトを使用して簡易または複雑なアクションを作成し、次にこのオブジェクトを notify_wf_activity テーブルにシリアル化します。
- *onUpdate* イベントハンドラー関数内で、NotifyAction オブジェクトを notify_wf_activity テーブルから逆シリアル化し、このオブジェクトを使用して他の操作を実行します。
- 必要なアクティビティの動作を実装するには、他のイベントハンドラー関数と Notify を必要に応じて使用します。

関連情報

- NotifyAction - Global (NotifyAction - グローバル)

Notify の言語

通知 では、テキスト読み上げ機能の使用時に、複数の言語がサポートされています。

たとえば、入力または読み上げワークフローアクティビティを使用する際には、テキスト読み上げに使用する言語を指定できます。

利用可能な言語のリストは、通知 言語 [notify_language] テーブルに格納されています。デフォルトでは、通知 のすべての電話通信プロバイダーでサポートされている言語を使用することができます。特定の電話通信プロバイダーがサポートしている言語を追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能な **Notify** アクティビティイベントハンドラー

Notify ワークフローアクティビティを作成する際、イベントハンドラー関数を使用して、電話通信プロバイダーからのイベントに応答できます。

すべてのアクティビティや電話通信プロバイダーが、すべてのイベントをサポートしているわけではありません。たとえば、拒否アクティビティでは、発信者が接続する前にコールを終了し、*onNoAnswer* 関数がこのアクティビティで呼び出されないようにします。

注:
イベントに応答するようにアクティビティを構成する場合は、電話通信プロバイダーがそのイベントをサポートしていることを確認してください。

次の表は、利用可能なイベントハンドラーと各ハンドラーを呼び出すことができる Notify ワークフローアクティビティを示しています。

イベントハンドラー

ハンドラー	説明	アクティビティ
onExecute	アクティビティが最初に実行されるときに実行されます。	すべてのコール関連アクティビティ
onUpdate	ワークフローに関連付けられたコールレコードが更新されたときに実行されます。	すべてのコール関連アクティビティ
onCompleted	コールが終了すると実行されます。	すべてのコール関連アクティビティ
onRinging	コールの鳴動が開始すると実行されます。	コールの転送、コール、電話会議に参加、Notify クライアントへ転送
onInProgress	双方の関係者がコールに接続されたときに実行されます。	コールの転送、コール、電話会議に参加、Notify クライアントへ転送
onNoAnswer	コールに応答がないときに実行されます。	コールの転送、コール、電話会議に参加、Notify クライアントへ転送
onBusy	発信先番号が通話中のときに実行されます。	コールの転送、コール、電話会議に参加、Notify クライアントへ転送
onFailed	エラーが発生したときに実行されます。	すべてのコール関連アクティビティ

通知 とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、通知 アプリケーションと一緒にインストールされます。

通知 と一緒にインストールされるロール

通知 は、次のロールを追加します。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

管理者に通知 **[notify_admin]**

Notify 2 の機能の権限を持つ管理者。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

視聴者に通知 **[notify_viewer]**

通知コンテンツを表示する必要があるユーザーにアサインします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

このロールには、Notify 電話会議 [notify_conference_call] テーブルおよびNotify 電話会議参加者 [notify_participant] テーブルへの読み取り専用アクセスが付与されます。

Incident Communications Managementプラグインと Notify プラグインが有効になると、itil ロールが notify_view ロールを継承します。

通知 とともにインストールされるテーブル

通知 は、次のテーブルを追加します。

テーブル

テーブル	説明
Notify 電話会議 [notify_conference_call]	通知 を使用して開始された電話会議のリスト
コールの Notify [notify_call]	通知 を使用して開始されたコールのリスト
Notify コール キュー [notify_queue]	キューに入っているコールのリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

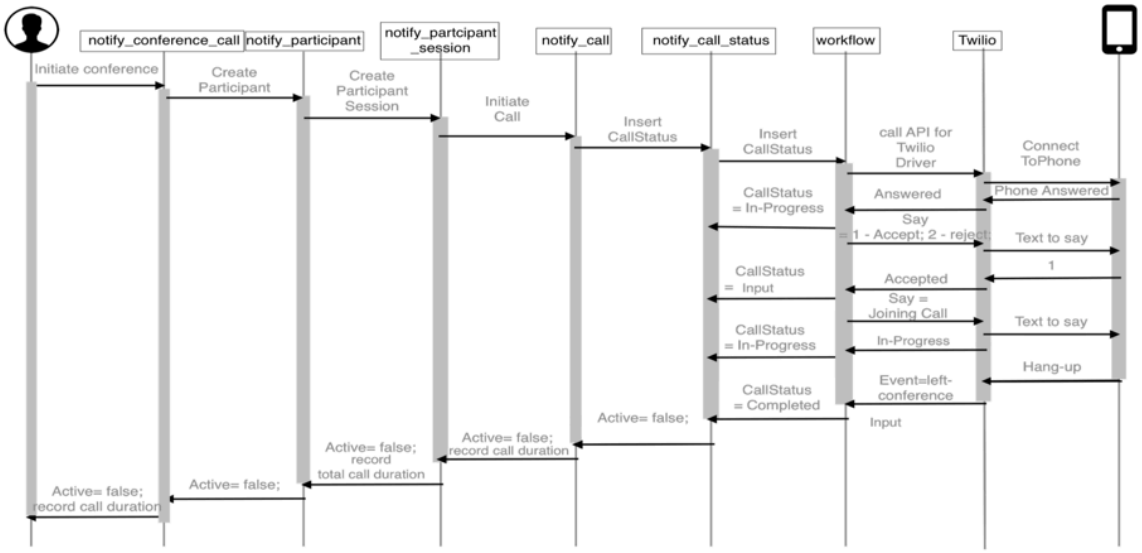
テーブル (続く)

テーブル	説明
Notify コールス テータス [notify_call_status]	開始済み、呼び出し中などのコールの考えられるステータスのリスト。
Notify Client 接続済みセッション [notify_client_session]	接続済みのセッションのリスト
電話会議参加者の Notify [notify_participant]	電話会議の参加者のリスト
電話会議参加者のセッションの Notify [notify_participant_session]	コールレコードと Notify 参加者レコードの関連性のリスト
Notify メッセージ [notify_message]	通知 との間で送信されたメッセージのリスト
Notify 電話番号 [notify_number]	発信しメッセージを送信するために 通知 によって使用された電話番号のリスト
Notify 電話番号グループ [notify_group]	発信しメッセージを送信するために Notify によって使用された電話番号グループのリスト
言語の Notify [notify_language]	テキスト読み上げワークフローアクティビティの使用時に、Notify でサポートする言語のリスト。
Notify 録音 [notify_recording]	電話会議の記録のリスト
Notify ワークフローアクティビティ [notify_wf_activity]	通知ワークフローアクティビティのリスト
オーディオ MIME タイプの Notify [notify_mime_type]	音声ファイルの形式のリスト
一時的にシリアル化された Notify アクションキャッシュ [notify_action]	処理を待機しているシリアル化された 通知 アクションのリスト
Notify SMS テンプレート [notify_sms_template]	Notify SMS を送信する際に使用されるテンプレートが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify コール シーケンス



通知でインストールされるプロパティ

通知 は、次のプロパティを追加します。

Notify 用のプロパティ

プロパティ	説明
sn_twilio_driver.max_conference_participants	Twilio の電話会議参加者数の上限。
com.snc.iam.notify_number	電話会議に使用する Notify 番号。 **注:** この番号には、電話会議ワークフローで設定されたグループが必要です。
glide.notify.sms.max_characters	SMS メッセージを送信できる最大文字数。
glide.enable.notify_on_task	このプロパティを使用して、タスクテーブルとその拡張の Notify データ連携を有効にします。'glide.notify.task.phone_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを true に設定することに相当します。
glide.notify.endpoint	インスタンスが別の名前を使用して公開インターネットでアクセス可能である場合、これはインスタンスがプライベートネットワーク内にあり、外部からを逆プロキシ経由でアクセス可能であると起きる可能性があります。その場合にパブリック名は、ここで指定する必要があります。例：https://some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	オプトイン/オプトアウト要求の SMS の確認を追跡する場合は、[はい] をオンにします。確認は notify_message テーブルに保存されます。
com.snc.iam.enable_notify	このプロパティを使用して、Incident Communications Management

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify 用のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	の Notify データ連携を有効にします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを true に設定することに相当します。
com.snc.iam.notify_number	電話会議に使用する Notify 番号。この番号には、電話会議ワークフローで設定されたグループが必要です。
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	音声機能付きの有効な Notify 番号を指定します。これを使用すると、Notify とオンコールデータ連携し、オンコールユーザーがブラウザから勤務表に記載されているメンバーに直接電話をかけられるようになります。
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	音声機能付きの有効な Notify 番号を指定します。これは、ワークベンチユーザーがブラウザから人を直接呼び出すことができる通知との、特定の Major Incident Management と Notify とのデータ連携を有効にします。

インストールされているビジネスルール 通知

通知 は、次のビジネスルールを追加します。

ビジネスルール	テーブル	説明
ショート コードのコール ワークフローなし	[notify_group]	ショート コードでコールがトリガーされている場合に、エラーをチェックして表示します。
参加者の期間を更新する	[notify_participant]	参加者が非アクティブになったときに参加者の期間を更新します。
Notify コールが存在し、アクティブかどうかを確認する	[notify_participant_session]	Notify コールに有効な参照レコードがあるかどうかを確認し、コールが現在非アクティブである場合は更新します。
前回のアクティブを更新する	[notify_participant]	通知参加者の挿入/更新前の前回のアクティブを設定します。
選択肢の選択に関する情報メッセージを表示する	[notify_group_selector_choice]	Notify グループまたは会議プロバイダーのいずれかが選択されていない場合にメッセージを表示します。
選択肢の値を検証する	[notify_group_selector_choice]	Notify グループまたは会議プロバイダーのいずれかが入力されているかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
スクラッチパッドの値を設定する	[notify_group_selector_choice]	サービスプロバイダーリストを反復処理して、会議プロバイダーが利用可能かどうかを確認します。
空の選択肢にメッセージを表示する	[notify_group_selector]	プロバイダーセレクターの選択肢がない場合に情報メッセージを表示します。
手動選択が設定されている場合、フィールドをクリアする	[notify_group_selector]	Notify グループセレクターテーブルで手動選択が設定されている場合、一部のフィールドをクリアします。
参加者の期間を更新する	[notify_participant_session]	電話会議の参加者の期間を計算します。
セッションのミュート状態を更新する	[notify_participant]	電話会議参加者が非アクティブになると、ミュートおよび消去の値を true に設定します。
電話会議を更新する	[notify_participant]	参加者がコールから離れたり、コールに参加したりすることに基づいて、電話会議の状態を設定します。
順番フィールドの値を検証する	[notify_group_selector]	すべてのプロバイダーセレクター間で順番フィールドの値が一意であることを検証します。
音声番号のみのワークフローを制限する	[notify_number]	音声のみに対応する番号が受信/送信 SMS ワークフローを持つ番号グループに関連付けられることを制限します。
SMS 番号のみのワークフローを制限する	[notify_number]	SMS のみに対応する番号が受信/送信音声ワークフローを持つ番号グループに関連付けられることを制限します。
デフォルトレコードの検証	[notify_group_selector]	デフォルトが false に設定されている場合はソーステーブルと順番フィールドが必須であり、デフォルトが true に設定されている場合は両方のフィールドが空であることを検証します。
デフォルトが true のときにフィールドをクリアする	[notify_group_selector]	デフォルトが true に設定されている場合、一部のフィールドをクリアします。
デフォルトのセレクターが設定されていない	[notify_group_selector]	1 つのアクティブなプロバイダーセレクターがデフォルトとして設定されていることを確認します。
アクティブなデフォルトセレクターが一意であることを確認する	[notify_group_selector]	1 つのプロバイダーセレクターだけがデフォルトとして設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
受信 SMS の SMS 設定を処理する	[notify_message]	SMS 設定構成が特定の電話プロバイダーに対して定義されている場合は、それをすべての着信 SMS に適用します。
デフォルトの通知グループが一意であることを確認する	[notify_group]	デフォルトの Notify グループとして設定されているグループが 1 つ以下であることを検証します。
会議終了のトリガー	[notify_conference_call]	会議コールを終了すると、notify.conference.end イベントがトリガーされます
コールのアクティブ状態の更新	[notify_call_status]	notify_call_status でのコールのステータスを Twilio から受信したステータスで更新します。
電話会議のアクティブ状態の更新	[notify_participant	notify_participant テーブルのアクティブ フラグを更新します。参加者が通話を終了したときに、時間も計算します。
参加者のアクティブ状態の更新	[notify_participant_session]	参加者のアクティブなフラグ (notify_participant) を更新し、通話が切断されると通話の合計時間を計算します。
参加者セッションのアクティブ状態の更新	[notify_call]	notify_call と notify_participant_session の間で通話の状態を同期化します。通話を切断すると、通話の持続した時間で notify_participant_session が更新されます。
正しく構成されていないワークフローに関する警告	[notify_group]	notify_group テーブルを確認し、ワークフローが正しく設定されていない場合にエラーを表示します

自動翻訳

人材と作業の管理機能

これらのアプリケーションを使用して、コミュニケーションを簡素化し、作業のアサインとインタラクションを管理し、従業員のスキルを評価します。

高度なワークアサインメント	スキル管理	Omnichannel Callback	電子署名
チームのアサインを処理し、ワークフローをルーティングし、ユーザーサポートを提供します。	個人およびチームのスキルを評価します。	コールバックサービスオプションを使用してユーザーとエージェントを接続します。	任意のデバイスでドキュメントまたはナレッジ記事の署名を管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクション管理	パスワードリセット	ServiceNow 声	
プラットフォーム上のすべての通信を一元化して、サービスコール処理を改善します。	安全なパスワードリセット、ユーザー検証オプションなどを提供します。	サードパーティコールシステムを管理し、ユーザーとエージェントのサービスコールエクスペリエンスを向上させます。	

高度なワークアサインメント (AWA)

Now Platform でビジネスワークフローを管理および改善します。高度なワークアサインメントは、可用性とデマンド、およびスキルレベルに基づいて、チームと個人にタスクをアサインするオプションを提供します。タスクまたはアサインメントごとにオンザフライで処理されるサービスメッセージングとロール管理により、ユーザーに最高のサービスを提供します。

スキル管理

このモジュールを使用して、チームが最もよく使用し必要とするスキルを追跡し、スキルをグループまたは個人に関連付け、トレーニングと雇用を改善します。スキル管理 は、定義されたさまざまな能力またはそのセットに関するデータを管理するのに役立ちます。効率的なスキルアセスメントを作成し、それらをチームまたは個人に関連付けることで、タスクアサインを改善し、組織内のナレッジギャップを見つけて対処し、雇用およびトレーニング計画をカスタマイズします。

Omnichannel Callback

Omnichannel Callback を使用してサービスによる連絡機会を拡大します。このモジュールを使用すると、アクティビティが多い期間にユーザーがサポート要請またはサービス要求をしたときに、エージェントがユーザーに連絡できるようにします。Now Platform で他のアプリのコールバックオプションを表示または通知し、ユーザーをライブエージェントまたは仮想エージェントにルーティングするためなどのコールバックオプションを設定します。

電子署名

電子署名を使用して電子署名と確認応答を処理します。デスクトップまたはモバイルインターフェイスを使用して、ドキュメントやナレッジベース記事に署名します。署名の処理に関連するロールをカスタマイズし、入力または描画した署名、資格情報、または確認応答を提供するオプションをユーザーに提供します。

インタラクション管理

この非常に柔軟で拡張可能なシステムを使用して、すべてのサービスインタラクションを 1 か所で処理します。コール、チャット、およびその他の問い合わせは、インタラクション管理 System (IMS) を使用して一元化された場所を介してルーティングされ、キューに入れられるため、すべての製品が通信に同じフレームワークを使用できます。

ServiceNow 音声アシスト機能

音声アシスト機能 を使用して、サービスコールシステムを効率的に機能させ続けます。このモジュールは、サードパーティの電話システムと簡単に統合でき、複数のネットワークを経由する手間

自動翻訳

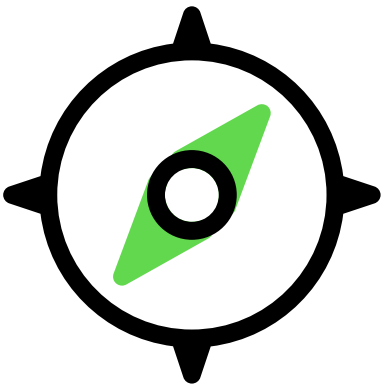
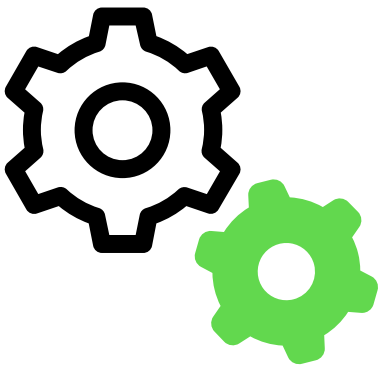
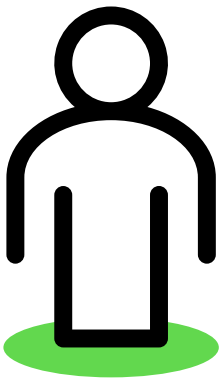
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を減らすことで、より効率的なコールセンターのやり取りを実現します。追加された測定基準と分析により、マネージャーはすべてのコールデータを 1 つの場所で確認できます。

高度なワークアサインメント

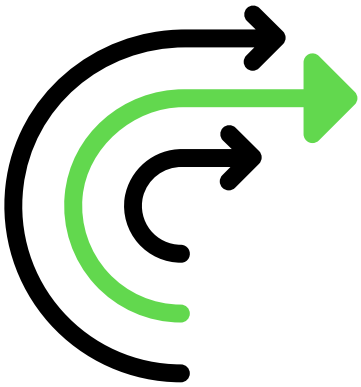
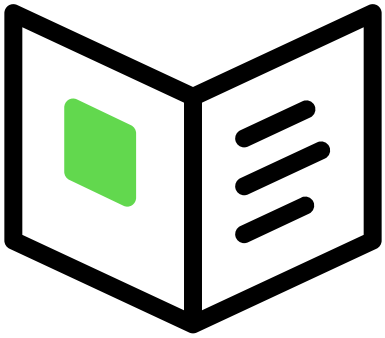
高度なワークアサインメント (AWA) は、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインします。AWA は、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、認定済みエージェントに作業をプッシュします。

開始するには

探索	構成	使用
		
(AWA) の概念と機能について説明します高度なワークアサインメント。	高度なワークアサインメント (AWA) をクリックし、関連するプラグインを有効にします。AWA定義済みの作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、適格なエージェントに作業アイテムを自動的にアサインするように設定します。	SMS 会話の作成、作業項目とAWAイベントの確認、およびログ記録の有効化には、(AWA) を使用します高度なワークアサインメント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分析 & レポートのソリューション	参照	
		
ダッシュボードを プラットフォームアナリティクスソリューション操作して、情報を分析します。	ドメイン分離、コンポーネント、およびプロパティの詳細を取得 高度なワークアサインメント (AWA) します。	

高度なワークアサインメント の詳細

高度なワークアサインメント (AWA) 機能を使用して、可用性、キャパシティ、およびオプションでスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインします。AWA は、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、認定済みエージェントに作業をプッシュします。エージェントは、エージェントワークスペース 受信ボックスでアサインを確認します。

概要

顧客は、チャット、ケース、インシデントなど、さまざまなチャネルを使用してサービスを要求します。顧客からの要求により、タスクまたはインタラクションレコードが作成されますが、これには、作業アイテムと呼ばれる、オブジェクトに関する情報が保存されます。AWA では、指定した基準 (優先度や顧客ステータスなど) が使用されて、サポートの特定のタイプに集中した作業アイテムキューに作業アイテムが自動的にルーティングされます。

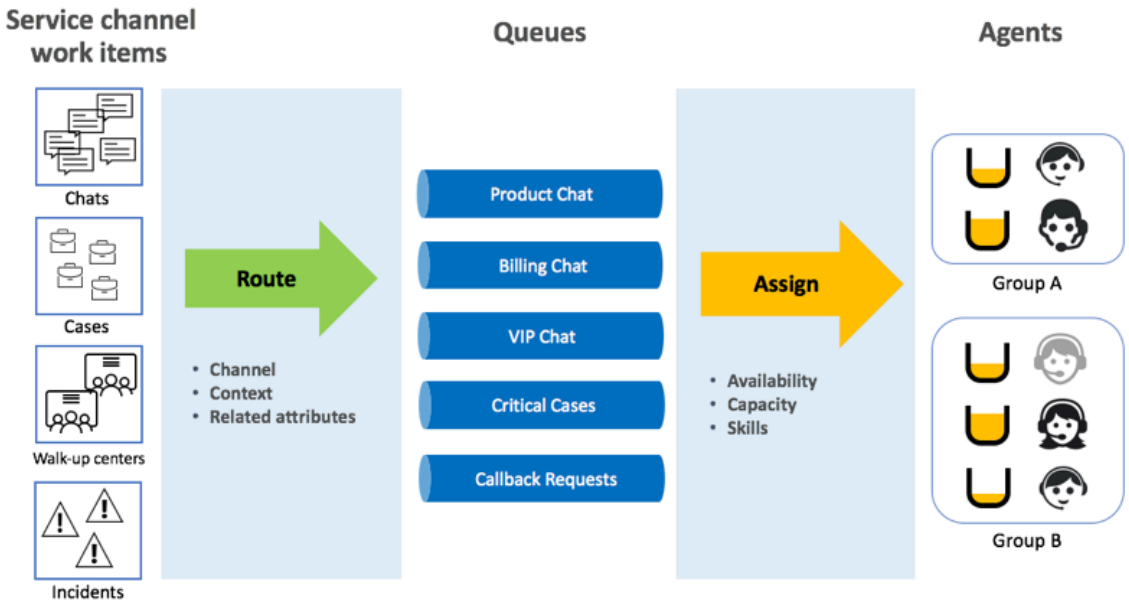
キューは、製品や重大ケースなど、ニーズやタイプに基づいて定義できます。また、キューでの作業を担当するエージェントグループも特定します。AWA では、設定したアサインルールが適用され、エージェントの対応可能性、キャパシティ、スキル (定義した場合) が使用されて最も適格なエージェントに作業がアサインされます。

Workflow

高度なワークアサインメント のプロセスフローの詳細については、次の図を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Advanced Work Assignment] > [ホーム] に移動して AWA 機能の探索を開始します。

メリット

高度なワークアサインメント には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
作業タスクのアサインを自動化することで、AWA は作業負荷の分散に伴う手作業を排除します。作業アイテムはエージェントの受信ボックスに便利にプッシュされるため、エージェントは作業を探すことなく作業に集中できます。	作業アサイン	awa_admin または admin
AWA は、適切なスキルと専門知識を特定のタスクに合わせることで、組織が利用可能なリソースを最大限に活用できるようにします。これにより、アイドル時間が短縮され、組織全体での人材の割り当てが改善されます。	エージェントのアサインルールの設定	awa_admin または admin
AWA は、リソース間で作業タスクを公平かつバランスよく配分します。作業負荷、キャパシティ、可用性などの要素を考慮して、特定の個人に過度の負担がかかり、他の個人が十分に活	エージェントの受信ボックスの制御	awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
用されないということがないようにます。		

高度なワークアサインメント コンポーネント

サービスチャネル

カスタマーサービスを提供する手段。AWA では、チャット、ケース、インシデント、Walk-up センターのベースシステムチャネルが提供されます。チャネルごとに、エージェントのキャパシティや利用条件などの属性を設定し、そのチャネルで処理される作業を制御できます。

作業アイテム

エージェントが最初から最後まで処理する、1 つの作業。たとえば、1 件のチャットまたは 1 件のケースは、エージェントにルーティングしてアサインするオブジェクトになります。

作業アイテムキュー

キューには、サービスチャネルの特定のタイプの作業アイテムが格納されます。AWA 管理者は、VIP 顧客や重大なケースなど、チャネル内の特定のタイプのサポートに焦点を当てたキューを作成できます。AWA は、顧客ステータスや地域など、定義した特定の条件または要件に基づいて作業アイテムをキューにルーティングします。各キューにアサインされたグループは、キューに入った作業アイテムを処理します。作業アイテムがキューに格納されると、AWA では、アサインルールおよびエージェントの対応可能性とキャパシティに基づいて、対応可能なエージェントにアイテムがアサインされます。

担当グループ

エージェントは、アサインされる作業のタイプごとに編成された特定のグループに属します。名前と説明、マネージャー、グループメールなど、アサイン先グループに関する詳細を指定してください。アサイン先グループでは、エージェントのロール、グループとグループメンバー、キュー、エージェントキャパシティの上書きも設定できます。

アサインルール

適格なアサイン先グループの適切なエージェントに作業アイテムをプッシュする方法を決める基準。

エージェントのキャパシティ

特定のサービスチャネルでエージェントが一度に積極的に作業できる作業アイテムの最大数。すべてのサービスチャネルにわたってエージェントの最大キャパシティを設定する場合は、そのエージェントの最大ユニバーサルキャパシティを定義します。最大ユニバーサルキャパシティの設定については、エージェントの最大ユニバーサルキャパシティの設定を参照してください。保留中ステータスのメッセージングインタラクションは、エージェントのキャパシティの一部として計算されません。

エージェントの対応可能性

エージェントの在席状況、およびエージェントが作業に対応可能かどうか、ビジーステータスかオフラインかを示すステータス。AWA は、エージェントの対応可能性ステータスを使用して、エージェントが作業を受け取ることができるかどうかを判断します。

受信ボックスのレイアウト

サービスチャネルに関連する構成であり、作業アイテムを表すレコードのどのフィールドをエージェントの受信ボックスに表示するかを定義します。レイアウトにより、エージェントが エージェントワークスペース で何を確認するかを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージング会話の再アサイン

会話の現在のアサイン先エージェントが対応できない場合にメッセージング会話を自動的に再アサインする場合は、*glide.messaging.reassign.enabled* システムプロパティを true に設定します。システムプロパティはメッセージング会話にのみ影響し、AWA 受信ボックスステータスが「Available (対応可能)」に設定されていない場合、アサイン先エージェントは対応不可と見なされます。

高度なワークアサインメント の構成

高度なワークアサインメント ホームページで [[プラグイン] を取得] ボタンを選択すると、プラグインページから必要なプラグインや人気のあるプラグインをすばやくインストールできます。高度なワークアサインメント (AWA) を計画および構成します。

始める前に

ホームページは AWA 、 を使用してオムニエクスペリエンス標準機能セットをインストールして最新バージョンに更新すると表示されます ServiceNow Store.

必要なロール：管理者

このタスクについて

高度なワークアサインメント プラグインおよび関連する組織固有のプラグインをインストールした後に、次のリストは、AWA について決定が必要な基本的な計画と構成の手順の概要を示しています。

- 何をルーティングするかを決める – 使用する基本サービスチャネルを設定します。
- どこにルーティングするかを決める - 作業アイテムのキューとルーティングルール、実行順序、作業アイテムのソート順、戦略を定義します。
- 作業アイテムのアサイン方法を決める - エージェントにプッシュする作業アイテムを決定するアサインルールを定義します。
- エージェントに何を表示するかを決める – 受信ボックスのカードレイアウトと在席状況 (対応可能性) を設定します。エージェントはこれを エージェントワークスペース 受信ボックスで使用します。

手順

1. 移動先 高度なワークアサインメント > ホームをクリックし、[最初に必要なプラグインをインストールします] セクションから **[Advanced Work Assignment** を取得] プラグイン ボタンを選択します。

   注:
   sys_admin ロールを持つユーザーのみが 高度なワークアサインメント ホームページからプラグインをインストールできます。たとえば、awa_admin ロールを持つユーザーが 高度なワークアサインメント プラグインをインストールしようとすると、インストールについて管理者に連絡するように求められます。高度なワークアサインメント プラグインをインストールすると、admin および awa_admin ロールを持つユーザーは、すべての AWA ホームページオプションをアプリケーションナビゲーターで使用できるようになります。

   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
2. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
   AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[ターゲットルーティング機能を取得 (Get targeted routing capabilities)] セクションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: ServiceNow® IT Service Management (ITSM)、ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM)、ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) プラグインの [プラグインを取得] ボタンを使用して、組織固有の AWA プラグインをインストールします。
AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションが表示されます。
4. オプション: エージェントチャット、ウォークアップエクスペリエンス、パフォーマンスアナリティクス などの人気のプラグインをインストールして、AWA エクスペリエンスを向上させます。
5. [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルの設定] を選択して、アクティブ化したサービスチャネルを設定します。
   a. 受信ボックスレイアウトの作成または変更。
   b. 必要に応じて、エージェントキャパシティを上書きします。
6. [重要な設定] セクションで、 [キューを設定] を選択してサービスチャネルの作業アイテムキューを作成します。
   a. キュー内の作業アイテムのソート順を設定します。
7. [基本設定] セクションで、[アサインルールの設定] を選択して、適切なエージェントに作業をプッシュするために使用する作業アサインルールを設定します。
8. オプション: [追加の設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。
   a. [在席ステータスを設定] を選択すると、エージェントは可用性ステータスを設定して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができます。
   b. [却下理由をセットアップ] を選択して、エージェントが Agent Workspace の受信ボックスで受信した作業アサインを却下する場合に使用できる却下理由を定義します。
   c. [ユニバーサルキャパシティのセットアップ] を選択して、チームの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。
   d. [グループを設定] を選択して、共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されたグループを作成します。
9. オプション: [詳細設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。

   注:
   詳細設定カードは、それぞれのプラグインをインストールした後に条件付きで表示されます。

   a. [エージェントの親和性を次のように設定する] を選択します 作成または変更 エージェントの親和性 ルール 作業アイテムを 高度なワークアサインメント.
   b. [シフトベースでの割り当てをセットアップ] を選択して、シフトに基づいて作業アイテムをエージェントにアサインします。

高度なワークアサインメント ホームページ

ホームページエクスペリエンスを利用して、ServiceNow® 高度なワークアサインメント の探索、実装、およびメンテナンスを行います。管理者が利用できる 高度なワークアサインメント ホームページを介して、AWA を検出し、関連するプラグインをインストールし、AWA の設定を構成します。

高度なワークアサインメント ホームページの利点

高度なワークアサインメント ホームページを使用すると、実装を迅速に開始し、前向きな成果を達成するための作業を簡単に行うことができます。高度なワークアサインメント ホームページは、高

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

度なワークアサインメント (AWA) をインストールまたは構成したことがない初めてのユーザーや、機能を拡張しながら既存の実装を維持したいと考えている経験豊富なユーザーにとって最適です。

AWA ホームでは次の機能を提供します。

- サービスチャネルの作成、キューの設定、アサインルールの追加など、基本設定の順序を示すカード。在席状況の設定、却下理由の設定、ユニバーサルキャパシティの決定、エージェントの親和性の設定、シフトベースでの割り当ての設定など、追加設定および詳細設定にリダイレクトするカード。
- インストールされている利用可能なプラグインのリスト。
- プラグインページからプラグインをすばやくインストールする機能。[[プラグイン] を取得] ボタンを選択すると、新しいウィンドウまたはタブにプラグインページが表示されます。[プラグインページが開きました] ダイアログボックスがホームページに表示されます。ここでは、[今はしない] を選択して現在のホームページエクスペリエンスを続行するか、[完了] を選択してプラグインのインストール後にホームページを更新します。
- AWA の構成と管理の詳細について役立つリソースとビデオへのアクセス。

移動先 高度なワークアサインメント > ホーム 機能の探索 AWA を開始します。

重要:
AWA のホームページは、ServiceNow Store を使用して Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後に表示されます。既存の顧客は、ストアからインストールする必要はありません。ただし、今後の更新はストアで入手できます。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

AWA の計画、インストール、探索

AWA をインストールしたことがない場合は、最初に 高度なワークアサインメント ホームページでインストールするように求められます。AWA を実装する前に、[これらの質問をチームで検討してください] [これらの質問をチームで検討してください] リスト内のいくつかの重要な質問についてじっくり検討してください。これらの質問は、ビジネスに必要な AWA エクスペリエンスを想定するのに役立ちます。利用可能な質問を展開して、チームに最適なキューやチームにどのようなスキルがあるかなど、より詳細に検討します。

ホームページのレイアウトは、インストールおよび設定した機能に応じて異なる場合があります。

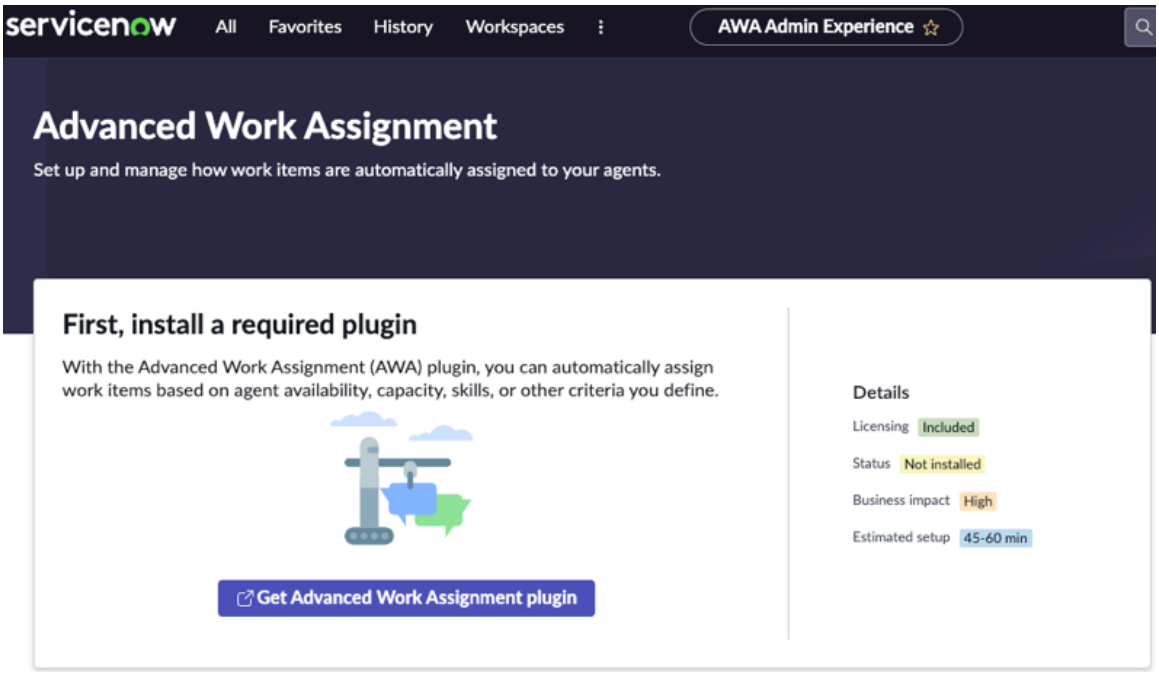
最初に必要なプラグインをインストールする (First, install the required plugin)

最初に 高度なワークアサインメント プラグインをインストールします。**[Advanced Work Assignment** プラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)]** を選択してインストールします。

注:
sys_admin ロールを持つユーザーのみが 高度なワークアサインメント ホームページからプラグインをインストールできます。たとえば、awa_admin ロールを持つユーザーが 高度なワークアサインメント プラグインをインストールしようとすると、インストールについて管理者に連絡するように求められます。高度なワークアサインメント プラグインをインストールすると、admin および awa_admin ロールを持つユーザーは、すべての AWA ホームページオプションをアプリケーションナビゲーターで使用できるようになります。

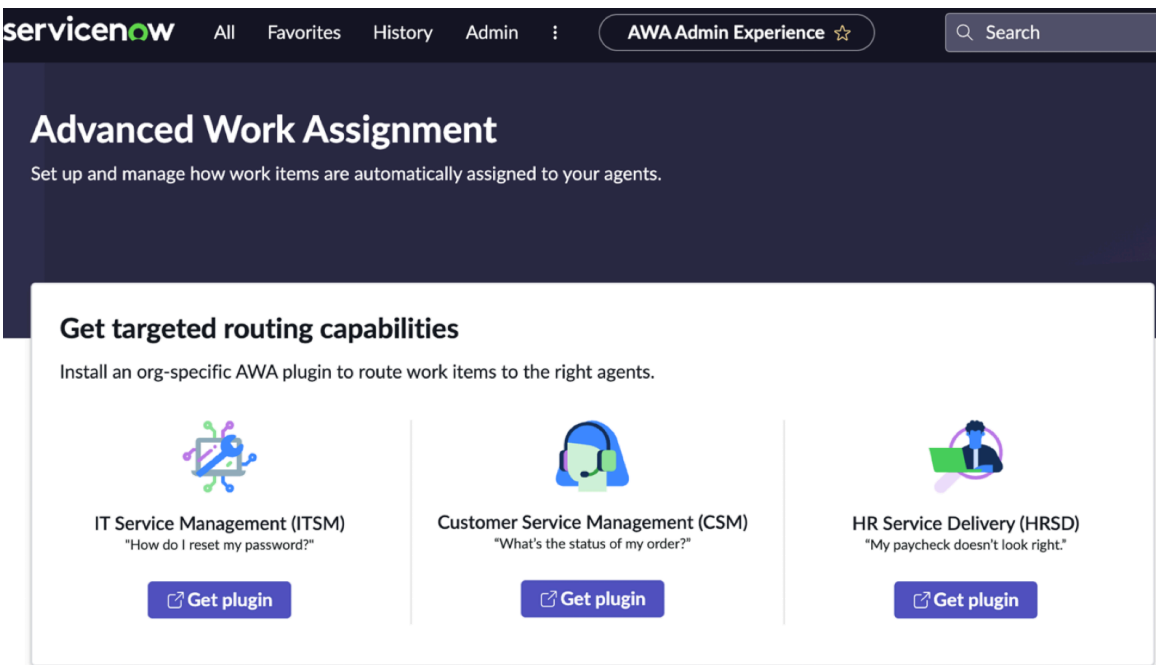
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ターゲットルーティング機能を取得する (Get targeted routing capabilities)

[プラグインを取得 **(Get plugin)**] ボタンを使用して組織固有の AWA プラグインをアクティブ化し、ServiceNow IT Service Management (ITSM)、ServiceNow カスタマーサービス管理 (CSM)、および ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) プラグインの適切なエージェントに作業アイテムをルーティングします。これらのプラグインは、構成されたデータとデモデータを含む AWA の組織固有のサービスチャネルを有効にします。



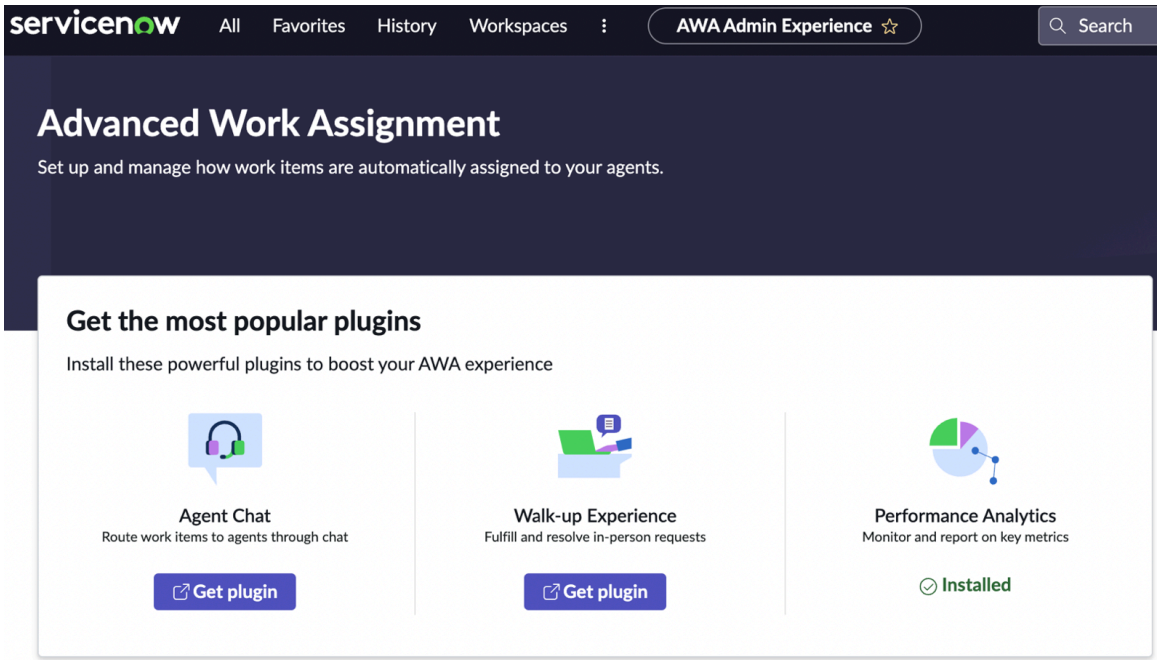
最も人気のあるプラグインを取得する (Get the most popular plugins)

ターゲットルーティング機能のプラグインをインストールした後、これらの人気のあるプラグインをインストールして AWA のエクスペリエンスを向上させます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントチャット：エージェントチャット プラグインは、AWA のチャットサービスチャネルと エージェントワークスペース のチャットモニタリングを有効にします。
- ウォークアップエクスペリエンス：ウォークアップエクスペリエンス プラグインは、構築済みテクノロジーラウンジの Walk-up 連絡サービスチャネルをアクティブ化します。
- パフォーマンスアナリティクス：パフォーマンスアナリティクス プラグインは AWA 向けの パフォーマンスアナリティクス コンテンツパックをアクティブ化します。



見て学ぶ

AWA をホームページの右側から直接インストールして実装する方法の詳細については、組み込まれた AWA 実装ガイドをご覧ください。

役に立つリソース

リリースノート、製品ドキュメント、ServiceNow Community フォーラムやコンテンツなどの役に立つ AWA のリソースを、ホームページの右側から直接確認します。これらのリソースは、構成プロセスと AWA 機能を設定する利点を理解するための情報を提供します。

インストール済みのプラグイン

インストールされているプラグインのリストを表示します。admin ロールのユーザーは、プラグインのリンクを選択して、そのアプリケーションのプラグインページを別のウィンドウまたはタブに表示できます。

利用可能なプラグイン

AWA の設定時間を短縮するのに役立つ利用可能なプラグインのリストを表示します。admin ロールのユーザーは、プラグインのリンクを選択して、そのアプリケーションのプラグインページまたは ServiceNow Store サイトを別のウィンドウまたはタブに表示できます。awa_admin ロールのユーザーは、ストアアプリのプラグインページを表示してプラグインについて確認できますが、プラグインをインストールできるのは admin ロールのユーザーのみです。

AWA の基本設定の構成

ガイド付き構成セットアップの順序に従って、最も論理的な順序で AWA の設定を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

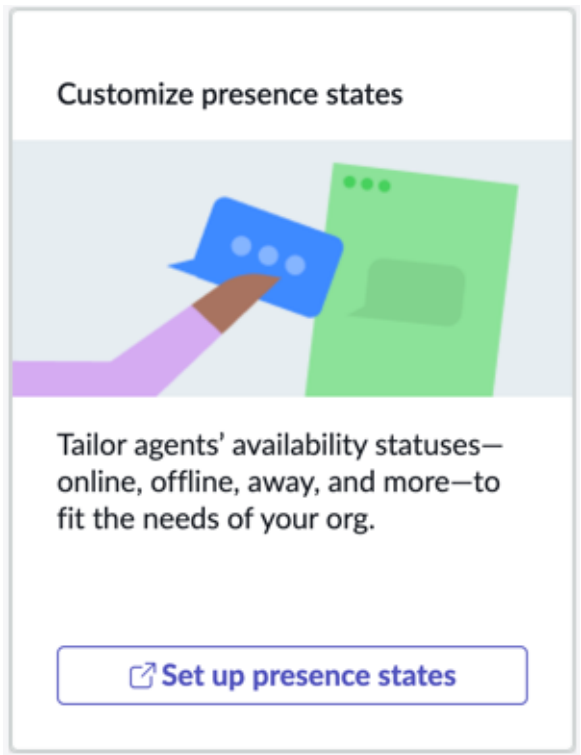
基本設定カード

カード	機能	説明
	サービスチャネルの作成	サービスチャネルを介して受信した作業をエージェントに自動的にルーティングすることで、カスタマーサポートを提供します。サービスチャネルでは、特定のタイプと範囲の作業がエージェントに割り当てられます。
	作業アイテムキューの構成	キューのルーティング条件と宛先を決定します。
	アサインルールの追加	作業アイテムがアサインされていない時間が最も長く、作業対応可能性を最も高いエージェント、または必要なスキルを持っているエージェントに、アサイン基準を設定します。

AWA の追加設定および詳細設定の構成

追加カード設定により、組織の能力を拡張し、AWA での生産性を最大化できます。

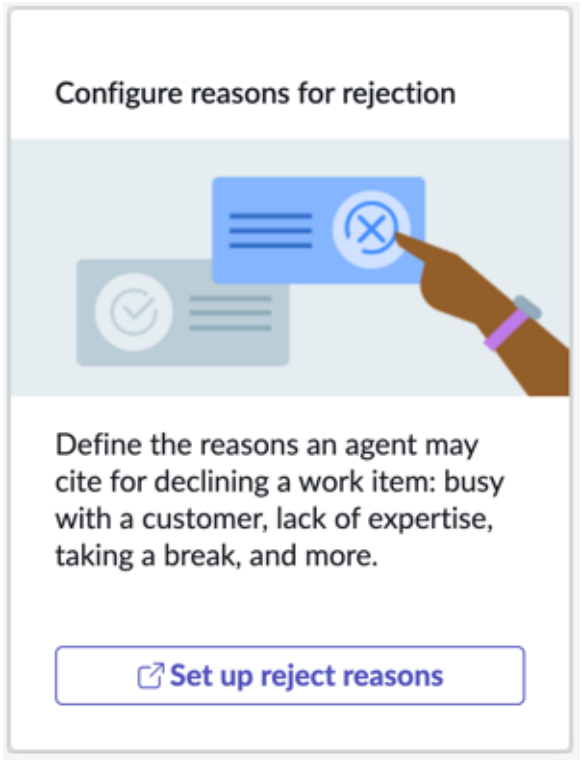
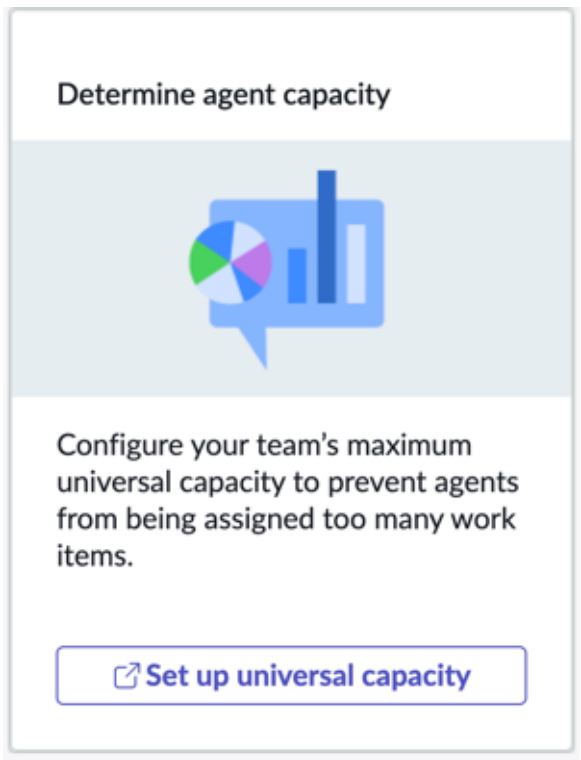
追加設定カード

カード	機能	説明
	在席ステータスのカスタマイズ	対応可能性ステータスを設定すると、エージェントはそれを使用して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

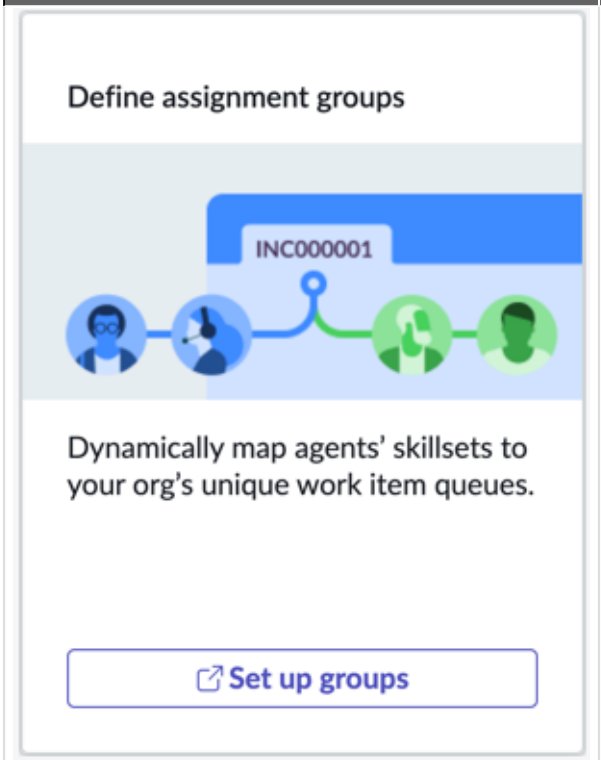
追加設定カード (続く)

カード	機能	説明
	却下理由の設定	エージェントが エージェントワークスペース の受信ボックスで受信した作業アサインを却下する場合に使用できる理由を定義します。
	エージェントキャパシティの決定	エージェントにアサインされる作業アイテムが多くなりすぎないように、チームの最大ユニバーサルキャパシティを設定します。エージェントの最大ユニバーサルキャパシティに達した場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。
このカードを表示するには、[詳細を表示] を選択します。	アサイン先グループの定義	共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されたグループを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加設定カード (続く)

カード	機能	説明
		

詳細設定カードは、それぞれのプラグインをインストールした後に条件付きで表示されます。

詳細設定カード

カード	機能	説明
	エージェントの親和性の設定	このカードを条件付きで表示するには、エージェントの親和性 プラグインをインストールします。高度なワークアサインメント で作業アイテムをルーティングする エージェントの親和性 ルールを作成または変更します。
	シフトベースでの割り当ての設定	このカードを条件付きで表示するには、次のいずれかまたは両方のプラグインをインストールします。 • カスタマーサービスのワークフォース最適化 • ITSM のワークフォース最適化 シフトに基づいてエージェントに作業アイテムをアサインします。

高度なワークアサインメント を開始するには

高度なワークアサインメントを実装するには、以下の初期設定およびセットアップ手順を完了します。

始める前に
必要なロール：awa_admin および admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
2. **[Advanced Work Assignment** プラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)]** を選択して、インスタンスに 高度なワークアサインメント プラグインをインストールします。
   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
3. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
4. () ホーム ページに戻り高度なワークアサインメント、[開かれたプラグイン ページ] ダイアログ ボックスで [完了] を選択します。AWA
   AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[ターゲットルーティング機能を取得 (Get targeted routing capabilities)] セクションが表示されます。
5. [プラグインを取得 **(Get plugin)]** を選択して、組織固有の IT Service Management (ITSM)、カスタマーサービス管理 (CSM)、および HR サービスデリバリ (HRSD) (HRSD) プラグインをアクティブ化します。
   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
6. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
7. () ホーム ページに戻り高度なワークアサインメント、[開かれたプラグイン ページ] ダイアログ ボックスで [完了] を選択します。AWA
   AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションが表示されます。
8. オプション: さまざまな方法で追加のプラグインをインストールします。
   - [プラグインを取得] を選択して、よく使用されるプラグインをインストールします。
   - [利用可能なプラグイン] セクションからプラグイン名を選択します。

   [すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
9. オプション: [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
10. オプション: () ホーム ページに戻り高度なワークアサインメント、[開かれたプラグイン ページ] ダイアログ ボックスで [完了] を選択します。AWA

    (Optional) [プラグインページが開きました] ダイアログボックスは、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションからプラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

    AWA ホームページエクスペリエンスが更新され、[最もよく使用されているプラグインを入手] セクションがインストールされたプラグインで更新されるか、 [インストールされているプラグイン] セクションの下にプラグインが表示されます。
11. [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルの設定] を選択して、アクティブ化したサービスチャネルを設定します。
    a. 受信ボックスのレイアウトを作成または変更します。
    b. 必要に応じて、エージェントキャパシティを上書きします。
12. [重要な設定] セクションで、 [キューを設定] を選択してサービスチャネルの作業アイテムキューを作成します。
    キュー内の作業アイテムのソート順を設定します。
13. [基本設定] セクションで、[アサインルールの設定] を選択して、適切なエージェントに作業をプッシュするために使用する作業アサインルールを設定します。
14. オプション: [追加の設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [在席ステータスを設定] を選択すると、エージェントは可用性ステータスを設定して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができます。

b. [却下理由をセットアップ] を選択して、エージェントが Agent Workspace の受信ボックスで受信した作業アサインを却下する場合に使用できる理由を定義します。

c. [ユニバーサルキャパシティのセットアップ] を選択して、チームの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。

d. [グループを設定] を選択して、共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されたグループを作成します。

15. オプション: [詳細設定] セクションで、AWA の機能を改善するために次のパラメーターを設定することを検討します。

> **注:**
> 詳細設定カードは、それぞれのプラグインをインストールした後に条件付きで表示されます。

a. [エージェントの親和性の設定] を選択して、高度なワークアサインメント で作業アイテムをルーティングする エージェントの親和性 ルールを作成または変更します。

b. [シフトベースでの割り当てをセットアップ] を選択して、シフトに基づいて作業アイテムをエージェントにアサインします。

高度なワークアサインメント のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、高度なワークアサインメント プラグイン (com.glide.awa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
高度なワークアサインメント により、Skills Management プラグイン (com.snc.skills_management) がアクティブ化され、ユーザーとグループのスキルを実装できるようになります。

Skills Management のプラグイン

プラグイン	説明
Skills Management [com.snc.skills_management]	ユーザーとユーザーグループのスキルを実装します。ロール管理と同じ原則に従って、ユーザーグループ間で継承が使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
2. **[Advanced Work Assignment** プラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)]** を選択して、インスタンスに 高度なワークアサインメント プラグインをインストールします。[すべてのアプリケーション] ページが新しいウィンドウまたはタブで開きます。**[Advanced Work Assignment** プラグインを取得 **(Get Advanced Work Assignment plugin)]** ボタンが表示されない場合は、プラグインをインストールする権限がないか、プラグインが既にインストールされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [すべてのアプリケーション] ページで、[インストール] を選択し、インストールプロンプトを完了します。
4. 高度なワークアサインメント (AWA) ホームエクスペリエンスの [プラグインページが開きました] ダイアログボックスで、[完了] を選択します。
   AWA ホームエクスペリエンスが更新され、[ターゲットルーティング機能を取得] セクションが表示され、AWA がインストールされます。

次のタスク
ターゲットルーティング機能のプラグインとその他のよく使用される AWA プラグインをアクティブ化し、適切なサービスチャネルおよび 高度なワークアサインメント 向け プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にします。

高度なワークアサインメント の関連プラグインのアクティブ化

高度なワークアサインメント プラグインのアクティブ化後に、関連する AWA プラグインをアクティブ化し、その他のベースシステムサービスチャネルおよび AWA 向け パフォーマンスアナリティクス ソリューションのダッシュボードを有効にします。

これらの追加の AWA 用プラグインをアクティブ化するには、admin ロールが必要です。

ターゲットルーティング機能のプラグイン

AWA ホームエクスペリエンスの [ターゲットルーティング機能を取得] セクションまたは [利用可能なプラグイン] セクションから、次のプラグインをインストールします。各プラグインを個別に検索する場合は、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
高度なワークアサインメント for Incidents [com.snc.incident.awa]	AWA でインシデントサービスチャネルを有効にします。インシデントの AWA をサポートするデフォルト構成が含まれています。
高度なワークアサインメント for CSM [com.sn_csm.awa]	AWA でケースサービスチャネルを有効にします。CSM ケースのルーティング、キュー、およびアサインをサポートする構成データが含まれています。
高度なワークアサインメント for HRSD [com.sn_hr_awa]	エージェントへの HRSM ケース、チャット、コールのルーティング、キューイング、およびアサインをサポートする、ベースシステム構成データを有効にします。

よく使用されるプラグイン

AWA ホームエクスペリエンスの [最もよく使用されているプラグインを入手] セクションまたは [利用可能なプラグイン] セクションから、次のプラグインをインストールします。各プラグインを個別に検索する場合は、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

プラグイン	説明
エージェントチャット [com.glide.interaction.awa]	AWA でチャットサービスチャネルを、Agent Workspace でチャットメッセージを有効にします。デモデータを含む、チャットのデフォルト構成データが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン	説明
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	事前に構築された技術者ラウンジの Walk-up 連絡サービスチャネルをアクティブ化します。IT 組織は、オンラインとオフサイトのチェックインをサポートできるようになります。
Performance Analytics コンテンツパック – 高度なワークアサインメント [com.snc.pa.awa]	AWA 向け Performance Analytics コンテンツパックをアクティブ化します。ベースシステム KPI を提供します。

コネクトサポートから 高度なワークアサインメント および エージェントチャットに移行

ServiceNow® コネクトサポート から エージェントチャット (ライブチャット) に移行します。ライブチャットはメッセージシステムであり、エージェントはこれを エージェントワークスペース で使用して顧客とやり取りします。コネクトサポートからの移行には、高度なワークアサインメント (AWA) を使用して、チャット作業アイテムをエージェントにルーティングするためのチャットキューを作成することも含まれます。

始める前に

必要なロール：admin

重要:

Utah の時点で、コネクトサポート は廃止されています。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。

このタスクについて

高度なワークアサインメント や エージェントチャット などの最新のアプリケーションに移行すると、コネクトサポート では利用できない機能やメリットが得られます。これらの新規機能は次のとおりです。

- エージェントの対応可能性、キャパシティ、スキル、エージェントの親和性、可変作業アイテムのサイジングなど、定義した基準に基づくチャットと作業アイテムのエージェントへの自動アサイン
- 自動キューオーバーフロー処理
- チャットタイムアウトの再アサイン
- ネイティブのチャットのサーベイ
- マネージャーがエージェントとの進行中の公開顧客チャットに参加したり、エージェントにプライベートメッセージを送信したりできる、エージェントウィスパーなどのスーパーバイザー機能
- 着信チャットを表示、承認、または拒否するためのワークスペース受信ボックスコントロールなどのエージェント機能

現在コネクトサポート API を使用している場合、AWA API の詳細については、「AWA ルーティング API」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
2. 高度なワークアサインメント プラグインと エージェントチャット プラグインが現在有効でない場合、これらをアクティブ化します。
3. 必要に応じて、既存の コネクトサポート チャットキューを確認し、AWA でチャットサービスチャネル用に同じような一連のキューを作成するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> AWA で コネクトサポート チャットキューを使用することはできません。コネクトサポート のチャットキューは、チャットキュー [chat_queue] テーブルに格納されます。AWA のチャットキューは、AWA キュー [awa_queue] テーブルに格納されます。

4. AWA ホームページで、チャットサービスチャネルを構成して、関連チャットキューを作成し、エージェントの作業アサインを設定します。
5. エージェントチャットの設定で、チャットのセットアップフォームにアクセスして、ライブチャットの履行者インターフェイスとして エージェントワークスペース を指定し、その他のライブチャット機能を有効にします。
6. エンドユーザーの Service Portal のチャットクライアントをアクティブ化します。

Trouble?

トラブルシューティングの提案には、次の一般的な問題と解決策が記載されています。

問題：AWA を使用している間、チャットはルーティング状態のままで、対応可能なエージェントに提供されません。

解決策：AWA がチャットを コネクトサポート キューにルーティングしようとすると、この問題が発生する可能性があります。この場合、インタラクションは 仮想エージェント ユーザーにアサインされたままになり、awa_work_item レコードは作成されません。この問題の一般的な原因は、チャットのアプリケーションの [チャットのセットアップ] エントリがまだ [接続] に設定されていることです。

問題：ライブエージェントにルーティングしようとすると、対応可能なライブエージェントがいないと要求者に誤って通知されます。

解決策：この問題は、次のいずれかの状況が原因である可能性があります。

- インタラクションフィールドまたはコンテキストのチェックに依存するキュー条件は、ルーティングするには遅すぎるインタラクションで作成されました。
- チャットサービスチャネルが対応可能な在席状況に関連付けられていません。この問題の一般的な原因は、チャットチャネルの無効化と再アクティブ化です。

デバッグの提案には、次のような考慮事項が含まれます。

エージェントがチャットを受信していない場合に確認すべきいくつかの質問と場所を次に示します。

- インタラクションの awa_work_item レコードは存在しますか？存在しない場合、インタラクションの [アサイン先] フィールドは空ですか、それとも仮想エージェントに設定されていますか？[アサイン先] フィールドが 仮想エージェント に設定されている場合は、コネクトサポート を使用しようとしている可能性があります。
- チャットのセットアップで、履行者はアプリケーションごとに適切に設定されていますか？
- **interaction.context_document** フィールドによって参照される interaction_json_blob で、`Liveagent_application` 変数が想定される値に設定されていますか？

Conversational SMS Service Channel のインストール1

admin ロールがある場合は、Conversational SMS Service Channel アプリケーション (sn_awa_sms_int) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をインストールする必要があります。

  プラグインのアクティブ化の詳細については、「プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

注:
Conversational SMS Service Channel は、Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) アプリケーションなど、SMS プロバイダーを実装するアプリケーションとともに自動的にインストールされます。詳細については、「Conversational SMS Integration with Twilio のインストール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
2. [利用可能なプラグイン] セクションで、 **[Conversational SMS]** を選択します。

   注:
   アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることもあります。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. [インストール] を選択し、[インストール] ダイアログボックスで [インストール] を選択します。

次のタスク
Conversational SMS Service Channel のセットアップ

エージェントの親和性 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、エージェントの親和性 プラグイン (com.glide.awa.agent_affinity) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
2. [利用可能なプラグイン] セクションで、[エージェントの親和性] を選択します。

   注:
   [利用可能なプラグイン] セクションにプラグインが表示されない場合は、検索バーを使用してプラグインを検索してください。名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者が要求する必要がある場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [すべてインストール/更新 **(Install/Update All)]** を選択し、[インストール] ダイアログボックスで [インストール] を選択します。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Conversational Messaging のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
2. [利用可能なプラグイン] セクションで、 **[Conversational Messaging]** を選択します。

   注:
   [利用可能なプラグイン] セクションにプラグインが表示されない場合は、検索バーを使用してプラグインを検索してください。名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者が要求する必要がある場合があります。

3. [すべてインストール/更新 **(Install/Update All)]** を選択し、[インストール] ダイアログボックスで [インストール] を選択します。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

サービスチャネル

サービスチャネルを介して受信した作業をエージェントに自動的にルーティングすることで、カスタマーサポートを提供します。

サービスチャネルは、特定のタイプと範囲の作業をエージェントにアサインするための手段です。ベースシステムのサービスチャネルを構成して、チャネルで処理される作業を定義するコンテキストと属性を設定したり、独自のカスタムサービスチャネルを作成したりできます。

高度なワークアサインメント では複数のサービスチャネルが提供され、そこから作業アイテムが始まります。これらのチャネルは次のとおりです。

サービスチャネル	説明	プラグイン
ケース	カスタマーサービスケースをルーティングおよびアサインします。	に含まれるもの カスタマーサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスチャネル	説明	プラグイン
チャット	チャットのやり取りのルーティングとアサインを行います。	エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) で組み込みます。
チャット - 非同期	複数のサービスチャネルを使用する長時間の会話をルーティングするために使用されます。	Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) で組み込みます。
Facebook Messenger	Facebook Messenger チャット会話からの要求をルーティングするために使用されます	Conversational Integration with Facebook Messenger ストアアプリケーションに含まれています。
インシデント	インシデントのルーティングとアサインを行います。	インシデント向け 高度なワークアサインメント (com.snc.incident.awa) プラグインで組み込みます。
線グラフ	LINE チャット会話からの要求をルーティングするために使用されます	に含まれるもの Conversational Integration with LINE ストアアプリケーション。
SMS	複数のサービスチャネルを使用する長時間の SMS 会話をルーティングするために使用されます	Conversational SMS Service Channel アプリケーションに含まれています。
Walk-up	Walk-up 連絡チャネルから要求をルーティングします。	Walk-up Experience (com.snc.walkup) プラグインで組み込みます。
WhatsApp	WhatsApp チャット会話からの要求をルーティングするために使用されます	に含まれるもの Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) ストアアプリケーション。

また、カスタムサービスチャネルをセットアップして、基本システムチャネルでサポートされていない作業に対処することもできます。詳細については、「カスタムサービスチャネルのセットアップ」を参照してください。

サービスチャネルごとに次のような属性を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントキャパシティ：チャネルをサポートするエージェントが処理可能な作業量
- フィルター：チャネルで処理する作業のタイプをフィルタリングする条件
- 使用率：作業アイテムが生成される時間を判断する条件

サービスチャネルごとに、次のことも実行できます。

- エージェント受信ボックスカードレイアウトを作成し、Agent Workspace で使用する。
- 特定のエージェントの容量の上書きを設定する。
- 関連作業アイテムキューの確認と変更を行う。チャットサービスチャネルでは、キュー関連リストを使用してキューを作成できる。

サービスチャネルのキャパシティと使用率

高度なワークアサインメント では、キャパシティは、サービスチャネルをサポートするエージェントに自動的にアサインされる作業アイテムの数です。使用率は、チャネルでサポートされる作業アイテムのステータスを示す条件です。

エージェントには、サービスチャネルごとにキャパシティがアサインされています。このキャパシティは、チャネルで設定されているデフォルトキャパシティに基づいています。あるサービスチャネル (チャットなど) のエージェントキャパシティは、その他のサービスチャネル (ケースやインシデントなど) のキャパシティと干渉しません。管理者は、サービスチャネルフォームでチャネルのデフォルトのキャパシティを設定できます。この設定は、チャネルをサポートするすべてのエージェントに適用されます。

マネージャーは、次のデフォルトキャパシティを上書きできます。

- 個人エージェント。サービスチャネルフォームの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用する。
- エージェントのグループ。グループフォームの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用する。

エージェントにキャパシティの上書きが既にある場合、上書きを再度設定すると、そのエージェントの既存のキャパシティは更新されます。上書きキャパシティは、エージェントキャパシティ (awa_agent_capacity) テーブルに保存されます。

サービスチャネルの作成または設定

高度なワークアサインメント (AWA) で使用するサービスチャネルを作成または設定します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて

追加条件を指定して、チャネルで処理する作業アイテムをフィルタリングしたり、チャネルのエージェントキャパシティ (作業負荷) を変更したり、エージェントが ワークスペース で使用する受信ボックスのレイアウトを設定したり、関連作業アイテムキューを表示したりすることができます。

対応するプラグインをアクティブ化するか、対応するストアアプリケーションをインストールすると、AWA はこれらのサービスの基本システムチャネルを提供します。

- Cases プラグイン (com.snc_csm.awa)
- Chats プラグイン (com.glide.interaction.awa)
- Chats - Asynchronous プラグイン (com.glide.interaction.awa)
- Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーション (sn_va_fb_messenger)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Incidents プラグイン (com.snc.incident.awa)
- Conversational Integration with LINE アプリケーション (sn_va_line)
- Walk-up interactions プラグイン (com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーション (sn_va_whatsapp_twi)

チャネルごとに、エージェントのデフォルトキャパシティ (作業負荷) など、特定のデフォルト設定を変更できます。関連リストを使用して、関連キューを確認したり、ワークスペースに表示される関連受信ボックスレイアウト (作業アイテムカード) を定義したり、エージェントのキャパシティ値を上書きしたりすることもできます。

サービスチャネルモジュールからサービスチャネルレコードを作成することもできますが、サービスチャネルを介して作業をルーティングするには、キュー、アサインルール、および 適格なアサインプールを作成する必要があります。詳細については、「カスタムサービスチャネルのセットアップ」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. 状況を選択します。
   - サービスチャネルを作成するには、[新規] を選択します。
   - サービスチャネルを更新するには、更新するサービスチャネルレコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

サービスチャネルフォーム

フィールド	定義
名前	構成するために選択したベースシステムのサービスチャネルの名前： ○ チャット ○ チャット - 非同期 ○ ケース ○ Facebook Messenger ○ インシデント ○ 線グラフ ○ Walk-up ○ WhatsApp
受信ボックスの順序	チャネルアイテムがエージェントの受信ボックスに表示される順序
アプリケーション	アプリケーションの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ チャット：グローバル ○ チャット - 非同期：グローバル ○ ケース：高度なワークアサインメント for CSM ○ Facebook Messenger：Conversational Integration with Facebook Messenger ○ インシデント：インシデント向け 高度なワークアサインメント ○ Line：Conversational Integration with LINE ○ ウォークアップ：Walk-up Experience ○ WhatsApp：Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
アクティブ	サービスチャネルをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択すると、サービスチャネルに関連付けられているキューが作業アイテムの受け入れを開始することができます。
簡単な説明	サービスチャネルの簡単な説明： ○ チャット：ライブエージェント チャットインタラクション ○ チャット - 非同期：ライブエージェント チャットの非同期インタラクション ○ ケース：エージェントのケース ○ Facebook Messenger：ライブエージェント Facebook Messenger インタラクション ○ インシデント：エージェントのインシデント ○ Line：ライブエージェント LINE インタラクション ○ Walk-up：エージェントが作業する Walk-up インタラクション ○ WhatsApp：ライブエージェント WhatsApp インタラクション
テーブル	サービスチャネルレコードを保存するテーブル。
詳細条件	有効にした場合、チャネルに適用する詳細条件。たとえば、 ○ チャット：**[Type] [is] [Chat]** ○ チャット - 非同期：**[Subtype] [is] [mweb]**、**[Type] [is] [Messaging]** ○ Facebook Messenger：**[Subtype] [is] [Facebook Messenger]** ○ Line：**[Subtype] [is] [Line]**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ ウォークアップ： **[Type] [is] [Walk-up]** ○ WhatsApp：**[Subtype] [is] [WhatsApp]**
アサイン先フィールド	アイテムのアサイン先ユーザーを参照するフィールド。ケースとインタラクションの両方で (およびその他のほとんどのテーブルで)、このフィールドは [アサイン先] (assigned_to) フィールドです。
アサイン先グループフィールド	アイテムのアサイン先グループを参照するフィールド。ほとんどのテーブルでは、このフィールドは [アサイン先グループ] フィールドになります。
タイプ	コミュニケーションサービスチャネルが同期または非同期の会話チャネルとして処理されるかどうかを示すインジケーター。このフィールドは、[テーブル] フィールドで [インタラクション] を選択すると表示されます。 ○ チャット ○ 電話 ○ メッセージング ○ その他
ログレベル	AWA イベントがログに記録されたときに記録された情報の量。 ○ [なし]：情報はログに記録されません。 ○ [基本]：基本情報のみがログに記録されます。 ○ [詳細]：レコードの詳細やイベントの詳細などの詳細情報がログに記録されます。 このフィールドは、[ログを有効化] が有効になっている場合に表示されます。
受信ボックスアラートオーディオ	このサービスチャネルの受信ボックスに新しいアイテムが到着したときに鳴る可聴アラート。オーディオファイルを指定しない場合、デフォルトのオーディオファイルが鳴ります。
メッセージアラートオーディオ	このサービスチャネルの会話に新しいメッセージが到着したときに鳴る可聴アラート。オーディオファイルを指定しない場合、デフォルトのオーディオファイルが鳴ります。
キャパシティと使用率	
デフォルトの作業アイテムのサイズ	この作業アイテムがアサインされている場合に使用されるエージェントのキャパシティの量。デフォルト値は 1 です。
デフォルトのキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされたアイテムの数 (上書き処理待ち)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ ケース：デフォルトは 2 です。 ○ チャット：デフォルトは 4 です。 ○ チャット：非同期：デフォルトは 4 です。 ○ Facebook Messenger：デフォルトは 4 です。 ○ インシデント：デフォルトは 2 です。 ○ Line：デフォルトは 4 です。 ○ Walk-up：デフォルトは 1 です。 ○ WhatsApp：デフォルトは 4 です。
使用率	エージェントの作業負荷/キャパシティに加算されるアクティブなアイテムの構成を決定する条件。たとえば、レコードのステータスが [新規]、[オープン]、または [情報待ち] などです。 ○ チャット：ステータスが、完了してクローズ、破棄してクローズのいずれかでない ○ チャット - 非同期：ステータスが、完了してクローズ、破棄してクローズのいずれかでない ○ ケース：ステータスが、新規またはオープンである ○ Facebook Messenger：ステータスが、新規または対応中である ○ インシデント：ステータスが、新規、処理中、または保留中である ○ Line：ステータスが、新規または対応中である ○ Walk-up：ステータスが、保留中、完了してクローズ、または破棄してクローズでない ○ WhatsApp：ステータスが、新規または対応中である
ログ記録	
ログを有効化	AWA イベントがログに記録されたときに、syslog_awa テーブルに情報を記録するオプション。この画面の [ログレベル] フィールドに記録する詳細レベルを指定します。
ログ記録を停止する日時	ログ記録を停止する日時。 このフィールドは、[ログを有効化] が有効になっている場合に表示されます。

4. [送信] または [更新] を選択します。
サービスチャネル [awa_service_channel] テーブル内のチャネルが追加または更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク

- 選択したエージェントまたはグループのエージェントキャパシティを上書きする。
- サービスチャネルの受信ボックスレイアウトを作成または変更する。
- チャネルの エージェントのアサインルールの設定。
- アサイン対象のエージェントプールの定義。
- チャネルの作業アイテムキューを作成または変更する。
- チャネルの作業アイテムサイズの上書きを作成または変更する。

Conversational SMS Service Channel

ワークスペースエージェントは、ServiceNow ストアの Conversational SMS Service Channel アプリを使用して、長時間実行される SMS 会話および複数のサービスチャネルを使用する会話をサポートできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

要求者は、SMS を通じてサポートの会話を開始できます。これらのサポート会話は長時間実行される可能性があるため、ワークスペースエージェントには、進行中の会話を追跡すると同時に、他のサービスチャネルの要求者にも対応する機能が必要です。Conversational SMS Service Channel ストアアプリを使用すると、ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、ワークスペース受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。SMS 会話の要求者には、限定されたシステムメッセージのサブセットが表示されます。これにより、会話が長時間実行される場合にシステムメッセージの数が最小限に抑えられます。

メッセージングプロファイル

メッセージングプロファイルは、着信電話番号を要求者と照合する方法を提供します。

条件	の場合
ユーザー [sys_user] テーブルの電話番号に関連付けられているが、メッセージングプロファイルが一致しない要求者から新しい SMS が受信されました	• 番号をユーザーテーブルに一致させるために、メッセージングプロファイルレコードが生成されます。 • インタラクションレコードは、一致するユーザーテーブルに関連付けられています。
ユーザーテーブルの電話番号が一致していないが、メッセージングプロファイルは一致している要求者から新しいメッセージを受信しました	• インタラクションレコードは、一致するメッセージングプロファイルユーザーに関連付けられています。 • ユーザーテーブルレコードが電話番号に関連付けられていません。エージェントは手動で確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合
ユーザーテーブルの電話番号またはメッセージングプロファイルが一致しない要求者からの新しいメッセージを受信しました	• インタラクションレコードはゲストユーザーに関連付けられています (仮想エージェントまたはライブエージェントが手動で確認できます)。 • 電話番号のメッセージングプロファイルレコードは生成されますが、ユーザーに関連付けられていません。
既存のユーザーテーブルまたはメッセージングプロファイルと競合する要求者からの新しい SMS	• インタラクションは、現在番号に関連付けられているメッセージングプロファイル/ユーザーに関連付けられています。 • 仮想エージェントまたはライブエージェントは、ユーザーを確認し、インタラクション/プロファイルを適切なユーザーに再度関連付けることができます。

メッセージングアクション

メッセージングアクションは、会話のメッセージングアクティビティに基づいてアクションをトリガーする方法を提供します。

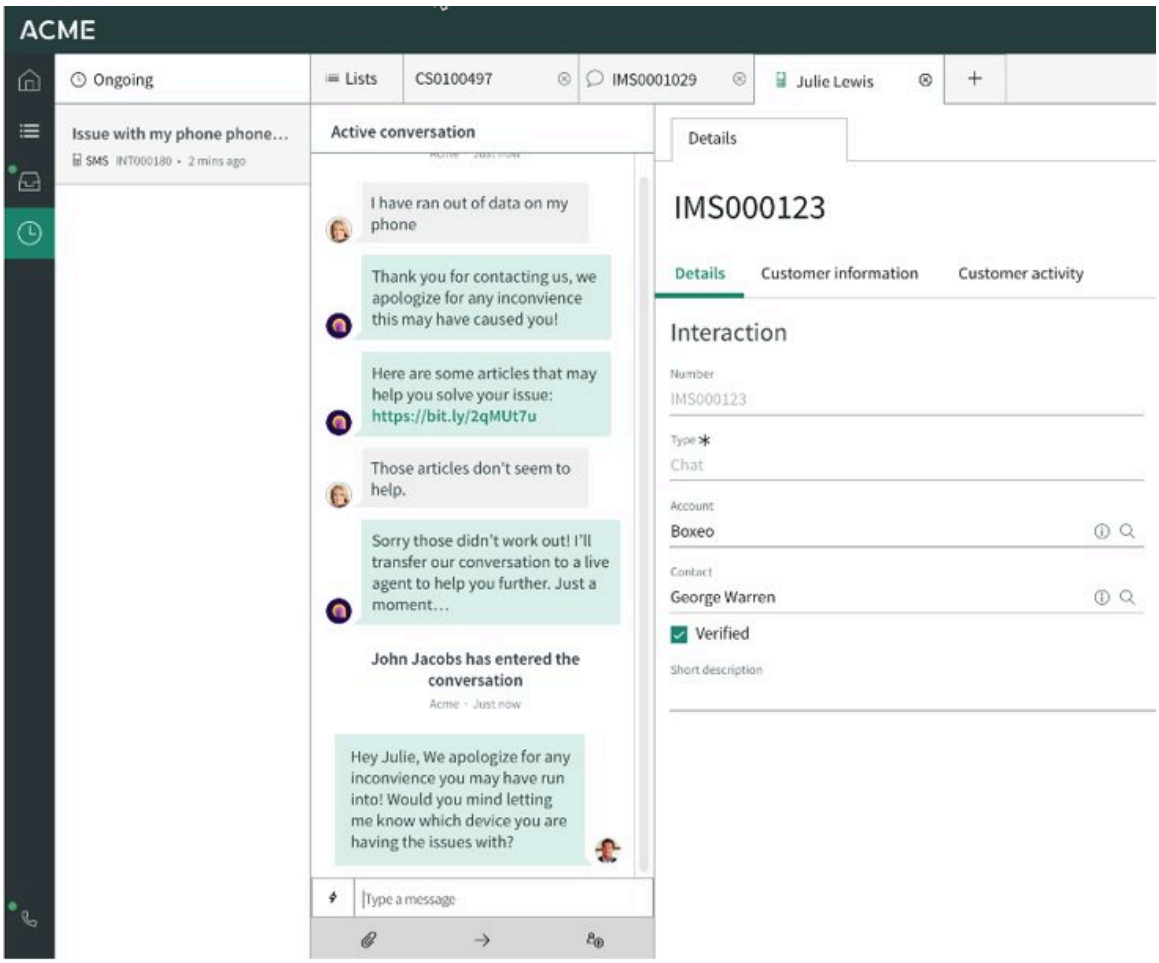
メッセージングアクションパラメーター	説明
イベント **1.** エージェント応答のない要求者メッセージ **2.** 要求者応答のないエージェントメッセージ	要求者またはエージェントからメッセージを送信すると、アクションをトリガーできるタイマーが開始されます
期間	設定されているイベントパラメーターに基づいてアクションをトリガーするために設定された時間
フィルター条件	メッセージングアクションをトリガーするためにインタラクションレコードに必要な条件 (ステータスが「保留中」など)
アクション	使用可能なアクションは次のとおりです。 • エージェントのプロンプト - エージェントにワークスペース通知を送信 • 要求者のプロンプト - メッセージング会話でシステムメッセージを要求者に送信 • 再アサイン - アサインされたエージェントをインタラクションから削除 • ステータスの設定 - インタラクションステータスを目的のステータスに設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

進行中の会話

エージェント受信ボックスには新しい SMS メッセージが表示され、エージェントは現在アサインされている SMS 会話を [進行中] タブで見つけることができます。タブインジケーターとレコードのハイライトは、SMS 会話に新しいメッセージがあるときを示します。チャット会話とは異なり、SMS 会話は長時間実行される可能性があります。完了した SMS 会話は [進行中] タブに表示されません。



要求者が開始した **SMS** 会話

要求者がサポート会話を開始すると、仮想エージェントまたはライブエージェントが会話に対応します。他のサービスチャネルと同様に、高度なワークアサインメント はライブエージェントへの SMS 会話のルーティングを処理します。要求者が開始した SMS 会話の処理方法は次のとおりです。

条件	の場合
アクティブな SMS インタラクションがない	• 新しい SMS インタラクションを作成 • インタラクションを仮想エージェントまたはライブエージェントにアサインする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合
ライブエージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • 現在の会話でエージェントを続行 • 同じインタラクションレコードを使用して追跡
仮想エージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • 既存の仮想エージェントトピックを続行 • 同じインタラクションレコードを使用して追跡

アクティブな SMS インタラクションは、要求者の電話番号と会社の電話番号の間で進行中の会話を表します。

エージェントが開始した **SMS** 会話

要求者との SMS 会話を開始するために、エージェントは送信サービスのプロバイダー番号を選択するか、プロバイダー番号を手動で入力できます。現在進行中の SMS 会話がある場合は、自動的に表示されます。エージェントが SMS 会話を開始すると、次のようになります。

条件	の場合
アクティブな SMS インタラクションがない	• 新しい SMS インタラクションを作成 • インタラクションをエージェントにアサイン
エージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • ライブグループプロファイルにエージェントを追加 • リアサインなし
VA が関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする
別の連絡先/消費者/ユーザーが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいチャネルユーザープロファイルを作成し、既存のチャネルユーザープロファイルを非アクティブ化する • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする

アクティブな SMS インタラクションは、要求者の電話番号と会社の電話番号の間の進行中の会話を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Conversational SMS Service Channel のセットアップ

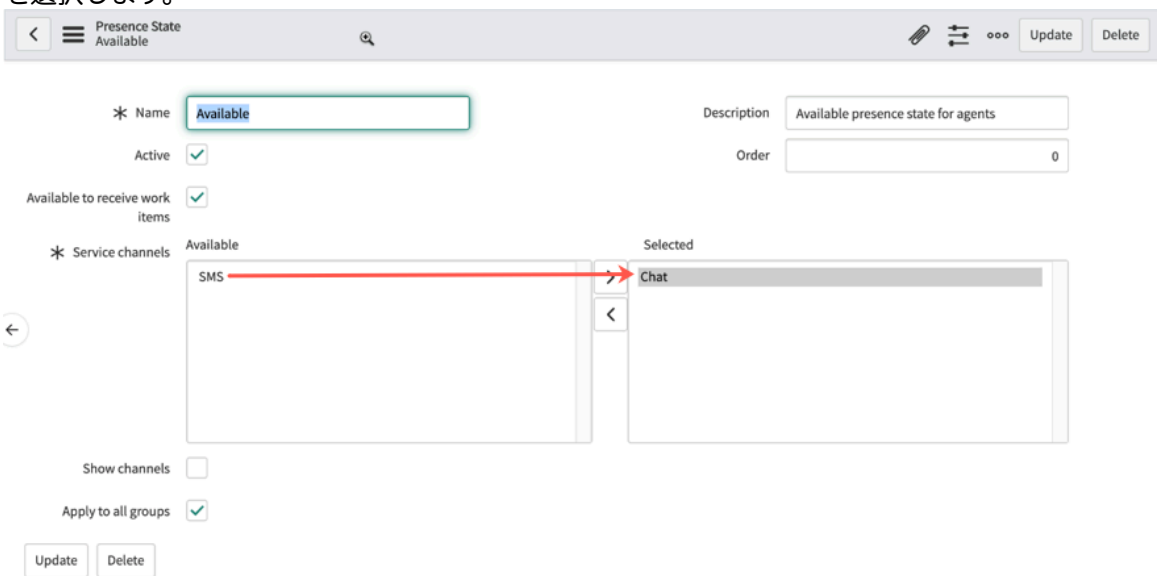
Conversational SMS Service Channel ストアアプリを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. [SMS] サービスチャネルを選択します。
3. [サービスチャネル - SMS] 画面で、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。
4. SMS グループにはデフォルトでユーザーがいないため、SMS グループにユーザーを手動で追加します。
5. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
6. [追加の設定] セクションで、[在席ステータスをセットアップ] を選択します。
7. [名前] 列で、[対応可能 **(Available)]** をクリックします。
8. [在席状況 - 対応可能 (Presence State - Available)] 画面で、[対応可能 (Available)] 列の **[SMS]** を選択します。



9. 右向き矢印を選択して、SMS を [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
10. [更新] を選択します。

カスタムサービスチャネルのセットアップ

カスタムサービスチャネルを設定し、エージェントに自動でルーティングされる作業のタイプとスコープを拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 作業をエージェントに自動的にルーティングするために使用するテーブルを選択します。タスク [task] テーブルとインタラクション [interaction] テーブルのみがサポートされています。
- 選択したテーブルのフォームレイアウトがワークスペースビュー用に構成されていることを確認します。ワークスペースビューのないレコードタイプは、エージェントワークスペースでは、読み取り専用として表示されます。詳細については、次を参照してください： でのフォームの設定 従来のワークスペース.
- サービスチャネルが定義されている別のテーブルを拡張するテーブルのレコードを AWA で開く場合は、そのテーブルのワークスペースビューが既に定義されていることを確認してください。
- カスタムサービスチャネルから エージェントワークスペース で作業アイテムを受信するエージェントに awa_agent および workspace_agent ロールをアサインします。

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
サービスチャネルモジュールからサービスチャネルレコードを作成できますが、サービスチャネルを介して作業をルーティングするには、作業アイテムキュー、アサインルール、および適格なアサインプールを作成する必要があります。また、カスタムサービスチャネルを設定して、エージェントワークスペース のエージェントの受信ボックスで利用できるようにする必要があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. [新規] を選択します。
3. サービスチャネルフィールドに入力し、[送信] を選択します。
   詳細については、「サービスチャネルの作成または設定」を参照してください。
4. アサインルールを作成します。
   詳細については、「エージェントのアサインルールの設定」を参照してください。
5. サービスチャネルの作業アイテムキューを作成します。

   詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。
6. 作成した作業アイテムキューのフォームで、[アサインの適格性] 関連リンクに移動し、適格なアサインプールを作成します。

   アサインルールを適格なアサインプールに関連付けてください。

   詳細については、「アサイン対象のエージェントプールの定義」を参照してください。
7. サービスチャネルを エージェントワークスペース で利用できるようにします。
   a. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.
   b. [追加設定] セクションで、[在席ステータスをセットアップ]を選択し、[利用可能] を開きます。
   c. フォームで、カスタムサービスチャネルを [選択済み] リストに移動します。
   d. [アクティブ] オプションを選択します (まだ選択されていない場合)。
   e. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. オプション: 受信ボックスカードのレイアウトを作成または変更して、作業アイテムの最も重要な情報を表示します。
   詳細については、「受信ボックスレイアウトの作成または変更」を参照してください。

タスクの結果
カスタムサービスチャネルのルーティングは、エージェントに有効です。エージェントワークスペース では、サービスチャネルがエージェントの受信ボックスに利用可能なサービスチャネルとして表示されます。

チュートリアル：変更要求のカスタムサービスチャネルをセットアップする

変更要求をエージェントに自動的にアサインするように 高度なワークアサインメント を設定する方法について説明します。このチュートリアルを指針として使用すると、サービスチャネルレコード、キュー、およびアサインルールがどのように連携してカスタムサービスチャネルを作成するかを理解するのに役立ちます。

このチュートリアルでは、次のようなカスタムチャネルをセットアップする方法について説明します。

- キャパシティが最大の Change Management エージェントに新しい変更要求をアサインする
- エージェントワークスペース のアサイニーのエージェント受信ボックスにキューからの変更要求を入力する
- 受信ボックスカードに変更要求番号、簡単な説明、およびタイプを表示する
- エージェントが変更要求を承認または拒否できるようにする

カスタムサービスチャネルの設定については、「カスタムサービスチャネルのセットアップ」を参照してください。

事前準備：

- 変更要求テーブルのフォームレイアウトがワークスペースビュー用に構成されていることを確認します。構成されていない場合、エージェントワークスペース で変更要求サービスチャネルの作業アイテムは読み取り専用として表示されます。詳細については、次を参照してください： でのフォームの設定 従来のワークスペース.
- メンバーが エージェントワークスペース で作業アイテムを開くことができるように、awa_agent ロールと workspace_agent ロールを Change Management グループにアサインします。

要求をルーティングするサービスチャネルを作成する

変更要求をエージェントにルーティングできるように、高度なワークアサインメント でサービスチャネルを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 名前：変更要求
- 受信ボックスの順序：100
- テーブル：変更要求 [change_request]
- アクティブ：選択済み
- 使用率：[Active] [is] [true]

4. [送信] を選択します。

変更要求のアサインルールの作成

タスクを実行できるエージェントに変更要求をアサインするアサインルールを 高度なワークアサインメント で作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、アサインルールの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[アサインルールをセットアップ] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > アサインルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：変更要求アサインルール
   - アサイン担当者：ほとんどのキャパシティ
   - エージェントが拒否することを許可する：選択済み
4. [送信] を選択します。

新しい変更要求をルーティングするキューを作成

変更要求を処理するサービスチャネルを介して新しい変更要求をルーティングする作業アイテムキューを 高度なワークアサインメント に作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 名前：Change Management
- サービスチャネル：変更要求
- 条件モード：シンプル
- 作業アイテムのルーティング条件：[State] [is] [New]

4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。

エージェントのアサインプールを作成する

変更要求を処理するために他のエージェントからのヘルプがさらに必要な場合に備えて、オーバーフロー作業アイテムを受け取る適格なアサインプールを 高度なワークアサインメント に作成します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. Change Management キューを開きます。
3. フォームの [割り当ての適格性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   - エージェントアサインルール：変更要求アサインルール
   - グループ：Change Management
5. [送信] を選択します。

サービスチャネルを エージェントワークスペース で利用できるようにする

エージェントが受信ボックスで変更要求を受信できるように、サービスチャネルを エージェントワークスペース で利用できるようにします。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、在席状況の設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[在席ステータスをセットアップ] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > 在席の状況.
2. [利用可能] を開きます。
3. フォームで、[変更要求] を [選択済み] リストに移動します。
4. [アクティブ] を選択します (まだ選択されていない場合)。
5. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの受信ボックスでの変更要求の表示方法をカスタマイズする

エージェントが作業アイテムを受け入れるか拒否するかを決定するのに十分な情報を受け取るように、エージェントの受信ボックスでの変更要求の表示方法をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

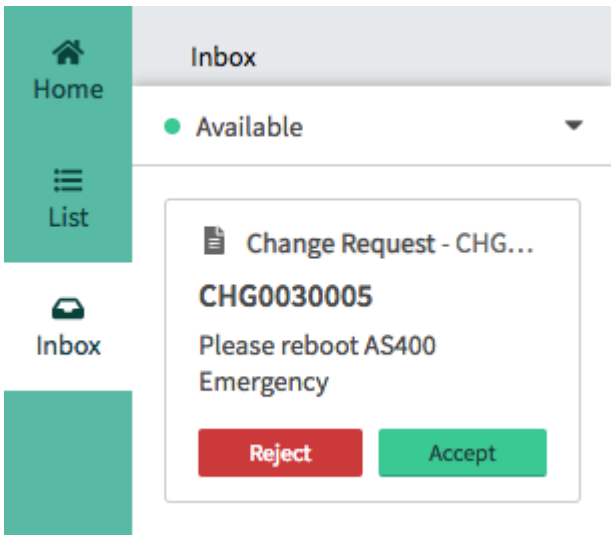
1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. [変更要求] サービスチャネルレコードを選択します。
3. 変更要求サービスチャネルフォームで、[受信ボックスのレイアウト] 関連リストに移動して、[デフォルトの変更要求のレイアウト] を開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。
   - フィールド 1： 番号
   - フィールド 2： 簡単な説明
   - フィールド 3： タイプ
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果

変更要求を作成すると、アイテムは変更要求サービスチャネルを介してルーティングされ、変更要求を受信できる Change Management アサイン先グループのエージェントにアサインされます。アサイニーがエージェントの受信ボックスを確認すると、変更要求が表示され、エージェントが作業アイテムを却下または承認するオプションが表示されます。

エージェント受信ボックスの変更要求



受信ボックスのレイアウト

受信ボックスのレイアウトにより、エージェントの受信ボックスに表示される作業アイテムカードの情報が決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA 管理者 (awa_admin) はレイアウトを構成して、エージェントの受信ボックスにアイテムを表示できます。エージェントは、この構成により、サービスチャネルの作業アイテムで最重要属性を確認できるようになります。受信ボックスのレイアウトで指定したフィールドにより、作業アイテムに表示される情報が決まります。

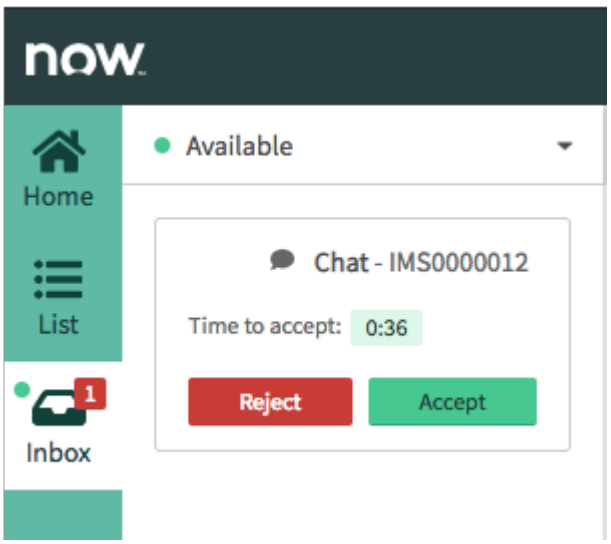
各ベースシステムのサービスチャネルでは、作業アイテムの受信ボックスのレイアウトが事前構成されています。AWA 管理者は、これらのレイアウトを表示して編集したり、新しいレイアウトを作成したりできます。

カードレイアウトでは、最大 5 つのフィールドを表示できます。

- サービスチャネルが指すテーブルからフィールドを追加できます。
- フィールドはドット連結できます。
- レイアウトに最初に追加するフィールドは、カードのタイトルフィールドになります。

レイアウト例

担当者またはコンシューマーがないチャットでは、チャットの件名のみがレイアウトに含まれます。[承認のための時間]カウント (タイマー) および [却下] ボタンの表示は、エージェントのアサインルールで制御します。



受信ボックスレイアウトへのアクセスと変更の詳細については、「受信ボックスレイアウトの作成または変更」を参照してください。

受信ボックスレイアウトの作成または変更

特定のサービスチャネルで受信ボックスアイテムのカードレイアウトを作成または変更します。カードレイアウトは、エージェントワークスペース のエージェント受信ボックスビューに表示されます。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin。awa_manager または agent ロールのユーザーは、受信ボックスレイアウトを確認できます。

このタスクについて

カードにより、エージェントワークスペース のエージェントの受信ボックスに作業アイテムが表示されます。各チャネルには、これらのカードのデフォルトレイアウトがあり、関連テーブルレコードから最大で 5 つのフィールドを表示できます。受信ボックスレイアウトフォームを使用し、名前や簡潔な説明などのデフォルトレイアウト、およびチャネル、担当者、コンシューマー名など、カードに表示するフィールドを変更します。特定の条件を指定し、カードレイアウトを使用するタイミングを決めることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. 更新するサービスチャネルを選択します。
3. サービスチャネルフォームで、[受信ボックスのレイアウト] 関連リンクを選択します。
   - レイアウトを作成するには、[新規] を選択します。
   - レイアウトを変更するには、更新するレイアウトを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	受信ボックスレイアウトの名前。
サービスチャネル	選択したサービスチャネルの名前。
簡単な説明	受信ボックスレイアウトの説明。
順番	エージェントの受信ボックスにレイアウトを表示する順序。
条件	このレイアウトの使用タイミングを決定する条件。条件ビルダーを使用して条件を指定します。この条件が true に評価されると、レイアウトが適用されます。
カードのレイアウト	カードのレイアウトの例。
フィールド 1	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)**] を選択して既存のフィールドを削除します。
フィールド 2	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)**] を選択して既存のフィールドを削除します。
フィールド 3	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルのテーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)**] を選択して削除します。
フィールド 4	チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど、チャネルの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	テーブルのフィールド。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して削除します。
フィールド 5	チャネルのテーブルのフィールド。たとえば、チャットサービスチャネルのインタラクション [interaction] テーブルなど。フィールドを選択するか、[なし **(None)]** を選択して削除します。

5. 新しいレイアウトを作成する場合は [送信] を選択し、レイアウトを変更するには、[更新] を選択します。
   レイアウトは、受信ボックスレイアウト [awa_inbox_layout] テーブルで追加されるか更新されます。

次のタスク
必要に応じて、以下を行います。

- 選択したエージェントまたはグループのエージェントキャパシティの値を上書きする。
- チャネルの作業アイテムキューを作成または変更する。

選択したエージェントのエージェントキャパシティの上書き

エージェントがサービスチャネルで処理できる作業アイテムのデフォルトの数を変更します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
選択したエージェントのキャパシティを変更するには、サービスチャネルの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用します。選択したグループの 1 人以上のメンバーのキャパシティを変更するには、グループの [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストを使用します (高度なワークアサインメント > グループ).

手順
1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. サービスチャネルを選択します。
3. [エージェントキャパシティの上書き] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
サービスチャネル	選択したチャネルの名前。
キャパシティに上書きする	選択したエージェントが処理できる作業アイテムの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
ユーザー	この上書きを適用するエージェント。[対応可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストにエージェント名を移動します。 フィルターを使用して条件を指定し、エージェントのリストを制限できます。 **注:** フィルターでは、AWA ロール (awa_agent、awa_manager、awa_admin、admin) があるユーザーまたはグループのみが表示されます。

5. [送信] を選択します。
   選択したエージェントとその関連キャパシティ値は、エージェントキャパシティテーブルに表示されます。

次のタスク
サービスチャネルを構成している場合は、チャネルの受信ボックスレイアウトを作成または変更できます。

作業アイテムサイズの上書きの作成または変更

エージェントの親和性 でデフォルト以外の作業アイテムサイズを使用してエージェントの作業負荷を計算する場合は、作業アイテムサイズの上書きを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順
1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、サービスチャネルの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[サービスチャネルを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. サービスチャネルを選択します。
3. フォームで、[作業アイテムサイズの上書き] リストを選択します。
   - 上書きを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の上書きを変更するには、更新する上書きを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

作業アイテムサイズフォームを変更

フィールド	定義
名前	上書きの名前。
サービスチャネル	上書きにアサインされたサービスチャネル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
上書きサイズ	デフォルトの代わりに使用するサイズ。
順番	高度なワークアサインメント がこのサイズの上書きを考慮する順番。
条件モード	このサイズの上書きを使用して作業アイテムをルーティングするための条件のタイプ： ○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
条件	上書き作業アイテムサイズに適用される条件。このフィールドは、[条件モード] フィールドで [シンプル] を選択すると表示されます。
スクリプト	上書き作業アイテムサイズを指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。このフィールドは、[条件モード] フィールドで [詳細] を選択すると表示されます。

5. [送信] を選択して上書きを作成するか、[更新] をクリックして上書きを変更します。

作業アイテム

[作業アイテム] メニューオプションを使用して 高度なワークアサインメント 作業アイテムを表示します。

作業アイテムは、エージェントが最初から最後まで処理する、1 つの作業です。たとえば、1 件のチャットまたは 1 件のケースは、エージェントにルーティングしてアサインするオブジェクトになります。awa_manager 権限を持つユーザーのみが [管理] メニューオプションにアクセスできます。

作業アイテムキュー

高度なワークアサインメント では、サービスチャネルの特定タイプの作業アイテムがキューに保存されます。

AWA 管理者は、顧客のニーズに基づいてキューの作成または変更を行うことができます。awa_admin は、キューの作成や変更の一環として、キューが属するサービスチャネル、着信作業アイテムを処理するエージェントグループなど、キューに関する情報を特定します。

awa_admin は、キューがいつ使用可能になるかを定義するスケジュールを選択し、エージェントがキュー内の作業アイテムを受け入れる時間制限を指定することができます。選択したサービスチャネルがチャットである場合、awa_admin は、ユーザーに表示されるチャットメッセージを作成します。

ルーティング条件では、キューにルーティングされる作業アイテムを特定します。ルーティング条件は、次の 2 つの方法で作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- シンプル：条件ビルダーを使用し、ルーティング条件を選択します。選択可能なフィールドは、選択したサービスチャネルに応じて決まります。
- 詳細：JavaScript スクリプトを使用し、ルーティング条件を指定します。

awa_admin は、ルーティング条件なしでキューを作成し、作業アイテムがそのキューに自動的にルーティングされないようにすることもできます。顧客は、作業アイテムをキューに手動でアサインするか、一致ルールやフローデザイナーなどのアサインツールを使用して作業アイテムをアサインできます。

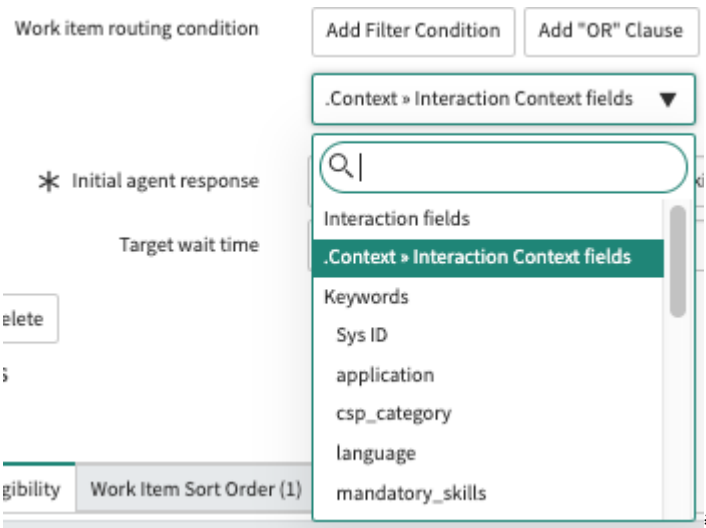
キューのケースを手動でアサインすると、ケースはキューから削除されます。作業アイテムのステータスは [キャンセル] に、キャンセル理由は [手動でアサイン済み] に設定されます。

注:
新しい作業アイテムは、キューステータスの 10,000 を超える作業アイテムを含むキューにルーティングされると、アサインされないことがあります。

チャットコンテキスト変数を使用するルーティングルールを構成する

条件ビルダーでチャットコンテキスト変数を使用するキュールーティングルールを指定できます。チャットコンテキスト変数の作成の詳細については、「チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を設定」を参照してください。これらの変数には、チャット作業アイテムのルーティング先を制御するためのルーティング条件で使用できるコンテキスト情報を保存できます。

たとえば、チャットコンテキスト変数を定義して、作成したチャット前のサーベイからのユーザーの応答を保存することができます。これらの応答をユーザーの部門や製品名などのチャットコンテキスト変数に保存する場合は、コンテキスト変数をキュールーティング条件に指定して、ライブチャットのルーティング先を指示することができます。条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定すると、コンテキストフィールドにドット連結することができます。フィールド メニューで [関連フィールドの表示] を選択し、フィールド メニューを再度開いて コンテキスト➔インタラクションコンテキストフィールド.



条件ビルダーの利用可能なチャットコンテキスト変数から選択できます。たとえば、**csp_category** を選択すると **Context.csp_category** になります。

キューで作業できるエージェントのプールのアサイン

[適格アサイン] 関連リストを使用し、1 つ以上のエージェントグループをキューにアサインします。これらのグループはキューから作業アイテムを受けることができ、作業は適格なエージェントに優先的にアサインされることになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グループごとに、エージェントアサインルールと適格時間の制約を選択します。適格時間制約を使用して、次のエージェントプールがアサインを受ける時間を決めます。たとえば、作業アイテムをすぐに処理するように、あるグループをアサインし、作業アイテムが指定時間キューに存在した後で、最初のグループからのオーバーフローを処理するように第 2 グループをアサインできます。

注:
グループをキューにアサインしない場合、作業アイテムをそのキューにルーティングできますが、その作業アイテムは 高度なワークアサインメント によってアサインされません。

キューのソート順の作成

[作業アイテムのソート順] 関連リストを使用し、キューの作業アイテムに 1 つまたは複数のソート条件を作成します。ソート条件ごとに、選択したサービスチャネルテーブルからフィールドを指定し、昇順または降順でソート方向を指定します。キューのアイテムは、条件に基づいてソートされてエージェントにアサインされます。

作業アイテムキューの作成

特定のサービスチャネルを介してエージェントに自動的にルーティングされる作業アイテムを決定できるように、キューを定義または変更します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
サービスチャネルに応じて、追加の構成オプションを使用できます。たとえばチャットチャネルでは、ユーザーとのチャットセッション中に表示する標準メッセージを定義します。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. 状況を選択します。
   - キューを作成するには、[新規] を選択します。
   - キューを変更するには、更新するキューレコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	キューの名前です。AWA 関連のプラグインでアクティブ化したサービスチャネルには、デフォルトキューを使用できます。
番号	テーブルのベース番号。 詳細については、「レコードの番号付け (Record numbering)」を参照してください。
サービスチャネル	キューが属するチャネル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	チャットチャネルでは、チャットユーザーに表示する標準メッセージをチャットメッセージセクションで定義します。
アクティブ	キューを有効にするかどうかを示すオプション。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するサポートスケジュール。
順番	ルーティング時に、AWA がその他のキューと比較して、この作業アイテムキューでルーティング条件を考慮する順番。
簡単な説明	キューの簡単な説明。
ルーティング条件	
ここに条件を定義する	ルーティング条件をキューに適用することを示すオプション。オンにした場合、条件モードと作業アイテムのルーティング条件を定義します。
条件モード	キューの作業アイテムをルーティングする条件のタイプ。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用してルーティング条件を指定します。 ○ 詳細：JavaScript スクリプトの条件を指定します。
作業アイテムのルーティング条件	このキューの作業アイテムのルーティングに適用される条件。 条件ビルダーを使用し、ルーティング条件を選択します。選択可能なフィールドは、選択したサービスチャネルに応じて決まります。チャットサービスチャネルの場合、条件ビルダーでチャットコンテキスト変数を指定するには、関連するコンテキストフィールドにドット連結 します。 たとえば、チャット前のルーティング情報を格納するチャットコンテキスト変数を定義した場合、条件ビルダーでそれらのチャットコンテキスト変数にドット連結することができます。ルーティング条件の変数を使用して、チャットのルーティング先を指定できます。
スクリプト	キューにルーティングする作業アイテムを指定する JavaScript 条件ステートメント。条件は true と評価される必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	このフィールドは、条件モードから [詳細] が選択されている場合にのみ表示されます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
最大待機時間メッセージ	最大待機時間が経過したためにチャットが終了したときにユーザーに表示されるメッセージ。 [最大待機時間] が 0 より大きい場合、このフィールドは必須です。
ターゲット待機時間	エージェントがキューのアイテムを受けるためにアサインされている予定時間 (日、時、分、秒)。
最大待機時間	対応可能なエージェント全員がチャット要求を承認または拒否するために保持する最大時間。時間がなくなると、要求者は [エージェントチャットの設定] で定義された [最大待機時間メッセージ] フィールドまたは [エージェントが利用可能なメッセージなし] フィールドのいずれかに値を受信します。 **注:** [最大待機時間] フィールドは、キューをチャットサービスチャネルに関連付けると使用可能になります。

4. 新しいキューを作成する場合は [送信] を選択し、キューを変更する場合は [更新] を選択します。キュー [awa_queue_list] テーブルでキューが追加されるか更新されます。

次のタスク

- [アサインの適格性] を定義します。
- 必要に応じて、[作業アイテムのソート順] を定義します。
- 必要に応じて、キュートリガーを定義します。
- 必要に応じて、[エージェントの親和性ルールの設定] を定義します。

アサイン対象のエージェントプールの定義

キューのオーバーフロー作業アサインを受けるエージェントのプールを指定します。適格なアサインプールは、キューのアイテムに取り組むことができるエージェントの 1 つ以上のグループから構成できます。この機能により 高度なワークアサインメント 、幅広いエージェントのプールから適格なエージェントを見つけることができます。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

[アサインの適格性] 関連リンクを使用し、その他のエージェントが多忙であるか対応不可であるときに、キューのアイテムに対応できるエージェントのプールを拡張します。エージェントプールごとに、アサインルールを選択し、アサインの適格性を判断します。適格アサインプールをキューに定義しない場合、作業アイテムはキューにルーティングされますが、AWA はその作業アイテムをアサインしません。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. キューを選択します。
3. アサインプールを作成するには、[アサインの適格性] 関連リンクに移動します。
   - 新しい適格アサインプールを作成するには、[新規] を選択します。
   - エージェントプールのアサインの適格性を変更するには、更新するプールを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
エージェントのアサインルール	作業アイテムのアサイン方法を決定するルールの名前。アサインルールはリストから選択します。
対象場所	AWA が次のセットのエージェントをアサインに考慮するまでの秒単位の時間。
グループ	アサインに適格なグループのセット ○ ロックアイコンをクリックしてロック解除し、適格アサインプールでエージェントグループを選択します。 ○ ロックアイコンをクリックしてロックします。

5. 適格アサインプールを作成する場合は [送信] をクリックし、適格アサインプールを変更する場合は [更新] を選択します。
   キュー [awa_queues] テーブルは、適格アサインプールで更新されます。

作業アイテムのソート順の設定

キューの作業アイテムをソートする順序を指定します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

[作業アイテムのソート順] フィールドは、AWA が作業アイテムをアサインする順序のみを決定し、エージェントの受信ボックスカード内の作業アイテムの順序には影響しません。受信ボックスカードの作業アイテムは、受信した時刻に基づいて表示されます。[作業アイテムのソート順] フィールドは、定義された作業アイテムのソート順で策定されたエージェントに、一連の保留中の作業アイテムをアサインします。たとえば、エージェントが対応可能になったときに 2 つの作業アイテムが保留中の場合、AWA を介してどちらの作業アイテムが最初にエージェントにアサインされるかを、作業アイテムのソート順によって決定します。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. キューを選択します。
3. [作業アイテムのソート順] 関連リストを選択し、[新規] を選択します。
4. 作業アイテムのソート順フォームで、次のように選択します。
   - フィールド：ソートに使用するフィールド。関連チャネルのテーブルのフィールドです。たとえば、チャットサービスチャネルに利用可能なフィールドは、インタラクションテーブルのフィールドです。
   - ソートの方向：作業アイテムをソートする順序。昇順 (最小から最大または最古から最新) または降順 (最大から最小または最新から最古) のいずれかを選択します。
   - 順序：キュー内の他のアイテムとの相対的な順序値。
5. [送信] を選択します。

キュートリガーの作成と管理

お客様が特定のキューで待機中に複数のアクションを開始するキュートリガーを作成および管理します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. キューを選択します。
3. [キュートリガー] 関連リストを選択します。
   - キュートリガーを作成するには、[新規] を選択します。
   - キュートリガーを変更するには、更新するキュートリガーレコードを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キュートリガーフォーム

フィールド	説明
キュー	サービスチャネルに属する作業アイテム。
メッセージ	トリガー時間が経過したためにユーザーに表示されるメッセージ。 [トリガータイプ] フィールドの値が [最大待機時間] の場合、このフィールドは読み取り専用になり、[キュー] フォームの [最大待機時間メッセージ] フィールドに入力された値が表示されます。[最大待機時間メッセージ] が表示されると、ユーザーは 仮想エージェント トピックを選択するように求められます。トピックを選択すると、ライブエージェントのキューには戻りません。
トリガータイプ	構成可能なトリガーのタイプ：[待機] または [最大待機時間]。[待機] トリガーは、ユーザーがキューで待機していて、[最大待機時間] に到達していない場合に発生するアクションを定義します。[最大待機時間] トリガーは、ユーザーがキューで待機していて、[最大待機時間] に到達した場合に発生するアクションを定義します。
トリガー時間	トリガータイプに割り当てられた時間 (日または時間、分、秒)。 [トリガータイプ] フィールドの値が [最大待機時間] の場合、このフィールドは読み取り専用になり、キューフォームの [最大待機時間] フィールドに入力された値が表示されます。
フロー	フローまたはサブフローの名前。 **注:** AWA キュートリガーで適切なサブフローを検出するため、フローデザイナー サブフローには conversation_id という名前の文字列入力パラメーターが必要です。フローデザイナー の [実行] タブで、使用するサブフローに conversation_id という名前の文字列入力パラメーターがあることを確認します。
仮想エージェント トピック	最大待機時間に達したときにユーザーに表示される既存の 仮想エージェント トピックの名前。

5. 新しいキューを作成する場合は [送信] を選択し、キューを変更する場合は [更新] を選択します。[キュートリガー] 関連リストでキュートリガーが追加または更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

外部ルーティングの概要

外部ルーティングを使用すると、サービスチャネルとキューの条件に基づいて作業をキューにルーティングし、外部ソリューションを使用してキューに格納された作業アイテムをエージェントにアサインすることができます。

プロセスフロー

外部ルーティングを使用する場合の作業アイテムの処理方法は次のとおりです。

1. 作業アイテムは、キューに格納された状態でキューにルーティングされますが、アサインされていません。最大タイムアウトが設定されている場合、作業アイテムは期限切れになります。
2. 外部ソリューションは、作業アイテムテーブル API によってキューステータスの作業アイテムをルックアップします。
3. 外部ソリューションは、エージェントにアサインする前に AWA エージェント API でエージェントの対応可能性をルックアップします。
4. 外部ソリューションは、AWA アサイン API を使用して作業アイテムをエージェントにアサインします。
5. エージェントには、拒否オプションのない [受入] ボタン (保留中の承認ステータス) がある受信ボックスカードが表示されます。

外部ルーティングを使用するように 高度なワークアサインメント を設定する場合：

- キューは、利用可能なエージェントをチェックしません。
- キューには、アサインの適格性グループを定義する必要はありません。
- 作業アイテムは、外部システムが作業アイテムをルーティングするか、最大待機時間に達するまで、「キューに格納」ステーラスになっている状態でキューに留まります。
- 関連リストは、[キュー] 画面の下部には表示されません。

外部ルーティングには次の API が必要です。

- 外部ルーティングシステムをサポートする REST API。REST API の詳細については、次を参照してください。 AWA アサイン API .
- アサインを待機しているキューに格納された作業アイテムをルックアップするための作業アイテムテーブル API (awa_work_item)。テーブル API 詳細については、「テーブル API」を参照してください。
- 外部ソリューションがアサイン前に ワークスペース 内のエージェントの対応可能性を検証する必要がある場合、AWA エージェント API。AWA エージェント API の詳細については、「AWA エージェント API」を参照してください。

AWA コンポーネントの機能

外部ルーティングが有効になっている場合、これは AWA コンポーネントの機能です。

エージェント

- 使用するコンポーネント
  - [承認] ボタン
  - 使用中のエージェントキャパシティ (サービスチャネルキャパシティ) は増加するが、サービスチャネルの最大キャパシティに対して使用されない
  - 使用中のエージェントユニバーサルキャパシティは増加するが、最大ユニバーサルキャパシティに対して使用されない
- 使用されていないコンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントの対応可能性
- 却下理由のある [却下] ボタン
- 最大エージェントキャパシティ
- 最大ユニバーサルキャパシティ

サービスチャネル

- 使用するコンポーネント
  - チャネルの詳細条件
  - 受信ボックスのレイアウト
  - キューの順番
- 使用されていないコンポーネント
  - アサイン先およびアサイン先グループフィールド
  - キャパシティと使用状況機能
  - エージェントキャパシティの上書き
  - 作業アイテムの上書き

キュー

- 使用するコンポーネント
  - キューに設定されている場合、最大待機時間になると作業アイテムは期限切れになります。
  - 作業アイテムのルーティング条件
  - キューの順番
- 使用されていないコンポーネント
  - キューエージェントの在席確認
  - 作業アイテムは、外部システムが作業アイテムをルーティングするまで、「キューに格納」のステータス状態でキューに留まります。
  - キュースケジュール
  - 次の関連リストは使用されていないため、キューで非表示になっています。
    - アサインの適格性とルール
    - 作業アイテムのソート順
    - エージェントの親和性
    - エージェントのアサイン
    - グループキューの優先度
    - 作業アイテム

自動翻訳

キューに対する外部ルーティングの使用

外部ルーティングを使用してキュー内の作業アイテムをルーティングするように 高度なワークアサインメント を設定します。

始める前に

外部ルーティングの機能を確認し、必要な API を設定してください。詳細については、「外部ルーティングの概要」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. [外部] フィールドが表示されない場合は、カスタマイズリストの更新アイコン ( ) を選択し、画面に [外部] フィールドを追加します。
3. 外部ルーティングを使用するには、[外部] フィールドを **[true]** に設定します。
   外部ルーティングを使用しない場合は、[外部] フィールドを **[false]** に設定します。

チュートリアル：コンテキストによるインタラクションのルーティング

会話のコンテキストに従って会話をエージェントにルーティングするように 高度なワークアサインメント を設定する方法について説明します。

始める前に
Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo) プラグインをアクティブ化します。

コンテキスト変数の基本的な理解が必要です。コンテキスト変数の詳細については、 仮想エージェント スクリプト.

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて
何をお手伝いできますか？ レコードプロデューサーは、Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo) プラグインでデフォルトで使用できます。レコードプロデューサーで、チャット要求者は、サポートが必要な次の 3 つの問題カテゴリのいずれかを指定できます。

- 製品
- 請求
- 順番

どちらのカテゴリを選択しても、*liveagent_csp_category* コンテキスト変数を介して値が渡されます。このコンテキスト変数を介して渡された値に従って会話をエージェントにルーティングするキューを作成する方法について学習します。

製品の問題のキューを作成

製品の問題をルーティングするチャットサービスチャネルのキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. [新規] を選択します。
3. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - 名前：製品サポート
   - サービスチャネル：チャット
   - 条件モード：詳細
4. [スクリプト] フィールドにこのスクリプトを入力します。

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. [送信] をクリックします。

請求処理の問題のキューを作成

請求処理の問題をルーティングするチャットサービスチャネルのキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. [キュー] リストビューで、[新規] をクリックします。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - 名前：請求処理のサポート
   - サービスチャネル：チャット
   - 条件モード：詳細
3. [スクリプト] フィールドにこのスクリプトを入力します。

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. [送信] をクリックします。

オーダーの問題のキューの作成

オーダーの問題をルーティングするチャットサービスチャネルのキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. [キュー] リストビューで、[新規] をクリックします。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - 名前：オーダーサポート
   - サービスチャネル：チャット
   - 条件モード：詳細
3. [スクリプト] フィールドにこのスクリプトを入力します。

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. [送信] をクリックします。

作業アサイン

高度なワークアサインメント (AWA) は、適切なキューおよび対応するエージェントグループに作業アイテムをルーティングした後で、指定されたアサイン基準を使用して最も適格なエージェントに作業をプッシュします。アサイン基準は、アサインルールのタイプ (最大キャパシティまたは前回アサイン) と、スキルが定義されているかどうかによって決まります。

管理者は、次のうちいずれかのアサインルールに基づいて、作業アイテムをエージェントにプッシュできます。

- 最大キャパシティ：特定のチャネルでキャパシティ (作業対応可能性) が最大のエージェントに作業がプッシュされます。たとえば、エージェント 1 とエージェント 2 という 2 人のエージェントが対応可能で、2 人のキャパシティに違いがあるとします。エージェント 1 のキャパシティは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット 3 件ですが、エージェント 2 のキャパシティはチャット 2 件で、現在 1 件のチャットに取り組んでいます。キャパシティが最も大きい エージェント 1 に対して、AWA は次の作業アイテムをアサインします。

- 前回アサイン：サービスチャネルで作業アイテムがない時間が最長であるエージェントに作業がプッシュされます。サービスチャネルで予備キャパシティが同じエージェントが複数いる場合、AWA は、サービスチャネルで作業がない時間が最長のエージェントに、次の作業アイテムを作成してアサインします。

AWA 管理者は、アサインルールの選択に加えて、次のようなことを決めることもできます。

- エージェントが作業アイテムを却下できるかどうか。
- エージェントがチャットインタラクションを自動的に受け入れるかどうか。
- タイマーを使用してタイムアウト時間 (エージェントが作業アイテムの却下または受け入れを行う時間) を設定するかどうか。
- エージェントのスキルをアサイン中に考慮するかどうか。

アサインプロセス

エージェントが利用可能な場合、AWA：

- キューの優先度を確認し、最も優先度の高いキューからアイテムを取得します。AWA は、タイムアウトしたアイテムやエージェントによって却下されたアイテムもレビューします。
- 適格アサインプールが識別されます。適格アサインプールにより、アイテムに対処できるエージェントのグループが広がります。
- 在席状況、選択されているアサインルール (最大キャパシティまたは前回アサイン)、定義されている場合はスキルに基づいて、対応可能エージェントが判断されます。作業アイテムの却下、転送、完了を行うと、エージェントには予備キャパシティができます。たとえば、エージェントがチャットを転送すると、そのエージェントには追加のキャパシティが生じます。
- 最適格エージェントの受信ボックスにアイテムがプッシュされます (タイマーが開始されます)。
- [作業アイテムの自動アサインを有効化] が選択されている場合、作業アイテムを自動的に受け入れます。エージェントは、作業アイテムを手動で承認または却下することはできません。

スキルに基づいた作業アサイン

AWA では、スキルベースのアサインを有効にし、必要に応じスキルレベルを評価して、スキルアサインを必須 (要件) にすることができます。スキルを設定するための基本的なプロセスは次とおりです。

1. 外国語、ネットワークルーターなどの特定領域の専門知識など、特定のスキルを持つエージェントを特定し、Skills Management 機能を使用して、そのエージェントにスキルをアサインします。
2. そのエージェントを、そのスキルが関連する作業アイテムキューのアサイン先グループのメンバーにします。
3. 特定のスキルでスキルの処理を有効にするアサインルールを AWA で作成します。

   アサインルールの作成時に [スキルレベルを評価] オプションを選択した場合、AWA は最も適格なエージェントに作業アイテムをアサインする前に、エージェントのスキルレベルも確認します。一致するスキルの数が同じエージェントが複数いる場合、十分なスキルレベルでのスキル数がより多いエージェントが、十分なレベルでのスキル数が少ないエージェントよりも優先されます。たとえば、あるチャットでは、 3 つのスキルが高スキルレベルでリストされていたとします。エージェント A とエージェント B の両方が 3 つのスキルを持っています。エージェント A には 3 つのスキルがあり、スキルレベルは高が 2 つ、低が 1 つです。エージェント B には 3 つのスキルがあり、スキルレベルは高が 1 つ、低が 2 つです。この例では、エージェント A は、エージェント B よりも十分なスキルレベルのスキルを多く持っているため、作業アイテムの最初のアサイニーにな

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ります。エージェント B は、エージェント A が作業を却下した場合にのみ、この作業アイテムがアサインされます。

AWA は、十分なスキルレベルを持つスキルの数よりも、一致するスキルの数を優先します。たとえば、あるチャットでは、2 つのスキルとそれらでの十分なスキルレベルがリストされていたとします。英語のスキルとデータベーススキルの両方が上級スキルレベルに関連付けられています。エージェント 1 は両方のスキルを持っていますが、スキルレベルは初心者です。エージェント 2 は、十分高度なスキルレベルの英語スキルのみを持っていて、データベーススキルは持っていません。この例では、エージェント 1 は十分なスキルレベルではありませんが、両方のスキルを持っているため、チャットはエージェント 1 にルーティングされます。

アサインルールの作成時に [必須スキルを強制] オプションも選択した場合、AWA は十分なスキルレベルの必須スキルを持つエージェントにのみ作業アイテムをアサインします。たとえば、2 つの高レベルの関連必須スキルと 1 つのオプションスキルを持つ作業アイテムをアサインする準備ができているとします。エージェント C は 3 つのスキルをすべて持っていますが、必須スキルのうち十分に高いスキルレベルのスキルは 1 つだけです。エージェント D は 2 つの必須スキルのみ持っていますが、両方のスキルが十分に高いレベルです。この例では、エージェント D が、両方の必須スキルが十分に高い唯一のエージェントであるため、該当する作業アイテムの唯一のアサイニーになります。

4. 特定のスキルを含むルーティング条件で作業アイテムキューを作成し、適格アサインプールに適切なグループを組み込みます。
5. スクリプトによるビジネスルールを作成し、関連サービスチャネルに関連付けられているテーブル (ケーステーブルなど) にスキルを組み込みます。

作業のアサイン中に、AWA は、作業アイテムを、エージェントのスキルに基づき、また該当する場合は、スキルレベルと必須のスキル設定に基づいて、最適格エージェントの Agent Workspace 受信ボックスにルーティングし、アサインします。

自動翻訳

エージェントのアサインルールの設定

作業アイテムをエージェントにアサインするための 高度なワークアサインメント 基準を設定します。キャパシティが最大のエージェントまたは作業なしのステータスが最長のエージェントを考慮するアサインルールを選択します。自動アサイン処理、却下処理、およびスキル処理の関連リストを設定します。

始める前に

- この機能の基本を理解する Skills Management ことをお勧めします。
- 適切なエージェントに作業をルーティングするとき、エージェントのスキルを考慮する場合は、エージェントまたはグループのスキルを定義します。アサインルールフォームでスキル処理のオプションを有効にすると、AWA では、適切なスキルを持つグループのユーザーは、対応する作業アイテムにアサインされます。
- ルールを使用してスキルを識別し、それらを作業アイテムにアサインすることができます。作業アイテムのスキルの定義とアサインの詳細については、「」を参照してください スキルに基づいた作業アイテムのエージェントへのルーティング。

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、アサインルールの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[アサインルールをセットアップ] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > アサインルール.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 状況を選択します。
   - ルールを作成するには、[新規] を選択します。
   - ルールを変更するには、更新するルールを選択します。
3. [アサインルール] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「アサインルールフォーム」を参照して ください。
4. 新しいルールを作成する場合は [送信] を選択し、ルールを変更する場合は [更新] をクリックします。
   アサインルール [awa_assignment_rule] テーブルでアサインルールが追加されるか更新されます。

チュートリアル：スキル別にエージェントに作業を自動的にアサインする

ドイツ語を話すエージェントにケースを自動的にルーティングするように 高度なワークアサインメント を設定する方法について説明します。このチュートリアルは、指定されたスキルに従って作業アイテムをエージェントにルーティングする方法を理解するための指針として使用してください。

事前準備：

- Skills Management (com.snc.skills_management) プラグインをアクティブ化します。
- Skills Management 機能の基本的な理解が必要です。
- スキルをケースに自動的にアサインするには、Skill Determination (com.snc.skill_determination) プラグインをアクティブ化することを検討してください。
- カスタマーサポートで作業するユーザーのグループを作成します。
- awa_agent ロールと workspace_agent ロールをカスタマーサポートグループにアサインします。

「Advanced Work Assignment (AWA) Tutorial: Automatically assign work to agents by skill (Advanced Work Assignment (AWA) チュートリアル：スキル別に作業をエージェントに自動的にアサインする方法)」次のチュートリアルの例を動画で確認するには、このビデオをご覧ください。

スキルを作成

「ドイツ語」スキルを作成します。

始める前に
必要なロール：skill_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > スキル > すべてのスキルをクリックし、[新規] をクリックします。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：German
   - [アクティブ]：選択済み
3. [送信] を選択します。

エージェントの作業を自動アサインするアサインルールの作成

スキルに従ってケースをルーティングするアサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、アサインルールの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[アサインルールをセットアップ] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > アサインルール.
2. [新規] を選択します。
3. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：`スキルを含むケースアサインルール`
   - [アサイン担当者]：`ほとんどのキャパシティ`
   - [作業アイテムの自動アサインを有効化]：選択済み

     注:
     このオプションを選択すると、エージェントの代わりにチャットインタラクションが自動的に承認されます。[表示オプション] フィールドが表示され、 [受信ボックスカード] または [受信ボックスカードとワークスペースタブ] を選択できます。
   - [スキルを有効化]：選択済み
   - [スキルレベルを評価]：クリア
   - [必須スキルを強制]：選択済み
4. [送信] を選択します。

キューを作成

ドイツ語のスキルを持つエージェントに作業をルーティングできるキューを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. [新規] を選択します。
3. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：`German Case Queue`
   - [サービスチャネル]：`Case`
4. [送信] を選択します。

アサインの適格性を定義

ドイツ語のケースキューからケースを受け取る資格がある人を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. 「ドイツ語のケース 」キューを選択します。
3. フォームの [割り当ての適格性] 関連リンクで、[新規] を選択します。
4. [エージェントのアサインルール] フィールドで、[スキルを含むケースアサインルール] を選択します。
5. [グループ] フィールドで、カスタマーサポートグループを選択します。
6. [送信] を選択します。

スキル決定の有効化

スキル決定ビジネスルールをアクティブ化して、作業アイテムのスキルをタグ付けします。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [ケースのスキル決定 **(Skill determination for cases)]** レコードを選択します。
3. フォームで、[アクティブ] フィールドを選択します。
4. [更新] を選択します。

スキル決定ルールの定義

ドイツ語を話すユーザーからの受信ケースにドイツ語のスキルをタグ付けするスキル決定ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル > スキル決定ルールをクリックし、 新規 を選択します。
2. 表示されたフィールドに次の情報を入力します。
   - [名前]：`ドイツ語ケースのスキル決定`
   - 有効: `true`
   - [ソーステーブル]：ケース **[sn_customerservice_case]**
   - [条件]： [開く言語 **(Opened by.language)]** が [ドイツ語]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [開く言語 (Opened by.language)] オプションを取得する条件を定義するときに、[関連フィールドを表示] オプションを検索します。

- [スキル]：German

3. [送信] を選択します。

タスクの結果

ドイツ語を話す人が必要なケースは、カスタマーサービス & サポートでドイツ語のスキルを持つユーザーにルーティングされます。

エージェントの親和性 の使用

エージェントの親和性 は、エージェントの作業履歴、関連タスク、またはアカウントチームの親和性によって作業アイテムをアサインすることができる 高度なワークアサインメント 機能です。

高度なワークアサインメント は、対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業アイテムをアサインします。エージェントの親和性 を使用して、この AWA アサインプロセスをカスタマイズし、作業アイテムに最適なエージェントを特定できます。エージェントの親和性 により、毎回新しいエージェントの方向付けをするのではなく、同じエージェントが同様の作業アイテムにアサインされます。

> **注:**
> エージェントの親和性 ルールは、AWA アサインルールで指定されたアサインの適格性または制約を上書きしません。

親和性のタイプは次のとおりです。

履歴
: 同じ顧客にサービスを提供してきたエージェントの履歴に基づいて、最適なエージェントを特定します。

関連タスク
: 関連タスクのエージェントの過去のアサインをに基づいて、最適なエージェントを特定します。

アカウントチーム
: アカウントチームにおけるエージェントの責任またはロールに基づいて、最適なエージェントを特定します。

> **注:**
> アカウントチームの親和性は、カスタマーサービス管理 (CSM) の顧客のみが利用できます。

親和性ルールは AWA キューに関連付けられています。各キューには、最大 3 つのルールを関連付けることができます。親和性の順序によって、アサイン先エンジンがエージェントをランク付けする方法が決まります。高次の親和性ルールを持つエージェントが、最初に最適なエージェントと見なされます。

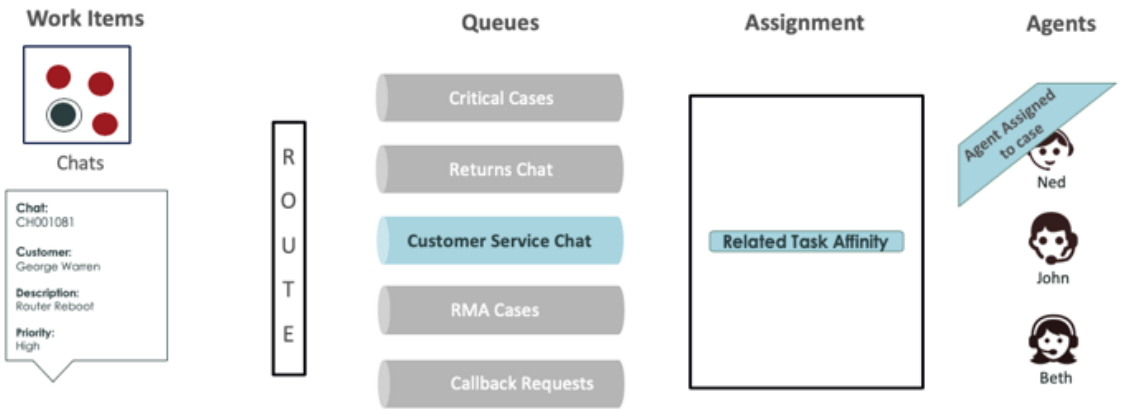
次の例は、AWA が エージェントの親和性 を使用して作業アイテムに最適なエージェントを決定する方法を示しています。この例では、AWA は、関連タスクの親和性、アカウントチームの親和性、および履歴の親和性の 3 つの親和性をすべてこの順序で使用するように構成されています。Boxeo 社の顧客である George Warren は、ルーターに問題があります。George は以前にサポートに連絡して問題を報告しました。そのケースはエージェント Ned にアサインされました。Boxeo のプライマリサポートエージェントは、エージェント John です。過去 7 日以内に、別のエージェントであるエージェント Beth が Boxeo とのチャットについて話しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

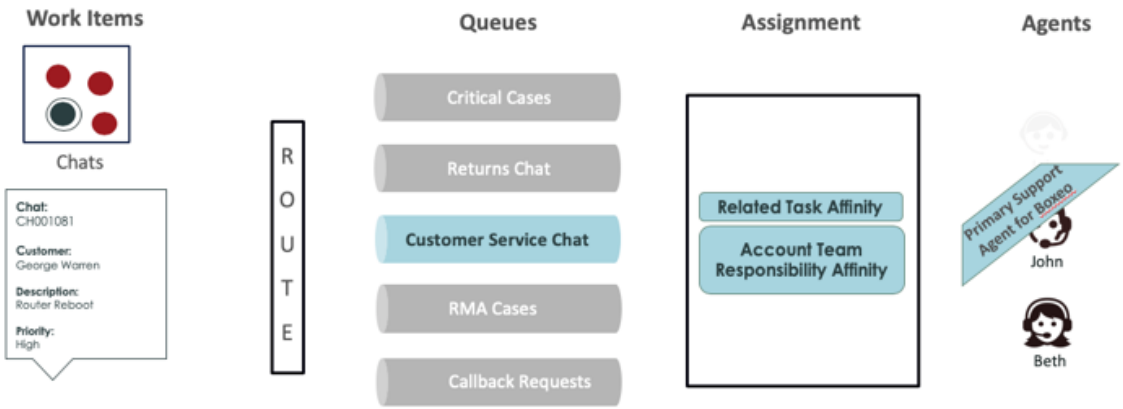
次回、George がケースページからカスタマーサービスチャットを開始すると、ケースは関連タスクとしてチャットインタラクションに自動的に追加されます。エージェントの親和性は、関連するタスクの親和性を使用して、関連するタスクの過去のアサインを履行したエージェントを探します。エージェント Ned がレコードの関連タスクにアサインされたため、エージェント Ned が対応可能でキャパシティがある場合、AWA はその作業アイテムをエージェント Ned にアサインします。

関連するタスクの親和性の例



エージェント Ned が対応できないか、キャパシティがない場合、AWA はアカウントチームの親和性を使用します。アカウントチームにおけるエージェントの責任またはロールに基づいて、AWA は別のエージェントを探します。エージェント John は Boxeo 社のプライマリサポートエージェントであるため、エージェント John が対応可能でキャパシティがある場合、AWA はその作業アイテムをエージェント John にアサインします。

アカウントチームの親和性の例

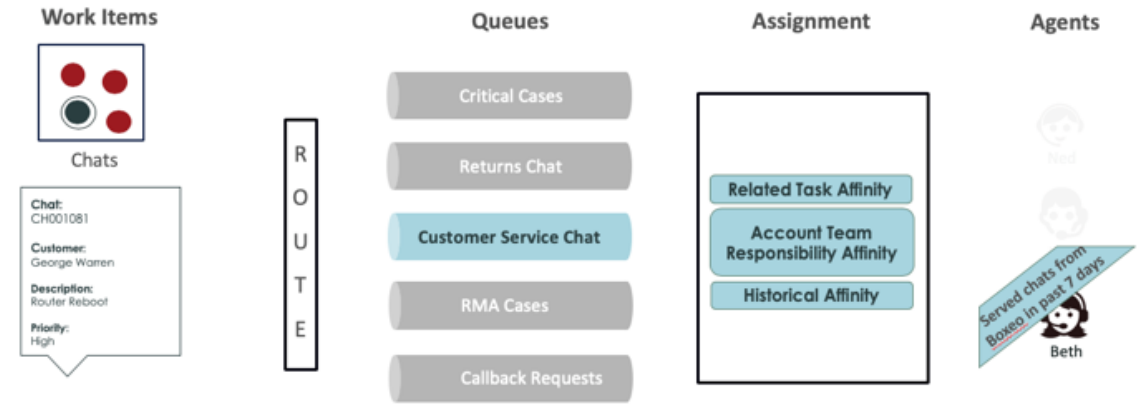


エージェント John が対応できない場合、AWA は履歴親和性を使用して、会社と最近やり取りしたエージェントを探します。この情報は エージェントの親和性 画面に保存されます。エージェント Beth が過去 7 日以内に Boxeo とのチャットに対応したため、エージェント Beth が対応可能でキャパシティがある場合、AWA はその作業アイテムをエージェント Beth にアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去の親和性の例



エージェントの親和性 ルールを構成する

高度なワークアサインメント で作業アイテムをルーティングする エージェントの親和性 ルールを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、エージェントの親和性の設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [詳細設定] セクションで、 [エージェントの親和性を設定] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > エージェントの親和性ルール.
2. 状況を選択します。
   - 親和性ルールを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の親和性ルールを更新するには、親和性ルールを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	親和性ルールの名前。
サービスチャネル	ルールが適用されるサービスチャネル。
アプリケーション	アプリケーションの名前。
親和性基準	親和性のタイプ。選択内容に対応する親和性タイプのみが表示されます。 ○ 履歴 ○ 関連タスク ○ アカウントチームの責任
次に対するエージェントの親和性	アカウントレベルまたは連絡先レベル。このフィールドは、[親和性基準] フィールドで [履歴] を選択すると表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
日数	エージェントが顧客と協力してきた過去の日数。最大日数は 30 日です。このフィールドは、[親和性基準] フィールドで [履歴] を選択すると表示されます。
責任	アカウントチームの一員であるエージェント。このフィールドは、[親和性基準] フィールドで [アカウントチームの責任] を選択すると表示されます。

4. 新しい親和性ルールの [送信] をクリックするか、既存の親和性ルールを変更するには [更新] をクリックします。

エージェントの親和性 ルールを設定する

エージェントの親和性 ルールを指定して、キューの作業アイテムをソートする順序を決定します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、キューの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [重要な設定] セクションで、[キューを設定] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. キューを選択します。
3. [エージェントの親和性] 関連リストを選択します。
   - エージェントの親和性 ルールマッピングを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の エージェントの親和性 ルールマッピングを変更するには、更新するマッピングを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   #### エージェントの親和性 ルールマッピングフォーム

フィールド	定義
エージェントの親和性 ルール	ソートに使用する エージェントの親和性 ルール。
順番	キュー内の他のルールと相対的なこのルールの値。ルールは低いものから高いものへと順序付けされるため、順序が 100 のルールは順序が 200 のルールより先に考慮されます。

5. [送信] を選択します。
   キューごとに最大 3 つの エージェントの親和性 ルールを指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの親和性 の非アクティブ化

エージェントの親和性 に作業アサインをエージェントにアサインしない場合は、エージェントの親和性 を非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

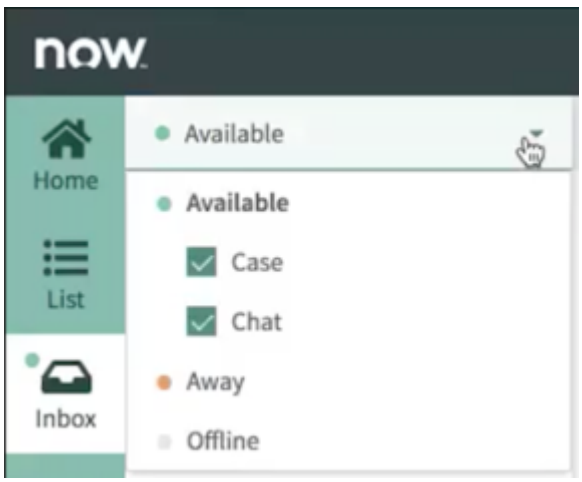
1. ナビゲーションフィルターで、sys_properties.list と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. [検索]フィールドに glide.awa.agent_affinity.enabled と入力します。
3. **[glide.awa.agent_affinity.enabled]** をクリックします。
4. システムプロパティ画面で、[値] を **true** から **false** に変更し、[更新] をクリックします。
   エージェントの親和性が無効になりました。

エージェントの受信ボックスの制御

エージェントワークスペース 内のエージェントエクスペリエンスの特定の要素を制御します。エージェントの在席状況 (対応可能性)、およびエージェントが エージェントワークスペース 受信ボックスで作業アサインを却下する場合の作業アイテム却下理由を定義します。

エージェントの在席状況

エージェントワークスペース 受信ボックスのエージェント対応可能性



AWA 管理者は在席状況を定義でき、エージェントは受信ボックスでそれを選択して自分の対応可能性を示します。デフォルトのステータスは次のとおりです。

- 対応可能：緑色のバブルは、エージェントが作業を受け入れ可能であることを示します。
- 不在：黄色のバブルは、エージェントが作業を受け入れ不可であることを示します。
- オフライン：グレーのバブルは、エージェントが作業を受け入れ不可であることを示します。

awa_integration_user ロールを持つ AWA 開発者は、JavaScript または REST APIs を使用して、エージェントの在席状況とエージェントチャネルの対応可能性を取得または設定することもできます。詳細については、次を参照してください：

- エージェント在席状況 API (REST APIs)
- エージェント - グローバル (JavaScript API)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェント却下の制御

AWA 管理者は、エージェントが作業アサインを却下して却下理由を指定できるようにすることが可能です。[却下] ボタンは作業アサインカードに表示されます。エージェントがアサインを却下すると、ポップアップウィンドウが表示され、エージェントは作業アイテムの却下理由を選択できるようになります。

エージェントの在席状況の設定

対応可能性ステータスを作成するか変更し、エージェントがそれを使用して、作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すことができるようにしてください。エージェントは、ワークスペース の受信ボックスで、これらのステータスを設定します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin。awa_manager および awa_agent ロールを持つユーザーは、在席状況を確認できます。

このタスクについて

デフォルトの在席状況は、対応可能、不在、オフラインです。対応可能ステータスの場合は、[アクティブ] チェックボックスを使用してこのステータスを有効化し、AWA が作業をエージェントにルーティングできるようにしてください。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、在席状況の設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[在席ステータスをセットアップ] を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > 在席の状況.
2. 状況を選択します。
   - 在席状況を作成するには、[新規] を選択します。
   - 在席状況を更新するには、更新する在席レコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
名前	外出中など、在席状況の名前。デフォルトの在席状況は、対応可能、不在、オフラインです。
アクティブ	エージェントのこの在席状況を有効にします。 **注:** デフォルトの対応可能ステータスの場合は、この [アクティブ]チェックボックスを有効にして、対応可能エージェントに作業アイテムがルーティングされるようにしてください。[アクティブ] ステータスが有効でない場合、AWA は、作業アイテムをエージェントにルーティングしません。
作業アイテムを受け取るために利用可能	エージェントがこの在席状況で作業アイテムを処理できることを示します。在席状況が不在ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	たはオフラインである場合、このボックスは選択できません。
サービスチャネル	この在席状況を使用できるサービスチャネル。サービスチャネルを選択するには、[対応可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストにチャネル名を移動します。
説明	状況の簡単な説明。
順番	エージェントの受信ボックスでこの状況を表示する順番。
チャネルを表示	エージェントがこの状況を使用してプレゼンスを更新できるサービスチャネルを制限することができます。このフィールドを選択すると、[エージェントの更新を制限する] フィールドが表示されます。
エージェントの非アクティビティチェックを無効にする	このチェックボックスを選択すると、エージェントのプレゼンスは非アクティビティに基づいて自動的に「オフライン」に設定されず、AWA エージェント API によって手動で設定する必要があります。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
エージェントの更新を制限する	エージェントがこの状況を使用してプレゼンスを更新できないサービスチャネル。ロックアイコンを選択し、適切なチャネルを選択します。選択が完了したら、ロックアイコンをクリックしてフィールドをロックします。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
すべてのグループに適用	すべてのグループがこの在席状況を使用できることを示します。特定のグループのみがこの在席状況を使用できることを指定するには、このチェックボックスをオフにして [グループに適用] リストを表示します。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
グループに適用	この在席状況を使用できる選択されたグループ。グループを選択するには、[対応可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストにグループ名を移動します。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。

4. 新しい在席状況を作成する場合は [送信] を選択し、既存の在席状況を変更する場合は [更新] を選択します。
   在席状況 [awa_presence_state] テーブルで在席状況が追加されるか更新されます。在席状況は、このステータスを使用するグループとチャネルに属すエージェントの Agent Workspace の受信ボックスにある対応可能セクションにも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業アイテム却下理由の設定

エージェントが Agent Workspace の受信ボックスで受信した作業アサインを却下する場合に使用できる理由を定義します。却下理由は、すべてのサービスチャネルまたは指定した 1 つのチャネルに適用できます。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、却下理由の設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[却下理由をセットアップ]を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > 却下理由.
2. 状況を選択します。
   - 却下理由を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の却下理由を更新するには、理由レコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	定義
理由	作業アイテムを却下する理由の名前。
選択可能なエージェント	エージェントが Agent Workspace の受信ボックスで却下理由を選択できることを示します。
順番	却下理由をエージェントの受信ボックスに表示する順序。
すべてのサービスチャネルに適用する	却下理由がすべてのサービスチャネルに適用されることを示します。却下理由を単一のチャネルで使用可能にするには、このチェックボックスをオフにして、[サービスチャネル] フィールドで適切なチャネルを選択します。
サービスチャネル	ルールが適用されるサービスチャネル。このフィールドは、[すべてのサービスチャネルに適用] がオフの場合に表示されます。
再アサイン可能	作業アイテムを却下したエージェントに再アサインできるかどうかを示します。

4. 新しい理由を作成する場合は [送信] を選択し、既存の理由を変更する場合は [更新] を選択します。
   却下理由 [awa_reject_reason] テーブルで却下理由が追加されるか更新されます。

却下またはタイムアウトした作業アイテムを再アサインする

作業アイテムを却下したエージェントが同じ作業アイテムの提供を許可するかどうかを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、却下理由の設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[却下理由をセットアップ]を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > 却下理由.
2. 変更する理由レコードを選択します。
3. フォームで、[再アサイン可能] フィールドを設定します。
   - 作業アイテムを却下したエージェントに同じ作業アイテムの提供を許可する場合は、[再アサイン可能] フィールドを選択します。
   - 作業アイテムを却下したエージェントに同じ作業アイテムの提供を許可しない場合は、[再アサイン可能] フィールドの選択を解除します。

Management

[管理] メニューオプションを使用して 高度なワークアサインメント プロパティを設定します。

awa_manager 権限を持つユーザーのみが [管理] メニューオプションにアクセスできます。

エージェントの最大ユニバーサルキャパシティの設定

エージェントの最大ユニバーサルキャパシティを設定することで、エージェントに割り当てられる作業アイテムが多すぎないようにします。エージェントの最大ユニバーサルキャパシティに達した場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ユニバーサルキャパシティの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[ユニバーサルキャパシティのセットアップ]を選択します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ユニバーサルキャパシティ.
2. 状況を選択します。
   - エージェントの新しい最大ユニバーサルキャパシティを作成するには、[新規] を選択します。

フィールド	定義
最大ユニバーサルキャパシティ	すべてのサービスチャネルにおけるエージェントの最大キャパシティ。エージェントの現在のキャパシティがの最大ユニバーサルキャパシティと等しい場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。
ユーザー	最大ユニバーサルキャパシティは、[選択済み] リストのユーザー (エージェント) に割り当てられます。[利用可能] リストでエージェントを選択し、右向き矢印を選択して [選択済み] リストに追加します。[利用可能] リス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	トでエージェントをフィルタリングするには、[フィルターを追加] を選択してフィルターを作成するか、[フィルターを実行] を選択して既存のフィルターを実行します。

- エージェントの既存の最大ユニバーサルキャパシティを更新するには、更新する最大ユニバーサルキャパシティを選択します。

フィールド	定義
最大ユニバーサルキャパシティ	すべてのサービスチャネルにおけるエージェントの最大キャパシティ。エージェントの現在のキャパシティがの最大ユニバーサルキャパシティと等しい場合、追加の作業アイテムはエージェントに割り当てられません。
使用中のユニバーサルキャパシティ	すべてのサービスチャネルにおけるエージェントの現在の作業負荷。
エージェント	エージェントの名前。

3. 新しいユニバーサルキャパシティの場合は [送信] を、既存のユニバーサルキャパシティの場合は [更新] を選択します。

高度なワークアサインメント キューのグループの作成または変更

高度なワークアサインメント キューが関連付けられているグループを作成または管理します。

始める前に

必要なロール：awa_manager または admin

このタスクについて

グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。これらのグループを作成することで、AWA に表示される情報は AWA グループに属するユーザーのみに制限されます。アサイン先グループは、グループキューの優先度を使用して作業アイテムがアサインされるように構成できます。アサインされる各ラウンドには、作業アイテムへの複数のパスが含まれる場合があり、各パスに多数のグループセットが含まれます。このプロセスにより、各グループのエージェントには、グループのキュー優先順位に従ってアイテムが提供されます。

手順

1. 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、グループの設定に移動します。
   - すべて > 高度なワークアサインメント > ホーム.

     [追加の設定] セクションで、[詳細を表示]を選択し、[グループを設定] を選択します。

   - すべて > 高度なワークアサインメント > グループ.
2. 状況を選択します。
   - グループを作成するには、[新規] を選択します。
   - グループを変更するには、更新するグループを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	グループの名前。
説明	グループに関するヘルプ情報。
アクティブ	グループがアクティブか非アクティブかを示すオプション。非アクティブなグループは、既にそのグループを参照しているが、以下の非管理者ユーザーには表示されない参照フィールドに表示されます。 ○ グループのリスト ○ 参照フィールドの参照ルックアップリスト ○ 参照フィールドに情報を入力したときに表示されるグループのオートコンプリートリスト
マネージャー	グループマネージャーまたはリード
グループ メール	グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス (グループマネージャーなど)
親	このグループがメンバーである他のグループグループに親がある場合、子グループは親グループのロールを継承します。ただし、子グループのメンバーは親グループのメンバーではありません。インシデントを親グループにアサインしてアサイン先のルックアップアイコンをクリックすると、親グループのメンバーのみが対応可能になります。子グループのメンバーは利用できません。
更新日時	このグループが最後に更新された日時。

4. [送信] を選択します。
5. グループのキュー優先順位を設定する場合は、リストでグループ名を選択します。
6. 画面の下部にある [キュー] 関連リストを選択します。
7. 変更する [順序番号] フィールドをダブルクリックします。
8. ポップアップ [順序] ダイアログで、新しい順序番号を入力します。
9. 緑色のチェックマークを選択して、変更を保存します。

AWA 事後作業アイテムのサブフロー

Flow Designer で入力を定義して、ベースシステム AWA 事後作業アイテムのサブフローを構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. [Flow Designer] 画面で、[サブフロー] を選択します。
3. [名前] 列に「テンプレート：AWA 事後作業アイテム」と入力します。

   これにより、 テンプレート：AWA 事後作業アイテムが検索されます。
4. [テンプレート：**AWA** 事後作業アイテム] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [サブフロー] ヘッダーで、[その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[サブフローのコピー] を選択します。
6. [このサブフローのコピーを作成] ダイアログで、[新しいサブフロー名] フィールドに、コピーしたサブフローの一意のわかりやすい名前を入力します。
7. コピー を選択します。
   新しいサブフローが作成され、サブフローデザイナーエディターでタブとして表示されます。
8. サブフローをカスタマイズするには、次のいずれかを実行します。
   - 統合ハブからスポークを使用してアクションを追加し、サードパーティシステムと統合します (詳細については、「スポーク」を参照してください)。
   - REST アクションステップを使用して、外部エンドポイントを呼び出します (詳細については、「REST ステップ」を参照してください)。
   - サブフロー自体で REST メッセージを呼び出します (詳細については、「送信 REST Web サービス」を参照してください)。

メッセージングアクションの設定

イベントが発生したときに実行されるメッセージングアクションを作成または変更します。これらのアクションはメッセージングにのみ適用されます。

始める前に

Conversational Messaging プラグイン (com.glide.messaging.awa) をアクティブ化します。このプラグインのアクティブ化については、「メッセージングアクションのアクティブ化 (Activate Messaging Actions)」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

- [エージェント応答のない要求者メッセージ] イベントの場合、エージェントがリマインダーを送信するまでに経過するデフォルトの時間は 30 分です。
- [要求者応答のないエージェントメッセージ] イベントの場合、会話が [破棄してクローズ] ステータスに設定されるまでのデフォルトの経過時間は 2 日間です。

  仮想エージェントとライブエージェントの両方を使用している場合、システムは、会話を閉じるための最小タイムアウト値に基づいて、破棄されたライブ会話を終結します。他の会話タイムアウト動作は、指定した [期間] と [アクション] に関係なく、アイドル状態のライブチャットのタイムアウトに影響を与える可能性があることに注意してください。詳細については、「仮想エージェントとエージェントチャットの会話の終結」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > メッセージング > アクション.
   - 新しいメッセージングアクションを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のメッセージングアクションを更新するには、メッセージングアクションをクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージングアクション] フォーム

フィールド	定義
名前	メッセージングアクションの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	定義
イベント	タイマーを開始するイベント： ○ エージェント応答のない要求者メッセージ - エージェントが応答していない要求者からのメッセージ。 ○ 要求者応答のないエージェントメッセージ - 要求者が応答していないエージェントからのメッセージ。
期間	イベントが発生してからアクションが実行されるまでの経過時間。
アクティブ	タイマーを追跡してアクションを実行するオプション。
フィルター条件	タイマーが評価される条件。
アクション	時間が経過した後に実行するアクション： ○ エージェントのプロンプト - ワークスペース通知を使用してエージェントにプロンプトを表示します。 ○ 要求者のプロンプト - 要求者へのプロンプトとともにシステムメッセージを表示します。 ○ 再アサイン - インタラクションの [アサイン先] フィールドをクリアして、別のエージェントに再ルーティングできるようにします。 ○ ステータスの設定 - インタラクションを指定されたステータスに設定します。
プロンプト	要求者に表示されるメッセージ。このフィールドは、[アクション] フィールドで [エージェントのプロンプト] を選択すると表示されます。
ステータス	インタラクションのステータス。このフィールドは、[アクション] フィールドで [ステータス] を選択すると表示されます。

3. 新しいメッセージングアクションの場合は [送信] をクリックし、既存のメッセージングアクションを変更する場合は [更新] をクリックします。

高度なワークアサインメント のログを有効化

AWA のルーティングとアサインを監視するログ記録を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_logger_configuration.list」と入力します。
2. [ロガー構成] 画面で、[新規] を選択します。
3. [新規レコード] 画面で、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロガー名	この構成が適用されるロガーの名前。これは com.snc.awa に設定する必要があります。
アプリケーション	デフォルトは [グローバル] で、変更できません。
アクティブ	ログ記録を有効にするオプション。
加法	既存のログ記録に加えて新しいログ記録を使用するオプション。これは false に設定する必要があります。
レベル	ログに記録する必要があるエラーのタイプ： ○ FATAL - サービスのシャットダウンの原因となるエラー (ステータス 0)。 ○ ERROR - 致命的でないサービスエラーメッセージ。 ○ WARN - 潜在的な問題を示す警告メッセージ。 ○ INFO - サービスアクションを表す情報メッセージ。 ○ DEBUG - 問題のトラブルシューティングに役立つ詳細なサービスオペレーションメッセージ。 ○ TRACE - 問題のトラブルシューティングに役立つ非常に詳細なサービスオペレーションメッセージ。 ○ ALL - すべてのエラーをログに記録する必要があります。 これは INFO に設定する必要があります。
フィルター	結果に適用するフィルターとその値を入力します。
移動先	フォーマットログの送信先。これは Database に設定する必要があります。
レイアウト	ログに適用するレイアウトフォーマット。

4. [送信] を選択します。
   AWA のアサインエンジンのログ記録は syslog テーブルで有効になります。
5. システムログを表示するには、次の場所に移動します。 システムログ > システムログ > すべて.

高度なワークアサインメント の使用

以下のセクションでは、awa_manager または awa_agent ロールが 高度なワークアサインメント (AWA) を使用して、エージェントのプレゼンスとキャパシティの確認、未アサインの作業アイテムの確認、SMS 会話の作成などのさまざまなタスクを完了する方法について詳しく説明します。

エージェントの在席状況とキャパシティを確認する

高度なワークアサインメント のエージェントのリスト、エージェントの在席状況、および各エージェントのサービスチャネルのキャパシティを表示して、ケースを処理できるエージェントを確認します。このリストは、さまざまなチーム、チーム内のチャネル、およびチャネルダッシュボードでフィルタリングされます。

始める前に
必要なロール：awa_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > 管理 > エージェントの在席状況とキャパシティ.
2. リストで、ケースを処理できるエージェントを確認します。

[AWA エージェントの在席状況とキャパシティ] フォーム

フィールド	定義
エージェント	エージェントの名前。
現在の在席状況	現在エージェントにアサインされている在席状況。
更新日時	このエージェントが最後に更新された日時。
チャネル	エージェントにアサインされたサービスチャネル。
使用中のキャパシティ	エージェントの現在の作業負荷。
キャパシティ	エージェントが処理できる最大キャパシティ。

未アサインのインタラクションの確認

現在キューで待機しており、どのエージェントにもアサインされていない、チャットと電話からの高度なワークアサインメント の未アサインインタラクションのリストを表示します。このリストを使用して、Advanced Work Assignment のデバッグ、実装、または特定の作業アイテムがアサインされない理由の特定を行うことができます。

始める前に
必要なロール：awa_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > 管理 > 未アサインのインタラクション.
2. リストで、未アサインのインタラクションを確認します。

フィールド	説明
番号	インタラクション番号。
タイプ	インタラクションの開始方法 (チャット、電話、Walk-up など)。
作成日時	インタラクションが作成された日付。
オープン対象者	インタラクションを開始するユーザーの名前。
アカウント	インタラクションに関連付けられた会社の名前。
アサイン先	インタラクションにアサインされているユーザー。
ステータス	インタラクションのステータス。
キュー	インタラクションにアサインされているキュー。
提供した日時	インタラクションが最初にエージェントに提供された日付。
却下	エージェントによって却下されたインタラクション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
時間切れ	アサインルールで指定されたタイムアウトを超過したインタラクション。
超過キューターゲット待機時間	キューのターゲット待機時間よりも長く待機したインタラクション。

未アサインタスク作業アイテムの確認

現在キューで待機しており、どのエージェントにもアサインされていない、ケースやインシデントなどの 高度なワークアサインメント の未アサイン作業アイテムのリストを表示します。このリストを使用して、Advanced Work Assignment のデバッグ、実装、または特定の作業アイテムがアサインされない理由の特定を行うことができます。

始める前に

必要なロール：awa_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > 管理 > 未アサインタスク作業アイテム.
   - タスクを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のタスクを変更するには、更新するタスクを選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

作業アイテムフォーム

フィールド	説明
アクティブ	タスクがまだ作業中であるか、完了しているか。
表示名	タスク名。
提供した日時	タスクが最初にエージェントに提供された日付。
ステータス	タスクのステータスを示すリスト： ○ 受入済み ○ キャンセル ○ 保留中の承認 ○ キューに格納
アサインルール	一致ルール基準を満たすケースをカスタマーサービスエージェントにアサインするルール。
超過キューターゲット待機時間	キューのターゲット待機時間よりも長く待機したタスク。
却下	エージェントによって却下されたタスク。
時間切れ	アサインルールで指定されたタイムアウトを超過したタスク。
アサイン先	タスクにアサインされたユーザー。
ドキュメント ID	タスクにアサインされたドキュメント ID。
以前の作業アイテム	同じドキュメント ID の以前の作業アイテムへの参照。
ステータス変更日時	タスクステータスが最後に変更された日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キャンセル理由	タスクがキャンセルされた理由： ○ サービスチャネルの資格喪失 ○ 手動でアサイン済み ○ タイムアウト ○ 転送がキャンセル済みまたは却下
却下	タスクが却下されたかどうか。
作業アイテムサイズ	このタスクがアサインされている場合に使用されるエージェントのキャパシティの量。
待機時間	タスクがアサインされる前にキュー内で待機していた時間の長さ。
アサイン先グループ	タスクにアサインされたグループ。
ドキュメントテーブル	タスクにアサインされたドキュメントテーブル。
キュー	タスクにアサインされたキュー。

3. [送信] をクリックしてタスクを作成するか、[更新] をクリックしてタスクを変更します。

作業アイテムと **AWA** イベントを確認

作業アイテムと AWA イベントのリストを表示します。

始める前に

必要なロール：awa_admin または admin

手順

1. 移動先 高度なワークアサインメント > 作業アイテム > すべて.
   作業アイテムのリストが表示されます。
2. 表示する作業アイテムのプレビューボタン (ⓘ) を選択します。
3. 作業アイテムモーダルで、[レコードを開く] を選択します。

作業アイテムフォーム

フィールド	定義
超過キューターゲット待機時間	インタラクションがキューのターゲット待機時間よりも長く待機したことを示すインジケーター。
キュー	タスクにアサインされたキュー。
アサイン先	タスクにアサインされたユーザー。
ドキュメント ID	タスクにアサインされたドキュメント ID。
ステータス	タスクのステータス： ○ 受入済み ○ キャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	○ 受入処理待ち ○ キューに格納
アクティブ	タスクがまだ作業中 (アクティブ) であるか、完了しているかを示すインジケーター。
キャンセル理由	タスクがキャンセルされた理由： ○ サービスチャネルの資格喪失 ○ 手動でアサイン済み ○ タイムアウト ○ 転送がキャンセル済みまたは却下
却下	タスクが却下されたかどうかを示すインジケーター。
却下	エージェントによって却下されたタスク。
時間切れ	アサインルールで指定されたタイムアウトを超過したタスク。
アサイン先グループ	タスクにアサインされたグループ。
ドキュメントテーブル	タスクにアサインされたドキュメントテーブル。
以前の作業アイテム	同じドキュメント ID の以前の作業アイテムへの参照。
ステータス変更日時	タスクステータスが最後に変更された日付。
アサイン者	作業アイテムをアサインしたユーザー。
表示名	タスク名。
提供した日時	タスクが最初にエージェントに提供された日付。
作業アイテムサイズ	このタスクがエージェントにアサインされている場合に使用されるエージェントのキャパシティの量。
待機時間	タスクがアサインされる前にキュー内で待機していた時間の長さ。
アサインルール	一致ルール基準を満たすケースをカスタマーサービスエージェントにアサインするルール。
オファー数	作業アイテムがエージェントに提供された回数。

4. 作業アイテムフォームの一番下までスクロールして、AWA イベントのリストを表示します。

5. 表示する AWA イベントのプレビューボタン ( ) を選択します。

6. AWA イベントモーダルで、[レコードを開く] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA イベントフォーム

フィールド	定義
発生元	AWA イベントをトリガーしたユーザー。
レコード ID	インタラクションレコード ID。
タイプ	AWA イベントのタイプ： ○ アサイン ○ 手動アサイン ○ ルーティング ○ 受け入れ ○ 却下 ○ キャンセル
名前	対応するインタラクションの名前。
チャネル	AWA イベントに使用されるサービスチャネル。
レコード テーブル	ログに記録されるドキュメントのテーブル名。
レコード詳細	作業アイテムレコードの詳細。
タイムスタンプ	AWA イベントが発生した日時。
イベントの詳細	AWA イベントの詳細： ○ ルーティングイベント - 選択されたキューの詳細 ○ アサインイベント - 選択されたエージェントと考慮された適格性プールの詳細これらの詳細には、各プールから検討されたすべてのエージェント候補エージェントのリストと、検討対象から除外されたエージェントの概要が含まれます。 ○ 却下イベント - アイテムを却下したユーザーとその理由の詳細。 ○ 手動アサイン - アサインを行うマネージャー、前のエージェントと新しいエージェント、および前の作業アイテム (存在する場合) の詳細。 ○ キャンセルイベント - 追加の詳細はありません。
サマリ	イベントサマリ

AWA イベントフォームが表示されます。

エージェントが開始した **SMS** 会話

Customer Service Management は、エージェントと顧客のやり取りを追跡する SMS などの追加のメッセージングチャネルをサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要件

[エージェントインタラクション] 画面で **[SMS** の作成] オプションを表示するには、メッセージングタイプチャネルのプロバイダー構成が少なくとも 1 つ利用可能である必要があります。プロバイダー sys_cs_provider_application.list の詳細については、「チャネル識別子の作成」を参照してください。

電話番号の検証

REST エンドポイント /api/now/initiate_message/validate_phone_number は、電話番号が E.164 形式かどうかを検証するために使用されます。既知のコンシューマーの番号が E.164 形式でない場合、たとえばコンシューマーの場所などに基づいて、E.164 形式に変換されます。場所が見つからない場合は、デフォルトで番号が E.164 形式に変換されます。E.164 フォーマットと検証の詳細については、「電話番号フィールドタイプ」を参照してください。

顧客プロファイルの検証

REST エンドポイント /api/now/initiate_message/validate_profile は、チャネルユーザープロファイルを検証するために使用されます。電話タイプのインタラクションへの返信として SMS を送信すると、そのインタラクションに元々関連付けられていたコンシューマーにメッセージが送信されます。同じ電話番号が別のコンシューマーに関連付けられていて、SMS を送信すると、その電話番号が現在別のコンシューマーに関連付けられているというメッセージが表示され、新しいメッセージを送信すると、電話番号が現在のユーザーに関連付けられます。

電話番号がコンシューマー A に関連付けられ、インタラクションが発生した後、コンシューマー A の電話番号が切断されました。コンシューマー B との新しいインタラクションがあり、コンシューマー A に関連付けられたものと同じ電話番号を選択すると、次のメッセージが表示されます。電話番号は現在コンシューマー A に関連付けられており、新しいメッセージを送信すると、コンシューマー A の電話番号が現在のユーザーであるコンシューマー B に関連付けられます。

エージェントが開始した **SMS** 会話

要求者との SMS 会話を開始するために、エージェントは送信サービスのプロバイダー番号を選択するか、プロバイダー番号を手動で入力できます。現在進行中の SMS 会話がある場合は、自動的に表示されます。エージェントが SMS 会話を開始すると、次のようになります。

条件	の場合
アクティブな SMS インタラクションがない	• 新しい SMS インタラクションを作成 • インタラクションをエージェントにアサイン
エージェントが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存の会話にメッセージを挿入する • ライブグループプロファイルにエージェントを追加 • リアサインなし
VA が関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件	の場合
別の連絡先/消費者/ユーザーが関与するアクティブなインタラクションがある	• 既存のインタラクションを閉じる • 新しいチャネルユーザープロファイルを作成し、既存のチャネルユーザープロファイルを非アクティブ化する • 新しいインタラクションを作成してエージェントにアサインする

送信元および送信先番号の動作をカスタマイズする

AgentInitiatedConversationUtil 拡張ポイントが追加され、送信元および送信先フィールドのデフォルトの動作を変更する顧客のロジックを実装します。詳細については、「Associating user profiles on messaging interactions (メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け)」を参照してください。このストアアプリケーションでは、AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl 拡張ポイントは、開始番号と終了番号をフェッチするように構成されています。

SMS 会話を作成する

エージェントは、さまざまな問題を解決するために顧客とやり取りする SMS を作成できます。インタラクションがメッセージタイプでない場合は、**[SMS** の作成]オプションが表示されます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user
プロバイダーは、SMS メッセージタイプチャネル用に設定されています。

このタスクについて

エージェントは、メッセージタイプではない進行中のインタラクションに対して SMS を作成して送信できます。

手順

1. **[SMS** の作成] をクリックします。
   [SMS で送信 (Send via SMS)] 画面が表示されます。
2. [送信元：] ドロップダウンリストから電話番号を選択します。
   - プロバイダーの電話番号が 1 つしかない場合、このフィールドには番号が事前に入力されています。
   - SMS チャネルで利用可能なプロバイダープロファイルが複数ある場合は、ドロップダウンリストから選択できます。
3. [送信先] ドロップダウンリストから 電話番号を選択します。
   - 電話番号は、コンシューマーレコードまたは連絡先レコードから事前に入力されています。
   - 両方が入力されていない場合、システムは sys_user テーブル内のオープン対象レコードから番号を検索します。
   - コンシューマーまたは連絡先に関連付けられたチャネルユーザープロファイルが既に存在する場合、電話番号は事前に入力されています。

   a. [その他] を選択し、ドロップダウンリストで電話番号を選択します。

> **注:**
> すべての電話番号は E.164 形式である必要があります。電話番号とチャネルユーザープロファイルの検証の詳細については、「電話番号の検証」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同じまたは異なるコンシューマーとの進行中の SMS タイプのインタラクションが既に存在する場合は、インタラクションカードを同じ画面で表示できます。選択したコンシューマー番号のインタラクションカードには、インタラクション番号、メッセージタイプ、最終更新時刻、コンシューマー、およびアサイン先情報が含まれています。

4. [メッセージ] フィールドにメッセージを入力します。
5. [ファイルの添付] をクリックし、ファイルを参照して選択し、添付します。

> **注:**
> メッセージに添付できるのは画像ファイルのみです。REST API の添付ファイルのアップロードの詳細については、「添付ファイル - POST /now/attachment/upload」を参照してください。

6. [送信] をクリックします。
詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。

分析およびレポートのソリューション

以下のセクションでは、高度な分析と プラットフォームアナリティクスソリューション について説明します。高度な分析機能を使用すると、アクセスできる 高度なワークアサインメント ダッシュボードを表すカードを表示できます。

高度な分析を使用した **AWA** ダッシュボードへのアクセス

高度な分析機能を使用すると、アクセス可能な 高度なワークアサインメント ダッシュボードを表すカードを表示できます。また、ダッシュボードピッカーを表示して、グループ内のすべてのダッシュボードのカードを表示することもできます。その後、リストからダッシュボードを検索して選択できます。

移動先 高度なワークアサインメント > 管理 > 高度なアナリティクス.

ダッシュボードの高度な分析では、次のいずれかのカテゴリのダッシュボードを表示できます。デフォルトでは、ダッシュボードの高度な分析にアクセスすると [最近] カテゴリが選択されます。

- [最近] には、最近訪問した最大 9 個のダッシュボードが表示されます。最新のダッシュボードが最初に表示されます。
- [自分が所有] には、自分が作成したダッシュボードと、自分に所有権がアサインされたダッシュボードが表示されます。
- [自分と共有] には、ユーザーとしての自分またはグループやロールのメンバーと共有されているダッシュボードが表示されます。
- [すべて] には、自分がアクセスできるすべてのダッシュボードが表示されます。

> **注:**
> 選択するカテゴリによって、グループリストとダッシュボードピッカーフィールドから選択するときに表示されるダッシュボードグループと個々のダッシュボードが制限されます。インシデントグループに自分と共有されているダッシュボードがないときにグループリストから [インシデント] を選択すると、概要に「検索に一致するダッシュボードがありません」というメモが表示されます。

[最近] タブを除くすべてのタブは、以下のように昇順にソートされます。

1. ダッシュボードグループ - 注文

ダッシュボードの所有者は、ダッシュボードグループのフォームで注文番号を指定できます。このフィールドはオプションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

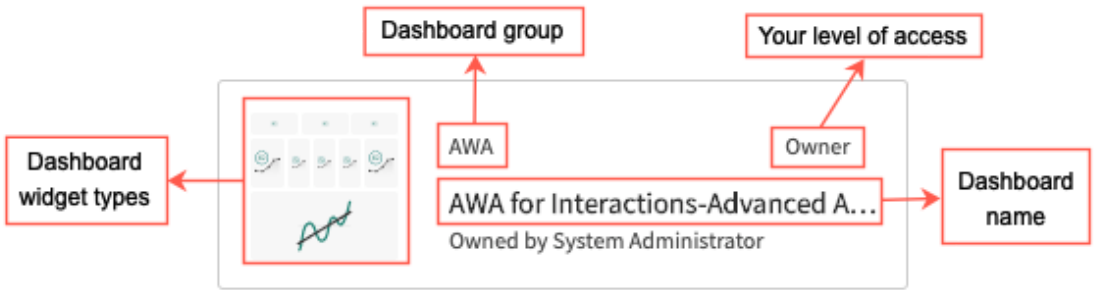
2. ダッシュボードグループ - 名前
3. ダッシュボード - 注文

   ダッシュボードの所有者は、ダッシュボードのフォームに注文番号を指定できます。このフィールドはオプションです。

4. ダッシュボード - 名前

高度な分析タイルの使用

高度な分析のタイルには、ダッシュボード上のウィジェットのサムネイル、ダッシュボードグループ、ダッシュボードへのアクセスレベル、ダッシュボードの名前、およびダッシュボードのオーナーが表示されます。ダッシュボードのアクセスレベルには、オーナー、エディター、およびビューアがあります。詳細については、「レスポンシブダッシュボードの共有」を参照してくださ

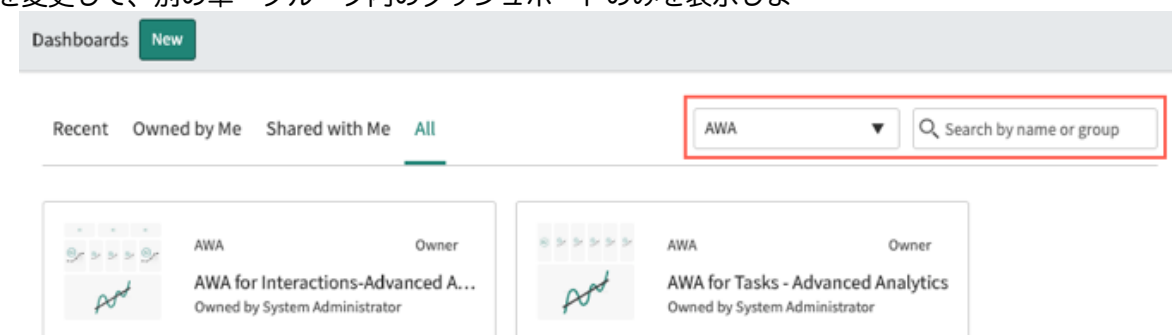


い

> **注:**
> ダッシュボードウィジェットを表示できない場合は、管理者に連絡するように求めるメッセージが表示されます。構成設定の誤り、アクセス制限、または表示するデータがないため、ダッシュボードウィジェットを表示できない場合があります。

高度な分析グループリストの使用

高度な分析画面では、デフォルトで AWA 関連のダッシュボードのみが表示されます。他のダッシュボードを表示するには、グループリストを変更して、別の単一グループ内のダッシュボードのみを表示しま



す。

[新規] をクリックして、レスポンシブダッシュボードを作成または構成します。

運用ダッシュボード

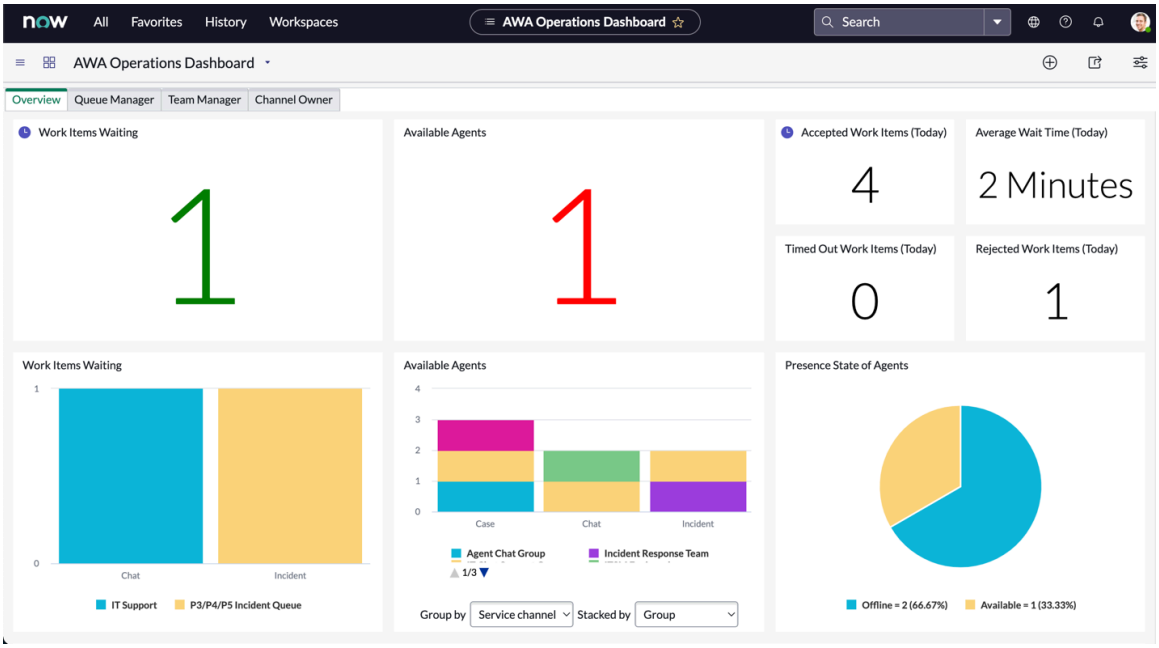
マネージャーがすべてのサービスチャネルにわたって作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このダッシュボードは、高度なワークアサインメント コンテンツパックで利用可能です。コンテンツパックのアクティブ化については、「Advanced Work Assignment の プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

高度なワークアサインメント 運用ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA 管理者：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度なワークアサインメント を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス 管理者：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーター

インジケーター	説明
新規作業アイテム	本日作成されたインタラクション作業アイテムの合計数。このインジケーターの目標は、エージェントが受け取るインタラクション作業アイテムの数を最小限に抑えることです。
承認された作業アイテム	エージェントが承認したインタラクション作業アイテムの割合。
ターゲット作業項目を超える	ターゲット待ち時間を超えたインタラクション作業アイテムの割合。
却下された作業アイテム	エージェントが却下したインタラクション作業アイテムの割合。
タイムアウトした作業アイテム	タイムアウトしたインタラクション作業アイテムの割合。
週次の傾向	過去 1 週間の次の各ステータスの作業アイテムの数： • 新規 • ターゲットを超える • 放棄 • 却下 • 時間切れ

ブレークダウン

さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー
- アサイン先グループ

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

役職	タイプ	説明
承認された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコア	エージェントが過去 1 時間に承認したインタラクション作業アイテム数。
破棄された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコア	エージェントが過去 1 時間に破棄したインタラクション作業アイテム数。
平均ケース待ち時間 - 過去 1 時間	単一スコア	過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。

自動翻訳

Advanced Work Assignment のプラットフォームアナリティクスソリューション

この プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

プラットフォームアナリティクスソリューション の有効化

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ソリューションを使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。

注:
ソリューションには、デフォルトでは非アクティブになっているダッシュボードがあります。これらのダッシュボードは、ビジネスニーズに従って、エンドユーザーが確認できるようにアクティブにすることができます。

この プラットフォームアナリティクスソリューション のすべての機能に無制限にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを購入します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の Advanced Work Assignmentソリューションを有効にするには、管理者は次の場所に移動します。 システム定義 > プラグイン パフォーマンス分析 - コンテンツパック - Advanced Work Assignment プラグインを有効にします。

仮想エージェントアカデミー:分析を使用して Advanced Work Assignment を最適化する
Advanced Work Assignment 向け Platform Analytics ソリューションの詳細については、このビデオをご覧ください。

関連情報

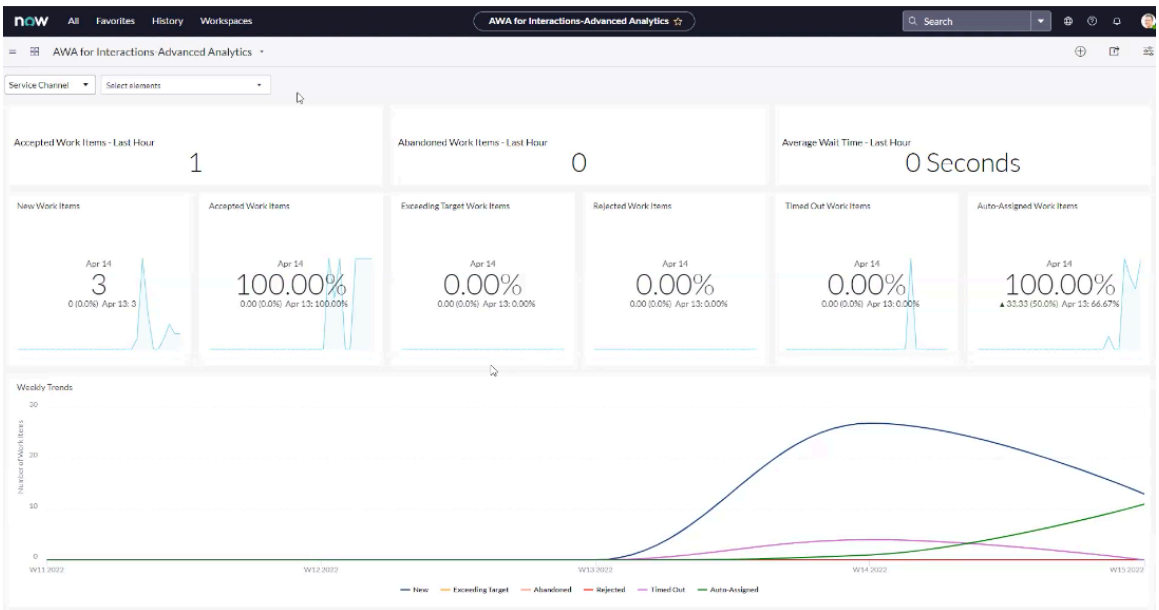
- プラットフォームアナリティクスソリューション
- Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

高度なワークアサインメント インタラクションダッシュボード

マネージャーがインタラクション [interaction] 作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにできます。

このダッシュボードは、Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment プラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「Advanced Work Assignment の プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

AWA インタラクションダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA 管理者：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度なワークアサインメント を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされている	sn_customerservice_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンドユーザーと目標	必要なロール
ことを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	
パフォーマンスアナリティクス 管理者：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。

インジケーター	説明
新規作業アイテム	本日作成されたタスク作業アイテムの合計数。このインジケーターの目標は、エージェントが受け取るインタラクション作業アイテムの数を最小限に抑えることです。
承認された作業アイテム	過去 1 時間にエージェントが承認したすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
超過ターゲット作業アイテム	ターゲット待ち時間を超えたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
却下された作業アイテム	エージェントが却下したすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
タイムアウトした作業アイテム	タイムアウトしたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
自動アサインされた作業アイテム	自動的にアサインされたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
週次傾向	過去 1 週間の次の各ステータスの作業アイテムの数： • 新規 • ターゲットを超える • 放棄 • 却下 • 時間切れ • 自動アサイン済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
承認された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコア 	エージェントが過去 1 時間に承認したインタラクション作業アイテム数。
破棄された作業アイテム - 過去 1 時間	単一スコア 	エージェントが過去 1 時間に破棄したインタラクション作業アイテム数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
平均ケース待ち時間 - 過去 1 時間	単一スコ ア	過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。

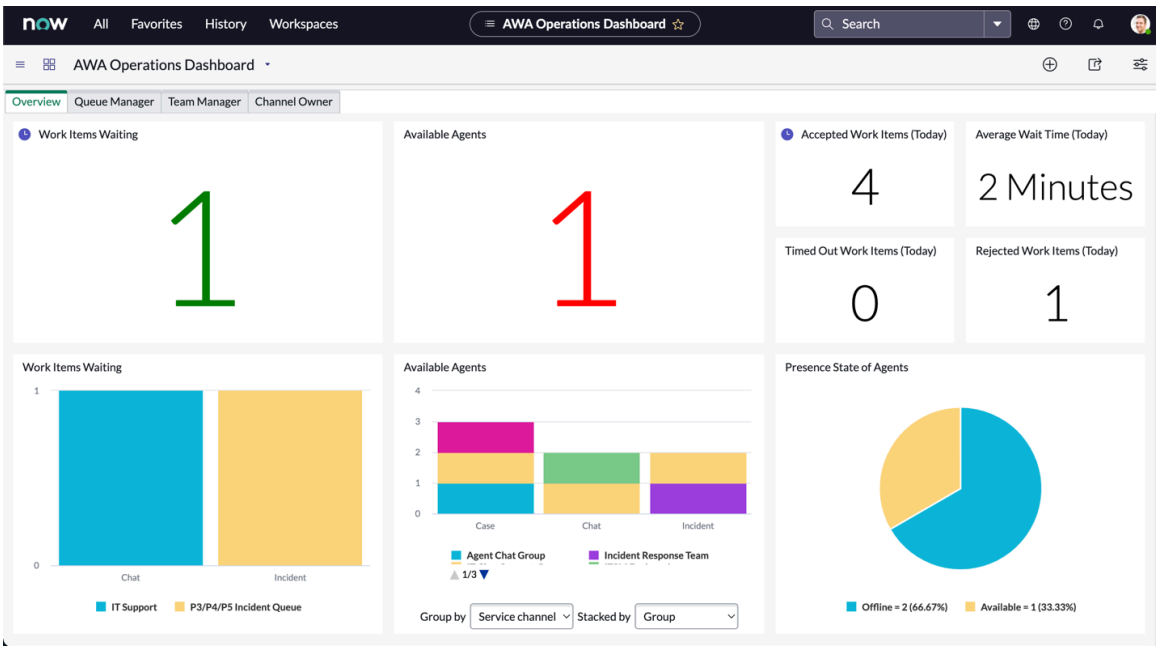
高度なワークアサインメント 運用ダッシュボード

マネージャーがすべてのサービスチャネルにわたって作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにします。

このダッシュボードは、Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment プラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「Advanced Work Assignment の プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

AWA 運用ダッシュボード - 概要

運用ダッシュボードの [概要] タブには、すべてのキュー、チーム、およびチャネルの情報が表示されます。

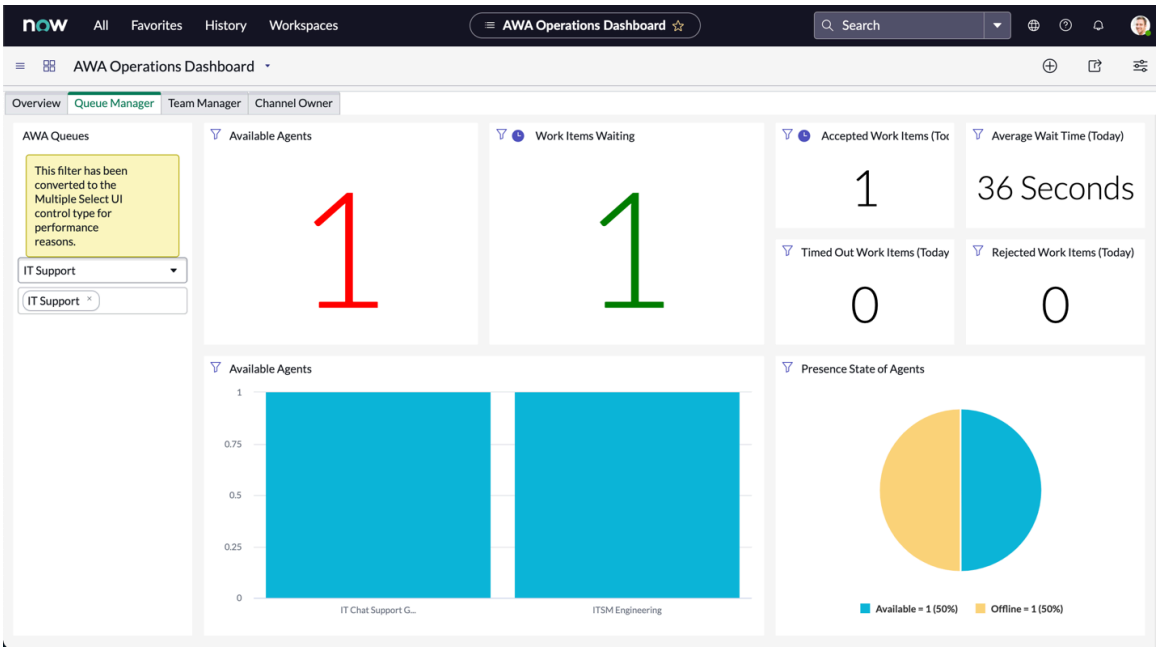


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

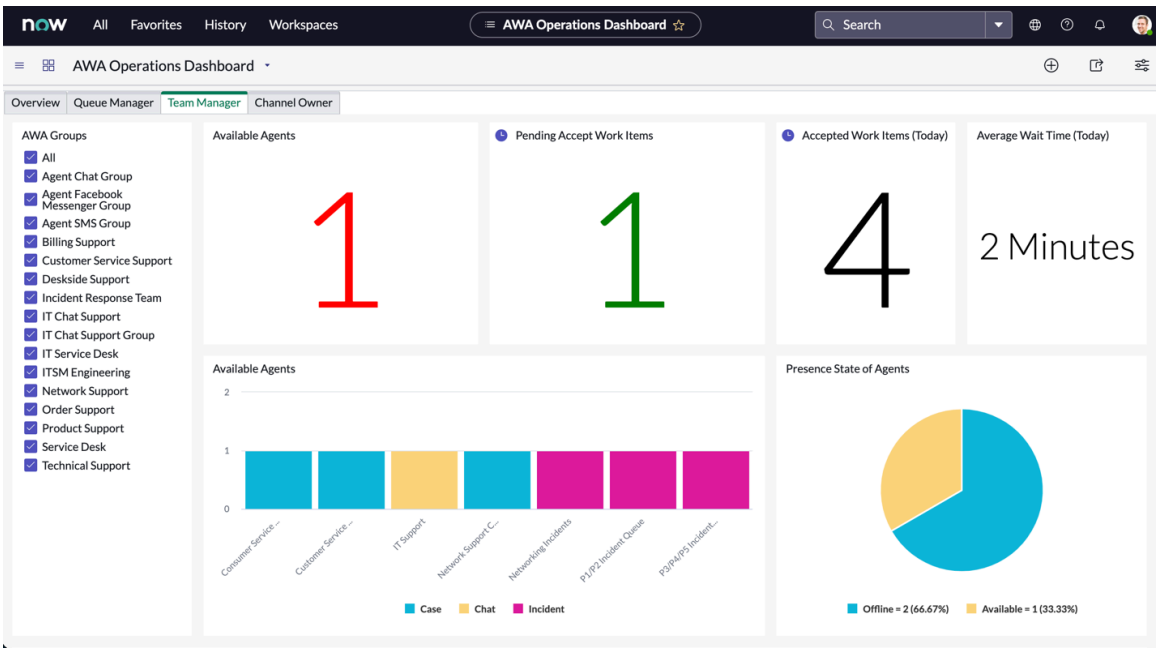
AWA 運用ダッシュボード - キューマネージャー

運用ダッシュボードの [キューマネージャー] タブには、全体的なキュー情報が表示されます。左側のパネルから、確認するキューを選択できます。



AWA 運用ダッシュボード - チームマネージャー

運用ダッシュボードの [チームマネージャー] タブには、グループレベルの情報が表示されます。左側のパネルから、確認するグループを選択できます。

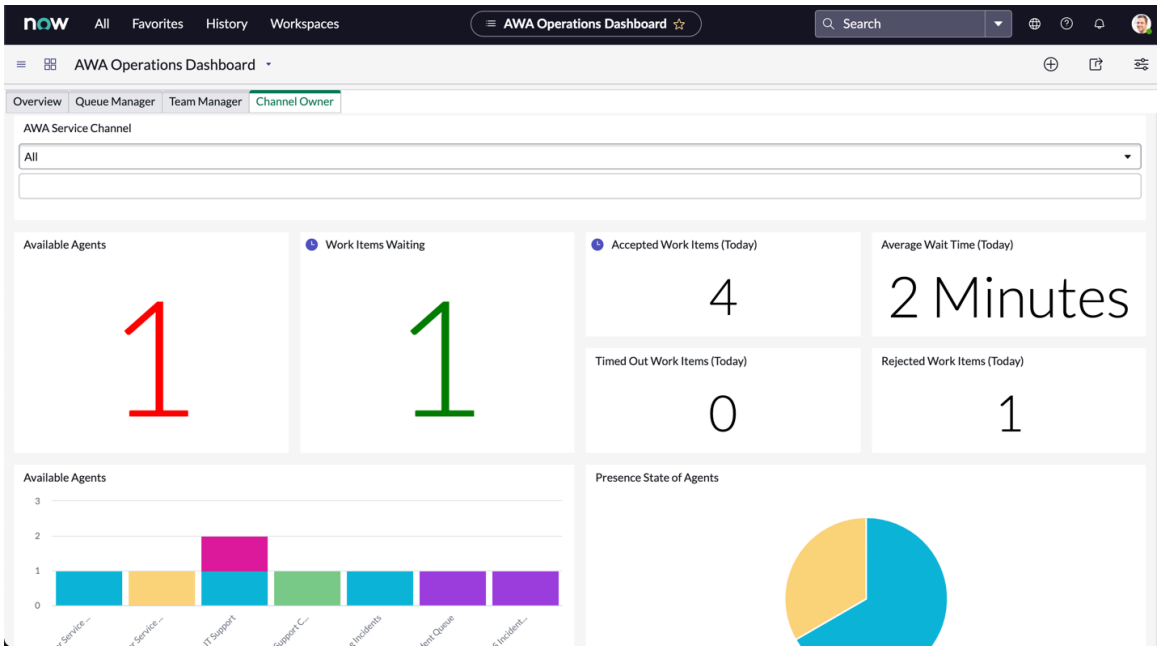


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA 運用ダッシュボード - チャネルオーナー

運用ダッシュボードの [チャネルオーナー] タブには、ドロップダウンリストから選択したサービスチャネルに応じて、チャネルデータ全体が表示されます。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA 管理者：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように AWA を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス 管理者：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

ブレークダウンは、情報をさまざまなカテゴリに分類します。さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
待機作業アイテム	単一スコ ア	承認待ちまたはキューに格納されている作業アイテム。
利用可能なエージェント	単一スコ ア	利用可能なエージェント数。
承認された作業アイテム (今日)	単一スコ ア	エージェントが今日承認した操作アイテム数。これには、承認された自動アサイン作業アイテムが含まれます。
平均待ち時間 (今日)	単一スコ ア	今日エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかった時間の平均。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
タイムアウトした作業アイテム (今日)	単一スコア	今日タイムアウトした作業アイテム。
却下された作業アイテム (今日)	単一スコア	却下されたがタイムアウトしていない作業アイテム。
エージェントの在席ステータス		さまざまな在席状況でのエージェントの分布。
エージェントの在席状況とキャパシティ		アサイン先グループ内のエージェントの数とリストには、現在の在席状況、ユーザーが現在の在席状況を入力してから経過した時間、およびチャネルごとの使用中のキャパシティが表示されます。 • エージェント • 現在の在席状況 • 更新日時 • チャネル • 使用中のキャパシティ • 適用済み最大キャパシティ • 使用中のユニバーサルキャパシティ • 最大ユニバーサルキャパシティ

自動翻訳

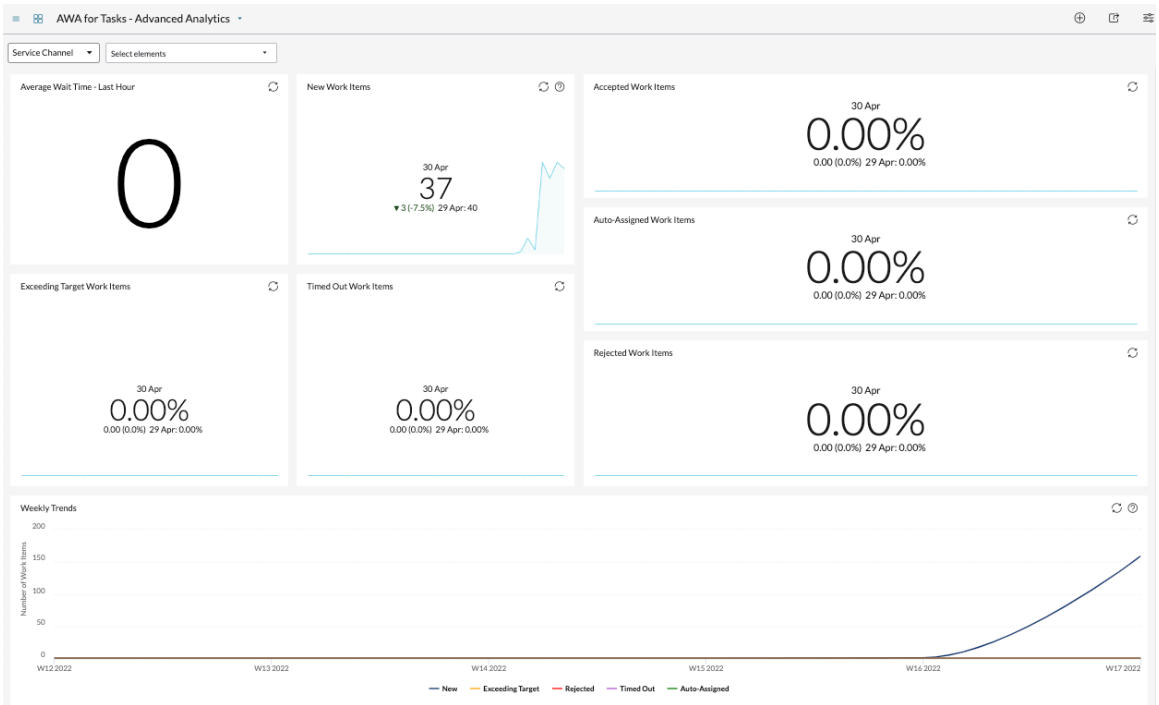
高度なワークアサインメント タスクダッシュボード

マネージャーがタスク [task] 作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにできます。

このダッシュボードは、Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment プラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「Advanced Work Assignment の プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA タスクダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA 管理者：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度なワークアサインメント を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス 管理者：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インジケーター	説明
新規作業アイテム	本日作成されたタスク作業アイテムの合計数。このインジケーターの目標は、エージェントが受け取るタスク作業アイテムの数を最小限に抑えることです。
承認された作業アイテム	エージェントが承認したすべてのタスク作業アイテムの割合。
自動アサインされた作業アイテム	自動的にアサインされたすべてのタスク作業アイテムのパーセンテージ。
超過ターゲット作業アイテム	ターゲット待ち時間を超えたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
タイムアウトした作業アイテム	タイムアウトしたすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
却下された作業アイテム	エージェントが却下したすべてのインタラクション作業アイテムの割合。
週次傾向	過去 1 週間の次の各ステータスの作業アイテムの数： • 新規 • ターゲットを超える • 放棄 • 却下 • 時間切れ • 自動アサイン済み

ブレークダウン

さまざまなカテゴリに従ってデータを分析するには、ダッシュボードメニューからブレークダウンを選択します。

- サービスチャネル
- キュー

ブレークダウンによるデータ分析の詳細については「ダッシュボードでのブレークダウンの使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
平均タスク待機時間 - 過去 1 時間	単一スコ ア	過去 1 時間に顧客がエージェントの応答を待っていた平均時間。

高度なワークアサインメント のメッセージング用ダッシュボード

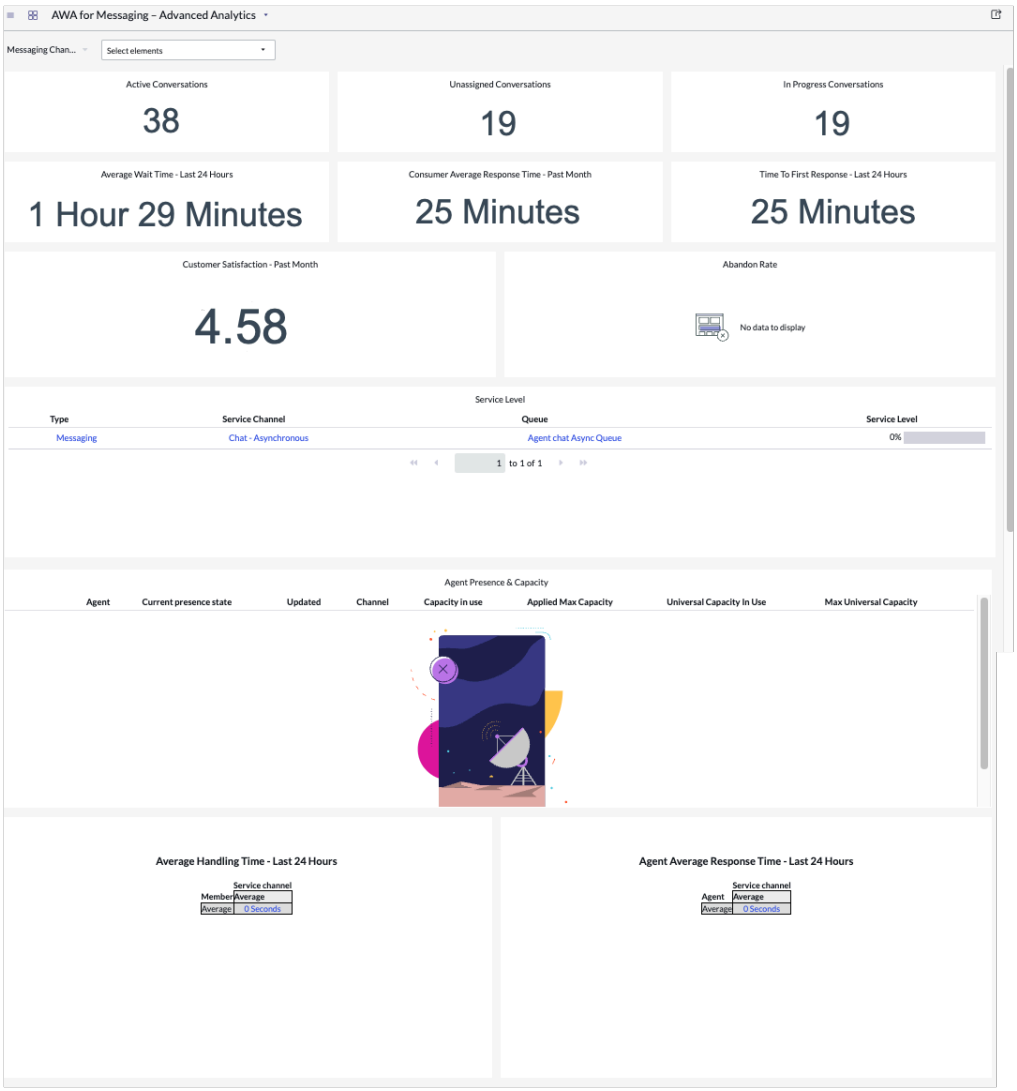
マネージャーが会話 [interaction] 作業アイテムを監視して、エージェントが顧客ニーズをより適切にサポートできるようにします。

このダッシュボードは、Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment プラグインで利用できます。コンテンツパックのアクティブ化については、「Advanced Work Assignment の プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA のメッセージング用ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
AWA 管理者：カスタマーサービスのビジネスニーズに最も合うように 高度なワークアサインメント を設定します。	awa_admin
AWA マネージャー：サービスチャネル全体で作業アイテムのルーティングとアサインの重要領域を特定します。	awa_manager
エージェントマネージャー：エージェントやエージェントグループを管理します。エージェントマネージャーは、顧客のニーズが満たされていることを確認するために、どのエージェントが作業しているかを知りたいと考えています。	sn_customerservice_manager
パフォーマンスアナリティクス 管理者：ビジネスマネージャーが パフォーマンスアナリティクス ソリューションを最大限に活用していることを確認します。	pa_admin または pa_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース

サポートマネージャーは、このダッシュボードにより、着信作業アイテムの概要、およびそれを処理するエージェントの対応可能性を確認できます。マネージャーはこれらの日次トレンドを監視し、ルーティング基準、エージェント容量の値、作業をエージェントにプッシュする方法を決めるその他の設定を調整する必要があるかどうかを判断できます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。

インジケーター	説明
破棄率	要求者が放棄した会話の割合。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
アクティブな会話	単一スコア	[完了してクローズ] または [破棄してクローズ] ではなく、キャンセルされていないエージェントチャットのメッセージング会話。
未アサインの会話	単一スコア	保留中の承認またはキューに格納されたステータスのエージェントチャットのメッセージング会話。
進行中の会話	単一スコア	保留中、新規、または作業中のエージェントチャットのメッセージング会話。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
平均待ち時間 - 過去 24 時間	単一スコア	今日エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかった時間の平均。
コンシューマーの平均応答時間 - 過去 1 か月間	単一スコア	[完了してクローズ] または [破棄してクローズ]で 、アサインされており、要求者の平均応答時間が空ではなく、1 か月後に作成されたメッセージング会話。
最初の応答までの時間 - 過去 24 時間	単一スコア	最初の応答待ち時間が空ではなく、24 時間後に作成された受信メッセージング会話。
顧客満足度 - 過去 1 か月間	単一スコア	過去 1 か月間の顧客満足度
サービスレベル	単一スコア	• タイプ • サービスチャネル • キュー • サービスレベル
エージェントの在席状況とキャパシティ		• エージェント • 現在の在席状況

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		• 更新日時 • チャネル • 使用中のキャパシティ • 適用済み最大キャパシティ • 使用中のユニバーサルキャパシティ • 最大ユニバーサルキャパシティ
平均処理時間 - 過去 24 時間	単一スコア	過去 24 時間のインタラクション処理期間の平均時間。
エージェントの平均応答時間 - 過去 24 時間	単一スコア	過去 24 時間のエージェントの平均応答時間。

自動翻訳

高度なワークアサインメント 参照

以下のセクションでは、高度なワークアサインメント (AWA) とともにインストールされるコンポーネントとプロパティ、およびドメイン分離とパフォーマンス統計情報について詳しく説明します。

アサインルールフォーム

高度なワークアサインメント アサインルールを作成または変更する場合、[アサインルール] フォームには次のフィールドが含まれます。

アサインルールフォーム

フィールド	定義
名前	アサインルールの名前。
アプリケーション	このアサインルールが属するアプリケーションの名前。デフォルトのアプリケーションは [グローバル] です。
簡単な説明	アサインルールの簡単な説明。
アサイン担当者	アサインのタイプ。次のいずれかの値を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム (続く)

フィールド	定義
	• 前回のアサイン：作業がアサインされていない時間が最長のエージェントに作業アイテムをルーティングします。 • 最大キャパシティ：作業を処理する対応可能性が最大のエージェントに作業アイテムをルーティングします。
自動アサイン処理	エージェントが [承認] または [却下] を選択することなく、作業アイテムが自動的に承認されます。 • [作業アイテムの自動アサインを有効化]：このオプションをオンにすると、エージェントの代わりに作業アイテムが自動的に承認されます。エージェントは、作業アイテムを手動で承認または却下することはできません。 • [表示オプション]：次のいずれかの値を選択します。 ○ [受信ボックスカード] を選択して、チャットインタラクションを承認し、エージェントの受信ボックスに追加します。エージェントは受信ボックスから承認されたインタラクションを開くことができます。 ○ [受信ボックスカードとワークスペースタブ] を選択して、チャットインタラクションを承認し、承認された各インタラクションのタブを開きます。
却下の処理	作業アイテムの却下方法および処理方法。 • エージェントに却下を許可：エージェントは受信ボックスの作業アイテムを却下できるようになります。 • タイムアウト時に再アサイン：エージェントが指定タイムアウト時間内に受け入れも却下もしなかった作業アイテムを再アサインできるようにします。 ○ タイムアウト値 (日、時、分、秒)：アサインがタイムアウトして別のエージェントに再アサインされるまでに、エージェントが作業アイテムの受け入れまたは却下を行う時間。 ○ タイムアウト在席状況：タイムアウト発生後のエージェントの対応可能性ステータス。在席、不在、オフラインのいずれか。 自動割り当て処理がアクティブ化されている場合、このタブは使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム (続く)

フィールド	定義
スキルの処理	スキルに基づいた作業アサイン。 • スキルを有効にする：適切なスキルを持つエージェントに作業アイテムをルーティングします。選択すると、[スキルレベルを評価] および [必須スキルを強制] チェックボックスがクリアされた状態で表示されます。 • スキルレベルを評価：スキルレベルに基づいて、最も適格なエージェントに作業アイテムをルーティングします。 • 必須スキルを強制：必須スキルを持つエージェントに作業アイテムをルーティングします。
シフト処理	シフトに基づいてエージェントに作業アイテムをアサインします。 • シフトベースのアサインを有効にする：エージェントのシフトで利用可能な時間に基づいて、エージェントに作業アイテムをアサインします。 • 時間制約の追加：シフト内の作業アイテムを完了するために必要な時間を追加し、エージェントが必要な期間継続して対応可能かどうかを指定します。 このフィールドは、[シフトベースのアサインを有効化] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。 • エージェント基準：エージェントのシフトの残り時間に基づいてエージェントを選択します。 このフィールドは、[シフトベースのアサインを有効化] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。 利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ シフトの残り時間が最小：シフトで利用可能な最小時間に基づいて、対応可能なエージェントのグループからエージェントに作業アイテムをアサインします。 ○ シフトの残り時間が最大：シフトで利用可能な最大時間に基づいて、対応可能なエージェントのグループからエージェントに作業アイテムをアサインします。 • 所要時間：作業アイテムの完了に必要な時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインルールフォーム (続く)

フィールド	定義
	• 必要な期間継続して対応可能：シフトを中断することなく、必要な期間継続的に対応可能なエージェントに作業アイテムをアサインします。シフトに必要な最小時間がないエージェントは、作業アイテムのアサインの対象にはなりません。 注: [シフト処理] フィールドは、Advanced Work Assignment プラグイン (com.glide.awa) が有効で、Workforce Optimization for Customer Service プラグイン (com.snc.wfo.csm) または Workforce Optimization for ITSM プラグイン (com.snc.wfo_itsm) またはその両方がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。マネージャーは、エージェントがシフトをアサインするスケジュールを計画しておく必要があります。詳細については、「Scheduling in Workforce Optimization for Customer Service」および「Scheduling in Workforce Optimization for ITSM」を参照してください。 このフィールドは、[時間制約を追加] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

ドメイン分離と 高度なワークアサインメント

ドメイン分離は、高度なワークアサインメント 機能でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

高度なワークアサインメント では、特定のサービスチャネルに定義した作業アイテムキューにより、適格なエージェントに作業アイテムを自動的にアサインできます。管理サービスプロバイダーは、キュールーティング条件として特定のドメインを指定し、ドメイン固有のキューを作成できます。

高度なワークアサインメントにおけるドメイン分離の仕組み

インスタンスにドメイン階層があって、ユーザーとグループが別々のドメインに属しているときは、作業アイテムの表示をドメインの特定のエージェントに制限しなければならない場合があります。また、作業アイテムが適切なドメインのエージェントにルーティングされていることを確認する必要がある場合もあります。AWA 管理者は、サービスチャネルと関連する作業アイテムキューを次のように設定できます。

ドメインごとの作業のルーティング

特定のタスクまたはやり取りのみがドメインに表示されるようにして、そのドメインのエージェントに作業アイテムをプッシュするには、そのようなアイテムを適切なキューにルーティングするルーティング条件を使用します。たとえば、

- 特定のドメイン X に正確に一致するアイテムのみにキューを制限するには、**[Domain] [is] [X]** という条件を指定します。
- ドメイン X とその子ドメイン内のすべての作業アイテムをキューにルーティングするには、[ドメインパス] フィールドを使用し、**[Domain Path] [starts with] [!!!/!!#/]** のような条件を指定します。

適切なドメイン内のエージェントへの作業のアサイン

適切なドメインのエージェントに作業アイテムをアサインするには、適格性アサインプールキューに指定したアサイン先グループにエージェントがいて、そのエージェントがキューにルーティングされた作業アイテムを確認できるドメインに属していることを確認します。

不一致が発生して、適格なアサイン先グループのエージェントがキューの作業アイテムを確認できない場合、AWA はアイテムをエージェントに一時的にアサインすることがあります。ただし、アイテムがエージェントの受信ボックスに移動する前に、AWA はアクセスなしという理由でアサインを自動的に却下します。AWA は、アクセス可能な別のエージェントに作業アイテムを再アサインします。作業アイテムを確認できる対応可能エージェントがいない場合、そのアイテムは複数回却下されることがあります。

> **警告:**
> AWA 管理者が適格なアサイン構成を訂正するまで、アイテムはキューで行き詰る場合があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

高度なワークアサインメント とともにインストールされるコンポーネント

高度なワークアサインメント プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

AWA では、作業アサインの設定、管理、受け取りを行うユーザーに、次のロールを追加します。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
高度なワークアサインメント 管理者 [awa_admin]	AWA 機能の admin ロール。AWA を構成および管理します。	awa_manager
高度なワークアサインメント 開発者 [awa_integration_user]	AWA 機能の開発者ロール。AWA 統合 API を使用します。	なし
高度なワークアサインメント エージェント [awa_agent]	AWA 機能のエージェントロール。複数のサービスチャネルにわたって、顧客とのやり取りを処理し、作業負荷を管理します。	なし
高度なワークアサインメント マネージャー [awa_manager]	AWA 機能のマネージャーロール。すべてのサービスチャネルにわたってエージェントのパフォーマンスを監視します。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
AWA WorkItem TimeOut Job	
AWA クリーンアップジョブ	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AWA エージェントキャパシティ [awa_agent_capacity]	それぞれのチャネルでキャパシティの上書きレコードを保存します。
AWA エージェントチャネルの対応可能性 [awa_agent_channel_availability]	チャネルで対応可能なエージェントを決定するレコードを保存します。
AWA エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	エージェントの対応可能性ステータスを定義するレコードを保存します。
AWA エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]	エージェントの在席状況の変化に関するレコードを保存します。
AWA アサインルール	エージェントにプッシュする作業アイテムの決定に使用するアサインルールレコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[awa_assignment_rule]	
AWA 資格プール [awa_eligibility_pool]	エージェントが作業アイテムを却下したか、エージェントが対応不可であるとき、キューの作業アイテムを受ける資格があるエージェントのグループを定義するレコードを保存します。
AWA グループキュー優先順位 [awa_group_queue_priority]	グループにアサインするキューの優先順位値を保存します。
AWA 受信ボックスのレイアウト [awa_inbox_layout]	エージェントワークスペース 受信ボックスの作業アイテムカードに表示するフィールドを定義します。
AWA オファーの詳細 [awa_offer_details]	エージェントの親和性 を使用して作業アイテムがアサインされたかどうか、およびアサインがどのように完了したかを保存します。
AWA 在席状況 [awa_presence_state]	在席状況を定義します。
AWA キュー [awa_queue]	作業アイテムキューレコードを保存します。
AWA キューアイテムソート [awa_queue_item_sorting]	キューの作業アイテムのどのフィールドでソートできるかを定義します
AWA 却下理由 [awa_reject_reason]	エージェントがアサインされた作業アイテムを却下する理由を定義するレコードを保存します。
AWA サービスチャネル [awa_service_channel]	作業アイテムをキューに入れる通信チャネルを定義します。
AWA 作業アイテム [awa_work_item]	チャート、ケース、インシデントなど、サービスチャネルからキュー、次にエージェントにルーティングされる作業のアイテムを保存します。
AWA 作業アイテムの却下 [awa_work_item_rejection]	作業アイテムごとに、却下履歴レコードを保存します。

インストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.awa.enabled	Advanced Work Assignment で作業アイテムの自動アサインを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル
com.snc.awa.cache.enabled	Advanced Work Assignment のキャッシュを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

高度なワークアサインメント のプロパティ

高度なワークアサインメント のプロパティページには、AWA の設定オプションが用意されています。

admin ロールを持っている場合は、次の場所に移動してこれらのプロパティを作成または変更できます システムプロパティ > すべてのプロパティ.

AWA のプロパティ

プロパティ	説明
AWA ルーティングルックバック時間 *com.glide.awa.routinglookback*	AWA デフォルトでは、過去 10 分以内に作成された作業アイテムがルーティングされます。10 分が経過した後に作業アイテムが作成された場合、AWA ルーティングの対象にはなりません。デフォルトの 10 分間の期間外に作成された作業アイテムの場合は、次のシステムプロパティを作成して AWA ルーティングルックバック時間を拡張します。 • 名前：com.glide.awa.routinglookback • タイプ：整数 • 値：秒数 たとえば、[値] プロパティを 86400 (24 時間) に設定すると、未対応の作業アイテムに対して全シフトをカバーします。 • 説明：*AWA* が、作業アイテムが *AWA* の対象になった後にルーティング対象として遡る秒数 。 **注:** このプロパティは、システム内のすべてのサービスチャネルに影響します。
クエリビジネスルールの無効化 *glide.awa.query_br_disable*	プロパティが有効になっている場合、AWA は実行中に「クエリ前」ビジネスルール (Before Query business rules) を無効にします。たとえば、有効にすると、インタラク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	ションのルーティング方法やアサイン方法 AWA に影響を与えることなく、インスタンスのインタラクションテーブルに対するカスタムクエリ前ビジネスルールを設定できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： システムプロパティ > すべてのプロパティ
キュー最大待機時間をバイパス*AWA* *glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled*	このプロパティは、キューの最大待機時間の値をアサインルールのタイムアウト値で上書きし、エージェントの受信ボックスで作業アイテムが途中で消えることを防ぎます。

システムプロパティの追加については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。

高度なワークアサインメント の監視ページ

管理者 (admin または awa_admin) は、高度なワークアサインメント 統計ページの情報を確認することで 高度なワークアサインメント アクティビティを監視できます。

高度なワークアサインメント 統計ページに AWA パフォーマンス統計が表示されます。管理者は、<instance_url>/awa_stats.do と入力して 高度なワークアサインメント 統計ページにアクセスできます。ここで、instance_url は ServiceNow URL のベースです。

注:
平均、中央値、最大、および最小の統計情報は、表示している特定のノードを表します。

合計エージェントサマリ

フィールド	説明
エージェントのステータス	アサインされたすべてのエージェントのエージェントステータスの概要

チャネルサマリ

作業アイテム

フィールド	説明
キューに格納された数	現在キューにある作業アイテムの数
受入処理待ちの数	現在受入処理待ちの作業アイテムの数
重複の数	重複する作業アイテムの数 (通常は転送からの同じドキュメント ID を意味します)
却下された数	却下された作業アイテムの数
チャネル条件を満たす現在の数	チャネル条件が満たされた作業アイテムの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業アイテム (続く)

フィールド	説明
使用率条件を満たす現在の数	現在の使用率条件が満たされた作業アイテムの数
チャネルおよび使用率条件を満たす現在の数	チャネルと使用率の両方の条件を満たす作業アイテムの数
合計作業アイテム数	指定されたチャネルの作業アイテムの合計数

クエリパフォーマンス

フィールド	説明
最大クエリ応答時間	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答の最大時間
最小クエリ応答時間	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答の最小時間
平均クエリ応答時間	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答の平均時間
クエリ応答時間の中央値	指定されたチャネルのすべてのアクティブな未アサイン作業アイテムを照会する応答時間の中央値
合計クエリ数	指定されたチャネルに対して非アクティブ/未アサインの作業アイテムの照会が行われた合計数

自動翻訳

レコード監視

フィールド	説明
レコード監視エントリが存在するかどうか	チャネルに必要なレコード監視 (チャネル適格性レスポンダー、作業アイテムレスポンダー、作業負荷レスポンダー) が存在する場合は true。
トリガーされたエントリ数	指定されたレコード監視に対してこのノードで onEntry が呼び出された回数
トリガーされた終了数	指定されたレコード監視に対してこのノードで onExit が呼び出された回数
トリガーされた変更数	指定されたレコード監視に対してこのノードで onChange が呼び出された回数

キュー

フィールド	説明
キューの合計数	特定のチャネルのアクティブなキューの合計数
スケジュール内のキューの数	現在スケジュールされている特定のチャネルのキューの数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キュー (続く)

フィールド	説明
スケジュール外のキューの数	現在スケジュールされていない特定のサービスチャネルのキューの数
非アクティブなキューの数	アクティブとしてマークされていないキューの数

エージェント

フィールド	説明
指定されたチャネルのエージェントステータスの概要	このステータスのエージェントの数

チャネルブレークダウン

キュー

フィールド	説明
スケジュール内	キューがスケジュール内にある場合は true、それ以外の場合は false
対応可能なエージェント	指定されたキューに対応可能なエージェントがある場合は true、それ以外の場合は false
対応可能なエージェントの数	指定されたキューで対応可能としてマークされたエージェントの数
キューにある作業アイテムの数	指定されたキューにある作業アイテムの数
承認待ちの作業アイテムの数	指定されたキューの承認待ちの作業アイテムの数
作業アイテムの最大ルーティング時間	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインする最大ルーティング時間
作業アイテムの最小ルーティング時間	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインする最小ルーティング時間
作業アイテムの平均ルーティング時間	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインする平均ルーティング時間
作業アイテムのルーティング時間の中央値	特定のレコードの作業アイテムを作成してキューにアサインするルーティング時間の中央値
作業アイテムの合計ルーティング数	作成されたレコードからキューにルーティングされた作業アイテムの合計数

高度なワークアサインメント ロール

高度なワークアサインメント (AWA) は次のロールとともにインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA 管理者 [awa_admin]

AWA 管理者は AWA を構成および管理します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

AWA エージェント [awa_agent]

AWA エージェントは、複数のサービスチャネルにわたって、顧客とのやり取りを処理し、作業負荷を管理します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA 統合ユーザー [awa_integration_user]

AWA 統合ユーザーは、AWA 統合 API を使用します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

AWA マネージャー [awa_manager]

AWA マネージャーは、すべてのサービスチャネルにわたってエージェントのパフォーマンスを監視します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

- interaction_agent
- quickactions_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ

特別な考慮事項

なし

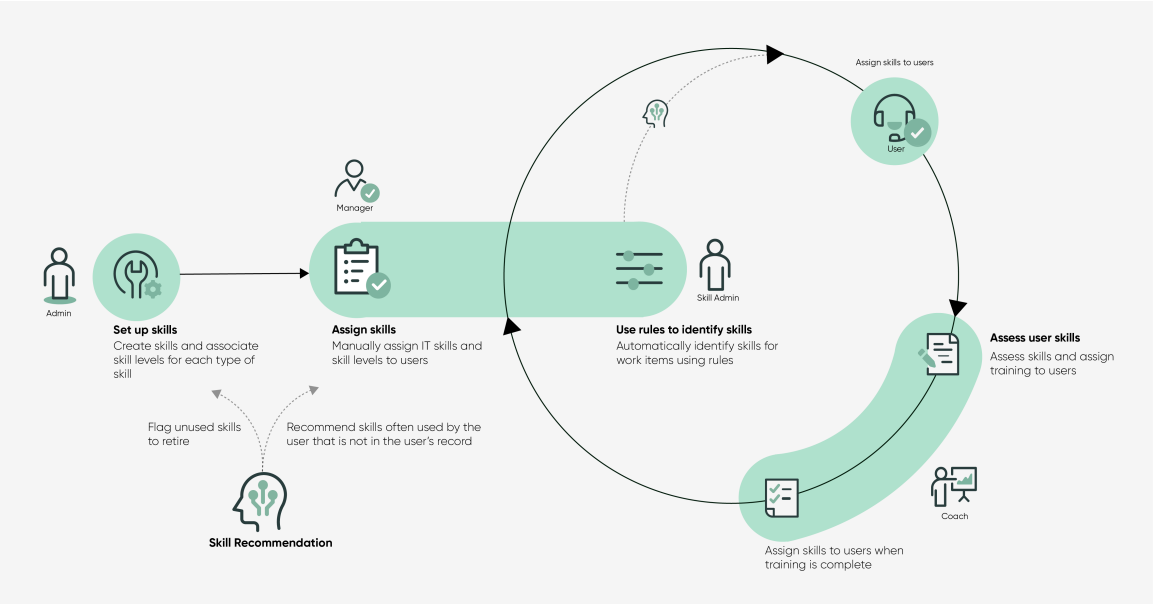
Skills Management

スキル管理 を使用してスキルを個々のユーザーまたはグループに関連付け、タスクまたはプロジェクトに割り当てます。また、組織に必要なスキルを評価してギャップを特定し、チームの採用やトレーニングに効果的な計画も実装できます。

自動翻訳

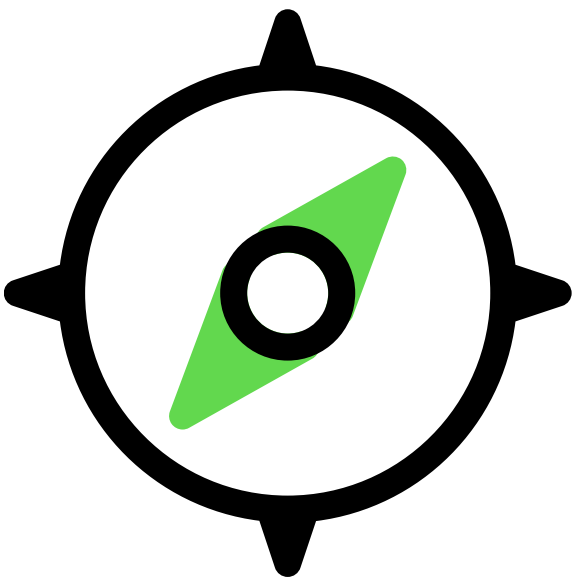
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要



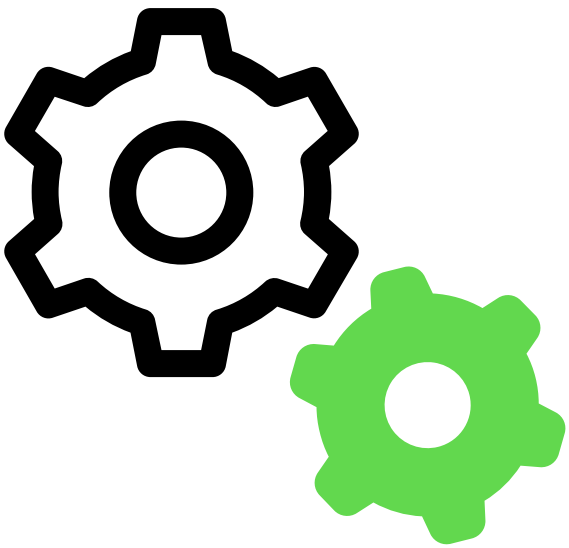
開始するには

探索



個人またはチームのスキルを実装および管理する方法について説明します。

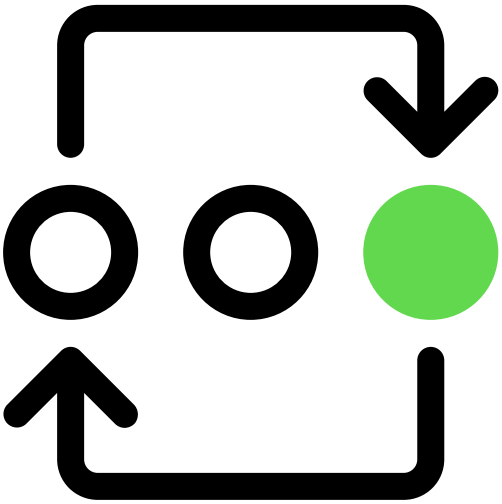
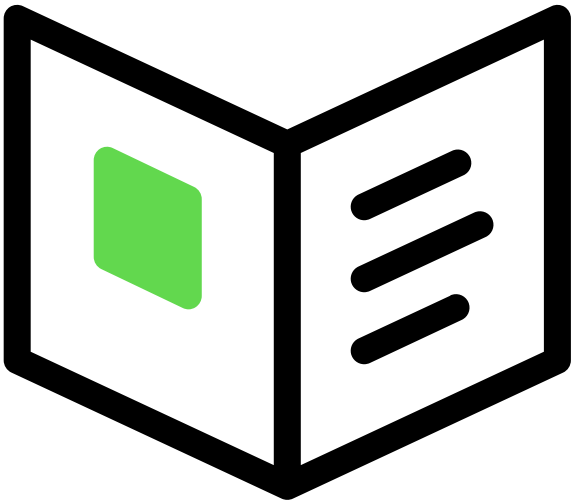
構成



実装を計画し構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合	参照
	
組織全体にスキルを実装します。	Skills Management のロールと拡張ポイントの詳細を取得します。

トラブルシューティングとヘルプ

- ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Skills Management の探索

スキル管理 を使用してスキルを個々のユーザーまたはグループに関連付け、タスクまたはプロジェクトに割り当てます。また、組織に必要なスキルを評価してギャップを特定し、チームの採用やトレーニングに効果的な計画も実装できます。

重要:
スキル管理このアプリケーションを使用して、スキルとスキルカテゴリを手動で作成し、ユーザーに手動で割り当てることもできます。 は人工知能 (AI) を使用して、組織がスキルデータをタレントマネジメントと従業員開発に活用できるようにします。 スキルインテリジェンススキルインテリジェンスプラグイン (com.sn_skills_int) を有効にすると、プラグイン (com.snc.skills_management) も有効になりますスキル管理。スキルインテリジェンス の詳細については、「Skills Intelligence」を参照してください。

スキルには、その他のスキルを含めることができます。たとえば、ネットワークをスキルとして定義する場合は、ルーターをそのスキルに含まれるスキルとして追加できます。親スキルに割り当てられたユーザーは、子スキルへのアクセス権を付与します。スキルがグループに割り当てられると、グループのすべてのメンバーはそのスキルとそれに含まれる他のすべてのスキルを継承します。スキル管理は、ServiceNow プラットフォームの「Create a role」と同じように機能します。

このアプリケーションを使用すると、次を実行できます。

- 一元的な場所からエージェントと従業員のスキルを管理します。
- 組織のスキルを特定し、最新の状態に保つため、標準的な方法を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキルをカテゴリにグループ化し、スキルレベルを定義して、リソースの専門知識を詳細なレベルで追跡します。
- エージェントにタスクを割り当て、それらのアイテムを処理する適切なスキルを持つチームにプロジェクトを割り当てることにより、タスクまたはプロジェクトの再割り当てを減らします。
- リソースのコーチングとトレーニングに効果的な計画を実装することにより、スキルギャップを特定して解決します。
- チームのスキルを評価してプロジェクトに必要なスキルを決定することにより、チームの有効性を管理します。

ServiceNow® アプリケーションとの統合

スキルとは、トレーニング、経験、プラクティスから生まれる何かを行う能力のことです。システム管理者は組織のスキルを定義して、一元的な場所からユーザーとグループに割り当てることができます。アプリケーションマネージャーは、これらのスキルに基づいてユーザーをタスクに割り当てることができます。たとえば、IT マネージャーであれば、Skills Management アプリケーションを使用してスキルを定義し、ユーザーとグループに割り当てることができます。これにより、関連するスキルを持つエージェントにインシデントを簡単にルーティングできます。

スキルをカテゴリにグループ化してスキルレベルを定義し、組織全体のスキルの実装を標準化します。

一元化された場所からスキルを次のアプリケーションで使用します。

- IT サービス管理 - IT マネージャーは作業アイテムを適切なエージェントに割り当てることで、インシデントを解決しながら時間とコストを削減します。エージェントがチーム内で抱えているスキルギャップを評価して、それらのニーズに基づいてエージェントをコーチング またはトレーニングします。チーム内でスキルカテゴリとレベルの一貫性を保つための標準的な方法を特定して定義します。
- カスタマーサービス管理 - カスタマーサービスマネージャーはエージェントのスキルを特定して、タスクを処理するために必要なスキルを持つエージェントに該当のタスクを自動でルーティングします。従業員が雇用される際や他の役目を負うためのトレーニングを受ける際に必要なスキルのタイプを理解することで、チームの有効性を管理します。
- フィールドサービス管理 - フィールドサービスまたはカスタマーサービスのマネージャーは、ルールを使用して、エージェントがケース、作業指示タスク、エージェントのやり取りなどの作業アイテムを解決するために必要とするスキルとスキルレベルを特定します。スキルの割り当てを自動化して、マネージャーの作業負荷を軽減します。フィールドサービス動的スケジューリングを使用して、エージェントにタスクを自動で割り当てます。
- 人事管理 - HR マネージャーは組織に必要なスキルのタイプを特定して、そのニーズに基づいて採用を決定します。従業員が雇用される際や他の役目を負うためのトレーニングを受ける際に必要なスキルのタイプを理解することで、チームの有効性を管理します。
- プロジェクトポートフォリオ管理 - プロジェクトおよびポートフォリオマネージャーは、スキルの分類方法、スキルレベルタイプの定義方法、チームのスキルレベルの追加方法を標準化します。一元的な場所から、チームのスキルを設定してチーム内で利用できるようにします。プロジェクトで作業するための適切なスキルを持つチームメンバーにプロジェクトを割り当てることで、プロジェクトの再割り当てを防止します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Skills Management で使用されるロール

ロール	説明
スキル管理者 [skill_admin]	• スキルマネージャー [skill_manager] とスキルユーザー [skill_user] のロールを継承します。 • スキル、スキルレベル、スキルレベルタイプ、スキルカテゴリ、サブカテゴリで、作成、読み取り、更新、削除 (CRUD) の各操作を実行できます。
スキルマネージャー [skill_manager]	• スキルユーザー [skill_user] ロールを継承します。 • スキル、スキルレベル、スキルレベルタイプ、スキルカテゴリ、サブカテゴリで、読み取り操作を実行できます。 • スキルはユーザーとグループに割り当てることができます。
スキルユーザー [skill_user]	スキル、スキルレベル、スキルレベルタイプで、読み取り操作を実行できます。

Skills Management の有効化

Skills Management (com.snc.skills_management) プラグインを有効にすると、Skills Management アプリケーションが有効になります。

Skills Management の構成

スキルを作成し、そのスキルレベルタイプを特定し、各タイプのスキルレベルを関連付けて組織全体で一貫してユーザーのスキルを定義し、それに応じてリソースを割り当てられるようにします。たとえば、フランス語をスキルとして、言語をスキルレベルタイプとして、日常会話、堪能、ビジネスレベルをスキルレベルとして追加できます。

現在保有しており、スキルの実装を開始するために組織全体で必要になるすべてのスキルを特定します。たとえば、カスタマーサービス部門に所属している場合、技術スキルとして Java を使用するエージェントが存在しており、ネットワーク管理経験を持つエージェントが必要な場合があります。人事部門に所属している場合、コーチングをスキルとして持つ従業員が存在しており、新規雇用者の受け入れができる従業員が必要な場合があります。

識別した各スキルをスキルレベルタイプに関連付けます。たとえば、Java とスキルタイプとしてプログラミングを、コーチングとスキルタイプとしてリーダーシップを関連付けることができます。

識別した各タイプのスキルレベルを定義します。一例として、Java スキルレベルタイプのスキルレベルとして「使い慣れた」、「堪能」、「エキスパート」を、コーチングスキルレベルタイプのスキルレベルとして「初級」、「中級」、「上級」を使用でき ます。

スキル分類の定義

関連スキルをカテゴリとサブカテゴリに整理して、スキルを管理し、レポートを迅速かつ効率的に作成できるようにします。

始める前に

必要なロール：skill_admin

このタスクについて

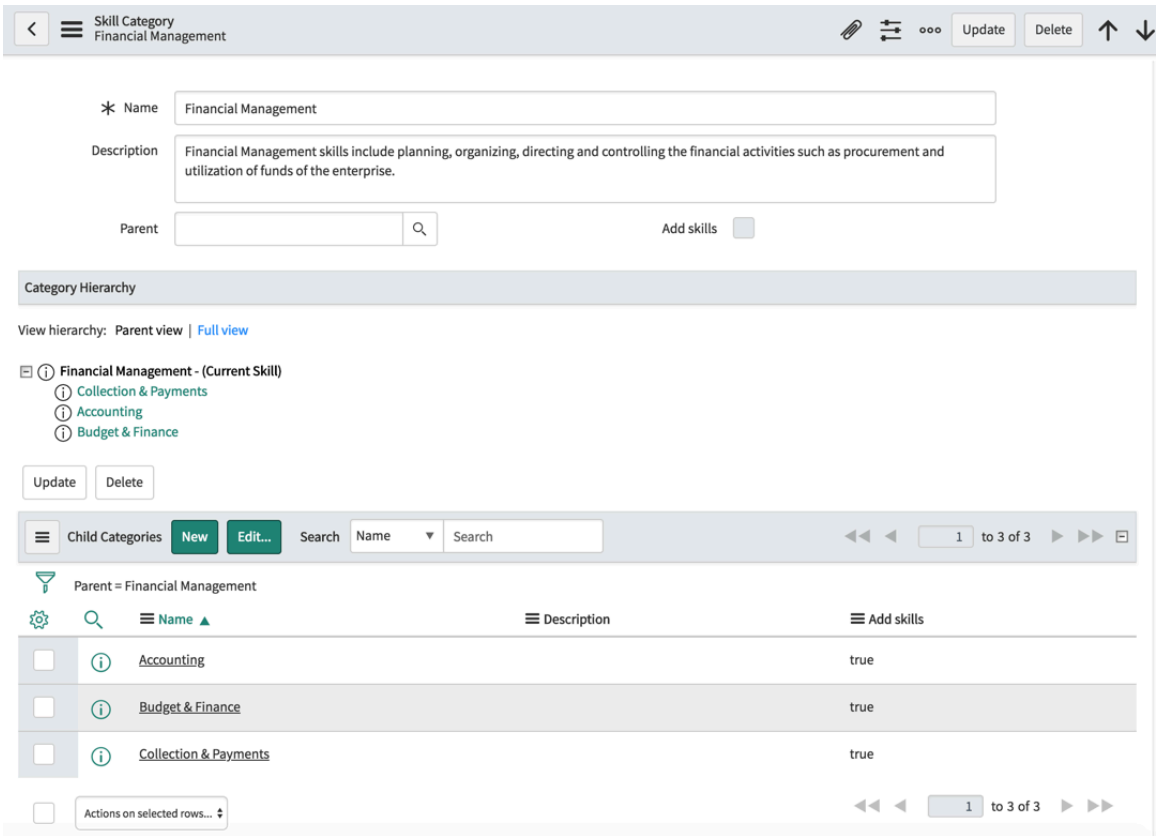
スキルカテゴリには、カテゴリ階層を形成する親子カテゴリを含めることができます。階層の最下位カテゴリにスキルを追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スキル分類は最初から構築することも、アプリケーションに用意されているサンプルデータを使用することもできます。

スキル分類



手順

1. 移動先 すべて > スキル > スキル分類.
2. [スキルカテゴリ] リストで [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドで、カテゴリの一意の名前を入力します。
4. オプション: [親] フィールドで、親カテゴリを選択します。
5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   カテゴリが [カテゴリ階層] に追加されます。
6. サブカテゴリやスキルを追加します。
7. [送信] をクリックします。

サンプルデータを使用したスキルカテゴリの作成

アプリケーションで提供されるスキル分類フレームワークを使用して、チームを迅速にオンボーディングします。

始める前に

必要なロール：skill_admin

このタスクについて

サンプルデータには、スキル分類の構築を開始する際に使用できる 150 件のレコードが用意されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Skills Library Data for Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data) プラグインをアクティブ化 します。
2. 移動先 スキル > スキル分類.
3. [スキルカテゴリ] リストで各カテゴリを確認して、アプリケーションに追加するすべてのスキルカテゴリの [スキルを追加] フィールドを **true** に設定します。

スキルレベルタイプの定義

さまざまなスキルレベルタイプ (言語や IT 認定など) にスキルレベル (初級、中級、上級など) を定義して、スキルレベルをユーザーに関連付け、タスクに必要なスキルレベルとタイプを定義できるようにします。

始める前に
必要なロール：skill_admin または admin

手順

1. スキルレベルタイプを識別します。

   同じカテゴリに属するスキルをスキルレベルタイプにグループ化できます。たとえば、日本語とフランス語がスキルとして定義されている場合は、スキルレベルタイプとして言語を使用できます。組織が必要とするあらゆるタイプのスキルを詳しく調べます。

2. スキルレベルタイプを追加してスキルレベルを定義し、スキルレベルをスキルレベルタイプに関連付けます。
   スキルレベルタイプを追加した後に、そのタイプのスキルにさまざまなレベルを定義できます。たとえば、言語をスキルのタイプとして追加すると、日常会話、堪能、ビジネスレベルをスキルレベルとして関連付けることができます。また、フランス語をユーザーのスキルとして選択すると、フランス語に対するユーザーのスキルレベルを日常会話、堪能、またはビジネスレベルとして定義できるようになります。

   a. 移動先 スキル > スキルレベルタイプ.

   b. [新規] をクリックします。

   c. スキルレベルタイプの名前と説明を入力し、次にフォームを右クリックして [保存] をクリックします。

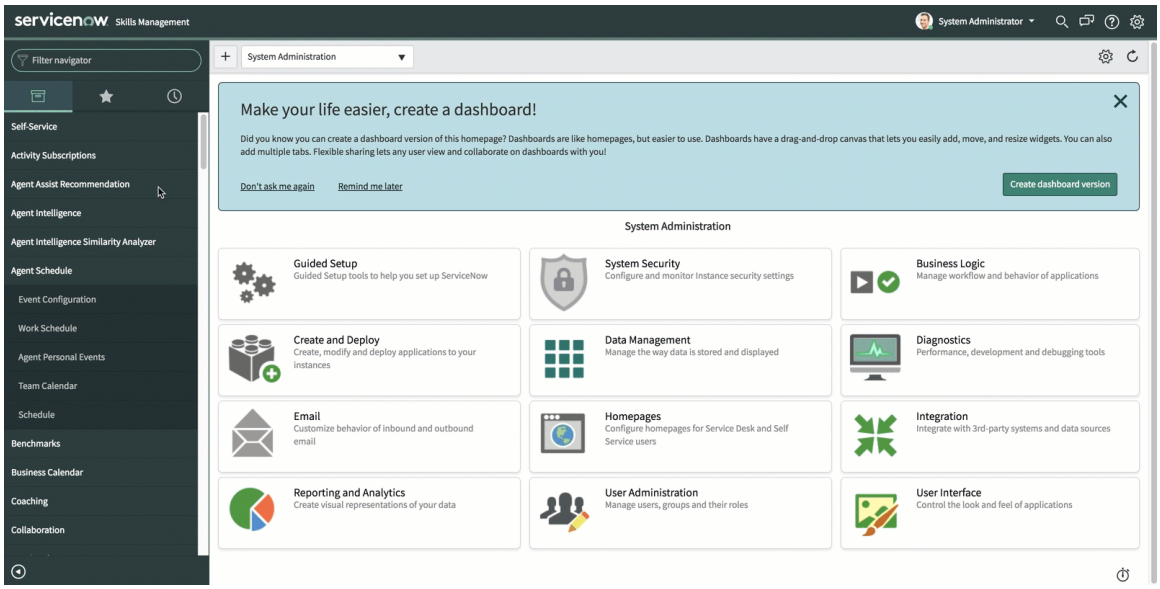
   d. スキルレベルをこのスキルタイプに関連付けます。
      デフォルトでは、スキルレベルタイプはデフォルトスキルレベルに関連付けられていて、値は 1 です。このデフォルトスキルレベルの名前と値は変更できます。この値は、スキルギャップを測定するために使用されます。たとえば、堪能と定義されたスキルレベルに値 10 を、ビジネスとして定義されたスキルレベルに値 25 を指定した場合、スキルレポートを作成してギャップを測定すると、スキルギャップの測定値として 15 が表示されます。

3. [送信] をクリックします。

Example:
これは、システム管理者がスキルレベルタイプ「言語」を作成し、スキルレベル「堪能」をそのタイプに追加して、そのレベルの値を関連付けていることを示す例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スキルを追加

スキルを作成してユーザーのコンピテンシーを指定し、スキルをユーザーや構成アイテムに関連付けます。

始める前に

必要なロール：skill_admin または admin

手順

1. スキルを特定します。

   現在保有していて組織全体で必要となるすべてのスキルを詳しく調べます。たとえば、カスタマーサービスを使用している場合、技術スキルとして Java を使用するエージェントが存在しており、ネットワーク管理経験を持つエージェントが必要な場合があります。人事を使用している場合、コーチングをスキルとして持つ従業員が存在しており、 新規雇用者の受け入れができる従業員が必要な場合があります。

2. スキルを追加します。

   各スキルを他のスキル、ユーザー、または構成アイテムに関連付けることができます。タスクまたはプロジェクトにユーザーを割り当てたり、これらの関連付けを使用して特定のスキルを持つ従業員を識別したりできます。

   a. 移動先 スキル > すべてのスキル.

   b. [新規] をクリックします。

   c. スキルの名前と説明を入力し、次にフォームを右クリックして [保存] をクリックします。

   d. サブスキルをスキルに関連付ける場合は、[スキルを含む] タブをクリックして新しいスキルを作成するか、既存のスキルをサブスキルとして追加します。
   サブスキルは、関連するスキルを含むユーザーまたはグループによって自動で継承されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [ユーザー] タブをクリックして、そのスキルの新規ユーザーを作成するか、既存のユーザーを追加することにより、ユーザーのスキルを指定します。

f. [モデル] タブをクリックして 1 つ以上の構成アイテムを追加することで、スキルに構成アイテムを関連付けます。

3. [更新] をクリックします。

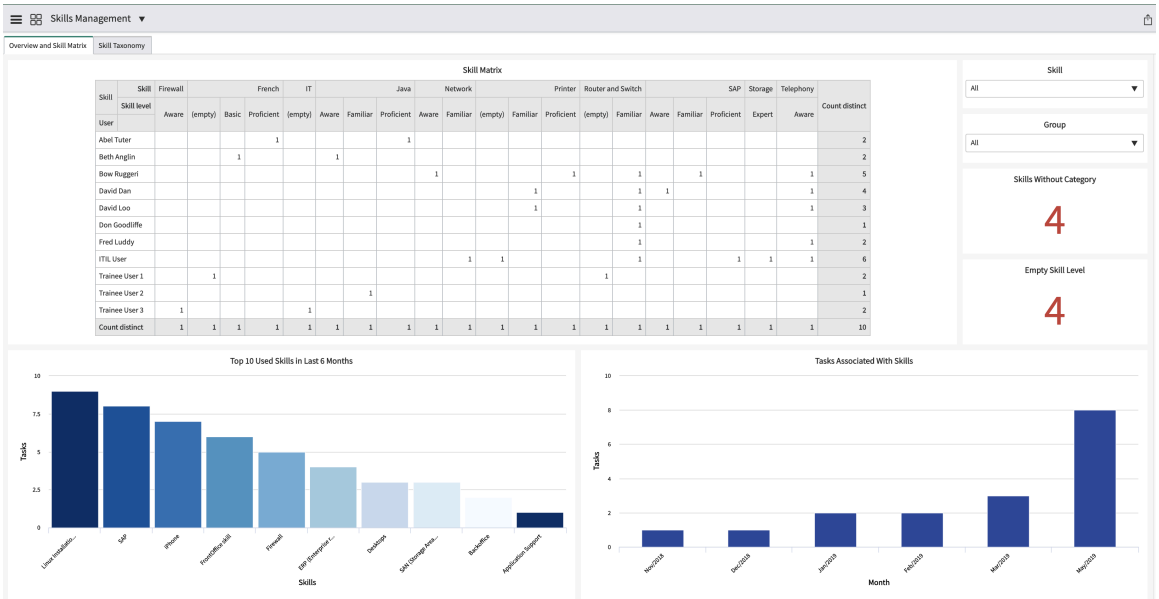
Skills Management の使用

[Skills Management] ダッシュボードを使用して組織のスキルギャップを評価する傾向を分析し、ニーズに基づいて従業員のコーチングまたはトレーニングを計画します。タスクとプロジェクトに取り組むための適切なスキルを持つユーザーとチームを特定します。

[Skills Management] ダッシュボードでは、ユーザーのスキル能力、それらのスキルを必要とするタスク、組織のニーズを満たすために対処できるスキルギャップに関する包括的なレポートを提供します。

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 スキル > ダッシュボード.

[概要とスキルのマトリクス] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル分類

スキルカテゴリに基づいてこれらのレポートをフィルタリングし、各カテゴリのレポートを表示できます。

エンドユーザーとロール

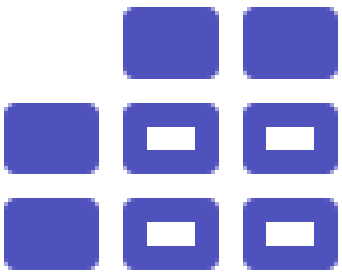
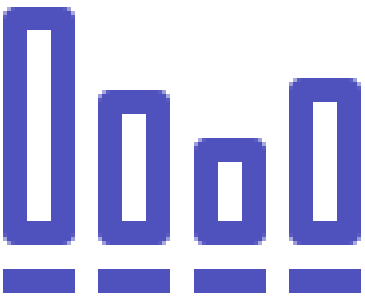
エンドユーザーと目標	必要なロール
スキルマネージャーは次を実行できます。 • 組織に必要なスキルセットに基づいてチームを構築します。 • 従業員のスキル能力を可視化します。 • スキルギャップを分析し、ニーズに基づいて従業員のコーチングまたはトレーニングを計画します。 • 特定のスキルを持つユーザー、または特定のスキルカテゴリに属するユーザーを特定します。 • ユーザーのスキル習熟度を経時的に追跡します。 • ビジネスニーズの解決に使用されている主要なスキルとそれらのスキルを持つユーザーを特定します。 • 組織に対して特定されたスキルの長所、短所、設定、ギャップ、リスクに基づいて学習プログラムを構築します。 • プロジェクトを完了するために必要なスキルに基づいてチームを構築します。 • ユーザーのスキル能力を使用してビジネスニーズをどの程度効果的に解決できるかを評	skill_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

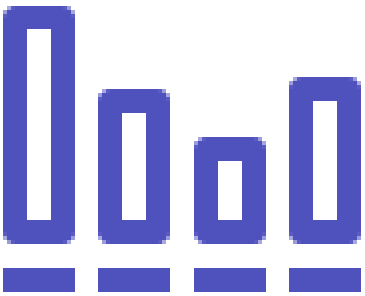
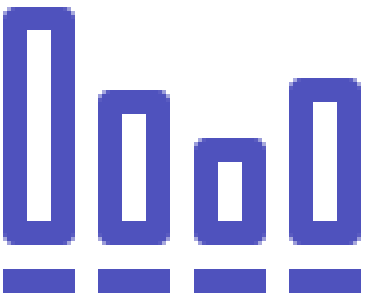
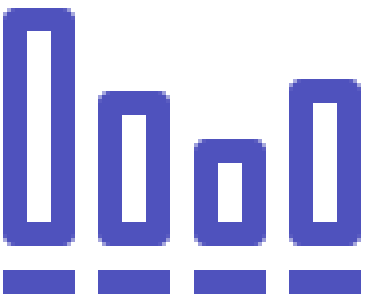
エンドユーザーと目標	必要なロール
価し、改善を実装するためのフィードバックを提供します。 • スキルレベルに基づいて、作業アサインがどの程度効率的に行われているかを確認します。 • ユーザースキルを作業アイテムを完了するために必要なスキルにマッチングさせて、それらのスキルに基づいてプロジェクトをチームに割り当てます。	

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
スキルマトリクス	 マルチレベルピボットテーブル	• 特定のグループに所属するすべてのユーザーの能力を表示します。 • グループの特定のスキルについて、すべてのユーザーの能力を表示します。
過去 6 か月間に使用された上位 10 個のスキル	 棒グラフ	使用されている上位 10 個のスキルと、それらのスキルを持つユーザーを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
スキルに関連付けられたタスク	 棒グラフ	スキルが割り当てられているタスクの数を表示します。サンプルレポートには過去 6 か月間のデータが表示されます。
スキルを持つユーザー	 棒グラフ	各スキルカテゴリで割り当てられたスキルを持つユーザーの合計数を表示します。
カテゴリに含まれるスキル	 棒グラフ	選択したカテゴリにあるスキルの合計数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
ユーザースキルのリスト	各スキルの合計ユーザー数を含むスキルのリスト	各スキルで利用可能なユーザーの数を表示します。

スキルの管理

ユーザーにスキルをアサインし、チームのスキル範囲を分析することで、スキルのアサインを効率的に管理します。

> **注:**
> [スキルの管理] ページでは、Next Experience ユーザーインターフェイスを使用します。Next Experience の詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

部門に基づいてチームのスキルを分析できます。たとえば、部門として [経理] を選択すると、[経理] スキルを含むすべてのスキルがページに表示されます。部門を選択すると、その部門のすべてのユーザーがページに表示されます。管理しているグループに基づいて、すべてのユーザーとそのスキルを表示することもできます。

独自のカスタムグループタイプを追加する場合、管理者はそれに Skills Management 拡張ポイントを構成して追加できます。

スキルマトリクスには、チーム内のすべてのユーザーのスキル範囲とスキル能力が表示されます。スキルがユーザーに追加されていない場合、スキルマトリクスには [追加] ボタンが表示されます。このボタンを選択してスキルを追加し、ユーザーのスキル能力を関連付けることができます。スキルに能力が定義されていない場合、スキルは取得済みとして表示されます。スキルの追加の詳細については、「スキルの追加」を参照してください。

各チームのスキル範囲バーには、そのスキルを持つユーザーの数と、各能力のユーザーの数が表示されます。スキル能力が定義されていない場合は、スキルを持つユーザーの数と持たないユーザーの数が表示されます。

フィルターアイコンを選択し、[ユーザー]、[スキル]、[場所] フィルターを使用して、スキルマトリクスの表示を絞り込むことができます。

スキルの追加

ユーザーにスキルを追加してスキルレベルを割り当て、エージェントに対するスキルベースのタスクの自動アサインを促進します。

始める前に
必要なロール：skill_manager または skill_admin

このタスクについて
スキルを作成または編集できるのはスキル管理者のみです。スキルマネージャーはユーザーにスキルを割り当てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > スキル > **IT** スキルの管理.
2. ユーザーにスキルレベルを割り当てるか、スキルを作成します。

スキルと作業アイテムの関連付け

スキルをタスクに手動で割り当てるか、ルールを使用してケース、タスク、またはチャットインタラクションなどの作業アイテムに自動で関連付けます。

以下の動画では、スキルが作業アイテムに自動で追加される方法の概要を説明します。

スキルベースルーティング

スキルのタスクへの割り当て

スキル、および各スキルに必要なレベルをタスクに追加します。タスクを実行するためにスキルが必須かどうかを特定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. スキルを関連付けるインシデント、問題、変更要求、または任意のタスクレコードに移動します。
2. 関連リストで [タスクスキル] タブを選択します。

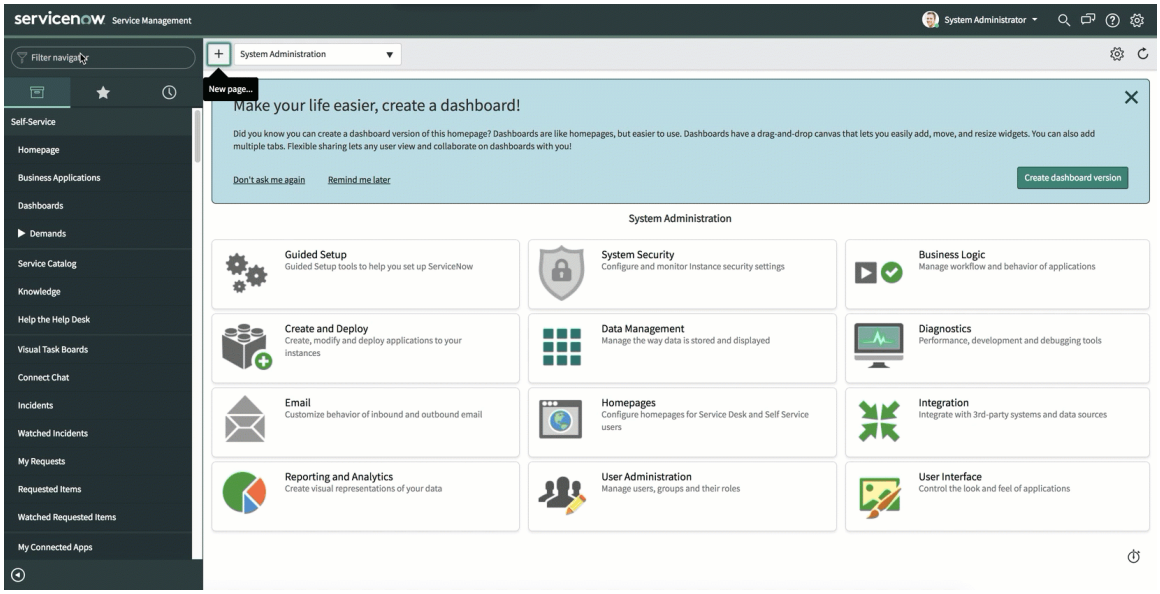
   注:
   このタブを表示するには、関連リストを設定し、選択した列に [タスクスキル **->** タスク **(Task Skill->Task)]** を追加する必要があります。

3. [タスクスキル] テーブルで、次の手順を実行します。
   a. [スキル] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックしてスキルを選択します。
   b. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   c. 選択したタスクでスキルが必須である場合は、[必須] フィールドで **[true]** を選択します。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:
以下の画像では、管理者がインシデントタスクのスキルを設定し、そのタスクで作業するエージェントに IT スキルを必須として追加していま



す。

スキルに基づいた作業アイテムのエージェントへのルーティング

ルールを使用して、作業アイテムをエージェントに自動でルーティングします。

エージェントの作業アイテムへのルーティングの詳細については、「Advanced Work Assignment」を参照してください。

スキル決定のためのビジネスルールのアクティブ化

ビジネスルールを有効にして、アプリケーションで利用可能なケース、作業指示タスク、チャットインタラクションのスキルを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
また、インシデント、問題、変更要求などのタスクのビジネスルールを作成 して、スキルをそれらのタスクに関連付けることができます。

次のいずれかのルールタイプに基づいて、スキル決定ルールを作成します。

- シンプル

  ソーステーブルの評価に使用される一連の条件に基づいて、作業アイテムにスキルを追加します。

- ルックアップ

  1 つ以上の参照フィールドを使用して、接続された 2 つの異なるテーブルからの選択に基づいて作業アイテムにスキルを追加します。

- 詳細

  スクリプトを使用して作業アイテムにスキルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. スキル決定 [com.snc.skill_determination] プラグインを有効にします。
2. タスクまたはケースのビジネスルールを有効化または作成します。

ルールを作成してスキルを作業アイテムに割り当てる

スキルを特定して、それらを作業アイテムに自動で関連付けるルールを作成します。

始める前に

必要なロール：skill_admin または admin

このタスクについて

[製品からスキルへのマッピング (Product to Skill mapping)] テーブル (モデルメンテナンスに必要なスキル [cmn_m2m_skill_model]) を有効にすると、ケースに関連付けられた製品に基づいてケースにスキルを自動で追加できます。

作業アイテムに必要なすべての新しいスキルに、スキル決定ルールが作成されます。

- 作業アイテムにスキルが不要になった場合は、作業アイテムに適用されているルールを非アクティブ化または削除します。
- 2 つのルールが 1 つの作業アイテムに関連付けられた同じスキルを持っており、一方のルールがそのスキルを必須として評価し、もう一方のルールがそのスキルをオプションとして評価する場合は、スキルを必須として評価するルールが常に使用されます。

注:
新しいスキル決定ルールを作成する場合は、対応する ビジネスルールも作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > スキル > スキル決定ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドで、このルールの名前を入力します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、ルールで作業アイテムにスキルを割り当てることができるようにします。
5. [ソーステーブル] ドロップダウンメニューから、このルールの作業アイテムソーステーブルを選択します。
6. 条件ビルダーを使用して、作業アイテムを評価する条件を選択します。
7. ルールを作成します。
8. [送信] をクリックします。

スキルとスキルレベルに基づいたユーザーの認定とランク付け

ユーザーをランク付けることで、タスクを完了するために必要なスキルに基づいて適切なユーザーを選択できます。ケース、作業指示タスク、またはチャットインタラクションなどのタスクに取り組むために必要なスキルの数とスキルレベルに基づいて、ユーザーがそれらのタスクに取り組むことを認定します。

始める前に

必要なロール：skill_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
UserSkillAnalyzer API を使用してユーザーのスキルとスキルレベルを分析し、UserSkillRanking API を使用してユーザーをランク付けてタスクに割り当てます。たとえば、Field Service Management アプリケーションを使用してエージェントをタスクに割り当てる場合、これらの API を使用してスキルとスキルレベルに基づいてエージェントを分析してランク付けし、動的スケジューリングを使用してエージェントをタスクに割り当てることができます。

注:
スキルギャップに基づいて評価されたエージェントをランク付けるには、[動的スケジューリングに合致するスキルレベルギャップ] 基準をタスクフィルターに追加する必要があります。この基準の追加の詳細については「タスクフィルターの作成」を参照してください。

手順

1. UserSkillAnalyzer API を使用して、ユーザーが作業アイテムを完了するために必要なスキルとスキルレベルを分析します。

   API は次の検証を実行して、ユーザーが作業アイテムに割り当てられる資格があるかどうかを確認します。

   a. ユーザーが作業アイテムを完了するために必要なすべての必須スキルを持っているものの、スキルレベルを持っていない場合、そのスキルレベルがタスクを処理するために必須であれば、エージェントはそのタスクを処理する資格はありません。
   b. タスクを完了するために必要なすべての必須スキルを持っているわけではない場合は、エージェントはそのタスクを処理する資格はありません。
   c. タスクを完了するために必要なすべてのスキルとスキルレベルを持っている場合は、エージェントはそのタスクを処理する資格があります。
   d. 必要なすべてのスキルを持っているものの、タスクを完了するために必須ではない場合は、エージェントはそのタスクを処理する資格があります。

   ユーザーがタスクを処理する資格がある場合、API は次の検証を実行してユーザーが持っているスキルレベルとスキルの合計数のギャップを分析し、作業アイテムのスキル要件に基づいてタスクを実行します。

   a. レベルタイプが定義されていないスキルが作業アイテムに必要かどうかを確認します。
   b. レベルタイプが定義されているものの、スキルレベルが定義されていないスキルが作業アイテムに必要かどうかを確認します。
   c. スキルレベルは定義されているものの、エージェントにはスキルレベルが定義されていないスキルが作業アイテムに必要かどうかを確認します。タスクを完了するためにスキルレベルが必須である場合は、それらのスキルレベルを持たないユーザーはそのタスクに割り当てられません。
   d. タスクを実行するために必須ではあるものの、任意ではないすべてのスキルレベルがユーザーにあるかどうかを確認します。

2. UserSkillRanking API を使用して、作業アイテムを完了する認定済みユーザーをランク付けます。
   API はマッチング、必須スキル、スキルレベルに基づいて、認定ユーザーのリストを取得します。

関連情報

動的スケジューリング

Skills Management の参照

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、スキル管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スキル管理 のクイックスタートテストでは、Skills Management プラグイン (com.snc.skills_management) を有効にする必要があります。

Skills Management テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
Skills Management：ユーザーが複数のグループに属している場合のユーザースキルレベルの継承	ユーザーが、異なるスキルレベルを持つ同じスキルを割り当てられた複数のグループに属する場合に、ユーザーが最も高いスキルレベルに割り当てられていることを確認します。	New York
Skills Management ：最も低いレベルのカテゴリーにスキルを追加	スキルを最低レベルのカテゴリに追加できることを確認します。	New York
Skills Management ：親カテゴリの下に子カテゴリを作成	親カテゴリでフラグ [スキルを追加] がオフになっている場合に、下位レベルのカテゴリが作成できることを確認します。	New York
Skills Management ：スキルカテゴリの作成	[スキルカテゴリ] フォームでスキルカテゴリを作成できることを確認します。	New York
Skills Management ：スキルレベルタイプとスキルレベルの作成	タイプに対してスキルレベルタイプと異なるスキルレベルを定義します。	New York
Skills Management ：グループからユーザーへのスキルレベルの継承	スキルレベルをグループからグループのユーザーに継承でき、[継承] および [継承されたスキルレベル] フィールドが true に設定されることを確認します。	New York
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスからスキルを作成	IT スキルの管理ユーザーインターフェイスを使用してスキルを作成できることを確認します。	Orlando
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルとスキルレベルをユーザーに追加	[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルと関連するスキルレベルをユーザーに追加できることを確認します。	Orlando
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルを選択し、スキルにユーザーを追加します。	[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルと関連するスキルレベルを 1 名以上のユーザーに追加できることを確認します。	Orlando
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルレベルのないスキルを選択し、そのスキルにユーザーを追加	[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルレベルのないスキルを選択し、そのスキルを 1 名以上のユーザーに追加できることを確認します。	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメイン分離と Skills Management

ドメイン分離は Skills Management アプリでサポートされており、アプリケーションのすべての機能に適用されるように構成されています。ロジックとプロセスの分離とともに、データの分離を構成します。

ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

Skills Management におけるドメイン分離の仕組み

Skills Management ではドメイン分離がサポートされており、明示的なセットアップや構成要件はありません。スキル、スキルカテゴリ、スキルレベルは、グローバルドメインを含む個別のドメインで作成できます。ドメイン分離が実装されている場合、スキルアプリロールを持つユーザーは割り当てられたドメイン内でのみスキル情報を表示できます。ベースシステムで提供されるすべてのスキルテーブルでは [ドメイン] と [ドメインパス] の各列を利用できます。「ドメイン」列にはイベントまたはアラートが属するドメインの名前が含まれ、「 ドメインパス」列には一意のドメイン識別子が含まれます。

テーブル名	説明
sys_user_has_skill	ユーザースキル情報
cmn_skill	メインスキルテーブル
cmn_skill_category	スキルカテゴリを定義する
cmn_skill_level_type	スキルレベルタイプを定義する
cmn_skill_level	スキルレベルを定義する
sys_group_has_skill	グループスキル
cmn_skill_contains	スキルに含まれるスキルを定義する
task_m2m_skill	タスクスキル情報

注:
ドメイン列が表示されていない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックして、必要な列を追加します。必要に応じて、ドメインパス列を追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース：

- Acme ドメインに属するスキルマネージャーは、スキルを作成してそれを表示し、Acme ドメインのユーザーに関連付けることを望んでいます。スキルレコードを表示するには、ユーザーは、Acme ドメイン、その親ドメイン、またはグローバルドメインに属している必要があります。
- 親ドメインに属するスキルマネージャーは、子ドメインでスキルを表示しようとします。親ドメインのユーザーは、親のスキルレコードだけでなく、その親のすべての子ドメインも表示できます。
- 親ドメインに属するスキルマネージャーは、Acme ドメインの別にユーザーの代わりに、スキルを作成し、関連付けることを望んでいます。ユーザーは、スキルレコードが作成されるユーザーと同じドメインに属している必要があります。
- スキルマネージャーは、Acme ドメインで統合アプリケーションのレコードを関連付けることを望んでいます。ユーザーは、レコードの関連付け元となる統合アプリケーションのドメインに属している必要があります。
- スキルマネージャーは、複数のドメインにアクセスできますが、特定のドメイン内のコンテンツでレコードを更新することを望んでいます。現在のレコードに対して指定されたドメインによって、そのレコード フィールドと参照フィールドの機能が決まります。

スキル管理のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、スキル管理 が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

スキル管理 のクイックスタートテストでは、Skills Management プラグイン (com.snc.skills_management) を有効にする必要があります。

Skills Management テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
Skills Management：ユーザーが複数のグループに属している場合のユーザースキルレベルの継承	ユーザーが、異なるスキルレベルを持つ同じスキルを割り当てられた複数のグループに属する場合に、ユーザーが最も高いスキルレベルに割り当てられていることを確認します。	New York
Skills Management ：最も低いレベルのカテゴリーにスキルを追加	スキルを最低レベルのカテゴリに追加できることを確認します。	New York
Skills Management ：親カテゴリの下に子カテゴリを作成	親カテゴリでフラグ [スキルを追加] がオフになっている場合に、下位レベルのカテゴリが作成できることを確認します。	New York
Skills Management ：スキルカテゴリの作成	[スキルカテゴリ] フォームでスキルカテゴリを作成できることを確認します。	New York
Skills Management ：スキルレベルタイプとスキルレベルの作成	タイプに対してスキルレベルタイプと異なるスキルレベルを定義します。	New York
Skills Management ：グループからユーザーへのスキルレベルの継承	スキルレベルをグループからグループのユーザーに継承でき、[継承] および [継承されたス	New York

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Skills Management テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	キルレベル] フィールドが true に設定されることを確認します。	
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスからスキルを作成	IT スキルの管理ユーザーインターフェイスを使用してスキルを作成できることを確認します。	Orlando
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルとスキルレベルをユーザーに追加	[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルと関連するスキルレベルをユーザーに追加できることを確認します。	Orlando
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルを選択し、スキルにユーザーを追加します。	[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルと関連するスキルレベルを 1 名以上のユーザーに追加できることを確認します。	Orlando
Skills Management ：[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルレベルのないスキルを選択し、そのスキルにユーザーを追加	[IT スキルの管理] ユーザーインターフェイスで、スキルレベルのないスキルを選択し、そのスキルを 1 名以上のユーザーに追加できることを確認します。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

Skills Management の拡張ポイント

拡張ポイントを使用してスクリプトを呼び出し、スキルを管理するためのカスタムグループタイプを追加します。

に使用できる ITSM のワークフォース最適化拡張ポイントのリストを表示するには、
に移動します システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、`sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
`sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`	この拡張ポイントを実装して、[IT スキルの管理] ページのグループ別にユーザーを作成するロジックをカスタマイズします。

重要:
sn_skill_cfg_page.ManageSkillsConstants スクリプトインクルードを使用して、追加のグループを構成できます。スクリプトインクルードの詳細については、「Script includes」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

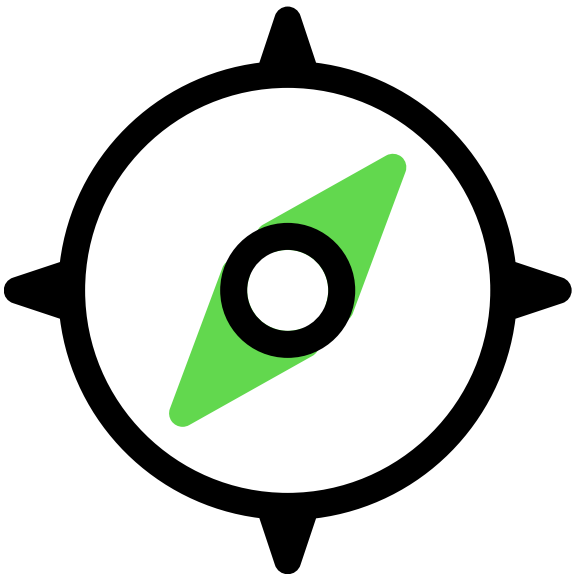
Omnichannel Callback

ServiceNow® Omnichannel Callback アプリは他の ServiceNow® アプリがコールバックオプションをユーザーに表示または通知できるようにします。Omnichannel Callback アプリは ServiceNow® Store から入手できます。

Omnichannel Callback を開始するには

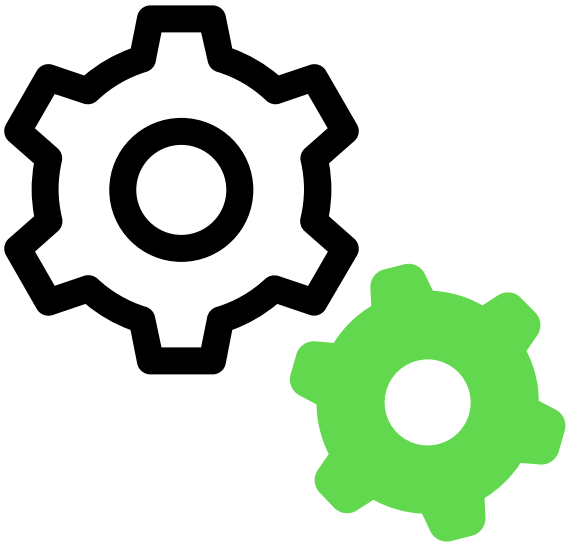
タイルを選択して Omnichannel Callback を開始します。

探索



その利点の詳細 Omnichannel Callback と確認

構成

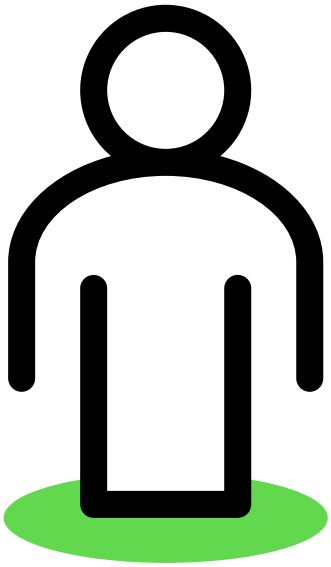


コールバック要求でエージェントをサポートするために必要な機能とコンポーネントを構成します

自動翻訳

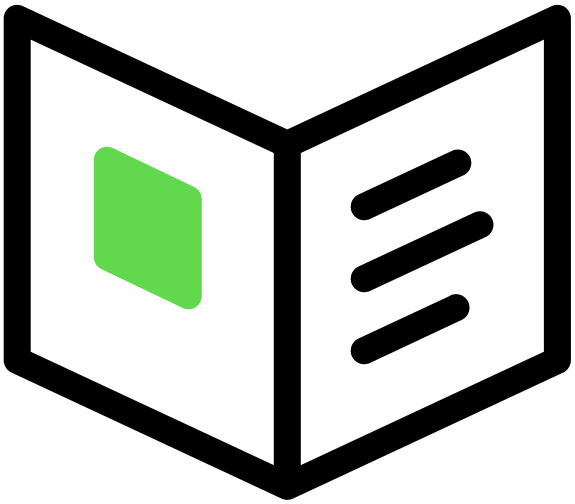
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールバックレコードの処理



コールバックレコードの操作方法を学習する

参照



構成および管理するための追加情報を取得します Omnichannel Callback

トラブルシューティングとヘルプ

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Omnichannel Callback の詳細

Omnichannel Callback の詳細と、その利点を確認してください。

Omnichannel Callback の概要

Omnichannel Callback アプリは、対応可能なエージェントをキューで待機するのではなく、ユーザーにコールバックするオプションをエージェントに提供することで、ユーザーエクスペリエンスを強化する Now Platform® の機能です。たとえば、コールバック機能を使用して、エージェントの待ち時間が長い場合やエージェントが対応できない場合にユーザーにコールバックできます。

コールバックは、音声自動応答 (IVR) に追加できる定評のある機能です。サポートされている会話統合チャネルでコールバックを呼び出すことができます。

Omnichannel Callback のワークフロー

このワークフローの場合：

1. ライブエージェントからのヘルプを求めるユーザーは、ライブエージェントが対応不可であるか、ライブエージェントに到達するまでの待ち時間が長い場合、コールバックを要求します。
2. Omnichannel Callback(AWA) を使用してServiceNow® 高度なワークアサインメントエージェントの対応可能性を判断し、対応可能なエージェントにコールバック作業アイテムを配置します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. AWA コールバックタスクを取得し、コールバックキューに入れます。
4. エージェントは、コールバック承認カードを受け取ります。エージェントがインタラクションをクローズするか、コールバックを手動で再度キューに入れることにした場合、エージェントはワークスペースからこれを実行できます。

Omnichannel Callback のメリット

メリット	機能	ユーザー
Omnichannel Callback は、事前設定された繰り返し間隔に基づいて、利用可能なエージェント AWA のコールバック作業アイテムを作成します。	繰り返しコールバック	エージェント
エージェントはエンドユーザーに直接電話をかけることができます。 **注:** エージェントが [クリックして呼び出し **(Click to Call)]** を介してエンドユーザーにダイヤルする場合、自動スケジュールされたコールバックロジックは残りのコールバック試行回数にカウントされません。	クリックして通話	エージェント
コールバックを要求するユーザーは、利用可能なタイムスロットに基づいて日時をスケジュールできます。Omnichannel Callback は、スケジュールされたコールバックのフレームワークを提供します。スケジュールされたコールバックのコンシューマーユースケースは、現在 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでのみサポートされています。	スケジュールされたコールバック	顧客
ユーザーは、予約した時間にビデオコールバックを要求できます。現在、ビデオコールバックは Zoom サービスを介してのみサポートされており、オムニチャネルコールバックの Zoom extension ストアアプリが必要です。詳細については、「オムニチャネルコールバックの Zoom extension」を参照してください。	ビデオコールバック	顧客

Omnichannel Callback の構成

コールバック要求でエージェントをサポートするために必要な Omnichannel Callback の機能とコンポーネントを構成します。

構成の概要

管理者は、次の場所に移動してコールバック機能を有効にし、1 つ以上のコールバックチャネルを構成できます 対話型インターフェース > 設定 > 全般 > **Omnichannel Callback** をクリックし 、[管理] をクリックします。チャネルごとのコールバック動作は、コールバックパラメーター (トピック、最大コールバック試行回数、およびコールバックタイムアウトしきい値) を構成することによって設定できます。コールバック動作を構成する方法の詳細については、「チャネルのコールバック動作の構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリ Omnichannel Callback には、デフォルトのコールバック - 電話トピックとコールバック - 一般トピックが含まれています。コールバック - 電話トピックおよびコールバック - 一般トピックは、エージェントが対応できない場合、またはエージェントの待機時間がコールバックしきい値時間 (最新の AWA キュー時間の平均) よりも長い場合にトリガーされます。デフォルトのコールバックトピックは要件に合わせてカスタマイズできます。コールバックトピックをカスタマイズする方法の詳細については、「デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ」を参照してください。

1. を開始するには Omnichannel Callback

   Omnichannel Callback の設定を開始する前に、次の情報を確認します。

2. Omnichannel Callback のインストール

   admin ロールを持っている場合は、Omnichannel Callback をインストールできます。

3. チャネルのコールバック動作の構成

   コールバックパラメーターを使用して、チャネルのコールバック動作を構成します。

4. デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ

   デフォルトのコールバックトピックを要件に合わせてカスタマイズします。

Omnichannel Callback を開始するには

Omnichannel Callback の設定を開始する前に、次の情報を確認します。

チェックリスト

セットアップタスク	説明
Omnichannel Callback をサポートするために必要な ServiceNow コアアプリケーションまたはプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。	次のアプリケーションまたはプラグインが ServiceNow Store からインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。最初のプラグインをアクティブにすると、その依存プラグインが自動的にアクティブになります。インストールされていない場合は、スムーズに実装できるように、次の順序で一度に 1 つずつアプリケーションをインストールしてアクティブにします。 • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking 詳細については、「Omnichannel Callback のインストール」を参照してください。
必要な Now Platform ロールがアサインされていることを確認します。	Omnichannel Callback の機能全体で次のロールが使用されます。 • 管理者 (admin) が ServiceNow Store からアプリケーションをインストールし、ロールをアサインします。 • sn_omni_callback.callback_api

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Omnichannel Callback のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Omnichannel Callback アプリケーション (sn_omni_callback) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store で Omnichannel Callback アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Omnichannel Callback とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「Omnichannel Callback とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Omnichannel Callback アプリケーション (sn_omni_callback) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャネルのコールバック動作の構成

コールバックパラメーターを使用して、チャネルのコールバック動作を構成します。サポートされている会話統合チャネルごとに個別のコールバック構成を作成できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. コールバック構成フォームで、[有効化] 切り替えスイッチを右にスワイプし、待機時間のしきい値を入力して、[保存] を選択します。

   注:
   ServiceNow インスタンスのアプリケーションスコープがグローバルに設定されていることを確認してから、コールバック構成フォームを編集します。

3. [チャネル] ドロップダウンリストからコールバックを構成するチャネルを選択します。
4. [コールバックトピック (Callback Topic)] ドロップダウンリストからコールバックトピックを選択します。
   音声チャネルの場合は [コールバック - 電話] を選択し、メッセージングまたはチャットチャネルの場合は [コールバック - 一般] を選択します。コールを受けることができるエージェントがいない場合、またはキュー内の平均待ち時間が事前定義されたしきい値を超えた場合に、これらのデフォルトコールバックトピックがトリガーされます。要件に基づいてカスタムコールバックトピックを使用することもできます。コールバックトピックをカスタマイズする方法の詳細については、「デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ」を参照してください。
5. [最大コールバック試行回数 **(Max callback attempts)**]を入力します。
   最大コールバック試行回数に達すると、コールバックタスクはクローズされ、それ以上のコールバックは試行されません。
6. [コールバックタイムアウトしきい値 (時間) **(Callback timeout threshold (in hours)]** を指定します。
   コールバックタイムアウトに達すると、それ以上のコールバックは試行されず、コールバックタスクはクローズされます。

デフォルトコールバックトピックのカスタマイズ

デフォルトのコールバックトピックを要件に合わせてカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
音声チャネルの場合は [コールバック - 電話]、メッセージングまたはチャットチャネルの場合は [コールバック - 一般] というデフォルトのコールバックトピックをカスタマイズできます。次の手順では、コールバック - 電話トピックをカスタマイズする方法について説明します。

手順

1. からコールバック電話トピック 仮想エージェントデザイナーを複製します。
   トピック複製方法の詳細については、「Duplicate a Virtual Agent topic (仮想エージェントトピックの複製)」を参照してください。
2. [プロパティ] タブの [詳細プロパティ] セクションで、カスタムコールバックトピックに関連付ける音声チャネルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [フロー] タブで、デフォルトのコールバックフローを変更し、必要に応じてスクリプトアクションユーティリティで次のプロパティを設定します。

   a. [グローバルコールバックの実行 (Global Callback Executed)] (vaVars.global_callback_executed) を **true**に設定します。

   b. [対応可能なエージェントなし] (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) を **false** に設定します。

   c. [コールバックタスクの作成 (Create Callback Task)] ノードで次のプロパティを設定します。
      - [グローバルコールバックの実行 (Global Callback Executed)] (vaVars.global_callback_executed) を **true**に設定します。
      - [対応可能なエージェントなし] (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) を **false** に設定します。
      - コールバック番号 (callback_number)：ユーザーがコールバックを要求した番号を入力する必須フィールド。この番号は、ユーザーが発信している番号またはダイヤルした番号です。
      - 簡単な説明 (short_description)：ユーザーによる問題の説明。
      - [初期インタラクション (Initial Interaction)] (initial_interaction)：コールバックタスクの開始元のインタラクションの詳細。
      - [最大再試行回数 (Max Retry Attempts)] (max_retry_Attempts)：コールバックタスクがクローズされるまでの最大試行回数。
      - [有効期限 (Expire Time)] (expire_time)：コールバックタスクがクローズされるまでのコールバックタイムアウト。
      - [メッセージングチャネル] (messaging_channel)：使用するように構成されたメッセージングチャネル。指定しない場合、デフォルトのコールバックチャネルが使用されます。
      - [予約済み] (scheduled)： **true** に設定すると、そのコールバックタスクが自動コールバック対象になります。

4. [保存して公開] をクリックして、カスタムコールバックトピックを保存して公開します。
5. カスタムコールバックトピックを音声サービスプロバイダーにマップします。
   a. トピック [sys_cs_topic] テーブルからカスタムコールバックトピックの sys_id を取得します。
   b. プロバイダーチャネル ID [sys_cs_provider_application] テーブルから音声サービスプロバイダーを選択します。
   c. [プロバイダー **ID** プロパティ] タブで、**[callback_topic_id]** プロパティの値をカスタムコールバックトピックの sys_id で更新し、[更新] をクリックします。

コールバックレコードの操作

ワークスペースを使用して、Omnichannel Callback からのコールバックレコードを操作します。

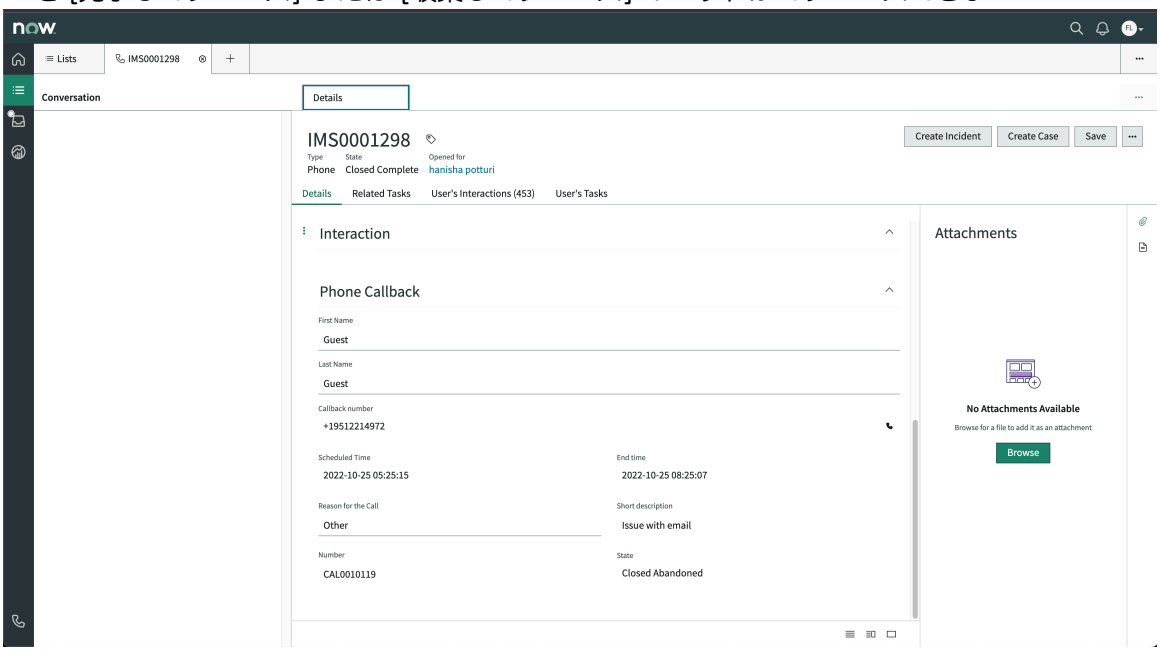
エージェントは、次のコールバックシナリオでレコードを操作できます。

- 繰り返しコールバック：AWA は、事前定義されたコールバック試行間隔に基づいて、コールバック作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングします。その後、エージェントは、コールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。解決策に基づいて、エージェントはインタラクションをクローズするか、コールバックを再度キューに入れることができます。

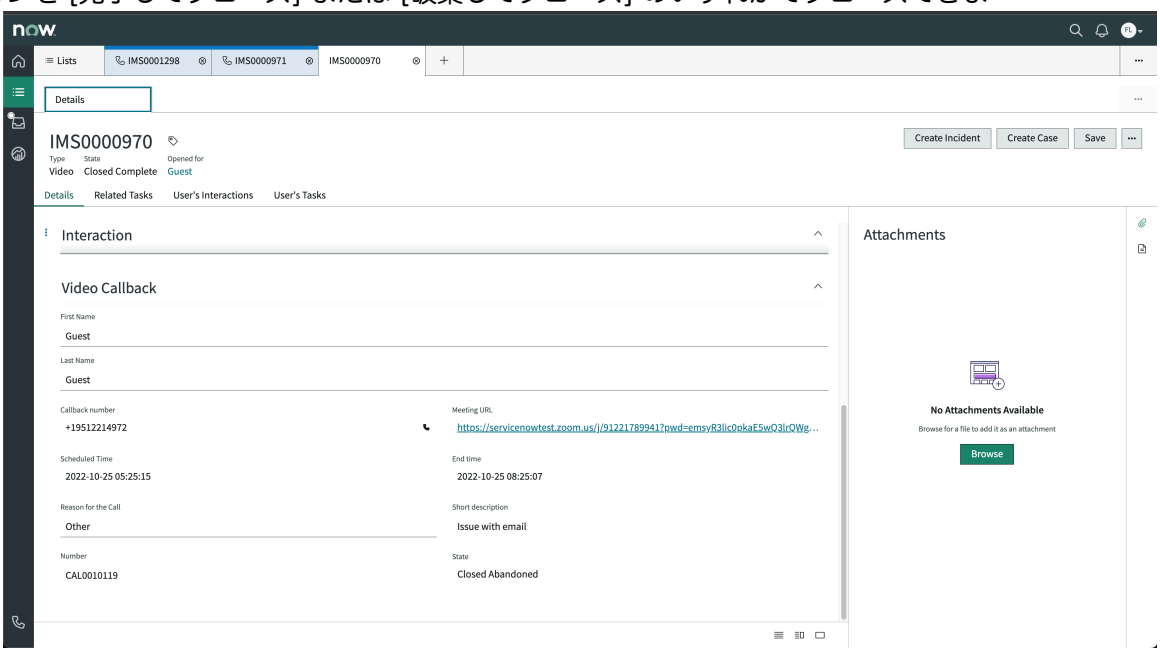
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- クリックして呼び出し：自動ダイヤルが有効になっていない場合、または最初のコールが成功しなかった場合、エージェントはインタラクションレコードの電話アイコンを使用してエンドユーザーに直接電話をかけることができます。
- スケジュールされた音声コールバック：ユーザーが希望する日時に音声コールバックを要求すると、コールバック予定時刻の 1 分前にコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成され、エージェントがコールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。結果に基づいて、エージェントはインタラクションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできます。



- スケジュールされたビデオコールバック：ユーザーが希望する日時にビデオコールバックを要求すると、ビデオ通話を開始するための URL とコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成されます。結果に基づいて、エージェントはインタラクションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Omnichannel Callback の参照情報

参照トピックでは、Omnichannel Callback を構成および管理するために使用できる追加情報を提供しています。

Omnichannel Callback とともにインストールされるコンポーネント

Omnichannel Callback プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ジョブスケジュール、テーブルなど) がインストールされます。

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
コールバックスケジューラー - スケジュール済み	スケジュールされた開始時間の 1 分前にスケジュール済みタイプのコールバックタスクを実行します。
コールバックスケジューラー - 繰り返し	コールバックタスクの作成後または次の再試行時に、繰り返しタイプのコールバックタスクを実行します。
Omnichannel Callback 期限切れタスクのクローズ	次のシナリオで、コールバックタスクを [破棄してクローズ] としてマークします。 • 繰り返しコールバック：現在の時間が有効期限を過ぎた場合、またはコールバックの試行回数が最大再試行回数を超えた場合。 • スケジュール済みコールバック：コールバックタスクがスケジュールされた終了時間の 1 時間後にクローズされなかった場合。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コールバックプロパティ [sn_omni_callback_st_callback_properties]	コールバックの動作を決定するコールバックプロパティを一覧表示します。
コールバック [sys_cs_callback]	スケジュール済みおよび繰り返しタイプのコールバックタスクを一覧表示します。

インストールされるロール

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

コールバック API [sn_omni_callback.callback_api]

[sys_cs_callback] テーブルから読み取り/書き込みを行い、Omnichannel Callback アプリによって提供されるすべての API にアクセスします。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ドメイン分離と **Omnichannel Callback**

Omnichannel Callback ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ドメイン分離を使用すると、組織のデータと管理コントロールを個別のドメインに分割できます。これにより、データを分離し、データへのアクセスを制御できます。これは、複数のテナントが共通のプラットフォームを共有する環境で特に重要です。

Omnichannel Callback におけるドメイン分離の仕組み

Omnichannel Callback のドメイン分離は、ドメイン固有の利用可能なエージェントにコールバック要求をルーティングすることで機能します。

Omnichannel Callback でドメイン分離を使用する場合は、次の点に注意してください。

- ドメイン分離は、コールバックを要求するエージェントと顧客の両方に適用されます。つまり、エージェントは、コールバックを要求しているユーザーのドメインで作成されたインタラクションレコードにのみアクセスできます。
- ワークスペースでコールバック要求を受信するには、エージェントがユーザーと同じドメインに属している必要があります。
- Omnichannel Callback のドメイン分離に構成は必要ありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメイン分離テーブル

sys_cs_callback テーブルはドメイン分離されています。

ユースケース

ドメイン分離が使用されている場合、ゲストユーザーからのコールバック要求は、ゲストユーザーと同じドメインのエージェントにルーティングされます。カスタムチャットチャネルの場合、プロバイダーアプリケーションのドメインは、コールバックをドメイン固有のエージェントにルーティングするための参照として使用されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

オムニチャネルコールバックの Zoom extension

ServiceNow® オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションを使用すると、他の ServiceNow アプリケーションで Zoom コールバックオプションをユーザーに表示できます。オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションは、ServiceNow ストアで入手できます。

概要

オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリは、エージェントの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合に、Zoom を介してユーザーがコールバックを要求できる Now Platform® の機能です。エージェントとユーザーは、ユーザーが要求した日時に Zoom 会議でコラボレーションできます。

機能

オムニチャネルコールバックの Zoom extension は次の機能を提供します。

- ユーザーが 仮想エージェント、Engagement Messenger、ポータル、チャットなどのオムニチャネルからビデオコールバックを要求できるようにします。
- エージェントとユーザーが協力して問題を解決できるようにします。
- エージェントがインタラクションレコードから Zoom 会議に参加できるようにします。
- Zoom 会議のトランスクリプトをインタラクションレコードにインポートします。挿入されたトランスクリプトは感情分析されません。
- Zoom 会議の記録 URL をインタラクションレコードにインポートします。
- 会議に出席した参加者の名前を表示します。
- 次の条件が満たされた場合に、インタラクションを [クローズ] としてマークします。
  - 両方の参加者が会議に参加しました。
  - Zoom 会議が終了しました。

オムニチャネルコールバックの Zoom extension のインストール

admin ロールをお持ちであれば、オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーション (com.sn.zoom.callback) をインストールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store で Zoom extension for Omnichannel Callback アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
オムニチャネルコールバックの Zoom extension とともに次のアイテムがインストールされます。

- スクリプトインクルード
- ビジネスルール

詳細については、「オムニチャネルコールバックの Zoom extension とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーション (com.sn.zoom.callback) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリケーションと一緒にインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
ZoomCallDatabase	データベース関連の関数が含まれています。
ZoomCallDriver	sn_omni_callback.VideoCallDriver の拡張ポイントを実装します。
ZoomCallEventHandler	ZoomCallEventHandlerSNC の関数を上書きします。
ZoomCallEventHandlerSNC	トランスクリプト完了イベントを処理するためのユーティリティ関数が含まれています。
ZoomCallTranscriptProcessor	Zoom トランスクリプトを処理するユーティリティ関数が含まれています。
ZoomCallUtils	ZoomCallUtilsSNC の関数を上書きします。
ZoomCallUtilsSNC	Zoom コールバックのユーティリティ関数が含まれています。

ビジネスルール

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** ビジネスルール

インタラクションをクローズ (Zoom コールバック)	電話会議の通知 [notify_conference_call]	Zoom 会議が終了した後にインタラクションをクローズします。インタラクションをクローズするには、エージェントと要求者の両方がコールに参加する必要があります。
Notify 電話会議レコードを作成	コールバック [sys_cs_callback]	Zoom コールバックが作成されたときに、Notify 電話会議レコードを作成します。
記録完了 (Zoom コールバック)	記録の通知 [notify_recording]	記録が完了したときにインタラクションに記録 URL を保存します。
エージェントがアサインされたときに Zoom ホストを更新	インタラクション [interaction]	インタラクションがエージェントによって承認されたときに、エージェントをホストにします。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** の設定

Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合すると、ユーザーは Zoom を介してコールバックを要求できるようになります。アカウントでカスタム OAuth アプリケーションを作成すると、アカウントでインスタンスからの要求を認証することもできます。

構成プロセスは、次の表に示すタスクで構成されます。

タスク	説明
オムニチャネルコールバックの Zoom extension 用の Zoom スポークの設定	Zoom スポークを使用して組織の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合し、Zoom 会議を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスク	説明
オムニチャネルコールバックの Zoom extension 用の 通知 Zoom コネクタの設定	Zoom で 通知 Zoom コネクタを設定して、Zoom からイベント情報を受信します。
オムニチャネルコールバックの Zoom extension の Zoom の設定	ServiceNow で Zoom Webhook を構成して、Zoom でイベントが発生したときに Zoom Extention アプリに通知します。
Zoom 経由のコールバック用の Zoom チャネルの設定	Zoom コールバックチャネルを有効にし、Zoom 経由でコールバックのホストメールアドレスを指定します。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** 用の **Zoom** スポークの設定

Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスと統合することで、Zoom スポークで会議の作成、会議の再スケジュール、会議の削除、Zoom アカウントからの参加者の詳細の取得などのさまざまなアクションを実行できます。

Zoomに接続済みアプリを作成

Zoom アカウントで接続済みアプリを作成し、Zoom スポークで OAuth 2.0 認証を有効にします。

始める前に

- 統合ハブ サブスクリプションがあることを確認します。
- Omnichannel Callback がインスタンスにインストールされていることを確認します。
- Zoom スポークがアクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。

必要なロール：Zoom admin

手順

1. Zoom マーケットプレイス にログインします。
2. [開発 **(Develop)**] ドロップダウンリストで、[アプリの構築 **(Build App)**] を選択します。
3. 利用可能なカードから **[OAuth]** カードを選択します。
4. **[Zoom** アプリマーケットプレイスにこのアプリを公開しますか？**(Would you like to publish this app on Zoom App Marketplace?)]** オプションを無効にします。
5. [作成] を選択します。
6. [名前] フィールドに、アプリの名前を入力します。
7. アプリタイプを [アカウントレベルのアプリ **(Account-level app)]** に設定します。

   注:
   アカウントレベルのアプリは Zoom 管理者がインストールする必要があります。この管理者はアカウント内のすべてのユーザーを管理します。

8. 認証用のリダイレクト URL を設定します。

   a. [アプリの資格情報 (App credentials)] セクションで、[OAuth のリダイレクト URL **(Redirect URL for OAuth)**] フィールドに次の形式でインスタンスのリダイレクト URL を入力しますServiceNow。
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [OAuth 許可リスト (OAuth allow list)] セクションで、次の形式でインスタンスの ServiceNow リダイレクト URL を追加します。
https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

c. [クライアント **ID**] と [クライアントシークレット] フィールドの値を記録し、アプリケーションレジストリに使用します。

9. 左側のパネルで、[スコープ] を選択します。
10. [スコープの追加 (Add Scopes)] セクションで、 [スコープの追加 **(Add Scopes)**] を選択します。
11. [スコープの追加 **(Add Scopes)**] ダイアログボックスで、スコープタイプを選択します。
12. [会議] スコープタイプを選択します。
13. 次のスコープを選択します。
    - すべてのユーザー会議を表示
    - すべてのユーザー会議を表示および管理
14. [記録] スコープタイプを選択します。
15. 次のスコープを選択します。
    - すべてのユーザー記録を表示
    - すべてのユーザー記録を表示および管理
16. [ユーザー] スコープタイプを選択します。
17. [すべてのユーザー情報を表示] スコープを選択します。
18. [完了] を選択します。

タスクの結果
選択したスコープのアクションが Zoom スポークで利用可能になります。

ServiceNow インスタンスでの **Zoom** 接続の構成

Zoom アカウントの構成中に生成された情報を使用し、Zoom スポークを OAuth プロバイダーとして登録して、インスタンスが OAuth 2.0 トークンを要求できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. インスタンスから、次の場所に移動します。ServiceNow プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. Flow Designer で、[接続] タブを選択します。
3. Zoom 接続を検索し、[詳細を表示] を選択します。
4. Zoom 接続カードで、[編集] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
接続名	接続レコードを識別する名前です。
接続 URL	Zoom インスタンスに接続するためのベース URL：https://api.zoom.us。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
OAuth エンティティ名	アプリケーションレジストリレコードを識別する名前です。
OAuth クライアント ID	アプリケーション登録時に作成したクライアント ID。
OAuth クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレット
OAuth リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント：https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do。

6. **[OAuth** トークンを編集して取得 **(Edit and Get OAuth Token)]** を選択します。
   トークンが利用可能である旨の確認メッセージが表示されます。

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** 用の 通知 **Zoom** コネクタの設定

Zoom と ServiceNow インスタンスで 通知 Zoom コネクタを設定すると、インスタンスが Zoom からイベント情報を受信できるようになります。イベントは通常、会議に関連するアクションです。

注:
現在のところ、パスコードなしの Zoom 記録 URL のみがインタラクションに保存されます。Zoom アカウントでパスコードオプションを無効にするように設定できます。

Zoom で 通知 **Zoom** コネクタを設定します。

Zoom で 通知 Zoom コネクタを設定して、ServiceNow インスタンスで Zoom からイベント情報を受信できるようにします。

始める前に

- 通知 Zoom コネクタと Omnichannel Callback がインスタンスにインストールされていることを確認します。
- インスタンスに Zoom スポーク がインストールされていることを確認します。
- インスタンス上の Zoom に必要な資格情報と接続があることを確認します。
- 通知 Zoom コネクタは、Zoom スポーク用に OAuth アプリを作成したときと同じ Zoom アカウントを使用して設定されている必要があります。

必要なロール：admin、Zoom admin

手順

1. Zoom OAuth アプリで、次の場所に移動します。 機能 > 機能を追加 > イベントサブスクリプション.
2. イベントサブスクリプション機能を有効にします。
3. [イベントサブスクリプションの追加 **(Add Event Subscription)]** を選択して、最初のイベントサブスクリプションを追加します。
4. Zoom のイベントに関する情報をインスタンスに投稿するために使用される URL を入力します。
   https://<instance name>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. [イベントの追加] ボタンを選択します。
6. [会議] を選択し、リストから次の会議を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 会議を開始
- 会議を終了
- 参加者/ホストが会議に参加 (Participant/Host joined meeting)
- 参加者/ホストが会議から退出 (Participant/Host left meeting)

7. [記録] を選択し、リストから [すべての記録が完了しました **(All Recordings have completed)**] を選択します。
8. [完了] を選択します。
9. [機能の追加] 画面で、[保存] を選択してイベントサブスクリプション構成を保存します。
10. [イベントサブスクリプションの追加 **(Add Event Subscription)**] を選択して、2 つ目のイベントサブスクリプションを追加します。
11. フォームで、Zoom のイベントに関する情報をインスタンスに投稿するために使用される URL を入力します。
https://<instance name>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. [イベントの追加] ボタンを選択します。
13. [記録] を選択し、リストから [トランスクリプトファイルの記録が完了しました **(Recording Transcript files have completed)**] を選択します。
14. [完了] を選択します。
15. [機能の追加] セクションで、[保存] を選択してイベントサブスクリプション構成を保存します。
16. [トークン] セクションで、[コピー] を選択して、通知 Zoom コネクタの構成中に使用する検証トークンを記録します。

ServiceNow で 通知 **Zoom** コネクタを設定します。

ServiceNow インスタンスで 通知 を設定して、Zoom からイベント情報を受信できるようにします。

始める前に
Zoom で 通知 Zoom コネクタの構成時に表示された検証トークンをコピーしておく必要があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > ズーム > 構成.
2. 検証トークンを **[Webhook** 検証トークン] フィールドに貼り付けます。
3. [更新] を選択します。

次のタスク
オムニチャネルコールバックの Zoom extension の Zoom の設定

オムニチャネルコールバックの **Zoom extension** の **Zoom** の設定

ServiceNow で Zoom webhook を設定して、Zoom で特定のイベントが発生したときに オムニチャネルコールバックの Zoom extension アプリに通知されるようにします。

始める前に
Zoom で 通知 Zoom コネクタの構成時に表示された検証トークンをコピーしておく必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Zoom** スポーク > **Zoom Webhook** レジストリ.
2. リストから **[Zoom** コールバックトランスクリプト完了 **(Zoom Callback Transcript completed)]** を選択します。
3. イベント通知を検証するための検証トークンを [トークン] フィールドに貼り付けます。
4. [更新] を選択します。

Zoom 経由のコールバック用の **Zoom** チャネルの設定

Zoom コールバックチャネルを有効にし、ホストメールアドレスを指定して、エージェントが Zoom 経由でユーザーにコールバックできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sys_cs_channel.list」と入力します。
2. [メッセージングチャネル] フォームで、**[Zoom]** チャネルを選択します。
3. フォームの上部で、レコードを編集できるようにアプリケーションを切り替えるように求めるメッセージが表示された場合は、[ここ **(here)]** という単語を選択します。
4. [チャネルプロパティ] セクションで、チャネルプロパティを設定します。
   - *enabled* プロパティを true に設定します。
   - *host_email* プロパティに、会議を作成するメールを入力します。
5. [更新] を選択します。

プロアクティブトリガー

プロアクティブトリガーは、リアルタイムデータを使用して有益なプラットフォームアクションを提供することで、エンドユーザーをサポートします。管理者ユーザーは、ルールとアクションをカスタマイズして、特定のユーザーにリッチテキストのポップアップメッセージを表示できます。

概要

プロアクティブトリガー の概要を確認し、製品について理解するには、こちらのビデオをご覧ください。 プロアクティブトリガー 製品の概要

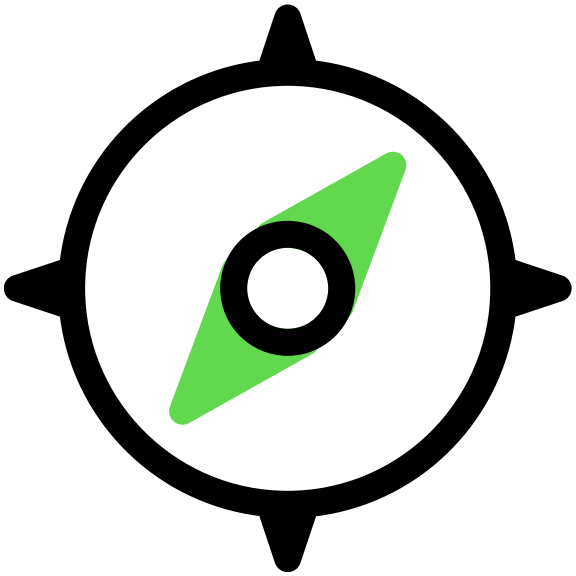
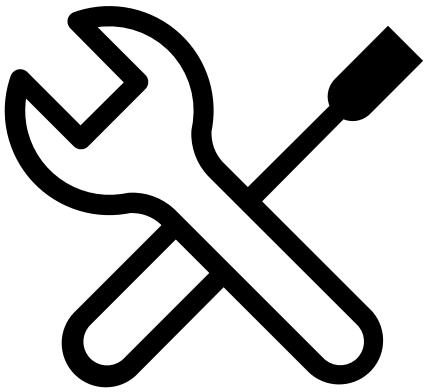
ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

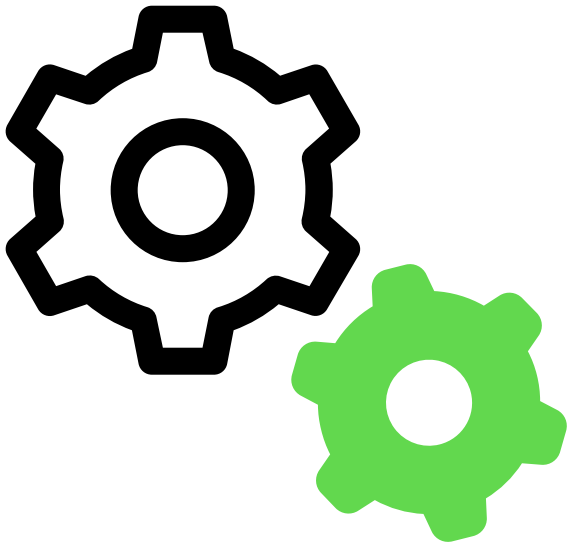
開始するには

探索	インストール
	
概念とプロセスフローについて学び プロアクティブトリガー ます。	機能をアクティブ化します プロアクティブトリガー 。

自動翻訳

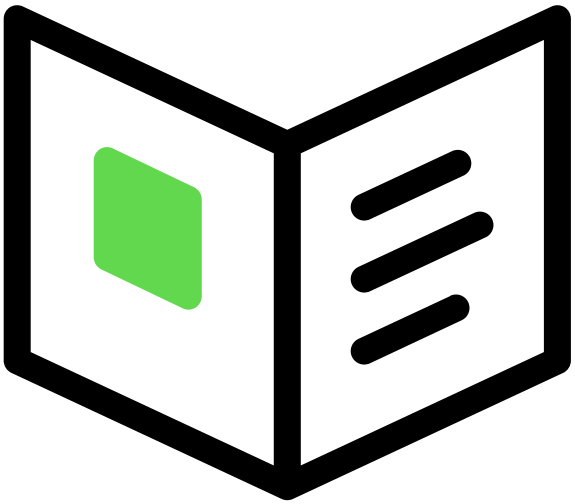
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成



トリガーされたメッセージをポータル®上のServiceNow エンドユーザーに表示するタイミングを決定するためのプロアクティブトリガールールとアクションを管理および設定します。

参照



の プロアクティブトリガーコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

プロアクティブトリガーの詳細

プロアクティブトリガーは、すべての仮想エージェント Web クライアントと エージェントチャットのお客様がデフォルトで利用できる ServiceNow ストアのアプリケーションです。プロアクティブトリガーは、コンテキスト固有のメッセージをエンドユーザーに積極的に送信することで、仮想エージェントの利用を促進できます。

プロアクティブトリガーの概要

プロアクティブトリガーのリッチテキストポップアップメッセージは、リアルタイムのプロアクティブトリガーデータに基づいてアクションをユーザーに提供します。エンドユーザーがプロアクティブトリガーメッセージを操作すると、仮想エージェントが開きます。アクションに関連付けられた仮想エージェントトピックがある場合、そのトピックが実行されます。エンドユーザーにボタン (最大 3 つ) が表示される場合、エンドユーザーは最も関連性の高いボタンを選択して、関連する仮想エージェントトピックを実行できます。プロアクティブトリガーをエージェントチャットと併用して、仮想エージェントを使用しない構成で顧客をライブエージェントに接続することもできます。プロアクティブトリガーのプロセスの詳細については、「プロアクティブトリガー の仕組み」を参照してください。

プロアクティブトリガー管理者は、プロアクティブトリガールールを使用して、いつ、どこで、どのように顧客とやり取りするかを定義します。プロアクティブトリガーアクションは、いくつかのキーフィールドを使用して、ルールの実行内容を定義します。管理者は、顧客が支援を必要とする可能性が最も高いタイミングと方法に基づいて、これらのルールとアクションをカスタマイズします。たとえば、顧客は、機器の注文、インシデント/ケースのオープン、ナレッジベース 記事の情報の表示時にサポートを必要とする場合があります。プロアクティブトリガールールは、任意のポータル URL、カタログアイテム、または外部サイトを含む、定義された任意の URL に適用できます。プロアクティブトリガールールは、[検索時のプロアクティブトリガー **(Proactive Trigger on Search)]**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルールと、関連するトリガータイプ、ルール、およびアクションが有効になった後に、 プロアクティブトリガー API に適用できます。プロアクティブトリガー API スクリプトの詳細と例については、「ProactiveTriggerAPI - Scoped」を参照してください。

プロアクティブトリガーの例

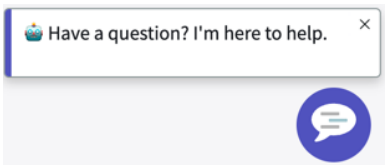
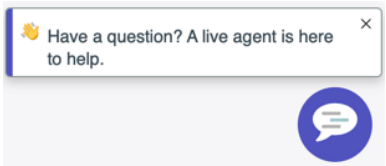
プロアクティブトリガー機能では、ルールとそれらのルールに基づく関連アクションを使用し、エンドユーザーにメッセージを表示します。これらのルールとアクションはコンテキスト固有であり、エンドユーザーがポータルページ間を移動するときに収集される、または プロアクティブトリガー API コールにより収集されるリアルタイムデータに基づいています。

デフォルトでは、プロアクティブトリガー機能には、次のサンプルルールが含まれています。仮想エージェントの挨拶と、ライブエージェントが利用可能な場合のチャットようこそメッセージ。

アクションタイプの例については、次の表を参照してください。

注:
インストールされているプラグインによっては、これらのルールの 1 つだけが表示される場合もあれば、他のルールも表示される場合があります。

デフォルトのサンプルルール

デフォルトのサンプルルール	説明	例
仮想エージェントの挨拶 (Virtual Agent greeting)	このルールは、ポータルページでサンプルのようこそメッセージをエンドユーザーに表示します。このメッセージは、内部と外部の両方のエンドユーザーに仮想エージェントを紹介します。	
ライブエージェントが利用可能な場合のチャットのようこそメッセージ (Chat welcome message when a live agent is available)	このルールは、Web クライアントが [ライブエージェントのみ] で構成されている場合に、サンプルのようこそメッセージをエンドユーザーに表示します。このメッセージにより、エージェントチャットをエンドユーザーに紹介します。 **注:** このメッセージは、高度なワークアサインメント (AWA) プラグイン (エージェントチャット) がインストールされている場合にのみ表示されます。	

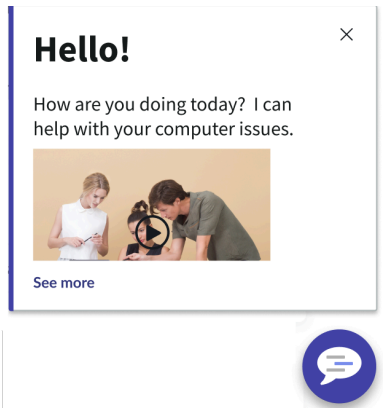
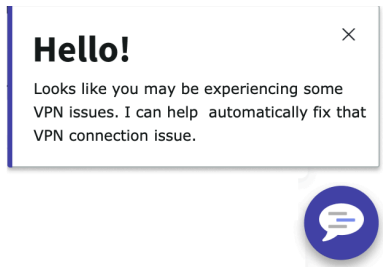
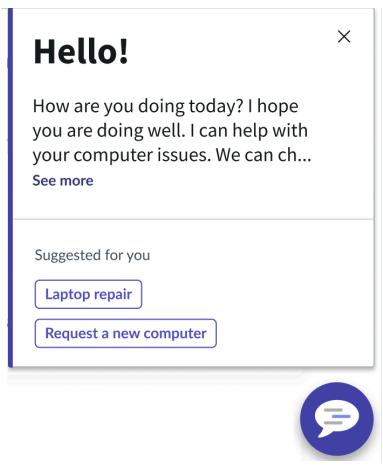
ルールが作成された後、管理者はルールによってトリガーされる 1 つ以上のアクションを作成します。アクションは、ルールに基づいてエンドユーザーに表示されるメッセージと、エンドユーザーが実行できる次の手順を定義します。選択したアクションタイプに応じて、これらのメッセージは異なります。

アクションタイプの例については、次の表を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションタイプ

アクションタイプ	説明	例
メッセージのみ	エンドユーザーに HTML ポップアップメッセージが表示されます。	
仮想エージェントトピックを起動するメッセージ (Message that launches a virtual agent topic)	エンドユーザーには、利用可能な仮想エージェントトピックに誘導する HTML ポップアップメッセージが表示されます。	
仮想エージェントトピックの選択を起動するメッセージ (Message that launches a selection of virtual agent topics)	エンドユーザーには、関連する仮想エージェントトピックに誘導する最大 3 つの推奨アクションボタンを含む HTML ポップアップメッセージが表示されます。	

プロアクティブトリガーメッセージの外観をカスタマイズできます。たとえば、メッセージのサイドバーの色を変更できます。カスタマイズの詳細については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。

プロアクティブトリガー の仕組み

ユースケースの例と、プロアクティブトリガー プロセスの情報の流れについて説明します。

プロアクティブトリガー のユースケース

プロアクティブトリガー はさまざまなシナリオで役立ちます。次のユースケースの例を参考に、組織で プロアクティブトリガー を効果的に使用する方法を決定してください。

- 管理者は、ユーザーがキーワード「VPN」(または仮想エージェントトピックに一致するその他のキーワード) を含む ナレッジ 記事を表示したときに実行される プロアクティブトリガー ルールを作成します。管理者は、VPN 接続に関する仮想エージェントの会話を実行するルールを設定します。これにより、ユーザーは VPN の問題を積極的に解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 管理者は、「ラップトップ」などの特定のキーワードを含む簡単な説明を使用してカタログアイテムを表示したときに実行される プロアクティブトリガー ルールを作成します。また、ライブエージェントサポートトピックを使用して、ユーザーをライブエージェントに接続するルールを設定します。これにより、ユーザーはラップトップを注文するためのサポートをプロアクティブに受けることができます。

また、プロアクティブトリガー を使用して、より複雑なシナリオでお客様をサポートすることもできます。管理者ユーザーは、さまざまな遅延時間とさまざまなユーザー基準を使用して複数のルールを作成し、カスタマイズされたユーザーエクスペリエンスを実現できます。より複雑なシナリオの構成方法については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照してください。

プロアクティブトリガー プロセス

1. エンドユーザーが プロアクティブトリガー 対応のページに移動するたびに、プロアクティブトリガー はページの URL または呼び出された API を読み取り、プロアクティブトリガー ルールを実行する必要があるかどうかを判断します。
2. この分析中に、プロアクティブトリガー によってトリガータイプソースが判別されます。
3. 次に、プロアクティブトリガー は、一致するルールが見つかるまで、そのトリガータイプのすべての プロアクティブトリガー ルールを 1 つずつ評価します。

   注:
   ルールは、必須フィールドの [遅延時間] および [順序] を使用して作成されます。ルール一致プロセス中、ルールは割り当てられた順序番号に従って昇順で分析されます。順序番号よりも前に遅延時間に達した場合は、遅延時間が優先されます。

4. プロアクティブルールに一致すると、ルールのアクションが 1 つずつ評価されます。この評価は、関連するプロアクティブアクションの [順序] フィールドに従って昇順で進行します。このプロセスの一環として、 [適用先] フィールドがページにアクセスしているユーザーと比較され、アクションがこのユーザーに適用されるかどうかが判断されます。
5. アクセスしているユーザーに適用される少なくとも 1 つのルールとアクションが プロアクティブトリガー により特定され、[遅延時間] に達すると、Web ページにポップアップメッセージが直接表示されます。このメッセージの内容は、一致したアクションの管理者によって設定されます。
6. ユーザーがポップアップメッセージを選択すると、Web クライアントが開きます。一致するアクションが `Virtual Agent Topic` タイプの場合、Web クライアントはそのアクションで設定されたトピックも実行します。

プロアクティブトリガー のインストール

プロアクティブトリガー を有効にして、機能を使用できるようにします。

始める前に

プロアクティブトリガー 機能 [sn_pt] はアプリとして使用可能であり、ServiceNow Store からインストールする必要があります。 この機能は、ServiceNow Store から Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。

必要なロール：admin

このタスクについて

次の手順は、プロアクティブトリガー を有効にする方法の概略です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > 全般.
2. [Proactive Triggers] で、[プロアクティブトリガー を有効にする (Enable Unused Machines)] フィールド切り替えスイッチを選択して機能を有効にします。
3. com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを **True** に設定します。

[プロアクティブトリガー を有効にする **(Enable Unused Machines)**]

Web クライアントでコンテキスト固有のメッセージを作成、表示し、関連するアクションを使用するには、プロアクティブトリガー を使用します。

始める前に

> **注:**
> プロアクティブトリガー 機能 [sn_pt] はアプリとして利用可能であり、 ServiceNow Storeからインストールする必要があります。の機能は、ServiceNow Store を使用して Omni-Experience Standard Feature Set をインストールして最新バージョンに更新した後にのみ表示されます。今後の更新もストアで入手できます。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「 ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート .

プロアクティブトリガーの概念的な情報については、「Exploring Proactive Triggers (プロアクティブトリガーの詳細)」を参照してください。

プロアクティブトリガー機能はドメイン分離とともに使用できます。ドメイン分離の詳細については、「Domain separation explained 」を参照してください。

必要なロール：admin

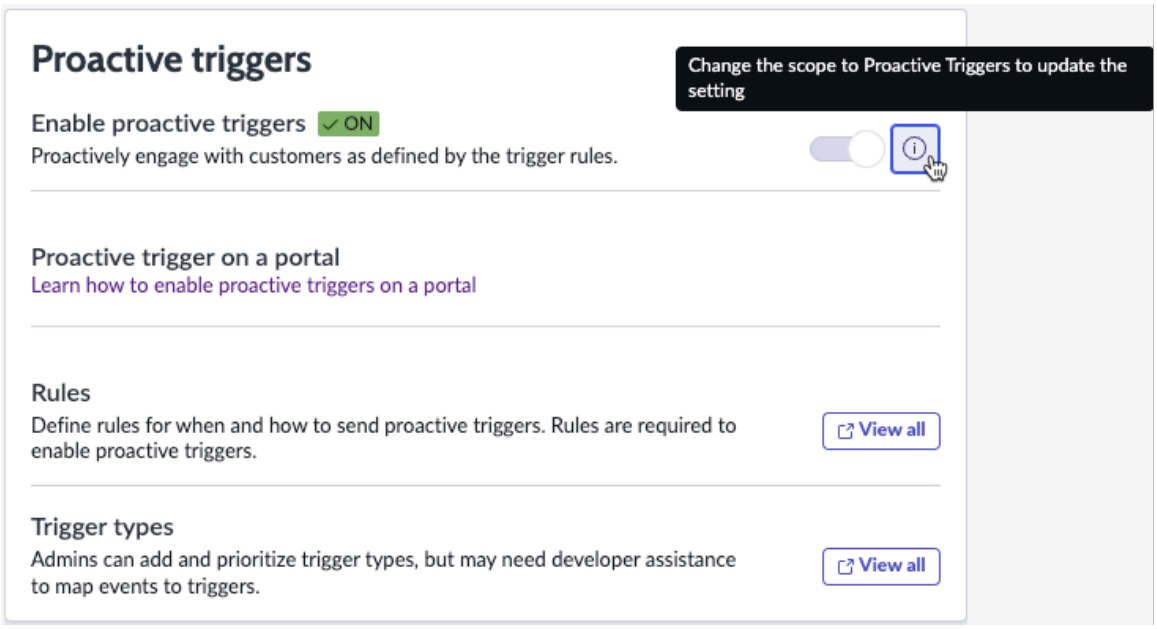
このタスクについて
管理者は、まずルールとアクションを有効にしてから、それらを個別のタスクとして作成します。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. com.glide.cs.advanced-chat-popover システムプロパティを検索し、値を **False** (デフォルト) から **True**に変更します。
   このシステムプロパティは、サービスポータル でスマートチャットコンポーネントを有効にします。
3. 移動先 対話型インターフェース > 設定.
   この機能を有効にするには、 プロアクティブトリガースコープ内にいる必要があります。
4. [プロアクティブトリガー] で、[プロアクティブトリガーを 有効 にする] フィールド切り替えスイッチの横にある [詳細情報] アイコン (ⓘ) を選択して、 プロアクティブトリガースコープリマインダーを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

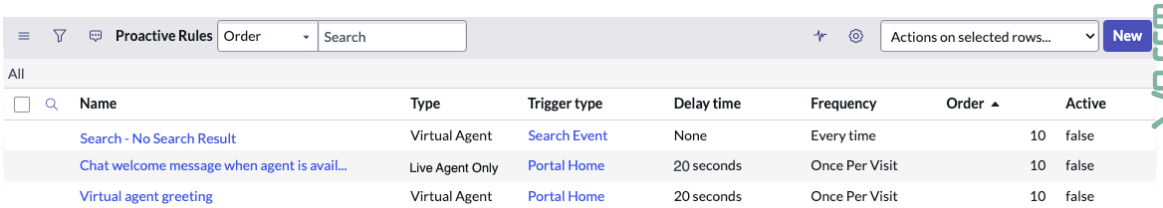


スコープの詳細とその変更方法については、「アプリケーションスコープ」を参照してください。

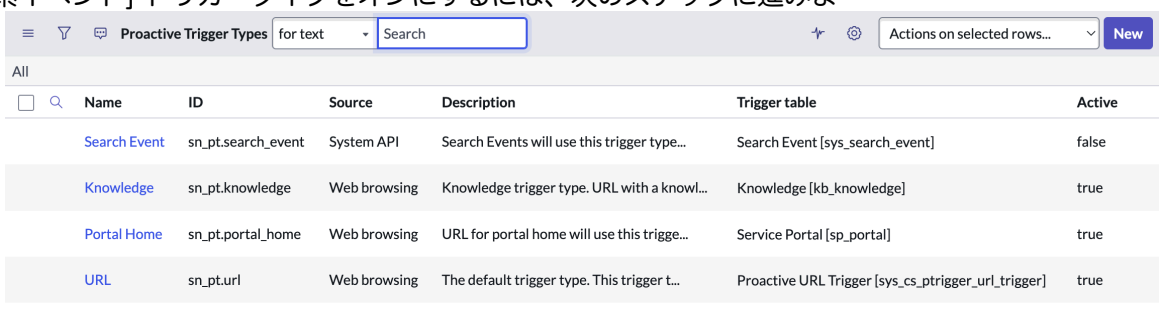
5. [プロアクティブトリガー] で、 [プロアクティブトリガーを有効にする] フィールド切り替えスイッチを選択して機能を有効にします。

   プロアクティブトリガー機能は、デフォルトでは無効です。

6. [ルール] の横にある [すべて表示] を選択します。
   プロアクティブトリガーに含まれるデフォルトのサンプルルールが表示されます。



7. に戻る 対話型インターフェース > 設定 ページで、[トリガーの種類] の横にある [すべて表示] を選択します。
   デフォルトのトリガータイプが表示されます。[検索イベント] トリガータイプを除き、すべてのトリガータイプのデフォルトが [アクティブ] です 。
   [検索イベント] トリガータイプをオンにするには、次のステップに進みます。



8. オプション: [検索イベント] トリガーをオンにします。

   (Optional) 検索イベントは、検索結果で結果が得られない場合は常に、 サービスポータル デフォルト検索プロファイルでポップアップメッセージをトリガーします。検索イベントトリガーは、Web 閲覧ソースではなくシステム API ソースを使用する、非アクティブなデフォルトのトリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガータイプです。このトリガータイプはデフォルトで非アクティブになっているため、管理者は、このトリガーを使用する前に、関連するビジネスルール、トリガータイプ、 プロアクティブトリガー ルール、およびアクションをオンにする必要があります。

a. 移動先 システム定義 > ビジネスルール.

b. [ビジネスルール] フィールドで [検索時にプロアクティブトリガー] を検索 し、 ビジネスルールを選択します。

c. [アクティブ] オプションを選択して、ビジネスルールをオンにします。

d. オプション: 必要に応じて設定を調整します。

> **注:**
> 組織では、[いつ実行するか] 関連タブの [フィルター条件] を更新できます。たとえば、組織で サービスポータルを使用していない場合は、組織の優先ポータルまたはサイトを反映するように [フィルター条件] セクションのデフォルト値を更新します。組織では、[詳細 **]** 関連タブの プロアクティブトリガー API スクリプトを調整することもできます。プロアクティブトリガー API スクリプトの詳細については、「ProactiveTriggerAPI - Scoped 」を参照してください。

e. [Update (更新)] を選択します。

f. 移動先 対話型インターフェース > 設定 をクリックし、[プロアクティブトリガー] で、[トリガータイプ] の横にある [すべて表示] を選択します。

g. [検索イベント] を選択します。

h. 検索イベントの [プロアクティブトリガータイプ] フォームで、[アクティブ] オプションを選択してトリガータイプをオンにし、必要に応じて設定を調整します。

i. [更新] を選択します。

j. [プロアクティブルール] 関連リストから [検索 **-** 検索結果なし] を選択します。

k. [検索 - 検索結果なし] に対する検索イベントの [プロアクティブルール] フォームで、[アクティブ] オプションを選択してルールをオンにし、必要に応じて設定を調整します。

l. [更新] を選択します。

m. [プロアクティブアクション] 関連リストから [検索結果なしメッセージ] を選択します。0

n. [検索結果なしメッセージ] に対する検索イベントの [プロアクティブアクション] フォームで、[アクティブ] オプションを選択してアクションをオンにし、必要に応じて設定を調整します。

o. [送信] を選択します。

[検索イベント] トリガータイプがオンになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
プロアクティブトリガー 機能が有効になっており、ユーザーはルール、アクション、およびカスタムトリガータイプを作成する場所を理解しています。

次のタスク
プロアクティブトリガーのルールとアクションを作成します。詳細については、「プロアクティブトリガーのルールとアクションの作成」を参照してください。

カスタムトリガータイプを作成します。詳細については、「カスタムトリガータイプの作成」を参照してください。

関連情報

Web クライアントでのメッセージプレビューの有効化

アプリケーションスコープ

カスタムアプリケーションを ServiceNow Store にアップロードして配布するには、アプリケーションのプライベートスコープを作成する必要があります。

すべてのアプリケーションにはそれぞれアプリケーションスコープがあり、これによってシステムの他の部分に使用できるリソースが決まります。アプリケーションのスコーピングは、あるアプリケーションが別のアプリケーションに影響を与えないようにするためのものです。アプリケーションのアクセス制御を設定することで、他のアプリケーションがアプリケーションのどの部分にアクセスできるかを指定できます。

たとえば、会議室予約アプリケーションをそのアプリケーション独自のアプリケーションスコープで作成した場合、デフォルトでは、アプリケーション自身のテーブルやビジネスルールへのアクセスや変更を行うことができますが、明示的な権限を付与しない限り、Incident Management など、他のアプリケーションからはアクセスしたり変更したりすることはできません。

アプリケーションスコープによって、次のことが保証されます。

- 会議室予約アプリケーションがコアビジネスサービスを中断しない。
- 他のアプリケーションによって、このアプリケーションの通常機能が妨げられることはありません。

アプリケーションスコープは、Fuji リリース以降の新規およびアップグレードされたインスタンスで使用できます。

プロアクティブトリガー の構成

プロアクティブトリガー を計画、構成、およびレビューします。

始める前に
プロアクティブトリガー 機能を アクティブ化します。

> **注:**
> Vancouver 以降の新規顧客のオンボーディングの場合、Web クライアントはデフォルトで認証されたユーザーのみがアクセスできます。認証されていないユーザーが Web クライアントにアクセスできるようにするには、$sn-va-web-client-app および sn_va_web_client_app_embed ページをパブリックアクセス用に有効にする必要があります。詳細については、「Make UI pages public or private」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順は、プロアクティブトリガー の構成プロセスの概略です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、[ルール] の横にある プロアクティブトリガー[すべて表示] ボタンを選択します。
2. [新規] を選択して、ルールを作成し、それらのルールによってトリガーされるアクションを定義します。
3. オプション: 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、[トリガーの種類] の横にある プロアクティブトリガー[すべて表示] ボタンを選択します。
4. オプション: [新規] を選択して、カスタムトリガータイプを作成します。
5. オプション: 必要に応じて、同じトリガータイプに関連する複数のルールを作成します。

次のタスク
実行ログテーブルを確認し、一般的な問題とその解決を調べて、プロアクティブトリガー 機能が期待どおりに動作していることを確認します。

プロアクティブトリガーのルールとアクションの作成

プロアクティブトリガーのルールとアクションを作成します。これらのルールと関連アクションによって、ServiceNow ポータルでエンドユーザーに表示されるメッセージが決まります。

始める前に
を有効にします プロアクティブトリガー 機能をクリックし、 に含まれている プロアクティブトリガーデフォルト ルールのリストを確認します。

必要なロール：sn_pt.proactive_admin または admin

このタスクについて
デフォルトのプロアクティブトリガールールリストでルールを選択して、デフォルトルールの定義方法を確認します。管理者またはプロアクティブ管理者は、これらのルールを使用したり、変更したり、ルールを作成したりすることができます。ルールが作成された後、管理者はルールによってトリガーされる 1 つ以上のアクションを作成します。アクションは、ルールに基づいてエンドユーザーに表示されるメッセージと、エンドユーザーが実行できる次の手順を定義します。デフォルトのルールとアクションタイプの例については、「プロアクティブトリガーの詳細」を参照してください。

手順

1. 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、[プロアクティブトリガー ルール] の横にある [すべて表示] を選択します。
   プロアクティブトリガー に含まれるデフォルトのルールのリストが表示されます。
2. [新規] を選択して、[プロアクティブルール] フォームを表示します。
3. [プロアクティブルール] フォームのフィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「[プロアクティブルール] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。
   ルールが作成され、使用可能なルールのリストに表示されます。
5. 新しく作成されたルールを選択し、[プロアクティブアクション] 関連リストに移動します。
6. [新規] を選択し、プロンプトが表示されたら、そのルールに対するアクションの種類を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションタイプ

アクションタイプ	説明
メッセージのみ	エンドユーザーに HTML ポップアップメッセージが表示されます。
仮想エージェントトピックを起動するメッセージ	エンドユーザーには、利用可能な仮想エージェントトピックに誘導する HTML ポップアップメッセージが表示されます。
仮想エージェントトピックの選択を起動するメッセージ	エンドユーザーには、関連する 仮想エージェント トピックに誘導する最大 3 つの推奨アクションボタンを含む HTML ポップアップメッセージが表示されます。

注:
ライブエージェントルールを作成した場合は、それらのルールに対してのみメッセージアクションタイプを選択できます。

7. プロアクティブアクションフォームで、フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「[プロアクティブアクション] フォーム」を参照して ください。
8. オプション: [選択した 仮想エージェントトピックを起動するメッセージ] アクションタイプを選択した場合は、[プロアクティブアクション] [仮想エージェントトピックコントロール] 関連リストの次のデフォルトリスト列を操作して、ボタンの表示順序を決定します。

[プロアクティブアクション仮想エージェントトピックコントロール] 関連リスト

列	説明
ラベル	エンドユーザーに表示されるボタンラベル。値をダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、最大 40 文字のボタンラベルを入力します。ラベルにトピックタイトルを自動入力する場合は、この値を空のままにします。
トピック	エンドユーザーがボタンを選択した後に操作する 仮想エージェント トピック。値をダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、 仮想エージェント トピックを入力または検索します。
アクティブ	ルールアクションのアクティブステータス。ルールをトリガーするには、ルールに少なくとも 1 つのアクティブなアクションが必要です。ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、**[true]** または **[false]** を選択します。この値を空のままにすると、この値が **true**に自動入力されます。
順序	エンドユーザーの画面に表示されるボタンの順序。ダブルクリック (またはキーボードショートカットを使用) して、ボタンの設定順序を入力します。1 ずつインクリメントする次に利用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	可能な注文番号を自動入力する場合は、この値を空のままにします。

> **注:**
> プロアクティブメッセージには最大 3 つのボタンを表示できます。

9. [送信] を選択します。
プロアクティブアクション が作成されます。

必要に応じて追加のルールとアクションを作成できます。複数のルールとアクションの使用については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照して ください。

翻訳されたテキストテーブルにエントリを作成することで、エンドユーザーの言語にローカライズできます。翻訳されたテキストテーブルへのエントリの作成の詳細については、「Translating text fields」を参照してください。

タスクの結果
トリガールールとアクションを検証してテストする準備ができました。

カスタムトリガータイプの作成

プロアクティブトリガー の使用を改善するために、ルール作成プロセス中に組織に固有の独自のトリガータイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_pt.proactive_admin または admin

このタスクについて
より高度な構成を行うには、独自のカスタムトリガータイプを作成します。2 つの異なるパスを介してカスタムトリガータイプを作成できます。

1. の [トリガータイプ] フィールドの横にある [すべて表示] ボタンを使用する 対話型インターフェース > 設定 > 全般 > プロアクティブトリガー.
2. ルール作成プロセス全体を実行します。

手順
1. 移動先 対話型インターフェース > 設定 > 全般をクリックし、 の [ルール] フィールドの横にある [すべて表示] を選択しますプロアクティブトリガー。
2. [新規] を選択して、[プロアクティブルール] フォームを表示します。
3. [トリガータイプ] フィールドの横にある [新しいトリガータイプを作成] アイコン ( ) を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

プロアクティブトリガー[トリガータイプを作成] フォーム

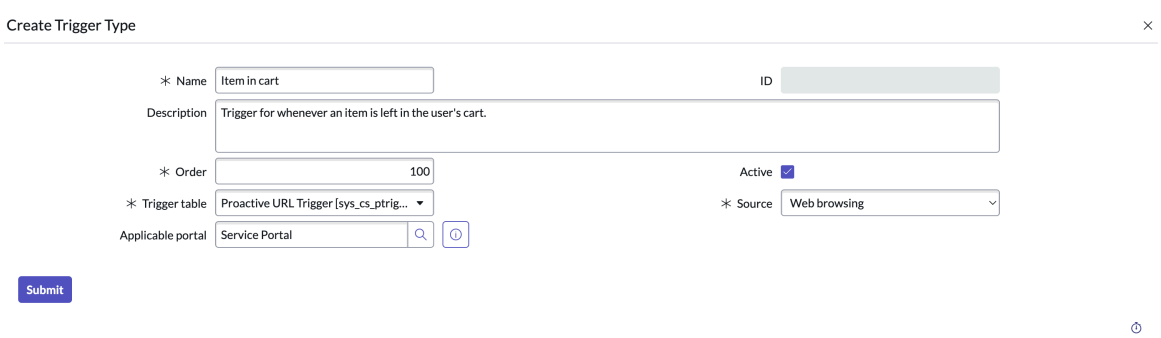
フィールド	説明
名前	カスタムトリガータイプの名前。
ID	API 呼び出しに必要なシステム生成の読み取り専用 ID。この ID は、新しいトリガータイプを送信し、トリガーレコードを表示した後にのみ表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
説明	トリガータイプの説明。
順序	2 つのルールが同じ期間内に競合したときの、トリガーの実行順序です。複数のトリガータイプが同時に発生した場合、最も低い数値のものが最初に評価されます
アクティブ	トリガータイプを有効にして、ルールの作成時にトリガータイプとして使用できるようにするオプション。
トリガーテーブル	ルール条件ビルダーで参照されるテーブル。同じ参照テーブルに対して存在できるトリガータイプは 1 つだけです。たとえば、Web 閲覧ソースでナレッジ [kb_knowledge] テーブルを参照するトリガータイプを作成しようとすると、トリガータイプを保存するときにエラーが表示されます。このエラーは、デフォルトのナレッジトリガーが既にこれと同じテーブルとソースを使用しているために表示されます。
ソース	トリガーの開始は、 システム **API** または **Web** 閲覧のいずれかです。 ○ システム **API**: プロアクティブトリガー API を呼び出します。たとえば、トリガーテーブルのビジネスルールは、トリガーを開始する API を呼び出します。 **注:** システム **API** ソースを使用するトリガータイプは、内部 ServiceNow サイトでのみ機能し、外部サイトでは機能しません。 ○ **Web** 閲覧：URL を呼び出します。デフォルトのアクティブなトリガータイプは、Web 閲覧ソースに関連付けられています。
該当するポータル	トリガータイプは、特定のポータルの選択したページにのみ適用されます。

カスタムトリガータイプの例



5. [送信] を選択します。
新しいカスタムトリガータイプが [トリガータイプ] フィールド値として表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
カスタムトリガータイプを作成すると、[新しいトリガータイプを作成] ボタンが [このレコード をプレビュー] ボタン ( ) に更新されます。[このレコード をプレビュー] を選択して、作成した新しいトリガータイプをプレビューし、システム生成の ID を表示します。このトリガータイプを編集するには、[レコードを開く] を選択してカスタムトリガータイプのパラメーターを管理します。

また、この新しいトリガータイプを編集するには、 の [トリガータイプ] フィールドの横にある [すべて表示] を選択します。 対話型インターフェース > 設定 > 全般 > プロアクティブトリガー.

複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション

プロアクティブトリガー機能では、ルールとアクションを使用して、Web クライアント上でエンドユーザーとのコンテキスト固有の仮想エージェントの会話をトリガーします。

管理者は、プロアクティブトリガー機能を有効にします。

次に、管理者はルールを作成し、それらのルールによってトリガーされるアクションを定義します。管理者は複数のルールとアクションを作成できます。また、ルールとアクションが適用されるエンドユーザーも指定します。

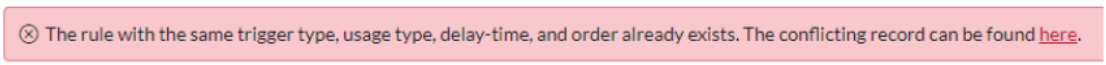
[順序] と [遅延時間] 設定が異なる限り、同じトリガータイプの参照 (たとえば、カタログアイテム、ナレッジ、ポータルホーム、URL) を使用して複数のルールを定義できます。同じトリガータイプの参照に複数のルールを定義すると、エンドユーザーがページにいる時間に基づいてメッセージを階層化できます。

ルールには複数のアクションを含めることができますが、[適用先] フィールドで異なるユーザーにアクションを適用するようにしてください。

ルールの作成時にエラーが発生した場合は、次のフィールドを確認して競合がないかどうかを確認します。

ヒント:
表示されるエラーメッセージには、競合を特定するのに役立つリンクが含まれています。

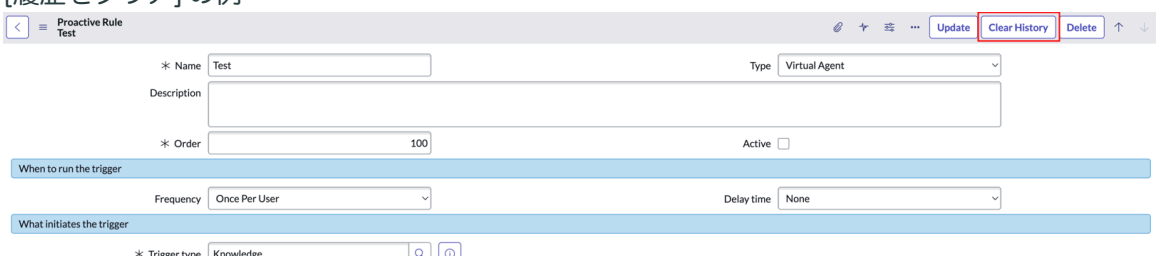
エラーメッセージの例



- トリガータイプ
- 遅延時間
- 順序

ルールを想定どおりに機能させるには、ルールの履歴をクリアする必要がある場合があります。ルールの [頻度] フィールドを [ユーザーごとに**1**回] に設定し、ルールを再度実行する場合は、履歴をクリアする必要があります。履歴をクリアすると、そのユーザーにルールを再度適用できます。ルールの履歴をクリアするには、ルールのプロアクティブルールフォームで [履歴をクリア] を選択します。履歴がクリアされた後、管理者はルールを再アクティブ化する必要があります。

[履歴をクリア] の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プロアクティブトリガーの管理

プロアクティブトリガーの管理

管理者が プロアクティブトリガーをインストールし、関連するアクションとルールを作成した後、管理者はプロアクティブトリガー機能が期待どおりに機能していることを確認できます。たとえば、管理者はプロアクティブ実行履歴テーブルとプロアクティブ日次レポートテーブルを表示できます。

このトピックには、管理者が、プロアクティブトリガー機能が期待どおりに機能しているかどうかを確認するために使用できる情報が含まれています。たとえば、管理者はプロアクティブトリガーの履歴テーブルをレビューして、ルールとアクションが意図したとおりに機能していることを確認できます。

また、このトピックには、管理者がルールとアクションを作成するときに発生する可能性がある一般的な問題と、提案されるソリューションも含まれています。

プロアクティブトリガーの履歴およびレポートテーブルの表示

プロアクティブトリガー機能が意図したとおりに機能しているかどうかを調べるために、管理者は次の 2 つのテーブルのデータを確認できます。

- プロアクティブ実行履歴 (sys_cs_ptrigger_execution) テーブル
  - プロアクティブトリガーイベントのリアルタイム実行履歴。

    ヒント:
    [メモ] 列には、簡単なルール実行ステータスが表示されます。プロアクティブトリガーが正常に実行されなかった理由の詳細については、[作成日時] 列から実行イベントを選択し、[その他] セクションの [詳細] フィールドを表示します。

  - このテーブルのデータは 7 日ごとに削除されます。
- プロアクティブ日次レポート (sys_cs_ptrigger_report_daily) テーブル
  - 1 日あたりのユーザー、ルール、アクション別に集計された実行データ。
  - 実行データは 1 時間ごとに処理され、このテーブルが更新されます。
  - このテーブルのデータは 35 日ごとに削除されます。

一般的な問題と解決策

次の表に、ルールとアクションを作成する際に発生する可能性がある問題と、提案される解決策を示します。

問題	解決
トリガータイプがルールで URL として定義されている場合に、ページが実際にはカタログアイテム、ナレッジ、またはポータルであると、ルールが実行されない。	管理者は、ページタイプに一致するようにルールを修正する必要があります。
[頻度] がユーザーごとに 1 回実行するように設定されているが、ルールが実行されない。	ルールの履歴をルールレベルでクリアします。ルールの履歴をクリアする方法の詳細については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	解決
一部のエンドユーザーに対してルールが実行されず、選択されたアクションタイプが仮想エージェントトピック。	エンドユーザーには、アクションで定義された仮想エージェントトピックへのアクセス権がない可能性があります。仮想エージェントデザイナー でトピックへのアクセスを確認します。
プロアクティブトリガー ルールが実行されない。	仮想エージェント Web クライアントでアクティブな会話を閉じます。

プロアクティブトリガー 参照

以下のセクションでは、プロアクティブトリガー とともにインストールされるコンポーネントについて詳しく説明します。

プロアクティブトリガー 機能とともにインストールされるコンポーネント

プロアクティブトリガー 機能がインストールされるときに、特定のロールやテーブルなど、必要なコンポーネントが機能に含まれます。管理者は、これらのロールやテーブルをレビューして、機能が正しくインストールされていることを確認できます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「Find components installed with an application アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

プロアクティブトリガー 機能とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	ユーザーがプロアクティブルールを作成し、関連テーブルや関連レコードにアクセスできるようにします。	• user_criteria_admin • sp_admin

プロアクティブトリガー 機能とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
プロアクティブカスタムトリガータイプ [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	カスタムトリガータイプの作成と表示
プロアクティブルール [sys_cs_ptrigger_rule]	すべての プロアクティブトリガー ルールを保存
プロアクティブアクション [sys_cs_ptrigger_action]	親アクションテーブル
プロアクティブ 仮想エージェント トピックアクション [sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	仮想エージェント アクションのアクションから拡張されたテーブル
プロアクティブ実行履歴 [sys_cs_ptrigger_execution]	過去 7 日間の実行履歴
プロアクティブ日次レポート [sys_cs_ptrigger_report_daily]	ユーザー、ルール、および 1 日あたりのアクション別の集計実行データ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブトリガーのロール

プロアクティブトリガーは、プロアクティブトリガー管理者ロールを追加します。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

インストール済みのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む	グループ	昇格	考慮事項
プロアクティブトリガー管理者 [sn-pt.proactive_admin]	プロアクティブルールを作成し、関連テーブルや関連レコードにアクセスできるユーザー。	• ユーザー基準管理者 [user_critera_admin] • Service Portal 管理者 [sp_admin]	なし。	いいえ	このロールをアサインされたユーザーは、保護されている可能性がある情報やプロアクティブルールを含む関連するテーブルとレコードにアクセスできます。

注:

個々のユーザーではなく、特定のペルソナに必要なすべてのロールを含むグループを作成することで、ユーザー管理を簡素化します。個々のユーザーをそれらのグループにアサインできます。ユーザーが新しいロールに移行したときは、そのグループメンバーシップを再アサインして、ユーザーが予期しないロールを保持するシナリオを回避できます。

ユーザー、グループ、およびロールの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

プロアクティブトリガー管理者 **[sn-pt.proactive_admin]**

プロアクティブルールを作成し、関連テーブルや関連レコードにアクセスできるユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ユーザー基準管理者 [user_critera_admin]
- Service Portal 管理者 [sp_admin]

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドメイン分離と プロアクティブトリガー

プロアクティブトリガー ではドメイン分離がサポートされています。ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どの

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

プロアクティブトリガー のリッチテキストポップアップメッセージは、リアルタイムの プロアクティブトリガー データに基づいてアクションをユーザーに提供します。ベーシックレベルでは、ドメイン分離が有効で、サポートされています。

プロアクティブトリガーにおけるドメイン分離の仕組み

各ドメインには、他のドメインとは独立して評価される独自のルールとトリガータイプのセットがあります。

関連情報

Domain separation explained

Domain separation for service providers

[プロアクティブルール] フォーム

プロアクティブトリガー ルールを作成するときに、[プロアクティブルール] フォームには次のフィールドが含まれます。

[プロアクティブルール] フォーム

フィールド	説明
名前	作成する新しいルールの名前。
タイプ	エンドユーザーとの プロアクティブトリガー の会話タイプ。選択肢は次のとおりです。 • 仮想エージェント 仮想エージェントが利用可能な場合、ルールがトリガーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• [ライブエージェントのみ] ルールは Web クライアントが [ライブエージェントのみ] で構成されている場合にトリガーされます。サービスポータル から Web クライアントを [ライブエージェントのみ] に設定できます。手順については、「Configure Agent Chat in a portal」を参照してください。
説明	ルールの説明。
順番	プロアクティブトリガー ルールが適用される順番。複数のルールがある場合は、特定の遅延時間の値が小さいルールが最初に適用されます。
アクティブ	ルールを有効にするオプション。
トリガーを実行するタイミング	
頻度	ルールを適用する頻度。選択肢は次のとおりです。 • [毎回]：エンドユーザーがページにアクセスするたび。 • [訪問ごとに 1 回]：エンドユーザーのログインごとにページにアクセスするたび。 • [ユーザーごとに 1 回]：エンドユーザーが初めてページにアクセスしたときにのみルールが適用されます。この頻度設定では、ユーザーに対してこのルールを再度実行する場合は、ルールの履歴をクリアする必要があります。ルール履歴をクリアする方法の詳細については、「複数のプロアクティブトリガーのルールとアクション」を参照してください。
遅延時間	ルールが適用されるまでの待機時間。選択肢は次のとおりです。 • なし • 10 秒 • 20 秒 • 30 秒 • 1 分 • 3 分
トリガーを開始する条件	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

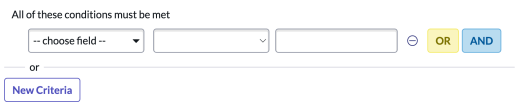
[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
トリガータイプ	トリガータイプのシステム API または Web 閲覧 URL。ルックアップリストアイコン ( ) を選択して、デフォルトの選択肢を表示します。 有効にすると、デフォルトのシステム API の選択肢は [検索イベント]です。このトリガータイプは、サービスポータル または 従業員サービスセンター (ESC)で検索結果が見つからない場合にアクションをトリガーします。 ヒント: このルールが効果的に実行されるように、[プロアクティブトリガー] ビジネスルール ([検索時にプロアクティブトリガー **(Proactive Trigger on Search)]**)、トリガータイプ ([検索イベント])、ルール ([検索 **-** 検索結果なし **(Search - No Search Result)]**)、およびアクション ([検索結果なしメッセージ **(No Search Result Message)]**) で [アクティブ] オプションがオンになっていることを確認します。これらのパラメーターのデフォルトは非アクティブです。 デフォルトの Web 閲覧 URL の選択肢は次のとおりです。 • [カタログアイテム]：カタログアイテムの参照フィールドに基づいてアクションをトリガーします。 • [ナレッジ]：ナレッジ記事の参照フィールドに基づいてアクションをトリガーします。 • [ポータルホーム]：ポータルホームページの参照フィールドに基づいてアクションをトリガーします。 • **[URL]**：定義された URL に基づいてアクションをトリガーします。 この例に示すように、URL コンポーネントを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

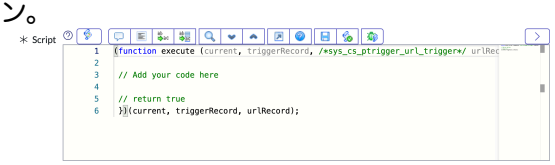
[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
	 重要: ○ ServiceNow インスタンスの外部で (たとえば、サードパーティの Web サイトの一部として) 仮想エージェント Web クライアントを使用している場合は、URL トリガータイプを使用します。他のトリガータイプは使用しないでください。 ○ URL トリガータイプは、他の利用可能なトリガータイプが URL に適合しない場合にのみ適用されます。 ルックアップリストアイコン ( ) を使用して必要なトリガータイプが表示されない場合は、独自のカスタムトリガータイプを作成できます。カスタムトリガータイプの詳細については、「カスタムトリガータイプの作成」を参照してください。
条件	管理者による定義に従ってトリガータイプを実行するために満たす必要がある条件。条件はトリガータイプによって異なります。使用する プロアクティブトリガー の条件を指定します。 条件を使用する方法の詳細については、「Condition builder」を参照してください。 **注:** ルール条件は大文字と小文字を区別し、一致する必要があります。たとえば、iPhone などのカタログアイテムの名前を条件として使用する場合、「iphone」と入力しても必要な結果は得られません。  **注:** トリガータイプに対して満たす必要がある条件を指定するときは、競合するトリガータイプと条件を指定しないように注意してください。URL トリガータイプと条件が競合すると、エラーが発生する可能性があります。詳細については、「プロアクティブトリガーの管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロアクティブルール] フォーム (続く)

フィールド	説明
詳細条件	スクリプトを使用して条件を定義するオプション。 
利用可能なエージェントを検索	利用可能なライブエージェントを確認するオプション。

[プロアクティブアクション] フォーム

プロアクティブトリガー ルールを作成する場合、[プロアクティブアクション] フォームには次のフィールドが含まれます。

[プロアクティブアクション] フォーム

フィールド	説明
名前	ルールに関連付けるアクションの名前。
説明	適用するアクションの説明。
適用先	このアクションが適用されるエンドユーザーのセット。たとえば、[任意のユーザー **(Any Users)**] または [ゲストユーザー] のユーザー基準にアクションを適用できます。リストを使ったルックアップアイコン ( ) を選択します。[適用先] 設定は、各ルールのアクションに対して一意である必要があります。 ユーザー基準レコードを作成するには、「Create a user criteria record for Service Portal」を参照してください。 **注:** ユーザーを指定しない場合、このルールはすべてのユーザーに適用されます。
トピック	利用可能な仮想エージェントトピックのリスト。選択したトピックは、エンドユーザーがプロアクティブトリガーメッセージを開くと実行されます。 **注:** アクティブで公開されているトピックのみがリストに表示されます。システムトピックはトピックリストに含まれていません。 (仮想エージェントトピックを起動するメッセージのアクションの場合のみ。)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロアクティブアクション] フォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	アクションを有効にするオプション。
順番	プロアクティブトリガーアクションが適用される順番。複数のアクションがある場合は、番号が小さいアクションが最初に適用されます。
ルール	このアクションが適用されるルール。
変数の選択元	メッセージで使用する変数のリストから選択するオプション。選択肢は次のとおりです。 • [トリガータイプ]：ルールに対して選択されたトリガータイプテーブルを参照します。 • [ユーザー]：ユーザーテーブルを参照します。プロアクティブトリガーメッセージにユーザーテーブルの属性を使用します。
メッセージ	アクションが適用されたときにエンドユーザーに表示されるテキスト。テキストを入力するには、次の操作を行います。 • HTML エディターのツールとオプションを使用します。 注: [リンク] ボタンの使用は今後のリリースでサポートされる可能性があります。 • 変数を使用します (トリガータイプまたはユーザー)。
キャッチコピー	作成したボタンの上に表示されるエンドユーザー向けのテキスト。デフォルトのキャッチコピーテキストは「Suggested for you」です。 (仮想エージェントトピックのセクションを起動するメッセージのアクションの場合のみ。)

インタラクション管理

インタラクションは、プラットフォーム内のすべてのコミュニケーションチャネルが集中している場所です。各インタラクションは、コールやチャットなどの特定のチャネルを介したサポートの要求を表します。

概要

Now Platform により、いくつかの形式でのキューイングと通信管理が提供されますが、各システムは特定の領域に緊密に結合されます。インタラクションには、各製品領域が同じフレームワークを使用できるように、柔軟かつ拡張可能な代替オプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

アクティブ化 Interaction Management をアクティブ化します。	構成 インタラクションのコンポーネントを設定し、インタラクションのステータスに応じて発生するアクションを決定し、インタラクションの動作を決定するステータスを設定します。インタラクションのライフ サイクルのステータスごとに、実行するルーチン アクションを決定します。
使用方法 インタラクションを手動で作成するか、レコードをインタラクションに関連付けます。	参照 Interaction Management と一緒にインストールされるコンポーネントについて説明します。

トラブルシューティングとヘルプ

- 仮想エージェント インタラクションレコード
- ServiceNow コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

インタラクション管理 システムのアクティブ化

管理者は、Interaction Logging, Routing, and Queueing プラグイン (com.glide.interaction) を有効にして機能にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Interaction Logging, Routing, and Queueing プラグイン (com.glide.interaction) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

インタラクション管理 の構成

インタラクションのステータス

ライフ サイクル中にインタラクションが通過する各ステータスでのルーチン動作を決定することで、インタラクションの動作を設定します。

インタラクション フレームワーク

次の各インタラクションのコンポーネントを設定して、動作とライフ サイクルを決定します。

- リスト：インタラクション リストの ビューを設定します。また、インタラクションのテーブルを拡張することもできます。
- フォーム：フォーム ビューを設定して、アプリケーションごとにインタラクションをカスタマイズします。

インタラクションのステータス

ステータスにより、インタラクションの動作が決定されます。インタラクションのライフ サイクルのステータスごとに、実行するルーチン アクションを決定します。例：*On Created* ステータスには、インタラクションを作成してエンド ユーザーを「オープン対象者」として追加するスクリプトがあります。その後、スクリプトにより、インタラクションがオープンされたことを知らせるメッセージがエンド ユーザーに送信されます。

インタラクションのステータス

ステータス	説明
新規	インタラクションがインタラクション テーブルに挿入される。
保留中	インタラクションは割り当てを待機している。
対応中	エージェントが未アサインのインタラクションを受け入れている。
[最終作業 (Wrap Up)]	このステータスは、エージェントがお客様との会話を完了し、インタラクションの最終作業を行っていることを示します。 このステータスは、インタラクションの最終作業構成が特定のタイプのインタラクションに対して作成され、その構成がアクティブである場合に使用できます。 詳細については、「インタラクションの最終作業」を参照してください。
完了してクローズ	インタラクションがタイムアウトしたか、エージェントまたはコンシューマーが意図的にインタラクションをクローズした。
破棄してクローズ	コンシューマーが切断したか、反応しないため、インタラクションがクローズされる。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションのコンテキストおよびチャネル メタデータ

コンテキストおよびチャネル メタデータは、インタラクションの一部として含まれるドキュメント ID フィールドです。両方のタイプのレコードにインタラクションに関する情報が保存されます。

コンテキスト

インタラクションの情報を追跡するインタラクションのコンテキスト (初期質問、資産タグ付け、デバイスの場所など)。コンテキスト レコードは、デフォルトで interaction_json_blob テーブルに保存されますが、任意のテーブルを使用してコンテキスト レコードを保存することができます。

チャネル メタデータ

チャネル メタデータには、チャットや電話チャネルなど、通信が行われているチャネルと対話するために必要な情報が含まれています。チャネル メタデータは、自由形式の JSON または別のレコードへの参照になります。

インタラクションの最終作業

インタラクションの最終作業では、お客様との会話の最後にエージェントに簡単な最終作業を行う期間を提供します。エージェントは、この時間を使用して作業を完了してから、他のお客様のサポートに進むことができます。

インタラクションの最終作業は、すべてのタイプのインタラクションで利用可能な機能です。有効にすると、インタラクションレコードは、お客様との会話の終わりに [対応中] から [最終作業] ステータスに移行します。この短い構成可能な期間により、エージェントは、作業メモの投稿やレコード情報の更新などのタスクを完了してから、他の作業アイテムに進むことができます。

[最終作業] ステータスの間、インタラクションのステータスが完了してクローズに移行するまで、エージェントのキャパシティは減少しません。

> **注:**
> インタラクションの最終作業機能は、複数のタイプの通信チャネルで機能します。この機能は、チャットとメッセージングインタラクションのベースシステムをサポートします。

インタラクションの最終作業の構成

システム管理者ロールを持つユーザーは、希望する通信チャネルにインタラクションの最終構成を作成します。構成を作成すると、構成設定に一致するインタラクションに対して機能と [最終作業] ステータスが自動的に有効になります。

インタラクションの最終作業構成には、次の情報が含まれています。

- 選択したコミュニケーション チャネル。
- 構成に含まれるインタラクションレコードに適用される追加の条件。
- 最終作業がシステムによって自動的に終了されるかどうか、および自動終了の場合、最終作業期間の長さ。
- 最終作業期間を表示するカウントダウンタイマーが CSM 構成可能ワークスペース でエージェントに表示されるかどうか。

インタラクションの最終作業構成は、インタラクションレコードの [ステータス] フィールドに [最終作業] ステータスを追加します。最終作業ステータスの詳細については、「インタラクションのステータス」を参照してください。

最終作業の開始

最終作業期間は、エージェントまたはお客様のいずれかが会話を終了したときに始まります。開始後、システム は次のことを行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- インタラクションのステータスを [対応中] から [最終作業] に移動します。
- 最終作業期間のカウントダウンタイマーを開始します。

最終作業の手動による終了

最終作業期間の終了は、エージェントが手動で実行することも、システムが自動的に実行することもできます。

エージェントは、インタラクションレコードの [最終作業を終了] をクリックして、最終作業を終了できます。これにより、インタラクションが [最終作業] から [完了してクローズ] に移動します。

エージェントは、インタラクションレコードタブを閉じて、最終作業期間を終了することもできます。

- インタラクションが [最終作業] ステータスの場合、タブを閉じると最終作業期間が終了し、インタラクションは [完了してクローズ] に移動します。システムは、最終作業期間の終了に関するメッセージをユーザーに表示します。
- インタラクションが [対応中] ステータスの場合、タブを閉じると最終作業期間をスキップし、インタラクションは [完了してクローズ] に移動します。

最終作業の自動終了

エージェントが最終作業をまだ終了していない場合、システムは設定 期間の後に最終作業期間を自動的に終了することができます。自動最終作業は、インタラクションの最終作業構成で有効にする必要があります。

- 最終作業期間が開始されると、最終作業期間タイマーが開始されます。
- 最終作業期間タイマーがゼロになると、システムは最終作業を終了し、ステータスを [最終作業] から [完了してクローズ] に変更します。
- インタラクションレコードの [システムの最終作業] フィールドが True に設定されます。

注:
自動最終作業が有効になっている場合でも、エージェントは手動で最終作業期間を終了できます。

インタラクションフォーム

インタラクションフォームには、お客様とのインタラクションに関する情報が表示されます。

インタラクションフォームには、次のフィールドが含まれています。

フィールド	説明
番号	自動的に割り当てられたインタラクション番号。
タイプ	チャットや電話など、お客様とのインタラクションのタイプ。
アカウント	お客様の連絡先の会社名。連絡先レコードにこの情報がある場合には、このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	お客様の連絡先の名前。
コンシューマー	コンシューマーの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータス	インタラクションの現在のステータス。詳細については、「インタラクションのステータス」を参照してください。
担当者	割り当てられたユーザーの名前。
簡単な説明	お客様の問題の簡単な説明。
作業メモ	お客様の問題を解決するために行ったインタラクションと作業に関する情報を記録します。
最終作業期間	インタラクションの最終作業機能を使用する場合、システム管理者はインタラクションフォームを設定し、[最終作業期間] フィールドを追加できます。 このフィールドには、インタラクションレコードが [最終作業] ステータスで費やした時間の長さが記録されます。これは読み込み専用フィールドです。期間が計算されない場合、このフィールドは 0 に設定されます。 期間は、インタラクションが [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] に移行する前に [最終作業] ステータスになっている時間として計算されます。 **注:** エージェントがタブを閉じてインタラクションを終了した場合、最終作業期間は 0 秒として記録されます。
システムの最終作業	インタラクションの最終作業機能を使用する場合、システム管理者はインタラクションフォームを設定し、[システムの最終作業] フィールドを追加できます。 システムによって、インタラクションの最終作業がエージェントによって手動で行われたか ([最終作業の終了] をクリックして)、自動的に行われたかが判断され、それに応じてこのフィールドが設定されます。 • 自動最終作業が有効になっていて、最終作業期間の終了時にインタラクションが [最終作業] ステータスから [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] に移行する場合は、**True** に設定します。 • エージェントが手動でインタラクションを終了する場合は **False** に設定します。 このフィールドのデフォルト値は false です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションの最終作業タイマー

インタラクションの最終作業タイマーでは、最終作業期間のカウントダウンが CSM 構成可能ワークスペース に表示されます。

システム管理者は、インタラクションの最終作業構成フォームの [エージェントに期間を表示] フィールドを有効にすることで、最終作業タイマーの表示を構成できます。

読み取り専用タイマーは、インタラクションレコードのセカンダリ値に表示されます。セカンダリ値の構成に応じて、これらの値はフォームヘッダーまたはコンテキストサイドパネルに表示できます。

注:
インタラクションの最終作業タイマーは CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方で機能しますが、タイマー表示は CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。

タイマーは、インタラクションの最終作業構成フォームの [期間 (秒)] フィールドで指定された時間をカウントダウンします。タイマーの背景色は、期間をカウントダウンするにつれて変化します。

タイマーの色	説明
緑	残り時間は期間の 100% から 50% の間です。
黄	残り時間は期間の 50% から 25% の間です。
オレンジ	残り時間は期間の 25% から 0% の間です。
赤	タイマーが 0.00 に達すると、表示が赤くなり、その後消えます。インタラクションレコードのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。

インタラクション最終作業スケジュール設定済みジョブ

インタラクションの最終作業機能には、エージェントが手動でクローズしなかった、またはシステムが自動的にクローズしなかった、[最終作業] ステータスのインタラクションをクローズするスケジュール設定済みジョブが含まれています。

最終作業期間の終了は、通常次の方法で実行されます。

- エージェントが手動で実行。
- インタラクションの最終作業構成で [最終作業期間を適用] 設定が有効になっている場合、システムにより自動的に実行。
- [ワークスペース] タブを閉じて実行。

ほとんどのインタラクションレコードは、設定された最終作業期間が終了すると自動的にクローズされますが、インタラクションの最終作業機能には、残りのレコードをすべてクローズするスケジュール設定済みジョブも含まれています。たとえば、構成で [最終作業期間を適用] 設定が有効になっておらず、エージェントがブラウザを閉じてインタラクションをクローズした場合、これらのインタラクションは [最終作業] ステータスのままになります。

[最終作業のインタラクションのフォールバックタイムアウト **(Fallback Timeout for Interactions in Wrap Up)]** スケジュール設定済みジョブは、[最終作業] ステータスのままになっているインタラクションレコード終結のフェイルセーフの方法として機能します。このスケジュール設定済みジョブは、次のように機能します。

- [最終作業] ステータスのインタラクションレコードを評価します。
- 最大最終作業システムプロパティで指定された時間よりも長く [最終作業] ステータスになっているレコードを閉じます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

最大最終作業システムプロパティ (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) は、インタラクションレコードが [最終作業] ステータスに留まれる時間の長さを定義します。このプロパティのデフォルト値は 15 分です。

最大最終作業システムプロパティに設定された時間値は、インタラクションの最終作業構成フォームの [最終作業期間を適用] フィールドで設定された時間値よりも大きくする必要があります。

このスケジュール設定済みジョブのデフォルトの実行間隔は 5 分です。システム管理者は、この時間間隔を設定できます。

注:
このスケジュール設定済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。

インタラクションの最終作業構成の作成

インタラクションの最終作業機能を使用するインタラクションのタイプごとに構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
構成を作成すると、最終作業機能が自動的に有効になり、構成設定に一致するインタラクションに [最終作業] ステータスを追加します。

[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 インタラクション > 最終作業中 モジュールには、最終作業構成レコードのリストが含まれています。これらの構成は、インタラクションの最終作業構成 (interaction_wrap_up_configuration) テーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 インタラクション > 最終作業中.
2. [新規] をクリックします。
3. インタラクションの最終作業構成フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	インタラクションの最終作業構成の名前。
アクティブ	構成が有効かどうかを示します。デフォルト値は true です。
テーブル	読み取り専用。この構成が適用されるインタラクションレコードを格納するテーブル。
条件	条件ビルダーを使用して、この構成に含まれるインタラクションレコードに適用される条件を選択します。
最終作業期間を適用	システムが最終作業期間を自動的に終了できるようにします。デフォルト値は false です。 有効にした場合、システムは最終作業期間の終了時に自動的に最終作業期間を終了し ([期間 (秒)] フィールドで設定)、インタラクションレコードのステータスを [最終作業] から [完了してクローズ] に移動します。
期間 (秒)	最終作業期間の長さ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ デフォルト値は 60 秒です。 ○ 値は 0 より大きい値でなければなりません。 [最終作業期間を適用] フィールドを有効にすると、このフィールドが表示されます。
エージェントに期間を表示	エージェントの期間カウントダウンタイマーを有効にします。デフォルト値は false です。 [最終作業期間を適用] フィールドを有効にすると、このフィールドが表示されます。 **注:** インタラクションの最終作業タイマーは CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方で機能しますが、タイマー表示は CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。
順番	構成の順序。最終作業構成レコードの評価処理で使用されます。複数のレコードがある場合は、小さい順序の番号が高い番号よりも優先されます。デフォルト値は 100 です。

4. [送信] をクリックします。

インタラクション管理 の使用

他のアプリケーションは インタラクション管理 を使用してチャネルを制御しますが、インタラクションを手動で操作することもできます。

インタラクションの作成

インタラクションは単にチャネルを制御する方法にすぎないため、ほとんどのインタラクションの作成は他のアプリケーションで行われます。ただし、必要に応じて、インタラクション アプリケーションからインタラクションを作成することができます。

始める前に
必要なロール：interaction_agent

手順

1. 移動先 インタラクション > すべて.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイプ] フィールドにインタラクションが開始された方法を入力します。
   例：チャット、電話、または Walk-up
4. [オープン対象者] フィールドにインタラクションを開始するユーザーの名前を入力します。
5. 簡単な説明フィールドと作業メモ フィールドに追加情報を含めます。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
[Use the Incidents by Same Caller] (同じ発信者別インシデントを使用) 関連リストをクリックして、同じユーザーがオープンしたインシデントを表示します。

インタラクションへのレコードの関連付け

エージェントは、インタラクションを行うために別のテーブルにレコードを作成しなければならない場合があります。レコードをインタラクションに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：interaction_agent

手順

1. 移動先 すべて > インタラクション > 自分にアサイン済み.
2. 別のレコードに関連付けるインタラクションを開きます。
3. フォーム ヘッダーで、[レコードを関連付け] をクリックします。
4. 関連レコード フィールドの ID で、検索アイコンをクリックします。
5. [ドキュメントテーブル] リストから、レコードを関連付けるテーブルを選択します。
6. [ドキュメント] フィールドで、検索アイコンをクリックします。
7. リストから既存のレコードを選択するか、[新規] をクリックしてレコードを作成します。
8. **[OK]** をクリックします。
9. [送信] をクリックします。

タスクの結果
インタラクションの [関連タスク] 関連リストに、関連付けられたレコードが表示されます。

インタラクション管理 に関する参照情報

インタラクション管理 とともにインストールされるコンポーネントについて説明します。

Interaction Management と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Interaction Logging, Routing, and Queueing プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
インタラクション管理者 [interaction_admin]	ユーザーのインタラクションを設定します。	interaction_agent
インタラクション エージェント [interaction_agent]	インタラクションを作成および編集します。インタラクションを異なるエージェントまたはキューに転送します。	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるテーブル

テーブル	説明
インタラクション [interaction]	すべてのインタラクションを記録するテーブル。
インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]	各インタラクションのコンテキスト情報を保存するレコードリスト。
インタラクション関連レコード [interaction_related_record]	インタラクションに関連付けられている関連レコードリスト。

Live Feed コア UI

Live Feed は、ServiceNow® インスタンスでコンテンツを投稿および共有する場所を提供するソーシャル IT アプリケーションです。

重要:

Live Feed を使用するにはコア UI が必要です。Live Feed は Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Live Feed は機能しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

Live Feed のコンテンツは、組織内で情報を共有するための検索可能なナレッジ ソースを形成します。主な機能は次のとおりです。

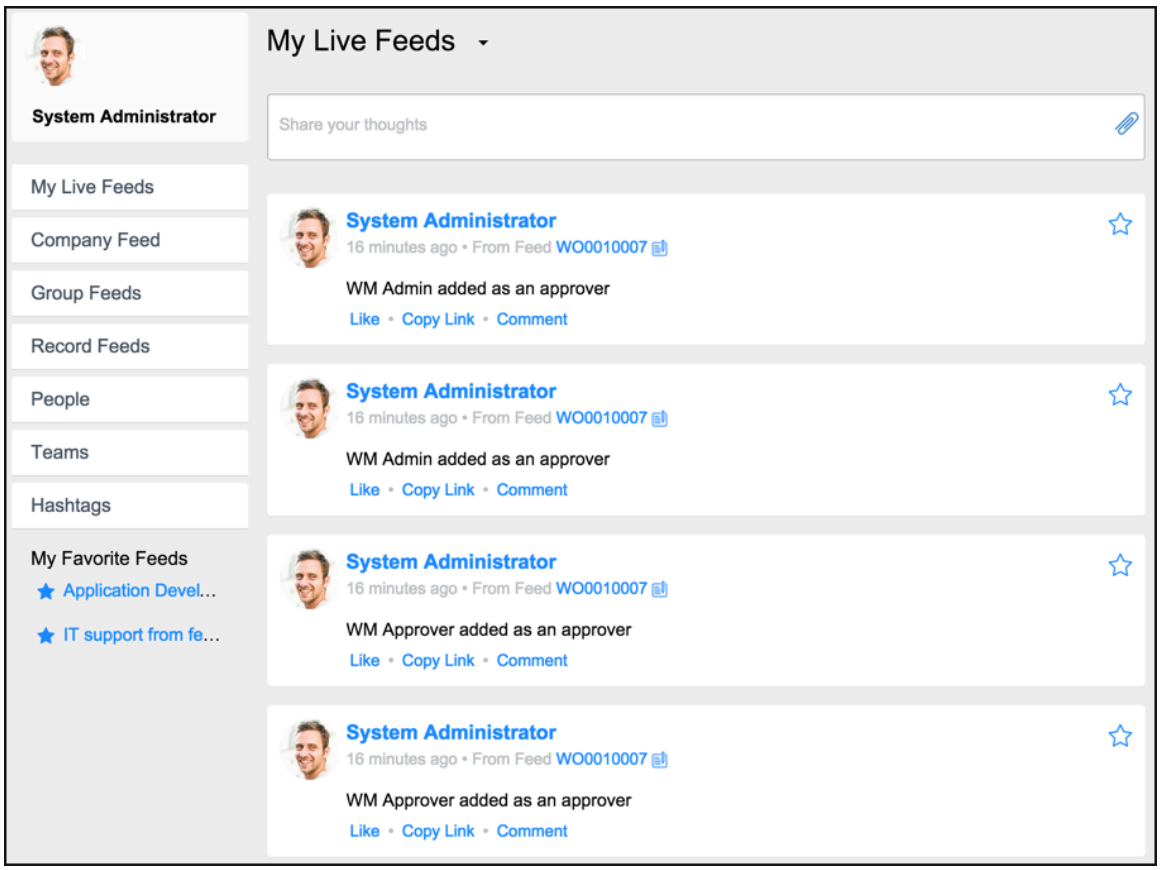
- ユーザーは、リンクや画像を含むメッセージの投稿、返信、評価を行うことができる。
- 管理者は自動メッセージを設定して、特定のレコードがシステム全体で更新されると自動的にメッセージが生成されるようにすることができる。
- ユーザーは新しいメッセージが投稿されたときにメールで通知を受けられるよう、メール通知に登録できる。
- プラットフォームのアクセシビリティ オプションを利用するユーザーは、タブでライブ フィードを移動できる。

Live Feed には、さまざまなタイプのフィードが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の**Live Feed**



注:
新しいすべてのインスタンスには、デフォルトで Live Feed v2 がアクティブになります。旧バージョンの ServiceNow からアップグレードする場合、これらの機能を使用するには Live Feed v2 を有効にする必要があります。

ライブ フィードのドメイン分離は、データ レベルでのみ適用できます。ライブ フィードとドメイン分離について詳しくは、「ライブフィードでのドメイン分離」を参照してください。

Live Feed のブラウザサポート

Live Feed v2 プラグインは Internet Explorer 7 ～ 9 をサポートしていません。

重要:

Live Feed を使用するにはコア UI が必要です。Live Feed は Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Live Feed は機能しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

上記のブラウザ バージョンからインスタンスにアクセスするユーザーは、Live Feed v1 の機能を使用できます。HTML5 対応のブラウザからインスタンスにアクセスする場合は、Live Feed v2 の機能を使用できます。

Live Feed を有効にする

Live Feed はすべてのインスタンスでアクティブになります。Live Feed がアクティブになっていない場合は、管理者が Live Feed プラグインを有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
を有効にすると、ライブ フィードはサポート Next Experience されません。詳細については、「Considerations for activating Next Experience」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Live Feed を管理する

管理者と live_feed_admin ロールが割り当てられているユーザーは、Live Feed のセキュリティを構成したり、コンテンツ管理ページから Live Feed にアクセス可能にしたりすることができます。管理者は Live Feed のテーブル通知を設定することもできます。

ドキュメントフィード

ドキュメントフィードとは、インシデント レコードや変更レコードなどのレコードに関連付けられたライブ フィード グループのことです。

ドキュメントフィードを使用すると、ユーザーはライブ フィード インタフェースを介してタスクやその他のレコードを操作できます。レコードにコメントや作業メモ用のジャーナル フィールドが含まれている場合、ユーザーがライブ フィードでメッセージを投稿すると、そのメッセージは自動的にコメントまたは作業メモとしてレコードに保持されます。

ドキュメントフィードを使用するメリットは次のとおりです。

- 同じレコードに取り組んでいるユーザー間のコミュニケーションが強化される。
- エンド ユーザーの進捗状況をより明確に理解できる。
- さまざまなレコードの更新を単一の場所で確認できる。
- メールのやり取りでの情報が失われないよう、レコードに会話履歴を保存できる。

ドキュメントフィードを使用するには、Live Feed Document プラグインを有効にします。このプラグインは、新しいインスタンスではデフォルトで有効にされます。この機能の使い方については、「Live Feed を使用してレコードを操作する」を参照してください。

ユーザーがライブ フィードのレコードをフォローまたは表示すると、システムによってそのフィードのドキュメント グループが自動的に作成されます。また、ライブ フィードが有効にされているテーブルに新しいレコードを作成した場合も、ドキュメント グループが作成されます。

ドキュメントフィード グループには、以下にリストする特徴があります。

- リストには記載されない。つまり、ユーザーがライブ フィードですべてのグループを表示する際に、ドキュメントフィード グループは表示されない。
- レコードにアクセスできるすべてのユーザーに対し、自動的にメンバーシップを承認する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- レコード番号をグループ名として使用する。
- レコードの簡単な説明をグループの説明として使用する。
- レコードにコメント用のジャーナル フィールドが含まれている場合、ライブ フィードに投稿されたすべてのメッセージをそのレコードに維持する。レコードにコメント用の標準的なテキスト フィールドがある場合、ライブ フィードにメッセージが投稿されるたびに、そのフィールドの値が上書きされる。
- レコードにコメント用のジャーナル フィールドが含まれている場合、ライブ フィードで投稿されたすべてのメッセージをそのレコードで管理する。グループが作成されると、既存のメッセージがドキュメントフィードに追加される。

ライブ フィードに参加しているユーザーが、グループのメンバーになります。

関連情報

プラグインをアクティブ化する

テーブルに対するライブ フィード **UI** アクションを追加する

ユーザーがライブ フィードでレコードをフォローできるよう、テーブルに対する UI アクションを追加できます。

始める前に
必要なロール：ui_action_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
2. ライブフィード UI アクションのいずれかを開きます (例：*Follow on Live Feed* リスト UI アクション)。
3. [テーブル] フィールドで、テーブル名を選択します。
4. ヘッダーを右クリックして [挿入] を選択し、目的のテーブルを対象とした UI アクションのコピーを作成します。
5. すべてのライブ フィード UI アクションについて、手順 1 ～ 4 を繰り返します。

ドキュメントフィードを構成する

ドキュメントフィードをサポートするようにテーブルを構成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary または admin

このタスクについて
ドキュメントフィードをサポートするようにテーブルを構成するには、次の手順に従います。

手順

1. フォーム ヘッダーにライブ フィードを追加する。
2. 「*Follow on Live Feed*] と [*Show Live Feed*] をリストとして追加し、UI アクションを形成します。

ドキュメントフィードのセキュリティ構成

ドキュメントフィードは、関連付けられているレコードのアクセス制御ルール (ACL) に従います。ユーザーがドキュメントフィードでメッセージを表示できるのは、レコードに保持されている同じ情報に対するアクセス権を持っている場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例を考えてみましょう。

- ACL でインシデントに関するコメントの読み取りと作成が許可されているユーザーは、インシデント フィードでコメントとして投稿されたメッセージを表示したり追加したりできる。
- ACL で作業メモの読み取りが制限されているユーザーは、インシデント フィードでコメントとして投稿されたメッセージを表示できない。

注:
アクセス制御ルールは、ユーザーが初めてドキュメントフィードにアクセスするときにだけチェックされます。ユーザーがフィードを表示した後、ユーザーのアクセス権を変更するには、管理者がそれらのユーザーを手動で削除する必要があります。

レコード フィードを無効にする

任意のテーブルのフォームで、ライブ フィードの機能を無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ディクショナリ.
2. 目的のテーブルに対応する辞書エントリを開きます。
3. `live_feed=false` を [属性] フィールドに追加します。
4. [更新] をクリックします。

注:
コラボレーション機能が有効になっている場合は、すべてのフォーム ヘッダーからライブ フィード表示アイコン ( ) を削除できます。*`glide.live_feed.task_header_button`* プロパティを **collaboration** に設定します。

ドキュメントフィードを無効にする

任意のテーブルのフォームで、ドキュメントフィードを無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 目的のテーブル レコードを開きます。
3. [ライブ フィード] チェック ボックスをオフにします。
4. [更新] をクリックします。

ライブ フィード ドキュメントと併せてインストールされるビジネス ルール

Live Feed Document プラグインによって次のビジネス ルールがインストールされます。テーブル、ロール、通知はインストールされません。

ビジネスルール	説明
ライブ フィード統合	このレコードにグループが関連付けられている場合、ジャーナル コメントをライブ フィードに書き込みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードフィード

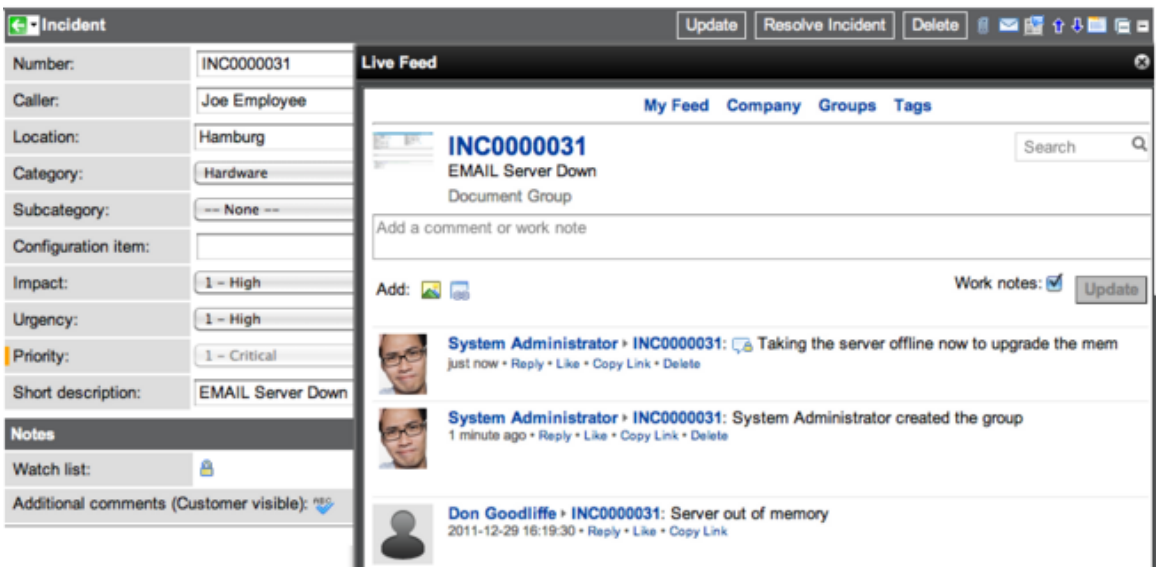
レコードフィードとは、インシデント レコードや変更レコードなどのレコードに関連付けられたライブ フィード グループのことです。

レコードフィードを使用すると、ユーザーはライブ フィード インタフェースを介してタスクやその他のレコードを操作できます。レコードにコメントや作業メモ用のジャーナル フィールドが含まれている場合、ユーザーがライブ フィードでメッセージを投稿すると、そのメッセージは自動的にコメントまたは作業メモとしてレコードに保持されます。

レコードフィードは、次の目的で使用できます。

- 同じレコードに取り組んでいるユーザー間のコミュニケーションを強化する。
- エンド ユーザーの進捗状況をより明確に理解する。
- さまざまなレコードの更新を単一の場所で確認できるようにする。
- メールのやり取りでの情報が失われないよう、レコードに会話履歴を保存する。

ライブ フィード ドキュメント



注:
ここで説明する機能の多くは Live Feed v2 に含まれるものです。

ライブ フィード ドキュメントを有効にする

Live Feed Document プラグインはデフォルトで有効にされます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
管理者は、Live Feed Document プラグインを有効にすることで、インスタンス内でレコード フィードを有効にすることができ、これによって Live Feed プラグインが有効にされます (有効にされていない場合)。アップグレードする際は、管理者がこのプラグインを有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

レコードフィードを構成する

レコードフィードをサポートするようにテーブルを構成します。フォーム ヘッダーに [ライブ フィードを表示] ボタンを追加し、[ライブ フィードをフォロー] と [ライブ フィードを表示] UI アクションをリストおよびフォームとして追加できます。

デフォルトでは、タスクを拡張するすべてのテーブル ([インシデント]、[変更要求]、[問題] テーブルなど) のフォーム ヘッダーと、すべてのタスク テーブルのリストとフォームのコンテキストメニューに、[ライブ フィードを表示] アイコンが表示されます。

フォーム ヘッダーにライブ フィードを追加する

テーブルのフォームヘッダーに [ライブフィード] ボタンを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. アプリケーションナビゲーターで「sys_properties.list」と入力します。
2. *glide.live_feed.task_header_button* のレコードを開きます。
3. [値 **(Value)**] フィールドで、値を「both」に変更します。

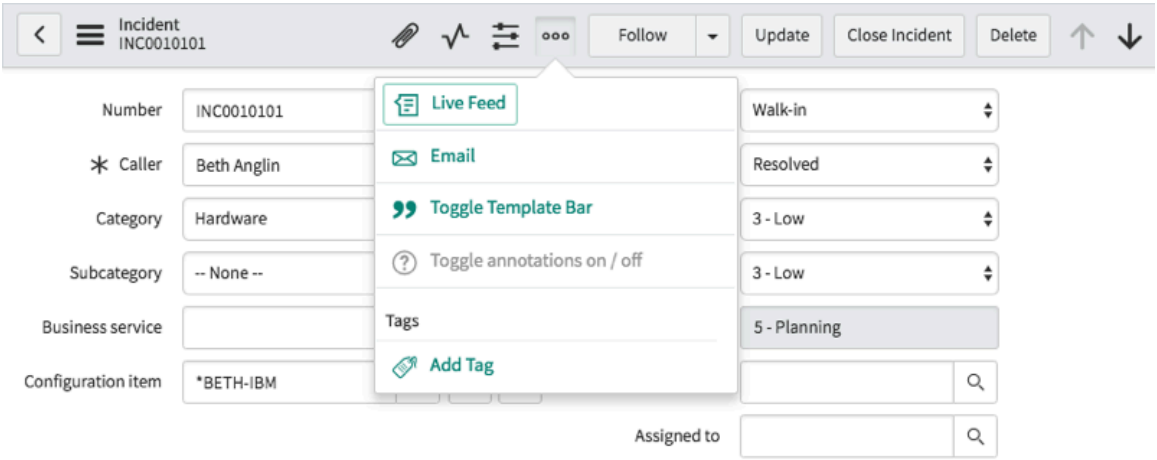
> **注:**
> デフォルトでは、値は「collaboration」であるため、プロパティはコラボレーション (com.glide.collaboration) プラグインでサポートされます。値を「both」に変更すると、システムプロパティは、コラボレーションとライブフィードでサポートされます。

4. [更新] をクリックします。
5. 移動先 システム定義 > テーブル.
6. 目的のテーブル レコードを開きます。
7. [ライブフィード] チェックボックスがフォームに表示されない場合は、フォームレイアウトを設定 して、[ライブフィード] フィールドを追加します。
8. フォームで、[ライブフィード] チェックボックスをオンにします。
9. [更新] をクリックします。
   別の方法として、テーブルの辞書エントリに含まれる [属性] フィールドに **live_feed=true** を追加することもできます。

タスクの結果
[ライブフィード] ボタンが、フォームヘッダーのオーバーフローメニューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテキストメニューにライブ フィードを追加する

テーブルに対するライブ フィード UI アクションを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
2. ライブ フィード UI アクションのいずれかを開きます (例：[ライブ フィードをフォロー])。
3. [テーブル] フィールドで、テーブル名を選択します。
4. ヘッダーを右クリックして [挿入] を選択し、目的のテーブルを対象とした UI アクションのコピーを作成します。
5. すべてのライブ フィード UI アクションについて、手順 1 ～ 4 を繰り返します。

レコード フィードを無効にする

任意のテーブルのフォームで、ライブ フィードの機能を無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ディクショナリ.
2. 目的のテーブルに対応する辞書エントリを開きます。
3. `live_feed=false` を [属性] フィールドに追加します。
4. [更新] をクリックします。

> **注:**
> コラボレーション機能が有効になっている場合は、すべてのフォーム ヘッダーからライブ フィード表示アイコン ( ) を削除できます。*`glide.live_feed.task_header_button`* プロパティを **collaboration** に設定します。

セキュリティを構成する

レコードフィードは、関連付けられているレコードのアクセス制御ルール (ACL) に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがレコードフィードでメッセージを表示できるのは、レコードに保持されている同じ情報に対するアクセス権を持っている場合のみです。たとえば、

- ACL でインシデントに関するコメントの読み取りと作成が許可されているユーザーは、インシデント フィードでコメントとして投稿されたメッセージを表示したり追加したりできる。
- ACL で作業メモの読み取りが制限されているユーザーは、インシデント フィードでコメントとして投稿されたメッセージを表示できない。

> **注:**
> アクセス制御ルールは、ユーザーが初めてレコードフィードにアクセスするときにだけチェックされます。ユーザーがフィードを表示した後、ユーザーのアクセス権を変更するには、管理者がそれらのユーザーを手動で削除する必要があります。

Live Feed テーブル通知

Live Feed テーブル通知により、自動 Live Feed メッセージが生成されます。テーブル通知を使用するには、Live Feed プラグインが有効にされている必要があります。

特定のタスク テーブルでレコードが挿入または更新された場合、そのレコードが通知条件と一致すると、メッセージが生成されて、指定のグループまたは会社のフィードに投稿されます。デフォルトでは、すべてのタスク テーブルとすべてのタスク タイプでテーブル通知がサポートされます。

管理者と live_feed_admin または chat_admin ロールが割り当てられているユーザーは、インスタンス内の任意のテーブルにテーブル通知を設定できます。

タスク テーブルにテーブル通知を設定する

タスク テーブルにテーブル通知を設定して、自動ライブフィードメッセージを有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：live_feed_admin または chat_admin

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > フィード管理 > テーブル通知.
2. [新規] をクリックするか、通知を選択して開きます。
3. フォームに入力します。

ライブ テーブル通知のフィールド

フィールド	説明
テーブル	通知を生成する対象のテーブルを選択します。 **注:** このリストには、テーブル通知と同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベース ビューのみが表示されます。
チャット ルームに投稿	レコードに関連付けられているチャット ルーム内で通知を生成する場合は、このチェック ボックスをオンにします。この機能はタスク レコードにのみ適用されます。また、この機能を使用するには、Chat プラグインがアクティブになっている必要があります。
ライブ フィー	ライブフィードで通知を生成する場合は、このチェック ボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドに投稿	レコード フィードが設定されておらず、[フィード グループ] フィールドが空白の場合、通知は会社のフィードに投稿されます。
レコード フィード	レコード フィードに投稿するフィールドを選択します。 このフィールドは、 [ライブフィードに投稿] が選択されている場合にのみ使用可能になります。
アプリケーション	このレコードが含まれているアプリケーションを選択します。
アクティブ	通知を有効にする場合は、このチェック ボックスをオンにします。
挿入	レコードがデータ ベースに挿入されたときに通知が生成されるようにする場合は、このチェック ボックスをオンにします。
更新	レコードが更新されたときに通知が生成されるようにする場合は、このチェック ボックスをオンにします。
フィード	メッセージを投稿する宛先のライブフィードチームを選択します。このフィールドは、[ライブフィードに投稿] が選択されている場合にのみ使用可能になります。 通知を会社のフィードに投稿する場合は、このフィールドをクリアします。
条件	通知を生成するために満たす必要がある条件を作成します。 条件文を追加すると、システムは最初にその条件を評価し、条件を満たす場合にのみ [スクリプトの前] フィールドを解析します。このフィールドを空白のままにして、スクリプトに一致条件を含めることもできます。
説明	テーブル通知の説明を入力します。

メッセージ	生成する自動メッセージを作成します。フィールド値を変数として含めたり、レコードへのリンクを含めたりできます。
	
	変数を追加するには、テキスト内にカーソルを置いてから、[変数を選択] フィールドで該当するフィールド名をクリックします。レコードへのリンクを追加するには、次の例に示すように、メッセージ テキスト内に ${URI} を入力します。
	
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	
	注:
	セキュリティ上の理由から、HTML コードは投稿前に自動的に削除されます。

スクリプトの前	通知の生成前に実行するスクリプトを作成します。スクリプトは、条件が true に評価された場合、または条件が空の場合にのみ実行されます。スクリプト内では次の変数を使用できます。 ○ *current*：通知をトリガーした GlideRecord オブジェクトです。 ○ *changedFields*：送信時に変更されたフィールドの ArrayList。変更の有無をチェックするには、changedFields.contains('fieldname') を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ *answer*：answer を false に設定すると、通知がキャンセルされます。 ○ *profileSource*：有効な GlideRecord オブジェクトに設定して、メッセージの投稿元プロフィールを定義します。 ○ *profileID*：live_profile sys_id に設定して、メッセージの投稿元プロフィールを定義します。デフォルトでは、これは現在のレコードになります。両方とも指定されている場合は、profileSource が上書きされます。 スクリプト内で作成されたカスタム変数は、*${myVariableName}* の形式でメッセージにも公開されます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

タスク以外のテーブルにテーブル通知を設定する

デフォルトでは、すべてのタスク テーブルでテーブル通知がサポートされるため、タスク以外のテーブルにもテーブル通知を設定できます。

始める前に

必要なロール：live_feed_admin または chat_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *live feed events*ビジネスルールを開きます。
3. [詳細] セクションで、[スクリプト] フィールドのテキストを選択してコピーします。
4. 左上の戻る矢印をクリックしてレコードを終了し、[ビジネス ルール] リストに戻ります。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームの上部に次の値を入力します。
   - 名前：名前を入力します (たとえば、自分のテーブルのライブフィード イベント)。
   - テーブル：通知を設定する対象のテーブルを選択します。
   - アクティブおよび詳細：両方のチェック ボックスをオンにします。
7. [実行タイミング] セクションで、次の値を入力します。
   - タイミング：[前] を選択します。
   - 挿入、更新、削除：これらのチェック ボックスをオンにします。
8. [詳細] セクションのスクリプトボックスに、*live feed events*ビジネスルールのスクリプトを貼り付けます。
9. [送信] をクリックします。
   *live feed events*ビジネスルールはタスク以外のテーブルに対して実行されます。これによって *live_feed.update* イベントが起動されます。このイベントは、*Live Feed Update* スクリプトアクションに関連付けられているものです。このスクリプト アクションが変数を設定し、テーブル通知を処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ビジネスルールを保存したら、タスクテーブルの場合と同じように、新しいテーブルを対象としたライブフィードテーブル通知レコードを作成します。

Live Feed テーブル通知の例

以下の例に、Live Feed に役立つ各種のテーブル通知を設定する方法が示されています。

ワークアラウンドが投稿された

この例は、未解決の問題に対するワークアラウンドが追加されるたびに、Live Feed で自動メッセージを生成するテーブル通知を説明するものです。

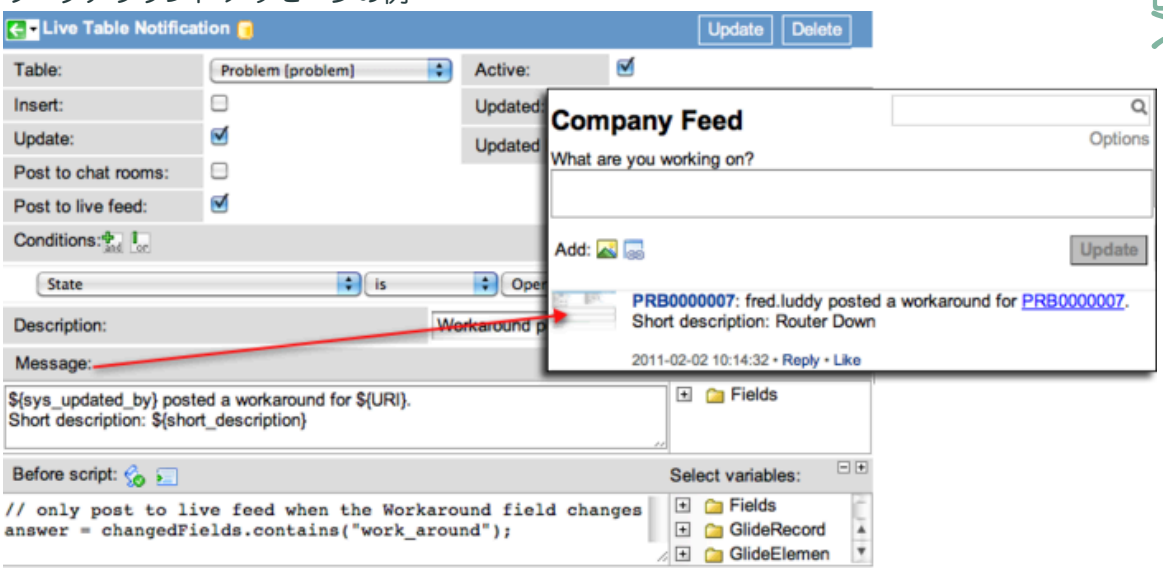
- テーブル：問題 [problem]
- アクティブ：このチェック ボックスをオンにする。
- 更新：このチェック ボックスをオンにする。
- **Live Feed** に投稿：このチェックボックスをオンにする。
- 一致条件：[ステータス] [は] [未解決]
- 説明：ワークアラウンドが投稿された。
- メッセージ：

```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

- スクリプトの前：

```
// only post to live feed when the Workaround field changes
answer  = changedFields. contains ( "work_around" ) ;
```

ワークアラウンド メッセージの例



関連情報

Live Feed テーブル通知

問題が解決された (上級)

この高度な例は、問題がクローズされるたびに Live Feed で自動メッセージを生成するテーブル通知を説明するものです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、この例ではアサインされたユーザーに関するメッセージを追加し、そのメッセージを問題レコードからではなく、アサイン先グループ プロフィールから投稿します。

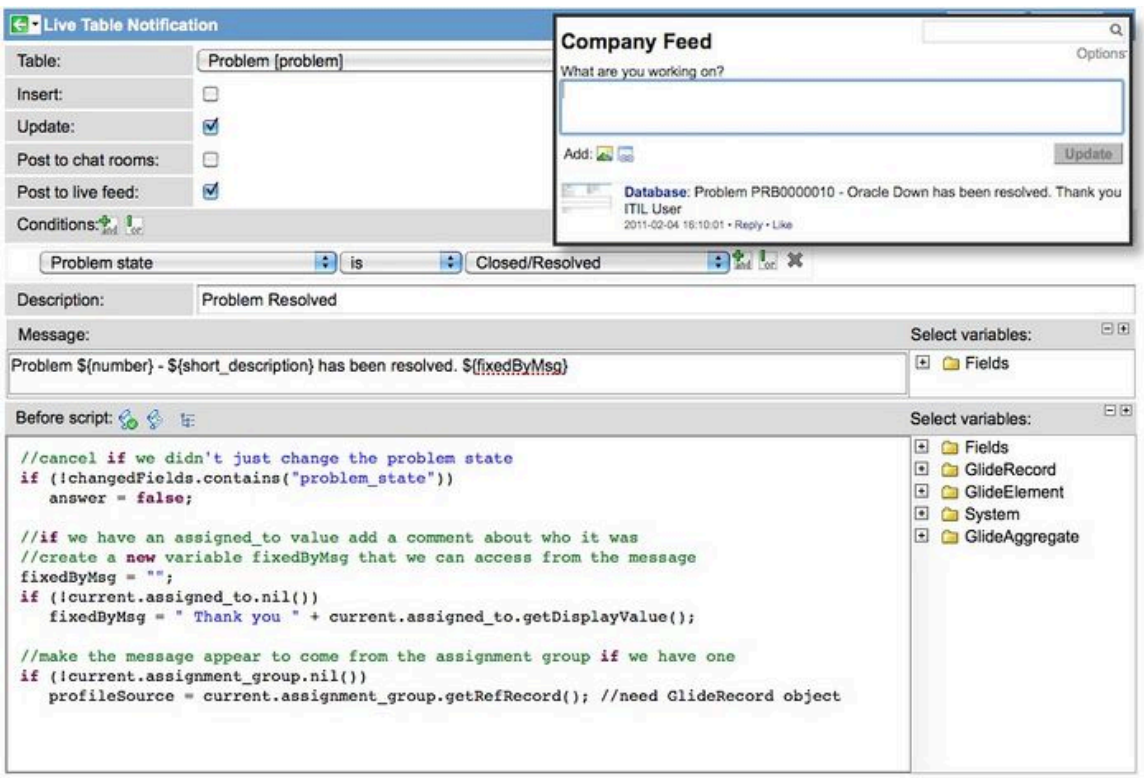
- テーブル：問題 [problem]
- アクティブ：このチェック ボックスをオンにする。
- 更新：このチェック ボックスをオンにする。
- **Live Feed** に投稿：このチェックボックスをオンにする。
- 一致条件：[問題のステータス] [は] [クローズ/解決済み]
- 説明：問題が解決された。
- メッセージ：

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

- スクリプトの前：

```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer  = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg  = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg  = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;

 //make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
 assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

問題解決を通知するメッセージの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Live Feed テーブル通知

案件が成約した (非タスク)

この例は、タスク以外のテーブルに関するテーブル通知を説明するものです。Sales Force Automation プラグインが有効にされている場合、このテーブル通知により、セールス案件が成約するたびに Live Feed で自動メッセージが生成されます。

案件 [セールス案件] テーブルに、タスク テーブルの **Live Feed** イベントビジネス ルールを照合するビジネス ルールを作成します。

次の値を設定したテーブル通知を作成します。

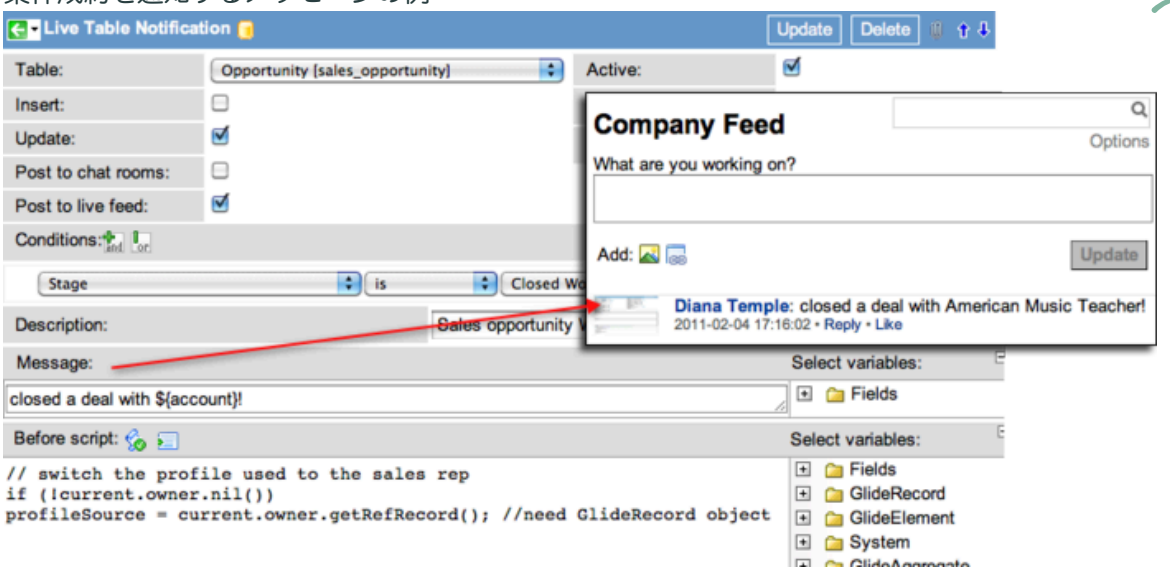
- テーブル：案件 [sales_opportunity]
- アクティブ：このチェック ボックスをオンにする。
- 更新：このチェック ボックスをオンにする。
- **Live Feed** に投稿：このチェックボックスをオンにする。
- 一致条件：[ステータス] [は] [受注で終了]
- 説明：案件が成約した。
- メッセージ：

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

- スクリプトの前：

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

案件成約を通知するメッセージの例



関連情報

Live Feed テーブル通知

関連するフィードのテーブル通知

この例は、関連するフィードに送信されるテーブル通知を説明するものです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この例では、ストーリーのステータスが [完了] に変更されるたびに、関連するスプリント、リリース、またはエピックにテーブル通知メッセージが送信されます。メッセージが投稿されるのは、関連するフィードがすでに存在する場合のみです。この通知によって新しいフィードが作成されることはありません。

- テーブル：ストーリー [rm_story]
- アクティブ：このチェック ボックスをオンにする。
- 更新：このチェック ボックスをオンにする。
- **Live Feed** に投稿：このチェックボックスをオンにする。
- レコード フィード：[スプリント]、 [リリース]、および [エピック] を [選択済み] 列に移動する。
- 一致条件：[ステータス] [次に変更] [完了]
- 説明：ストーリーが完了した。エピック、リリース、およびスプリントにメッセージが送信される。
- メッセージ：

```
${URI} status changed to ${state}
```

ライブフィードのセキュリティとテーブルアクセス

デフォルトでは、管理者と live_feed_admin ロールが割り当てられているユーザーは、ライブフィードのセキュリティを構成したり、すべてのライブフィードのテーブルを表示したりできます。

次のライブフィード テーブルを変更することもできます。

- ライブ テーブル通知 [live_table_notification]：自動メッセージを設定して、特定のレコードがシステム全体で更新されると自動的にメッセージが生成されるようにすることができる。
- ライブフィード メッセージ [live_message]：このテーブルを変更するのは、不適切なメッセージを削除する場合や、ユーザーが誤って削除したメッセージを復元する場合など、必要な場合に限る。通常、このテーブルはシステム機能によって管理される。

ライブフィードのチャット テーブル内のデータを拡張または変更することはお勧めしません。

ライブフィードでのドメイン分離

ここでは、ドメイン分離とライブフィードの概要を説明します。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

概要

サポート：レベル **2**

ユーザーが表示したり他のユーザーと共有できるライブフィードのコンテンツは、親ドメインと子ドメインによって定義されます。

- 親ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内のユーザーとコンテンツだけでなく、ドメイン階層でそのドメインの下位にある子ドメイン内のユーザーとコンテンツも表示できる。
- 子ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内のユーザーとコンテンツを表示できますが、親ドメインやドメイン階層で同じレベルにある他の子ドメインを表示することはできない。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブフィードでのドメイン分離を有効にする

Eureka リリース以降、ライブフィード アプリケーションでドメイン分離を使用できるようになっています。Eureka にアップグレードすると、既存のライブフィード関連のデータ ベース テーブルに sys_domain 列が追加されます。既存のデータベース レコードの場合、sys_domain フィールドの値は空 (グローバル) に設定されます。これにより、既存のライブフィード レコードでもドメイン分離機能を使用できます。

ドメインのライブフィード アプリケーションを表示または非表示にする

管理者は、ドメインのライブフィードの可視性を管理できます。これには以下の操作が含まれます。

- アプリケーション ナビゲータにライブフィードを表示する。
- レコードのドキュメント フィードをフォローする。
- レコードからライブフィードを表示する。

ドメイン分割を適用してライブフィードを使用する

すべてのライブフィード機能は、ドメイン内のユーザーに対して有効になり、同じように動作します。ただし、可視性については、いくつかの例外があります。

- コンテンツの投稿と共有
  - 子ドメイン内のユーザーは、同じドメイン内の他のユーザーとやり取りできる。これには、メッセージの投稿と返信、メッセージの削除、メッセージへのファイルの添付とリンクの追加、コンテンツの評価が含まれる。
  - 親ドメイン内のユーザーは、同じドメイン内の他のユーザーだけでなく、子ドメイン内のユーザーともやり取りできる。親ユーザーによって子スレッドに追加されたメッセージには、親ドメインではなく子ドメインでの可視性が与えられる。
- コンテンツの表示
  - 子ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内に存在するコンテンツを表示できる。これには、フィードによるフィルターリング、ソート、検索、古いメッセージの表示が含まれる。
  - 親ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内のコンテンツと子ドメイン内のコンテンツを表示できる。
  - [自分のフィード] には、そのユーザーのドメインに基づき、メッセージ、チーム、ハッシュタグが表示される。他のユーザーのフィードを表示すると、現在のユーザーのドメイン内で表示可能な投稿のみが表示される。
- ハッシュタグの使用
  - ハッシュタグはドメインごとに分離される。子ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内ですべてのハッシュタグ機能を使用できる。これには、メッセージのタグ付け、使用可能なハッシュタグの表示、ハッシュタグ名の変更、ハッシュタグによる検索とフィルターリングが含まれる。
  - 親ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内ですべてのハッシュタグ機能を使用できる。さらに、子ドメイン内のハッシュタグを表示することもできる。
- チームの使用
  - チームはドメインごとに分離される。子ドメイン内のユーザーは、そのドメイン内のチームに参加してチームをフォローしたり、ドメイン内の他のユーザーをチームに参加するよう招待したりできる。
  - 親ドメイン内のユーザーは、そのドメインまたは子ドメインに属するチームに参加してチームをフォローできる。
- チームの例外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが新しく作成するチームは、そのユーザーのドメイン内に作成される。ただし、レコードに関連付けられた新しいチームを作成する場合、チームはそのレコードのドメイン内に作成される。
- 既存のチーム内での新しいスレッドは、その既存のチームのドメイン内に作成される。
- ユーザーがドキュメントから新しいチームを作成する場合、そのドキュメントのドメインが空でないか、またはグローバル ドメインであるとしたら、チームのドメインをそのドキュメントのドメインに変更する必要がある。
- ドキュメントから生成されたチームの場合、ドキュメントのドメインが変更されると、関連するすべてのライブフィード レコードのドメインも変更される。

- メール通知の登録

  ユーザーは、自分のドメイン内のユーザーおよびチームからの電子メール通知にのみ登録できる。

関連情報

ライブフィードのセキュリティとテーブルアクセス

ロールを基準にライブフィードへのアクセスを制限する

ライブフィード メッセージ コンテンツを管理する

ライブフィード チームのセキュリティ

ハッシュタグの名前変更を制限する

ドメイン分離

ロールを基準にライブフィードへのアクセスを制限する

デフォルトでは、インスタンス内のすべてのアクティブ ユーザーがライブフィードにアクセスできます。

始める前に
必要なロール：live_feed_admin および admin

手順

1. 次の手順に従って、ライブフィード モジュールを表示できるようにするためにユーザーに割り当てるロールを定義します。

   a. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。
   - コア UI:移動先 システム定義 > アプリケーションメニュー > ライブフィード をクリックし、[**Live Feed]** を選択します。
   - UI15：ライブフィード モジュールの横にあるアイコンを右クリックし、[モジュールの編集] を選択します。

   b. [ロール] フィールドに、アクセス権を持つロールを入力します。

   c. [更新] をクリックします。

2. 次の手順に従って、モバイル デバイスからライブフィードを表示できるようにするためにユーザーに割り当てるロールを定義します。

   a. 移動先 システム定義 > アプリケーション (モバイル).

   b. [ライブフィード] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [ロール] フィールドに、アクセス権を持つロールを入力します。

d. [更新] をクリックします。

3. [アクセス制御] フォーム内の次の設定を使用して、live_feed ページを表示できるユーザーを制限するアクセス制御ルールを作成します。
   - タイプ：ui ページ。
   - 操作：読み取り
   - 名前：次のページのそれぞれに、1 つのアクセス制御ルールレコードを作成します。
     - live_feed
     - live_feed_small
     - $live_feed
     - $live_feed_small
   - 必要なロール：この関連リストに、ライブフィード ページにアクセス可能なユーザーを定義するロールを追加します。ここに追加したロールが割り当てられていないユーザーはライブフィードにアクセスできません。

ライブフィード メッセージ コンテンツを管理する

ユーザーは自分のメッセージをフィードから削除できます。管理者は、必要に応じて任意のユーザーが投稿した不適切なメッセージを削除できます。

始める前に
必要なロール：live_feed_admin および admin

このタスクについて
セキュリティ上の理由から、HTML コードは投稿前に自動的に削除されます。これは、ユーザーがメッセージを投稿してページ設定を変更できないようにするための対策です。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > フィード管理 > メッセージ.
2. 削除するメッセージを開きます。
3. [状態] フィールドで、[削除済み] を選択します。
   このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
4. [更新] をクリックします。

ライブフィード チームのセキュリティ

アクセス制御ルールを変更することで、チームを作成できるユーザーを制限できます。

次のアクセス制御ルールを変更します。

- テーブル：ライブ グループ プロフィール [live_group_profile]
- 操作：作成

ハッシュタグの名前変更を制限する

ハッシュタグの名前を変更できるユーザーを制限することができます。

ハッシュタグの名前変更を制限するには、次のアクセス制御ルールを変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- テーブル：ライブタグ [live_tag]
- 操作： 書き込み

CMS ページからライブ フィードにアクセスできるようにする

コンテンツ管理システム (CMS) に組み込まれたページからライブ フィードにアクセスできるようにすることができます。たとえば、エンド ユーザーが ESS ポータルを介して会社のフィードにアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ESS ポータル テンプレートには、[ポータル - ライブ] ページおよびライブ フィードダイナミック ブロックが含まれています。CMS ページからライブ フィードにアクセスできるようにするには、ライブ フィード ダイナミック ブロックを CMS のページに追加するか、サイト内に [ポータル - ライブ] ページを組み込みます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > **Iframe**.
2. [新規] をクリックします。
3. iFrame ブロックの詳細を入力します。

iFrame ブロックフィールド

フィールド	説明
名前	一意の名前を入力します (例：ライブ フレーム)。
フレーム名	フレーム名を入力します (例：**live_frame**)。
URL	https://INSTANCE/live_feed.do?sysparm_doctype=true ここで、INSTANCE はインスタンスの URL です (例：[インスタンス名] .service-now.com)。
アプリケーション	スコープ情報が表示されます。
サイジング	[固定サイズ] を選択し、フィードを表示する予定のページに応じて、高さと幅のピクセルサイズを入力します (例：幅 1024、高さ 768)。

4. [送信] をクリックします。
5. ブロックをページに追加します。

関連情報
Live Feed を管理する

コンテンツ管理システム

ライブフィードとともにインストールされるコンポーネント

ライブフィードと併せて複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブフィードと一緒にデモデータが用意されています。

ライブフィードとともにインストールされるテーブル

Live Feed プラグインによって次のテーブルがインストールされます。

テーブル	説明
リンク添付ファイル [live_link]	メッセージに追加されたリンクと添付ファイルが格納されます。
ライブお気に入り [live_favorite]	お気に入りの会話、ユーザー グループ、メッセージが格納されます。
ライブフィード検索 [live_feed_search]	ライブフィード テキスト検索が格納されます。アクセス場所 ライブフィード > フィード管理 > 検索ログ.
ライブフォロー [live_follow]	ユーザー フィードに対するユーザーのフォロー設定が維持されます。
ライブ グループ プロフィール [live_group_profile]	会話のプロパティ (名前、説明、公開ステータスなど) が格納されます。ユーザー グループのプロパティ (名前、説明、公開ステータスなど) も、ここに格納されます。
ライブ グループメンバー [live_group_member]	会話とユーザー グループのメンバー リストが維持されます。
ライブ メンション [live_mention]	メッセージ内でメンションされたプロフィールが格納されます。このテーブルは sys_user テーブルを参照します。
ライブ メッセージ タグ [live_message_tag]	ユーザーが作成したタグに関連付けられているメッセージが格納されます。このテーブルはライブ タグ レコード上で関連リストとして表示されます。
ライブ メッセージ [live_message]	メッセージが格納されます。このテーブルは sys_user テーブルを参照します。アクセス場所 ライブフィード > フィード管理 > メッセージ.
ライブポーリング [live_poll]	ポーリングに関する質問が格納されます。
ライブ ポーリング キャスト [live_poll_cast]	ポーリングで特定のオプションに投票したユーザーのプロフィールが格納されます。
ライブ ポーリング オプション [live_poll_option]	ポーリング オプションが格納されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ライブ プロフィール [live_profile]	ユーザーのライブフィード プロフィールが格納されます。このテーブルは sys_user テーブルを参照します。アクセス場所 ライブフィード > フィード管理 > プロファイル.
ライブテーブル通知 [live_table_notification]	ユーザーが初めてライブフィードを参照した時点、および高優先度のインシデントがオープンされた時点で、自動テーブル通知を生成します。アクセス場所 ライブフィード > フィード管理 > テーブル通知.
ライブタグ [live_tag]	ユーザーが作成したタグが維持されます。アクセス場所 ライブフィード > フィード管理 > タグ.
ライブタグフォロー [live_tag_follow]	ユーザーのタグ フォロー設定が維持されます。
メッセージを気に入った人 [live_message_like]	投稿に対するいいねの評価が維持されます。アクセス場所 ライブフィード > フィード管理 > いいね.

ライブフィードとともにインストールされるユーザー ロール

Live Feed プラグインによって次のユーザー ロールがインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

ロール	説明
live_feed_admin	ライブフィード機能を管理できます。たとえば、live_feed_admin ロールを持つユーザーは次のことができます。 • タスク テーブルにテーブル通知を設定する。 • タスク以外のテーブルにテーブル通知を設定する。 • ロールを基準にライブフィードへのアクセスを制限する。 • ライブフィード メッセージ コンテンツを管理する。
chat_admin	チャット機能を管理できます (Chat プラグインが有効な場合)。たとえば、chat_admin ロールを持つユーザーは次のことができます。 • チャットルームメッセージの読み取りアクセスを変更する。 • チャットルームのアクセス権を定義する。

ライブフィードとともにインストールされるスクリプトインクルード

Live Feed プラグインによって次のスクリプトインクルードがインストールされます。

名前	説明
LiveMsgUtil	live_message レコードを処理するヘルパー関数を提供します。
LiveFeedFilter	live_feed レコードを処理するフィルターをクエリします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
LiveFeedUtil	live_feed レコードを操作するためのヘルパー関数を提供します。

ライブフィードとともにインストールされるビジネス ルール

Live Feed プラグインによって次のビジネス ルールがインストールされます。

ビジネス ルール	テーブル	説明
フィード グループ 作成者を 管理者と して指定	ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	グループ作成者をグループ管理者として指定します。
ライブ フィード イベント	タスク [task]	タスクの挿入時、更新時、削除時に実行されます。ライブフィード更新スクト アクションによってライブ テーブル通知が処理されてライブフィード メセージが自動生成されると、このアクションに関連付けられているイベントリガーします。
ライブ フィード メンバー 更新イベント	ライブグループメンバー [live_group_member]	メンバーの状態 (invited、accepted、declined、left、rejected、request、request_acc が変更されると、通知イベントを生成します。
ライブ フィード 統合	ジャーナル エントリ [sys_journal_field]	このレコードにグループが関連付けられている場合、ジャーナル メントブフィードに書き込みます。
ライブ フィード 新規メンバー イベント	ライブグループメンバー [live_group_member]	新しいメンバーが追加されると、通知イベントを生成します。
ライブ フィード プロフィール イベント	ライブ プロフィール [live_profile]	live_profile の挿入/更新/削除時に実行されます。ライブフィード更新スクアクションによってライブ テーブル通知が処理されてライブフィード メッジが自動生成されると、このアクションに関連付けられているイベントをトガーします。
ライブ フィード メッセージ イベント	ライブフィード メッセージ [live_message]	新しいライブ メッセージに対して実行され、live_message の通知イベントリガーします。
ライブ メッセージいいね イベント	メッセージを気に入った人 [live_message_like]	新しいいいねレコードに対して実行され、live_message_like の通知イベントリガーします。
LiveFeed グループ メンバー 可視性 2.0	ライブグループメンバー [live_group_member]	ユーザーが公開グループのメンバー リストと自分の所属グループのメンバートしか表示できないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
LiveFeed グループ プロフィール検証	ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	公開グループが表示されるようにします。
LiveFeed グループ プロフィール可視性 2.0	ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	すべてのグループのリストに、公開グループ、表示可能なプライベート グループ、およびユーザーの所属グループだけが表示されるようにします。
LiveFeed メンバーシップ変更	ライブグループメンバー [live_group_member]	グループ管理者と live_feed_admin ロールが割り当てられているユーザーが、グループのメンバーシップを管理できるようにします。
LiveFeed 単一グループメンバーシップ	ライブグループメンバー [live_group_member]	ユーザーが同じグループに複数回追加されないようにします。
ライブメッセージいいね	ライブ メッセージいいね [live_message_like]	メッセージに対するいいねの件数を更新します。
LiveFeed グループ参加チェック	ライブグループメンバー [live_group_member]	表示可能なプライベート グループにユーザーが自動的に参加できないようにします。
フォロー数/フォロワー数の更新	ライブ フォロー [live_follow]	フォロー数/フォロワー数を更新します。
ライブフィードグループ	アセスメント可能なレコード [asmt_assessable_record]	アセスメント可能なレコードのライブフィード グループを作成/削除します
ライブフィードメッセージ可視性	ライブフィード メッセージ [live_message]	ライブフィード メッセージへのユーザーのアクセスを保証します。

自動翻訳

ライブフィードとともにインストールされるメール通知

Live Feed プラグインによって次のメール通知がインストールされます。

メール通知	説明
ライブフィードのフィード メンバー承認	ユーザーがフィードへの参加を受け入れた時点で、管理者に電子メールを送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知	説明
ライブフィードのフィード メンバー辞退	ユーザーがフィードへの参加を辞退した時点で、管理者にメールを送信します。
ライブフィードのフィード メンバー招待	ユーザーがフィードに参加するよう招待された時点で、そのユーザーにメールを送信します。
ライブフィードのフィード メンバー脱退	ユーザーがフィードから脱退した時点で、管理者にメールを送信します。
ライブフィードのフィード メンバー削除	ユーザーがフィードから削除された時点で、そのユーザーにメールを送信します。
ライブフィードのフィード メンバー要求	ユーザーがフィードへの参加を要求した時点で、管理者にメールを送信します。
ライブフィードのフィード メンバー要求承認	フィードへの参加要求が承認された時点で、参加を要求したユーザーにメールを送信します。
ライブフィードのフィード要求拒否	フィードへの参加要求が管理者によって拒否された時点で、参加を要求したユーザーにメールを送信します。
ライブフィード MsgReply サブスクリプション	フィード内のメッセージのスレッドに reply または reply_to_replyメッセージが挿入されると、メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー承認	ユーザーがチームへの参加招待を受け入れた時点で、管理者にメールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー辞退	ユーザーがチームへの参加招待を辞退した時点で、管理者に電子メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー招待	ユーザーがチームに参加するよう招待された時点で、メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー脱退	ユーザーがチームから脱退した時点で、メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー削除	管理者がチームからユーザーを削除した時点で、メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー要求	ユーザーがチームへの参加を要求した時点で、メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー要求承認	ユーザーのチームへの参加要求が承認された時点で、メールを送信します。
ライブフィード チームのメンバー要求拒否	ユーザーのチームへの参加要求が拒否された時点で、メールを送信します。
ライブ メッセージのすべてのサブスクリプション	任意のメッセージ (新規または返信) が投稿された時点で、登録済みユーザーにメールを送信します。
ライブ メッセージのフィード サブスクリプション	新しいメッセージがフィードに挿入された時点で、メールを送信します。
ライブ メッセージいいね	他のユーザーがメッセージにいいねした時点で、そのメッセージの作成者にメールを送信します。
ライブ メッセージ メンション	ユーザーがメッセージでメンションされた時点で、そのユーザーにメールを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知	説明
ライブ メッセージの新規投稿サブスクリプション	新しい (返信ではない) メッセージが投稿された時点で、登録済みユーザーにメールを送信します。
ライブ メッセージ返信	ユーザーが返信を投稿した時点で (live_message.replied イベント)、フィードのスレッドに含まれるすべてのユーザーにメールを送信します。

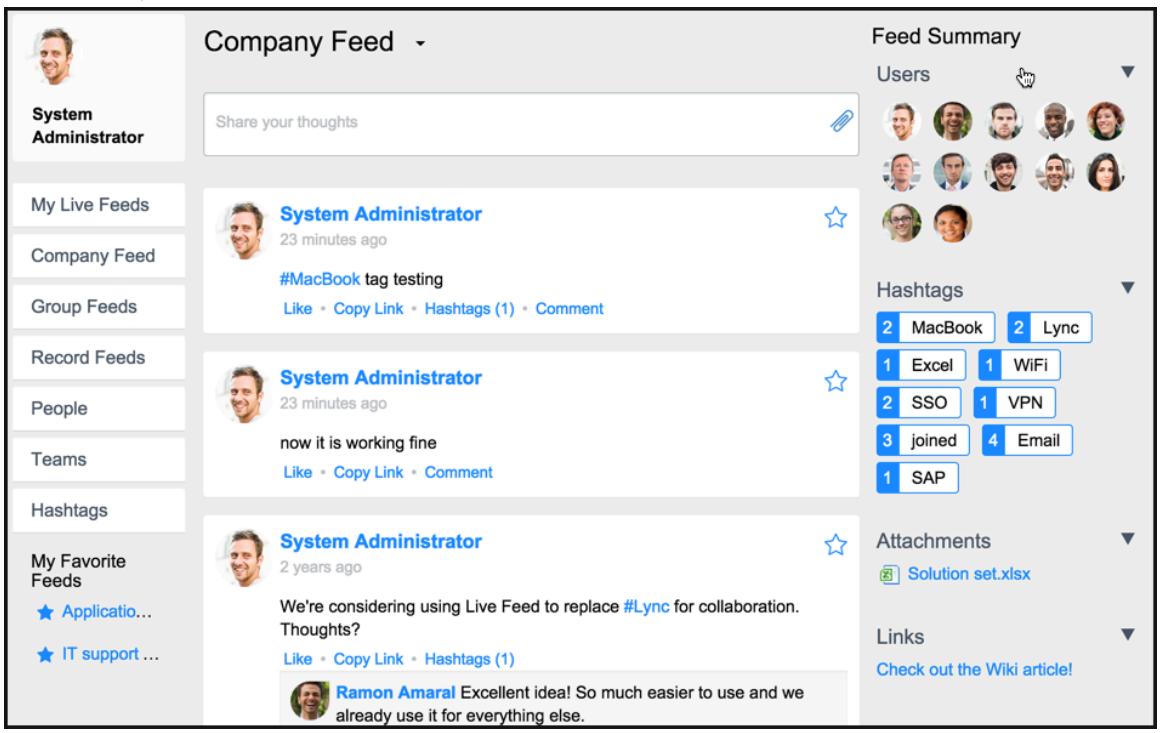
Live Feed を使用する

Live Feed では、コンテンツを組織内の他のユーザーと共有するために、さまざまな方法を使用できるようになっています。

ユーザーのロールによって、アクセスできるフィードのタイプ、参加して情報を共有できるチームのタイプ、メッセージを分類するために使用できるハッシュタグのタイプはさまざまに異なります。

注:
を有効にすると、ライブ フィードはサポート Next Experience されません。詳細については、「Considerations for activating Next Experience」を参照してください。

サンプル画像



注:
新しいすべてのインスタンスには、デフォルトで Live Feed v2 がアクティブになります。旧バージョンの ServiceNow からアップグレードする場合、Live Feed の機能を使用するには Live Feed v2 を有効にする必要があります。

Live Feed でハッシュタグを使用する

ハッシュタグとは、メッセージ内でハッシュ記号 (#) によってマークされた単語のことです。ハッシュタグは、検索結果を改善するためにキーワードまたはトピック別にメッセージを分類する手段となります。

たとえば、VPN の質問に関連するメッセージを識別するには、メッセージ テキストにハッシュタグ #VPN を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ここで説明する機能の多くは Live Feed v2 に含まれるものです。Live Feed v1 を使用している場合、または Live Feed v2 を有効にしていない場合は、レガシー Live Feed を参照してください。

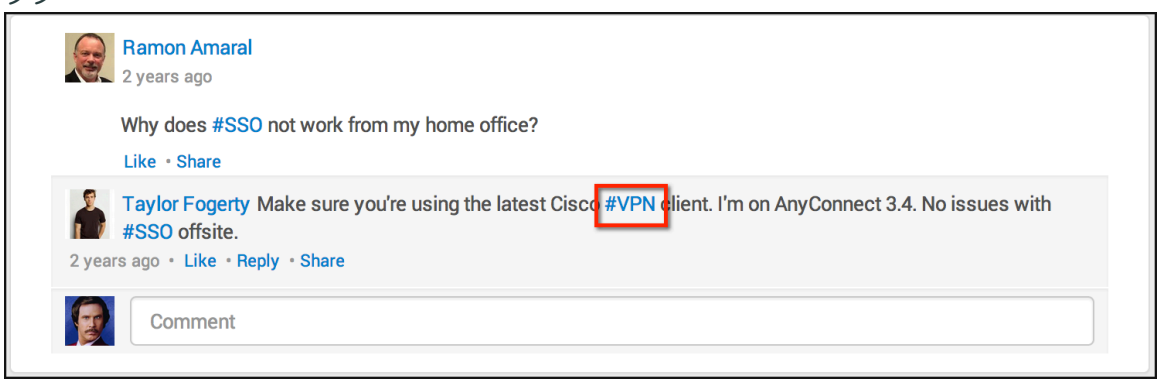
メッセージにタグを付ける

メッセージ内のキーワードまたはトピックにタグを付けるには、単語の前に # 記号を入力します。ハッシュタグへのリンクがメッセージの下に追加され、すべてのフィード ユーザーがこのメッセージを検索およびフィルターリングするために使用できるようになります。

ハッシュタグを効果的に使用するためのヒントは次のとおりです。

- メッセージあたりのハッシュタグの数を制限する (良好な指針としては、使用するハッシュタグを 3 つ以下に抑える)。
- タグ付けされたトピックに関連するメッセージ内でのみハッシュタグを使用する。
- まずメッセージを書き込み、そのメッセージに追加する価値がある場合にのみハッシュタグを追加する。「取り組んでいる内容には、どのハッシュタグを適用できるか」という質問ではなく、「何に取り組んでいるか」という質問に答える。
- 複数の単語からなるハッシュタグを作成する場合は、キャメルケースを使用する。キャメル ケースにするには、単語の間のスペースを削除して、各単語の先頭文字を大文字にする。たとえば、サービス デスクに関するトピックを作成するには、 # ServiceDesk を使用する。

タグ



使用可能なハッシュタグを表示する

任意のフィードに含まれるハッシュタグを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

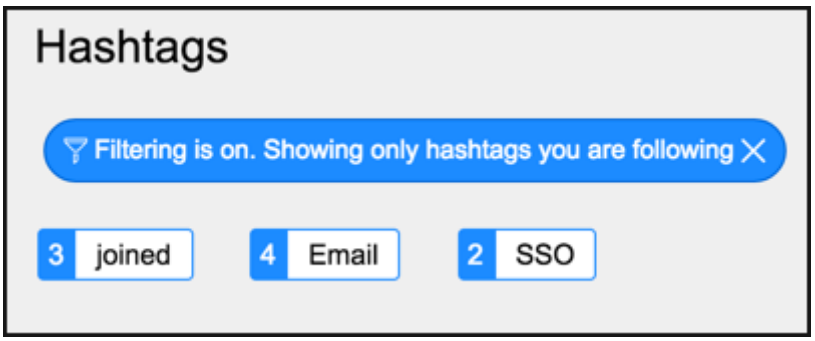
手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで [ハッシュタグ] をクリックします。
   定義済みのハッシュタグが表示されます。最大 36 個のハッシュタグを表示できます。また、ハッシュタグを検索およびソートするためのオプションを使用することもできます。検索する際、検索キーワードにハッシュ記号 (#) を含める必要はありません。

自動翻訳

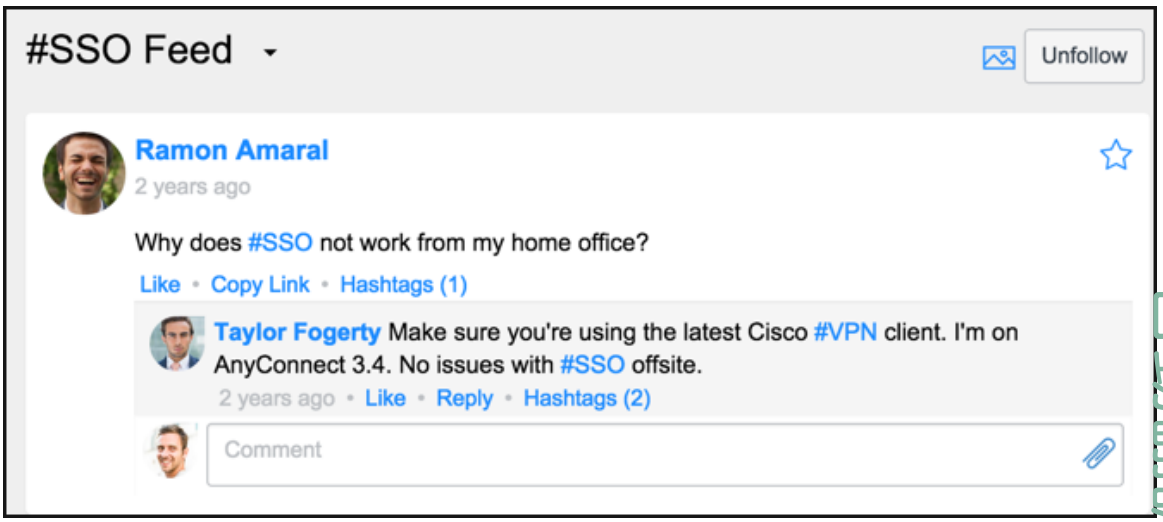
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タグ サイドバー



3. ハッシュタグをクリックすると、そのハッシュタグが含まれるメッセージのすべてが表示されます。

タグが含まれる複数のメッセージ



自動翻訳

ハッシュタグ名を変更してハッシュタグを結合する

そのうち、ユーザーが同じような名前の多数のハッシュタグ (競合、競合他社、競争など) を作成することがあります。検索とフィルターリングを効率化するために同様のハッシュタグを結合するには、それらのハッシュタグの名前を標準名に変更します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

管理者は、ハッシュタグの名前を変更できるユーザーを制限できます。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで [ハッシュタグ] をクリックして現在定義済みのハッシュタグを表示します。
3. フィルターをオフにして、すべてのハッシュタグを表示します。
4. 変更するハッシュタグをポイントします。
   ハッシュタグを編集する権限がある場合は、タグ編集アイコン ( ) が表示されます。
5. タグ編集アイコンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タグの編集

6. ハッシュタグの新しい名前を入力します。
7. **Enter** キーを押します。
   - 新しい名前が他のハッシュタグと異なる場合、リスト上やハッシュタグが含まれるメッセージ内のテキストで、新しいハッシュタグ名が古いハッシュタグ名に置き換わります。
   - 名前が既存のハッシュタグのいずれかと同じ場合は、それらのハッシュタグが結合されます。たとえば、競合と競合他社という 2 つのハッシュタグがあるとします。競合他社を競合に名前変更すると 、これまでに競合他社でタグ付けされたすべてのメッセージのハッシュタグが競合に変更され、競合他社ハッシュタグは削除されます。

   注:
   ハッシュタグがメッセージから削除された場合、そのハッシュタグの名前を変更してもメッセージ テキストは変更されません。

ハッシュタグに画像を追加する

admin ロールが割り当てられているユーザーは、定義済みのハッシュタグにドメイン レベルで画像を追加できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. サイドバーで [ハッシュタグ] をクリックします。
2. 適切なハッシュタグを選択します。

   画像アイコン付きのタグ

3. 次のいずれかの操作を行います。
   - ファイル システム内で画像を見つけて、その画像を画像追加アイコン ( ) にドラッグアンドドロップします。
   - 画像追加アイコン ( ) をクリックし、画像ファイルを選択してから [開く] をクリックします。
4. 画像を変更するには、新しい画像を古い画像にドラッグアンドドロップするか、既存の画像をクリックしてから新しい画像を選択します。

   画像付きハッシュタグが含まれるメッセージを表示すると、その画像がハッシュタグの見出しバーに表示されます。

   タグ付きメッセージのアイコン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハッシュタグをフォロー/フォロー解除する

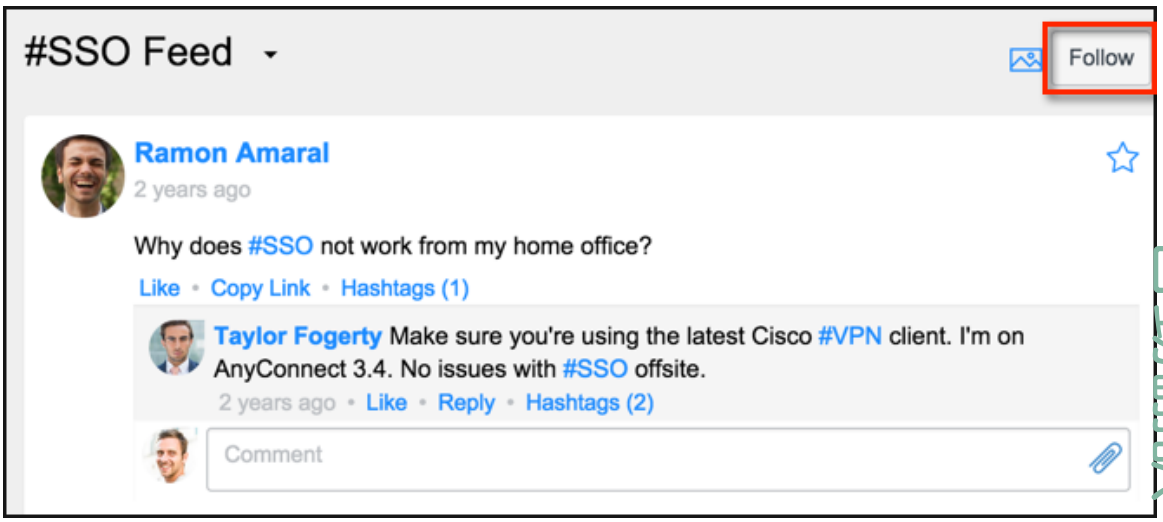
特定のハッシュタグをフォローすることで、そのハッシュタグが割り当てられているすべての投稿を表示できます。これらの投稿を表示する必要がなくなった場合は、ハッシュタグのフォローを解除することもできます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで [ハッシュタグ] をクリックします。
3. フォローするハッシュタグを選択します。
4. [フォロー] をクリックします。

タグのフォロー



確認メッセージが表示されます。

5. **[X]** をクリックしてメッセージを閉じます。
   ハッシュタグのフォローを解除するには、上記と同じ手順を繰り返し、[フォロー解除] をクリックします。

投稿されたメッセージからハッシュタグを削除する

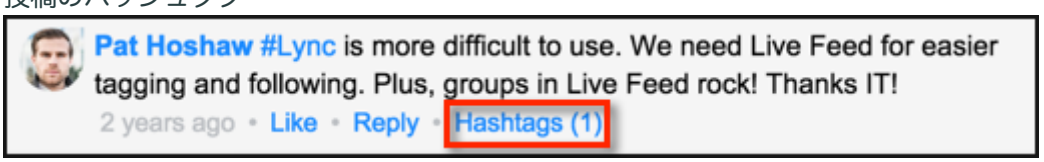
会話の参加者は、投稿済みのメッセージからハッシュタグを削除できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 投稿済みメッセージに移動します。
2. メッセージ投稿で [ハッシュタグ] をクリックします。

投稿のハッシュタグ

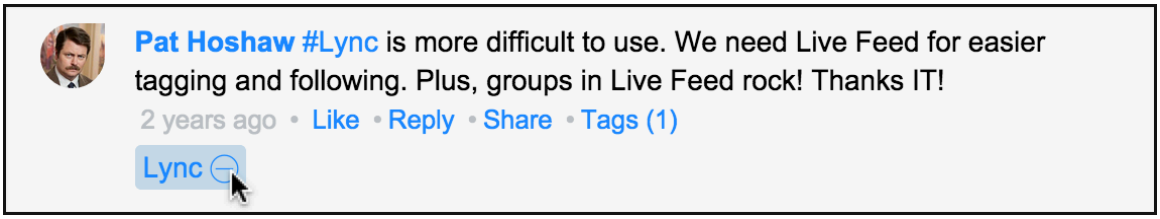


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージに関連付けられているハッシュタグが、削除アイコンと併せて表示されます。

タグの削除



3. 削除アイコンをクリックします。

Live Feed でチームを使用する

特に重点を置くフィードを購読する目的で、複数のユーザーをチームにまとめることができます。

組織にとって意味のある基準であれば、どのような基準に基づいてでもチームを作成できます。たとえば、「IT 開発者」というチームを作成して、このチームを「コーディング標準」、「AngularJS 開発」、「ServiceNow カスタマイズのベスト プラクティス」などのフィードに登録できます。新しいユーザーが IT 開発者チームに追加されると、そのユーザーには、このチームでフォローしているすべてのフィードに参加する権限が自動的に与えられます。

ライブフィードチームを作成する

チームを作成したユーザーが、チーム管理者になります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
チーム管理者は次の操作を行うことができます。

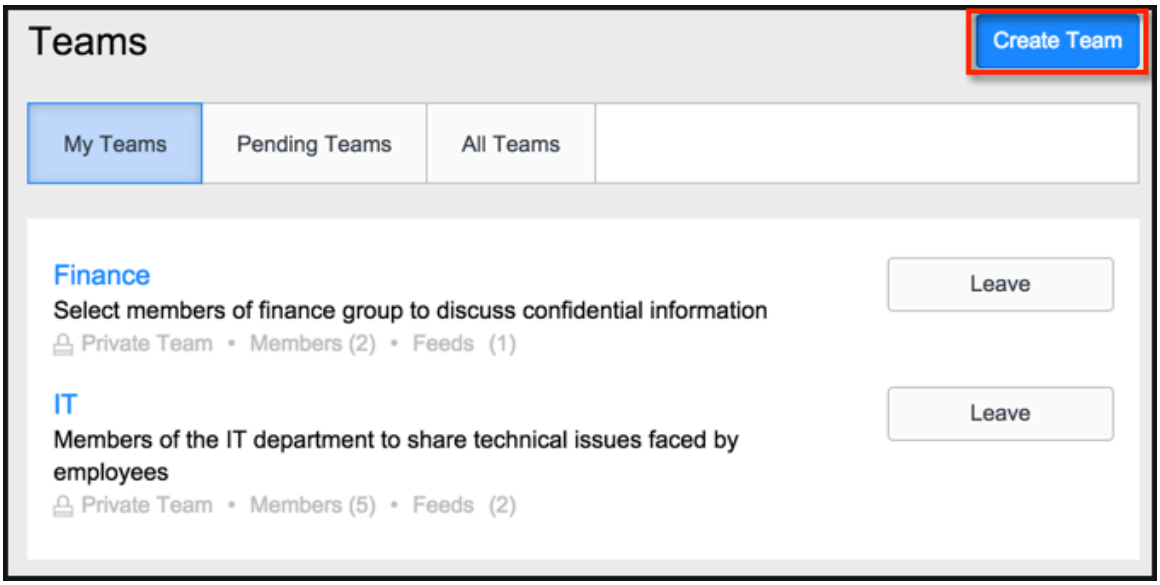
- チームのプロパティを変更する
- メンバーシップ要求を承認または拒否する
- チームからメンバーを削除する
- チームを削除する

手順

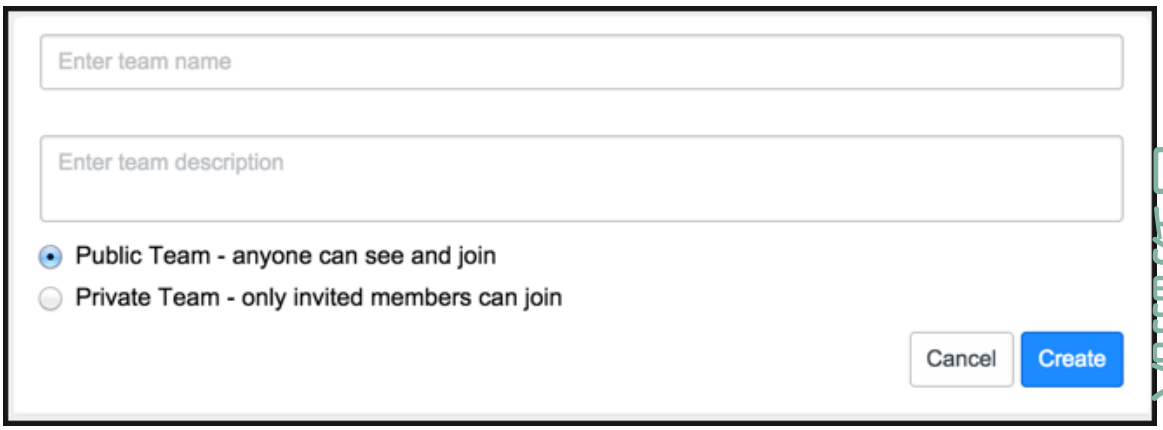
1. 移動先 すべて > ライブフィード > チーム.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [チームを作成] をクリックします。



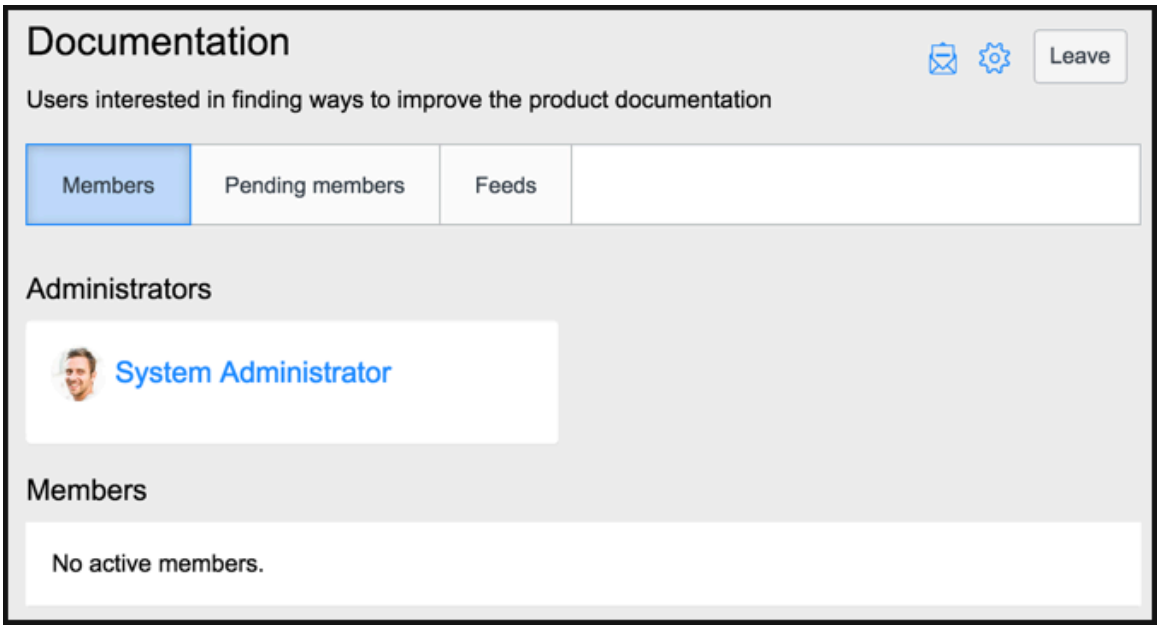
自動翻訳

4. フィードの上部と、チームに投稿されたメッセージ内に表示する、チームの [名前] を入力します。
この名前はチームのフィードにリンクされます。
5. フィードの上部と、すべてのチームのリストでチーム名の下に表示する、チームの [説明] を入力します。
6. チームのアクセス レベルを選択します。
   - 公開チーム：すべてのユーザーに対して、すべてのチームのリストでこのチームの名前が表示されます。また、すべてのユーザーがチームのフィードを表示したりチームに参加したりできます。会社のフィードには、公開チームのメッセージがチーム フィードのリンクと併せて表示されます。
   - プライベート チーム：すべてのユーザーに対して、すべてのチームのリストでこのチームの名前が表示されますが、ユーザーがこのチームのフィードを表示することはできません。プライベート チームのメッセージは、会社のフィードには表示されません。

     [プライベート チーム] を選択すると、[他の人が見て参加できるようにこのチームを表示] チェック ボックスが表示されます。すべてのユーザーがこのチームを検索して参加を要求できるようにするには、このチェック ボックスをオンにします。招待されたユーザーだけにフィードの表示とチームへの参加を許可するには、チェック ボックスをオフにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [作成] をクリックします。
チームが作成され、作成者がチーム管理者になります。



注:
チーム管理者は、[グループ フィード] タブで [グループ フィードを作成] をクリックすることで、このチームのメンバー専用に 1 つ以上のグループ フィードを作成できます。さらに、チームをフィードに参加するよう招待することもできます。チームに複数のフィードを用意すると、チームが関心を持つトピックに重点を絞ったディスカッションを促せるだけでなく、特定のフィードで共同作業する他のチームやメンバーを選択的に招待することもできます。

チームの自動作成

Live Feed が有効にされているテーブル (インシデントテーブルなど) にレコードを作成し、[Live Feed をフォロー/表示] をクリックすると、そのレコードのレコードフィードが作成されます。

レコードフィードにはテーブル名に基づく名前が付けられます。

チームに参加する

公開チームに参加したり、招待を受け入れたり、チームへのアクセスを要求したりできます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
チーム メンバーは、次の操作を行うことができます。

- チームに投稿されたメッセージを表示する (チーム フィード)。公開チームのフィードは、メンバー以外のユーザーも表示できる。
- チーム メンバーのリストを表示する。
- チームに参加するよう別のチームを招待する。
- チームのメール通知に登録する。
- チームから脱退する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [チーム] をクリックし、[すべてのチーム] をクリックします。
   - 招待状を受け取った場合は、[承認] をクリックします。チームに参加しない場合は、[拒否] をクリックして招待を辞退することもできます。
   - 公開チームの場合は、[参加] をクリックします。
   - プライベート チームの場合は、[要求] をクリックします。チーム管理者がメール通知を受信して要求を承認するまでは、チームに参加することはできません。

チームのフィードを表示する

チームに属するメッセージを確認するには、チームのフィードを表示します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
   - 所属チームを表示するには、そのチーム名を選択します。
   - 所属していない公開チームを表示するには、[すべてのチーム] を選択してから、目的のチーム名をクリックします。

     プライベート チームのフィードを表示するには、そのチームのメンバーになっていなければなりません。

チームメンバーを表示する

ライブフィードチームの所属メンバーのリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
3. チームリストからチーム名を選択します。
   メンバーを表示するには、そのチームのメンバーでなければなりません。
4. [メンバー] をクリックします。
   チーム管理者とチーム メンバー別に編成されたチーム メンバーのリストが表示されます。

新しいメンバーを招待する

他のユーザーをチームに参加するよう招待できます。

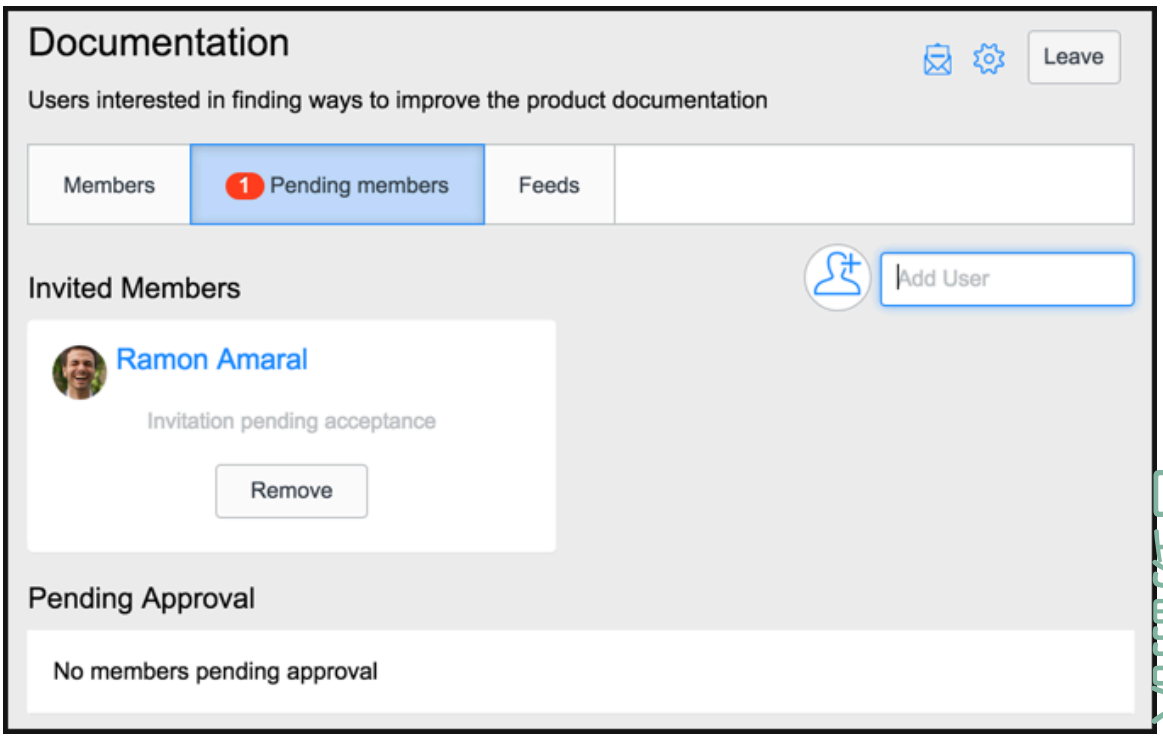
始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
3. チームリストからチーム名を選択します。
4. [保留中のメンバー] タブをクリックします。
5. [ユーザーを追加] フィールドに、招待するユーザーの名前を入力します。
   招待したメンバーの画像が表示されます。



自動翻訳

メンバーを削除する

チーム管理者は、任意のメンバーをチームから削除できます。

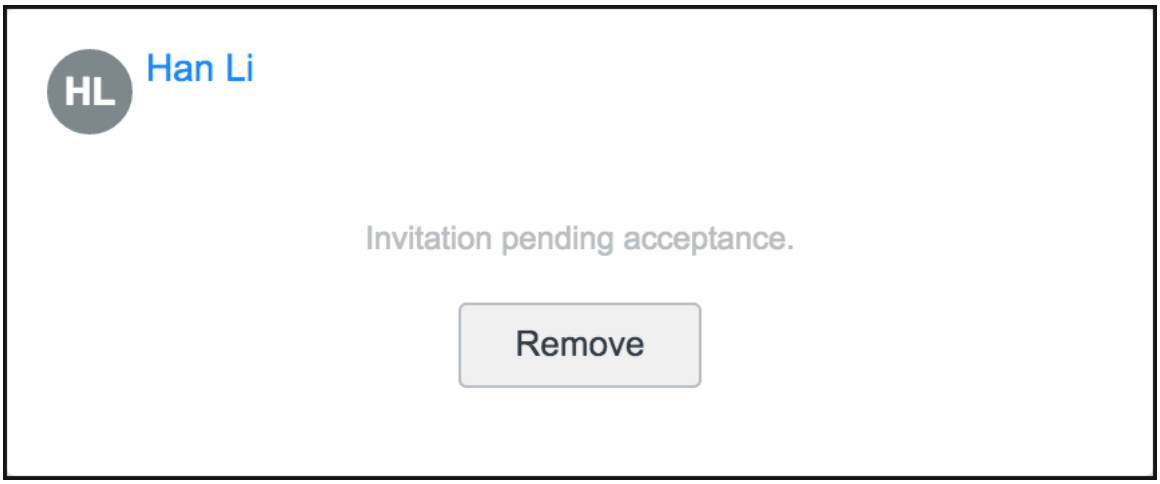
始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
3. チームリストからチーム名を選択します。
4. [メンバー] タブをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メンバー名の下にある [削除] をクリックします。

6. 確認ボックスが開くので、もう一度 [削除] をクリックします。

> **注:**
> メンバーの現在の状態に関係なく、メンバーを削除できます。つまり、すでにチームに参加しているメンバーでも、メンバーシップが処理待ちのメンバーでも削除することができます。

チームのメール通知に登録する

ユーザーは、チームが参加しているフィードによって生成されたメール通知を受信するよう登録したり、その登録を解除したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
メッセージの投稿、返信、いいね、ポーリング、@ メンションなどのアクションが行われると、常にメール通知が生成されます。

トップレベルのメッセージ (返信、メンション、いいねなど) に関する通知は、いずれも同じ件名で送信されます。件名行はデフォルトで、**Live Feed** の後にトップレベルメッセージの件名行の最初の部分が続くという形で設定されます。たとえば、フィードの件名が **IT** サポートの場合、メール通知の件名は**Live Feed IT** サポートとなります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.

2. [チーム] をクリックし、チーム名を選択します。

3. 登録アイコン ( ) をクリックします。
メール通知の受信を停止する場合は、登録解除アイコン ( ) をクリックします。

チームをフィード通知に登録する

チーム管理者は、チームのメンバーがメール通知を受け取れるよう、チームを特定のフィードに登録できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [チーム] をクリックし、チーム名を選択します。
   自分が管理者になっているチームを見つけるために、詳細検索を使用できます。
3. [フィード] をクリックします。
4. フィード名の横にある登録アイコン ( ) をクリックします。
   メール通知の受信を停止する場合は、登録解除アイコン ( ) をクリックします。

メールを使用してメール通知に返信する

投稿されたメッセージまたは返信に関するメールを受信した後、メールクライアントを使用して Live Feed に返信できます。

返信メールの本文が、Live Feed メッセージへの返信になります。返信メールに含まれる添付ファイルは、Live Feed 返信にも添付されます。

チームから脱退する

チームから脱退することで、チームのメンバーシップを放棄できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
3. チーム名の横にある [放置] をクリックします。

チームを変更する

チーム管理者は、既存のチームを変更できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
3. チームリストからチーム名を選択します。
4. 編集アイコン ( ) をクリックします。
5. 必要に応じてチームのプロパティを変更します。
6. [保存] をクリックします。

メンバーシップ要求を管理する

ユーザーがプライベート チームのメンバーシップを要求すると、チーム管理者がメールを受信します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

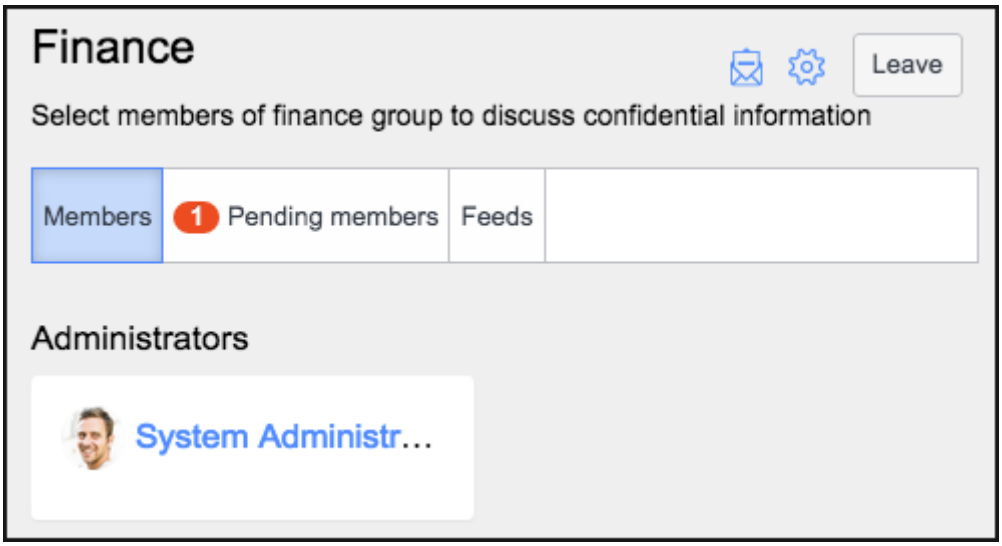
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
チーム管理者は、メンバーシップ要求を管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [チーム] をクリックし、チーム名を選択します。
   チームに 1 人以上のユーザーが招待されている場合、送信済みの招待状の数が [保留中のメンバー] タブに示されます。

保留中のメンバー



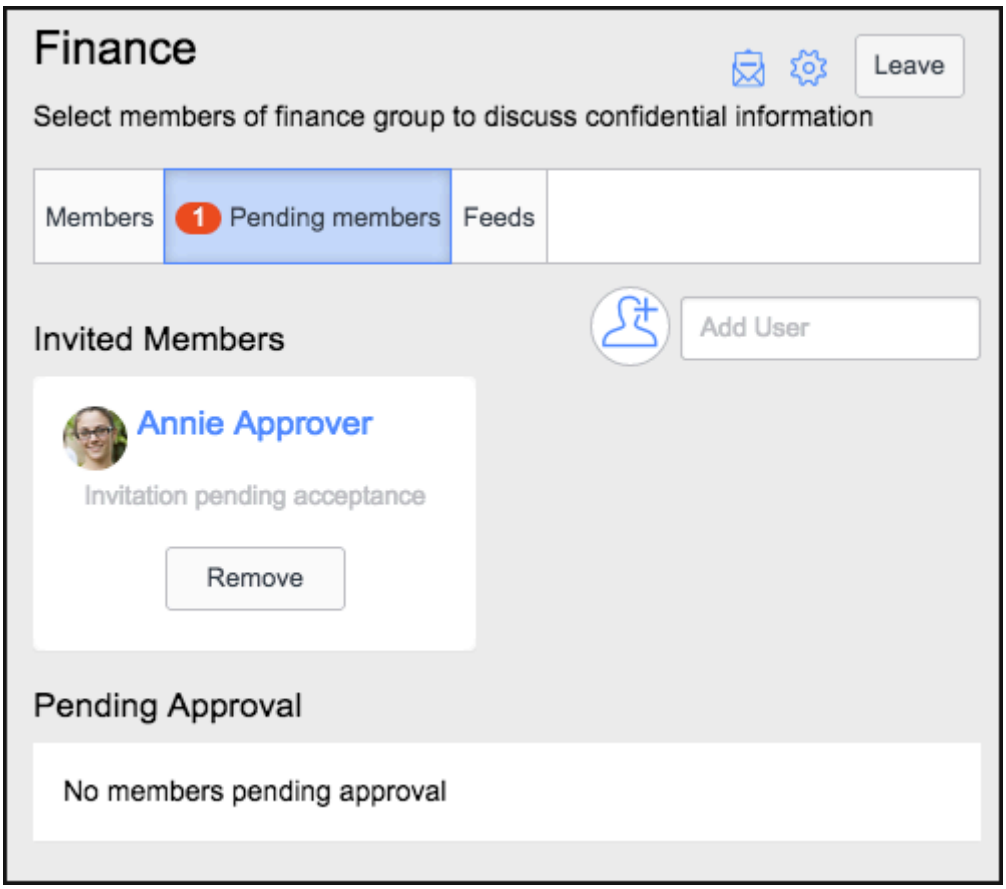
3. [保留中のメンバー] をクリックします。

   これにより、招待状を受け取ったものの、まだ招待を受け入れていないユーザーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

招待されたメンバー



4. ユーザーの招待をキャンセルする場合は、[削除] をクリックします。
5. 他のユーザーをチームに招待するには、[ユーザーを追加] フィールドにそのユーザーの名前を入力し、[メンバーの招待] ボタン ( ) をクリックします。

チームを削除する

チーム管理者は、チームを削除できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. サイドバーで自分のプロフィール画像をクリックしてから、[チーム] タブを選択します。
3. チームリストからチーム名を選択します。
4. 編集アイコン ( ) をクリックします。
5. [削除] をクリックします。
6. [はい] をクリックして削除を確定します。
   チームがライブフィードから削除されます。プライベート チームに投稿されたメッセージは削除されます。公開チームに投稿されたメッセージは、チーム リンクがない状態で会社のフィードに残ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まだクローズされていないインシデントなど、アクティブなレコードに関連付けられているチームを削除した場合、任意のユーザーがそのレコードを変更したり、ライブフィードでそのレコードをフォローしたりすると、削除したチームが再びアクティブになります。レコードを変更した最初のユーザーがチーム管理者になります。レコードフィードの一部として存在していた以前のメッセージは削除されません。

Live Feed を使用してレコードを操作する

レコードフィードは、インシデントレコードや変更レコードなどのレコードに関連付けられています。

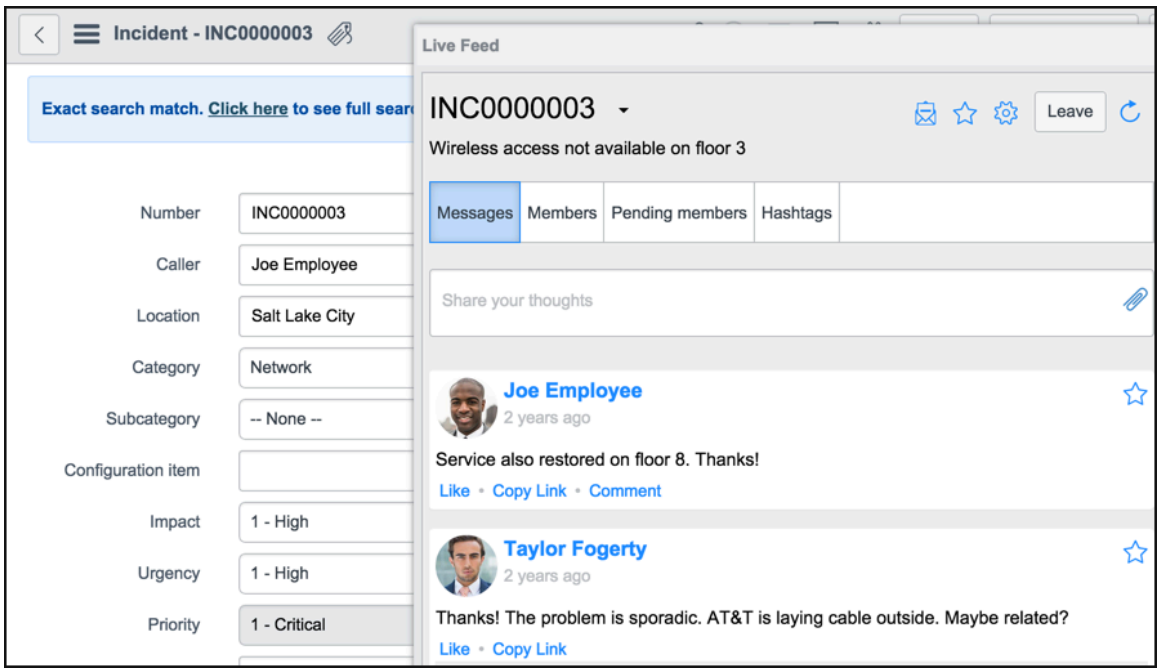
レコードフィードは、そのレコードフィードに関連付けられているレコードにアクセスできるすべてのユーザーがメッセージを共有し、そのレコードに固有の添付ファイルを投稿できる場所となるため、複数のユーザーがレコードで共同作業するのに役立ちます。

レコードフィードでは、ユーザーが次の操作を行うことができます。

- レコードフィードをフォローし、Live Feed にメッセージを投稿する。投稿したメッセージを、レコード上のコメントまたは作業メモのジャーナルフィールド内に自動的に保持することもできる。
- レコードからLive Feed を表示する。
- [自分のフィード] から複数のレコードを操作する。
- Live Feed のチーム機能 (招待状の送信、メール通知の登録など) にアクセスする。

レコードにアクセスできるユーザーであれば、そのレコードに関連付けられているレコードフィードも使用できます。デフォルトでは、インシデントテーブル、変更テーブル、および問題テーブルでレコードフィードを使用できます。管理者は、追加のテーブルにもレコードフィードを構成できます。

Live Feed ドキュメント



ドキュメントフィードの仕組み

Live Feed アプリケーションでは、ドキュメントフィードごとにドキュメントグループが作成されます。ドキュメントグループには次の特徴があります。

- レコードにアクセスできるすべてのユーザーに対し、自動的にメンバーシップを承認する。
- レコード番号をグループ名として使用する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- レコードの簡単な説明をグループの説明として使用する。
- Live Feed に投稿されたすべてのメッセージをレコードで管理する (レコードにコメント用のジャーナルフィールドが含まれている場合)。グループが作成されると、既存のメッセージがドキュメントフィードに追加される。
- ユーザーが Live Feed インタフェースで [すべてのグループを表示します] を選択すると、ドキュメントフィードに関連付けられているレコードがクローズされていない限り、グループを一覧表示される。レコードの状態がクローズ済みになると、Live Feed グループは非アクティブになり、リストに表示されなくなる。
- ユーザーがレコードを表示すると、そのユーザーを自動的にドキュメントグループに追加する。

ドキュメントグループの作成

ユーザーが Live Feed でレコードをフォローまたは表示すると、Live Feed グループが自動的に作成されて、そのレコードに関連付けられます (まだ存在しない場合)。レコードをフォローまたは表示したユーザーは作成されたグループのメンバーになり、Live Feed を使用してレコードを処理できるようになります。また、そのユーザーにレコード上の作業メモへのアクセスが許可されている場合は、ユーザーはグループ管理者になります。

ユーザーがドキュメントフィードを使用するテーブル (インシデントテーブルなど) にレコードを作成した場合も、Live Feed グループが自動的に作成されます。レコードを作成したユーザーがそのグループの管理者になり、この同じレコードを変更する他のすべてのユーザーが自動的にグループに参加します。

ホームページに **Live Feed** を追加する

ライブフィードをホームページに追加すると、ログイン時に最初にライブフィードが表示されるようになります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

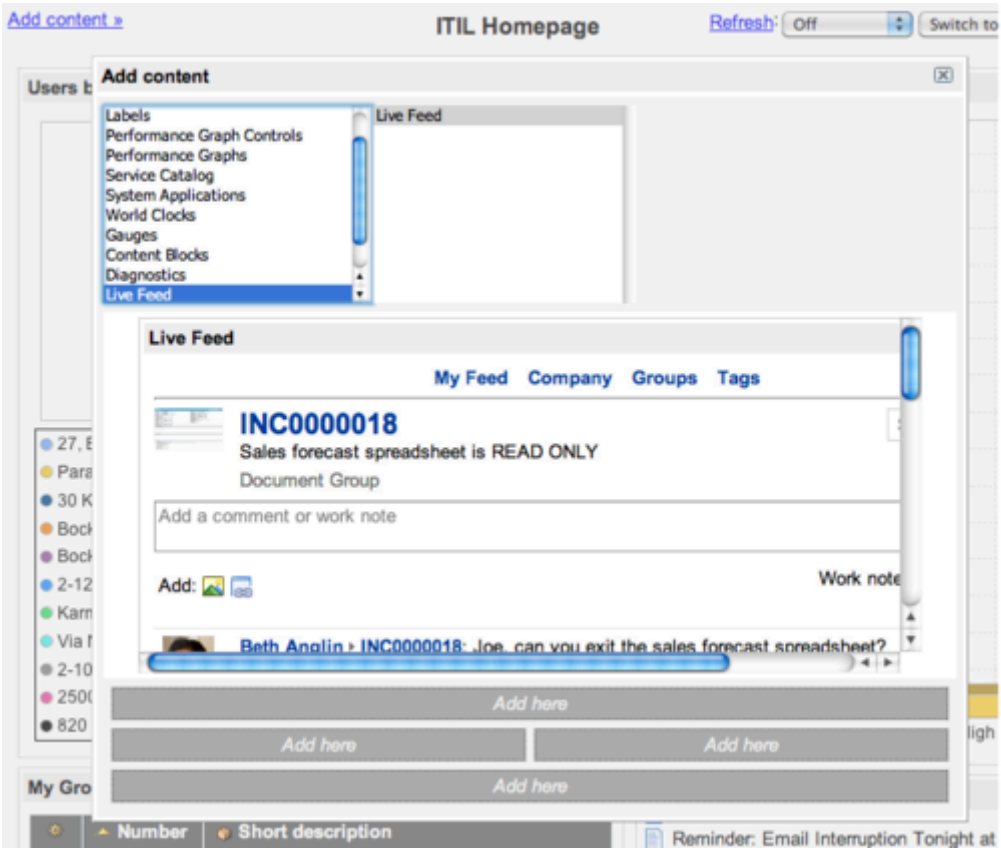
1. ホームページの上部にある [コンテンツを追加]をクリックします。
2. 左のパネルで **[Live Feed]** を選択します。
3. ウィンドウの下部に表示されたレイアウトの適切な位置で [ここに追加] をクリックし、ウィンドウを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
管理者は、すべてのホームページユーザーに対してデフォルトでライブフィードが有効になるよう、グローバルホームページにライブフィードを追加することもできます。デフォルトでは、ユーザーは割り当てられているロールに関係なく、自分のホームページにライブフィードを追加できます。この機能は、管理者が制限できます。

Live Feed ホームページ



ドキュメントフィードを変更および削除する

レコードフィードを作成したユーザーはグループ管理者になり、管理者としてレコードフィードの次のプロパティを更新できます。

- 名前：デフォルト値はレコード番号。
- 説明：デフォルト値はレコードの簡単な説明。
- 画像：デフォルト値はレコードのサムネイル画像。

フィード管理者は、フィードを削除することもできます。削除すると、フィードは Live Feed から削除されますが、フィードメッセージは関連付けられたレコードのジャーナルフィールドに残ります。

レコードから **Live Feed** を表示する

Live Feed が有効になっている任意のフォームでレコードフィードを操作できます。

レコードフィードはポップアップ ウィンドウに表示されます。管理者がレコードフィードのシステム プロパティ (glide.ui.show_live_feed_activity) を有効にしている場合は、レコード フォームのアクティビティフォーマッターにもレコードフィードが表示されます。

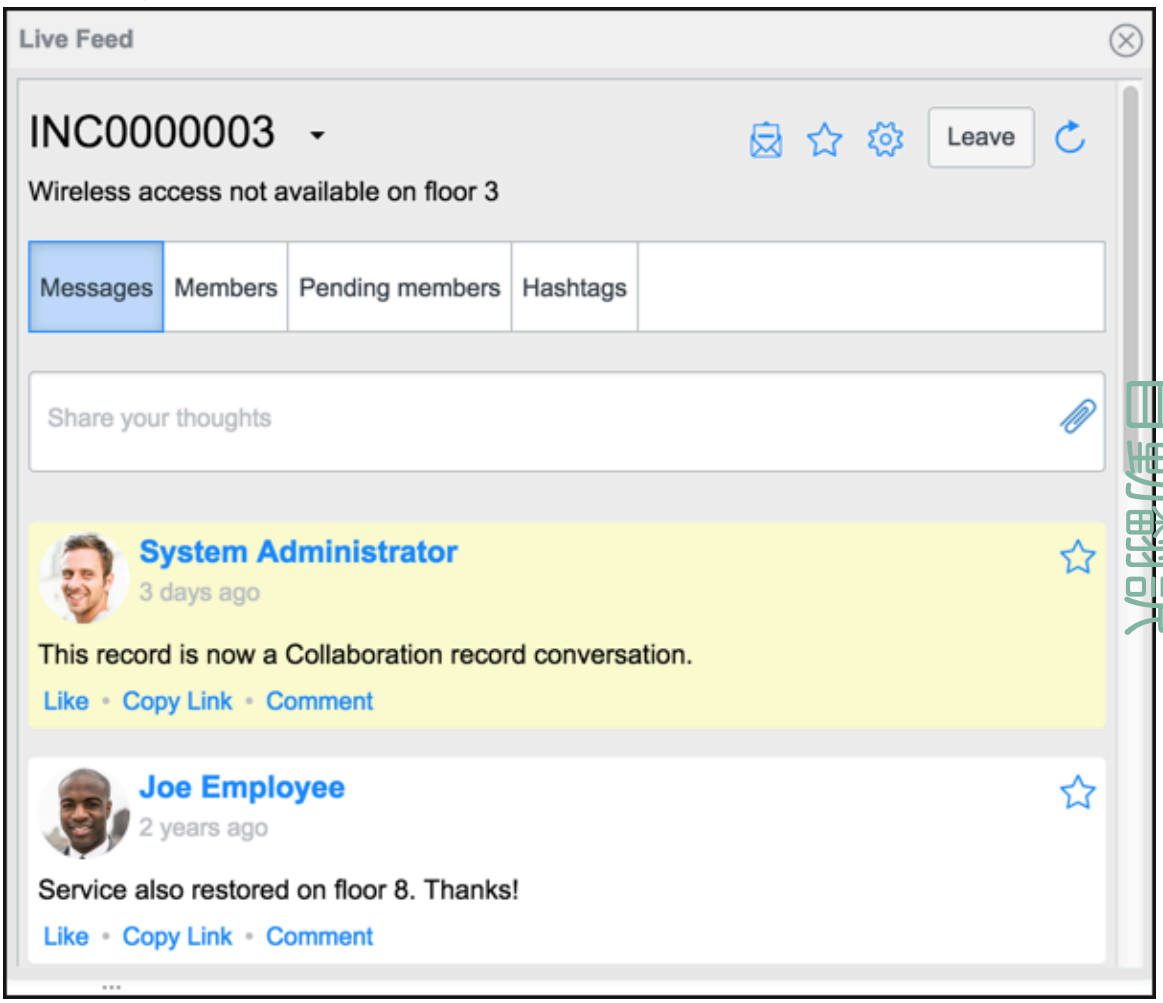
フォームからレコードフィードにアクセスするには、次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フォームヘッダーにある **[Live Feed** を表示] ボタン、 アイコンをクリックします。Live Feed がポップアップ表示される。
- フォームヘッダーを右クリックし、**[Live Feed** を表示] をクリックする。この場合も Live Feed がポップアップ表示される。
- フォーム上のアクティビティフォーマッター領域までスクロール ダウンする。次のいずれかのタブをクリックする。
  - **Live Feed**：このタブをクリックすると、フィードを入力するテキスト ボックスが表示される。
  - アクティビティ：このタブをクリックすると、アクティビティ サマリーが表示される。アクティビティ フィルターによって、アクティビティ サマリーの内容が決まる。

Live Feed ポップアップ



自動翻訳

アクティビティフォーマッター、**[Live Feed]** タブ、または [アクティビティ] タブが表示されない場合、管理者は次の方法で解決できます。

- フォームのレイアウトを構成してアクティビティ (フィルター付き) をフォームに追加する。これにより、アクティビティフォーマッターが追加される。
- フォームのレイアウトをカスタマイズしてアクティビティ (フィルター付き) をフォームに追加する。これにより、アクティビティフォーマッターが追加される。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 検索項目 システム定義 > テーブルをクリックし、レコードに関連付けられたテーブルにアクセスして、フォームでlive_feed辞書属性が true に設定されていることを確認します。これにより、Live Feed がアクティビティフォーマッターに追加される。
- 検索項目 ライブフィード > フィード管理 > プロパティ をクリックし、次のプロパティを有効にします。アクティビティフォーマッターの [ライブフィード] タブの表示を切り替えます

レコードフィードを操作する

ユーザーがレコードにフォローすると、そのレコードのプライベート グループのメンバーになります。

チーム メンバーは次の操作を行うことができます。

- Live Feed からレコードフィードを表示する。
- グループメンバー (レコードをフォローしている他のユーザー) のリストを表示する。
- 他のユーザーをグループに参加するよう招待する。そのレコードへのアクセスが許可されているユーザーのみが、レコードフィードにアクセスできる。
- メール通知に登録する。
- チームから脱退してレコードのフォローを停止する。

フォームからレコードフィードをフォローする

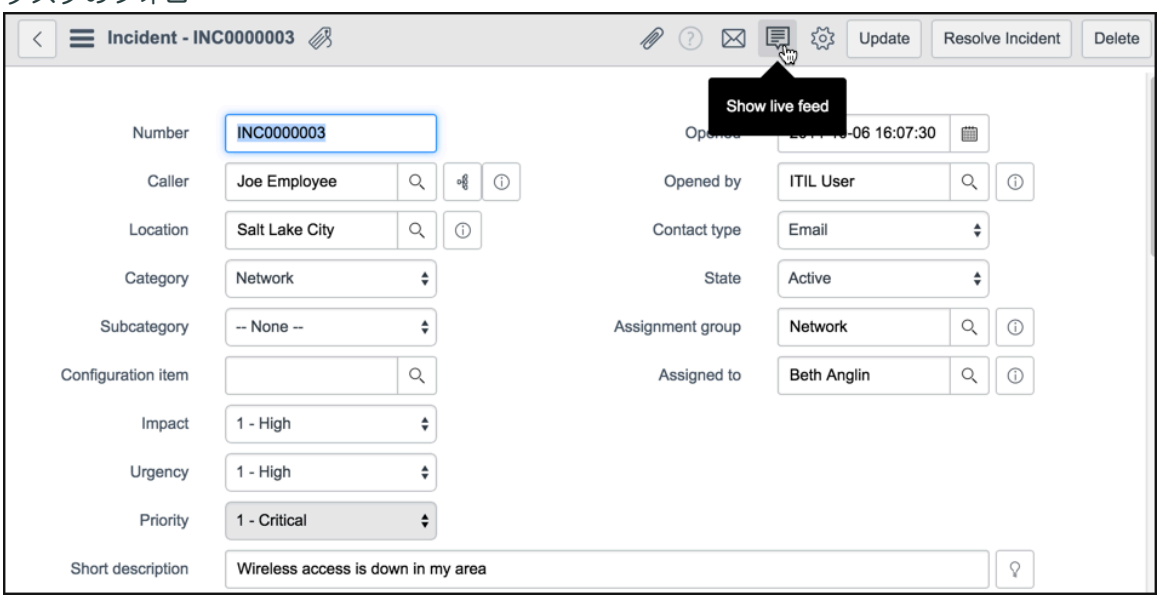
レコード フォーム内から、レコードフィードが関連付けられているレコードをフォローできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストまたはフォーム内のレコードに移動します。
2. ヘッダーにある **[Live Feed** を表示]アイコンをクリックします。

タスクのフォロー



リストからレコードフィードをフォローする

レコード リストを表示して、レコードフィードが関連付けられているレコードをフォローできます。この方法では、複数のレコードを選択してフォローすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

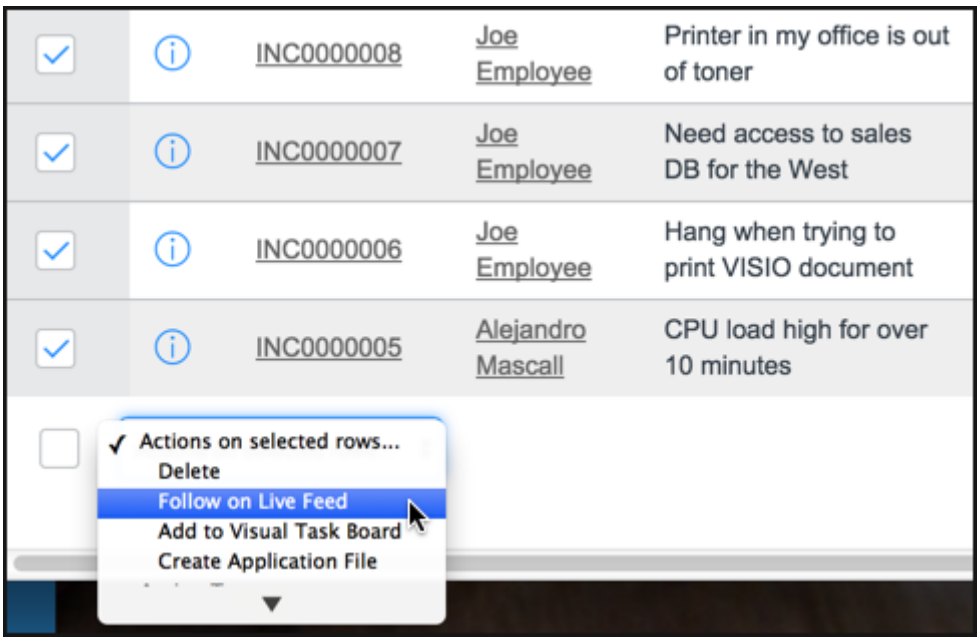
手順

1. レコード リストに移動します (例：[自分のタスク])。

2. フォローする各レコードの横にある [アクション] チェック ボックスをオンにします。

3. [アクション] 選択リストで、**[Live Feed** をフォロー] を選択します。

自分のタスクのフォロー



レコードフィードにメッセージを投稿する

ライブフィードを使用して、レコードフィードにメッセージを投稿します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のいずれかの方法でレコードフィードを開きます。

- 自分のホームページから (すでにレコードをフォローしている必要があります)。
- ライブフィード内のチームとして (すでにレコードをフォローしている必要があります)。
- 自分の Live Feed から (すでにレコードをフォローしている必要があります)。
- **[Live Feed]** ポップアップ ウィンドウから。
- アクティビティフォーマッターの **[Live Feed]** タブから。
- フォームヘッダーにある **[Live Feed** を表示] ボタン (アイコン) をクリックします。

2. メッセージを作成し、画像とリンクを追加します。

3. [宛先] リストで、メッセージの投稿先とするレコードを選択します。

> **注:**
> Live Feed にのみ適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. オプション: メッセージを作業メモとして送信する場合は、[作業メモ] チェックボックスをオンにします。
   作業メモを投稿および表示できるのは、レコード上の作業メモへのアクセスが許可されているユーザーのみです。このオプションは、ジャーナルフィールドが含まれているレコードでのみ使用できます。
5. [投稿] をクリックします。

> **注:**
> レコードにコメントや作業メモ用のジャーナルフィールドが含まれている場合、メッセージは自動的にレコード上の適切なフィールドに追加されます。アクティビティフォーマッターで、レコードにコメント用の標準的なテキストフィールドが含まれている場合、ライブフィードにメッセージが投稿されるたびに、そのフィールドの値が上書きされます。アクティビティフォーマッターでは、ライブフィードによって追加されたコメントは #LiveFeed から始まります。

Live Feed でフィードを使用する

フィードを使用することで、Live Feed 内で重点を絞ったディスカッションを展開できます。

Live Feed には、さまざまなタイプのフィードが含まれます。グループまたはレコードフィードを作成したユーザーが、フィード管理者になります。フィード管理者となったユーザーが、フィードのアクセス レベルを構成します。

- 公開：すべてのユーザーに対して、すべてのフィードのリストで名前が表示され、すべてのユーザーがフィードを表示したり、フィードに参加したりできる。会社フィードには、メッセージがその公開フィードへのリンクと併せて表示される。
- プライベート：すべてのユーザーに対して、すべてのフィードのリストで名前が表示されるが、フィードを表示したりフィードに参加できるのは、招待されたメンバーのみ。プライベートフィードのメッセージは会社フィードには表示されない。

> **注:**
> グループのコンセプトは、Live Feed v2 (Fiji リリース以降）で変更されています。

グループ フィードを作成する

ユーザーはグループ フィードを作成することで、同様の関心を持つメンバーが 1 ヵ所で情報を入手できるようにすることができます。グループ フィードには、個々のユーザーまたはチームが参加できます。

始める前に
必要なロール：管理者

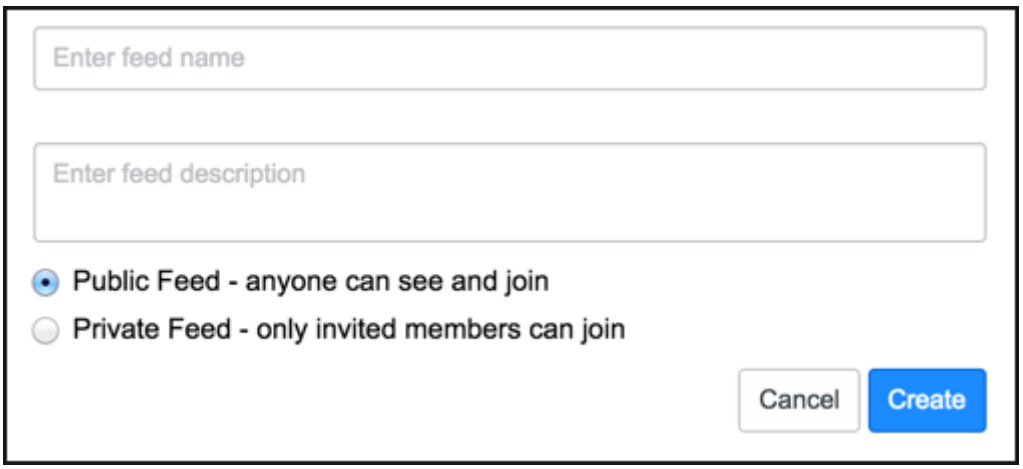
手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] をクリックし、[すべてのフィード] をクリックします。
3. [グループ フィードを作成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ フィードの作成



4. フィードの名前と説明を入力します。
   入力した名前と説明がグループ フィードのリストに表示されます。
5. メンバーがこのフィードにどのように参加できるかを指定します。
   - 公開フィード：すべてのユーザーがグループ フィードを表示したりグループ フィードに参加したりできるようにする場合は、これを選択します。
   - プライベートフィード：管理者が招待したメンバーだけにメンバーシップを制限するには、これを選択します。

     [プライベートフィード] を選択すると、[他の人が検索して参加を要求できるように、このフィードを表示する] チェック ボックスが表示されます。このチェック ボックスをオンにすると、任意のユーザーがこのグループ フィードを検索して参加できるようになります。このチェック ボックスをオフにすると、招待されたユーザーだけがフィードの表示とグループ フィードへの参加を許可されます。
6. [作成] をクリックします。

自動翻訳

レコードフィードを作成する

ユーザーは、[インシデント] [incident] テーブルなどのライブフィードが有効になっているテーブルのレコードを表示しているときに、フォームの上部にある **[Live Feed** を表示] ボタンをクリックすることで自動的にレコードフィードを作成できます。

レコードの **work_notes** ジャーナルフィールドに対するアクセス権を持つユーザーが **[Live Feed** を表示] ボタンをクリックした場合は、そのユーザーがレコードフィード管理者になります。たとえば、顧客がテクニカル サポートに連絡してインシデントを報告する場合、その顧客がレコードで **[Live Feed** を表示] をクリックするとレコードフィードが作成されますが、顧客はそのレコードフィードの管理者にはなりません。サポート担当者が後でそのインシデントを開いてレコードフィードに参加すると、このユーザーがフィード管理者になります。

デフォルトでは、レコードフィードはフィード リストに記載されません。つまり、招待されたメンバーに対してのみフィード リストでレコードフィードの名前が表示され、これらのメンバーだけがレコードフィードに参加できます。ただし、レコードフィード管理者はいつでもアクセス レベルを変更することができます。したがって、たとえば販売機会に取り組んでいるユーザーが、顧客もレコードフィードに参加できるようにするものの、レコードにはアクセスできないようにする場合に役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードに対するライブフィードの有効化を制御する

glide.ui.show_live-feed_activity というプロパティにより、すべてのレコードに対してフィードが自動的に有効にされるかどうかが制御されます。

デフォルトでは、このグライド レコードは無効にされています。上記のプロパティを有効にすると、ユーザーがレコードを表示すると常に自動的にレコードフィードが作成され、そのユーザーが作成されたフィードのメンバーになります。

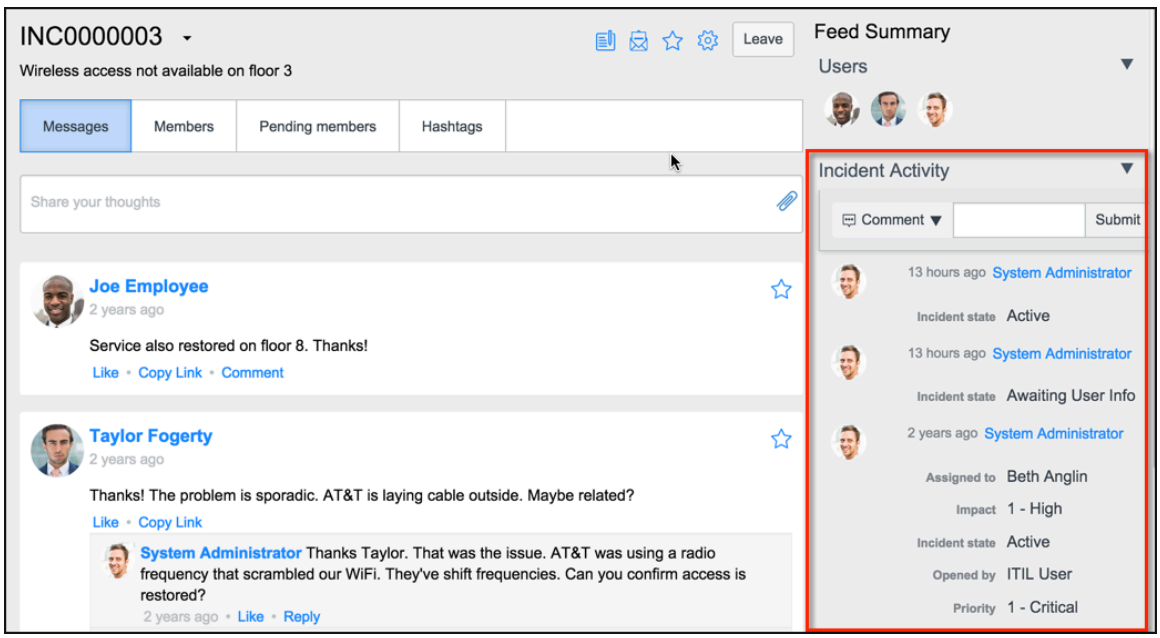
glide.live-feed.auto_join_document_group という別のプロパティにより、ユーザーがレコードフィードに関連付けられているドキュメントを表示して **[Live Feed** を表示] をクリックすると、そのレコードフィードへのメンバーシップがユーザーに対して自動的に有効にされます。

レコードフィードのアクティビティストリームを表示する

レコードフィードを表示すると、ライブフィードに該当するドキュメントのアクティビティストリームが表示されます。

たとえば、インシデント フィードの場合、画面にはインシデントに対する最近のアクティビティが表示されます。アクティビティストリームは、関連するレコードに変更が加えられるたびに更新されます。

ライブフィードのアクティビティストリーム



注:
アクティビティストリーム内の情報には、基礎となるドキュメントを表示する場合と同じ ACL ルールが適用されます。

フィードに参加する

ユーザーがフィードに参加すると、そのユーザーはフィード メンバーになります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
フィード メンバーは次の操作を行うことができます。

- フィードに投稿されたメッセージを表示する。公開チームのメッセージは、メンバー以外のユーザーも表示できる。
- フィード メンバーのリストを表示する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

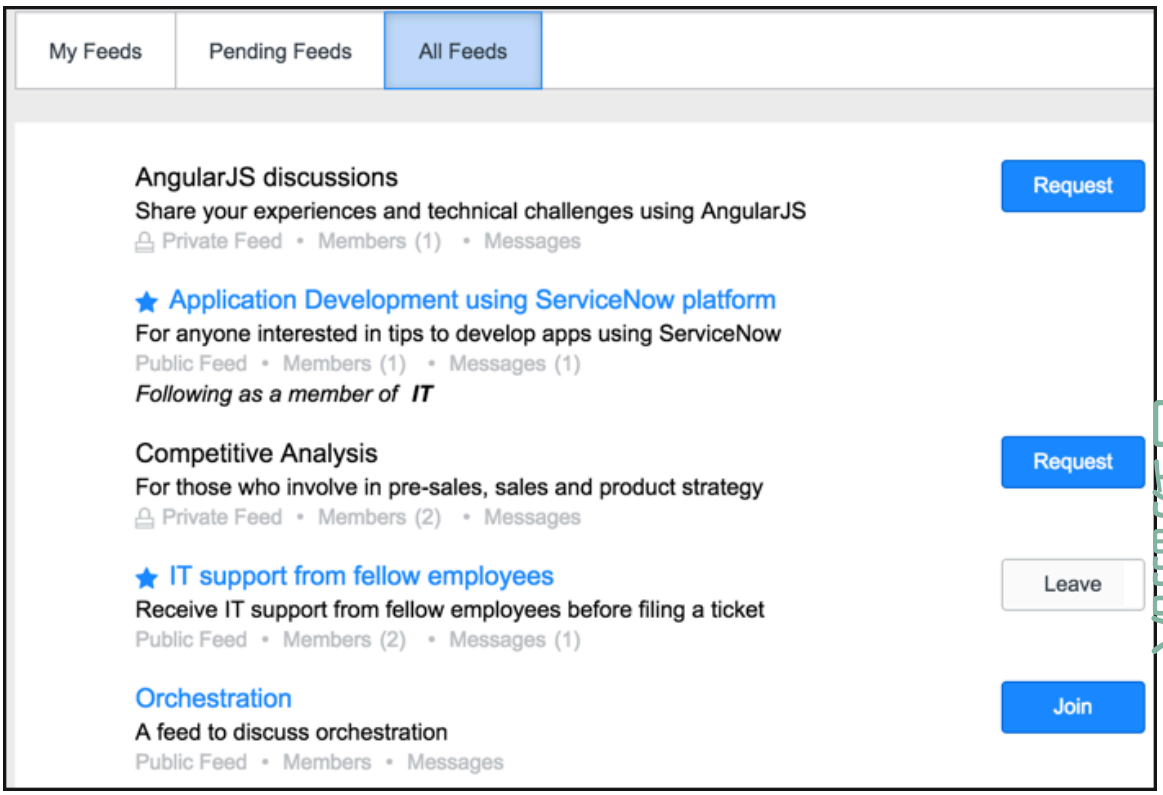
自動翻訳

- 他のユーザーをフィードに参加するよう招待する。
- フィードのメール通知に登録する。
- フィードから脱退する。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、[すべてのフィード] をクリックします。

すべてのフィード



   - 招待状を受け取った場合は、[承認] をクリックします。フィードに参加しない場合は、[拒否] をクリックして招待を辞退することもできます。
   - 公開フィードの場合は、[参加] をクリックします。
   - プライベートフィードの場合は、[要求] をクリックします。フィード管理者がメール通知を受信して要求を承認するまでは、フィードに参加することはできません。

フィードをお気に入りとしてマークする

フィード内のトップ レベルメッセージは、ユーザー単位でのみお気に入りとしてマークできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
お気に入りとしてマークされたメッセージを検索し、必要に応じてお気に入りから削除することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、[すべてのフィード] をクリックします。
3. フィードのリストで、お気に入りとしてマークするフィード名の横にある星形アイコン ( ) をクリックします。

   メッセージをお気に入りから削除するには、そのメッセージの星型アイコン ( ) をクリックします。

フィードを表示する

フィードを表示するには、いくつかのオプションがあります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックします。
   自分が所属するフィードのリストと、すべてのフィードを表示するオプションが表示されます。
   - 所属するフィードを表示するには、フィード名を選択します。
   - 自分が所属していない公開フィードを表示するには、[すべて表示] を選択してから、フィード名をクリックします。プライベートフィードを表示するには、そのフィードのメンバーとなっていなければなりません。

   注:
   プライベートフィードのメンバーとなっている場合、Live Feed アプリケーションから離れて再び戻ると、最後にアクセスしたのがプライベートフィードであれば、そのフィードが表示されます。

フィード メンバーを表示する

グループ フィードの特定のメンバーを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックします。
   自分が所属するフィードのリストと、すべてのフィードを表示するオプションが表示されます。
3. 目的のフィード名をクリックします。
   フィード管理者とメンバー別に編成されたフィード メンバーのリストが表示されます。

新しいメンバーをグループ フィードに招待する

フィード管理者は、他のユーザーまたはグループをフィードに参加するよう招待できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
チームがフィードに追加されると、そのチームのすべてのメンバーも間接的にフィードのメンバーになります。フィード管理者になれるのはユーザーだけです。チームがフィード管理者になることはできません。フィードをフォローしているチーム メンバーは、他のユーザーをフィードに直接招待することで管理者になれます。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、フィード名を選択します。
3. [保留中のメンバー] タブをクリックします。
4. [ユーザーまたはチームを追加] フィールドにユーザー名またはチーム名を入力します。入力し始めると名前の候補リストが表示されるので、そこからユーザーまたはチームを選択します。
   招待されたユーザーまたはチーム メンバーは、メール通知を受け取ります。

新しいメンバーをレコードフィードに招待する

フィード管理者は、他のユーザーまたはチームをレコードフィードに参加するよう招待できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
チームが追加されると、そのチームの個々のメンバーのそれぞれがフィードのメンバーになります。つまり、チーム ABC がフィードに追加されても、チーム ABC がメンバーとしてフィードに表示されることはありません。代わりに、フィードにはチーム ABC の個々のメンバーがフィードメンバーとして表示されます。

ユーザーが招待されると、そのユーザーの最初のメンバーシップ状態は [招待済み] となります。ユーザーが招待を受け入れると、システムにより、そのユーザーの **work_notes** ジャーナルフィールドに対するアクセス権がチェックされます。ユーザーが書き込みアクセス権を持っている場合、そのユーザーは管理者メンバーになります。それ以外の場合は、アクティブなメンバーになります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [レコードフィード] をクリックし、レコードフィード名を選択します。
3. [保留中のメンバー] タブをクリックします。
4. [ユーザーまたはチームを追加] フィールドにユーザー名またはチーム名を入力します。入力し始めると名前の候補リストが表示されるので、そこからユーザーまたはチームを選択します。

   チームを招待する場合は、そのチームの個々のメンバーが招待されます。

   招待されたユーザーはメール通知を受け取ります。

フィードからメンバーを削除する

フィード管理者はフィードから任意のメンバーを削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

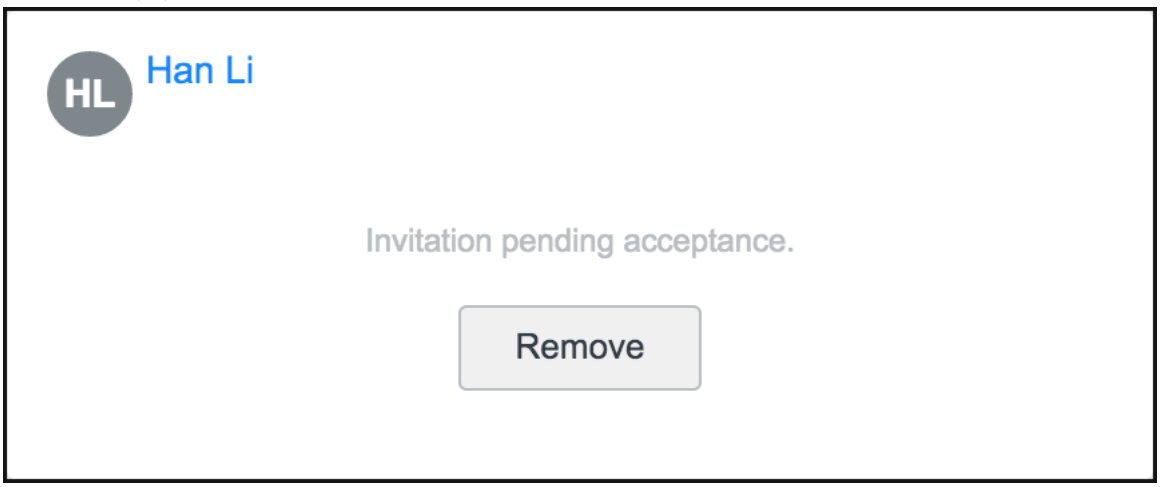
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、フィード名を選択します。
3. [メンバー] タブをクリックします。
4. 削除するメンバーを見つけて [削除] をクリックします。

メンバーの削除



注:
メンバーの現在の状態に関係なく、メンバーを削除できます。つまり、すでにフィードに参加しているメンバーでも、メンバーシップが処理待ちのメンバーでも削除することができます。

フィードに登録する

フィードの直接のメンバーとなっているユーザーは、フィードでアクティビティ (新しいメッセージの投稿、返信、いいね、ポーリング、@ メンションなど) が行われると常にメール通知を受け取るためにフィードに登録したり、その登録を解除したりできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
個々の間接的なメンバー (つまり、フィードに参加しているチームのメンバー) は、フィードへの登録または登録解除を直接行うことはできません。チーム管理者がチームをフィードに登録すると、個々のチーム メンバーがフィード内でのアクティビティ (新しいメッセージの投稿、返信、いいね、ポーリング、@ メンションなど) に関するメール通知を受け取ります。

トップレベルのメッセージ (返信、メンション、いいねなど) に関する通知は、いずれも同じ件名で送信されます。件名行はデフォルトで、**Live Feed** の後にトップレベルメッセージの件名行の最初の部分が続くという形で設定されます。たとえば、フィードの件名が **IT** サポートの場合、メール通知の件名は**Live Feed IT** サポートとなります。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、フィード名を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 登録アイコン ( ) をクリックします。

   メール通知の受信を停止する場合は、登録解除アイコン ( ) をクリックします。

   注:
   チームがフィードのメール通知を受信するために登録されていても、チームのメンバーがメール通知に登録していなければ、そのメンバーはメール通知を受信しません。

ライブフィードと他のモジュール間を移動する

フィードに参加していて、そこから別のモジュールに移動して再びライブフィードに戻ると、最後に表示していたフィードが公開フィードである場合はそのフィード、自分がメンバーとなっているプライベートフィードである場合はそのプライベートフィードが表示されます。

たとえば、公開フィードを表示してから特定のインシデントレコードに移動するとします。ライブフィードに戻ると、インシデントレコードに移動する前に表示していたフィードが開きます。最後に表示していたフィードが、自分がメンバーとなっていないプライベートフィードである場合は、ライブフィードに戻ると会社のフィードが開きます。

フィードから脱退する

メンバーはグループ フィードから脱退することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、フィード名を選択します。
3. [放置] をクリックします。

   注:
   インシデントなどのレコードが関連付けられているフィードから脱退した場合、そのレコードを再度変更すると、自動的にそのフィードに再び参加することになります。

フィードを削除する

フィード管理者は、フィードを削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [グループ フィード] または [レコードフィード] のいずれかをクリックし、フィード名を選択します。
3. [削除] をクリックします。
4. [はい] をクリックして削除を確定します。
   フィードがライブフィードから削除されます。プライベートフィードに投稿されたメッセージは削除されます。公開フィードに投稿されたメッセージは、フィード リンクがない状態で会社のフィードに残ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Live Feed UI の概要

Live Feed ユーザーインタフェースでは、組織内の他のユーザーとコンテンツを共有するために、さまざまな方法を使用できるようになっています。

自分のライブフィードプロフィールを更新する

プロフィール情報には、写真または画像と、さまざまなタイプの情報 (メッセージ、フィード、チーム、フォロワー、自分をフォローしているユーザーなど) のタブが含まれています。いつでも自分のプロフィール情報と画像を更新できます。

始める前に

必要なロール：なし

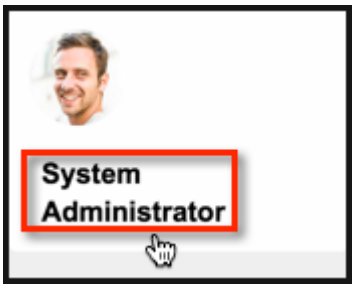
このタスクについて

注:
ここで説明する機能は、Chrome、Firefox、Safari、IE 10 以降などの HTML5 対応ブラウザに適用されます。

手順

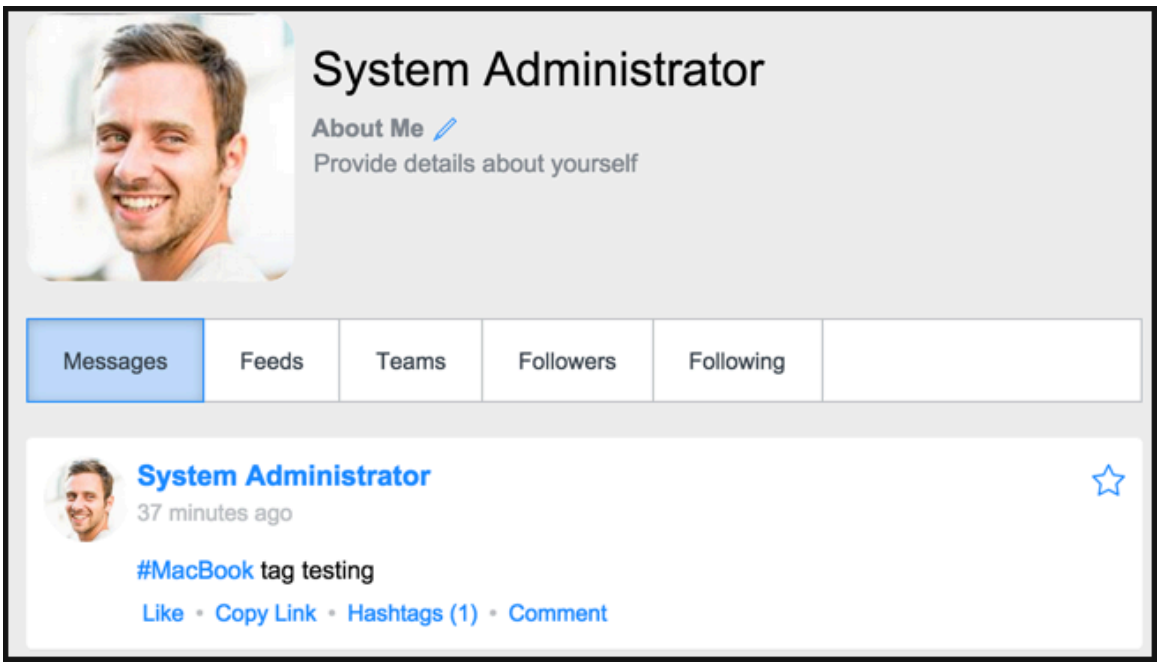
1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. 自分の画像の下に表示されている名前または肩書をクリックします。

プロフィール



プロフィール レコードが開きます。

プロフィール レコード

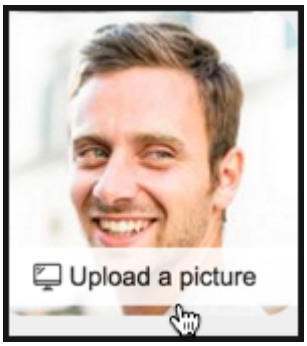


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [自分について] の横にある鉛筆アイコンをクリックし、自分のプロフィールを閲覧する他のユーザーと共有したい簡単な自己紹介を入力します。
このテキストは、必ずしも定期的に変更する必要はありません。
4. プロフィール写真を変更するには、次のいずれかの方法を使用できます。
   - 使用する写真ファイルを見つけて、既存の写真にドラッグアンドドロップします。
   - 既存の画像の上にカーソルを合わせて (スマートフォンまたはタブレットのインタフェースの場合は写真をタップして) [画像をアップロード] リンクを表示します。このリンクをクリックし、使用する写真が保管されている場所に移動してから [開く] をクリックします。

画像のアップロード



注:
プロフィール画像は、接続およびレガシー チャット機能 (有効にされている場合) でも使用されます。

Live Feed メッセージを操作する

UI のこの部分では、各種のメッセージやツールにアクセスしてメッセージをグループ化したり分類したりできます。また、自分がフォローしているユーザー フィードや自分をフォローしているユーザーを特定するための方法も用意されています。

ライブフィードメッセージを操作するためのツール

メニュー セクション	説明
My Live Feeds Company Feed Group Feeds Record Feeds People Teams Hashtags	• 自分の *Live Feed*：自分のライブフィードを使用することで、最も重要なコンテンツが表示されるようにライブフィードをカスタマイズできる。 • 会社フィード：会社フィードには、プライベート グループまたは非公開グループに投稿されたものを除くすべての投稿が表示される。 • グループ フィード：グループ フィードはユーザーによって作成される。レコードフィード：レコードフィードは、インシデントレコードや変更レコードなどのレコードに関連付けられている。 • レコードフィード：そのレコードフィードに関連付けられているレコードにアクセスできるすべてのユーザーがメッセージを共有し、そのレコードに固有の添付ファイルを投稿できる場所となるため、複数のユーザーがレコードで共同作業するのに役立つ。 • 人々：現在のユーザーをフォローしているユーザーと現在のユーザーがフォローしているユーザーを表示するには、このオプションを使用する。 • チーム：特に重点を置く会話を購読する目的で複数のユーザーをグループにまとめるには、このオプションを使用する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブフィードメッセージを操作するためのツール (続く)

メニュー セクション	説明
	• ハッシュタグ：ハッシュタグとは、メッセージ内でハッシュ記号 (#) によってマークされた単語のこと。ハッシュタグは、キーワードまたはトピックを基準にメッセージを分類する。すべての会話から特定のハッシュタグが含まれるメッセージをフィルターリングすることで、検索結果を絞り込むことができる。

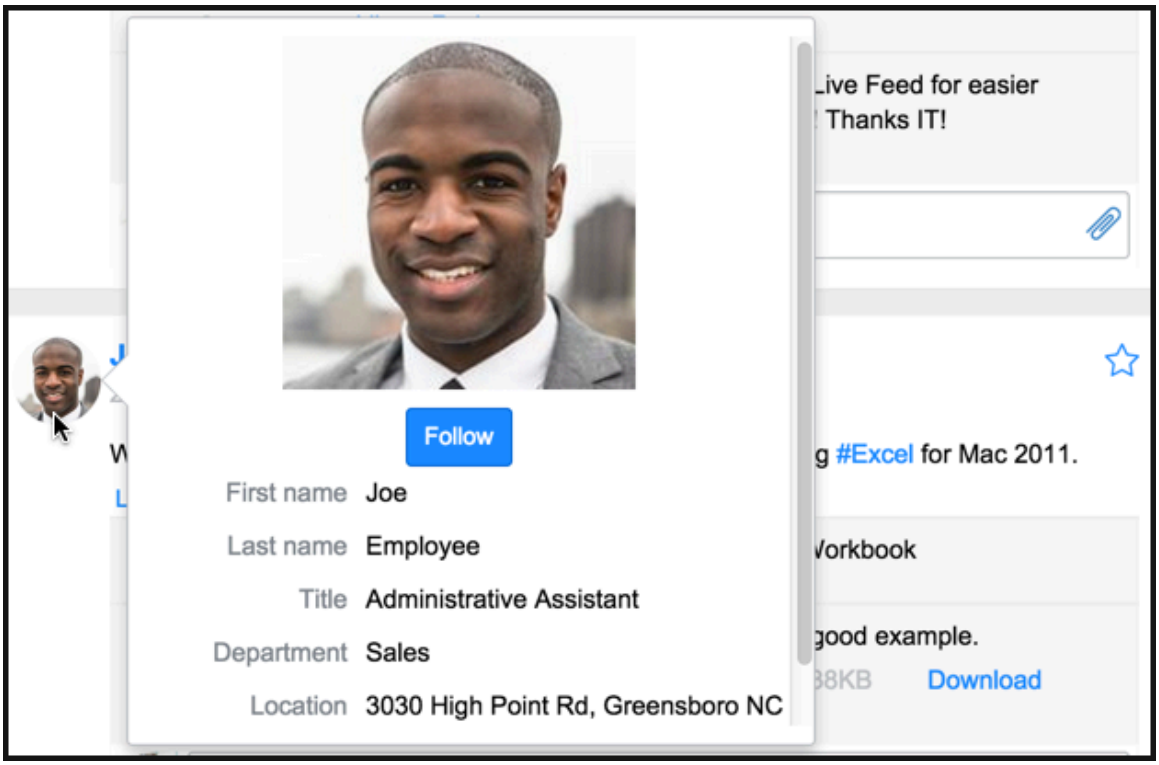
他の **Live Feed** ユーザーを表示する

要求側ユーザー (ServiceNow ロールが割り当てられていないユーザー) がフィードを表示して他のユーザーの写真をポイントすると、ユーザー [sys_user] テーブルの [名刺] ビューに入力されているそのユーザーの情報が表示されます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ACL をカスタマイズして、ユーザーに割り当てられているロールに応じて表示する情報量を増やすことができます。

プロフィールの表示

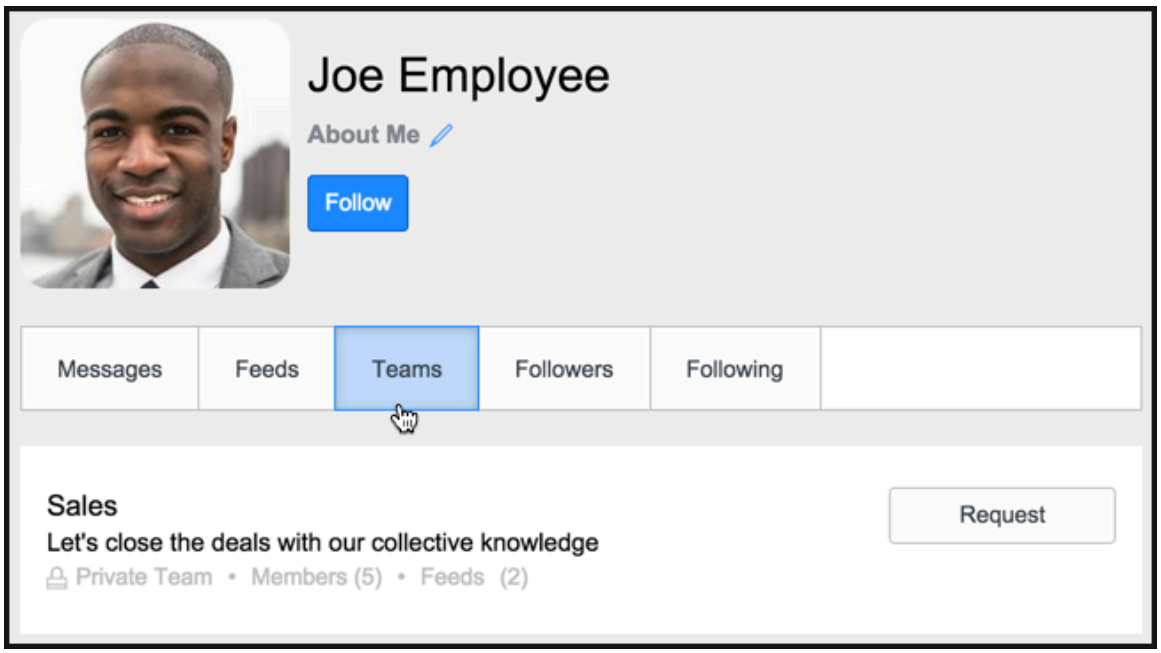


ユーザーの名前または肩書をクリックすると、そのユーザーのプロフィールが表示されます。各タブをクリックして、ユーザーに関する各種の情報を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロフィールのタブ



他の **Live Feed** ユーザーをフォローする

Live Feed を使用しながら、他のユーザーのメッセージスレッドをフォローすることができます。

始める前に

必要なロール：なし

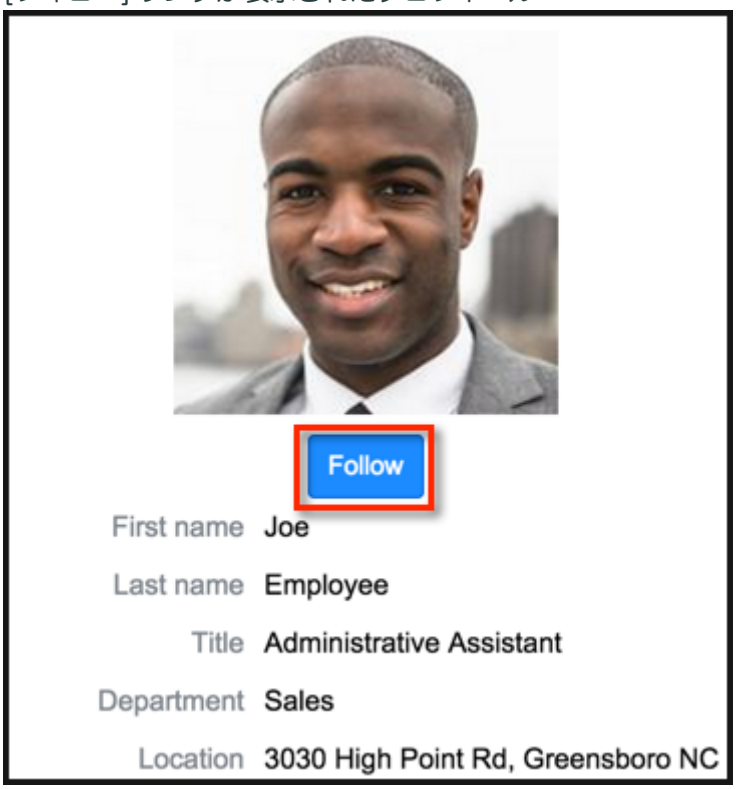
手順

1. フォローするユーザーが参加しているスレッドに移動します。
2. そのユーザーの名前をクリックするか、ユーザーの画像をポイントします。
   ユーザーのプロフィールに [フォロー] リンクが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

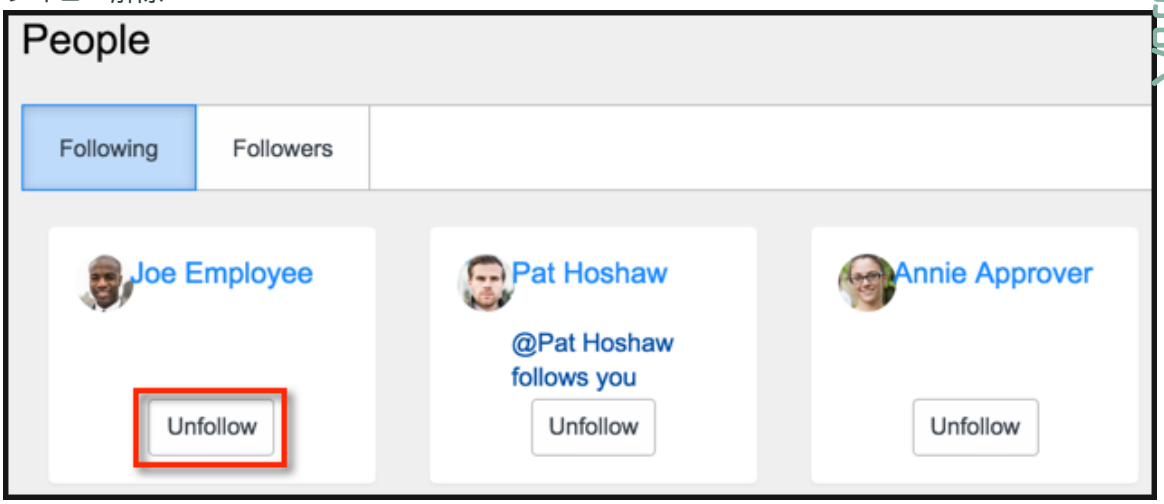
[フォロー] リンクが表示されたプロフィール



3. [フォロー] をクリックします。

4. ユーザーのフォローを停止するには、次の場所に移動します。 人々 > フォロー中.

フォロー解除



5. [フォロー解除] をクリックします。

6. 自分をフォローしている人を表示するには、次の場所に移動します。 人々 > フォロワー.

フィードを選択する

フィードとは、関連するメッセージのストリームのことです。フィード セレクターを使用して、フィードのタイプを切り替えたり、特定のグループ フィードやレコードフィードを表示したりできます。

自動翻訳

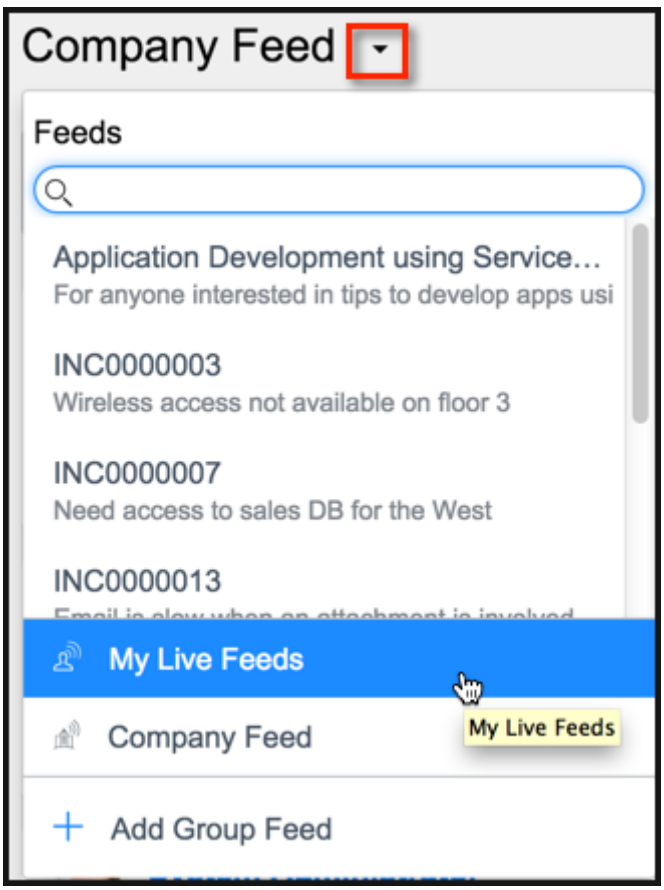
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. [検索] フィードを使用して、任意のタイプのフィードを見つけます。
   [検索] フィールドに入力するにつれて、結果が動的に表示されます。たとえば、*INC* と入力すると、インシデントレコードが結果リストの先頭に示されます。

フィード セレクター



2. 次のタイプのフィード情報を選択することもできます。

フィードのタイプ

フィード	説明
自分の Live Feed	次の投稿が表示されます。 ○ 自分がフォローしているユーザーからのメッセージ ○ 自分がフォローしているハッシュタグが含まれているメッセージ
会社のフィード	プライベート グループまたは非公開グループに投稿された投稿を除くすべての投稿が表示されます。
グループ フィードの追加	グループ フィードを追加できます。

フィードをフォローする

自分をフォローしているユーザーや、自分がフォローしている他のユーザーを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

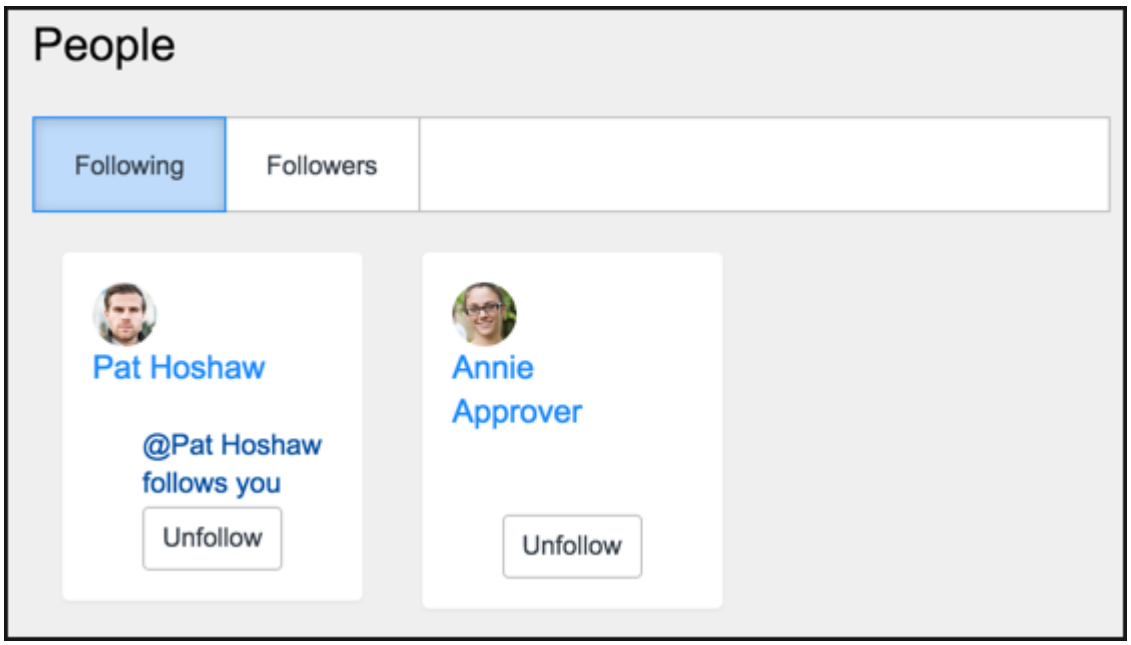
自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
自分をフォローしているユーザーまたは自分がフォローしているユーザーを表示するには、サイドバーで [人々] をクリックします。

システムにより、最新の 10 人のフォロワーまたはフォロー中のユーザーが表示されます。

人々



どちらのリストでも、10 人を超えるユーザーが含まれている場合は [さらに表示] リンクが表示されます。

注:
フォローしている特定のユーザーのプロフィールが変更されると、そのユーザーが [フォロー中] リストの先頭に移動します。これにより、フォローしているユーザーのプロフィールが変更されたことがわかります。

フィードおよびハッシュタグをブックマークする

ライブフィードインタフェースでは、フィードとハッシュタグに標準のブックマーク機能を使用します。

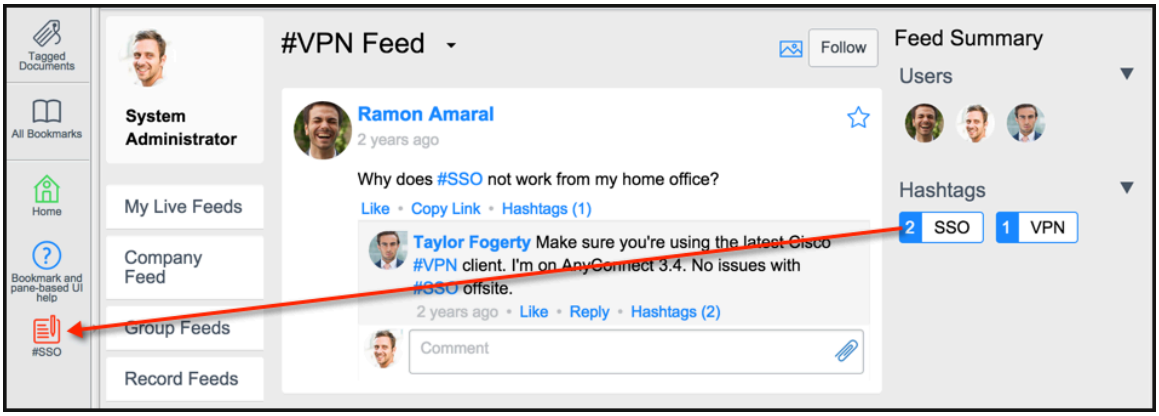
始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
UI15では、[フィード サマリー] セクションからグループ フィードやハッシュタグをエッジにドラッグアンドドロップすることで、これらの項目にすばやくアクセスできるようになっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハッシュタグをブックマークする



自分のホームページに **Live Feed** を追加する

自分のホームページまたはグローバルホームページに Live Feed を追加できます。

始める前に
必要なロール：なし

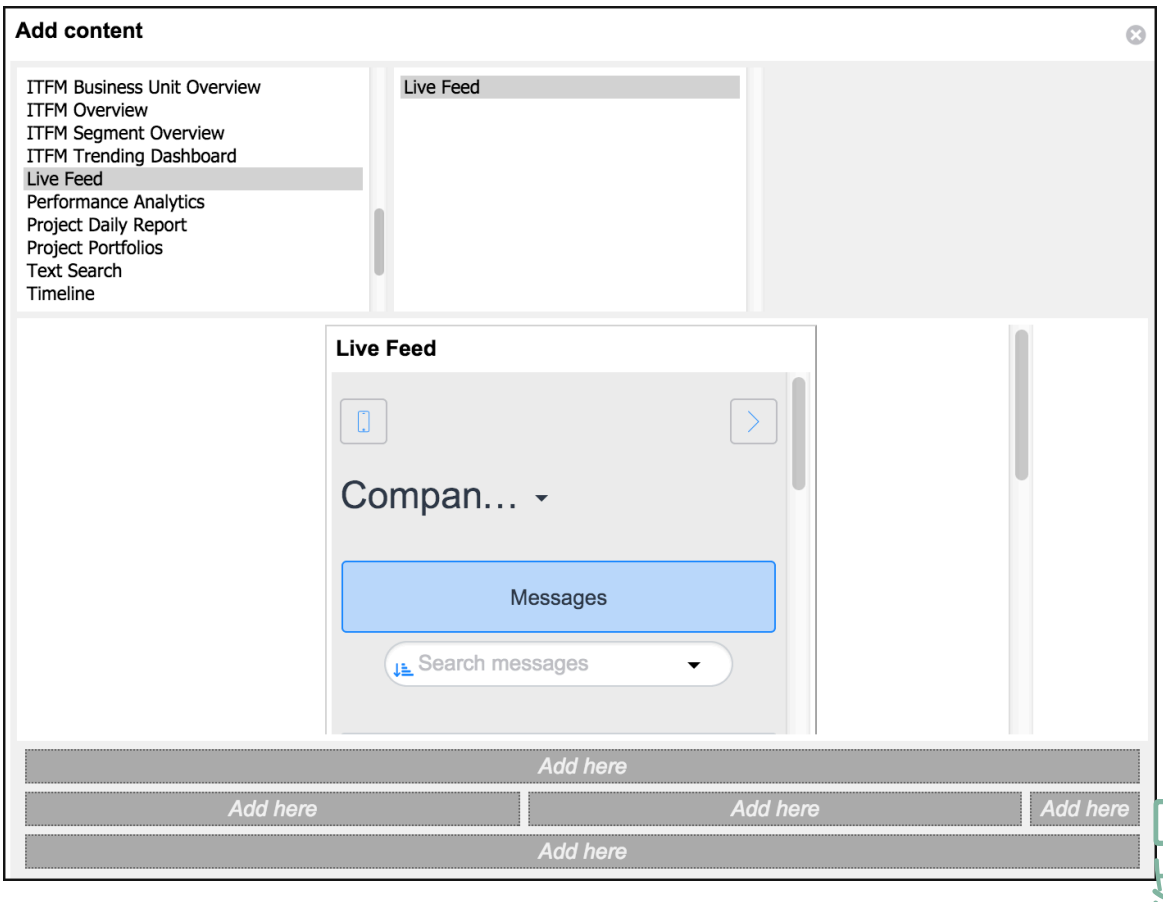
手順

1. ホームページに移動します。
2. ホームページの左上にあるコンテンツ追加アイコン (+) をクリックします。
3. 左のパネルで [Live Feed] を選択します。
4. ウィンドウの下部に表示されたレイアウトの適切な位置で [ここに追加] をクリックし、ウィンドウを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームページ



注:
管理者は、すべてのホームページユーザーに対してデフォルトでライブフィードが有効になるよう、グローバルホームページにライブフィードを追加することもできます。ユーザーは割り当てられているロールに関係なく、自分のホームページにライブフィードを追加できます。ただし、この機能は管理者が制限できます。

自動翻訳

Live Feed でコンテンツを投稿する

Live Feed では、そのフィード内のすべてのユーザーに対して新しいメッセージを投稿したり、既存のメッセージへの返信を投稿したりできます。チームやレコードに返信メッセージを送信することもできます。

ライブフィードメッセージを投稿する

メッセージを投稿新しいフィードを開くことができます。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. メッセージの投稿先とするフィード (自分のライブフィード、会社のフィードなど) をクリックします。
3. [ご意見をお聞かせください] フィールドにメッセージを入力します。
   必要に応じてハッシュタグを使用します。
4. 必要に応じて、、、または をクリックし、それぞれポーリング、添付ファイル、スクリーンショット画像を追加します。
5. [投稿] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

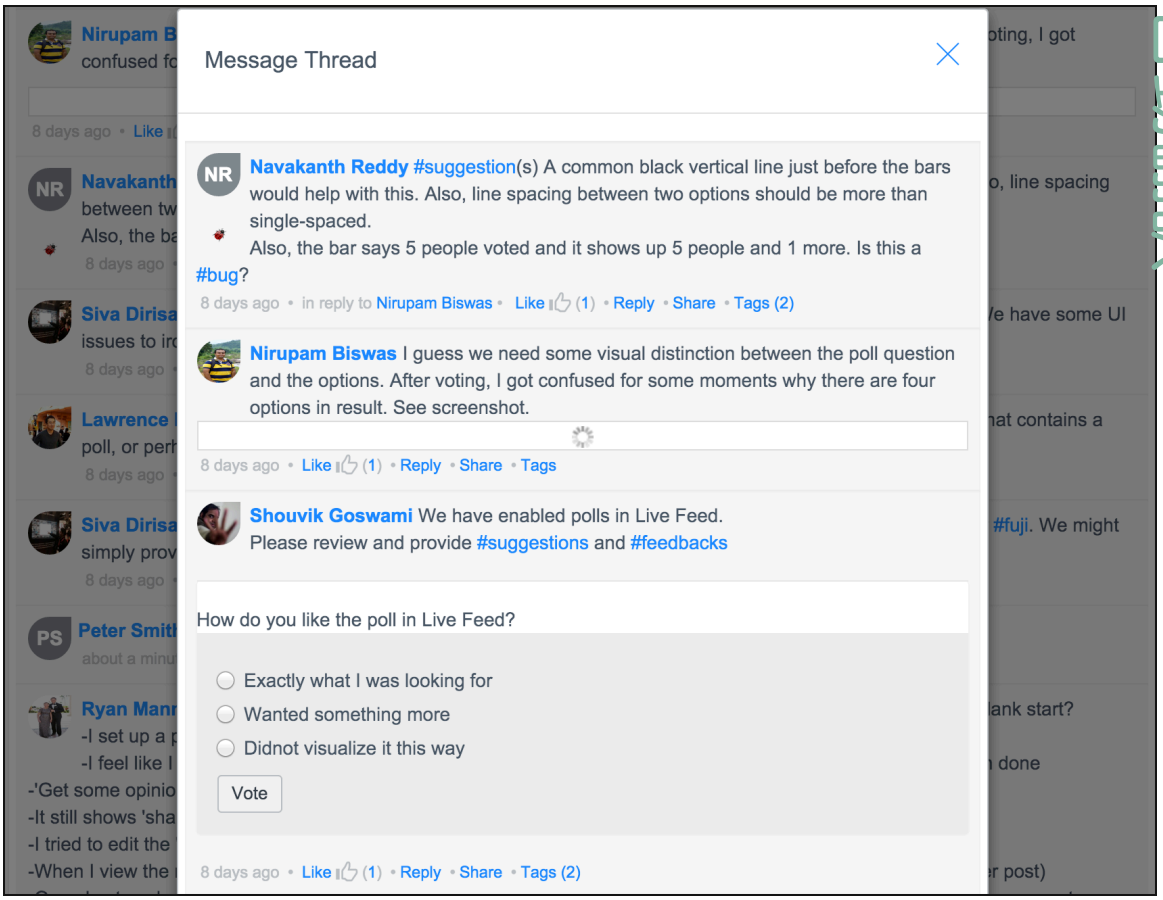
ライブフィードメッセージに返信する

フィードの既存のスレッドに参加するには、返信メッセージを作成して送信します。デフォルトでは、返信メッセージはフィードのすべてのメンバーに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. 返信するメッセージを探します。
3. メッセージに返信を入力し、[返信] をクリックします。
   必要に応じて、ハッシュタグ、添付ファイル、リンク、またはナレッジ ベースの記事を追加できます。
4. 特定の 1 人のユーザーだけが返信を表示できるように制限するには、[宛先] 選択リストからユーザーを選択します。
5. [返信] をクリックします。
6. 他の返信も表示するには、[すべての返信を表示] をクリックします。
   デフォルトでは、メッセージごとに 7 件の返信が表示されます。返信への返信には、いずれも [スレッド] リンクが組み込まれます。
7. [スレッド] をクリックすると、メール スレッドと同じように、[メッセージスレッド] ポップアップ ウィンドウに、選択した返信に含まれるすべての返信が新しい順に表示されます。

メッセージスレッド



メッセージにファイル、リンク、画像、およびナレッジ記事を添付する

ライブフィードメッセージにはテキストを入力できるだけでなく、ServiceNow でサポートされているすべてのファイルタイプ (画像ファイル、ドキュメント ファイル、スプレッドシート ファイルなど) を添付することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理者は、システムプロパティを編集することで、添付ファイルの設定 (サポートされるファイルタイプ、添付ファイルの最大サイズなど) を管理できます。

また、インスタンスのナレッジ ベースに含まれるユーザー定義のURLおよびナレッジ項目へのリンクを含めることもできます。

> **注:**
> ここで説明する機能は、Chrome、Firefox、Safari、Internet Explorer 10 以降などの HTML5 対応ブラウザーに適用されます。使用するブラウザーによって大きな違いがある場合は、その違いを明らかにします。

投稿または返信にファイルを添付する

投稿にファイルを添付するには、投稿にファイルをドラッグするか、クリップボードから画像を貼り付けます。

このタスクについて

ファイルを投稿にドラッグするには、ペーパークリップ アイコン ( ) を使用します。さらに、クリップボードから画像を投稿または返信に貼り付けることもできます。

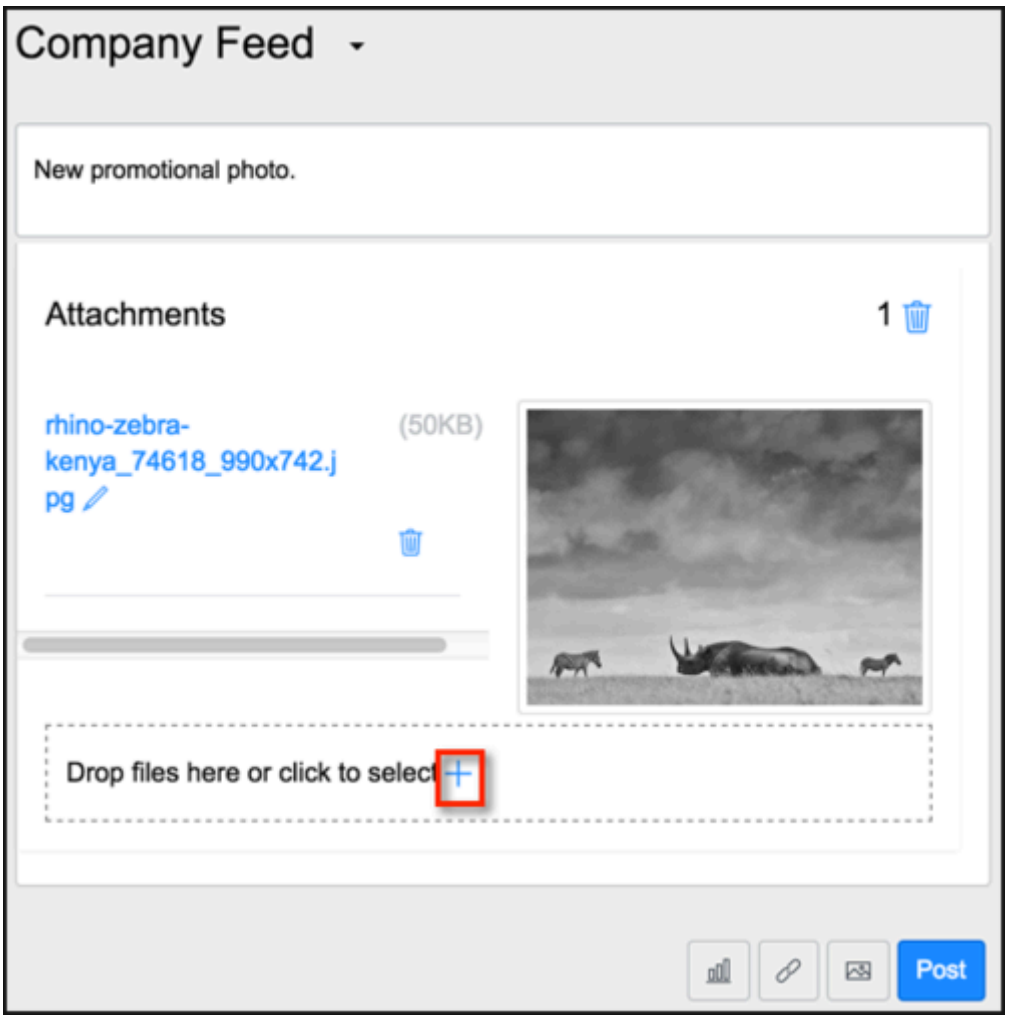
手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 投稿や返信の作成中に (「メッセージに返信する」を参照) 、1 つ以上の画像または他のサポートされるタイプのファイルを見つけてメッセージ ボックスにドラッグします。
   - メッセージ ボックス内のペーパークリップ アイコン ( ) をクリックし、添付するファイルの場所に移動して選択し、[開く] をクリックします。
2. さらにファイルを追加するには、表示されているファイルまたは画像の下のテキストボックスに追加のファイルをドラッグアンドドロップするか、プラス記号をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルの添付



3. メッセージを投稿する前に添付ファイルを削除する場合は、添付ファイルの横にあるごみ箱アイコンをクリックします。
4. 画像について共有したい自分の意見を入力します。

   注:
   [投稿] ボタンは、コメントを追加しなければ有効になりません。

5. [投稿] または [返信] をクリックします。
6. プレビューが含まれないファイルを追加してメッセージを投稿した場合、そのファイルは [ダウンロード] リンクと併せてメッセージ ボックスにリストされます。
7. このリンクをクリックしてファイルをダウンロードします。

クリップボードから画像をコピーする

メッセージにはファイルを追加できるだけでなく、画像をクリップボードにコピーして、そこからメッセージまたは返信に画像を貼り付けることもできます。

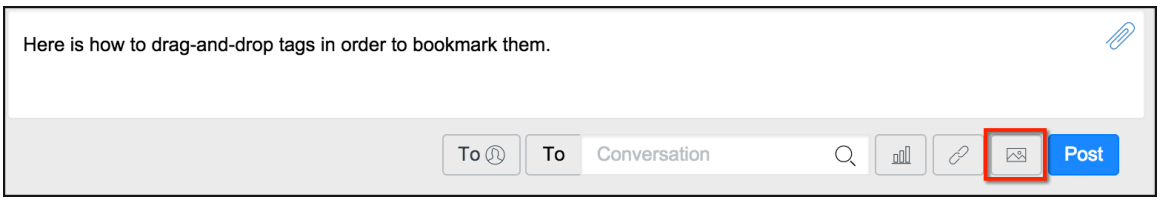
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

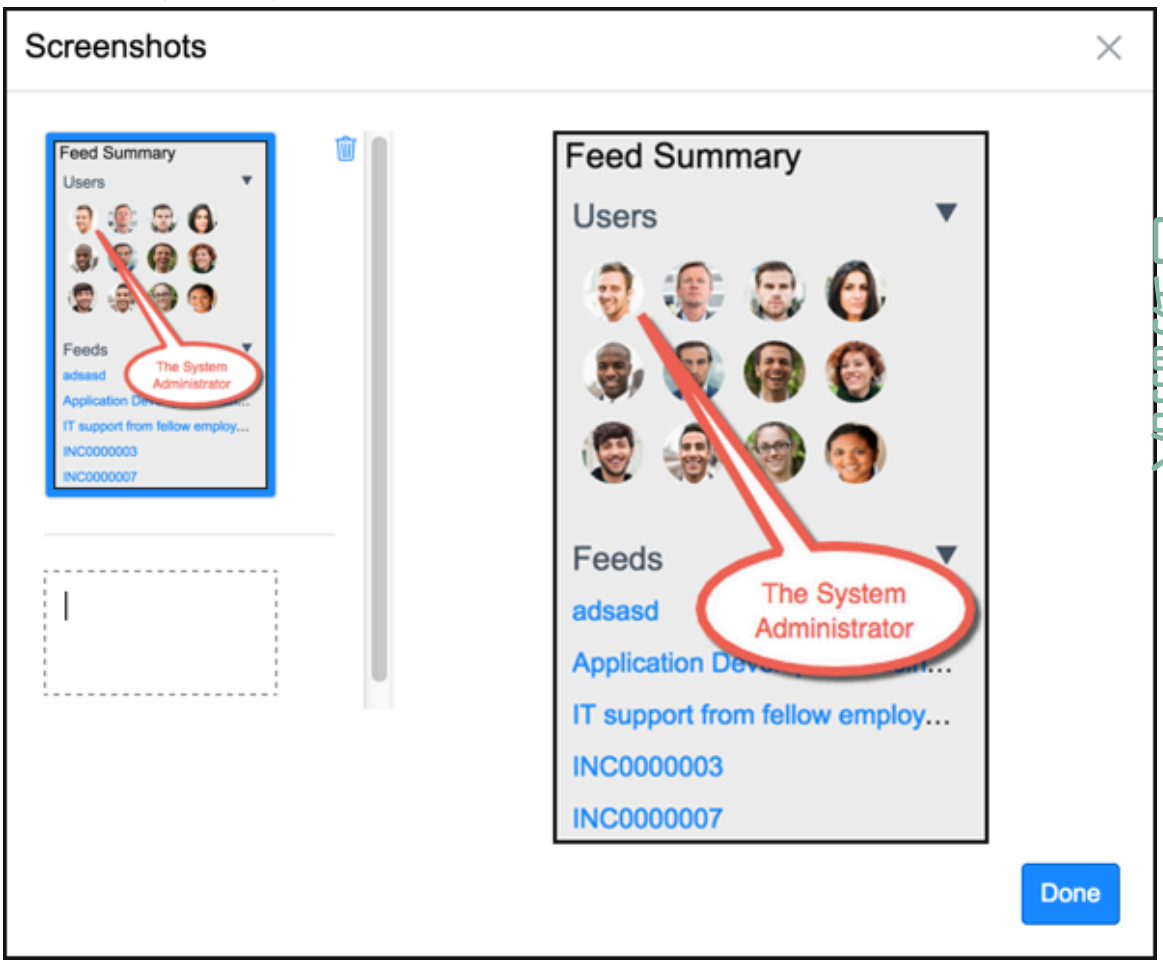
1. [コメント] ボックス内をクリックして、コメントを追加します。

貼り付ける画像のコピー



2. [画像を追加] ボタンをクリックします。
   [スクリーンショット] ダイアログ ボックスが開きます。
3. [画像をここに貼り付けてください] ボックスを右クリックし、[貼り付け] を選択してクリップボードから画像を貼り付けます。

コピーした画像の貼り付け



4. 別の画像を追加するには、上記の手順を繰り返します。
5. 画像をメッセージに貼り付け終わったら、[完了] をクリックします。
6. リンクのテキストを変更するには、貼り付けた画像をクリックし、新しいラベルを入力します。
7. 完了したら、[投稿] または [返信] をクリックします。
8. 画像を削除するには、リンクの横にあるごみ箱アイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 既存の画像に変更を加えるには、編集アイコン ( ) をクリックします。

> **注:**
> コピー/貼り付け機能は、Chrome、Firefox、Internet Explorer 11 でサポートされています。

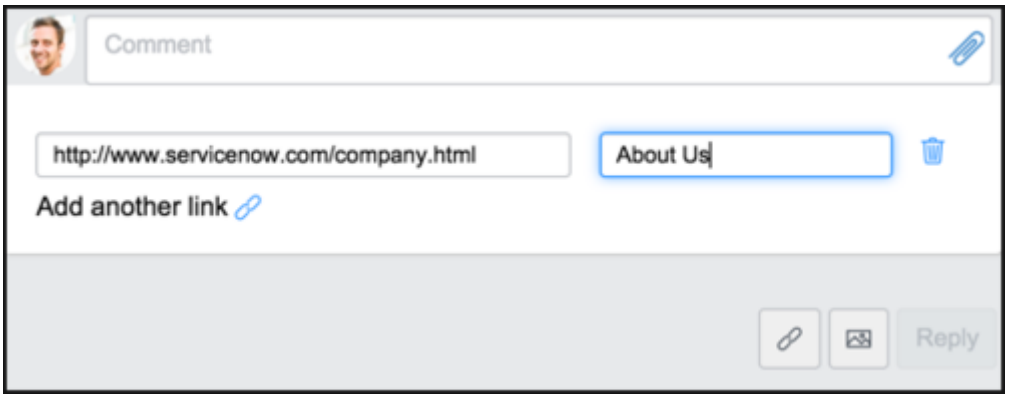
投稿または返信にリンクを追加する

ライブフィードの投稿にリンクを追加したり、リンクを変更したりできます。

手順

1. [コメント] ボックス内をクリックします。
   [リンクを追加] ボタンが表示されます。
2. [リンクを追加] ボタンをクリックします。
   URL とリンクのテキストを入力するフィールドが表示されます。

URL の追加



3. URL と、リンクとして表示するテキストを入力します。
4. 別のリンクを追加するには、**URL** フィールドの下にあるリンク アイコンをクリックします。
5. メッセージの入力が完了したら、[投稿] または [返信] をクリックします。

保存された **URL**

リンクを削除するには、そのリンクの横にあるごみ箱アイコンをクリックします。既存のリンクに変更を加えるには、編集アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

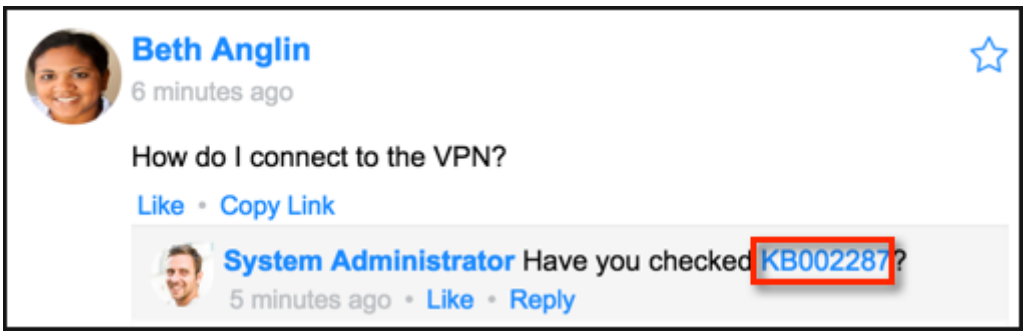
投稿または返信にナレッジ記事のリンクを追加する

ライブフィードの会話への返信としてナレッジ記事を投稿するには、ナレッジ記事の ID を使用します。

手順

1. 投稿または返信を作成する際に、リンクするナレッジ記事の ID を入力します。
   ナレッジ記事 ID をハイパーリンクとして識別する必要はありません。ライブフィードでは ID をハイパーリンクとして認識し、メッセージを投稿する時点で自動的にリンクに変換します。
2. メッセージの入力が完了したら、[投稿] または [返信] をクリックします。

KB リンク



メッセージにポーリングを追加する

メッセージを投稿する際に、閲覧者の意見を記録するためにポーリングを作成することもできます。ユーザーがポーリングを受けると、ユーザーからのフィードバックの統計情報がフィード内に表示されます。

始める前に
必要なロール：管理者

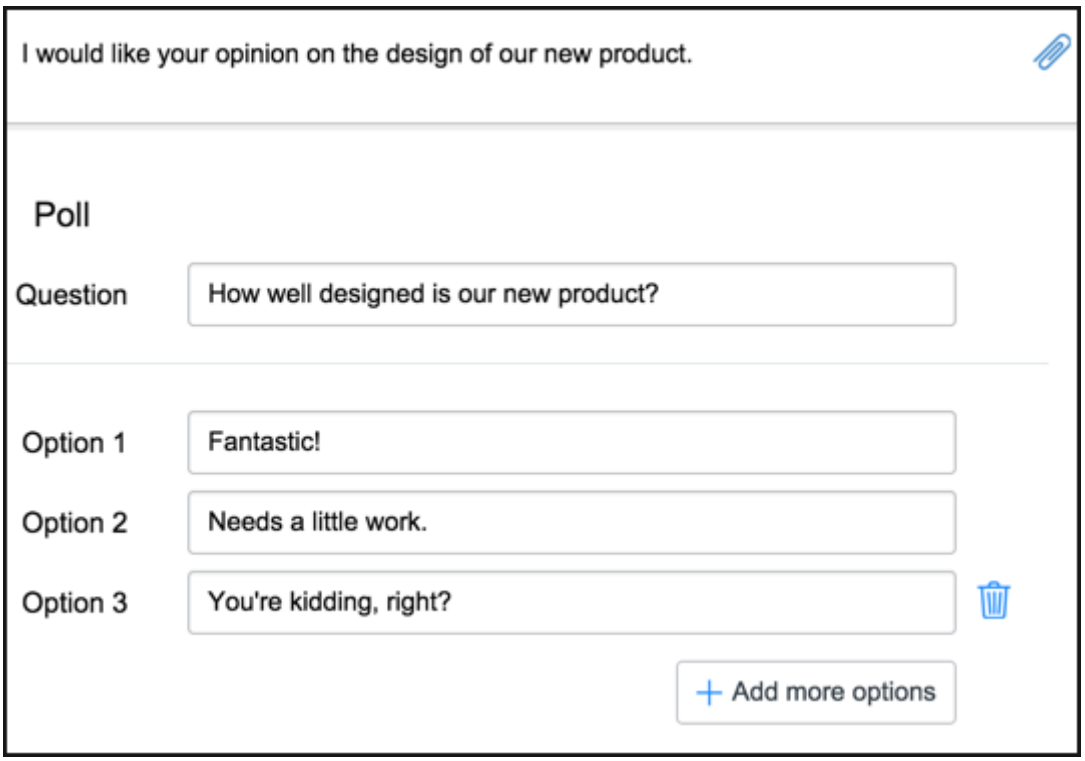
手順

1. ポーリングを使用したメッセージを作成する対象のフィードを開きます。
2. [ご意見をお聞かせください] ボックスに、メッセージおよびポーリングを受けるよう招待するテキストを入力します。
3. ポーリング アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポーリング



4. [質問] フィールドに、閲覧者からの意見を求める質問を入力します。
5. [オプション] フィールドに、クエリに対して選択可能な回答を入力します。
6. さらに回答のオプションを追加するには、[オプションをもっと追加] をクリックします。
7. [投稿] をクリックします。
   ポーリングが投稿された後、メッセージを閲覧したユーザーは回答のオプションを選択して投票できます。ユーザーが投票すると、同じオプションに賛成票を投票した他のユーザーと併せて、ユーザーの回答の横にそのユーザーの画像が表示されます。

   ポーリングの参加者すべてに、ポーリングがクローズされたことを伝える、ポーリング結果のメール通知が送信されます。

メッセージにメンションを追加する

@ メンションとは、メッセージ本文の任意の場所に @username を含めて投稿された更新のことです。

このタスクについて

ユーザーの名前が、そのユーザーのフィードへのリンクと併せてメッセージに挿入されます。さらに、メンションされたユーザーは、そのメンションに関するメール通知を受け取ります。これは、会話の中で他のメンバーに注意を向ける方法として非常に役立ちます。すべての @ メンションは、ログインしているユーザーの [自分のフィード] に追加されます。

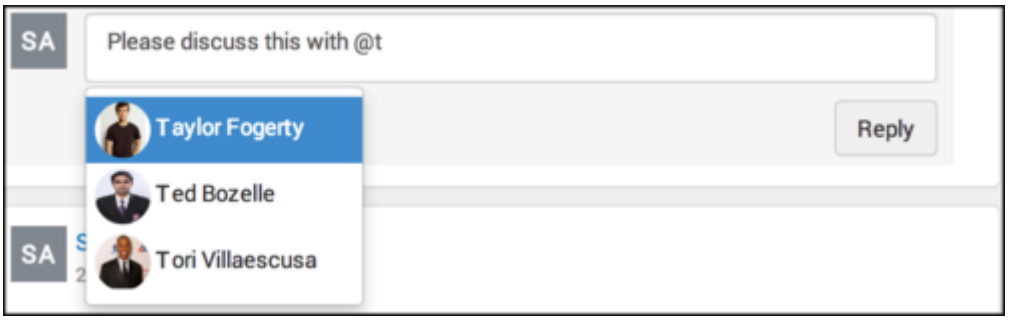
注:
チーム メンバーが @ メンションを使用する場合、自動候補リストにはそのチームのメンバーだけが表示されます。

自動翻訳

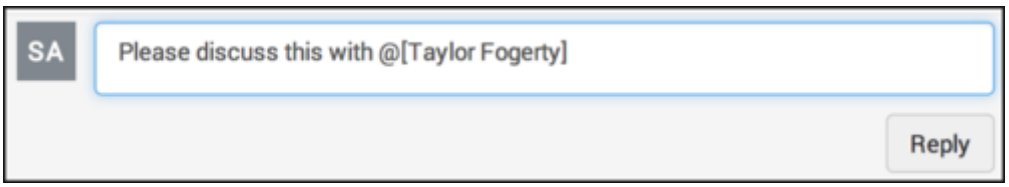
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 会話でメッセージや返信を入力するときに、メッセージ内の任意の場所に @username を入力します。
   入力するにつれ、入力内容と一致するユーザーの名前と画像が自動候補リストに表示されます。たとえば、@t と入力すると、名前が T で始まるすべてのユーザーの写真と名前が自動候補リストに表示されます。



2. 追加するユーザーをクリックします。
   そのユーザーの名前が、メッセージ本文の @ メンションに挿入されます。



> **注:**
> [自分のフィード] には、自分と自分がメンバーになっているチームの @ メンションが表示されます。他のユーザーのプロフィール フィードには、そのユーザーの @ メンションのみが表示されます。

メッセージにいいねする

メッセージにいいねして、メッセージの作成者にフィードバックを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > ライブフィード > ライブフィード.
2. [フィード] をクリックします。
3. いいねするメッセージが含まれるフィードを見つけます。
4. メッセージのタイトルの下にある [いいね] をクリックします。
   メッセージがすでにいいねされている場合は、[いいね] リンクの横にメッセージに対するいいねの数が表示されます。

   トップレベルのメッセージには、メッセージにいいねした最初の 5 人のユーザーのプロフィール画像が表示されます。メッセージにいいねした他のすべてのユーザーを表示するには、**[# more]** (その他 # 人) リンクにマウス ポインターを合わせます。ログインしているユーザーがメッセージにいいねした場合、そのユーザーの画像が先頭に表示され、その後に続いてメッセージに最後にいいねしたユーザーの画像が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

返信の場合、メッセージにいいねしたユーザーを表示するには、カウントリンクにマウス ポインターを合わせる必要があります。

> **注:**
> メッセージにいいねした後、いいねを取り消すことはできません。

メッセージを削除する

ユーザーは自分の投稿や返信を削除できます。会話管理者もメッセージを削除できます。

手順

1. 削除するメッセージにマウス ポインターを合わせます。
2. メッセージ ボックスの右上隅にあるごみ箱アイコンをクリックします。
3. 確認ボックスで [削除] をクリックします。
   メッセージがフィードから削除されます。

電子署名

電子署名を使用して、任意のデスクトップまたはモバイルデバイスから電子ドキュメントに署名します。電子署名は、Managed Documents、またはナレッジ記事に対して、ユーザーが入力または手書きによる電子署名、資格情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。

ロールのアサイン

電子署名の使用を開始する前に、電子署名のロールをアプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーに割り当てる必要があります。詳細については、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

電子署名テンプレートの使用方法

電子署名管理者 [sn_esign.admin] ロールまたはマネージャー [sn_esign.config_manager] ロールを持つユーザーは、電子署名テンプレートを作成できます。各電子署名テンプレートは、署名するドキュメントのタイプ (管理ドキュメントまたはナレッジ記事) と署名のタイプ (署名、資格情報、または確認応答) をペアにします。たとえば、入力または手書きによる署名が必要な機密保持契約書の電子署名テンプレートを作成することができます。

電子署名テンプレートの構成

タスクフォームの電子署名テンプレートを使用して、ユーザーからの電子署名を要求できます。たとえば、HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションでは、HR タスクを HR ケースに追加したり、選択した電子署名テンプレートごとに電子署名を要求するように HR タスクテンプレートを設定したりできます。HR 固有の例については、「HR の電子署名 (E-signature for HR)」を参照してください。

アクティブ化情報

アプリケーションで電子署名を使用するには、電子署名を有効にする必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名のアクティブ化

管理者ロールを持っている場合は、電子署名プラグイン (com.snc.esign) を有効にすることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
電子署名は、以下の関連するプラグインが有効になっていない場合は、それらを有効にします。

電子署名のプラグイン

プラグイン	説明
ServiceNow ドキュメントビューアー [com.snc.documentviewer]	ドキュメントビューアーは、エンタープライズクラスのドキュメントをローカルデバイスにダウンロードして、ローカルにインストールされているビューアーで開く代わりに、プラットフォームの添付ファイル内でインラインで表示できるようにするプラットフォーム機能です。
管理ドキュメント [com.snc.document_management]	Managed Documents アプリケーションです。ナレッジベースに公開する機能を有効にするには、ナレッジドキュメントプラグインを有効にします。
署名パッド [com.snc.signaturepad]	.pdf ドキュメントでデジタル署名を許可するツールを提供します。Human Resources アプリケーションは、これをさまざまなドキュメントで使用します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

電子署名とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、電子署名のアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
電子署名管理者 [sn_esign.admin]	電子署名モジュールを管理できます。	sn_esign.config_manager
電子署名マネージャー [sn_esign.config_manager]	電子署名構成を管理できます。	なし

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
電子署名構成 [sn_esign_configuration]	電子署名構成テーブルです。
電子署名の確認 [sn_esign_acknowledgement]	電子署名の確認テーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

電子署名テンプレートの構成

電子署名テンプレートを作成または変更して、タスクフォームで使用する電子ドキュメントおよび署名構成を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_esign.admin または sn_esign.config_manager

各テンプレートは、管理ドキュメントやナレッジ記事などのドキュメントタイプに関連付けられており、入力または描画された署名または資格情報を使用して、あるいは確認応答として、署名者にドキュメントへの署名を求めるようにテンプレートを構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 電子署名 > 電子署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

電子署名テンプレートフォーム

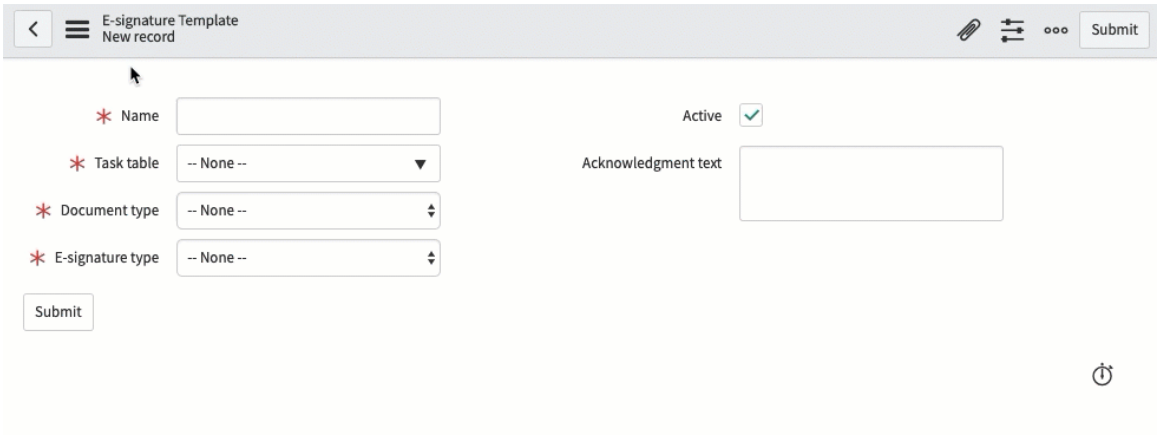
フィールド	説明	
名前	電子署名テンプレートの名前です。	
タスクテーブル	電子署名テンプレートが関連付けられているタスクテーブルです。	
ドキュメントタイプ	電子署名テンプレートのドキュメントタイプです。次のいずれかを選択します。	
	H R 文書テンプレート	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 人事ドキュメントテンプレートは、署名用のドキュメントタイプです。 **注:** ○ [タスクテーブル] フィールドが人事タスク [sn_hr_core_task] に設定されていることを確認します。 ○ HR ケースフォームでは署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートが選択されます。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
	ナレッジ記事	ナレッジ記事は、署名用のドキュメントタイプです。[ナレッジ記事] フィールドで、署名者が署名するナレッジ記事を選択します。
	管理ドキュメント	管理ドキュメントは、署名用のドキュメントタイプです。[管理ドキュメント] フィールドで、署名者が署名する管理ドキュメントを選択します。
署名のタイプ	電子署名テンプレートの署名タイプです。次のいずれかを選択します。	
	確認応答	署名者は、タスクを承認して完了することにより、ドキュメントを確認します。 **注:** このオプションは、人事ドキュメントテンプレートでは使用できません。
	資格情報	署名者は、資格情報を使用してドキュメントに署名します。 **注:** このオプションは、人事ドキュメントテンプレートでは使用できません。
	署名	署名者は署名を入力または描画してドキュメントに署名します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名を完了する前に選択する必要がある、確認応答テキストを伴うチェックボックスを追加します。このオプションは、任意の署名タイプで使用できます。 注: 確認応答テキストは 1,000 文字に制限されています。

Example
次の GIF は、人事エージェントが知的財産契約の電子署名テンプレートを作成する例を示してい
ま

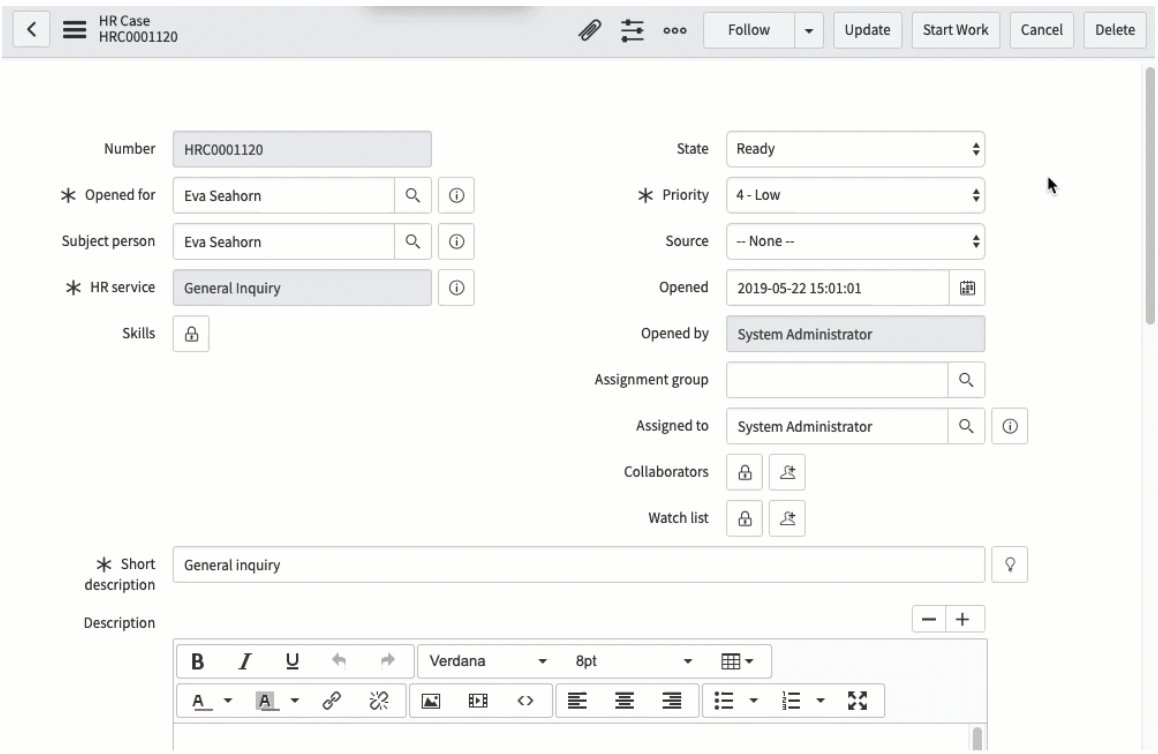


す。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
タスクフォームの電子署名テンプレートを使用して、ユーザーからの電子署名を要求できます。

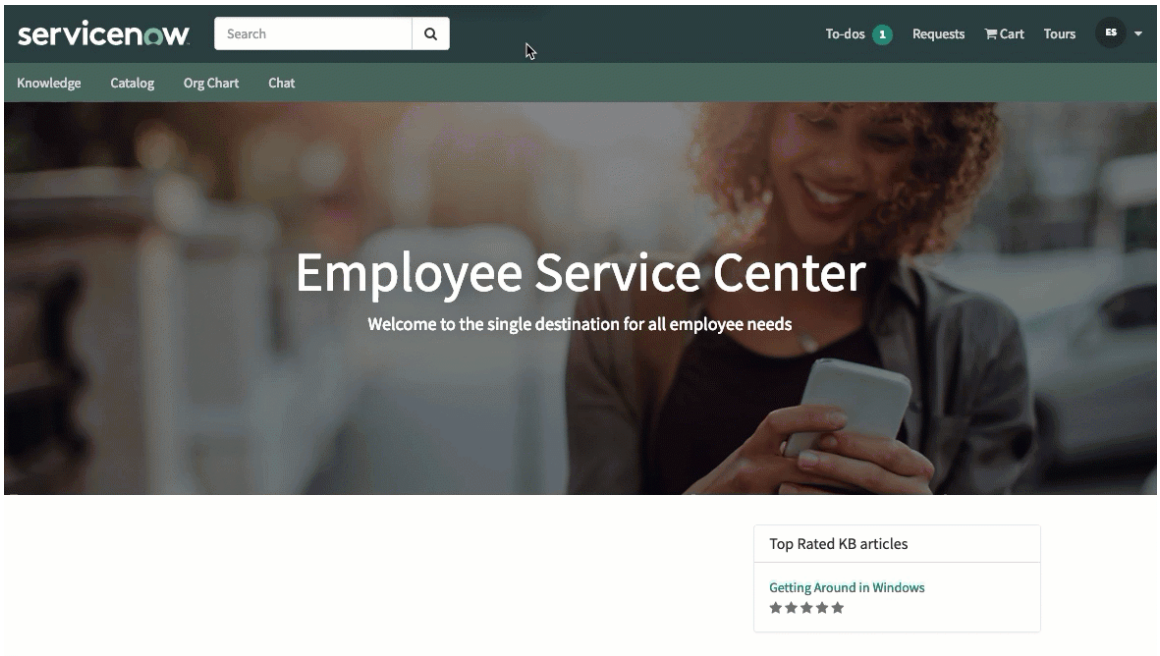
次の GIF は、人事ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の電子署名タスクを作成する人事エージェントの例を示しています。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に Employee Service Center で電子署名 To Do を行っている例です。



ServiceNow® 音声アシスト機能

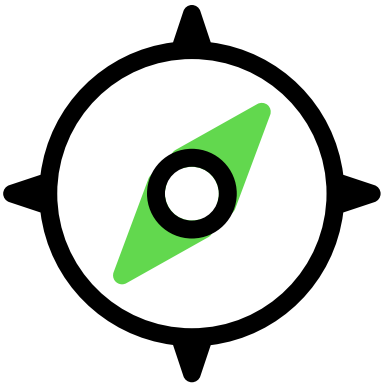
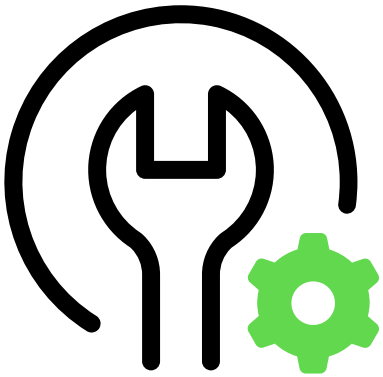
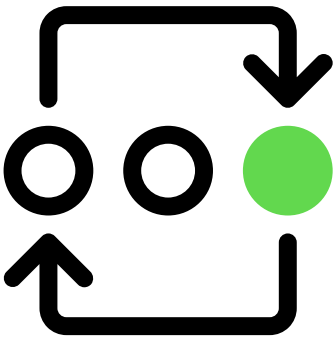
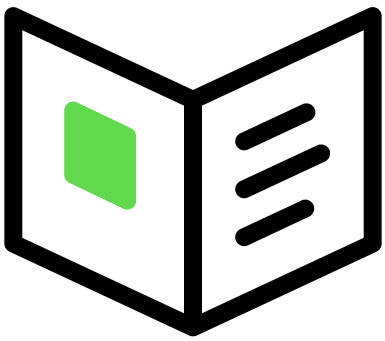
サードパーティの電話システムを ServiceNow 音声アシスト機能 インスタンスと統合することで、コールに参加しながら複数のシステム間を移動することなくコールセンターの効率を高めることができます。マネージャーがコールを分析し、コールの測定基準を 1 つの場所で表示できるようにします。

ServiceNow 音声アシスト機能の使用例

ここでは、ServiceNow 音声アシスト機能と Amazon Connect を統合する方法の概要を説明します。 ServiceNow 音声アシスト機能と Amazon Connect

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	設定	統合
		
顧客、エージェント、およびマネージャー ServiceNow 音声アシスト機能が を使用する方法について説明します。	を設定します ServiceNow 音声アシスト機能。	他のアプリケーションと統合することで機能を拡張します ServiceNow 音声アシスト機能 。
使用方法	**参照**	
		
着信コールを受信し、発信コールを発信し、コールを監視します。	ロール、問い合わせフロー、操作ハンドラーなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。	

自動翻訳

その他のリソース

音声アシスト機能 上の API ServiceNow® 開発者サイト

ServiceNow 音声アシスト機能 の詳細

ServiceNow 音声アシスト機能 を使用して、ServiceNow インスタンスを Amazon Connect などのサードパーティの電話システムと統合することで、電話の着信と発信を容易にできるようにします。

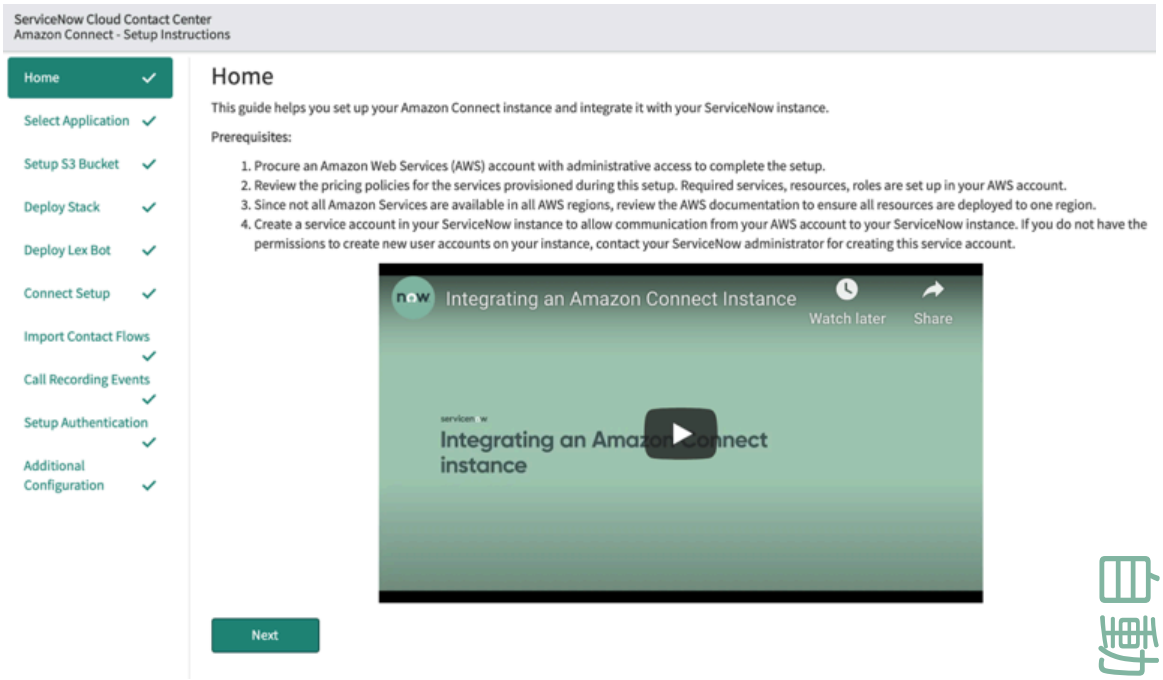
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

主な機能

ServiceNow インスタンスでサードパーティの電話システムと 音声アシスト機能 を統合する

サードパーティのシステムを使用して、問い合わせユーザーとエージェントにシームレスな着信と発信の音声通話を提供します。を参照してください。 ServiceNow Store 統合の完全なリストについては。

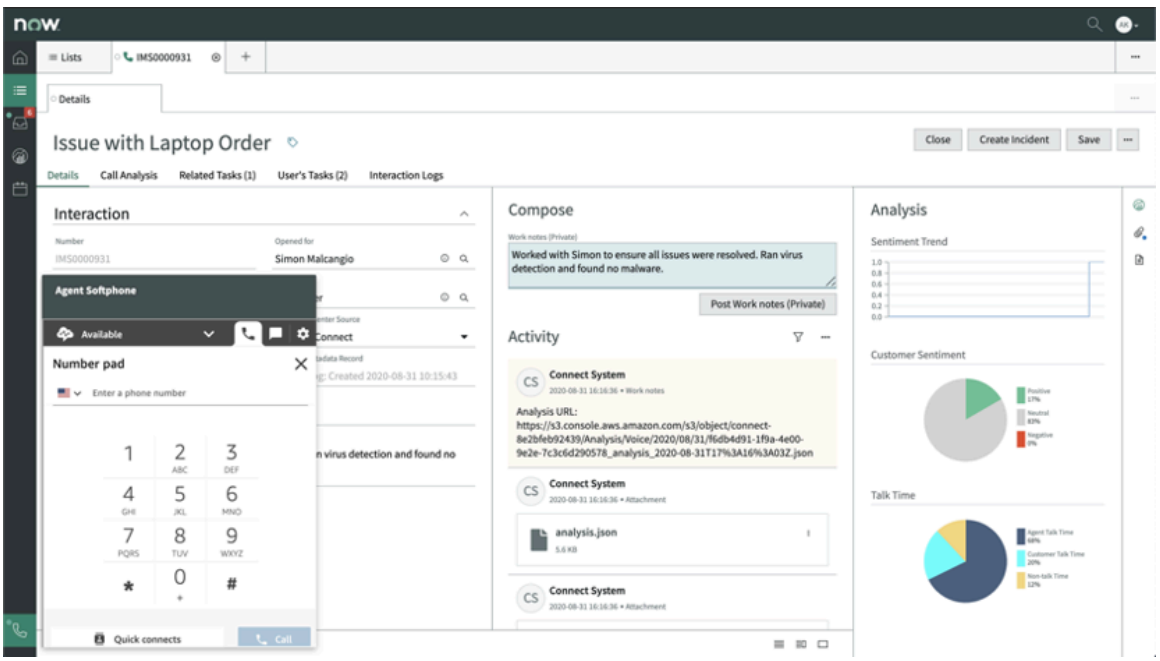
サードパーティの電話システムの統合



適切なタイミングでエージェントに関連するデータを表示する

通話中に顧客を支援できるように、エージェントのインタラクションに関連データを表示します。

通話をエージェントにルーティング



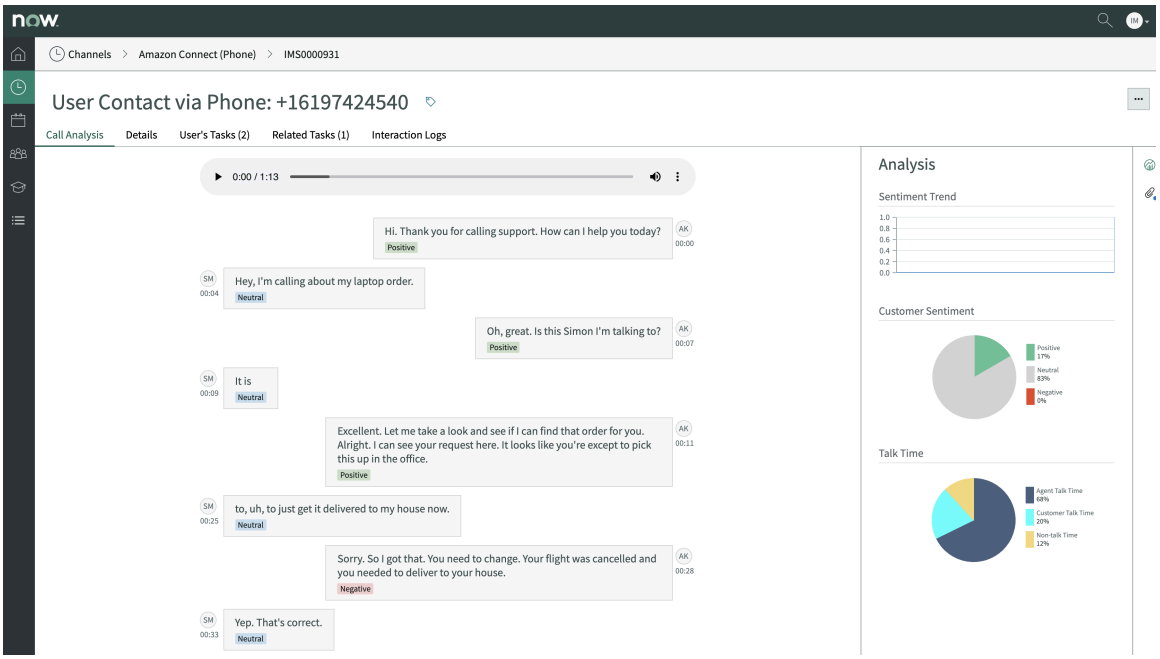
インタラクションの記録とコール測定基準を分析する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンス内で、エージェントの記録、通話測定基準、およびコールの転写にアクセスして、インタラクションを分析します。

通話記録のレビューと分析



管理者は次のことができます。

- 構築済みの指示とテンプレートを使用して、ServiceNow インスタンスを Amazon Connect などのサードパーティの電話システムと統合します。
- サードパーティの電話システムと 音声アシスト機能 の間の要求を実行するためのインタラクションを呼び出す、事前に構築済みの操作ハンドラーを使用します。

マネージャーは次のことができます。

- コーチングのためにコールの転写とレコーディングを表示します。
- レポートのために通話統計 (エージェント通話時間など) を表示します。
- エージェントの会話を分析し、品質保証のためにフィードバックを提供します。

エージェントは、次のことができます。

- アサインされたキューにルーティングされたコールを取得し、ServiceNow インスタンス内から統合ソフトフォンを介してコールを受け入れるか拒否します。
- クイック接続を使用して、コールを別のエージェントまたはキューに転送します。
- コールを受け入れる前に、発信者情報のコンテキストを取得します。
- お客様とのやり取り中にコールのリアルタイムトランスクリプトを表示します。リアルタイムトランスクリプトの詳細については、「」を参照してください。
- エージェントの会話を分析し、品質保証のためにフィードバックを提供できるマネージャーとコラボレーションします。
- ServiceNow インスタンス内の在席状況を管理します。エージェントの在席状況の詳細については、「エージェントの受信ボックスの制御」を参照してください。
- OpenFrame 統合を使用して、ServiceNow インターフェイス内からソフトフォンに直接アクセスして使用します。OpenFrame の詳細については、「OpenFrame の概要」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発信者は、次のことができます。

- 音声ベースのインタラクションを使用してタスクを作成します。たとえば、インシデントやケースを作成したり、アカウントのロックを解除したりします。
- 音声またはデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) 入力を使用してボットとやり取りし、統合した ServiceNow インスタンス内の要求を実行します。これらのボットインタラクションは、サードパーティの電話システムの連絡先フローで定義されます。
- 要求の遂行を支援できるエージェントに話します。

音声アシスト機能と **Amazon Connect** を統合するための着信コールワークフロー

音声またはデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) 入力を使用して発信者がコールセンターに連絡すると、言語などの発信者コンテキストに基づいて Amazon Connect インスタンスで連絡先フローが呼び出されます。このコールのインタラクションレコードが作成されます。

- 発信者の要求により、ServiceNow インスタンスの操作ハンドラーが呼び出されます。
- 要求は、ボットとの自動インタラクションによって解決できます。発信者の要求がボットとの自動インタラクションによって解決されない場合、通話は利用可能な次のエージェントに転送されます。エージェントは、コールとインタラクションを受信し、要求を解決します。

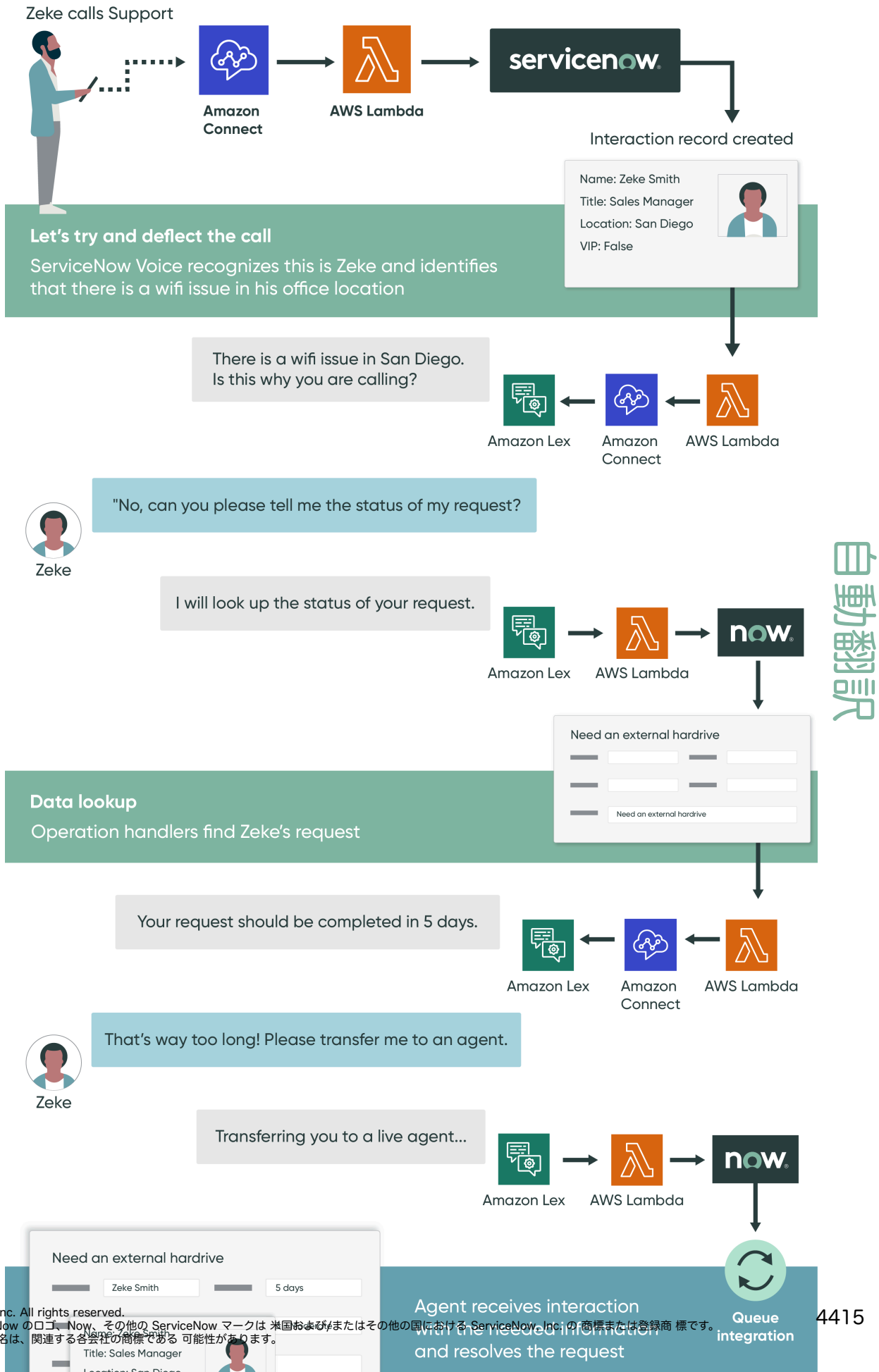
次にワークフローの例を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Amazon Connect データ連携



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 の設定

ServiceNow 音声アシスト機能 を有効にして、Amazon Connect などのサードパーティの電話システムと統合します。

サードパーティの電話システムを設定し、それを ServiceNow インスタンスとデータ連携すると、エージェントは連携したソフトフォンを使用して ServiceNow インスタンスからのコールを受信したり発信したりすることができます。このエクスペリエンスは、サードパーティの電話システム内で行われた構成に基づいています。

音声アシスト機能の設定の概要は次のとおりです： Amazon Connect での ServiceNow 音声アシスト機能の設定の概要を説明するビデオ。

開始： 音声アシスト機能

1. ITSM や CSM など、次のものを含むServiceNow 音声アシスト機能アプリケーションのライセンスServiceNowを調達します。
2. ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションを ServiceNow® Store にインストールします。インストールの詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションのインストール」を参照してください。
3. サインアップして、サードパーティの電話システムでアカウントを作成します。デフォルトでは Amazon Connect はサポートされています。Amazon Web サービス (AWS) アカウントの作成の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。
4. ServiceNow インスタンス内でサードパーティの電話システムのフレームワークを構成します。デフォルトでは、フレームワークは Amazon Connect でサポートされています。この構成の詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 と Amazon Connect のデータ連携」を参照してください。

ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合は、ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 組織は、ITSM や CSM など、ServiceNow 音声アシスト機能 SKU を含む ServiceNow アプリケーションのライセンスを購入している必要があります。
- 少なくとも 1 つのコンテンツパック (CSM や ITSM など) をインストールする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

次の ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションをインストールする必要があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション

アプリケーション	説明	インストールされるコンポーネント
ServiceNow 音声アシスト機能	サードパーティの電話システムとのデータ連携をサポートするフレームワークを提供します。	このアプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントについては、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (続く)

アプリケーション	説明	インストールされるコンポーネント
[sn_cti_core]		「ServiceNow 音声アシスト機能 コアとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ServiceNow 音声アシスト機能と Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Amazon Connect を ServiceNow 音声アシスト機能 コアと統合します。	このアプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントについては、「Amazon Connect と ServiceNow 音声アシスト機能 の統合とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
ServiceNow 音声アシスト機能 UI コンポーネント [sn_cti_ux]	ワークスペースエクスペリエンスを備えた ServiceNow 音声アシスト機能 のコールの記録、転写、および感情分析を有効にします。	なし
ServiceNow リアルタイムトランスクリプト [sn_cti_amzn_cct] (ServiceNow 音声アシスト機能 for カスタマーサービス管理 (CSM) でのみ使用できます。)	リアルタイムのコールトランスクリプトを有効にして、お客様との通話中にエージェントがコールトランスクリプトを表示できるようにします。	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   - ServiceNow 音声アシスト機能 (sn_cti_core)
   - ServiceNow 音声アシスト機能と Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - ServiceNow 音声アシスト機能 UI コンポーネント (sn_cti_ux)

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、音声アシスト機能アプリケーションをインストールする前にインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow 音声アシスト機能 (sn_cti_core)
- ServiceNow 音声アシスト機能と Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
- ServiceNow 音声アシスト機能 UI コンポーネント (sn_cti_ux)

完全な 音声アシスト機能 エクスペリエンスを得るには、ITSM アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 または CSM アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 をインストールします。これらのインストールの詳細については、「ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のインストール」および「CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のインストール」を参照してください。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

ドメイン分離と **ServiceNow** 音声アシスト機能

ServiceNow 音声アシスト機能 ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

ドメイン分離テーブル

- CTI インスタンス [sn_cti_instance]
- CTI コンポーネントログ記録構成 [sn_cti_log_cfg]
- 操作ハンドラー [sn_cti_operation_handler]
- プロバイダーコンポーネント [sn_cti_provider_component]
- プロバイダー構成 [sn_cti_provider_config]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プロバイダーメッセージトランスフォーマー [sn_cti_provider_msg_transformer]
- CTI ユーザー[sn_cti_user]
- AWS リソース [sn_cti_aws_resource]
- Amazon Connect インスタンス [sn_cti_connect_instance]

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

電話 **PIN** の設定

エージェントとの通話中に発信者認証に使用できる電話 PIN を設定またはリセットすることができます。

操作ハンドラーに対して [認証が必要] フィールドが [**True**] に設定されている場合、対応する操作は、発信者が PIN を入力した後にのみ呼び出されます。

> **重要:**
> これは、ITSM アプリケーション用の 音声アシスト機能 と CSM アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 の両方に適用できます。

発信者の電話 **PIN** のリセット

発信者のアカウントがロックされている場合は、発信者の電話 PIN をリセットします。

始める前に
必要なロール：sn_cti_core.user_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** 音声アシスト機能 **-** コア > ユーザーの **PIN** リセット.
2. 必要な CTI ユーザーについて、プレビューアイコンをクリックし、レコードを開いて PIN をリセットします。
   a. **[PIN]** フィールドに新しい PIN を入力します。
   b. [無効] チェックボックスをオフにします。
   c. [更新] をクリックします。

電話 **PIN** の設定またはリセット

エージェントとの通話中に発信者認証に使用できる電話 PIN を設定またはリセットします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** 音声アシスト機能 **-** コア > 自分の電話の **PIN**.
2. [電話 PIN を要求] フォームで PIN を入力し、もう一度入力してください。
3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンシューマーの電話番号の **E.164** 形式の構成

テリトリの公衆電話ネットワーク経由で国際電話を正常にルーティングできるように、電話番号に関する必要なすべての情報が含まれ、適切にフォーマットされていることを確認します。電話番号の E.164 準拠のフォーマットと検証を提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
E.164 電話番号フィールドには、次のフィールドタイプが表示されます。

- 電話番号テリトリのリスト
- 電話番号を入力するための入力ボックス

E.164 形式では、ダッシュまたはスペースを含めず、+ 記号を含める必要があります。例：+14152223456。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > コンシューマー.
2. 必要なコンシューマーレコードを選択します。
3. コンシューマーフォームで、電話フィールドを右クリックし、[ディクショナリを設定] を選択します。
4. [辞書エントリー] フォームの [タイプ] フィールドで、[電話番号 **(E164)]** を選択します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
この設定の後、[電話] フィールドにコンシューマーの電話番号を入力するときに、テリトリを選択し、対応する電話番号を入力します。同じ形式が エージェントワークスペース に反映されます。

CTI コンポーネントロギングの構成えんと

CTI コンポーネントロギングを構成して、システムログへのコンポーネントロギングを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のコンポーネントのログを作成できます。

- 操作ハンドラー
- プロバイダーコンポーネント
- プロバイダー構成
- プロバイダーメッセージトランスフォーマー

> **注:**
> 本番インスタンスではログ構成をオンのままにしないでください。パフォーマンスに影響を与える可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow** 音声アシスト機能コア > ログ構成 > 新規.
2. 構成するコンポーネント、コンポーネントテーブル、およびログレベルを選択します。
3. ログ レベルのオプションを選択します。
   次のオプションがあります。
   - オフ
   - エラー
   - 警告
   - Info
   - Debug
4. [送信] をクリックします。
5. ログに記録するコンポーネントテーブルのタイプごとに、個別のレコードを作成します。
   複数のロギング構成がある場合、最終的なログレベルは、次の優先順位に基づいて選択したコンポーネントのログレベルになります。
   a. 操作ハンドラー
   b. プロバイダーメッセージトランスフォーマー
   c. プロバイダーコンポーネント
   d. プロバイダー構成
6. ログを表示するには、次に移動します。 すべて > システムログ > システムログ > すべて.
   作成日、ログレベル、ログメッセージ、ソースなど、呼び出された *sn_cti* モジュールからのログを確認できます。システムログでは、メッセージログレベルは常に **info** です。ログ記録構成のない *sn_cti_core* からの基本ログの場合、ログレベルは異なります。

操作ハンドラーにある **warn** ログレベルロガーを持つ操作ハンドラーの *sn_cti_log_cfg.list* のエントリの場合、コードは次のようになります。

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

サンプル出力：

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger Demo from Operation Handler
```

- P：プロバイダー
- C：コンポーネント
- T: トランスフォーマー
- O：操作ハンドラー

ServiceNow 音声アシスト機能 カスタマーサービス管理 **(CSM)** へのリアルタイムトランスクリプトの構成

Amazon Connect インスタンスと ServiceNow インスタンスで設定を構成して、エージェントが顧客との音声通話のリアルタイムトランスクリプトを表示できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- Guided Setup を使用して Amazon Connect インスタンスを設定します。
- リアルタイムトランスクリプションは、ServiceNow 音声アシスト機能 for カスタマーサービス管理 (CSM) でのみ利用可能です。
- 必要なロール：admin

このタスクについて
新規展開の場合、音声アシスト機能 for カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップ中にリアルタイムトランスクリプト機能が有効になります。

音声アシスト機能 for CSM が既に展開されていて、アップグレードしている場合は、ServiceNow 音声アシスト機能 の設定 および ServiceNow 音声アシスト機能 へのリアルタイムトランスクリプトの設定 のすべての手順を実行してから、Amazon Connect のセットアップを完了して ください。

手順

1. Amazon Connect インスタンスに移動します。
2. Amazon Connect インスタンスで Contact Lens を有効にします。
   を参照してください。 Amazon ドキュメント 完全な手順については。Amazon Connect の Contact Lens の詳細については、Contact Lens に関するドキュメント を参照してください。
   a. [記録と分析の動作ブロックを設定 (Set recording and analytics behavior block)] で、[Contact Lens] を有効にします。
   b. リアルタイム分析とコール後分析を使用して音声分析を有効にします。
3. Amazon Connect の セットアップガイド に移動します。
4. [リアルタイムトランスクリプト] セクションの手順を完了します。

ServiceNow 音声アシスト機能 へのリアルタイムトランスクリプトの設定

リアルタイムトランスクリプトを有効にするには、Amazon Connect 統合でプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
新規展開の場合、ServiceNow 音声アシスト機能 のガイド付きセットアップ中にリアルタイムトランスクリプト機能が有効になります。

ServiceNow 音声アシスト機能 が既に展開されていて、アップグレードしている場合は、ServiceNow 音声アシスト機能 の設定 のすべての手順を実行し、この手順のすべてのステップを実行してから、Amazon Connect のセットアップを完了して ください。

手順

1. システムプロパティ `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` を追加し、**true** に設定します。
   新しいシステムプロパティの追加については、「システムプロパティの追加 」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Amazon Connect** データ連携 > インスタンスの表示.
3. インスタンスを選択し、[セットアップガイド] 関連リンクをクリックします。
4. セットアップガイドの上部にあるチェックボックスをオンにして、リアルタイムトランスクリプトのセットアップを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[リアルタイムトランスクリプト] チェックボックスをオンにすると、エージェントは自分のペースで会話パネルを表示できます。

5. セットアップガイドに従って続行します。
   Amazon Connect 統合が既に設定されている場合でも、Lambda Cloudformation テンプレートと連絡先フローの変更により、セットアップタスクを再度完了する必要があります。
6. [認証のセットアップ] ステップで、[Web サービスへのアクセスのみ] でユーザーを作成します。
   このユーザーは、ServiceNow と Amazon Connect 間の通信のみを目的としています。
   a. [ロール] 関連リストまで下にスクロールします。
   b. ユーザーを編集し、ロール interaction_integration_user を追加します。
   c. **[OK]** をクリックします。

次のタスク
セットアップガイドの詳細に従い、Amazon Connect インスタンスでセットアップタスクを続行します。

操作ハンドラーのスクリプト

ServiceNow 音声アシスト機能 フレームワーク内の API を使用して、発信者とエージェントにシームレスな音声通話エクスペリエンスを生み出すことができます。

CTIOperationRequest API は、現在の CTIOperationRequest オブジェクトに関するデータを設定および取得するためのメソッドを提供します。この API の詳細については、「CTIOperationRequest：スコープ付き、グローバル」を参照してください。

CTIOperationResponse API は、現在の CTIOperationResponse オブジェクトに関するデータを設定および取得するためのメソッドを提供します。この API の詳細については、「CTIOperationResponse：スコープ付き、グローバル」を参照してください。

CTI API は、コンピューター電話統合 (CTI) プロバイダーが 音声アシスト機能 フレームワークと対話できるようにする REST リソースを提供します。この API の詳細については、「CTI API」を参照してください。

音声アシスト機能 でのプロバイダー構成

着信コールと発信コールの両方について、プロバイダー構成には、特定のサードパーティの電話システムプロバイダー用の関連コンポーネントとメッセージトランスフォーマーに関する設定が含まれています。その電話システムプロバイダーからの要求は、これらの設定に基づいて ServiceNow 内で処理されます。

利用可能なプロバイダー構成を表示するには、次に移動します **ServiceNow** 音声アシスト機能 **-** コア > プロバイダー構成.

サードパーティの電話システムからの要求はすべて、*CTI API* の *CTI* 操作エンドポイントを介して ServiceNow インスタンスに渡されます。この API の詳細については、「CTI API」を参照してください。プロバイダーとエンドポイントで指定されたコンポーネントに基づいて、対応するメッセージトランスフォーマーが呼び出され、以下が実行されます。

- 要求を操作ハンドラーに渡す前に、サードパーティの電話システムからの要求を変換します。
- サードパーティの電話システムに渡す前に、操作ハンドラーからの応答を変換します。

プロバイダーコンポーネント

サードパーティの電話システムで利用可能な各コンポーネントまたはノードについて、プロバイダー構成にプロバイダーコンポーネントが含まれています。これには、コンポーネントとメッセージトランスフォーマーの間のマッピングが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なプロバイダーコンポーネントを表示するには、次の場所に移動します **ServiceNow** 音声アシスト機能 - コア > プロバイダーコンポーネント.

メッセージトランスフォーマー

メッセージトランスフォーマーは、サードパーティの電話システムと ServiceNow インスタンス間で要求と応答を変換する方法を定義します。

- [入力トランスフォーマー] フィールドには、要求を操作ハンドラーに渡す前に、ServiceNow インスタンス内でサードパーティの電話システムからの要求をどのように変換するかを定義するスクリプトがあります。
- [出力トランスフォーマー] フィールドには、応答をサードパーティの電話システムに渡す前に、操作ハンドラーからの応答をどのように変換するかを定義するスクリプトがあります。

利用可能なメッセージトランスフォーマーを表示するには、次に移動します **ServiceNow** 音声アシスト機能 - コア > プロバイダーメッセージトランスフォーマー.

音声アシスト機能 と **Amazon Connect** を統合するためのプロバイダー構成

Amazon Connect アプリケーションによる ServiceNow 音声アシスト機能 と ServiceNow 音声アシスト機能 の統合のために、デフォルトで *AWS Connect Default Handler* プロバイダーコンポーネントを使用できます。

> **注:**
> ServiceNow アプリケーション [sn_cti_amzn_cct] による ServiceNow 音声アシスト機能 と Amazon Connect の統合は、ServiceNow Store からインストールする必要があります。このアプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションのインストール」を参照してください。

Amazon サービスと ServiceNow インスタンス間の統合ポイントとして使用できる各ノードで、次のプロバイダーコンポーネントと対応するメッセージトランスフォーマーを使用できます。

プロバイダーコンポーネントとメッセージトランスフォーマー

ノード	プロバイダーコンポーネント	メッセージトランスフォーマー
顧客による入力の取得 (Get Customer Input)	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS - Lex - インテント - メッセージトランスフォーマー (SN プロキシ)
AWS Lambda 関数の呼び出し (Invoke AWS Lambda Function)	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS - Connect - Lambda - メッセージトランスフォーマー

顧客が電話番号を使用してダイヤルすると、Amazon Connect の電話システムを介して電話がかけられます。Amazon Connect は、そのコンポーネントの 1 つを使用して、*CTI API* の *CTI* 運用エンドポイントを介して ServiceNow インスタンスに要求を提供します。この API の詳細については、「CTI API」を参照してください。プロバイダーとここで指定されたコンポーネントに基づいて、対応するメッセージトランスフォーマーが呼び出され、以下が実行されます。

- 要求を操作ハンドラーに渡す前に、Amazon Connect からの要求を変換します。
- Amazon Connect に渡す前に、操作ハンドラーからの応答を変換します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

音声アシスト機能 の拡張ポイント

拡張ポイントを使用すると、カスタムスクリプトを呼び出して ServiceNow 音声アシスト機能 の機能を拡張できます。サードパーティの電話システムを ServiceNow 音声アシスト機能 と統合している間は、*CTI API* を使用して拡張ポイントを呼び出し、ServiceNow 音声アシスト機能 のイベントを処理できます。

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

デフォルトで使用可能な拡張ポイントを表示するには、次の場所に移動します システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点 アプリケーションごとに ServiceNow 音声アシスト機能 グループ化できます

注:
ServiceNow 音声アシスト機能、ServiceNow 音声アシスト機能 for ITSM、 ServiceNow 音声アシスト機能 for CSM、ServiceNow 音声アシスト機能 with Amazon Connect アプリケーションを ServiceNow Store からインストールする必要があります。これらのインストールの詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションのインストール」、「ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のインストール」、「CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のインストール」を参照してください。

音声アシスト機能 の拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_cti_core.clickToCallContextMap	アプリケーション固有のフィールド値を ServiceNow 音声アシスト機能 発信コールのインタラクションレコードにコピーできるようにします。
sn_cti_core.CTICallAnalysisExtractor	ServiceNow 音声アシスト機能 と統合されたサードパーティの電話システムに基づいて、インタラクションの転写とレコードデータを取得する方法を定義します。
sn_cti_core.SoftPhoneEventSink	サードパーティの電話システムがイベントを処理できるかどうかを定義します。ソフトフォンインターフェイスからのイベントをバックエンドイベントにマッピングします。

音声アシスト機能 の使用

エージェントは、ServiceNow 音声アシスト機能を使用して、シームレスな音声通話エクスペリエンスで着信コールを受信し、発信コールを行うことができます。マネージャーは、このアプリケーションを使用して通話を監視および分析できます。

ServiceNow 音声アシスト機能での着信コールの受信

エージェントは、エージェントソフトフォンインターフェイスを使用して着信コールを受信し、発信者の要求を処理できます。

エージェントとして着信コールを受信するには、次のいずれかのロールが必要です。

- sn_openframe.user および Interaction_agent
- Advanced Work Assignment プラグイン (com.glide.awa) がインストールされている場合、awa_agent および awa_integration_user ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客がダイヤルインした後、対応する連絡先フローが Amazon Connect で呼び出されます。設定済みのノードを介して、発信者が ServiceNow インスタンスの操作ハンドラーに転送されます。

エージェントが対応可能な場合、エージェントはエージェントソフトフォンインターフェイスを使用してコールを受信し、要求を処理できます。エージェントの在席状況の詳細については、「エージェントの受信ボックスの制御」を参照してください。

インタラクションレコードのステータス

条件	インタラクションのステータス
インタラクションが作成されたばかりか、現在 IVR フローによって回避されているコールツリー内にあるか、またはまだルーティングされておらず、エージェントにアサインされていません。	[新規] ステータスです。
Lex ボットが、コールを回避しているか、コールがキューに入る前に、ユーザーがコールを切断しています。	[完了してクローズ] ステータスに移行します。
インタラクションがエージェントにアサインされています。	[対応中] ステータスに移行します。
ユーザーがキューで待機中にコールを切断しています。	[破棄してクローズ] ステータスに移行します。

ServiceNow 音声アシスト機能を使用した発信コールの開始

ServiceNow 音声アシスト機能アプリケーションのクリックコール機能を使用して顧客に接続するための発信コールを開始することで、エージェントとしての生産性を向上させます。

エージェントは、ユーザーの電話番号にアクセスするときにクリックコール機能を使用して、発信コールを開始できます。ユーザーの電話番号を利用できる場合は、 ServiceNow アプリケーションの UI に表示されます。このアプリケーションの UI の例として、ケースフォームの連絡先詳細、インシデントフォーム、コンシューマーフォーム、連絡先フォーム、およびその他のアプリケーション UI のユーザーレコードがあります。

注:

- 利用できない場合は、[発信者] フィールドをインシデントフォームに追加できます。
- ユーザーの電話番号は E.164 形式である必要があります。この形式で電話番号を設定する方法については、「コンシューマーの電話番号の E.164 形式の構成」を参照してください。

発信コールを開始するには、次のいずれかのロールが必要です。

- sn_openframe.user および Interaction_agent
- Advanced Work Assignment プラグイン (com.glide.awa) がインストールされている場合、awa_agent および awa_integration_user ロールが必要です。

アプリケーション UI に表示されているユーザーの電話番号へのリンクをクリックできます。ユーザーレコードには、携帯電話、勤務先電話、またはその両方が含まれている必要があります。通話が録音されることを知らせるエージェントソフトフォンポップアップウィンドウが表示され、ユーザーの電話番号に接続されます。電話タイプのコールのインタラクションレコードが作成され、[対応中] ステータスになります。

ServiceNow 音声アシスト機能 Core で、`createConversation` フラグが true に設定されている場合、発信コールの会話レコードが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 と カスタマーサービス管理 (CSM) で、sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update フラグが true に設定されている場合、発信コールの会話レコードが作成されます。

次のエージェントの在席ステータスが、デフォルトで音声アシスト機能アプリケーション用に構成され、エージェントワークスペース 受信ボックスに表示されます。

エージェントワークスペース 受信ボックスのステータス

ステータス	説明
CallingCustomer	顧客との接続を処理中であることを示します。 コールが接続されると、ステータスが [多忙] として表示されます。
多忙	通話中であることを示します。
AfterCallWork	コールを終了し、現在、ケースの詳細などのタスクの更新に取り組んでいることを示します。 エージェントソフトフォンポップアップウィンドウで [コールの終了] をクリックすると、このステータスが表示されます。
利用可能	ケースなどの別のタスクを受け入れることができることを示します。 エージェントソフトフォンポップアップウィンドウで [連絡先のクリア **(Clear contact)]** をクリックすると、このステータスが表示されます。
FailedConnectAgent	顧客に接続できなかったことを示します。 コールが完了しない場合、ステータスは [利用可能] として表示されます。

注:
エージェントワークスペース受信ボックスのステータスは、高度なワークアサインメント (AWA) アクティビティと同期されます。

関連するインタラクションレコードのアクティビティストリームには、ステータスの詳細、コール記録の URL、連絡先トレースレコード、およびコールの転写が入力されます。

[store-future: BEGIN review]

音声アシスト機能 でのコールの監視

マネージャーは、分析コールを監視してフィードバックを提供し、エージェントをコーチングすることができます。

マネージャーは次のことができます。

- コーチングのためにコールの転写とレコーディングを表示します。
- レポートのために通話統計 (エージェント通話時間など) を表示します。
- エージェントの会話を分析し、品質保証のためにフィードバックを提供します。

エージェントワークスペース、ITSM Manager Workspace、および CSM Manager Workspace では、インタラクションの [コール分析] タブを使用して、トランスクリプト、記録、および感情を分析できます。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントまたはキューへのコールの転送

エージェントは、顧客とのコール中に、コールを別のエージェントまたはキューに転送して、顧客に対応するためのさらに多くのサポートを受けることができます。

この機能は、ServiceNow 音声アシスト機能 for カスタマーサービス管理 (CSM) で利用できます。詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 と CSM の統合」を参照してください。

転送フローの例

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. Ned はエージェントソフトフォンを使用して、顧客からの着信コールを受け入れます。
3. コールを転送するために、Ned は [クイック接続 **(Quick connects)]** をクリックし、別のエージェントまたはキュー (「請求処理キュー」など) を選択します。転送が開始され、ソフトフォンに **INTERNAL-TRANSFER** と表示されます。顧客は、次のエージェントがコールを受け入れるまで保留になります。
4. 次のエージェント (Beth) が [参加 **(Join)]**を選択してコールに参加すると、最初のエージェント (Ned) はコールを続行することも、コールを終了することもできます。
5. Ned がコールを終了すると、コールはインタラクションレコードの Beth に再アサインされます。

他のアプリケーションとの 音声アシスト機能 の統合

他のアプリケーションと統合することで、着信コールおよび発信コールの ServiceNow 音声アシスト機能 の機能を拡張できます。

ServiceNow 音声アシスト機能 と **Amazon Connect** のデータ連携

ServiceNow インスタンスの ServiceNow 音声アシスト機能 を Amazon Connect インスタンスと接続し、問い合わせユーザーとエージェントにシームレスな着信と発信の音声通話エクスペリエンスを提供します。

始める前に

- 管理アクセス権を持つ Amazon Web サービス (AWS) アカウントを調達し、Amazon Connect と ServiceNow とのデータ連携のセットアップを完了します。AWS アカウントの作成の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。
- ServiceNow インスタンスにサービスアカウントを作成し、AWS アカウントから ServiceNow インスタンスへの通信を可能にします。インスタンスにサービスアカウントを作成する権限がない場合は、 このサービスアカウントの作成について ServiceNow 管理者にお問い合わせください。

必要なロール：sn_cti_amzn_cct.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect インスタンスを統合する方法の詳細については、以下のビデオをご覧ください。このビデオでは、Amazon リソースと Lex ボットの展開、Amazon Connect インスタンスと連絡先フローのセットアップ、認証とロール、およびユーザー ID とパスワードパラメーターについて説明します。

手順

1. Amazon Web サービス (AWS) アカウントにログインし、Amazon Connect インスタンスをセットアップします。
   このインスタンスのセットアップ方法については、Amazon Connect ドキュメント を参照してください。
2. Amazon Connect と ServiceNow インスタンスをデータ連携します。

   a. ServiceNow インスタンスにログインします。

   b. 移動先 **Amazon Connect** データ連携 > インスタンスのセットアップ.

   c. フォームのフィールドに入力します。

Amazon Connect インスタンスフォーム

フィールド	説明
名前	Amazon Connect インスタンスの名前。
AWS ARN	Amazon Connect インスタンスの Amazon リソース名。AWS ARN の詳細については、Amazon Connect ドキュメント を参照してください。
アクティブ	レコードがアクティブかどうかを示すオプション。
パラメーターを上書き	Amazon Connect インスタンスパラメーターのドメインを編集するオプション。このオプションは、ServiceNow インスタンスを、Amazon Connect コンソールの新しいドメインを導入する前に作成した Amazon Connect インスタンスとデータ連携する場合にのみ選択する必要があります。このノードの詳細については、Amazon Connect ドキュメント を参照してください。
インスタンスパラメーター	Amazon Connect インスタンスの名前に基づいて自動生成されたパラメーター。 たとえば、Amazon Connect コンソールに新しいドメインを導入する前後の Amazon Connect インスタンスパラメーターは次のとおりです。 ▪ 新しいドメインを導入する前 `{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 新しいドメインを導入した後 {"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}

3. ServiceNow インスタンスでの Amazon Connect の構成

a. 移動先 **Amazon Connect** データ連携 > インスタンスの表示.

b. 設定するインスタンスを選択します。

c. [セットアップガイド] 関連リンクをクリックします。

d. 各セクションで指定されたコンポーネントの手順を完了します。

Amazon Connect コンポーネントを構成する手順

ステップ	説明
アプリケーションの選択	Amazon Connect コンポーネントを構成する対象のアプリケーションを選択します。
S3 バケットのセットアップ	Amazon CloudFormation で展開できるホストコンテンツ。S3 バケットの作成の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。
スタックの展開	必要な Amazon Web Services (AWS) リソースのコレクションを設定します。スタックの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。 AWS CloudFormation テンプレートを使用して AWS スタックを展開できます。 ▪ AWS CloudFormation テンプレートを使用して AWS リソースとプロパティを記述します。 ▪ AWS CloudFormation スタックを使用して、テンプレートに記述されているリソースをプロビジョニングします。 **注:** 以前のリリースからアップグレードする場合は、Node.js 10.x で実行されている Lambda 関数の既存の展開で Node.js 14.x をポイントします。詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。
Lex ボットの展開	ユーザー向けの音声ベースの Conversational Interfaces を構築します。Lex ボットの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。
Connect のセットアップ	AWS サービスと ServiceNow インスタンスをデータ連携します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
連絡先フローのインポート	▪ (AWA) 音声ルーティングを有効にするには 高度なワークアサインメント 、[**AWA** 音声ルーティング] 見出しの下にあるチェックボックスをオンにします。セットアップガイドで指定された手順を実行します。 ▪ 完了 AWS Lambda および OAuth 資格情報のセットアップです。 ▪ セットアップガイドのリンクを使用して、推奨される保留音楽をダウンロードします(独自の保留音楽を選択できますが、5秒を超えることはできません)。 ▪ 保留音をアップロードします。を参照してください。 AWS ドキュメント . ▪ Amazon Connect と ServiceNow インスタンスの間の受信コールおよび発信コールのコールツリーを定義します。連絡先フローの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。 ▪ サブスクリプションに基づいて、デフォルトの受信連絡先フローおよび発信連絡先フローがあります。たとえば、ServiceNow 音声アシスト機能 と ITSM アプリケーションの統合については、「ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 ▪ 受信連絡先フローの場合は、AWS キューから ServiceNow キューに連絡先をルーティングするキューを作成します。AWS でのキューの作成の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。 ▪ [エージェントへの転送フロー (Transfer to Agent Flow)] と [キューへの転送フロー (Transfer to Queue Flow)] を使用して、Amazon Connect を介したコール転送フローを設定します。転送フローは再利用可能であり、ServiceNow 音声アシスト機能 for ITSM に適用することもできます。 ▪ Amazon Connect (電話) は、Amazon Connect データ連携のためのプレースホルダー電話チャネルです。Amazon Connect インスタンスに実装するキューの場合、このチャネルを使用して、対応する 高度なワークアサインメント キューを作成できます。実装例については、「Associate Amazon Connect queues for ITSM to a ServiceNow instance 」または「Associate Amazon Connect queues for CSM to a ServiceNow instance 」を参照してください。
リアルタイム転写を設定	リアルタイムトランスクリプトを有効にするには、Amazon Connect 統合でプロパティを設定します。構成手順については、「ServiceNow 音声アシスト機能 カスタマーサービス管理 (CSM) へのリアルタイムトランスクリプトの構成」を参照してください。
通話記録イベント	Amazon Connect インスタンスで通話記録を有効にして、記録イベントを ServiceNow インスタンスに送信します。記録動作の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。
認証のセットアップ	サービスアカウントを作成して、Amazon Connect インスタンスを ServiceNow アカウントと統合します。
追加設定	Openframe を設定して、ServiceNow UI 内で Amazon Connect ソフトフォンインターフェイスを起動します。ServiceNow インターフェイスで作成した

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	説明
	Openframe 設定により、エージェントが ServiceNow インターフェイスからソフトフォンを起動できるようになります。ユーザーグループを設定して、この構成を特定のエージェントユーザーグループに制限することもできます。 **注:** エージェントは、 Amazon Connect 資格情報または SSO 資格情報 (設定されている場合) を使用して、別のブラウザタブでソフトフォンインターフェイスにログインする必要があります。ログインすると、ServiceNow インターフェイス内でソフトフォンを起動して使用できるようになります。

発信者との自動インタラクション用の連絡先フローの構成

ServiceNow インスタンス内の発信者の要求を満たすために、ボットとの自動発信者インタラクションを呼び出します。

始める前に
必要なロール：sn_cti_core.admin

このタスクについて
音声またはデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) 入力を使用して発信者がコールセンターに連絡すると、発信者コンテキストに基づいて Amazon Connect インスタンスで連絡先フローが呼び出されます。連絡先フローには、Amazon サービスと ServiceNow インスタンスの間のデータ連携ポイントとして機能するノードが含まれています。連絡先フローで定義されたノードに基づいて、対応する操作ハンドラーが ServiceNow インスタンスでトリガーされます。続いて、発信者は操作ハンドラーで定義された応答を取得します。連絡先フローの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。

ServiceNow ベースシステムでは、デフォルトでいくつかの操作ハンドラーを使用できます。操作ハンドラーの詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 に関する参照情報」を参照してください。

手順
1. オプション: デフォルトの操作ハンドラーを使用しない場合は、ServiceNow インスタンスで操作ハンドラーを作成して構成します。
   a. 移動先 **ServiceNow** 音声アシスト機能 **-** コア > 操作ハンドラー.
   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームのフィールドに入力します。

操作ハンドラーフォーム

フィールド	説明
操作名	自動化する操作の名前。
タイプ	操作の実装方法を指定するタイプ。 ▪ スクリプト：実装はスクリプトに含まれています。 ▪ ハンドラーに転送：要求は、そのハンドラーの sys_id のルックアップによって呼び出される操作ハンドラーに転送されます。このシナリオは、同様の操作に対してさまざまな意図がある場合 (人事インシデントの作成とインシデントの作成など) に可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 転送操作：要求は、ハンドラーの名前のルックアップによって呼び出され、ハンドラーを検索するために名前解決を実行する操作ハンドラーに転送されます。 ▪ データ連携ハブ：アクション：統合ハブ アクションを呼び出します。 ▪ データ連携ハブ：サブフロー：統合ハブ フローまたはサブフローを呼び出します。
アプリケーション	操作ハンドラーに関連付けられたアプリケーション。
ドメイン	操作ハンドラーに関連付けられたドメイン。
アクティブ	操作ハンドラーをアクティブ化するオプション。
認証が必要	操作ハンドラーの認証を有効にするオプション。 **注:** このオプションが選択されている場合、対応する操作は、要求で有効な認証トークンが渡された場合にのみ呼び出されます。これは、PIN ベースの認証をサポートする認証操作ハンドラーによってサポートされます。これは、連絡先フローで利用できます。PIN の設定については、「電話 PIN の設定」を参照してください。
説明	操作ハンドラーに関する概要。
スクリプト	操作実装と、発信者への応答を含むスクリプト。このフィールドは、[タイプ] で [スクリプト] を選択した場合に表示されます。
転送先	要求を転送する操作ハンドラー。このフィールドは、[タイプ] で [ハンドラーに転送] または [転送操作] を選択した場合に表示されます。
データ連携ハブ：アクション	(Optional) 要求を完了するために呼び出す 統合ハブ アクション。このフィールドは、 [タイプ] で [データ連携ハブ ：アクション] を選択した場合に表示されます。
データ連携ハブ：フロー/サブフロー	(Optional) 要求を完了するために呼び出す 統合ハブ フローまたはサブフロー。このフィールドは、[タイプ] で [データ連携ハブ：サブフロー] を選択した場合に表示されます。

d. [送信] をクリックします。

2. Amazon Connect に連絡先フローを作成し、エンドツーエンドのカスタマーエクスペリエンスを定義します。

連絡先フローの作成の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。

Amazon Connect 内に連絡先フローを構築するときには、これらのノードのいずれかを使用して、ServiceNow インスタンスで定義されている操作ハンドラーをトリガーします。これらのノー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドは、Amazon サービスと ServiceNow インスタンスの間のデータ連携ポイントとして機能します。

連絡先フロー内のノード

ノード	説明	設定
顧客による入力の取得 (Get Customer Input)	Lex ボットを呼び出します。トリガーされる操作ハンドラーは、Lex ボットに関連付けられているインテントの名前に基づいています。このノードの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。 **注:** このノードは、データ連携が Amazon Lex と ServiceNow インスタンスとの間で行われている場合に使用できます。	**a.** Amazon Connect インスタンスに必要な Lex ボットのインテントを作成します。インテントの作成の詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。 **b.** インテントに次の情報を指定します。 ▪ インテント名：インテントの名前。 **注:** このインテント名は、同じ名前の ServiceNow インスタンス内の操作ハンドラーと一致しているか、名前 + 「_<接尾辞>」(接尾辞には 5 つの大文字の英字を含めることができます) である必要があります。 ▪ サンプル発言：操作ハンドラーをトリガーする発信者の発言。 ▪ Lambda の初期化と検証：呼び出される操作ハンドラーに認証が必要な場合は、[初期化コードと検証コードのフック **(Initialization and validation code hook)**] チェックボックスを選択して、展開済みの AWS Lambda 関数を選択します。 ▪ Lambda 関数：呼び出された展開済みの AWS Lambda 関数。 **c.** インテントを保存、構築、公開します。 **d.** Amazon Connect インスタンスの連絡先フローデザイナーで、必要な連絡先フローを開きます。 **e.** [顧客の入力を取得 (Get Customer Input)] ノードをクリックし、[**Amazon Lex**] セクションで Lex ボットの詳細を指定します。 **f.** [保存] をクリックします。
AWS Lambda 関数の呼び出し (Invoke AWS Lambda Function)	AWS Lambda 関数を呼び出します。トリガーされる操作ハンドラーは、連絡先フローのノードに設定された *sn_operation* パラメーターに基づいています。このノードの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。	**a.** Amazon Connect インスタンスの連絡先フローデザイナーで、必要な連絡先フローを開きます。 **b.** [AWS Lambda 関数の呼び出し (Invoke AWS Lambda Function)] ノードをクリックして、次の入力パラメーターを指定します。 ▪ 宛先キー：sn_component、値：Lambda 関数が呼び出されるコンポーネント。sn_aws_connect_lambda_proxy_component など。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノード	説明	設定
	注: このノードを使用して、データ連携がコールセンターと ServiceNow インスタンスとの間で行われている場合のデータ DIP (発信者の認証など) を行うことができます。データ DIP 構成を使用すると、発信者はアカウント番号などの情報を入力して、コールを特定のキューにルーティングすることができます。コールが開始された後に、この番号を使用して発信者の名前 (名) を検索し、インタラクションレコードを作成することができます。また、後からフローで発信者名を使用して挨拶をカスタマイズすることもできます。	▪ 宛先キー：sn_operation、値：呼び出す操作ハンドラーの名前。interactionEvent など。 ▪ (オプション) 宛先キー：queueName、値：フローの転送先のキューの名前。 **注:** このパラメーターは、workItemEvent 操作ハンドラーを呼び出すために使用されます。 ▪ (オプション) 宛先キー：queueId、値：フローの転送先のキューの ARN。 **注:** このパラメーターは、workItemEvent 操作ハンドラーを呼び出すために使用されます。 ▪ (オプション) 宛先キー：authToken、値：認証コールを介して受信した AuthToken。このパラメーターは、認証が必要な操作ハンドラーを呼び出すために必要です。 ▪ (オプション) 宛先キー：interactionId、値：interactionEvent コールを介して受信したインタラクション ID。 **c.** [保存] をクリックします。

3. 連絡先フローを作成および公開後に、発信者の電話番号が関連付けられていることを確認してください。

   このプロセスにより、発信者がコールするたびに、対応する連絡先フローが呼び出されることを確認できます。電話番号と連絡先フローの関連付けの詳細については、Amazon ドキュメント を参照してください。

   注: 連絡先フローで操作ハンドラーを呼び出すサンプル実装については、デフォルトの連絡先フローを参照してください。デフォルトの連絡先フローについては、「ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント」および「 ServiceNow Voice for CSM でインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ServiceNow 音声アシスト機能 と ITSM の統合

インシデントの解決を最適化するために、ユーザー初期設定、発言、またはその他の ServiceNow データに基づいて、ServiceNow 音声アシスト機能 を経由して着信するコールを特定の電話キューにルーティングします。

ITSM 連絡先フローのサンプル

音声アシスト機能 統合に付属する受信 (**ServiceNow ITSM** 受信デモフロー) および発信 (**ServiceNow ITSM** 発信デモフロー) Amazon Connect の ITSM サンプル連絡先フローを使用して、迅速に立ち上げて実行できます。サンプルフローを使用すると、音声通話を回避したり、発信者のコンテキストに基づいて別のキューにルーティングしたりできます。コールが ServiceNow 音声

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アシスト機能 を介して着信すると、Amazon Connect アプリケーションがデータ DIP を使用して発信者を識別し、コールを回避するか、適切なエージェントにルーティングします。ServiceNow 音声アシスト機能 と Amazon Connect の 統合の詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 と Amazon Connect の統合」を参照してください。

発信者は、認証時にステータスの更新にアクセスしたり、自分のレコードを更新したりすることができます。

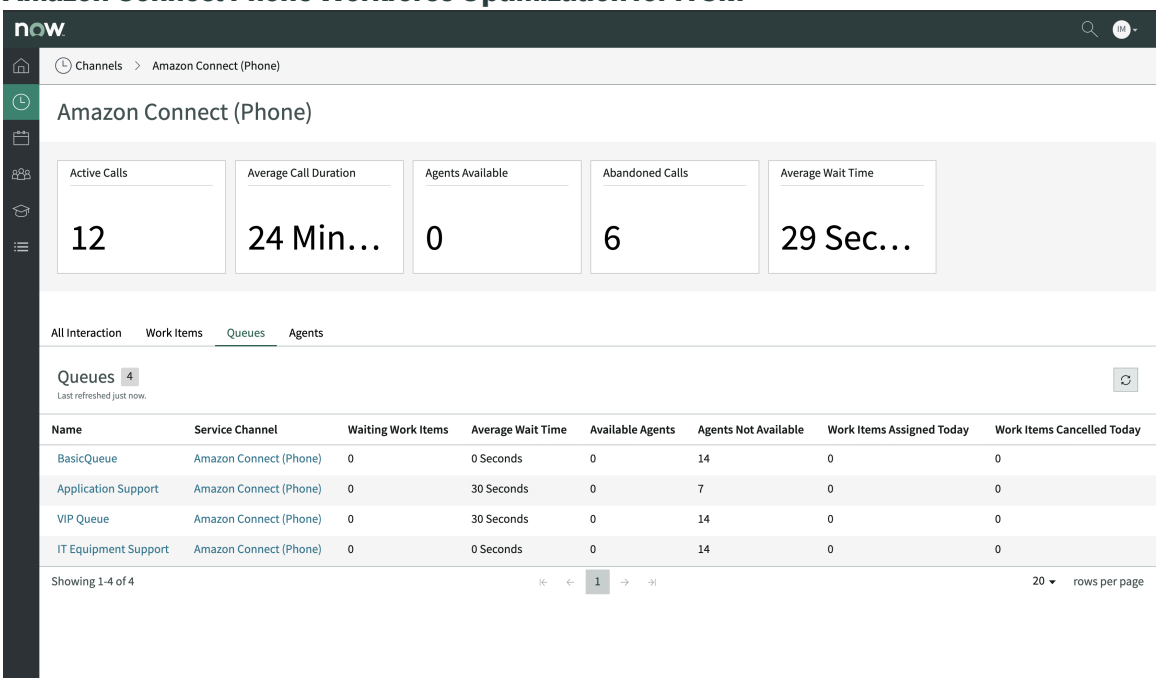
PIN ベースの認証

発信者は PIN ベースの認証を使用して電話チャネルにアクセスできます。マネージャーは、ユーザーの PIN を設定またはリセットできます。ユーザーも電話の PIN を設定またはリセットできます。詳細については、「電話 PIN の設定」を参照してください。

ITSM のワークフォース最適化

音声アシスト機能 と ITSM のワークフォース最適化 を統合して、Amazon Connect からのコール測定基準を可視化します。音声アシスト機能 は、「Advanced Work Assignment」を使用して、コール測定基準とアクティブなコールを、他のすべてのチャネル測定基準とともに Manager Workspace に表示します。

Amazon Connect Phone Workforce Optimization for ITSM



ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のインストール

admin ロールを持っている場合は、ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_csm_cnt) をインストールできます。このプラグインは、ServiceNow 音声アシスト機能 とサードパーティの電話システムを統合するための ITSM コンテンツをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 組織は、ServiceNow 音声アシスト機能 SKU を含む ITSM Pro サブスクリプションを購入している必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 には、次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。ITSM 用に ServiceNow 音声アシスト機能 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  Amazon Connect と ServiceNow 音声アシスト機能 (sn_cti_amzn_cct) の統合

  ServiceNow インスタンスを Amazon Connect サーバーと統合します。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは、ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_itsm_cnt) とともにインストールされます。

- 問い合わせフロー
- 操作ハンドラー

詳細については、「ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_itsm_cnt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_itsm_cnt) をインストールする前にそれらをインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 音声アシスト機能 と CSM の統合

ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションと カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを統合する場合は、CSM 固有の問い合わせフローと操作ハンドラーにアクセスします。

ServiceNow 音声アシスト機能 for CSM アプリケーションは、クラウド連絡先センタープロバイダーと カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの強力な機能を統合することで、顧客とエージェントにシームレスな音声自動応答 (IVR) と通話エクスペリエンスを提供します。

概要

CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションは、Amazon Connect サービスなどのクラウドコールセンタープロバイダーと統合するために、次の カスタマーサービス 機能を提供します。

- コンシューマーや顧客の連絡先とのやり取りを自動化するボット構築フレームワーク。
- IVR でのカスタマーエクスペリエンスを定義するための受信連絡先フロー。
- のいずれかに表示される電話番号フィールドからコンシューマーおよび顧客の連絡先に接続するための送信連絡先フロー ServiceNow アプリケーション UI.
- カスタマーサービスケースの自動インタラクションを構成するための操作ハンドラー。
- コンシューマーと顧客の連絡先の電話 PIN 設定オプション。
- Amazon Connect の電話キュー カスタマーサービスのワークフォース最適化 application.

CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションを開始するには、「CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のインストール」を参照してください。

主な機能

カスタマーエクスペリエンス

自然言語プロセスを使用した音声ベースのインタラクションを介して、次のことを行います。

- ケースを作成する
- ケースステータスを更新および確認する
- エージェントと話す
- エージェントからコールバックを要求する

エージェントエクスペリエンス

- 着信コールを受け入れる前に、エージェントワークスペース に表示される発信者情報をプレビューします。
- エージェントワークスペース の受信ボックスがエージェントソフトフォンと統合されている場合は、サービスチャネルとして音声で エージェントワークスペース 受信ボックスに自分のプレゼンスを示します。
- お客様とのやり取り中にコールのリアルタイムトランスクリプトを表示します。リアルタイムトランスクリプトの詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) 用 ServiceNow 音声アシスト機能のリアルタイムトランスクリプト」を参照してください。
- コールを別のエージェントまたはキューに転送し、転送にトランスクリプトとインタラクション履歴を含めます。
- 顧客に接続するための発信コールを実行し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーエクスペリエンス

- コールトランスクリプト、感情、および記録をレビューして、エージェント向けのコーチング機会を探します。
- エージェントコール時間などのコール測定基準を使用して、エージェントに関するレポートを作成します。
- カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションを使用して、統一されたダッシュボードでキャプチャされた電話のリアルタイム測定基準を監視します。

> **注:**
> この機能は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションが有効になっている場合に使用できます。

CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 のユーザーロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションを使用できます。

CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	音声通話を開始するか受け入れて、顧客の問題を理解し、問題を解決します。
sn_customerservice_manager	電話タイプのインタラクションレコードを使用して、音声通話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.agent	音声通話を開始するか受け入れて、自分のカスタマーサービスケースを作成および追跡します。

ワークフロー例

次のワークフロー例では、コンシューマーの問題を解決する際に CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションを使用していることを示します。

1. 顧客が CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションを使用して IVR 通話中です。
2. CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションは、顧客を識別し、インタラクションを開始します。
3. お知らせがある場合はそれを含めて、顧客へのウェルカムメッセージが読み上げられます。
4. 顧客 ID に基づいて、CSM 向けクラウドコールセンター アプリケーションはコールに対応します。
   - 発信者が、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な電話番号の詳細を含む、顧客連絡先またはコンシューマーレコードを持つ既存の顧客として識別された場合、個人的な挨拶が発信者に対して読み上げられ、自動インタラクションが利用可能になります。
   - 発信者が識別されない場合、コールはライブエージェントにルーティングされます。
5. CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションは、自動インタラクションを使用して顧客のインテントを識別し、インタラクション応答に基づいてケースを作成または更新します。

> **注:**
> フローのこのステップは、発信者が既存の顧客である場合にのみ適用されます。

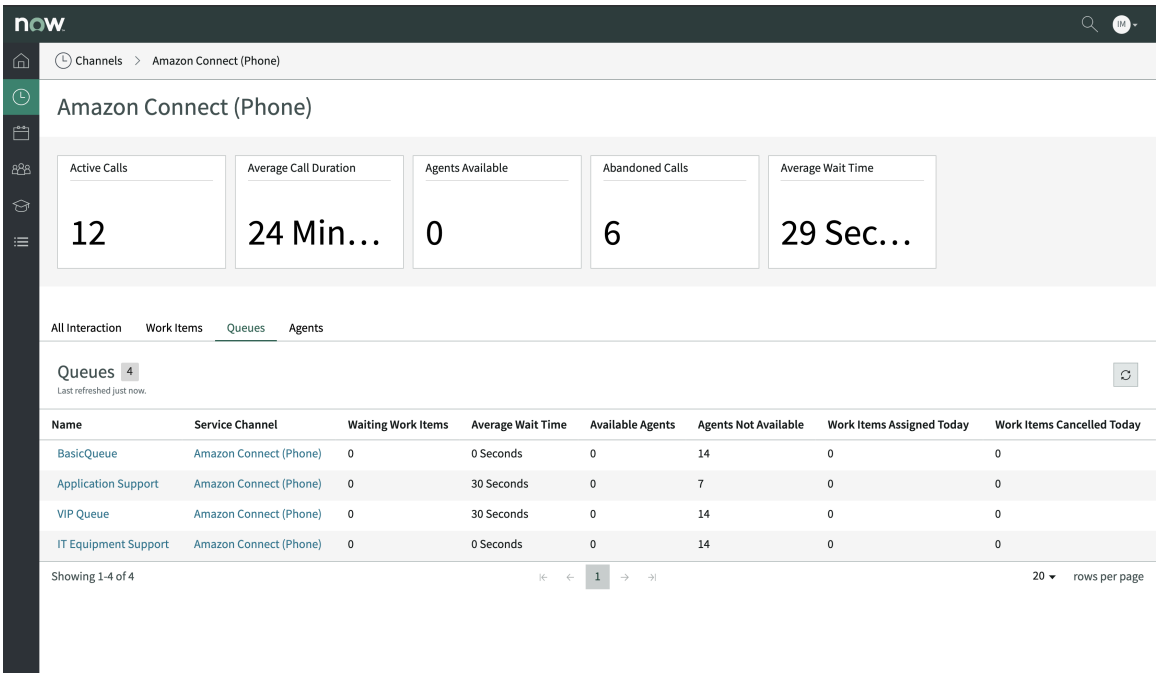
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化

音声アシスト機能 と カスタマーサービスのワークフォース最適化 を統合して Amazon Connect サービスのコール測定基準を可視化します。音声アシスト機能 は、Advanced Work Assignment 機能を使用して、コール測定基準とアクティブなコールを、他のすべてのチャネル測定基準とともに Manager Workspace に表示します。詳細については、「Using Voice with Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Amazon Connect** 電話キュー



関連情報

- ServiceNow 音声アシスト機能 の設定
- 音声アシスト機能 の使用
- CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント

CSM 用 **ServiceNow** 音声アシスト機能 のインストール

admin ロールを持っている場合は、CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション® (sn_cti_csm_cnt) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 組織は、ServiceNow 音声アシスト機能 SKU を含む CSM Pro サブスクリプションを購入している必要があります。
- CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 には、次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect と ServiceNow 音声アシスト機能 (sn_cti_amzn_cct) の統合

ServiceNow インスタンスを Amazon Connect サーバーと統合します。

必要なロール：admin

このタスクについて
CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともに次のアイテムがインストールされます。

- 問い合わせフロー
- 操作ハンドラー

詳細については、「CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_csm_cnt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能をインストールする前にそれらをインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

次のタスク
CSM 用 音声アシスト機能を設定するには、「ServiceNow 音声アシスト機能 の設定」を参照してください。

ServiceNow 音声アシスト機能 の電話 PIN 設定の構成

PIN ベースの認証メカニズムを使用して、顧客連絡先またはコンシューマーが CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション用に接続できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信ダイヤルの認証メカニズムにより、顧客の連絡先とコンシューマーの詳細を不正なユーザーから保護できます。CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションを使用する場合、管理者は CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション内で使用可能な PIN ベースの認証メカニズムを設定するか、カスタム認証メカニズムを設定することができます。

CSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション内で利用可能な PIN ベースの認証メカニズムにより、顧客の連絡先とコンシューマーは、着信ダイヤル中に、カスタム電話 PIN を使用して、カスタマーサービスケースに関連する詳細にアクセスできます。

デフォルトでは、Amazon Connect コンポーネントを構成するためのセットアップガイドの「追加設定」セクションにある [自分の電話の **PIN]** リンクで、PIN ベースの認証メカニズムを有効にします。セットアップガイドの詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 と Amazon Connect のデータ連携」を参照してください。

注:
顧客の連絡先とコンシューマーの [自分の電話の **PIN]** リンクは、サンプルの CSM 固有の連絡先フローでのみ使用できます。

PIN ベースの認証メカニズムを有効にするために、セットアップガイドの [自分の電話の **PIN]** リンクでは、コンシューマーと顧客の連絡先用にデフォルトで構成されている事前定義済みの [PIN のセットアップ] レコードプロデューサーを使用します。管理者は、[PIN のセットアップ] レコードプロデューサーを編集して ServiceNow ロールを追加し、レコードプロデューサーをサービスカタログに含め、顧客向けポータルにサービスカタログをモジュールとして表示することができます。その後、顧客はこのモジュールを使用して電話の PIN を設定およびリセットできます。詳細については、「レコードプロデューサー」および「サービスカタログを設定する」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 用 **ServiceNow** 音声アシスト機能のリアルタイムトランスクリプト

エージェントは、お客様とのやり取り中に音声通話のトランスクリプトを表示できます。リアルタイムトランスクリプトにより、エージェントはお客様の問題をよりよく理解し、マネージャーは顧客傾向やエージェントのスキルギャップを把握できます。

顧客とエージェントの着信コールフローの例

次の例では、着信コールにリアルタイムトランスクリプトを使用する一般的なシナリオを示しています。顧客から電話があり、エージェントとの会話を要求します。コールが開始されるとすぐに、エージェントは顧客とやり取りしながらチャットパネルでコールのトランスクリプトを確認できます。リアルタイムトランスクリプトは顧客には表示されませんが、トランスクリプトにより、エージェントは顧客の問題をよりよく理解し、会話を遡って確認して明確化できるようになります。

ペルソナ：

- カスタマーサービスエージェント
- 顧客

顧客の着信コールフローの例。

1. 顧客が Amazon Connect カスタマーサービス番号にダイヤルします。
2. 記録について承認します (1# を押します)。
3. 「ライブエージェントに話しかけてください」と指示します。
4. カスタマーサービスエージェントに次のような件名を伝えます：「ルーターの問題」。
5. 件名を確認し、エージェントが電話に出るのを待ちます。

エージェントの着信コールフローの例。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ServiceNow インスタンスにログインして、構成可能ワークスペース を開きます。
2. Amazon Connect にログインします。
3. ステータスを [オンライン] に設定します。
4. コールアラートを待ち、コールに応答します。
5. 件名とチャットパネルを含む新しいインタラクションがリアルタイムトランスクリプトとともに開きます。

エージェントの発信コールフローの例

次の例では、発信コールにリアルタイムトランスクリプトを使用する一般的なシナリオを示しています。エージェントが顧客に連絡し、コールが開始されるとすぐに、エージェントは顧客とやり取りしながらチャットパネルでコールのトランスクリプトを確認できます。リアルタイムトランスクリプトは顧客には表示されませんが、トランスクリプトにより、エージェントは顧客の問題をよりよく理解し、会話を遡って確認して明確化できるようになります。

ペルソナ：カスタマーサービスエージェント

1. ログインして 構成可能ワークスペース を開きます。
2. Amazon Connect にログインします。
3. ステータスを [オンライン] に設定します。
4. 連絡先レコードを開き、顧客の電話番号の横にある電話アイコンをクリックします。

> **注:**
> リアルタイムトランスクリプトは、[クリックして呼び出し (Click to Call)] ボタンを使用して発信した場合にのみ機能します。

「<顧客名> への発信コール」の件名でインタラクションが作成され、チャットパネルが開きトランスクリプトが表示されます。

ServiceNow® 音声アシスト機能 と 仮想エージェント® の統合

仮想エージェント と一緒に ServiceNow 音声アシスト機能 を使用すると、電話で IVR (音声自動応答) として ServiceNow 仮想エージェント 会話を使用したり、既存の ServiceNow 高度なワークアサインメント を使用してエスカレーション時にエージェントを検索したり、エージェントが ServiceNow ワークスペース で作業してキューの受信ケースを管理したりすることができます。

仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 は、連絡先センターと統合することで、顧客とエージェントにシームレスな音声自動応答 (IVR) と通話エクスペリエンスを提供します。Washington DC リリースには、ServiceNow 音声アシスト機能を仮想エージェントと統合して、仮想エージェント アプリケーションの強力な機能を提供する、構築済みアダプタである Amazon Connect があります。

構築済みアダプタコネクタを ServiceNow 音声アシスト機能 と 仮想エージェント と一緒に使用するには、仮想エージェント API (sn_va_as_service) プラグインをインストールします。

主な機能

ユーザー エクスペリエンス

- 仮想エージェント がコールに応答し、電話チャネルでの自動回避のためにエンドユーザーとやり取りできるようにします。
- 仮想エージェントを使用して、ケースのルックアップ、インタラクション、およびタスク管理を含むワークフローを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- エスカレーションが発生した場合に、エージェントがワークスペースでユーザーと電話でやり取りできるようにします。
- 高度なワークアサインメント ルールを介してルーティングされたコールを受信ボックスで受信します。

コールとルーティング

- クリックして呼び出すか、Omnichannel Callback 機能の自動接続で発信コールを行います。

  詳細については、「 Amazon Connect 連携の対話型 IVR の構成」を参照してください。

- Amazon Connect ソフトフォンを使用して外部の電話番号に転送します。
- 高度なワークアサインメント を使用したスキルベースのコールアサイン。

人工知能

- ServiceNow 仮想エージェント を使用してインテントとエンティティを照合します。
- 発言の感情を分析します。
- 録音のリアルタイム転写と保存。

ユーザーのメリット

- 音声アシスト機能を使用してアカウントにログインし、エンタープライズサービスを受けます。
- コールバックオプション。

ワークフロー例

次のワークフローの例では、顧客の問題を解決する際に 仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 を使用していることを示します。

- 顧客が 仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 を使用して IVR 通話中です。
- 仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 は、顧客を識別してインタラクションを開始します。
- お知らせがある場合はそれを含めて、顧客へのウェルカムメッセージが読み上げられます。
- 顧客の ID に基づいて、仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 はコールに対応します。
  - 発信者が、仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 で利用可能な電話番号の詳細を含む、顧客連絡先またはコンシューマーレコードを持つ既存の顧客として識別された場合、個人的な挨拶が発信者に対して読み上げられ、仮想エージェント 会話で自動インタラクションが利用可能になります。
  - 発信者が識別されない場合、発信者にはゲストトピックとライブエージェントトピックが表示されます。発信者は、ライブエージェントトピックを選択して、自分自身をライブエージェントにルーティングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仮想エージェント アプリケーション用の ServiceNow 音声アシスト機能 は、自動化されたインタラクションを使用して顧客の意図を識別し、仮想エージェントの会話により、レコードの変更、パスワード、またはケースのステータスに関するヒアリングを含むワークフローを完了します。

  注:
  フローのこのステップは、発信者が既存の顧客である場合にのみ適用されます。

関連情報

Amazon Connect 連携の対話型 IVR

Advanced Work Assignment 音声ルーティングの統合

Amazon Connect で AWA をルーティングエンジン ServiceNow 音声アシスト機能として使用できるように顧客を提供します。

HR のための統合**ServiceNow** 音声アシスト機能

for HR Agent Workspace は ServiceNow 音声アシスト機能 、クラウドコンタクトセンタープロバイダーをの HR ケース管理のエージェントワークスペース堅牢な機能と統合することで、従業員とエージェントにシームレスな音声自動応答 (IVR) と通話エクスペリエンスを提供します。

for HR には ServiceNow 音声アシスト機能 次の機能があります。

- IVR での従業員エクスペリエンスを定義するための受信連絡先フロー。
- 任意の ServiceNow アプリケーションインターフェイスに表示される電話番号フィールドから従業員の連絡先に接続するための送信連絡先フロー。
- 従業員サービスケースの自動インタラクションを構成するための操作ハンドラー。

HR 向け従業員エクスペリエンス**ServiceNow** 音声アシスト機能

次の例では、従業員が ServiceNow 音声アシスト機能 HR を使用して HR 要求と問題を解決する方法の概要を示します。

従業員が要求の一般 HR 電話番号に電話をかけます。従業員は音声自動応答 (IVR) を介して情報を提供します。提供された情報を使用して、 ServiceNow 音声アシスト機能 HR は発信者の識別を試みます。

発信者が HR Agent Workspace で既存の従業員として識別された場合、従業員への個人的な挨拶を読み上げ、 音声アシスト機能 従業員が独立して要求に対処できるように自動化されたインタラクションを提供します。従業員が IVR を使用して要求を解決できない場合、コールはライブエージェントにルーティングされます。

発信者が識別されない場合、コールはライブエージェントにルーティングされます。

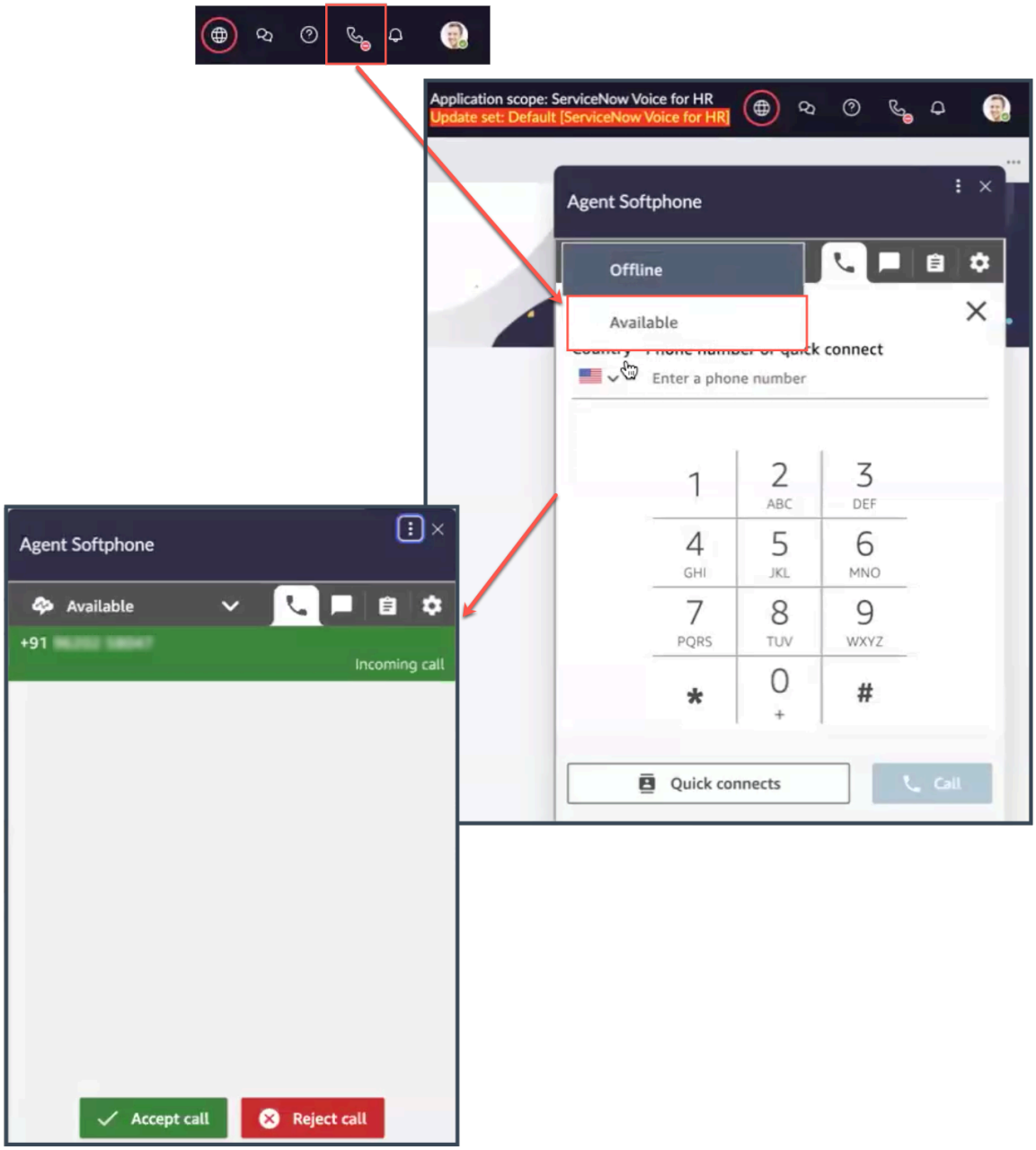
HR の **ServiceNow** 音声アシスト機能 エージェントエクスペリエンス

インストールすると、HR Agent Workspace にポップアップとして表示され、 ServiceNow 音声アシスト機能 エージェントは次の操作を行えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

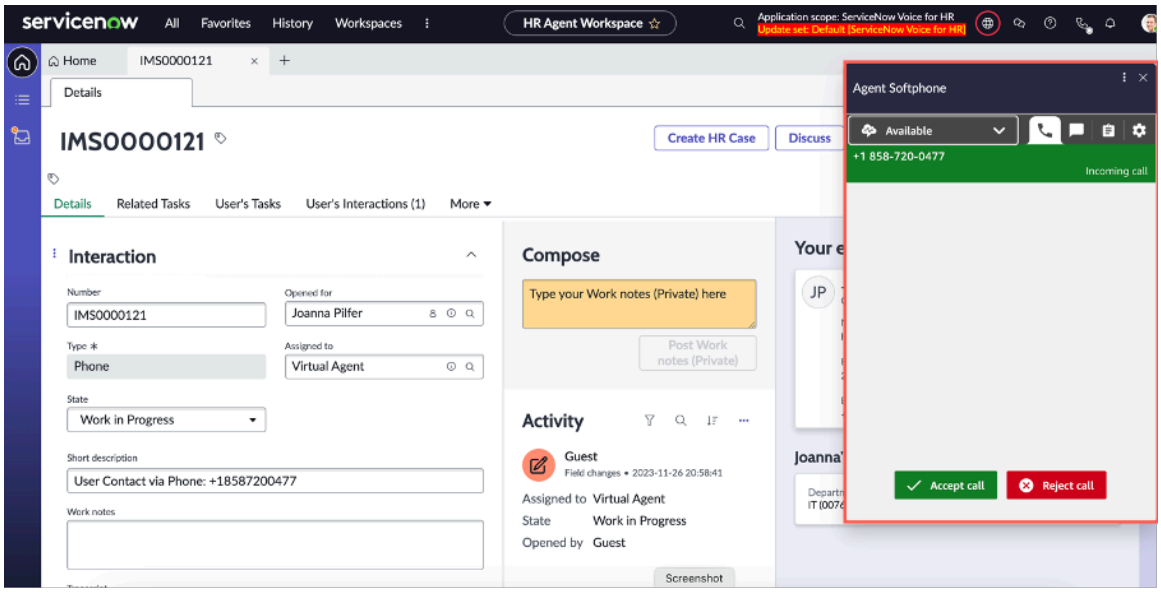
- エージェントソフトフォンでコールを受信するための可用性を示す



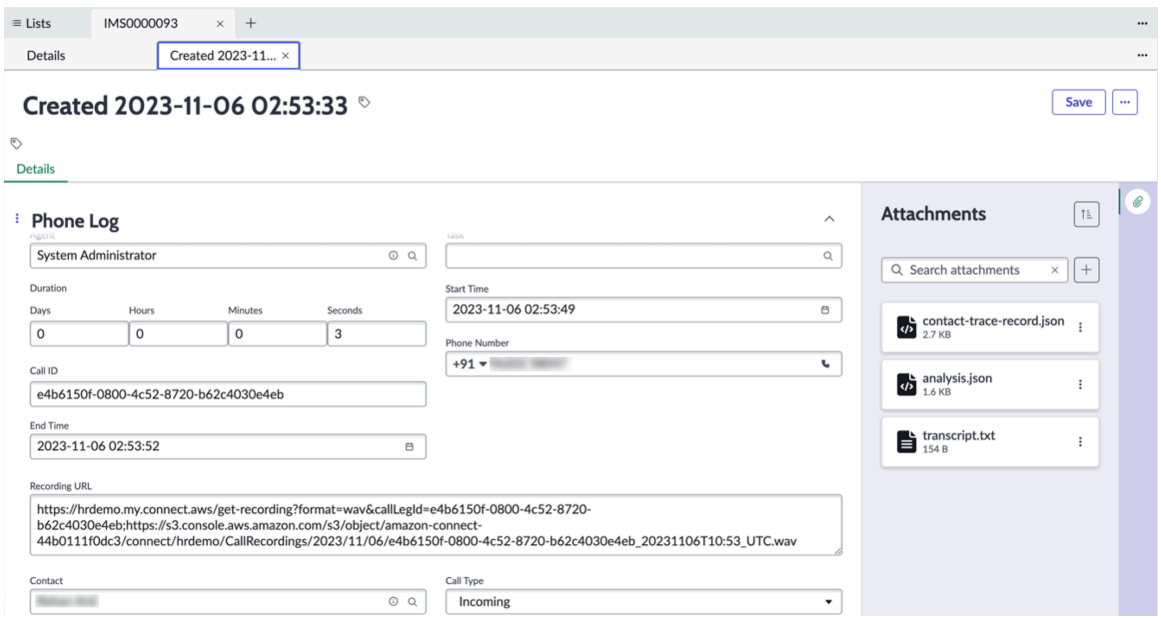
- 着信コールを受け入れる前に発信者情報をプレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- インタラクション関連リストで、コールトランスクリプトを表示し、録音を聞き、コール分析を確認します。



- 従業員と接続するための発信コールを実行し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化します

構成

ServiceNow 音声アシスト機能 for HR (sn_cti_hr_cnt) ストアからアクティブ化され、次の依存関係アプリケーションが必要です。

アプリケーション	説明
ServiceNow 音声アシスト機能と Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	ServiceNow インスタンスを Amazon Connect サーバーと統合します。このアプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントの詳細については、 Amazon Connect と ServiceNow 音声ア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーション	説明
	シスト機能 の統合とともにインストールされるコンポーネント
Agent Workspace for HR Case Management [sn_hr_agent_ws]	ワークスペースエクスペリエンスを備えた ServiceNow 音声アシスト機能 のコールの記録、転写、および感情分析を有効にします。
HR Agent Workspace 向け ServiceNow 音声アシスト機能 [sn_cti_hr_cnt]	サードパーティの電話システムとのデータ連携をサポートするフレームワークを提供します。

最初に依存関係アプリケーションをインストールしてから、HR 用にインストール ServiceNow 音声アシスト機能 する必要があります。詳細については、「HR 用にインストールServiceNow 音声アシスト機能」を参照してください。

ServiceNow 人事の音声アシスト機能では、従業員と人事エージェントの間のすべての通話について、IMS プリフィックス付きのインタラクションレコードが作成されます。これらのレコードには、従業員とインタラクションに関する詳細の関連リストが含まれています。すべての機能を最大限に引き出すには、インタラクションレコードを HR Agent Workspace に追加します。詳細については、「HR Agent Workspace へのインタラクション関連レコードの追加」を参照してください。

HR 用にインストール**ServiceNow** 音声アシスト機能

admin ロールを持っている場合は、HR 用にインストール ServiceNow 音声アシスト機能 できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow 資格付与があることを確認してください。詳細については、ServiceNow 製品またはアプリケーションの資格付与 を参照してください。
- 組織は、Agent Workspace for HR Case Management (sn_hr_agent_ws) のサブスクリプションを購入している必要があります。
- Amazon Connect Integration with ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) がインストールされていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

以下の手順に従って、HR で使用するこれらのアプリケーション ServiceNow 音声アシスト機能 をインストールします。

次のアイテムが HR 用 に併せ ServiceNow 音声アシスト機能 てインストールされます。

- 問い合わせフロー
- 操作ハンドラー

詳細については、「for HR Agent Workspace とともに ServiceNow 音声アシスト機能 インストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. ServiceNow 音声アシスト機能フィルター基準と検索バーを使用して、HR Agent Workspace (sn_cti_hr_cnt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

次のタスク
に ServiceNow 音声アシスト機能 と Amazon Connect のデータ連携次の手順を実行します。

HR Agent Workspace へのインタラクション関連レコードの追加

ServiceNow Voice for HR では、従業員と人事エージェント間のすべての通話についてインタラクションレコードを作成します。このレコードには、従業員とインタラクションに関する詳細の関連リストが含まれています。すべての機能を最大限に引き出すには、インタラクションレコードを HR Agent Workspace に追加します。

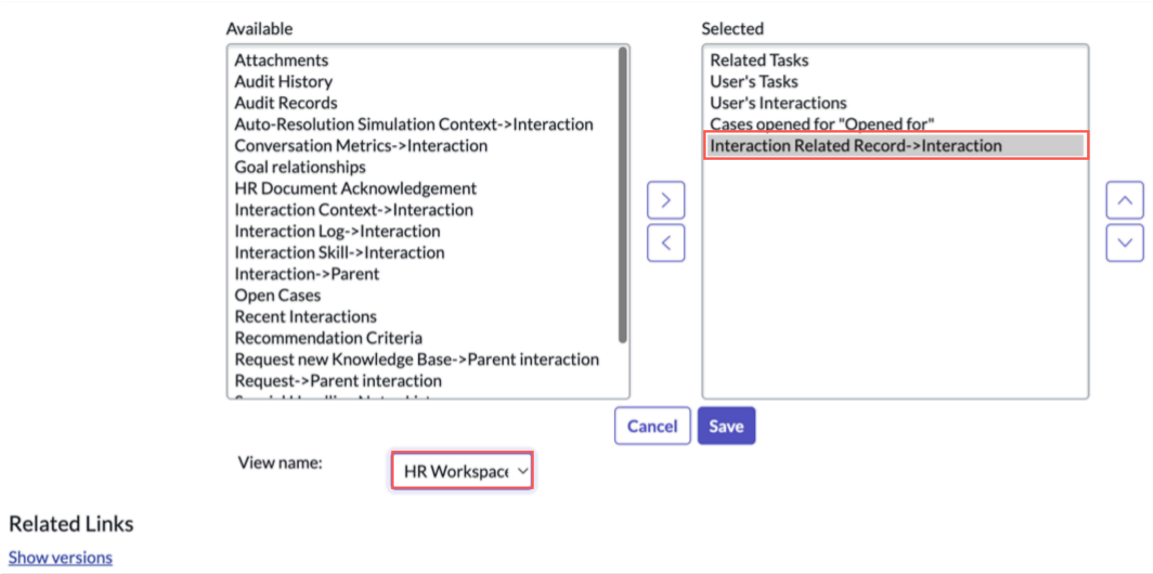
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > インタラクション > すべて.
2. 任意の IMS レコードを開きます。
   レコードがない場合は、ダミーレコードを作成します。
3. クリック 他のアクション > 構成 > 関連リスト.
4. **[HR** ワークスペース] ビューを選択します。
5. [インタラクション関連レコード] **-** [インタラクション**>**] オプションを見つけて、[選択済み] リストに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [保存] をクリックします。

ServiceNow 音声アシスト機能 に関する参照情報

参照トピックには、ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

ServiceNow 音声アシスト機能 コアとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、プラグイン、操作ハンドラーなど) が、ServiceNow 音声アシスト機能 コアアプリケーション (sn_cti_core) のアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
CTI サービスアカウント [sn_cti_core.service]	サードパーティの電話システムインスタンスと ServiceNow インスタンス間の通信を許可します。	sn_openframe_api_user
CTI 管理者 [sn_cti_core.admin]	サードパーティの電話システムとのデータ連携のためのフレームワークを作成します。	なし
CTI ユーザーマネージャー [sn_cti_core.user_manager]	• [コール分析] タブおよびインタラクションにアクセスして、トランスクリプト、記録、および感情を分析できます。 • CTI 対応ユーザー PIN を管理できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
Interaction Management (com.glide.interaction)	インタラクションのログ記録、ルーティング、およびキューを有効にします
Openframe (com.sn_openframe)	コールを発信および受信するための通信フレームをデータ連携するためのインターフェイスを提供します。

インストール済みの操作ハンドラー

操作ハンドラーは ServiceNow インスタンスで定義され、発信者のインテントに基づいてスクリプトを実行し、発信者に応答を提供します。

プラグイン	説明
転写	通話の転写を保存します
$query2ssml	テーブルのクエリーを安全に実行し、応答を ssml として返します
workItemEvent	Advanced Work Assignment プラグイン (com.glide.awa) がインストールされている場合は、エージェントにコールをルーティングする前に Advanced Work Assignment テーブルに作業アイテムを作成し、インタラクションを作業アイテムに関連付けます。 **注:** 連絡先フローで、フローをキューに転送する直前に AWS Lambda 関数の呼び出しノードでこの操作ハンドラーを呼び出します
interactionEvent	インタラクションの開始、エージェントと発信者のインタラクションへの関連付けなど、Amazon Web サービス (AWS) インタラクションイベントのライフサイクルを定義します
authenticate	PIN に基づいてユーザーを認証します。PIN の設定の詳細については、「電話 PIN の設定」を参照してください。
fetchVoiceInteraction	インタラクションをフェッチし、会話を作成するための createConversation フラグを処理します。

Amazon Connect と **ServiceNow** 音声アシスト機能 の統合とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、プラグイン、操作ハンドラーなど) が、Amazon Connect と 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_amzn_cct) のデータ連携のインストールとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Amazon Connect 管理者 [sn_cti_amzn_cct.admin]	Amazon Connect インスタンスとのデータ連携を設定します。	sn_cti_core.admin

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
ServiceNow 音声アシスト機能 コア (sn_cti_core)	サードパーティの電話システムとのデータ連携をサポートするフレームワークを提供します。
Openframe (com.sn_openframe)	コールを発信および受信するための通信フレームをデータ連携するためのインターフェイスを提供します。

インストール済みの操作ハンドラー

操作ハンドラーは ServiceNow インスタンスで定義され、発信者のインテントに基づいてスクリプトを実行し、発信者に応答を提供します。

プラグイン	説明
$connect.kinesis.event	Amazon Kinesis ストリームで Amazon Connect によって作成されたコールトレースレコードを受信して処理します。
$connect.s3.event	コールの記録、転写、および分析データが作成および保存される S3 バケットからの JSON イベントを受信して処理します。この情報をインタラクションおよび Openframe コールログレコードに関連付けます。
createPhoneLog	コールの転送ごとに PhoneLog を作成し、電話ログをインタラクション関連レコードにリンクします。

ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント

ITSM 用 ServiceNow 音声アシスト機能 アプリケーション (sn_cti_itsm_cnt) をアクティブ化すると、いくつかの連絡先フローと操作ハンドラーがインストールされます。

インストール済みの連絡先フロー

連絡先フロー	説明
ServiceNow ITSM 受信デモフロー	着信コールのコールツリーが含まれています。音声またはデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) 入力を使用して発信者がコールセンターに連絡すると、発信者コンテキストに基づいて Amazon Connect インスタンスで連絡先フローが呼び出されます。この連絡先フローには、Amazon サービスと ServiceNow インスタンスの間のデータ連携ポイントとして機能するノードが含まれています。連絡先フローで定義されたノードに基づいて、対応する操作ハンドラーが ServiceNow インスタンスでトリガーされます。続いて、発信者は操作ハンドラーで定義された応答を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先フロー	説明
ServiceNow ITSM 発信デモフロー	発信コールのコールツリーが含まれています。発信者がエージェントに接続される前に聞くウィスパーメッセージを指定します。

インストール済みの操作ハンドラー

操作ハンドラー	説明
sn_FallbackIntent	ユーザー入力をキャプチャします
manageIncident	既存のインシデントを管理します
unlockAccount	ユーザーアカウントのロックを解除します
announcements	発信者へのお知らせを作成します
manageIncident.DialogCodeHook	Amazon Connect インスタンスを初期化し、着信を検証します
createIncident	インシデントを作成します

CSM 用 **ServiceNow** 音声アシスト機能 とともにインストールされるコンポーネント

CSM 向けクラウドコールセンター アプリケーション (sn_cti_itsm_cnt) とともに、いくつかの連絡先フローと操作ハンドラーがインストールされます。

インストール済みの連絡先フロー

連絡先フロー	説明
ServiceNow CSM 受信デモフロー	着信コールのコールツリーが含まれています。音声またはデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) 入力を使用して発信者がコールセンターに連絡すると、発信者コンテキストに基づいて Amazon Connect インスタンスで連絡先フローが呼び出されます。この連絡先フローには、Amazon サービスと ServiceNow インスタンスの間のデータ連携ポイントとして機能するノードが含まれています。連絡先フローで定義されたノードに基づいて、対応する操作ハンドラーが ServiceNow インスタンスでトリガーされます。続いて、発信者は操作ハンドラーで定義された応答を取得します。
ServiceNow CSM 発信デモフロー	発信コールのコールツリーが含まれています。発信者がエージェントに接続される前に聞くウィスパーメッセージを指定します。
エージェントへの ServiceNow CSM 転送フロー	コールは、コール転送機能を使用して別のペルソナに再配置されます。転送ごとに新しい PhoneLog が作成されます。PhoneLog には、インタラクションに関連付けられた添付ファイルも含まれます。コール転送は、着信コールと発信コールのいずれかで実行できます。
キューへの ServiceNow CSM 転送フロー	インバウンドコールは、コール転送機能を使用してキューに再配置されます。転送ごとに新しい PhoneLog が作成されます。PhoneLog には、インタラクションに関連付けられた添付ファイルも含まれます。コール転送は、着信コールと発信コールのいずれかで実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みの操作ハンドラー

操作ハンドラー	説明
$connect.s3.event	接続オーディオ、トランスクリプト、分析データが作成および保存された S3 バケットからイベントを受信して処理し、インタラクションおよび OpenFrame コールログレコードとの関連付けを試みます。これは、会話をメタデータとして使用する新しいデータモデルの CSM 操作ハンドラーです。
$csm.connect.kinesis.event	VA 会話との CSM 統合のために Kinesis ストリームからの CTR イベントを処理するハンドラー
speakToCSMAgent	顧客の連絡先とコンシューマーがライブエージェントと会話できるようにします。
createCSMCase	顧客の連絡先とコンシューマーがカスタマーサービスケースを作成できるようにします。
manageCSMCase	顧客の連絡先とコンシューマーが既存のケースを更新できるようにします。
csmAnnouncements	発信者へのお知らせを作成します。
createCSMInteraction	着信コールのインタラクションレコードを ServiceNow インスタンスに作成します。
updateCSMInteraction	着信コールのインタラクションレコードを ServiceNow インスタンスで更新します。
fetchCSMInteraction	インタラクションをフェッチし、会話を作成するための sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update システムプロパティを処理します。

for HR Agent Workspace とともに **ServiceNow** 音声アシスト機能 インストールされるコンポーネント

HR Agent Workspace には、複数の連絡先フローと操作ハンドラー ServiceNow 音声アシスト機能 がインストールされます。

インストール済みの連絡先フロー

連絡先フロー	説明
ServiceNow HR インバウンドデモフロー	着信コールのコールツリーが含まれています。音声またはデュアルトーンマルチ周波数 (DTMF) 入力を使用して発信者がコールセンターに連絡すると、発信者コンテキストに基づいて Amazon Connect インスタンスで連絡先フローが呼び出されます。この連絡先フローには、Amazon サービスと ServiceNow インスタンスの間のデータ連携ポイントとして機能するノードが含まれています。連絡先フローで定義されたノードに基づいて、対応する操作ハンドラーが ServiceNow インスタンスでトリガーされます。続いて、発信者は操作ハンドラーで定義された応答を取得します。
ServiceNow HR 発信デモフロー	発信コールのコールツリーが含まれています。発信者がエージェントに接続される前に聞くウィスパーメッセージを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みの操作ハンドラー

操作ハンドラーは、ServiceNow インスタンスで実行される再利用可能なコードコンポーネントです。要求/応答メッセージ交換パターンで動作します。

操作ハンドラー	説明
createHR インターアクション	ServiceNow インスタンスに着信コールのインタラクションレコードを作成します。
fetchHRInteraction	インタラクションをフェッチし、会話を作成するための sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update システムプロパティを処理します。

Now Platform のレガシー機能

Now Platform の過去のリリースとバージョンの ServiceNow 従来 オプションについて説明します。

レガシーチャット ユーザー間およびライブエージェントサポートとのチャットを有効にします。	レガシー **Notify** を介して Twilio通信し、通知を処理します。	オーケストレーション 外部サービスに自動化機能を拡張します。
タスクコミュニケーション管理 イベントのコミュニケーション計画を作成します。	Workflow	

従来 チャット

ServiceNow 従来 チャットアプリでコミュニケーションリソースを提供します。インスタントメッセージングまたはチャットルームを使用して 1 対 1 またはグループの会話を作成し、タスクレコードにリンクしてライブコラボレーションを有効にし、ユーザーをヘルプデスクエージェントのライブサポートに接続します。

従来 通知

通知 を使用して、ユーザー間のコミュニケーションを維持します。このアプリケーションは、ビジネスの Twilio アカウントに接続し、複数のコミュニケーション形式を提供します。複数のチームまたは個人間で電話会議を設定し、特定の連絡先に送信する通知を作成します。デフォルトでは インシデントコミュニケーション管理で実装され、通知 は他のさまざまな ServiceNow アプリケーションで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーケストレーション

ServiceNow の機能を Now Platform を超えて活用します。Orchestration は、IT およびビジネスプロセスを自動化するアクティビティパックを使用して、プラットフォームの自動化機能を外部インスタンスに拡張します。Activity Designer とスコープ対象のアプリケーションを使用してさらに多くのアクティビティパックを作成し、データバスを使用して外部アクティビティのデータフローを追跡します。

タスクコミュニケーション管理

選択したイベントに基づいてコミュニケーション計画を定義して実装します。タスクコミュニケーション管理 アプリは、Slack、SMS、およびメールを介したイベントベースのコミュニケーションを支援します。計画を定義し、計画をタスクテーブルに接続して、簡単にコラボレーションと問題解決を実現します。

Workflow

Workflow を使用して明確なアクションプランを作成し、ビジネスをステップバイステップで自動化します。このアプリでは、簡単なドラッグアンドドロップアクションを備えたグラフィカルユーザーインターフェイスを提供し、複数ステップのプロセスを簡単に設計できます。レコードの生成、ユーザー通知、スクリプトアクションなどのさまざまなアクティビティがあります。これらのアクティビティはカスタムフローチャートに適合するため、ユーザーは企業の作業プロセスを明確に把握できます。

Connect®

ServiceNow Connect は、メールや変化の乏しい文書を使わずに同僚とつながることのできるリアルタイムメッセージングプラットフォームです。

Connectは、システム内の他の機能 (ビジュアル タスクボード、人事管理、Customer Service Management など) と統合します。Connect インターフェイスは標準インターフェイスの上にオーバーレイとして表示され、ユーザーが作業中に会話に参加できるようになります。

Connect には以下の機能が組み込まれています。

- Connect チャット：ユーザーが個人ユーザーやグループと会話し、ファイルを迅速に共有し、適切な担当者にすぐに連絡してあらゆるレコードを共同編集することができる。
- Connect サポート：サポートエージェントはキューを使用して、リアルタイムのサポートをエンドユーザーに提供できる。Connect サポートプラグインが必要です。

Connect を使用するにはコア UI が必要です。

重要:
Connect は Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Connect 機能が動作しなくなります。「Next Experience」を参照してください。

注:
Connect は従来のチャットに代わるものではないが、いくつかの同じ機能を提供する。これらの機能を同時に使用しない

探索	設定	管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

• New York へのアップグレード • Connect のインターフェイス • Connect チャット • コネクトサポート	• Connect のアクティブ化 • Connect サポートのアクティブ化 • サポートされているブラウザ： コネクトチャット	• Connect のプロパティ • Connect アクション • レコード カードのフィールドの設定 コネクト • Connect サポートのプロパティ
使用 • 直接会話またはグループ会話の開始 • Connect でのレコードのフォロー •	開発 • 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント	トラブルシューティングとヘルプ • Connect のコミュニティで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 担当者 カスタマーサービス & サポート

サポートされているブラウザ： コネクトチャット

ほとんどの最新ブラウザで コネクトチャット はサポートされています。

重要:

コネクトチャット を使用するにはコア UI が必要です。コネクトチャット は Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、コネクトチャット は機能しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

- Firefox または Firefox ESR の最新一般公開リリース
- Chrome の最新の一般公開版
- Safari バージョン 9.1 以降
- Microsoft Edge バージョン 90
- Internet Explorer バージョン 11
  - Edge モードがサポートされている。
  - 互換モードはサポートされていない。
  - セキュリティモードを高に設定する(インターネットオプション > **Security** (セキュリティ) tab) はサポートされていません。
  - Internet Explorer 11 はメモリ リークの影響を受けやすく、特に Windows 7 ではパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

Connect のアクティブ化

新しいインスタンスでは、 コネクト はデフォルトで有効です。admin ロールを持つユーザーは、アップグレード後のインスタンスで Connect プラグイン (com.glide.connect) をアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Fuji リリースでコラボレーションを使用していた場合、この Connect プラグインは自動的に有効になります。

重要:
Connect は Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Connect 機能が動作しなくなります。「Next Experience」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト

Connect とともにインストールされるプロパティ

プロパティは、コネクト のアクティブ化とともに追加されます。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

名前	説明
collaboration.email_interval	非アクティブなユーザーに コネクト 通知メールを送信するまでにシステムが待機する期間を分単位で設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細：メール通知間隔の設定
collaboration.frameset	コネクト オーバーレイを表示するかどうかを決定します (有効な場合に表示)。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	• 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細を見る： Connect オーバーレイの無効化
collaboration.polling_interval	新しい コネクト メッセージがあるかどうかを確認するためのポーリングの実行間隔を秒数で設定します。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
connect.notification.audio_alert	コネクト での新しいメッセージ、サポート会話の転送、および @ メンションをユーザーに Notify するときに再生するオーディオ ファイルを指定します。このプロパティの値は、オーディオ ファイル [db_audio] テーブルにあるレコードの [名前] フィールドを指している必要があります。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：connect_alert.mp3 • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細を見る： Connect のオーディオ通知音のカスタマイズ
connect.retrieve_external_link_content	コネクト で外部サイトの URL をリンクとして表示できるようになります。このプロパティを無効にすると、インスタンス外部の場所を示す URL がプレーン テキストとして表示されます。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ
connect.roles	コネクト にアクセスするために必要なユーザー ロールを決定します。この値が空白の場合、ロールは不要です。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 **注:** コネクト へのアクセスを特定のロールに制限する場合は、コネクト のモジュールおよびその他のアクセス ポイントのロール要件を更新することを検討してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：<空> • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ
glide.connect.enabled	[チャット ルームの作成または参加]関連リンクを非表示にします。これは、従来のチャットが有効になっているときに [インシデント] フォームに表示される関連リンクです。従来のチャットと コネクト Chat を同時に使用しないでください。また、このプロパティを変更しないでください。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ
glide.connect.chat.disabled	コネクト を無効にし、関連するすべての UI 要素を非表示にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

glide.live_feed.task_header_button	*live_feed=true* ディクショナリー属性が設定されているテーブルのフォームヘッダーに、[ライブフィードを表示] アイコン ( ) および [フォロー] ボタンを表示するかどうかを決定します。
	• タイプ：選択リスト
	• デフォルト値：collaboration
	• 他の可能な値：
	  ○ **both**：[ライブ フィードを表示] アイコンと[フォロー] ボタンの両方を有効にします。
	  ○ **live_feed**：[ライブ フィードを表示] アイコンを有効にします。
	  ○ **none**：[ライブ フィードを表示] アイコンと[フォロー] ボタンの両方を無効にします。
	• 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ
	• 詳細：レコード会話の設定

Connect サポートのアクティブ化

Connect サポートプラグイン (com.glide.connect.support) は廃止されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> **重要:**
>
> このプラグインは廃止されました。Paris リリース以降、接続サポートは拡張や優先度の低いバグ修正を受け取らなくなりました。チャット要求やその他の作業アイテムをエージェントに自動的にアサインするには、ワークスペースの ServiceNow　高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移行することを検討してください。詳細については、「Connect サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

従来のチャット機能を現在使用してヘルプデスクサポートを提供している場合、Connect サポートを有効にする前に、開いているヘルプデスクチャットをすべて閉じてください。従来のチャットと Connect サポートを同時に使用することはできません。Connect サポートを有効にすると、すべてのチャットキューエントリ [chat_queue_entry] レコードのステータスが [完了してクローズ] に自動的に設定されます。これにより、開いているヘルプデスクチャットがすべて終了します。詳細については、「レガシーチャットから Connect サポートへの移行」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   > **注:**
   > ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

コネクト **Support** とともにインストールされるプロパティ

コネクト Support のアクティブ化により、プロパティが追加されます。

名前	説明
connect.support.conversation_limit	個々のエージェントが一度に対応できるサポート会話の数を決定します。値が **-1** に設定されている場合、エージェントが参加できる会話の数に制限はありません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：-1 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
connect.support.idle.delay	アイドル カウントダウン タイマーが表示される前に、サポート会話でユーザーが非アク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前	説明
	ティブ状態のままになる必要がある秒数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
connect.support.idle.count_down	アイドル カウントダウン タイマーが表示された後、それが開いたままになる期間を秒数で指定します。カウントダウンが完了する前にアイドル ユーザーがタイマーを終了しない場合、サポート セッションはシステムにより閉じられます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：60 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
connect.support.show_agent_avatar	エージェントのアバターをサポート会話に表示するかどうかを指定します。有効な場合なアバターが表示されます。このプロパティを無効にすると、エージェントの名前だけが表示されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
connect.support.user.closed.conversation_limit	ユーザーのサポート会話履歴に表示されるクロース済み会話の数を指定します。値が **0** に設定されている場合は、以前の会話がすべて履歴に表示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
glide.connect.support.enabled	コネクト Support を無効または有効にします。このプロパティが有効な場合、 従業員セルフサービス ポータルの [サービス デスク チャット] ボタンをクリックすると、従来のチャットではなく コネクト Support で会話が開きます。さらに、[サポート] タブが コネクト サイド バーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
glide.connect.support.reflect_system_messages	コネクト Support で、システム メッセージ (転送通知や自動キュー メッセージなど) を、サポート チャットから作成されるレコードに反映させるかどうかを制御します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

Connect サポートの追加プラグイン

コネクト Support では追加のプラグインを使用できます。これらのプラグインにより、コネクト Support に追加の機能が統合され、パフォーマンス メトリックを追跡できるようになります。

以下の追加プラグインを有効にするには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

Connect サポートの追加プラグイン

プラグイン	説明
Connect サポートとサービスポータルの統合 [com.glide.connect.support.service-portal]	サービス ポータルで使用する コネクト Support コンポーネントを追加します。
Connect サポートマネージャーダッシュボード [com.glide.connect.managers_dashboard]	コネクト Support のホームページと、必要なすべての設定レコードを提供します。プラグイン名には「ダッシュボード」という言葉が含まれていますが、このプラグインはパフォーマンスアナリティクスダッシュボードに関連する機能を提供しません。ホームページはダッシュボードに似ていますが、パフォーマンスアナリティクス表示するためのロールを必要としません。 **注:** Connect サポートマネージャーダッシュボードプラグインでは、コネクト サポートが自動的にアクティブ化されません。ホームページのデータを収集するには、コネクト Suport をアクティブ化する必要があります。
Human Resources アプリケーション：HR Connect	人事 (HR) チャット キューを設定し、HR サービス ポータルでそれを利用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サポートの追加プラグイン (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.hr.hr_connect]	注: このプラグインは、[システム定義] > [プラグイン] リストに表示されません。アクティブ化するには、ServiceNow 担当者にお問い合わせください。 Human Resources アプリケーション：HR Connect プラグインは、基本的な HR 機能を提供する Human Resources アプリケーション：Core [com.snc.hr.core] プラグインがまだアクティブ化されていない場合、それをアクティブ化します。
パフォーマンス分析 - コンテンツパック - サービスデスクチャット [com.snc.pa.chat]	[サービス デスク チャット モニター] ダッシュボードを提供します。このダッシュボードは、コネクト Support の主なメトリックと指標を分析します。 Performance Analytics - コンテンツパック - Service Desk Chat プラグインは、Connect サポートマネージャーダッシュボード [com.glide.connect.managers_dashboard] を有効にします。
パフォーマンス分析 - チャットのコンテキスト依存分析 [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	コネクト Support のフォーム内分析を提供します。これらの分析は、チャットキューエントリ [chat_queue_entry] フォームで関連リンクとして使用可能になります。また、[コンテキスト依存分析 - チャット] ダッシュボードとしても使用可能です。 Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat プラグインは、Performance Analytics - コンテンツパック - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat] プラグインがまだ有効でなければ有効にします。

Connect のインターフェイス

ユーザーは、標準ユーザー インターフェイス上にオーバーレイとして表示される Connect のコンパクトビュー、またはフル画面のワークスペースで作業できます。

Connect チャットと Connect サポートは同じインターフェイスを共有しているので、サポートエージェントはすべての会話を一元的に把握できます。

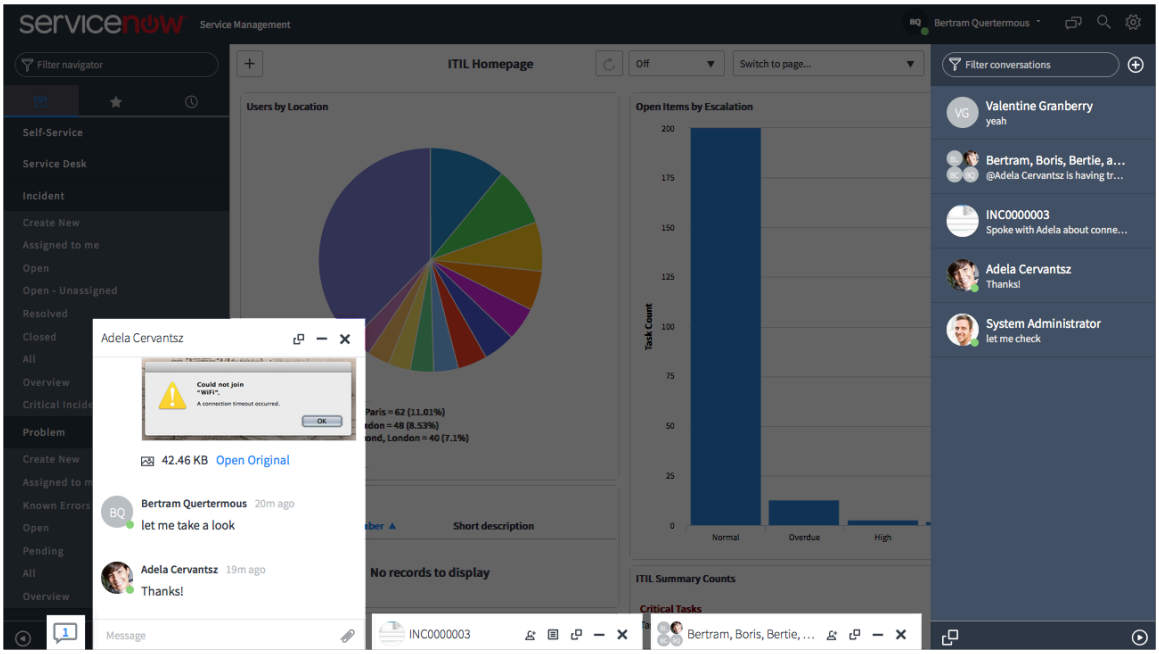
Connect オーバーレイ

Connect オーバーレイは、標準ユーザー インターフェイス上に表示されます。これに含まれる Connect サイドバーは、Connect チャットと Connect サポート、および開いているすべての Connect ミニウィンドウのプライマリーインターフェイスです。各ミニ ウィンドウには、ヘッダー、会話エリア、およびメッセージ フィールドがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Connect オーバーレイ



> **注:**
> 管理者は Connect オーバーレイを無効にできます。こうすると、ユーザーは、Connect ワークスペース (追加の Connect ツールが含まれる全画面ウィンドウ) だけを使用できるようになります。

Connect サイドバー

Connect サイドバーは、Connect チャットと Connect サポートのプライマリーインターフェイスです。会話が一覧表示され、会話を作成する機能にアクセスできます。

デフォルトで、サイドバーは折りたたまれています。サイドバーを展開または折りたたむには、バナー フレームの [Connect サイドバーの切り替え] アイコン ( ) をクリックします。このアイコンはインターフェイスの右端に表示されます。

Connect チャット

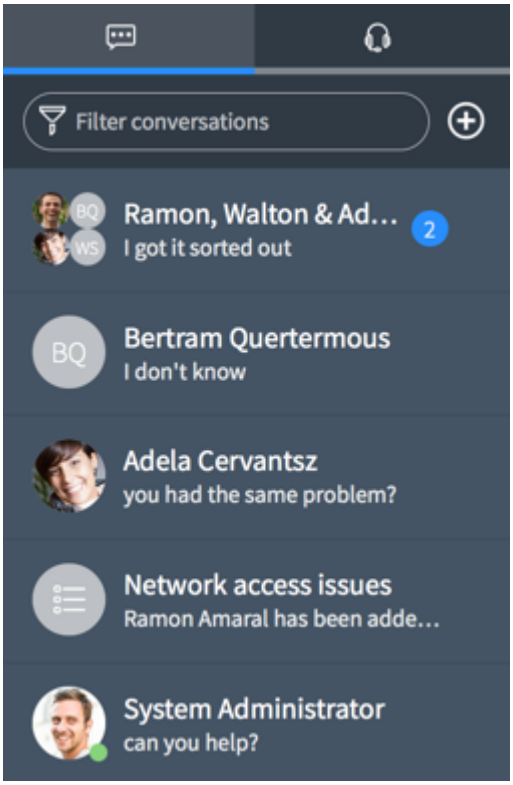
サイドバーのチャット ビューは、すべてのユーザーが利用できます。Connect サポートが有効になっている場合、ユーザーはサイドバーのチャットタブをクリックする必要があります。このタブは吹き出しアイコンで表されます。Connect サポートが有効になっていない場合、サイドバーにはタブが表示されず、デフォルトでチャットビューが表示されます。

サイドバーのチャットビューには、現在の Connect チャットの会話がすべて一覧表示されます。また、フィルター ツールと会話を作成するためのボタンも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サイドバーのチャット ビュー



会話に未読のメッセージがある場合は、サイドバーの会話に数字が表示されます。サイドバーから会話を削除するには、会話をポイントして **x** アイコンをクリックします。

Connect サポート

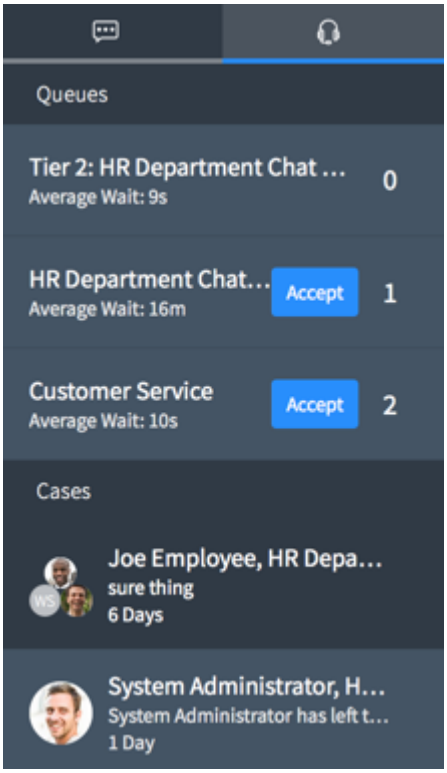
Connect サポートが有効になっている場合、サイドバーのサポートビューを使用できます。サポートビューは、少なくとも 1 つのサポート キューのエージェントであるユーザーに対してのみ表示されます。ユーザーはサイドバーのサポート タブをクリックする必要があります。このタブはヘッドセット アイコンで表されます。

サポート ビューには、ユーザーが属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サイドバーのサポート ビュー



会話に未読のメッセージがある場合は、サイドバーの会話に数字が表示されます。

Connect のミニ ウィンドウ

Connect オーバーレイで Connect チャットまたは Connect サポートの会話を開くと、Connect ミニウィンドウで会話が開きます。各ミニ ウィンドウには、ヘッダー、会話エリア、およびメッセージ フィールドがあります。

ミニ ウィンドウ ヘッダーのメッセージ フィールドの横に、いくつかのアイコンが表示されます。

注:
それぞれの会話で表示されるアイコンは、会話タイプやその他の条件によって異なります。

チャット ミニ ウィンドウのアイコン

アイコン	名前	説明
	ユーザーを追加	会話にユーザーを追加します。このアイコンは、グループ会話とレコード会話でのみ表示されます。管理者は Connect サポートの会話に関してこのアイコンを有効にできます。
	ドキュメントを表示	会話に関連付けられているレコードを表示します。このアイコンは、レコード会話とサポート会話でのみ表示されます。
	新規ウィンドウ	Connect ワークスペースで会話を開きます。Connect ワークスペースは、追加の Connect ツールを含む全画面ウィンドウです。
	会話の折りたたみ/展開	会話を表示または非表示にします。または、アイコンの左側にあるミニ ウィンドウ ヘッダー内の任意の場所をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット ミニ ウィンドウのアイコン (続く)

アイコン	名前	説明
	ウィンドウを閉じる	ミニ ウィンドウを閉じます。会話は Connect サイドバーに引き続き表示され、会話を再開すると履歴が保存されます。また、Esc キーを押してミニ ウィンドウを閉じることもできます。
	Connect アクション	Connect アクション メニューを開きます。 このメニューには [転送] や [インシデントの作成] などのオプションが表示されます 。このアイコンは、会話で Connect アクションが使用可能な場合にのみ表示されます。デフォルトでは、このアイコンはサポート会話でのみ表示されます。管理者は、Connect アクションを作成することで、このメニューにオプションを追加できます。
	メッセージ タイプ	関連付けられているレコードにメッセージをコメントまたは作業メモのどちらとして追加するかを選択します。このアイコンはレコード会話とサポート会話でのみ表示されます。
	ファイルの添付	ファイルを添付または送信します。1 つ以上のファイルを選択し、[開く] をクリックします。また、添付ファイルを会話に直接ドラッグ アンド ドロップして追加することもできます。

Connect ワークスペース

Connect ワークスペースは、すべての Connect チャットと Connect サポートの会話を 1 か所に表示する全画面ビューです。これに含まれる会話ペインには、会話ヘッダー、展開されたミニ ウィンドウ、および会話ツール エリアが表示されます。

Connect ワークスペースを開くには、次の場所に移動します。 共同作業 > コネクトチャット をクリックするか、Connect ミニ ウィンドウで新規ウィンドウ アイコン ( ) をクリックします。最近の会話がない場合は、Connect に関する役立つ情報が画面に表示されます。

Connect ワークスペースの構成要素を次に示します。

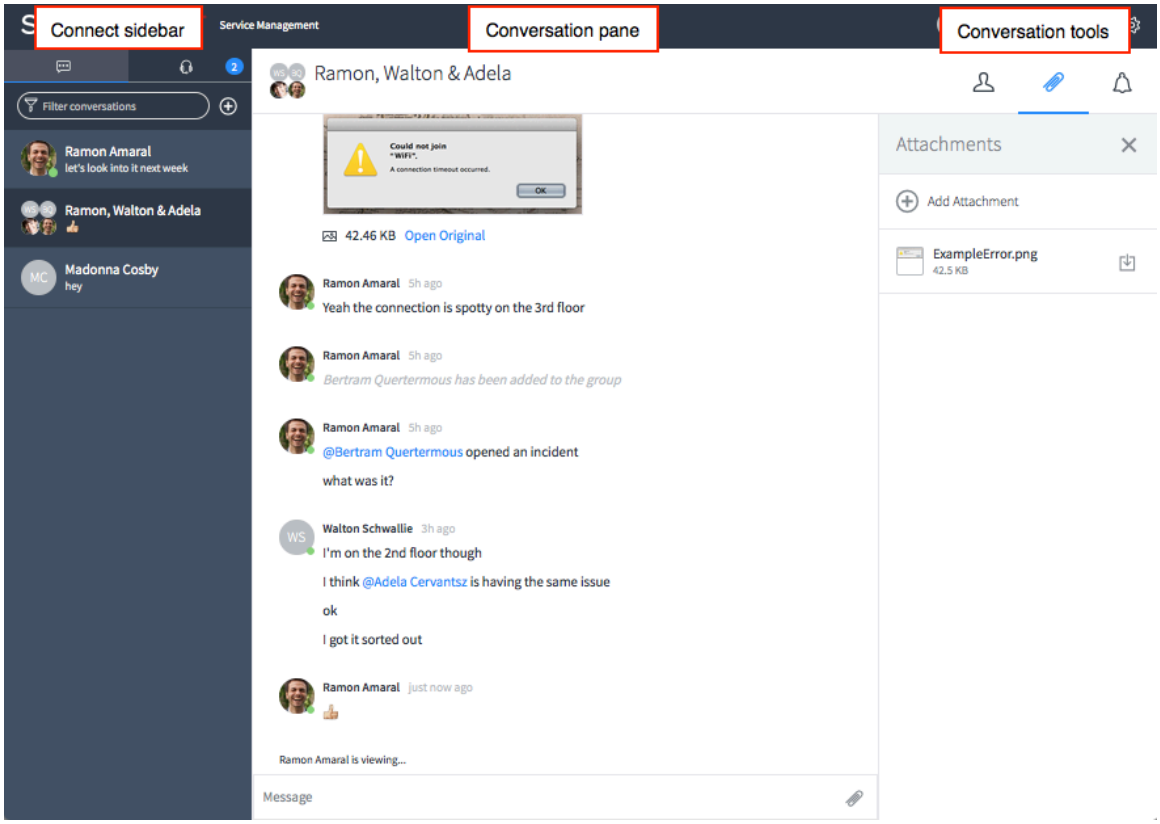
Connect ワークスペースの要素

要素	説明
サイドバー	会話にアクセスできます。ワークスペースの Connect サイドバーの動作は、Connect オーバーレイのサイドバーと同じです。唯一の違いは、サイドバーが Connect ワークスペースの左端に表示されることです。サイドバーの使用方法の詳細については、「Connect サイドバー」を参照してください。
会話ペイン	現在選択されている会話を表示します。
会話ツール	現在選択されている会話の主要な情報、会話メンバー、添付ファイル、および通知設定にすばやくアクセスできます。会話のタイプに応じて、いくつかの会話ツールは異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect ワークスペース



会話ペイン

Connect ワークスペースの会話ペインには、会話ヘッダーと展開されたミニ ウィンドウが表示されます。

ヘッダーには、アバターや名前などの会話の基本的な情報が表示されます。グループ会話とレコード会話では、これらの情報を編集できます。

ヘッダーの下に、メッセージが時系列順に表示されます。ウィンドウの下部にあるテキスト入力フィールドにメッセージを入力できます。

Connect の会話ツール

Connect ワークスペースの会話ツールエリアには複数のタブがあり、各タブはアイコンで表されます。

タブを開くにはアイコンをリックします。同じアイコンをもう一度クリックすると、タブが非表示になります。会話に表示されるタブは、会話タイプやその他の条件によって異なります。

会話ツールのタブ

タブのアイコン	タブ名	説明
ⓘ	Info	以下のセクションが表示されます。各セクションは、情報が含まれている場合にのみ表示されます。 • [レコード]：レコード番号、状態、アサイニー、簡単な説明など、現在の会話に関する詳細情報が一覧表示される。このセクションに表示されるフィールドは、レコードのタイプによって異なる。このセクションは、レコード会話でのみ使用可能。 • [関連レコード]：インシデント、問題、変更など、会話で参照されたタスク レコードとビジュアル タスク ボードを一覧表示す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話ツールのタブ (続く)

タブのアイコン	タブ名	説明
		る。レコード番号をメッセージとして送信するか、またはレコードを会話にドラッグすると、それがリンクとして表示される。リストには、各タスクの簡単な説明が表示される。タスクをクリックすると、新しいブラウザ タブでレコードが開く。タスクを表示する権限のある会話メンバーだけがタスクにアクセスできる。 • [リンク]：会話で参照された URL を一覧表示する。リンクをクリックすると、リンク先ページが新しいブラウザ タブに表示される。 サポート会話ではこのタブは使用できません。
	レコード	インシデントなど、現在の会話から作成されたレコードのコンパクト フォーム ビューを表示します。会話から複数のレコードが作成済みの場合は、レコードごとに個別のレコード タブが表示されます。これらのタブは、サポート会話でのみ使用できます。
	ナレッジベース	ナレッジ ホームページのコンパクト ビューを表示します。詳細については、「Connect サポートの会話でのナレッジの共有」を参照してください。
	メンバー	現在の会話のすべてのメンバーを一覧表示します。グループ会話とレコード会話ではメンバーを追加または削除できます。
	添付ファイル	会話内のすべての添付ファイルを一覧表示します。添付ファイルをクリックすると添付ファイルが開きます。添付ファイルをアップロードするには [添付ファイルを追加] をクリックします。
	通知設定	現在の会話に関してどの通知を受け取るかを制御する設定が表示されます。詳細については、「会話通知の受信環境を編集する」を参照してください。

Connect の通知をグローバルに有効または無効にする

コネクト 通知の設定をグローバルに編集し、すべての コネクト Chat と コネクト Support の会話に関するモバイル、デスクトップ、メール、またはオーディオ通知を有効または無効にできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
デフォルトでは、コネクト のモバイル、メール、およびオーディオ通知がグローバルで有効になっています。デスクトップ通知を有効にする必要があります。

管理者は、オーディオ通知に使用されるサウンドをカスタマイズできます。

注:
モバイル通知は、ServiceNow モバイル アプリケーションをインストールしている場合にのみ受信可能です。

手順

1. バナー フレームのギア アイコン ( ) をクリックして、システム設定を開きます。
2. [システム設定] ウィンドウで、[通知] タブをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [カテゴリ別の通知] で **[Connect]** に移動します。
4. コネクト のモバイル、デスクトップ、メール、またはオーディオ通知を有効または無効にします。
5. オプション: 次のシステム通知を設定します。
   システム通知の設定方法の詳細については、「通知条件の適用」を参照してください。

通知	説明
アクティビティ ストリーム @ メンション メール	ユーザーがアクティビティ ストリームで @ メンションされるたびに、メール アラートがそのユーザーに送信されます。
コラボレーション オフライン グループ メッセージ	スパムを制限するために、*collaboration.email_interval* プロパティで設定されている時間 (分) の経過後に、グループ会話のメンバーであるオフラインユーザーにメールを送信します。 **注:** ユーザーがオフラインであることがシステムによって登録されるまでには、ユーザーがログアウトしてから 90 秒かかります。ユーザーがログアウトしてから 90 秒以内にメッセージがユーザーに送信された場合、ユーザーは通知を受信しません。
コラボレーション オフライン メッセージ バンドル	スパムを制限するために、*collaboration.email_interval* プロパティで設定されている時間 (分) の経過後に、オフラインユーザーにメールを送信します。 **注:** ユーザーがオフラインであることがシステムによって登録されるまでには、ユーザーがログアウトしてから 90 秒かかります。ユーザーがログアウトしてから 90 秒以内にメッセージがユーザーに送信された場合、ユーザーは通知を受信しません。
ConnectMessagePushNotification	会話に新しいメッセージがある場合、プッシュ通知を使ってそれをユーザーに通知します。
ConnectNotificationPushNotification	ユーザーがレコードで @ メンションされた場合、プッシュ通知を使ってそれをユーザーに通知します。

次のタスク
特定の会話でどの通知を受け取るかを編集します。

Connect 通知のブラウザ サポート

Connect チャット通知をサポートしているブラウザを次に示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Connect チャットのブラウザサポート

ブラウザ	通知を有効にする手順
Chrome	**1.** Chrome ウィンドウの右上にある Chrome メニューをクリックします。 **2.** 検索項目 設定 > 詳細設定を表示... > プライバシー > コンテンツの設定. **3.** [コンテンツの設定] ウィンドウの [通知] セクションで、通知設定を選択します。
Mozilla Firefox (バージョン 44 以降)	URL の横にある情報アイコンを使用して、ブラウザの通知設定を管理します。
Safari (OS X Mavericks 以降)	**1.** Safari ウィンドウから [環境設定] を開きます 。 **2.** [通知] タブを選択します。 **3.** [許可] または [拒否] を選択して、通知にアクセスできる Web サイトを制御します。
Microsoft Edge	Windows 10 PC および EdgeHTML 14 以降のタブレットでは、デフォルトで通知が有効になっています。詳細については、「https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyl.97」を参照してください。

注:
Internet Explorer では、既定の状態で Connect の通知がサポートされていません。

会話通知の受信環境を編集する

会話ごとに、どの Connect 通知のタイプを受信するか、いつ受信するかを制御できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
Connect を現在表示していないときでも、メッセージやその他のアクティビティに関する通知をモバイル、デスクトップ、メール、およびオーディオ通知として Connect から送ることができます。それぞれの会話で通知設定を編集して、会話でどんな通知を受信するか、どんな場合に受信するかを制御できます。たとえば、大規模なグループ会話のメンバーの場合、すべてのアクティビティに関してモバイル、デスクトップ、およびメール通知を受信し、他のユーザーによってメンションされた場合にのみオーディオ通知を受信するようにできます。また、会話で特定のタイプの通知を完全に無効にすることもできます。

デフォルトでは、所属しているすべての会話のすべてのアクティビティについて、モバイル、メール、およびオーディオ通知を受け取ります。デスクトップ通知は、手動で有効にする必要があります。すべてのブラウザでデスクトップ通知が許可されるわけではありません。詳細については、「Connect の通知をグローバルに有効または無効にする」を参照してください。

管理者は、オーディオ通知に使用されるサウンドをカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

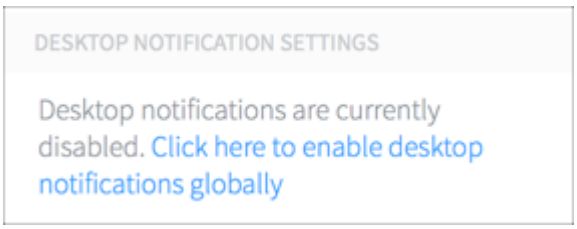
注:
モバイル通知は、ServiceNow モバイル アプリケーションをインストールしている場合にのみ受信可能です。

手順

1. Connect ワークスペースで会話を開きます。
2. 会話の右側にある会話ツールで、通知設定タブをクリックします（ ）。
3. 各ユーザーの必要に応じて次の設定を編集します。

注:
ある通知タイプがグローバルに無効化されている場合、そのタイプの通知を有効にするためのリンクが表示されます。会話固有の通知設定を編集するには、その前にそのリンクをクリックする必要があります。

グローバルに無効化されている通知タイプ



モバイル通知設定	次のいずれの条件でプッシュ通知を受信するかを選択します。 ○ すべてのアクティビティ用 ○ @ メンションされている場合のみ (このオプションは直接会話には使用できない) ○ 今後表示しない
デスクトップ通知設定	次のいずれの条件でデスクトップ通知を受信するかを選択します。 ○ すべてのアクティビティ用 ○ @ メンションされている場合のみ (このオプションは直接会話には使用できない) ○ 今後表示しない
メール設定	次のいずれの条件でメール通知を受信するかを選択します。 ○ すべてのアクティビティ用 ○ @ メンションされている場合のみ (このオプションは直接会話には使用できない) ○ 今後表示しない
オーディオ通知設定	次のいずれの条件でオーディオ通知を受信するかを選択します。 ○ すべてのアクティビティ用 ○ @ メンションされている場合のみ (このオプションは直接会話には使用できない) ○ 今後表示しない

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムメッセージ通知	システム通知メッセージを有効または無効にします。システム通知メッセージは、会話のメンバーが変更された場合やビジュアル タスクボードが更新された場合などに自動的に生成されます。直接会話ではこのオプションを使用できません。

プロファイル画像のアップロード

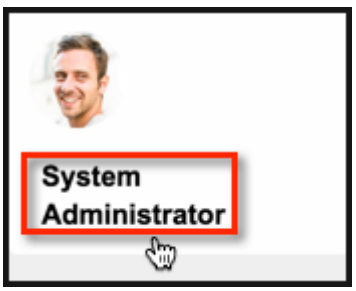
コネクト Chat と コネクト Support の会話でアバターとして使用するプロファイル画像をライブフィード プロファイルにアップロードできます。

始める前に
必要なロール：なし

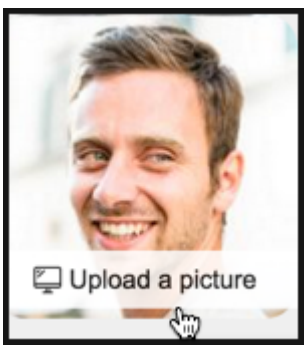
このタスクについて
プロファイル画像のないユーザーの場合、イニシャルのアバターが表示されます。管理者は、ライブフィード写真がない場合に表示されるユーザー レコード内のプロファイル画像をアップロードできます。

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > ライブフィード.
2. 画像のタイトル、またはイニシャルとタイトルをクリックします。



3. 写真を追加するには、次のいずれかの操作を行います。
   - 使用する写真ファイルを見つけて、それを既存の写真の上にドラッグします。
   - 既存の画像の上にカーソルを合わせると (スマートフォンまたはタブレットの場合はインターフェイスで写真をタップすると)、[画像のアップロード] リンクが表示されます。このリンクをクリックし、使用する写真が保管されている場所に移動してから [開く] をクリックします。



関連情報
自分のライブフィードプロフィールを更新する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect の会話にファイルをドラッグする

Connect チャットと Connect サポートのドラッグアンドドロップ機能を使うと、外部の添付ファイルやリンク、またはインスタンス内のアイテムを簡単に共有できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アプリケーション ナビゲータのアイテム、リストのレコードまたはパンくずリスト、[自分のタスク ボード] ページのビジュアル タスク ボードなど、インスタンス内からアイテムをドラッグできます。

手順

Connect ミニ ウィンドウでアイテムをドラッグします。

リストからレコードをドラッグするには、[参照] アイコン (ⓘ)、レコード番号、または参照列の値をドラッグします。

Connect では、プラットフォームと同じファイル拡張子が受け入れられます。詳細については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。

Connect の会話での Visual Task Boards の共有

Visual Task Boards を コネクトチャット または Connect サポートの会話で共有することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード。
2. タスクボードを Connect ミニ ウィンドウにドラッグします。
   タスクボードへのリンクが会話に表示されます。また、Connect ワークスペースに表示される会話ツールにもタスクボードがリストされます。ボードのメンバーである会話メンバーだけが、タスクボードにアクセスできます。「Connect でのレコードのフォロー」でタスクボードを共有すると、レコードアクティビティストリームではそれが URL として表示されます。

関連情報

Connect

Visual Task Boards

Connect の会話でユーザーをメンションする

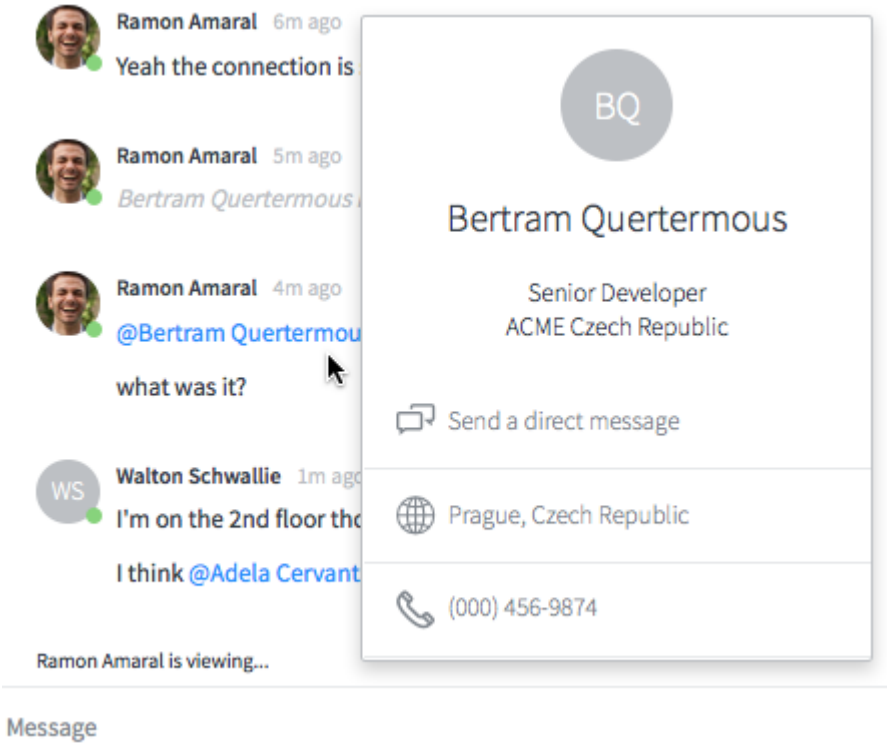
グループ会話で他のユーザーの注意を引くには、そのユーザーをメンションします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
自分がメンションされたときにだけ通知を受け取るように、通知を設定することができます。あるユーザーをメンションすると、そのユーザーの基本情報を確認してユーザーにダイレクト メッセージを送信するためのショートカットが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. Connect のグループ会話を開きます。
2. メッセージ フィールドに @ 文字を入力します。
   会話のメンバーの名前を含む候補メニューが表示されます。
3. メンションするユーザーを選択し、メッセージを送信します。

Connect の管理

管理者は、Connect チャットと Connect サポートの両方に影響を与えるさまざまなパフォーマンス設定と機能を設定できます。

注:
さらに、Connect チャット専用または Connect サポート専用の管理オプションもあります。詳細については、「Connect チャットの管理」と「Connect サポートの管理」を参照してください。

Connect のプロパティ

[Connect のプロパティ] ページには、Connect のさまざまな設定オプションが表示されます。

重要:

Connect チャットを使用するにはコア UI が必要です。Connect チャットは Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Connect チャット機能が動作しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してこれらのプロパティにアクセスできます。 コネクト > 管理 > プロパティ.

注:
プロパティの多くは Connect サポートにも影響を与えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Connect のプロパティ

プロパティ	説明
在席状況の無効化。 glide.ui.presence.disabled	有効にすると、ユーザーの在席状況がグローバルにオフになります。このプロパティを有効にすると、Connect だけでなく、プラットフォーム全体でユーザーの在席状況がオフになります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所： コネクト > 管理 > プロパティ • 詳細：ユーザーのプレゼンス
フレームセットで Connect を有効にする。 collaboration.frameset	コネクト オーバーレイを表示するかどうかを決定します (有効な場合に表示)。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細を見る： Connect オーバーレイの無効化
YouTube へのリンク、ニュース記事、画像などを使ったコンテンツをメッセージに表示する目的で、Connect で外部リンク メタ データを取得できるようにする。 glide.ui.url.external、glide.ui.url.external.content	コネクト で外部サイトの URL をリンクとして表示できるようになります。このプロパティを無効にすると、インスタンス外部の場所を示す URL がプレーン テキストとして表示されます。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ
未読メッセージを収集してオフライン ユーザーにメールを送信するまでの待機時間 (分)。 collaboration.email_interval	非アクティブなユーザーに コネクト 通知メールを送信するまでにシステムが待機する期間を分単位で設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3 • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細：メール通知間隔の設定
検索中に表示する最新の会話の最大数。(デフォルト = 50)	コネクト で会話を検索したときに表示される結果の数を設定します。システムプロパティ [sys_properties] テーブルに、このプロパティが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	connect.search.conversation_limit として表示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
新しいメッセージ、サポート会話の転送、および Connect の @ メンションをユーザーに Notify する際に再生するオーディオファイル。このプロパティの値は、db_audio テーブルにあるオーディオファイルの [名前] フィールドを指している必要がある。 connect.notification.audio_alert	コネクト での新しいメッセージ、サポート会話の転送、および @ メンションをユーザーに Notify するときに再生するオーディオ ファイルを指定します。このプロパティの値は、オーディオ ファイル [db_audio] テーブルにあるレコードの [名前] フィールドを指している必要があります。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：connect_alert.mp3 • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細を見る： Connect のオーディオ通知音のカスタマイズ
Connect にアクセスできるロールを含む、カンマ区切りの許可リスト。空の場合、すべてのロールが許可される。 connect.roles	コネクト にアクセスするために必要なユーザー ロールを決定します。この値が空白の場合、ロールは不要です。このプロパティは コネクト Support にも影響を与えます。 **注:** コネクト へのアクセスを特定のロールに制限する場合は、コネクト のモジュールおよびその他のアクセス ポイントのロール要件を更新することを検討してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：<空> • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ
タスクに関連するコラボレーション ドキュメント会話またはライブ フィード レコード フィードを表示するためのボタンを、タスク フォームに表示するかどうかを指定する。注意：[コラボレーション] ボタンが有効になるのは、collaboration.frameset = true でフレーム セット表示もまた有効になっている場合に限る。 glide.live_feed.task_header_button	*live_feed=true* ディクショナリー属性が設定されているテーブルのフォームヘッダーに、[ライブフィードを表示] アイコン ( ) および [フォロー] ボタンを表示するかどうかを決定します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：collaboration • 他の可能な値：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	○ **both**：[ライブ フィードを表示] アイコンと[フォロー] ボタンの両方を有効にします。 ○ **live_feed**：[ライブ フィードを表示] アイコンを有効にします。 ○ **none**：[ライブ フィードを表示] アイコンと[フォロー] ボタンの両方を無効にします。 • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ • 詳細：レコード会話の設定
[インシデント] フォームにある従来のチャットの [チャット ルームの作成または参加] リンクを無効にする (リンクを表示するには、チャット プラグインを有効にする必要がある)。 glide.connect.enabled	[チャット ルームの作成または参加]関連リンクを非表示にします。これは、従来のチャットが有効になっているときに [インシデント] フォームに表示される関連リンクです。従来のチャットと コネクト Chat を同時に使用しないでください。また、このプロパティを変更しないでください。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > 管理 > プロパティ

自動翻訳

ポーリング間隔の設定

ポーリング間隔は、システムが新しい Connect メッセージをポーリングする頻度を決定します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
デフォルトの間隔は 10 秒です。この値は変更できます。ポーリング間隔が短くなるほど、新しいメッセージが頻繁にチェックされ、パフォーマンスへの影響が大きくなります。

> **注:**
> この設定は、Connect チャットおよび Connect サポートに影響を与えます。

手順

1. **sys_properties.list** に移動します。
2. *collaboration.polling_interval* プロパティを見つけ出します。
3. [値] に異なる秒数を設定します。
   ポーリング間隔を 2 より小さい値に設定すると、システムに大きな負担がかかる可能性があり、また 10 よりも大きい値を設定するとユーザー エクスペリエンスが低下する可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect オーバーレイの無効化

デフォルトでは Connect オーバーレイは有効になっており、標準ユーザー インターフェイスと統合されています。Connect オーバーレイを無効にできます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
Connect オーバーレイを無効にして、[Connect サイドバーの切り替え] アイコンをバナーフレームから削除するには、*collaboration.frameset* プロパティを **[false]** に設定します 。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > 管理 > プロパティ.
2. [フレームセットで **Connect** を有効にする] (*collaboration.frameset*) というプロパティを見つけて、チェックボックスをオフにします。
3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
フレームセットが無効な場合、すべての Connect チャットは Connect ワークスペースで開きます。Connect チャットを完全に無効にする方法の詳細については、「無効化 コネクトチャット」を参照してください。

Connect のオーディオ通知音のカスタマイズ

デフォルトの Connect オーディオ通知音を、任意のオーディオ ファイルに置き換えることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

通知音として使用するオーディオファイルをアップロード します。

必要なロール：admin

このタスクについて
オーディオ通知音は、Connect サポートの会話を含む Connect のすべての会話タイプに使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > オーディオファイル.
2. 通知音として使用するオーディオ ファイルを見つけて、[名前] の値をコピーします。
3. 移動先 コネクト > 管理 > プロパティ.
4. **[Connect** での新しいメッセージ、サポート会話の転送、および **@** メンションをユーザーに **Notify** する際に再生するオーディオファイル。] (*connect.notification.audio_alert*) というプロパティを見つけ、デフォルト値をオーディオファイルの名前に置き換えます。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
エンド ユーザーは、サポート チャットの送受信時にオーディオ通知を受信します。サポート エージェントは、チャット ウィンドウにフォーカスがない場合にのみ、受信チャットのオーディオ通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect アクションの管理

Connect アクションを作成または変更して、Connect チャットまたは Connect サポートの会話にカスタム機能を提供できます。

始める前に

重要:

Connect チャットを使用するにはコア UI が必要です。Connect チャットは Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Connect チャット機能が動作しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

Connect アクションのアイコンをカスタマイズするには、次の場所に移動します。 共同作業 > 管理 > アクションアイコン をクリックして、使用可能なアイコンとそのクラス名を表示します。使用するアイコンのクラス名をメモします。

必要なロール：admin

このタスクについて

定義されている条件に基づき、1 つ以上の Connect アクションが会話で使用可能な場合は、メッセージ入力フィールドの横に Connect アクション メニューが表示されます。ユーザーが Connect アクションを選択すると、そのアクション用に定義されているスクリプトが実行されます。

手順

1. 移動先 コネクト > 管理 > アクション.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開いてテーブルを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[Connect アクション] フォーム

フィールド	説明
条件	JavaScript 条件ステートメントです。会話でアクションを使用可能にするには、この条件が true を返す必要があります。たとえば、Connect サポートの会話でのみアクションを表示するには、`conversation.type === "support"` または `conversation.table === 'chat_queue_entry'` と入力します。 *`conversation`* オブジェクトの詳細については、GlideConversation API リファレンスドキュメントを参照してください。
ヒント	このフィールドは使用されません。
アイコンクラス名	使用するアイコンのクラス名です。 使用可能なすべてのアイコンとそのクラス名を表示するには、 共同作業 > 管理 > アクションアイコン.
順序	Connect アクション メニューのその他の項目と比べた、アクションの相対的順序です。

スクリプト	アクションの実行時に実行されるスクリプトです。たとえば、会話に基づいて新しいインシデントを作成するには、次のコードを入力します。
	
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`

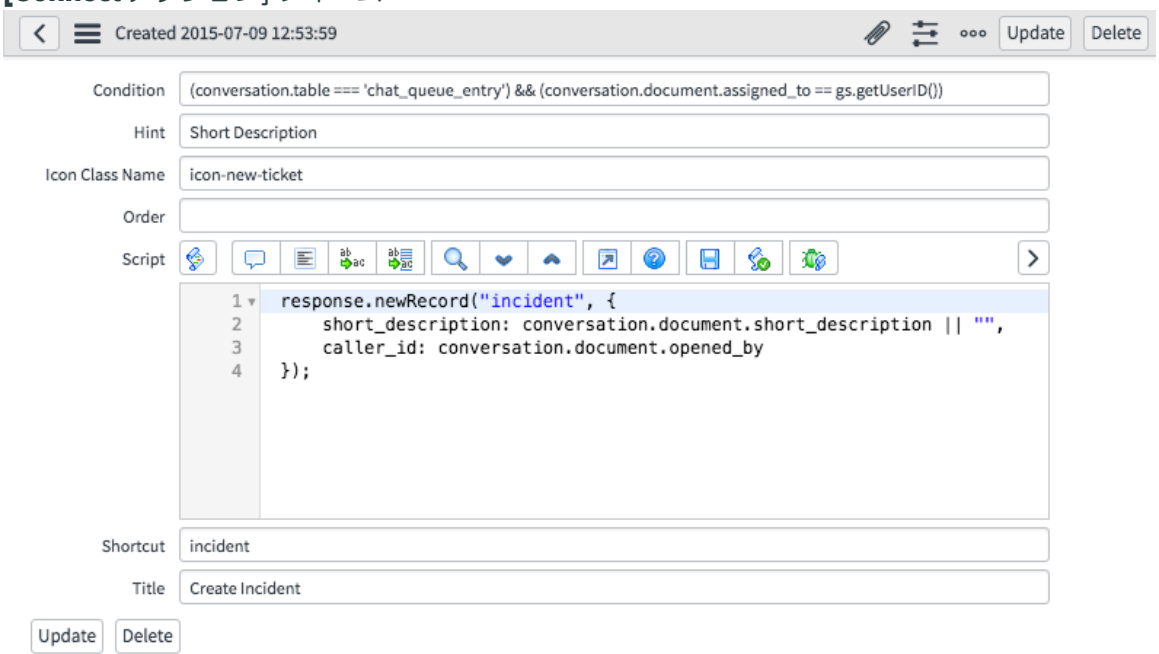
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	caller_id: conversation.document.opened_by }); *response* オブジェクトの詳細については、ConnectActionResponse API リファレンスドキュメントを参照してください。 **注:** タスクテーブルに基づいてのみ、Connect アクションを作成できます。
ショートカット	会話で「/」文字の後にこのテキストを入力すると、アクションがトリガーされます。
タイトル	Connect アクション メニューに表示されるテキストです。各 Connect アクションのタイトルを一意にしてください。

タスクの結果

[Connect アクション] フォーム



レコード カードのフィールドの設定 コネクト

コネクトチャット の会話にレコードがリンクされているか、会話からレコードが作成されている場合、レコードの詳細がチャットウィンドウにカードとして表示されます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

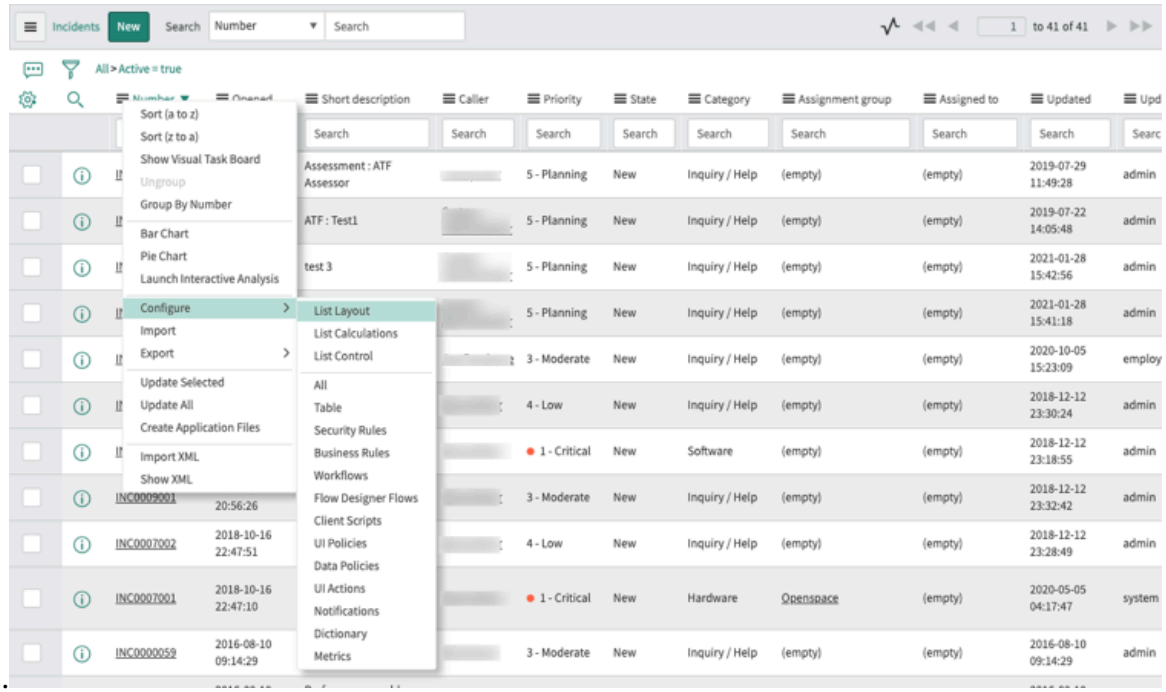
カードビューは、コネクトチャットページ全体と コネクト Support 会話のエンドユーザービューにのみ適用されます。

自動翻訳

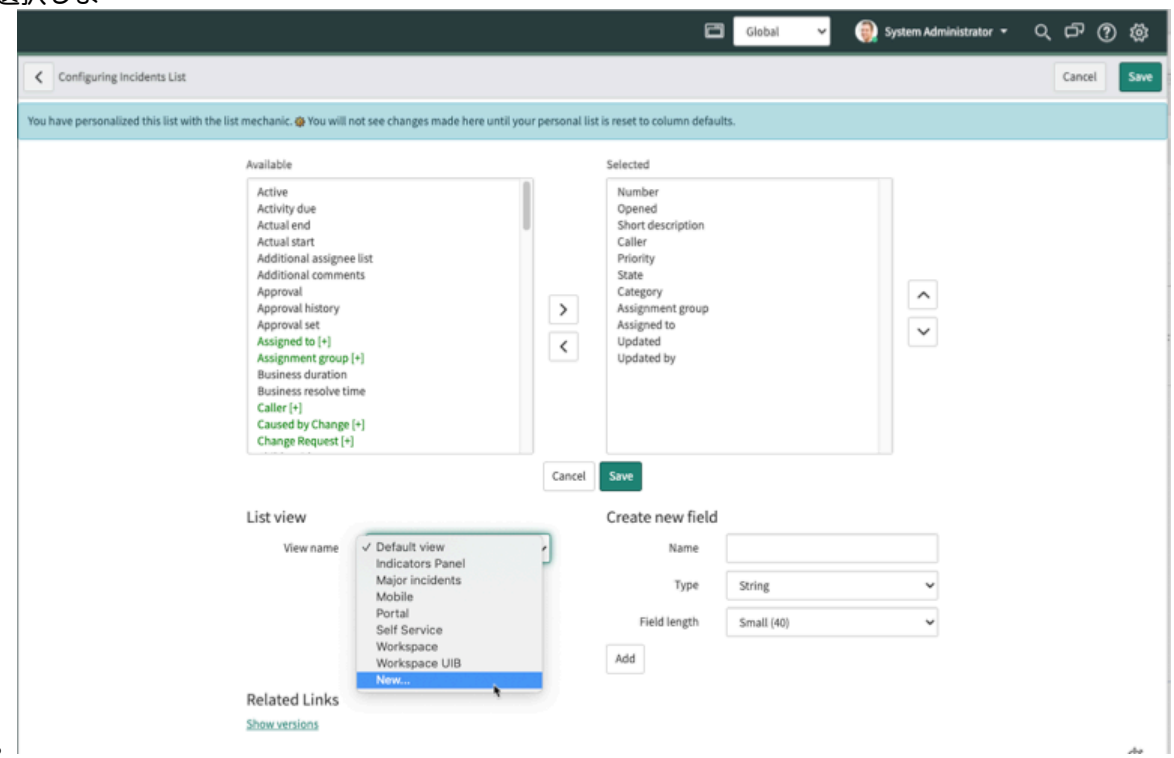
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

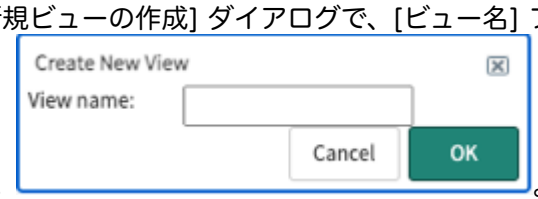
1. インシデントリストビューのいずれかの列名でメニューアイコン (☰) を選択します。
2. 列名を右クリックし、 構成 > リストレイアウト.



3. [インシデントリストの設定 (Configuring Incidents List)] 画面で、[ビュー名] リストから [新規] を選択します。



4. [新規ビューの作成] ダイアログで、[ビュー名] フィールドに「Connect」と入力します。

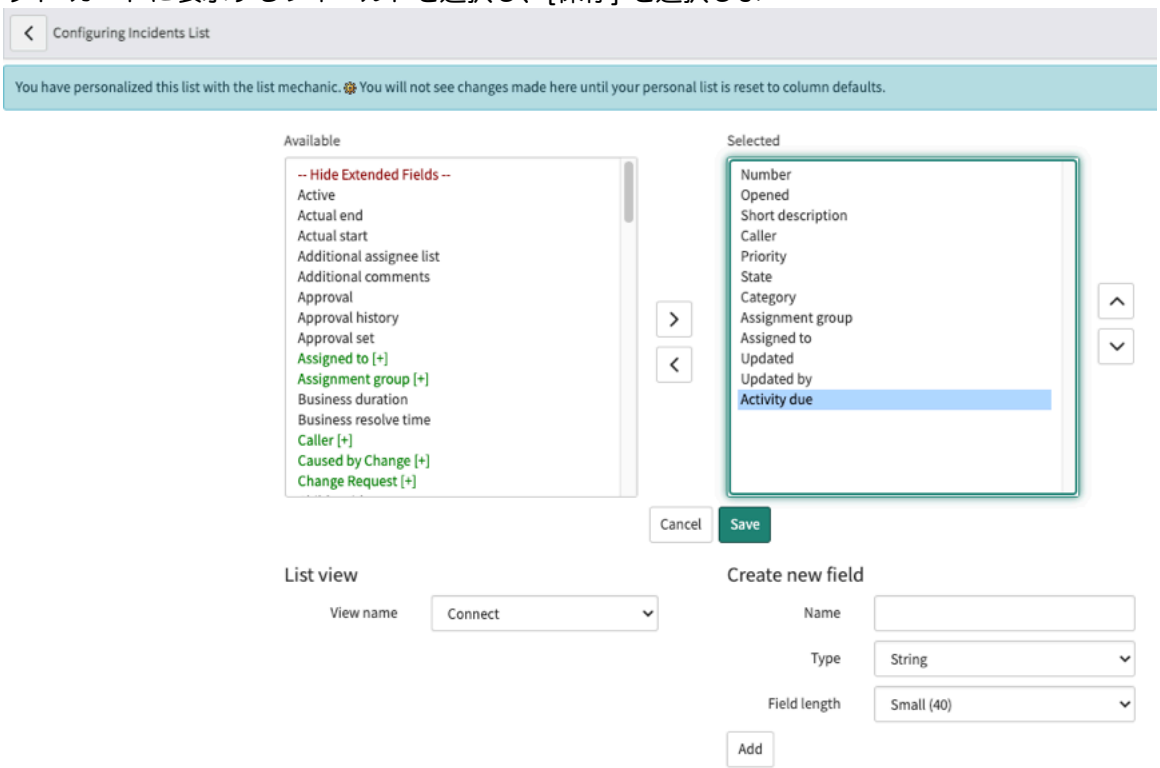


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームビューの作成の詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください。

[作成者] フィールドと [更新日] フィールドは、ビューに表示されるかどうかにかかわらず、カードから削除できません。リスト内の順序に関係なく、カードでは常に [簡単な説明] フィールドが先頭に表示されます。

5. コネクト カードに表示するフィールドを選択し、[保存] を選択しま



す。

6. カードに コネクトチャット 会話のフィールドが表示されていることを確認します。

特定の URL の無効化 コネクト

ユーザーが特定の Web サイトにアクセスできないようにするには、特定のトップレベル ドメイン (TLD) へのリンクを無効にします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. *glide.ui.url.external.top_level_domains* システムプロパティを検索します。
3. 値フィールドで、ユーザーにアクセスを許可しない TLD をすべて削除します。
   たとえば、制限対象の Web サイトに共通して使われている TLD (xxx、adult など) を削除します。

   TLD のリストは、上位 200 個の最も一般的なドメインに基づいています。

タスクの結果

値フィールドに含まれていない TLD は、コネクト でクリックできなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect チャット

リアルタイムメッセージングツール Connect チャットを使用すると、ユーザーは適切な担当者にすぐに連絡して、個人ユーザーやグループと会話し、ファイルを迅速に共有し、あらゆるレコードを共同編集できます。

重要:

コネクトチャットは Next Experience では利用できません。Washington DC 以降、サイドバー を使用して Next Experience で特定の コネクトチャット機能を利用できます。コネクトチャット と サイドバー の違いに関する詳細については、「KB1123615 – Moving from Connect Chat to Sidebar (Connect チャットから Sidebar への移動)」または「Next Experience」を参照してください。

Connect チャットは、レコード、Visual Task Boards、関心のあるトピック、またはユーザーグループによるコミュニケーションを促進します。

搭載機能：

- 2人のユーザー間での直接会話。
- 3 人以上のユーザー間のグループ会話。
- レコードにリンクされた会話。コメントと作業メモがリアル タイムで会話に表示され、ユーザーは会話からレコードを直接更新できる。
- リンク、ファイル、およびレコードのドラッグアンドドロップによる共有。

Connect チャットを使用するにはコア UI が必要です。

このビデオでは Connect チャットの使用方法を紹介します。

Connect チャットの使用方法

このビデオでは Connect サポートの使用方法を紹介します。

Connect サポートの使用方法

注:
Connect チャットは従来のチャットに置き換わるものではありませんが、いくつかの同じ機能を提供している。これらの機能を同時に使用しない。

Connect チャットの使用法

すべてのユーザーは コネクトチャット にアクセスできます。Connect Chat では、使い慣れたチャット インターフェイスで、共同作業するすべてのユーザーとドキュメントの最新情報を常に把握できます。

コネクトチャット は実質的にセットアップが不要であり、すぐに利用できます。コネクトチャットではさまざまな会話がサポートされているので、ソーシャル ツールとして、または特定のレコードを追跡する便利な手段として使用できます。

直接会話またはグループ会話の開始

Connect チャットでは 1 人以上のユーザーとの会話を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

> **重要:**
>
> Connect チャットを使用するにはコア UI が必要です。Connect チャットは Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Connect チャット機能が動作しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

必要なロール：なし

このタスクについて
2 人のユーザー間の会話を直接会話と呼びます。3 人以上のユーザー間の会話をグループ会話と呼びます。

手順

1. Connect サイドバーのチャット ビューで、フィルターの横にあるプラス アイコン (+) をクリックします。
   Connect ミニ ウィンドウが表示されます。
2. [宛先] フィールドに、チャット相手のユーザーの名前を入力します。
   文字を入力していくと、候補が表示されます。
3. オプション: グループ会話を作成するには、さらに名前を入力します。
   グループ会話のメンバーを後で追加または削除できます。直接会話の作成後に、別のメンバーを直接会話に追加することはできません。
4. Enter キーを押して、メッセージ フィールドにフォーカスを移動させます。
5. メッセージを送信すると会話を作成されます。
   Connect サイドバーに会話が追加され、すぐにアクセスできるようになります。

Connect でのレコードのフォロー

使い慣れたチャットインターフェイスで Connect チャットのレコードをフォローし、発生したアクティビティを追跡できます。あるレコードをフォローすると、レコード会話のメンバーになります。

始める前に

> **重要:**
>
> Connect チャットを使用するにはコア UI が必要です。Connect チャットは Next Experience ではサポートされていません。Next Experience をオンにすると、Connect チャット機能が動作しなくなります。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

必要なロール：Connect でフォローするレコードにアクセスするのに必要なロール

このタスクについて
このタスクを完了するには、先に Connect (com.glide.connect) プラグインを有効にする必要があります。

Connect で作成したレコード会話は、ライブ フィードではレコード フィードとなります (その逆も同様です)。直接会話やグループ会話とは異なり、レコード会話でのすべてのメッセージはコメントまたは作業メモです。

> **注:**
> デフォルトでは、タスク [task] を拡張するすべてのテーブルでレコード会話が有効になります。管理者は必要に応じて、追加のテーブルの会話の記録を有効または無効にできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスク レコードに移動します。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
レコードをフォローする	フォーム ヘッダーで [フォロー] をクリックします 。 レコード会話のメンバーとして追加されますが、会話は開きません。Connect サイドバーから会話を開くことができます。
レコードをフォローし、チャット ミニ ウィンドウを開く	**a.** フォーム ヘッダーで、[フォロー] ボタンの下矢印をクリックします。 **b. [Connect Mini** を開く] を選択します。 レコード会話のメンバーとして追加され、Connect ミニ ウィンドウでレコード会話が開きます。
レコードをフォローし Connect ワークスペースを開く	**a.** フォーム ヘッダーで、[フォロー] ボタンの下矢印をクリックします。 **b. [Connect Full** を開く] を選択します。 レコード会話のメンバーとして追加され、Connect ワークスペース (全画面ビュー) でレコード会話が開きます。

[フォロー] ボタンのラベルが [フォロー中] に変わります 。

3. Connect からコメントまたは作業メモをレコードに直接追加します。
コメントと作業メモをレコードに追加すると、それらがレコード会話に表示されます。同様に、会話に追加したコメントと作業メモもレコードに表示されます。
   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージ タイプ] アイコン ( ) をクリックします。
   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。
   c. メッセージを入力します。
デフォルトでは、レコード会話メッセージは作業メモとして追加されます。

> **注:**
> 添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

次のタスク
レコード会話の通知設定を編集します。

関連情報

Live Feed コア UI

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

会話の基本的な詳細情報の編集

Connect チャットでは、グループ会話またはレコード会話のアバター、名前、および説明をカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
直接会話ではこれらの詳細は編集できません。

> **注:**
> デフォルトで、レコード会話の名前と説明はそれぞれレコードの名前と簡単な説明になります。ただし、レコード会話の名前または説明を編集しても、基礎となるレコードの内容は変更されません。

手順

1. Connect ワークスペースでグループ会話またはレコード会話を開きます。
2. アイコンの左側にある会話ヘッダー内の任意の場所をクリックします。
   会話の詳細を編集するためのポップアップが表示されます。
3. 必要に応じて、会話の画像、名前、説明を編集します。
4. [保存] をクリックします。

会話メンバーの追加または削除

Connect チャットでは、グループ会話またはレコード会話のメンバーが他の会話メンバーを追加または削除できます。直接会話の場合はメンバーが 2 人のみであり、会話の作成後にメンバーを会話に追加することはできません。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Connect ワークスペースでグループ会話またはレコード会話を開きます。
2. 会話ペインの右側にある会話ツールで、[メンバー リスト] タブ ( ) をクリックします 。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
メンバーを追加する	**a.** [グループにメンバーを追加] をクリックします。 **b.** 検索フィールドを使用し、ユーザーを検索して選択します。
メンバーを削除する	**a.** メンバー名をポイントします。 **b.** マイナス アイコン (-) をクリックします。

ビジュアル タスク ボードでの **Connect** の会話の作成

ビジュアルタスクボードから Connect チャットの会話を作成することで、ボードメンバーと共同作業し、発生したアクティビティを追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスク ボードから会話を作成すると、すべてのボード メンバーがその会話のメンバーになります。タスク ボードと会話の間でメンバーが同期されます。たとえば会話からユーザーを削除すると、そのユーザーはボードからも自動的に削除されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ビジュアルタスクボード。
2. タスク ボードを開きます。
3. ボード ヘッダーで [ボード メンバーと接続] アイコン ( )をクリックします。
   ボードのレコード会話が自動的に開きます。すべてのボード メンバーが会話のメンバーになります。

関連情報

Connect チャット

Visual Task Boards

Connect チャットの管理

管理者は、コネクトチャット のさまざまなパフォーマンス設定と機能を構成できます。

注:
また、コネクトチャット と Connect サポートの両方に適用される設定もあります。詳細については、「Connect の管理」を参照してください。

メール通知間隔の設定

メール通知間隔により、非アクティブなユーザーに Connect チャットメール通知を送信するまでのシステムの待機時間が決まります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
デフォルトの間隔は 3 分です。この値は変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > 管理 > プロパティ.
2. [未読メッセージを収集してオフラインユーザーにメールを送信するまでの待機時間 (分数)。] (`collaboration.email_interval`) プロパティを見つけ、その値に異なる分数を設定します。
3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
オフライン ユーザーに Connect メッセージが送信されると、collaboration.new_offline_message イベントが発生します。システムは、collaboration.email_interval プロパティに指定された時間だけ待機した後、(会話が ピアツー ピアであるか、グループ会話であるかに応じて) collaboration.notify_offline_user イベントおよび collaboration.notify_offline_user.group イベントをトリガーします。sysevent_email_action レコードは collaboration.notify_offline_user(.group) を待機し、最後の collaboration.email_interval 期間 (分) の間にユーザーがその会話で受け取ったすべてのメッセージを含むメール通知を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルのレコード会話の有効化

デフォルトでは、タスク [task] を拡張するすべてのテーブルでレコード会話が有効になります。タスクを拡張する追加のテーブルで、レコード会話を設定することができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
レコード会話を作成するには、ユーザーがフォーム ヘッダーの [フォロー] ボタンを使用できる必要があります。ボタンを表示してテーブルのレコード会話を有効にするには、次の条件が満たされている必要があります。

- テーブルの *live_feed* ディクショナリ属性が **[true]** に設定されていること。デフォルトでは、タスク [task] を拡張するすべてのテーブルで *live_feed=true* が設定されている。
- *glide.live_feed.task_header_button* プロパティが **[both]** または **[collaboration]** に設定されていること。デフォルトでは、**[collaboration]** は *glide.live_feed.task_header_button* に設定されている。

手順

1. レコード会話を有効にするテーブルのリスト ビューに移動します。
2. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。
   テーブルのディクショナリ エントリのリストが表示されます。
3. [タイプ]が [コレクション] に設定されているディクショナリ エントリを開きます 。
   [辞書エントリ] フォームが表示されます。
4. [属性] 関連リストで [新規] をクリックします。
   [ディクショナリ属性] フォームが表示されます。
5. [属性] フィールドに「ライブ フィード」と入力します。
6. [値] フィールドに「true」と入力します。
7. **[Submit** (送信)] をクリックします。
8. 移動先 共同作業 > 管理 > プロパティ.
9. [タスクに関連するコラボレーションドキュメント会話または **Live Feed** レコード フィードを表示するためのボタンを、タスクフォームに表示するかどうかを指定する] (*glide.live_feed.task_header_button*) というプロパティを見つけます。
10. このプロパティが **both** または **collaboration** に設定されていることを確認します。
    また、*glide.live_feed.task_header_button* プロパティは、[ライブフィードを表示] アイコン ( ) を表示するかどうかも制御します。このプロパティが **[collaboration]** に設定されている場合、[ライブ フィードを表示] アイコンはフォーム ヘッダーに表示されません。

関連情報

ディクショナリ属性

ユーザーが **Connect** ですべてのテーブルのレコードをフォローできないようにする

デフォルトでは、ユーザーは Connect でタスク [task] を拡張するすべてのテーブルのレコードをフォローできます。すべてのテーブルに関してこの機能を無効にできます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
すべてのテーブルでレコード会話を無効にするには、*glide.live_feed.task_header_button* プロパティを編集し、[フォロー] ボタンがすべてのフォームヘッダーに表示されないようにします。

手順

1. **sys_properties.list** に移動します。
2. *glide.live_feed.task_header_button* プロパティを見つけ出します。
3. [値] に **live_feed** を設定します。

ユーザーが **Connect** で特定のテーブルのレコードをフォローできないようにする

デフォルトでは、ユーザーは Connect でタスク [task] を拡張するすべてのテーブルのレコードをフォローできます。特定のテーブルに関してこの機能を無効にできます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
特定のテーブルのレコード会話を無効にするには、[フォロー] ボタンがそのテーブルのフォームヘッダーに表示されないようにします。そのためには、テーブルの *live_feed* ディクショナリ属性を **[false]** に設定します。

手順

1. レコード会話を無効にするテーブルのリスト ビューに移動します。
2. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。
   テーブルのディクショナリ エントリのリストが表示されます。
3. [タイプ]が [コレクション] に設定されているディクショナリ エントリを開きます 。
   [辞書エントリ] フォームが表示されます。
4. [属性] 関連リストで [ライブ フィード] ディクショナリ属性を見つけます。
5. [値] に **false** を設定します。
   このディクショナリ属性を **false** に設定すると、テーブルの [ライブ フィードを表示] アイコン ( ) も削除されます。

関連情報

ディクショナリ属性

無効化 コネクトチャット

コネクトチャット を無効にすると、プラットフォーム内でユーザーがチャットできなくなります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
コネクトチャット を無効にすると、コネクトチャット サイドバー アイコンが非表示になります。ユーザーがナビゲーション ペインから コネクトチャット にアクセスしようとすると、Connect が無効になっていることを通知するメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力し、Enter キーを押します。
2. *glide.connect.chat.disabled* プロパティを検索します。
3. このプロパティの値を **true** に設定します。

コネクトサポート

リアルタイムのメッセージングツールである コネクトサポートを使用すると、サポートエージェントはサポートケースを簡単に追跡し、解決策をすばやく見つけて、問題を迅速に解決できます。

> **重要:**
>
> Utah 以降、コネクトサポートは廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「Connect サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

コネクトサポート は、コネクト のメッセージングプラットフォーム上に構築されています。コネクト のインターフェイス、設定、および管理に関する一般的な情報については、「Connect」を参照してください。コネクトサポート が有効な場合、サポートエージェントとして指定されているユーザーは、コネクト サイドバーのサポートタブにアクセスできます。

コネクトサポートを使用すると、次のことが可能になります。

- 管理者はチャット キューを作成し、ライブ サポートへのユーザー アクセスを可能にすることができる。
- サポート エージェントはキューを監視してサポートを即時に提供できる。
- ユーザーはドラッグアンドドロップ操作でリンク、ファイル、レコードを共有できる。

コネクトサポートを使用するには コア UI が必要です。

> **注:**
> コネクトサポートはレガシーチャットに代わるものではありませんが、いくつかの同じ機能を提供します。これらの機能を同時に使用しないでください。

着信する **Connect** サポート会話の監視

Connect サイドバーのサポート タブでは、自分がエージェントとなっているキューを監視し、着信する会話を受け入れることができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

> **注:**
> サポート タブは、1 つまたは複数のキューのエージェントである場合にのみ表示されます。

手順

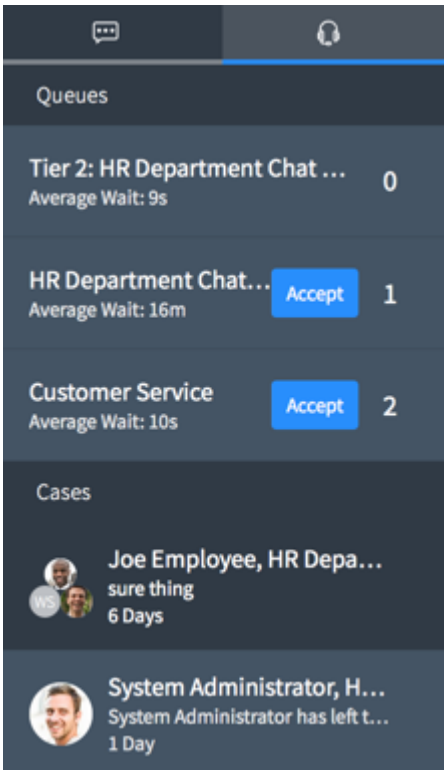
1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。ユーザーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

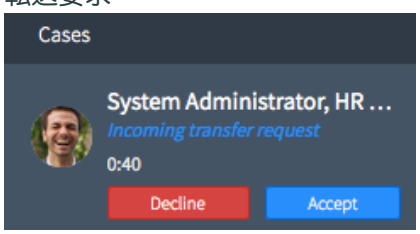
自動翻訳

転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送するよう要求することもできます。

Connect サイドバーのサポート タブ



3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。

オプション	説明
キューから会話を受け入れる	[キュー] の下で、該当するキューの横にある [承認] をクリックします。 会話ペインで会話が開き、サイドバーの [ケース] セクションにエントリが表示されます。
転送要求を受け入れる	[ケース] の下の転送要求の横にある [承認] をクリックします。 転送要求  会話ペインで会話が開きます。会話を転送したエージェントは、その会話にとどまることができます。

4. ユーザーに返信するか、問題解決を支援します。
デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: Zoom 会議を開始して、顧客の問題をより迅速に解決できます。
   詳細については、「チャットから Zoom 会議を開始する」を参照してください。

関連情報

Connect チャットサポートでのサーベイの設定

Connect サポートの会話でのナレッジの共有

Connect ワークスペースのサポート ビューには、ナレッジ (情報記事) を簡単に検索して会話で共有できるナレッジ ツールが組み込まれています。

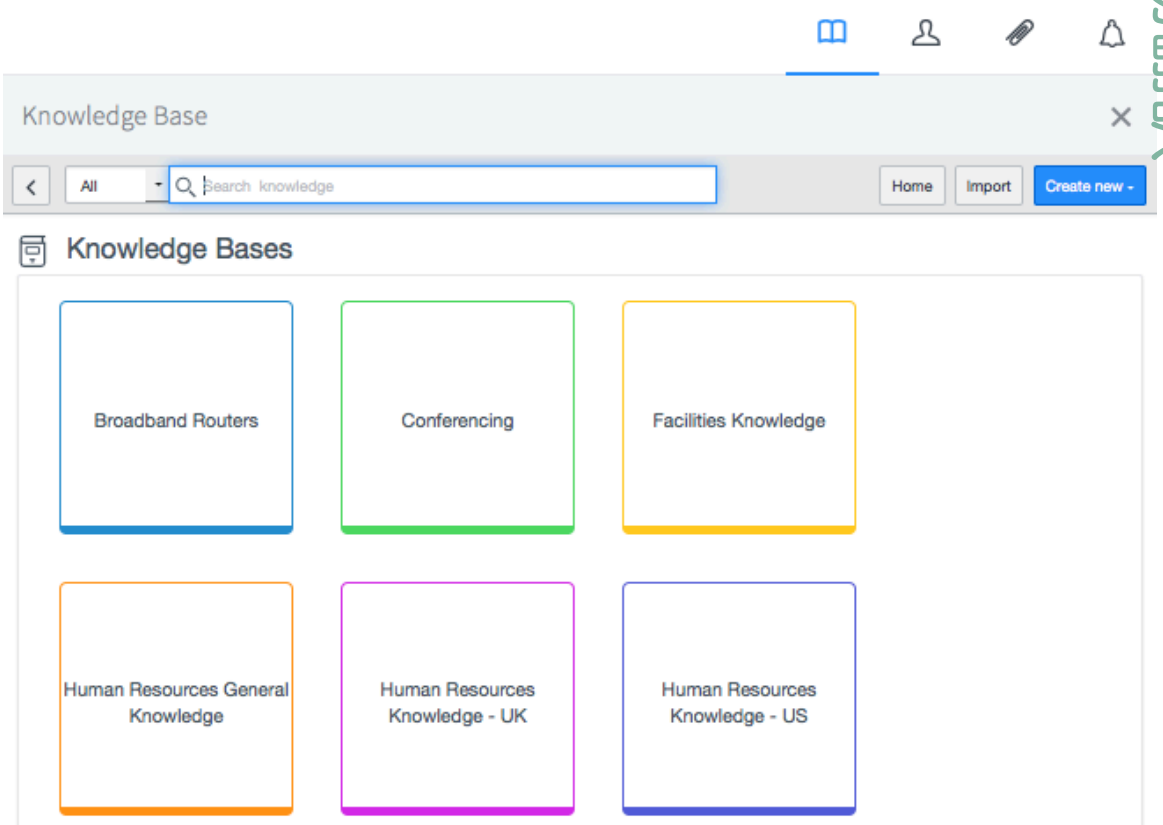
始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ナレッジ ツールを使用してユーザーの質問について調べ、迅速かつ容易に解決策を提供できます。

手順

1. Connect ワークスペースでサポート会話を開きます。
   Connect ミニ ウィンドウではナレッジ ツールを使用できません。
2. 会話ペインの右側にある会話ツール エリアで、開いているブック アイコンとして表されるナレッジ ベース タブをクリックします。

   会話ツール ペインにナレッジ ホームページが表示されます。



3. ユーザーの問題に関連する記事を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジの検索について、詳しくは「ナレッジ管理 v3 による検索」を参照してください。

4. 会話で記事を共有するには、ナレッジ記事のリンクを会話ペインにドラッグし、表示されるドロップ ゾーン内の任意の場所にドロップします。

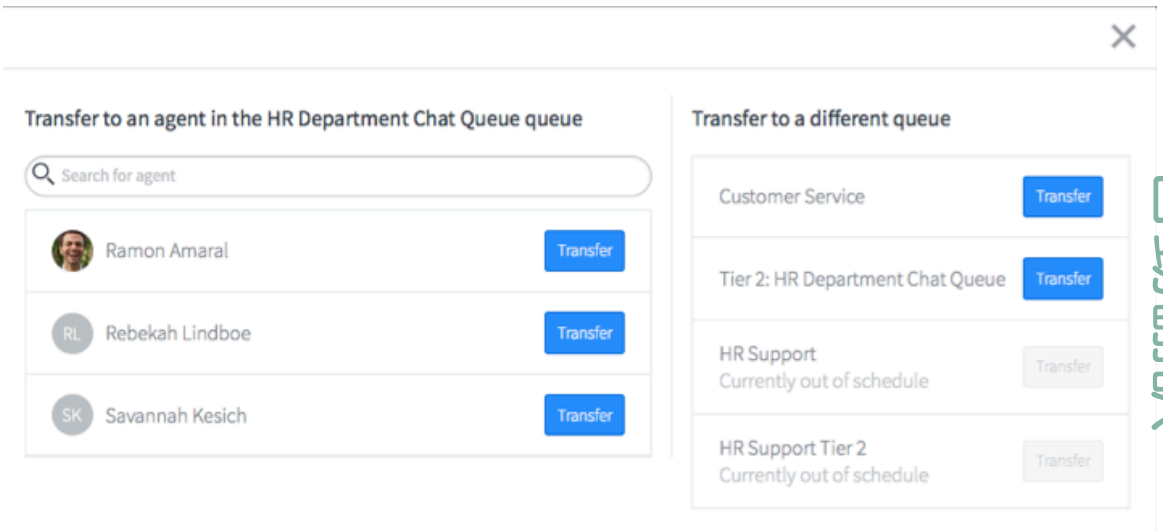
別のエージェントまたはキューへの **Connect** サポート会話の転送

Connect サポートの会話を、キュー内の別のエージェントまたは別のキューに転送できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Connect サポートの会話を開きます。
2. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、Connect アクションメニューを開きます。
3. Connect アクションメニューで [転送]を選択します 。
   転送ダイアログ ボックスが開きます。

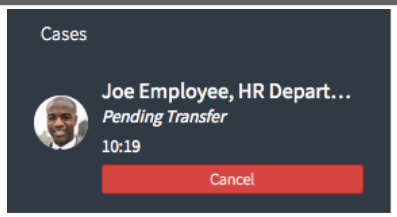


4. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
会話をエージェントに転送する	**a.** 転送要求を開始するには、エージェントの名前の横にある [転送] をクリックします。 オンラインになっているエージェントを必ず選択してください。アバターに緑色の点が表示されている場合、そのユーザーはオンラインです。 転送先に受け入れられる前の時点であれば、いつでも転送を取り消すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	 **b.** 転送が受諾されたら、表示されるダイアログボックスで次のいずれかのオプションを選択します。 ▪ [待機]：会話に残る。これはウォーム転送とも呼ばれる。このオプションは、新しいエージェントにバックグラウンド情報を提供したり、ユーザーを新しいエージェントに紹介したりする場合に理想的。 ▪ [放置] ：会話を終了する。これはコールド転送とも呼ばれる。
会話をキューに転送する	キューの横にある [転送] をクリックします。 会話から自分自身が自動的に削除され、選択したキューに会話が入ります。

コネクトサポート 会話へのユーザーの追加

コネクトサポート 会話にユーザーを追加できます。

始める前に

会話にユーザーを追加できるようにするには、管理者が事前に *glide.connect.support.add_members* プロパティを有効にしておく必要があります。

必要なロール：なし

手順

1. コネクト ワークスペースでグループ会話またはレコード会話を開きます。

2. 会話ペインの右側にある会話ツールで、[メンバー リスト] タブ ( ) をクリックします 。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
メンバーを追加する	**a.** [グループにメンバーを追加] をクリックします。 **b.** 検索フィールドを使用し、ユーザーを検索して選択します。
メンバーを削除する	**a.** メンバー名をポイントします。 **b.** マイナス アイコン (-) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	アサインされたサポートエージェントを Connect サポート会話から削除することはできません。

注:
アサインされたサポートエージェントだけが、Connect サポート会話からインシデントを作成できます。

Connect サポートの会話のエスカレート

Connect サポートの会話に関するエスカレーションパスが定義されている場合は、ショートカットを使用して Connect サポートの会話を別のキューにエスカレートできます。

始める前に
チャット キュー [chat_queue] テーブルの [エスカレーション先] フィールドを使用して、キューのエスカレーション パスを定義します。詳細については、「Connect サポートキューの管理」を参照してください。

手順

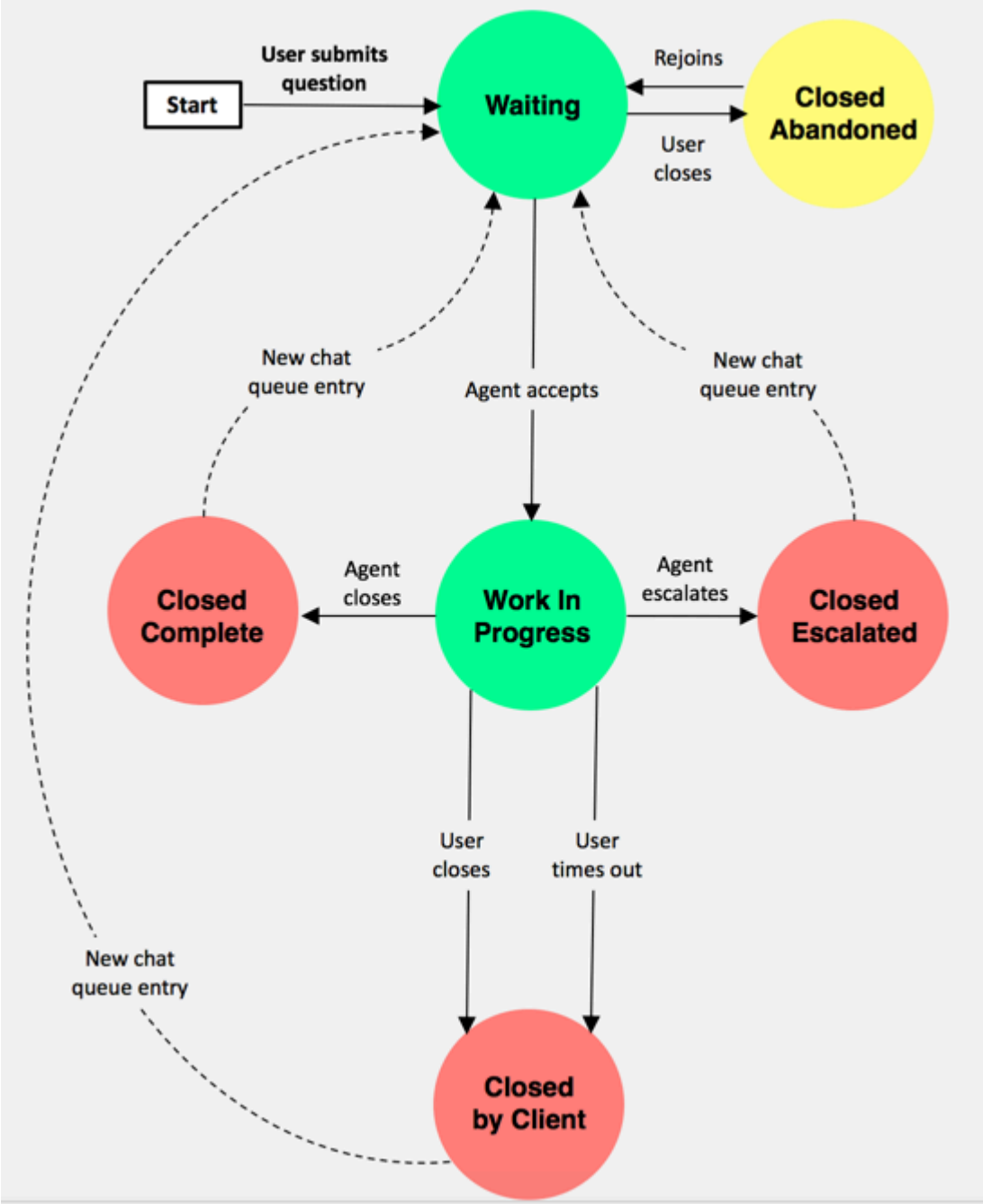
1. Connect サポートの会話を開きます。
2. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、Connect アクションメニューを開きます。
3. Connect アクション メニューで [エスカレート]を選択します 。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。
4. このダイアログ ボックスで [エスカレート] をクリックします。
   会話から自分自身が自動的に削除され、エスカレーション先のキューに会話が入ります。

Connect サポートのチャット状況

Connect サポートのチャットは特定の状態に変化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サポートの状態図



Connect サポートのチャット状況

総合ステータス	ステータス	定義
アクティブ	待機中	• 要求者/エンドユーザーがメッセージを送信してキューに入った。エージェントがまだ承認していない。 • 要求者/エンドユーザーが、再オープン可能ステータスのセッションに再参加した。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サポートのチャット状況 (続く)

総合ステータス	ステータス	定義
	対応中	• エージェントがキューからのチャットを受け入れた。要求者とエージェントの両者がチャットセッションに参加した。 • 要求者/エンドユーザーが進行中の会話を一時的に終了した。要求者またはエージェントがセッションを終了していない。要求者がセッションに再参加した。
再オープン可能	破棄してクローズ	要求者/エンドユーザーが、エージェントが要求を承認する前に [チャットの終了] ボタンをクリックした。
永続的にクローズ	クライアントによるクローズ	• 要求者/エンドユーザーが、エージェントが要求を承認した後に [チャットの終了] ボタンをクリックした。 • 要求者/エンドユーザーがタイムアウトした。
	エスカレートしてクローズ	エージェントが、メニューアイコンからエスカレートアクションを実行して、進行中の会話をエスカレートした。
	完了してクローズ	• エージェントがセッションを終了した。 • チャット中に、エージェントがインシデントまたはケースを作成してクローズすると、チャットセッションは自動的にクローズされる。

Connect サポートの管理

管理者は、Connect サポートのさまざまなパフォーマンス設定と機能を構成できます。

注:
また、Connect チャットと Connect サポートの両方に適用される設定もあります。詳細については、「Connect の管理」を参照してください。

レガシーチャットから **Connect** サポートへの移行

コネクトサポート は コネクト の拡張機能です。サポート エージェントとして指定されているユーザーは、Connect サイドバーのサポート タブにアクセスできます。コネクトサポート と従来のチャットを同時に使用しないでください。

始める前に

必要なロール：管理者

コネクトサポート をアクティブ化する前に、サポート エージェントに対し、既存のすべてのチャットをクローズするように指示してください。

従来のチャットでは、ヘルプ デスク チャットの状態を判断するためのフィールドが異なります。コネクトサポート プラグインに含まれる修復スクリプトは、既存のヘルプデスクチャットセッションをすべて終結することでこの問題を回避します。このスクリプトの実行を許可する前に、既存のチャットを手動で終結すると、チャット情報の損失を防ぐことができます。

既存のヘルプ デスク チャットをクローズしないと、メトリックとチャット キューが正確に動作しなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コネクトサポート プラグインをアクティブ化します。
   コネクトサポート プラグインをアクティブ化すると、*glide.connect.support.enabled* プロパティにより、レガシーチャットの URL が コネクトサポート にリダイレクトされます。

   詳細については、「Connect サポートのアクティブ化」を参照してください。

2. ソーシャル IT アプリケーションを非表示にします。
   コネクトサポート をアクティブ化しても、従来のチャット モジュールが完全に除去されるわけではありません。ユーザーが従来のチャットを使用できないようにするには、ソーシャル IT アプリケーションメニューを非表示にします。詳細については、「アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする」を参照してください。

Connect サポートのプロパティ

[Connect サポートのプロパティ] ページには、Connect サポート固有のさまざまな設定オプションが表示されます。

重要:

Utah 以降、Connect サポートは廃止されています。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「Connect サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

Connect サポートで使用可能なプロパティを次に示します。

Connect サポートのプロパティ

admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してこれらのプロパティにアクセスできます。 コネクト > サポート管理 > プロパティ.

注:
[接続のプロパティ] ページには、Connect サポートに影響を与える一般的な ***Connect*** プロパティが多数含まれています。

プロパティ	説明
チャットキューエントリを処理するために Connect を使用する必要がありますか？ glide.connect.support.enabled	コネクト Support を無効または有効にします。このプロパティが有効な場合、 従業員セルフサービス ポータルの [サービス デスク チャット] ボタンをクリックすると、従来のチャットではなく コネクト Support で会話が開きます。さらに、[サポート] タブが コネクト サイド バーに表示されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
個々のエージェントが同時に対応できるサポート会話の数 (-1 は無制限)	個々のエージェントが一度に対応できるサポート会話の数を決定します。値が **-1** に設定

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Connect サポートのプロパティ

admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してこれらのプロパティにアクセスできます。 コネクト > サポート管理 > プロパティ.

注:
[接続のプロパティ] ページには、Connect サポートに影響を与える一般的な ***Connect*** プロパティが多数含まれています。

(続く)

プロパティ	説明
connect.support.conversation_limit	されている場合、エージェントが参加できる会話の数に制限はありません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：-1 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
Connect サポートの会話でエージェントアバターを表示 connect.support.show_agent_avatar	エージェントのアバターをサポート会話に表示するかどうかを指定します。有効な場合なアバターが表示されます。このプロパティを無効にすると、エージェントの名前だけが表示されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
エンド ユーザーにアイドル カウントダウン タイマーを表示するまで (ユーザー インタラクションのない状態で) 待機する秒数 connect.support.idle.delay	アイドル カウントダウン タイマーが表示される前に、サポート会話でユーザーが非アクティブ状態のままになる必要がある秒数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
エンド ユーザーがこのサポート セッションから退席したとマークする前にカウントダウンする秒数 connect.support.idle.count_down	アイドル カウントダウン タイマーが表示された後、それが開いたままになる期間を秒数で指定します。カウントダウンが完了する前にアイドル ユーザーがタイマーを終了しない場合、サポート セッションはシステムにより閉じられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サポートのプロパティ

admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してこれらのプロパティにアクセスできます。 コネクト > サポート管理 > プロパティ.

> 注:
> [接続のプロパティ] ページには、Connect サポートに影響を与える一般的な *Connect* プロパティが多数含まれています。

(続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：60 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ
サポート ユーザーが表示できるクローズされた会話の数を制限(0 = 無制限) connect.support.user.closed.conversation_limit	ユーザーのサポート会話履歴に表示されるクロース済み会話の数を指定します。値が **0** に設定されている場合は、以前の会話がすべて履歴に表示されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：0 • 場所： 共同作業 > サポート管理 > プロパティ

Connect サポートキューの管理

各 Connect サポートキューのサポート エージェント、デフォルト メッセージ、スケジュール、およびエスカレーション パスを定義できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて

> 注:
> Connect サポートキューとレガシーチャットのキューの両方が、チャット キュー [chat_queue] テーブルに保存されています。Connect とレガシーチャットを同時に使用しないでください。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > キュー.
2. [新規] をクリックするか、リストから既存のキューを開きます。
3. 必要に応じて [チャット キュー] フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前。
アクティブ	Connect では使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、Connect サイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	Connect では使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. Manage the HR chat queue

エンドユーザーが **Connect** サポートキューにアクセスできるようにする

エンドユーザーが Connect サポートキューにアクセスできるようにするには、有効な URL 形式を使用します。

始める前に
キューを作成します。キューに関連付けられているアサイン先グループにユーザーをアサインすることで、キューのエージェントを作成します。
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
たとえば、モジュールを作成したり、ポータルへのリンクを追加することができます。有効な URL 形式は https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> です。

手順
1. 移動先 すべて > コネクト > 管理 > キュー.
2. リンクするキューの名前を右クリックします。
3. コンテキストメニューで **[Copy sys_id]** を選択します。
4. ブラウザのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザの説明に従って sys_id をコピーします。
5. https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> に移動してサポート キューをプレビューします 。
6. URL を使用して、キューへの他のリンクまたはモジュールを作成します。

コネクトサポート チャットのスクリプト化済みの拡張ポイントの追加

`ConversationServerInteractionService` 拡張ポイントを実装します。これにより、エージェントチャット クライアントで要求者に提示されるチャット前のサーベイからコンテキスト変数を使用するカスタムスクリプトを作成できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点 をクリックし、`ConversationServerInteractionService` スクリプト拡張ポイントを選択します。
2. [実装を作成] 関連リンクをクリックし、新しいカスタムスクリプトインクルードを作成します。
3. [スクリプトインクルード] フォームで、事前チャットコンテキスト変数を使用してチャットを適切な コネクトサポート キューにルーティングするコードを作成します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
カスタムスクリプトインクルードが作成され、`ConversationServerInteractionService` スクリプト拡張ポイントに対して登録されます。

Connect サポートのメトリック

オプションのプラグインによってホームページとパフォーマンスアナリティクスダッシュボードが提供され、役立つ Connect サポートメトリックがそこに含まれます。

レポートホームページはシンプルなソリューションを提供し、サポートマネージャーはサポート組織の最近のパフォーマンスをここで簡単に追跡できます。パフォーマンスアナリティクスダッシュボードはより詳細な機能を提供し、サポートマネージャーは時間の経過に伴うトレンドをここで分析できます。

admin ロールを持つユーザーは、次のプラグインを有効にすることで、これらの機能を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サポートのホームページおよびダッシュボードのプラグイン

プラグイン	説明
Connect サポートマネージャーダッシュボード [com.glide.connect.managers_dashboard]	コネクト Support のホームページと、必要なすべての設定レコードを提供します。プラグイン名には「ダッシュボード」という言葉が含まれていますが、このプラグインはパフォーマンスアナリティクスダッシュボードに関連する機能を提供しません。ホームページはダッシュボードに似ていますが、パフォーマンスアナリティクス表示するためのロール
パフォーマンス分析 - コンテンツパック - サービスデスクチャット [com.snc.pa.chat]	[サービス デスク チャット モニター] ダッシュボードを提供します。このダッシュボードは、コネクト Support の主なメトリックと指標を分析します。
パフォーマンス分析 - チャットのコンテキスト依存分析 [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	コネクト Support のフォーム内分析を提供します。これらの分析は、チャットキューエントリ [chat_queue_entry] フォームで関連リンクとして使用可能になります。また、[コンテキスト依存分析 - チャット] ダッシュボードとしても使用可能です。

注:
これらのプラグイン (有効にされる他のプラグインを含む) の詳細については、「Connect サポートの追加プラグイン」を参照してください。

関連情報

パフォーマンスアナリティクス コンセプト

Connect サポートホームページの使用

Connect サポートホームページを使用して、サポート会話、キュー、およびエージェントに関連する主要なインジケーターとメトリックを表示します。

始める前に

このホームページを表示するには、Connect サポートマネージャーのダッシュボードプラグイン (com.glide.connect.managers_dashboard) を有効にします。
必要なロール：chat_admin

このタスクについて

ホームページはサービス デスク - チャットと呼ばれます。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > サポート管理 > レポートダッシュボード.

注:
モジュール名には「ダッシュボード」が含まれていますが、このモジュールはパフォーマンスアナリティクスダッシュボードに関連する機能を提供しません。ホームページはダッシュボードに似ていますが、パフォーマンスアナリティクス表示するためのロールを必要としません。

Connect サポートホームページ (サービスデスク - チャット) が開きます。

2. いずれかのウィジェットをクリックして、そのデータをドリル ダウンします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サポートのダッシュボードの使用

パフォーマンスアナリティクスの Connect サポートダッシュボードでは、時間の経過に伴うサポート組織の実績の傾向を把握できます。

始める前に

分析ニーズに応じて、次のプラグインのいずれかまたは両方をアクティブ化します。

- パフォーマンス分析 - コンテンツ パック - サービス デスク チャット (com.snc.pa.chat)
- パフォーマンス分析 - チャットのコンテキスト依存分析 (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

必要な役割：chat_admin と pa_viewer の両方

このタスクについて

[パフォーマンス分析 - コンテンツ パック - サービス デスク チャット] プラグイン (com.snc.pa.chat) に含まれている [サービス デスク チャット モニター] ダッシュボードには、次のタブがあります。

- [チャット モニター ステータス別]：クローズ済みサポート会話に関連するメトリックが表示される。
- [概要]：サポート会話、キュー、エージェントに関連するさまざまなメトリックが表示される。
- **[KPI** プロセス]：平均キュー応答時間、平均サポート会話時間、1 日あたりの新しいサポート会話の数など、Connect サポートプロセスの重要業績評価指標 (KPI) が表示される。

[パフォーマンス分析 -チャットのコンテキスト依存分析] プラグイン (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) には、[コンテキスト依存分析 - チャット] ダッシュボードが含まれています。このダッシュボードには、サポートキューに関連する追加のメトリック (クロース済みサポート会話の数など) が含まれています。

> **注:**
> ダッシュボードでインジケーターのスコアを収集するには、パフォーマンス分析 のライセンスが必要です。パフォーマンス分析プレミアム版がない場合、ダッシュボードにはデータのないインジケーターが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード.
   最後に表示したダッシュボードが開きます。
2. ダッシュボードピッカーの **[Connect** チャット] グループの下で、表示するダッシュボードを選択します。
3. インジケーター を確認します。

関連情報

パフォーマンスアナリティクス コンセプト

サポート ユーザー追加プロパティの設定

サポートエージェントが Connect サポートの会話にユーザーを追加できるようにするには、*glide.connect.support.add_members* プロパティを追加します。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

警告:
多数のユーザーがインスタンスにログインしている場合、*glide.connect.support.add_members* プロパティを有効にすると、インスタンスのパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。

このタスクについて

glide.connect.support.add_members プロパティを追加して有効にすると、サポートエージェントはサポート会話にユーザーを追加できるようになります。追加されたユーザーは、さらに他のユーザーを追加できます。アサインされたエージェントだけが、チャットからインシデントを作成できます。サポート エージェント以外のエージェントがチャットに追加されると、そのチャットがエージェントのチャット タブに表示されます。

注:
このプロパティを追加するときは、グローバル スコープ内であることを確認してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「sys_properties.list」と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. プロパティ名を検索して、そのプロパティが存在しないことを確認します。
   そのプロパティが存在する場合は、次の表の情報を使ってプロパティを更新してください。
3. [新規] を選択します。
4. フォームに入力します。

サービスデスクチャット プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

ダッシュボードの プラットフォームアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

のソリューション サービスデスクチャットを有効にするには、管理者は次に移動できます。 パフォーマンスアナリティクス > ガイド付きセットアップ.[ようこそ] をクリックして、サービスデスクチャットのセクションにスクロールします。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

Connect サポートとサービスポータル

ポータルで コネクトサポート を使用すると、ユーザーがサポート エージェントに質問して要求を送信できるようになります。ウィジェットの外観とその機能を制御するには、インスタンス オプションを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コネクトサポート とサービスポータルの統合によって コネクトサポート ウィジェットが作成され、サービスポータルのページにそれを追加できます。

Connect サポートウィジェットのインスタンスオプションの設定

ウィジェットの外観とその機能を制御するには、インスタンス オプションを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定 サービスポータルデザイナーを開きます。
2. サービスポータルデザイナーから、Connect サポートウィジェットが追加されたページを選択します。
   ウィジェットをまだページに追加していない場合は、 を使用したページの作成および編集 サービスポータル デザイナー 詳細。
3. ウィジェットの隅にある編集アイコンをクリックして、インスタンス オプション メニューを開きます。
4. 次の表を参考にして、フィールドに値を入力します。
   追加する機能によっては、これらのフィールドをすべて追加する必要はありません。

Connect サポートウィジェットのインスタンスオプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	一般的なブートストラップ色のリストから、ウィジェットに使う色を選択します。ウィジェットの全体的な色はテーマによって制御されますが、ウィジェットを特定の色にしたい場合は、リストから色を選択できます。
キュー URL	質問の送信先となる Connect サポートチャットキューの URLです。たとえば https://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id> などです。
キュー名	質問の送信先となるキューの名前です。キュー名のリストは、 共同作業 > コネクトサポート > キュー.
キュー ID	質問の送信先となるキューの sys_id。この ID を特定するには、サポート キューに移動し、サポート リンクからキュー ID をコピーするか、 またはコンテキストメニューから **[sys_id** のコピー] を選択します。
メッセージ	Connect サポートウィジェットのボタンのテキストです。
ウィンドウ	新しいウィンドウではなく別のタブでチャットを開くには、このオプションを使用します。
タイトル	ウィジェット ヘッダーの名前です。

Classic Orchestration

ServiceNow® Orchestration は、ワークフローエンジンを拡張して、プロセスを管理し、ServiceNow インスタンス外で自動化を実現します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オーケストレーションは、ServiceNow プラットフォームとは別のサブスクリプションとして利用できます。詳細については、「Orchestration のアクティブ化」を参照してください。

探索 • Orchestration の紹介 • Orchestration アプリケーション • オーケストレーション ROI • Orchestration の例 • Domain Separation と Orchestration	設定 • Orchestration のアクティブ化 • オーケストレーション用の MID Server • 利用可能なアクティビティパック • クライアント ソフトウェア ディストリビューションの設定	管理 • オーケストレーション プラグインのリスト • オーケストレーション ランタイム プラグイン
使用 • Orchestration アクティビティパック • パスワードリセット • クライアントソフトウェア ディストリビューション	開発 • Orchestration アクティビティデザイナー • Orchestration カスタムアクティビティテンプレート • クライアントソフトウェア ディストリビューション拡張フレームワーク • 開発者トレーニング	トラブルシューティングとヘルプ • オーケストレーション のコミュニティで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 担当者 カスタマーサービス & サポート

Orchestration の紹介

Orchestration は、リモート サービス、サーバー、アプリケーション、およびハードウェア上の単純または複雑なマルチシステム タスクを自動化します。

Orchestration プロセスは、すべての管理分野を横断し、ホスティングされたサービスやあらゆるタイプのインフラストラクチャ要素とやり取りできます。これらの機能は、IT およびビジネス プロセスを迅速かつ確実に管理するための強力なシステムを提供します。

オーケストレーションされたソリューションは、ワークフローとその中のアクティビティの両方に再利用可能なデータとバージョン管理を提供することにより、チーム間のコラボレーションを支援します。該当分野のエキスパートは、多数のワークフロー開発者が再利用可能なアクティビティを作成できます。アクティビティが変更を必要とする場合、開発者は、どのワークフローがそのアクティビティを使用しているかを知ることによって、変更が下流で持つ意味をすぐに把握できます。適切に設計されたオーケストレーションは失敗することがなく、エラーが発生したときにそのエラーに対処するための人によるタスクを適用します。

Orchestration ツール

Orchestration は、ServiceNow インスタンスの外部で、Web サービスを直接呼び出したり、MID Serverを経由して企業ファイアウォール内のシステムを呼び出したりすることができます。Orchestration では、プラットフォーム内の操作を処理するための JavaScript 関数をラッパーする再利用可能なアクティビティの作成も可能です。Orchestration は、以下の機能を提供することによってWorkflow editor を拡張します：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティビティパック。すぐに使えるアクティビティが含まれています。
- アクティビティデザイナー。開発者は、サードパーティシステムにオーケストレーションするスクリプトの作成に過度に依存せず、カスタムアクティビティを作成できます。
- スコープ対象アプリケーションを使用してアクティビティパックを作成する機能。
- データバス。オーケストレーション アクティビティ間でデータの流れを追跡するために使用します。

オーケストレーション コアは、特定のアプリケーションを使用するためのエンタイトルメントを提供します。

アウトバウンド統合に対する連邦情報処理標準 (FIPS) のサポート

アウトバウンド統合に関する連邦情報処理標準 (FIPS) 140-2 標準をサポートします。FIPS 承認済モードでは、HTTPS コールを使用するアクティビティは TLS v1.2 または TLS v1.3 を使用し、SSH アクティビティパックは ServiceNow SSH のみを使用します。

クライアントソフトウェアディストリビューション

サービスカタログからのソフトウェア配信を自動化するアプリケーション。SCCM の OOB サポートを提供します。パートナー ソリューションは、JAMF を使用する Mac をサポートします。その他のサードパーティソリューションは、拡張フレームワークを通じてサポートを提供します。

構成： パスワードリセット

ユーザーが Active Directory でパスワードをリセットするためのアプリケーション。他のサードパーティシステムと通信するように拡張できます。

オーケストレーション ROI

ユーザーは、タスクの推定コストと実際のコストを評価し、これらのタスクを自動化し、これらのタスクの ROI を追跡することができます。

Orchestration が自動化できるシステム

Orchestration では、従業員オンボード、ユーザーアクセス権限、サーバー管理、管理対象ファイル転送、Security Operations Orchestration アクティビティ などのタスクを自動化できます。たとえば、ベース Orchestration システムで提供される Active Directory および Exchange アクティビティを使用して、新しい従業員のネットワークアカウントとメールボックスを設定できます。

Orchestration が統合に必要なアクティビティを提供しない場合は、Orchestration アクティビティデザイナーでテンプレートを使用して必要なアクティビティを作成します。Orchestration が自動化できる外部システムには次のものがあります。

- Web サービスを公開するすべてのシステム (SOAP、REST)
- コマンド ラインからアクセスできるシステム (SSH からアクセスできる UNIX システム、PowerShell リモートまたは WMI 対応の Windows システムなど)
- 数多くの独自サービス：Windows Active Directory、Microsoft Exchange メールサーバー、InfoBlox、F5 Networks。

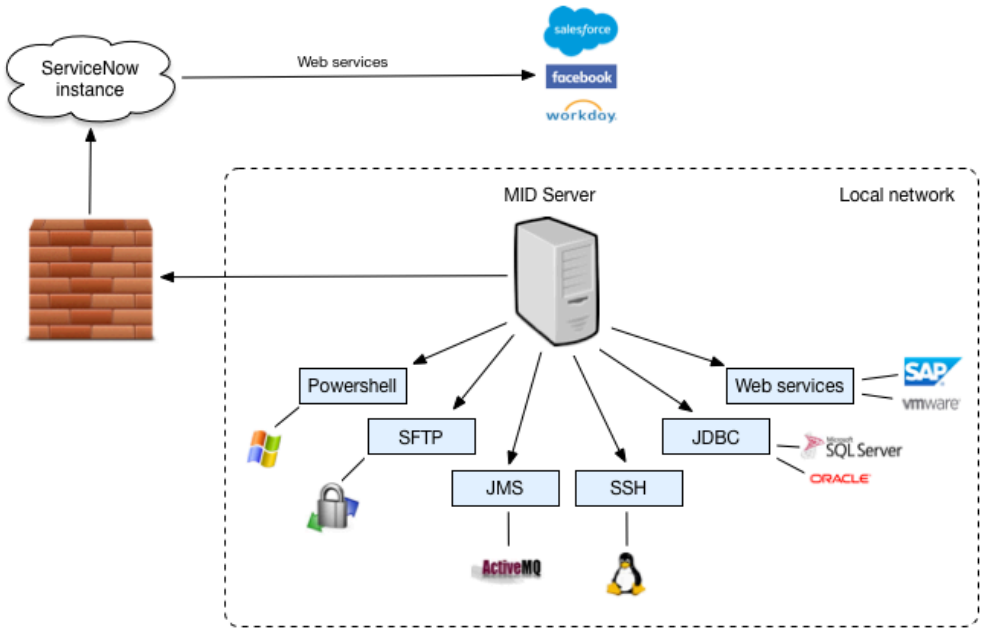
> **注:**
> アクティビティパックサービス製品の一覧については、「Orchestrationコアアクティビティパック」を参照してください。

- SFTP でアクセス可能なファイルシステム
- 準拠している JDBC ドライバーを使用するデータベース
- 追加のアクティビティパックも他の ServiceNow 製品 (Security Operations) で利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

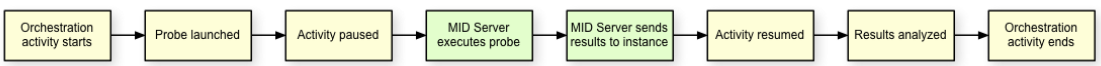
Orchestration 機能



Orchestration ワークフロー

ワークフロー内で Orchestration アクティビティが開始されると、Orchestration は Discovery プローブとセンサー を起動し、プローブレコードを ECC キューに書き込みます。MID Server が要求を取得してプローブを実行すると、ワークフローは一時停止します。プローブが報告を返すと、結果が分析され、ワークフローが再開されます。ワークフローはこの時点で終了することも、続行することもできます。

Orchestration ワークフロー



Orchestration のビデオ チュートリアル

Orchestration の紹介ビデオをご覧ください。 Orchestration のビデオ チュートリアル

Domain Separation と Orchestration

ドメイン分離は オーケストレーション でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：標準*

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダーによって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスの所有者は、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

ユースケース：管理者である私は、あるテナントのレコードを閉じる際にコメントを残すことを必須にする機能が必要ですが、別のテナントには必要ありません。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

Orchestration のアクティブ化

Orchestration (com.snc.runbook_automation) プラグインは、ServiceNow プラットフォームとは別のサブスクリプション内で利用できます。

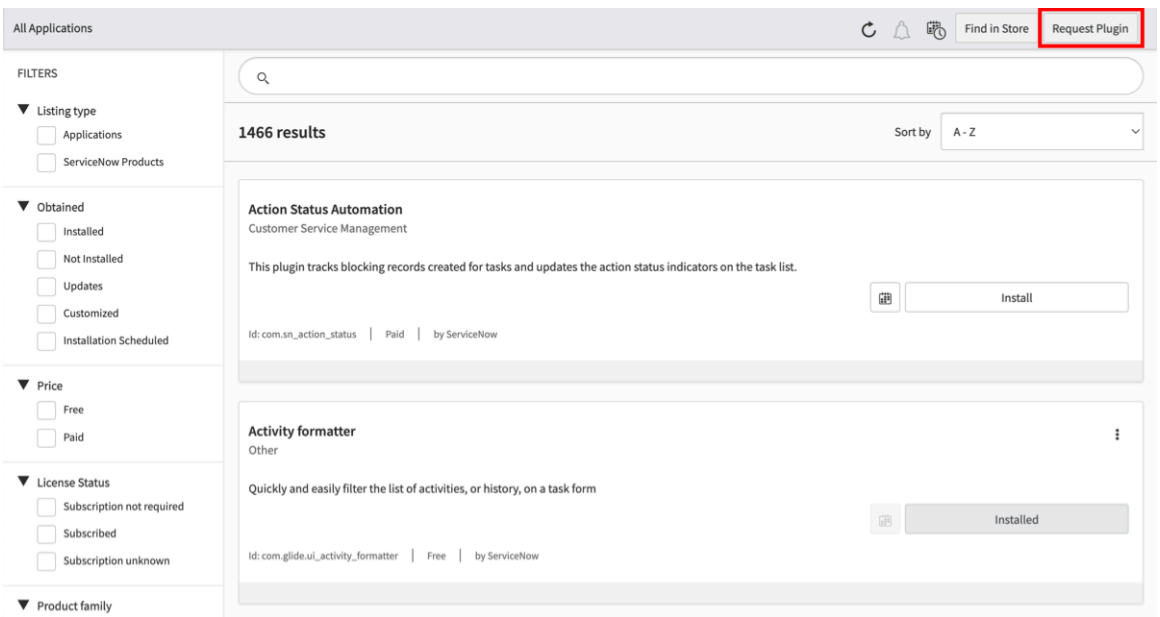
始める前に
サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

必要なロール：なし

手順

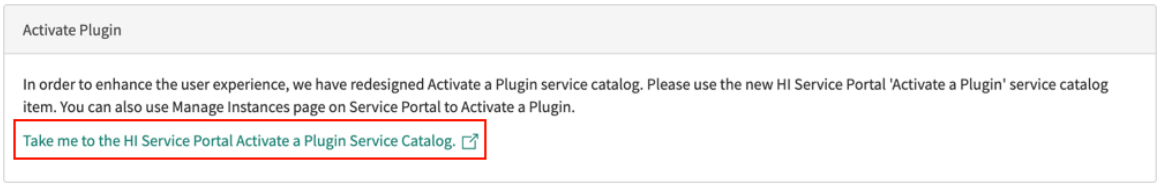
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

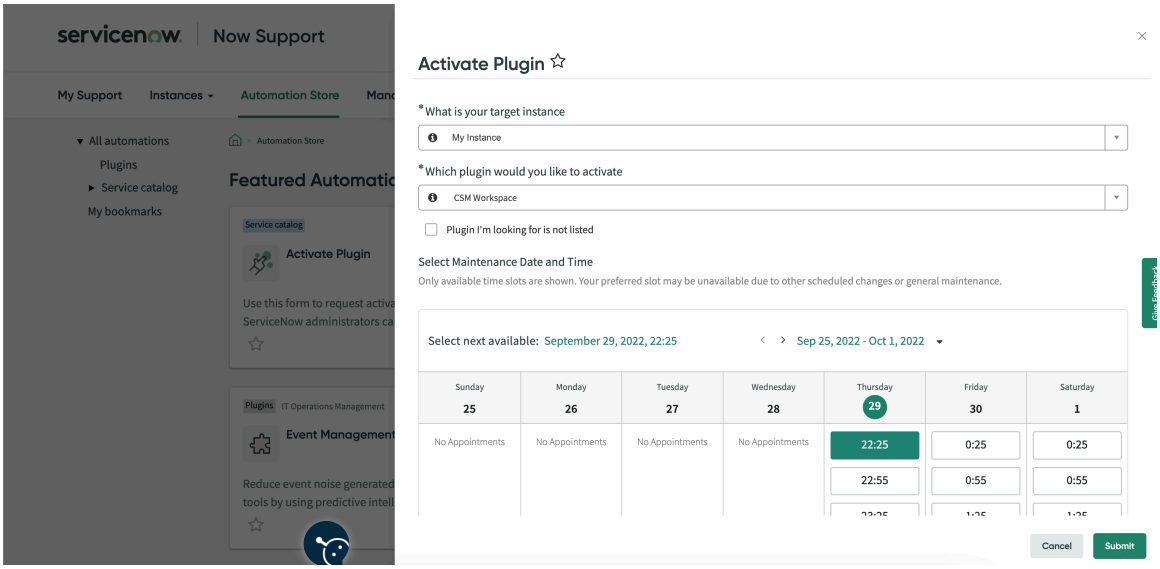
Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

オーケストレーション プラグインのリスト

この表には、オーケストレーションで使用可能なすべてのプラグインとその依存関係が一覧表示されています。

これらのオーケストレーション プラグインは購入することも、オーケストレーション サブスクリプションの一部としてリクエストすることもできます。詳細については、アカウント担当者にお問い合わせください。

名前	説明	依存関係
オーケストレーション [com.snc.runbook_automation]	オーケストレーション機能のメイン プラグイン。このプラグインは、外部システムとの操作を自動化するためにワークフローを拡張します。このプラグインを使用して、ビジネス サービス、アプリケーション、およびインフラストラクチャをオーケストレーションします。このプラグインは、展開、構成、情報収集などの操作を自動化します。オーケストレーションは Web サービスを自動化し、MID Serverを使用して企業のネットワーク内のデバイス上でコマンドを実行できます。	• オーケストレーション - ROI • オーケストレーション - ランタイム
オーケストレーション - Active Directory [com.snc.orchestration.ad]	Active Directory アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、Windows Active Directory 内のオブジェクトを作成、削除、および管理します。	Orchestration
オーケストレーション - 資産リース管理 [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	クライアント ソフトウェア ディストリビューションのソフトウェア リース機能を提供します。ソフトウェア リースの開始	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明	依存関係
	日と終了日を選択したり、リース延長をリクエストすることができます。 **注:** オーケストレーションがアクティブな場合、このプラグインは自動的に有効になりません。	
オーケストレーション - Azure Active Directory [com.snc.orchestration.azure.ad]	Azure AD アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティでは、Azure Active Directory の従業員の雇用と退職の機能を自動化し、Office 365 ライセンスを管理します。	Orchestration
オーケストレーション - クライアント ソフトウェア ディストリビューション [com.snc.orchestration.client_software_distribution]	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) などのサードパーティ管理システムを使用して、サービスカタログからソフトウェアの配布を許可します。 **注:** オーケストレーションがアクティブな場合、このプラグインは自動的に有効になりません。	• オーケストレーション - System Center Configuration Manager • オーケストレーション - 資産リース管理 • サービス カタログ スコープ対象 API • Software Asset Management
オーケストレーション - Exchange [com.snc.orchestration.exchange]	Exchange アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、Microsoft Exchange メールシステムを管理します。	Orchestration
オーケストレーション - F5 ネットワーク管理 [com.snc.orchestration.f5]	F5 ネットワーク管理アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、プール、プール メンバー、およびプールに含まれる仮想サーバーなど、F5 ロード バランサーの要素を構成します。	Orchestration
オーケストレーション - Infoblox DDI アクティビティパック [com.snc.orchestration.infoblox]	Infoblox DDI アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、Infoblox DDI 管理をサポートします。	Orchestration
オーケストレーション - PowerShell [com.snc.orchestration.powershell]	PowerShell アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、Windows .NET Framework を使用して、Windows マシンとアプリケーションの管理をコントロールおよび自動化します。	Orchestration

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明	依存関係
オーケストレーション - プローブ [com.snc.orchestration.probe]	プローブアクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、ターゲット ホストで ServiceNow プローブを実行して、特定の情報を返します。	Orchestration
オーケストレーション - ROI [com.snc.runbook_automation.roi]	インスタンス内で自動化タスクに起因する節減を見積もり、実際の節減額を計算するオーケストレーションアプリケーションをインストールします。ベース オーケストレーション サブスクリプションでは、オーケストレーション - ROI が自動的に有効になります。	• Performance Analytics • コスト管理
オーケストレーション - ROI プレミアム [com.snc.runbook_automation.roi.premium]	時間の経過に伴う自動化タスクの計算済み節減に関する詳細レポートを表示するプレミアム ダッシュボードをインストールします。オーケストレーション - ROI プレミアム プラグインを使用するには、レポートを表示するためにパフォーマンス分析 - プレミアム版プラグインの購入とアクティブ化が必要です。 **注:** オーケストレーションがアクティブな場合、このプラグインは自動的に有効になりません。	• オーケストレーション - ROI • Performance Analytics - プレミアム版
オーケストレーション - ランタイム [com.snc.runbook_automation.runtime]	オーケストレーション サブスクリプションを必要とせずに、ServiceNow プラットフォーム上の他のアプリケーションがオーケストレーション コンテンツを配布および使用できます。オーケストレーション - ランタイム プラグインは、これらのアプリケーションに付属のオーケストレーション アクティビティをワークフローエディターに表示します。顧客は、オーケストレーション ライセンスを必要とせずにアクティビティを変更できます。	• ワークフロー ランタイム エンジン • コア自動化
オーケストレーション - SFTP [com.snc.orchestration.sftp]	SFTP ファイル転送アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、SFTP サーバー上のファイルとディレクトリーを管理し、SFTP サーバー間でファイルを移動します。	Orchestration
オーケストレーション - SSH [com.snc.orchestration.ssh]	SSH アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティは、Linux コンピューターでファイルの読み取り、書き込み、コピー、およびユーザーパスワードのリセットを行います。	Orchestration
オーケストレーション - System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	System Center Configuration Manager (SCCM) アクティビティパックをインストールします。これらのアクティビティ	Orchestration

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明	依存関係
	は、SCCM サーバー上のソフトウェアの展開と収集を管理します。	

オーケストレーション ランタイム プラグイン

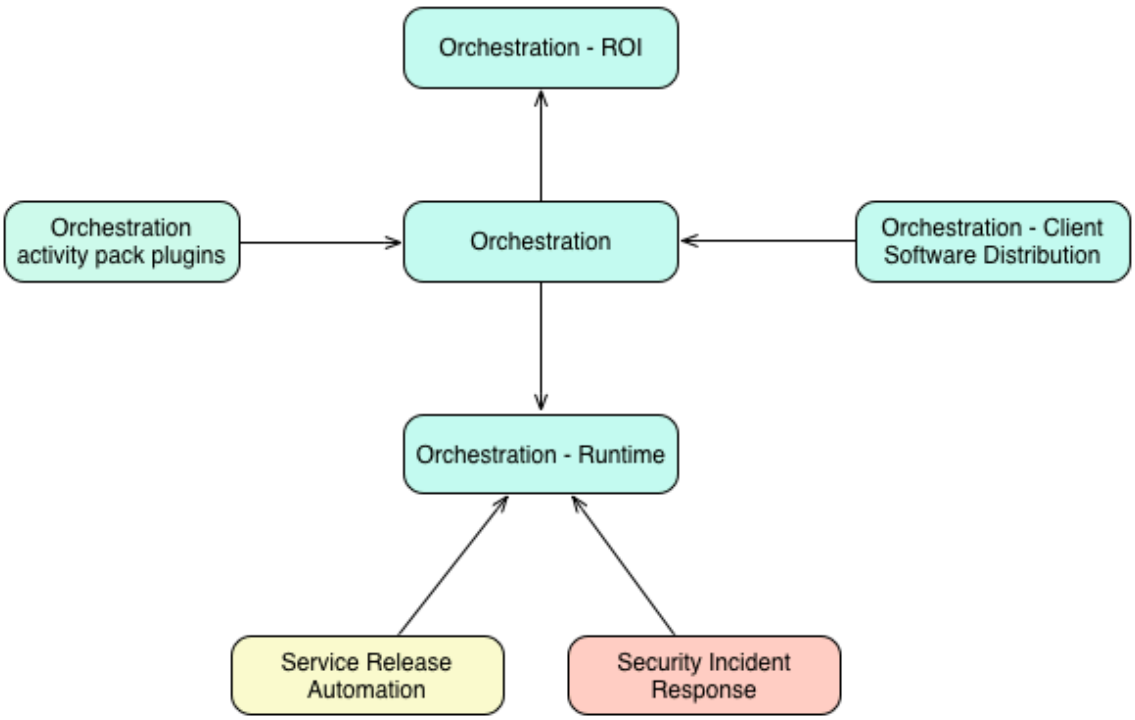
オーケストレーション - ランタイム プラグインは、オーケストレーション サブスクリプションを必要とせずに、ServiceNow プラットフォーム上の他のアプリケーションがタスクを自動化できます。

オーケストレーション - ランタイム プラグインは、別のプラグインまたはアプリケーションの一部としてアクティブ化できます。オーケストレーションを所有していない可能性のある顧客にアクティビティパックを配布するために、戦略的技術パートナーと ServiceNow アプリケーションによって使用されます。たとえば、セキュリティ インシデント対応管理 (SIRM) アプリケーションはオーケストレーション コンテンツを提供します。オーケストレーション コンテンツには、ワークフローエディターの [パック] タブで利用可能なアクティビティが含まれます。SIRM を購入した顧客は、オーケストレーション ライセンスを購入しなくても、SIRM に付属するアクティビティを消費および変更できます。

プラグインに含まれるもの

オーケストレーション - ランタイム プラグインは、ワークフローエディターの [パック] および [データ] タブにアクセスします。このプラグインを使用すると、ユーザーはアプリケーションのカスタムアクティビティにアクセスし、データバスのデータを再利用できます。このプラグインは、カスタムのオーケストレーション アクティビティパックまたはアクティビティデザイナーへのアクセスを提供しません。ワークフローエディターの [カスタム] タブは、オーケストレーション サブスクリプションなしでは使用できません。

オーケストレーション プラグインの関係



依存関係

オーケストレーション - ランタイム プラグインは、これらのアプリケーションプラグインをアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- セキュリティ インシデント応答オーケストレーション
- サービス リリース自動化

。

アクティビティへのアクセス

ServiceNow アプリケーションに付属するカスタムアクティビティは、ワークフローエディターの [パック] タブからアクセスしてワークフローで使用できます。これらのアクティビティを編集するには、次の場所に移動します。 オーケストレーション > アクティビティデザイナーのアクティビティをクリックし、変更するアクティビティを選択します。これらのアクティビティの作成に使用されるプロバイダー テンプレートの詳細については、「Orchestration カスタムアクティビティテンプレート」を参照してください。

オーケストレーション アクティビティのリスト

Workflow で オーケストレーション アクティビティを使用して、サードパーティシステムと統合できます。

一部の Orchestration アクティビティは、アクティビティデザイナーを使用してアプリケーションスコープ アクティビティとして書き換えられ、アクティビティパックにグループ化されました。他の非スコープ対象アクティビティは不使用になり、ワークフローエディターに表示されない可能性があります。ただし、すべての不使用アクティビティは、それらを使用する既存のワークフローでは引き続き機能します。

グローバル アクティビティ

これらのアクティビティはグローバル スコープ内でのみ実行されます。グローバル スコープで作成したアクティビティは、ワークフローエディターの [パック] および [カスタム] タブで、[グローバル] カテゴリ内にまとめられます。

アクティビティ	説明
Server Alive をテスト	SSH 経由で Linux または UNIX コンピューター上でコマンド (シェル スクリプトを含む) を実行し、ターゲット システムが稼動しているかどうかを検証します。

Active Directory (AD) アクティビティ

すべての AD オーケストレーション アクティビティは、Geneva リリースでスコープ対象アクティビティとして書き換えられ、Active Directory アクティビティパックで利用できます。アクティビティ定義をベースにした以前のバージョンの AD アクティビティはすべて不使用になり、新しいワークフローでは使用できなくなりました。

アクティビティ	説明
AD オブジェクトを作成	ユーザーアカウントが ServiceNow インスタンスで作成されたときに、Windows Active Directory にユーザーアカウントを作成します。
AD ユーザーアカウントの無効化	Windows Active Directory ユーザーアカウントを無効にして非アクティブ化します。
AD ユーザーアカウントの有効化	Windows Active Directory ユーザーアカウントを有効にしてアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ	説明
クエリー AD	検索フィルターに基づいて Windows Active Directory からエントリーを取得します。
AD オブジェクトを削除	Windows Active Directory からユーザーアカウントを削除します。
AD ユーザーパスワードをリセット	Windows Active Directory のユーザーアカウントのパスワードをリセットします。
AD ユーザーパスワードを変更	Windows Active Directory のユーザーアカウントのパスワードを変更します。
AD オブジェクトを更新	Windows Active Directory のユーザーアカウントを更新します。
アカウントはロックされていますか	Active Directory ユーザーアカウントがロックされているかどうかを判断します。
AD アカウントのロックを解除	Active Directory ユーザーアカウントのロックを解除します。

Azure AD

これらすべてのアクティビティは、スコープ対象であり、Azure AD アクティビティパックに含まれます。レガシー バージョンはありません。

アクティビティ	説明
グループにユーザーを追加	Azure Active Directory の既存のセキュリティグループにユーザーを追加します。
ユーザーライセンスをアサイン	指定したユーザーに追加の Office 365 ソフトウェアライセンスを割り当てます。
ユーザーの作成	Azure Active Directory テナントのユーザーを作成します。
ユーザーを削除	Azure Active Directory テナントから名前付きのユーザーアカウントを削除します。
ユーザー情報を取得	Azure Active Directory から名前付きユーザーの情報を返します。
グループからユーザーを削除	Azure Active Directory のセキュリティグループから既存のユーザーを削除します。
ユーザーライセンスを削除	名前付きユーザーに指定した Office 365 ソフトウェアライセンスを取り消します。
ユーザーパスワードをリセット	名前付きユーザーの Azure Active Directory パスワードを変更します。

F5 ネットワーク管理アクティビティ

これらすべてのアクティビティは、スコープ対象であり、F5 ネットワーク管理アクティビティパックに含まれます。レガシー バージョンはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ	説明
F5 プールの追加	ロード バランサー プールを作成します。
F5 プールの確認	プールのステータスをチェックして、トラフィックを受け入れることができるかどうかを検証します。
Delete F5 Pool	F5 プールを削除します。
Add F5 Pool Member	メンバーを F5 プールに追加します。
F5 プール メンバーの取得	プール メンバーを返し、プールのステータスを確認します。
F5 プール メンバーの削除	F5 プール メンバーを削除します。
F5 仮想サーバーの追加	仮想サーバーを追加します。
F5 仮想サーバーの変更	F5 プールにアサインされた仮想サーバーを、irules と vlan で構成します。
F5 仮想サーバーの削除	F5 プールから仮想サーバーを削除します。
仮想サーバーに F5 プロファイルを追加	F5 プールにアサインされた仮想サーバーにプロファイルを追加します。

Infoblox アクティビティ

これらすべてのアクティビティは、スコープ対象であり、Infoblox DDI アクティビティパックに含まれます。レガシー バージョンはありません。

アクティビティ	説明
DHCP 予約 IPv4 アドレス範囲	DHCP を使用するための IP アドレス範囲を予約します。
DHCP Delete IP Reservation	IPv4 または IPv6 のいずれかのアドレス範囲を使用して、DHCP で IP 予約を削除します。
DHCP IP 予約のリスト	特定の Infoblox サーバー上のすべての DHCP 範囲予約のリストを生成します。
DNS C レコードリスト表示	指定された Infoblox サーバーからすべての標準 (CNAME) レコードを取得します。
DNS A レコードの登録	指定した Infoblox サーバーに DNS A レコードを作成します。
DNS C レコードを登録	指定した Infoblox サーバーに DNS 標準 (CNAME) レコードを作成します。
DNS レコードリスト表示	特定の Infoblox サーバー上のすべての DNS エントリーのリストを生成します。
DNS の削除	C および A レコードなど、Infoblox サーバーから任意のタイプの DNS レコードを削除します。
IPAM IP アドレスを登録	Infoblox IPAM を使用してネットワークに IP アドレスを登録します。
IPAM IP アドレスを予約	Infoblox IPAM を使用してネットワークに IP アドレスを予約します。
IPAM IP 予約のリスト	指定した Infoblox サーバー内のすべての IP アドレスのアレイを返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ	説明
IPAM の削除	指定した Infoblox サーバー内の IP アドレスを削除します。
ネットワークを作成	指定した Infoblox サーバーにネットワークを作成します。
ネットワークの詳細情報を取得	Infoblox サーバー上の特定のネットワークに関する情報を取得します。
ネットワークの削除	Infoblox サーバーからネットワークを削除します。
登録されたネットワークをリスト	Infoblox サーバーに関連付けられているすべてのネットワークを取得します。

Microsoft Exchange アクティビティ

すべての Exchange オーケストレーション アクティビティは、Geneva リリースでスコープ対象アクティビティとして書き換えられ、Exchange アクティビティパックで利用できます。アクティビティ定義をベースにした以前のバージョンの Exchange アクティビティはすべて不使用になり、新しいワークフローでは使用できなくなりました。

アクティビティ	説明
アドレスリストの作成	グループのすべてのユーザーにメールを送信するためのエイリアスとして機能するアドレスリストを作成します。このエイリアスを使用してユーザー権限を管理することはできません。
アドレスリストの削除	Exchange サーバーから既存のアドレスリストを削除します。
アドレスリストの取得	指定された Exchange アドレスリストからすべての属性を取得します。
アドレスリストの移動	アドレス階層内の別の場所に Exchange アドレスリストを移動します。
アドレスリストの設定	Exchange アドレスリストを変更します。
アドレスリストの更新	指定されたアドレスリストのユーザーを追加または削除し、キャッシュされたアドレスリストの変更をサーバーにすぐに適用します。
メールボックスの作成	ユーザーが存在しない場合は、新しい Active Directory ユーザーと関連する Exchange メールボックスを作成します。
メール ボックスの削除	Active Directory ユーザーの Exchange メールボックスを削除します。
メールボックスの無効化	指定された Active Directory アカウントに関連付けられているメールボックスを無効にします。
メールボックスの有効化	既存の Active Directory ユーザーのメールボックスを作成します。
メールボックスの取得	指定されたユーザーのメールボックスまたは Exchange サーバーのすべてのメールボックスを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ	説明
メールボックスの設定	既存の Exchange メールボックスの設定を変更します。

PowerShell アクティビティ

これらの PowerShell アクティビティは、スコープ対象アクティビティとして書き換えられ、PowerShell アクティビティパックで利用できます。アクティビティ定義をベースにした以前のバージョンの PowerShell アクティビティはすべて不使用になり、新しいワークフローでは使用できなくなりました。

アクティビティ	説明
Windows アプリケーションをインストール	Windows ターゲット マシンにアプリケーションをインストールします。
ドメインを結合	Windows マシンをドメインに参加させます。
Windows Server を再起動します	PowerShell を使用して Windows サーバーを再起動します。
Windows アプリケーションをアンインストール	Windows ターゲット マシンからアプリケーションをアンインストールします。
サービス状態を変更	リモート システム上の Windows サービスを開始または停止します。

プローブアクティビティ

これらのプローブアクティビティは、スコープ対象アクティビティとして書き換えられ、プローブアクティビティパックで利用できます。アクティビティ定義をベースにした以前のバージョンのアクティビティはすべて不使用になり、新しいワークフローでは使用できなくなりました。

アクティビティ	説明
DNS 名の解決	IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名 (FQDN) を 1 つまたは複数の IP アドレスに解決します。
SNMP クエリー	SNMP デバイスをクエリーします。

SCCM アクティビティ

これらすべてのアクティビティは、スコープ対象であり、SCCM アクティビティパックに含まれます。レガシー バージョンはありません。

アクティビティ	説明
デバイス コレクションに追加	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) デバイス コレクションにデバイスを追加します。
ユーザー コレクションに追加	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ユーザー コレクションにユーザーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ	説明
アプリケーションを入手	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) サーバーで使用可能なすべてのアプリケーションのリストを返します。
展開を取得	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) サーバーを使用してオーケストレーションによって実行された展開のリストを返します。
デバイス コレクションを取得	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ホストで使用可能なデバイス コレクションのリストを返します。
ユーザー コレクションを取得	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ホストで使用可能なユーザー コレクションのリストを返します。
デバイス コレクションから削除	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) デバイス コレクションからデバイスを削除します。
ユーザー コレクションから削除	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ユーザー コレクションからユーザーを削除します。

SSH アクティビティ

これらの SSH アクティビティは、スコープ対象アクティビティとして書き換えられ、SSH アクティビティパックで利用できます。スコープ対象アクティビティに変換されなかった SSH アクティビティは、[オーケストレーション - 不使用] カテゴリに移動されましたが、引き続きすべてのワークフローで使用できます。

アクティビティ	説明
ファイルのコピー	SSH 経由で Linux または Unix コンピューター上のファイルをコピーします。
ファイル読み取り	SSH 経由で Linux または Unix コンピューター上のファイルを読み込みます。
ファイル書き込み	ファイルを Linux または UNIX コンピューターに書き込みます。
ファイル置換文字列	Linux または UNIX コンピューター上でファイル内の文字列を検索して置換します。
ファイルの比較	SSH 経由で Linux または Unix コンピューター上の 2 つのファイルを比較します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ	説明
Linux ユーザーパスワードをリセット	Linux コンピューター上の特定のユーザーのパスワードをリセットします。
セキュア コピー	コピーしたファイルを MID Serverに保存せずに、ホスト間でファイルをコピーします。

SFTP アクティビティ

これらすべてのアクティビティは、スコープ対象であり、SFTP ファイル転送アクティビティパックに含まれます。レガシー バージョンはありません。

アクティビティ	説明
ファイルをコピー	SFTP サーバー (ソース ホスト) から別の SFTP サーバー (ターゲット ホスト) にファイルをコピーします。
ディレクトリーを作成	SFTP サーバー上にディレクトリーを作成します。
ファイル リストを入手	SFTP サーバー (ソース ホスト) 上の指定されたディレクトリーおよびそのサブディレクトリーからファイルのリストを返します。
ファイルまたはディレクトリーを削除	SFTP サーバー上のファイルまたはディレクトリー (サブディレクトリーを含む) を構成時に削除します。
ファイルまたはディレクトリーの名前を変更	ファイルまたはディレクトリーの名前を SFTP サーバー上の新しい名前に変更します。
ファイル属性の設定	SFTP サーバー上のファイルまたはディレクトリーの一般的なファイル属性 (タイムスタンプ、サイズ、権限、UID/GID など) を設定します。

不使用のアクティビティ

これらのアクティビティはワークフローエディターから削除されました。新しいワークフローでは使用できませんが、既存のワークフローでは引き続き正常に動作します。アクティビティデザイナーを使用して再作成することにより、不使用のアクティビティを再アクティブ化したり、不使用のアクティビティの機能をスコープ対象アクティビティとして複製したりすることができます。

アクティビティ	説明
プローブを実行	ドキュメントの代わりに MID Server プローブを起動します。
SOAP 要求	ターゲット サーバー上で SOAP 要求を実行します。[SOAP メッセージ] アクティビティによってこのアクティビティが置き換えられました。
コマンドを実行	Linux または UNIX コンピューターでコマンド (シェル スクリプトを含む) を実行します。
SCP を実行	Secure Copy Protocol (SCP) を使用して、ファイルが存在するディレクトリーごとファイルをコンピューター間でコピーします。[セキュア コピー] アクティビティによって [SCP を実行] アクティビティが置き換えられました。
Powershell の実行	MID Server上で Windows PowerShell コマンドを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なアクティビティパック

アクティビティパックは、オーケストレーションのサブスクリプションによって利用できます。

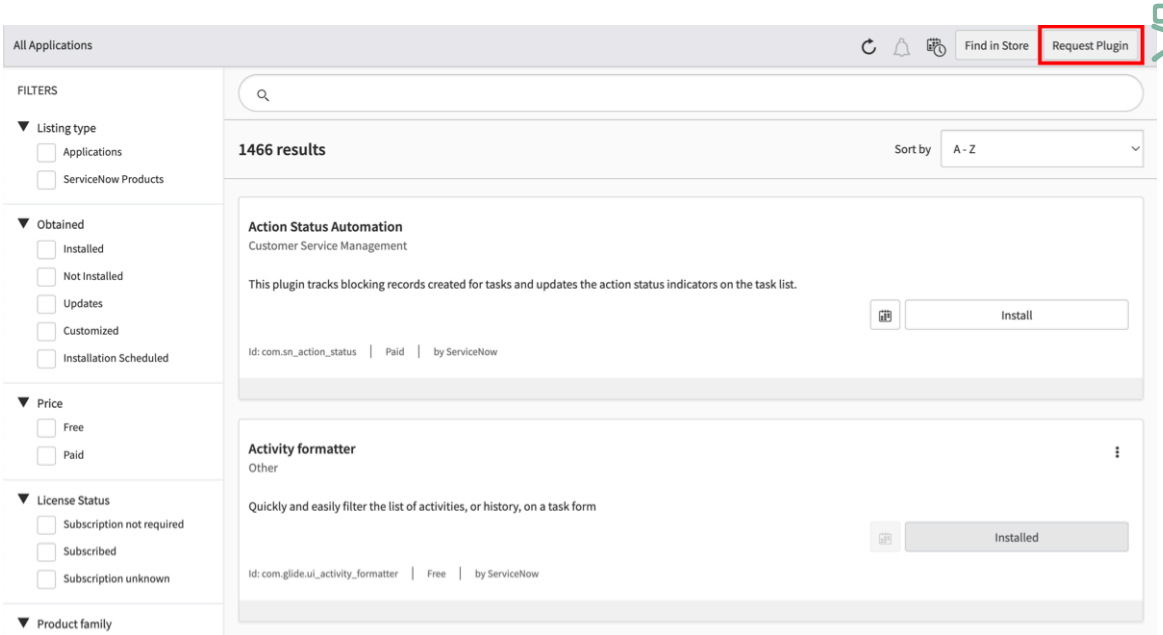
始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
オーケストレーション サブスクリプションでは、以下のアクティビティパックが利用でき、アクティブになっています。

- オーケストレーション - Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- オーケストレーション - Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- オーケストレーション - Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- オーケストレーション - SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- オーケストレーション - Infoblox DDI アクティビティパック (com.snc.orchestration.infoblox)
- [F5 ネットワーク管理] アクティビティパック (com.snc.orchestration.f5)
- オーケストレーション - SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- オーケストレーション - PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- オーケストレーション - System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

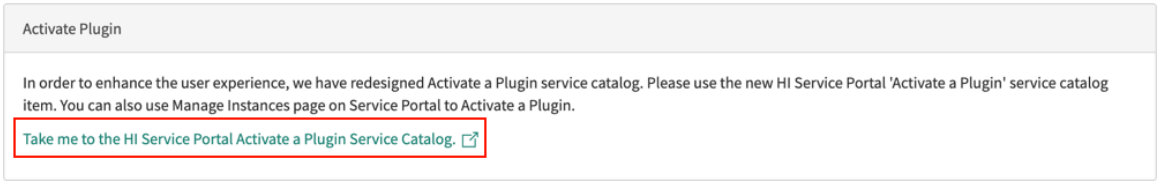
手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

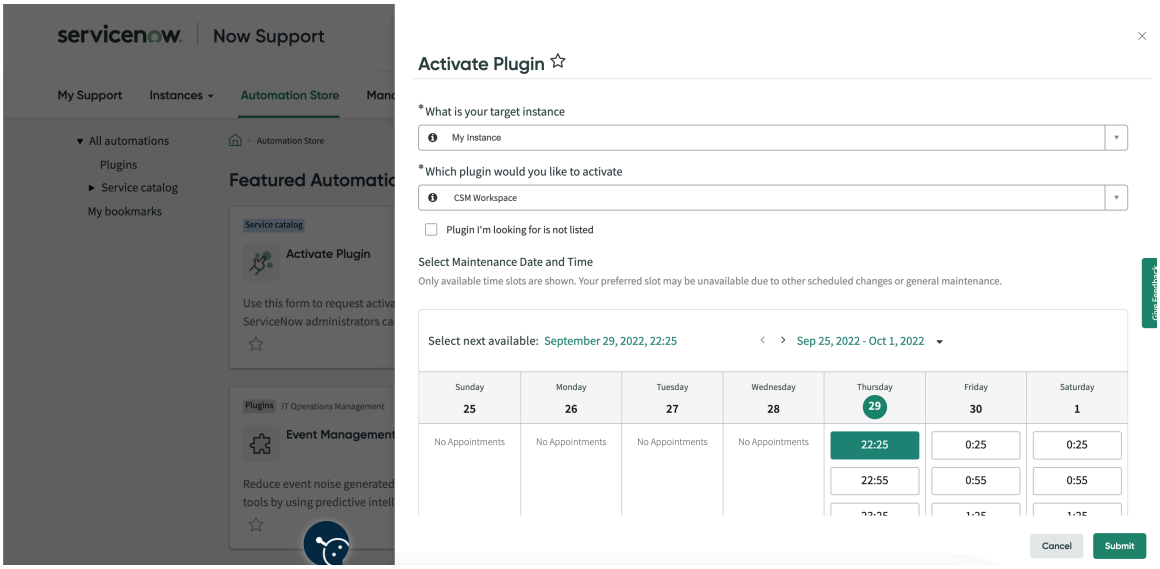
Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

不使用のオーケストレーション アクティビティ

これらのオーケストレーション アクティビティは不使用になりました。

プローブを実行

[プローブを実行] アクティビティは、ドキュメントの代わりに MID Server プローブを起動します。ターゲット マシン上でプローブを起動するすべてのオーケストレーション アクティビティは、[プローブを実行] アクティビティに基づいています。ServiceNow インスタンスは、このアクティビティを実行するために SSH を使用するように設定された MID Serverにアクセスできる必要があります。

重要:
このアクティビティは不使用になり、新しいワークフローでは使用できません。このプローブの機能を置き換えるには、プローブアクティビティテンプレートを使用してカスタムアクティビティを作成します。[プローブを実行] アクティビティを使用する以前のリリースからのワークフローは引き続き実行できます。

[プローブを実行] の入力変数

フィールド	説明
プローブ	リストから MID Server プローブを選択します。これは、`discovery_probes` テーブルに出現するプローブの名前です。
プローブのソース	プローブの実行対象 (プローブのターゲット) であるホスト システムの IP アドレスを入力します。
センサースクリプト	プローブの結果を使用して実行するスクリプト。プローブからの出力は、`output` という名前の変数に含まれます。プローブからのエラーは、`error` という名前の変数に含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOAP 要求

[SOAP 要求] アクティビティは、ターゲット サーバー上で SOAP 要求を実行します。

> **重要:**
> このアクティビティは不使用になり、[SOAP メッセージ] ワークフロー アクティビティ アクティビティで置き換えられました。[SOAP 要求] アクティビティを使用する以前のリリースからのワークフローは引き続き実行できます。ただし、このアクティビティは新しいワークフローでは使用できません。

[SOAP 要求] の入力変数

フィールド	説明
SOAP URL	SOAP エンドポイント。
ユーザー名	基本認証資格情報のユーザー名。
パスワード	基本認証資格情報のパスワード。
エンベロープ スクリプト	Web サービスのパラメーターを設定するためのスクリプト。
センサースクリプト	要求が行われ、回答が受信されてから実行されるスクリプト。

不使用アクティビティの再アクティブ化

アクティビティパックに変換されたオーケストレーション アクティビティは、アップグレードされたインスタンスと新しいインスタンスでは不使用になりましたが、新しいワークフローで再アクティブ化できます。

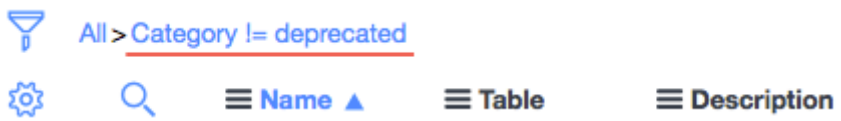
始める前に

必要なロール：workflow_admin、admin

> **注:**
> 不使用アクティビティを新しいワークフローで再アクティブ化することはお勧めできません。レガシー アクティビティでは、データバスや入力変数テストからのデータ再利用など、スコープ対象アプリケーションの独自機能を使用できません。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > 管理 > アクティビティ定義.
2. アクティビティのリストで、フィルターから条件「カテゴリ **!=** 不使用」をクリアします。



3. 再アクティブ化するアクティビティの定義レコードを開きます。
4. [表示内容] タブを選択します。
5. [カテゴリ] フィールドで、値 [不使用] を別のカテゴリに置き換えます。
   これは任意の文字列にすることができます。
6. [更新] をクリックします。
   提供された値を使用して新しいカテゴリが作成され、アクティビティが再アクティブ化されます。
   このアクティビティは、ワークフローエディターの [コア] タブで利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SOAP メッセージ] ワークフロー アクティビティ

[SOAP メッセージ] アクティビティは、[システム Web サービス] プラグインで定義された SOAP メッセージを使用し、MID Serverを使用してメッセージを呼び出すことができます。

インスタンスは、SOAP を使用するように設定された MID Serverにアクセスできる必要があります。

入力変数

[SOAP メッセージ] アクティビティの入力変数

フィールド	パラメーター	説明
SOAP メッセージ	soap_message	システム Web サービスプラグインの送信 SOAP メッセージ [sys_soap_message] テーブルで定義された SOAP メッセージ。(システム **Web** サービス > 送信 > **SOAP** メッセージ)
SOAP メッセージ関数	soap_message_function	SOAP メッセージで定義された呼び出し機能。各 SOAP メッセージ レコードにある **[SOAP** メッセージ関数] 関連リストに登録された機能。
SOAP エンドポイント	soap_endpoint	SOAP メッセージ関数レコードで **[SOAP** エンドポイント] 値の代わりに使用するエンドポイント。このフィールドを空白のままにして、SOAP メッセージ関数レコードで定義されたエンドポイントを使用します。
変数	変数	SOAP メッセージ関数レコードで定義された SOAP [エンベロープ] へ代入する変数。文字列には、次の形式を使用します。 `name1=value1, name2=value2, . . .` 名前または値のいずれかにカンマまたは等号が含まれている場合は、これらの文字をバックスラッシュでエスケープします。
MID Server を使用	use_midserver	MID Serverを使用して SOAP メッセージを送信するためのチェック ボックス。インスタンスには表示されないファイアウォールまたはサブネットワーク内のエンドポイントに到達するには、MID Serverが必要な場合があります。このチェックボックスがオン (true) になっていても **[MID Server]** フィールドで MID Serverが定義されていない場合、ワークフローは自動的に MID Serverを検索しようとします。
MID Server	midserver	使用する MID Serverの名前。このフィールドは、**[MID Server**を使用] チェック ボックスをオンにした場合に表示されます。*`use_midserver`* パラメーターが無効な場合、ワークフローはこのパラメーターを無視します。 **注:** 従来の SOAP メッセージアクティビティと REST メッセージでは特定の MID Server のみを選択できます。これらの従来のアクティビティは、Istanbul リリース以降で使用可能な [MID Server の選択] を使用しません。
センサース	sensor_script	要求が行われ、回答が受信されてから実行されるスクリプト。*`activity.output`* オブジェクトから XML 応答本文全体にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SOAP メッセージ] アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	パラメーター	説明
クリプト		

オーケストレーションで使用されるプローブ

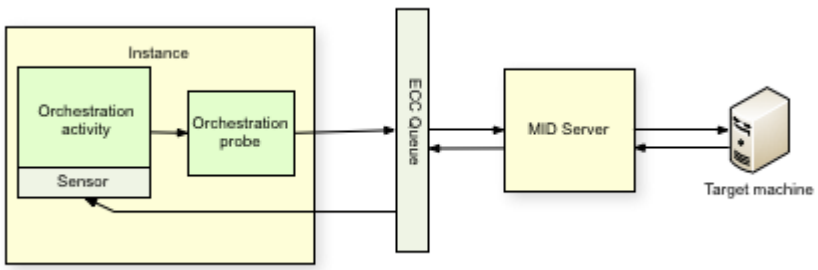
MID Serverによって制御される特定のプローブは、サーバーの再起動やテンプレートからの仮想マシンの作成など、リモート コンピューターでオーケストレーション タスクを実行します。

オーケストレーション プローブの仕組み

ワークフローがオーケストレーション アクティビティを実行すると、そのアクティビティはプローブを起動し、プローブが出力レコードを ECC キューに書き込みます。アクティビティ用に選択された MID Serverは、ECC キューのアサインをチェックし、適切なプローブを実行してターゲット マシン上で作業を行います。プローブによってターゲット マシンから返されるアクティビティに関する情報 (再起動したマシン、コピーしたファイルなど) は、入力レコードとして ECC キューに書き込まれます。この情報は、ワークフロー アクティビティに組み込まれているセンサーへ ECC キューから送信されます。ワークフローが更新され、次のアクティビティが実行されます。

注:
プローブ パラメーターは、プローブを起動するアクティビティによって設定されます。

オーケストレーションでプローブを使用する方法



プローブ リスト

ベース システムには、次のオーケストレーション プローブ (オーケストレーション > 定義 > プローブ).

プローブ リスト

プローブ名	ECC キュー トピック	ECC キュー名	説明
コマンド	コマンド		MID Server上でローカル コマンドを実行するプローブ。
DNS 名前解決	DNSNameResolver		完全修飾ドメイン名 (FQDN) を IP アドレスに解決するプローブ。プローブは、MID Server のクエリを並列に実行します。MID Server ホスト OS による DNS ルックアップを使用して、OS によって維持されている DNS

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プローブ リスト (続く)

プローブ名	ECC キュー トピック	ECC キュー名	説明
			キャッシュを利用します。またプローブは、OS 上の hosts ファイルも活用します。
SCPCommand	SCPCommand		マシン間でファイルを安全にコピーするプローブ。コピー機能は、MID Serverをトンネルとして使用して実行されます。
Shazzam	Shazzam		アクティブなデバイスを識別するプローブ。
SNMPProbe	SNMP	SNMP クエリー	これは汎用の SNMP プローブです。
SOAPProbe	SOAPProbe		ターゲット マシンに SOAP 要求を送信するプローブ。
SSHCommand	SSHCommand		SSH 経由でターゲット マシンにログインした後、コマンド ラインからシェル スクリプトを実行するプローブ。
SSHCommandLong	SSHCommandLong		SSH 経由でターゲット マシンにログインした後、コマンド ラインから長時間実行されるシェル スクリプトを実行するプローブ。
VMware	VMWareProbe		VMware オーケストレーション アクティビティによって設定される *ECC* キュー名で MID Server スクリプトインクルードを実行する汎用 VMware プローブ。このプローブは、任意の MID Server スクリプトインクルードを実行できます。
Windows - PowerShell	PowerShell	Windows - PowerShell	MID Serverで Windows PowerShell スクリプトを実行するプローブ。PowerShell スクリプトは、名前の末尾が *.ps1* であるパラメーターの値として提供されます。スクリプトには 2 つの変数があります。 • *$computer*：このプローブのソースとして指定されたコンピューター。 • *$cred*：[認証情報] テーブルのユーザー名とパスワードを使用する、*$computer* に正常にログイン可能な PowerShell 認証情報。

PowerShell アクティビティ

PowerShell は Windows .NET Framework をベースとして開発されたもので、Windows マシンとアプリケーションの管理のコントロールおよび自動化を目的としています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

PowerShell は、これらのアクティビティを使用する任意の MID Serverにインストールする必要があります。PowerShell を使用する MID Server は、サポートされる Windows オペレーティングシステムにインストールする必要があります。 ServiceNow は PowerShell 3.0 ～ 5.1 をサポートしています。

ServiceNow オーケストレーション プラグインはこれらの基本的な PowerShell アクティビティをワークフローに追加します。PowerShell アクティビティパックのアクティビティの使用方法については、次を参照してください。 PowerShell アクティビティパック

レガシーの **[PowerShell** の実行] アクティビティ

[PowerShell の実行] アクティビティは、MID Serverで Windows PowerShell コマンドを実行します。

> **重要:**
> このアクティビティは不使用になり、新しいワークフローでは使用できません。このアクティビティの機能を置き換えるには、PowerShell アクティビティテンプレートを使用してカスタムアクティビティを作成します。[PowerShell の実行] アクティビティを使用する以前のリリースからのワークフローは引き続き実行できます。

結果の値

ワークフローデザイナーは、アクティビティのスクリプトフィールド内から activity.result を使用して、結果値を割り当てることができます。デフォルトでは、使用される PowerShell コマンドの成功または失敗によって、[PowerShell の実行] アクティビティの結果の値が決まります。可能な結果値：

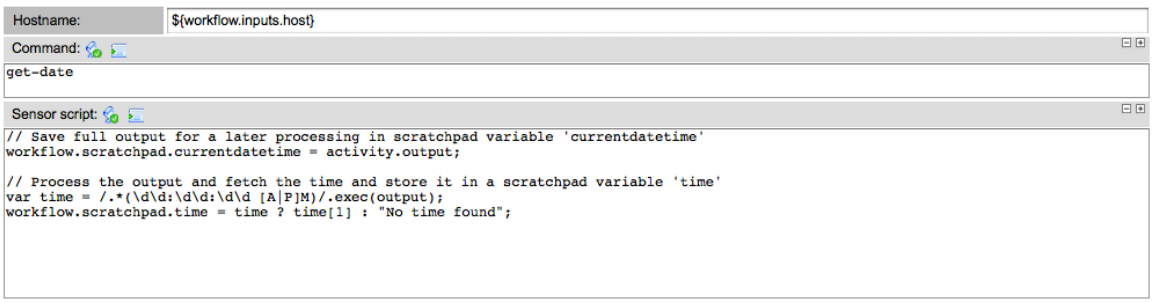
- 成功
- 失敗

スクラッチパッドエントリー

実行中のスクリプトによって *stdout* に書き込まれる情報は、*activity.output* 変数で取得され、アクティビティに返されます。この情報は、アクティビティのセンサースクリプトでの将来の処理のために解析、処理、または (たとえばスクラッチパッド変数に) 保存できます。

たとえば、get-date コマンドを実行して、MID Server の現在時刻を取得します。このセンサースクリプトは受信した出力全体を保存しますが、時刻だけを返して保存するように処理できます。

PowerShell アクティビティ



> **注:**
> これは非常に単純化した例です。ほとんどの場合、スクリプトは数台のリモート Windows コンピューターに対して操作を実行します。しかし原則は同じです。stdout に書き込まれた内容はすべて activity.output で返され、処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

入力変数

フィールド	説明
ホスト名	ターゲット Windows マシンの IP アドレス。この値は、コマンドで使用するために *$computer* 変数にマップされます ([コマンド] フィールドの例を参照)。ServiceNow 認証情報テーブル内の情報に基づく PowerShell 認証情報 *$cred* は、[ホスト名] で指定されるコンピューターで認証されます。
コマンド	実行する PowerShell コマンドを入力します。たとえば、[ホスト名] 変数で指定されたリモート マシンに対して単純な WMI クエリーを実行する場合、コマンドは次のようになります。 `get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` コンピューターで認証情報が認証されていない場合、コマンドは MID Server ユーザーのコンテキストで実行されます。 コマンドとスクリプトファイルの両方を実行することはできません。コマンドを指定すると、[スクリプトファイル] 変数が非表示になります。
センサースクリプト	プローブの結果を使用して実行するスクリプト。プローブからの出力は、*output* という名前の変数に含まれます。プローブからのエラーは、*error* という名前の変数に含まれます。
スクリプトファイル	[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 のスクリプトファイル同期を有効にする Windows セキュリティの強化. スクリプトファイルとコマンドの両方を実行することはできません。スクリプトファイルを選択すると、[コマンド] 変数が非表示になります。
PowerShell スクリプト変数	指定されたスクリプトファイルで使用される JSON 形式の追加パラメーター。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

ステータス

状態	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの onExecute 機能を起動させることができます。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローがキャンセルされました。

通常のワークフロー変数構文を使用して、コマンド ラインのワークフロー変数を追加します。上記の例では、<class> がワークフロー入力変数 *myclass* にあった場合、コマンドは次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

HResult コード

PowerShell スクリプトでエラーが発生すると、Windows マシンはエラーメッセージの一部として HResult コードを返します。

PowerShell アクティビティは、このコードを読み取り、解釈できます。すべての PowerShell エラーに HResult コードが含まれているわけではありません。PowerShell スクリプトに失敗した場合は、HResult コードを使用して、特定の条件に沿ってワークフローを移動できます。

たとえば、Active Directory パスワードを最小長や複雑さなどのポリシー要件を満たしていないパスワードへリセットすると、PowerShell スクリプトは HResult コード -2146022651 を返します。このコードを使用するには、[条件] 値が *`activity.hresult = -2146022651`* であるアクティビティ条件を作成します。アクティビティの実行時に PowerShell スクリプトがこのコードを返すと、ワークフローはこの新しい条件に移行します。

SSH アクティビティ

SSH アクティビティは、ワークフローによる Linux および Unix コンピューター上での操作を許可します。

ServiceNow インスタンスは、これらのオーケストレーション アクティビティを実行するために SSH を使用するように設定された MID Serverにアクセスできる必要があります。

[コマンドを実行] アクティビティ

[コマンドを実行] アクティビティは、Linux または UNIX コンピューターでコマンド (シェル スクリプトを含む) を実行します。

> **重要:**
> [コマンドを実行] アクティビティはこのリリースで不使用です。このアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Helsinki にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、この機能を新しいワークフローで使用するには、ServiceNow　アクティビティデザイナーで SSH アクティビティテンプレートを使用してカスタムアクティビティを作成する必要があります。

入力変数

[コマンドを実行] の入力変数

フィールド	説明
長期間	コマンドの実行が、デフォルトの 60 秒間よりも長くかかる場合は、このチェックボックスをオンにして、SSH 接続タイムアウトを無効にします。オーケストレーションは実行中のプロセスを定期的にチェックし、完了するまでそのステータスを判断します。
ホスト名	SSH アクティビティの宛先サーバーのホスト名または IP アドレス。
ディレクトリー	作業ディレクトリの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コマンドを実行] の入力変数 (続く)

フィールド	説明
コマンド	このアクティビティから実行するコマンド。
sudo	ホスト マシンでコマンドを実行するために sudo を使用するには、このチェック ボックスをオンにします。
センサースクリプト	プローブの結果を使用して実行するスクリプト。プローブからの出力は、*output* という名前の変数に含まれます。プローブからのエラーは、*error* という名前の変数に含まれます。

[SCP を実行] アクティビティ

[SCP を実行] アクティビティは、Secure Copy Protocol (SCP) を使用して、ファイルが存在するディレクトリーごとファイルをコンピューター間でコピーします。

注:
このアクティビティは Geneva リリースで不使用になり、新しいワークフローでは使用できません。このアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、アップグレードした後も引き続き正常に機能します。Geneva リリースで [SCP を実行] アクティビティはカスタムの [セキュア コピー] アクティビティ アクティビティに置き換えられました。

入力変数

[SCP を実行] の入力変数

フィールド	説明
送信元ホスト	ソース コンピューターのホスト名または IP アドレス。
送信元ファイル	コピーするファイルへの絶対パス。この値はディレクトリーにすることができます。
宛先ホスト	ターゲット コンピューターのホスト名または IP アドレス。
宛先ファイル	ターゲット ファイルへのパス。このパスは、絶対パス、またはログインしているユーザーのホーム ディレクトリーに対する相対パスにすることができます。指定したディレクトリーは、ターゲット コンピューターに既に存在している必要があります。
ディレクトリーをコピー	[送信元ファイル] 変数で定義されたディレクトリー、およびそのディレクトリーに含まれるすべてのファイルをコピーするためのチェック ボックス。

Orchestration アプリケーション

Orchestration は、サブスクリプションで複数のアプリケーションを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オーケストレーション **ROI**

オーケストレーション ROI アプリケーションを使用すると、Orchestrationで自動化できるシステム内のタスクのコスト節減を見積もり、計算できます。

タスクを自動化したら、Orchestrationワークフローを対応するタスク領域に関連付けることで、コスト節減を追跡できます。アプリケーションの構成では、手動でタスクを実行する場合の時給、システムが評価対象のタスクを選択するために使用するルール、および評価の期間を選択できます。オーケストレーション ROI は、繰返しタスクを手動で実行するコストと、特定の日付/時間範囲でシステムが自動的にこれらのタスクを実行する推定回数を掛け合わせることで、節減額を見積もります。また、自動化による実際の節減額も計算します。オーケストレーション ROI は、ベース Orchestration サブスクリプションに含まれます。

オーケストレーション ROI レポートは、比較データにさまざまな視点を提供し、レポートから関連するレコードに直接アクセスできます。Orchestration - ROI プラグインに含まれる標準レポートは、自動プロセスの概要、推定コスト、および計算済みコストを提供します。ROI プレミアムダッシュボードは、パフォーマンス分析を使用して経時的に計算された節減額に関する詳細なレポートを提供します。パフォーマンス分析には、別のプラグインとサブスクリプションが必要です。

> **注:**
> オーケストレーション ROI が Orchestration の依存プラグインとしてアクティブ化される場合、デモデータはインストールされません。デモデータを独自の ROI 評価のテンプレートとして使用するには、ServiceNow　技術サポートに対し、選択したデモデータとともに Orchestration ROI プラグインのアップグレード要求を送信 してください。

オーケストレーション ROI を設定するには、ここに示す順序で構成タスクを完了します。

オーケストレーション **ROI** の賃金レート カードの作成

オーケストレーション ROI を計算する前に、ROI 計算に関連付けられたタスクを完了するために必要となる手動作業のための賃金レート カードを作成する必要があります。

始める前に

必要なロール：orchestration_manager

このタスクについて

レートカードで定義された時給は、オーケストレーションされたタスクの節減額を決定するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > **ROI** > 賃金レートカード.
2. 「賃金レートカードの管理」の説明を使用して、フォームのフィールドに入力します。
3. [送信] をクリックします。
4. 必要に応じて追加のレート カードを作成します。

オーケストレーション **ROI** 自動化エントリー レコードの作成

ROI 自動化エントリレコードは、結果として生じる節減額を計算する目的で、タスクを実行するためのコストをそのタスクを自動化する特定のワークフローと結合します。

始める前に

必要なロール：orchestration_manager
この手順を開始する前に、適切な賃金レート カードが作成されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このレコードを使用して、インスタンスによって自動的に実行されるタスクに手動の時給を適用します。タスクをオーケストレーションすることによって実現される節減額を決定するため、システムはそのような節減額が推定されたか計算されたかを評価することができます。

- 推定節減：賃金レート、タスク完了の推定時間、および節減額を決定するために実行された自動化の数を使用します。
- 計算済み節減：賃金レート、タスク完了の計算済み時間 (構成済みの評価期間に基づく)、および節減額を決定するために実行された自動化の数を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > **ROI** > 自動化エントリフォーム.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動化エントリー フォーム

フィールド	説明
カテゴリ	選択したワークフロー自動化のカテゴリ。ベース Orchestration - ROI システムには、次のカテゴリが用意されています。 ○ アクセス管理と **ID** 管理 ○ データセンター自動化 ○ **IT Service Management** ○ その他 **注:** カテゴリを作成するには、自動化エントリー フォーム [automation_entry_form] テーブルのディクショナリー レコードを開き、選択リストにオプションを追加します。
アイテム	カテゴリ内における特定タスクの一意の名前。この値は、[パスワードのリセット] など、賃金レート カードが適用される作業を表します。
リソース	この自動化エントリーに適用する賃金レート カード。このフィールドを表示するには、インスタンスで IT コスト管理を有効にする必要があります。
関連ワークフロー	この手動タスクを自動化するために作成されたワークフロー自動化。このフィールドは、実行された自動化の数を識別するために使用されます。
予定期間/タスク (分)	このタスクを手動で実行するための推定時間。
予定ボリューム/月	手動でこのタスクを実行するのに必要な月あたりの推定回数。
読み込み専用フィールド	
開始時間	評価期間の開始時間。計算済み平均の時間範囲モジュールでこの値を構成します。
終了時間	評価期間の終了時間。計算済み平均の時間範囲モジュールでこの値を構成します。
計算済み平均期間/タスク (分)	このタスクを手動で実行するために必要な実際の時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
計算済み平均ボリューム/月	このタスクが手動で実行された月あたりの実際の平均回数。

3. 次のいずれかの送信オプションを選択します。
   - 送信：計算を実行せずにレコードをテーブルに保存します。
   - 今すぐ送信して処理：レコードを保存し、時給とこの自動化エントリーのワークフローコンテキストの数に基づいて、節減額を計算します。

オーケストレーション **ROI** 相関タスク ルールの作成

相関タスク ルールは、選択されたテーブルのフィールドに構成可能条件を適用し、自動化エントリー レコードに対応する手動タスクをインスタンスに通知します。

始める前に

必要なロール：orchestration_manager
この手順を開始する前に、賃金レート カード、および評価する自動化タスクに適切な自動化エントリー レコードを作成してあることを確認します。

このタスクについて

システムが手動タスクを自動化エントリーに相関付けするために使用できる条件を作成します。たとえば、インシデント [incident] テーブルのルールは、次の条件を使用して、従業員オンボード タスクを従業員オンボード自動化エントリー レコードで構成された値に相関付けします。

- [サブカテゴリ] [次の値に等しい **(=)**] [従業員オンボード]
- [ソートの説明] [は次の値を含む] [新規従業員]

新規従業員がインシデントをオープンにし、通常は手動で処理されるサービスや資産を要求すると、Orchestration は手動作業の通常の賃金レートを潜在的な自動化ソリューションに適用して、実際の節減額を計算します。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > **ROI** タスク相関 > 相関タスクルール.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動化エントリー フォーム

フィールド	説明
自動化エントリー	これらの条件で定義された手動タスクに相関付けする自動エントリー レコード。エントリー レコードは、タスクを自動化するために使用されるワークフローを指定し、タスクのコストを計算するために使用される賃金レートを定義します。
テーブル	これらの条件を使用して、フィルタリングするテーブル。ルールによって、条件に一致するレコードがこのテーブルから選択されます。これらのレコードの情報は、手動タスクを実行する実際の時間およびその手動タスクの実際のボリュームを計算するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	このテーブルのレコードをフィルタリングするために使用する条件ビルダー。これらの条件を使用して、この自動化エントリーに相関付けされたすべての手動タスクを識別します。
読み込み専用フィールド	
処理日時	システムが一致レコードのルックアップを実行する日時。システムは、これらの条件に一致する新しい手動タスクを自動的に検索します。

4. 次のいずれかの送信オプションを選択します。
   - 送信：計算を実行せずにレコードをテーブルに保存します。
   - 今すぐ送信して処理：レコードを保存し、すべての一致するタスクをルックアップし、一致レコードの情報を相関タスク [manual_mapping_records] テーブルに保存します。
5. ルールを表示するには、参照する自動化エントリーの [相関タスク ルール] 関連リストの [テーブル] 列でリンクを選択します。
6. システムですべての相関ルールに一致するタスクのリストを表示するには、次に移動します オーケストレーション > **ROI** タスク相関 > 相関タスク.
7. システムでこのルールに一致するタスクのリストを表示するには、このフォームの [関連リンク] で [相関タスク] をクリックします。

オーケストレーション **ROI** 計算の時間範囲の構成

相関タスクの平均タスク数と月あたりの期間を計算する日付範囲を選択します。

始める前に
必要なロール：orchestration_manager

このタスクについて
デフォルトでは、現在の日付と時刻で終了する過去 1 か月の範囲が作成されます。この範囲をいつでも変更して ROI を即座に再計算できます。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > **ROI** タスク相関 > 計算済み平均の時間範囲.
2. 新しい開始日時または終了日時を入力するか、アイコンをクリックしてカレンダーを使用して日付を選択します。
3. [計算] をクリックして、新しい時間範囲に基づいて ROI を再計算し、設定を保存します。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるもの

Orchestration - ROI プラグイン (com.snc.runbook_automation.roi) と一緒に、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるテーブル

テーブルは、オーケストレーション ROI のアクティブ化とともに追加されます。

テーブル	説明
経費と削減額	次のレポートのデータが含まれています。 オーケストレーション > **ROI** レポート > 予測済み削減.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル	説明
[run_rate_predicted_savings]	
削減レポート [savings_report]	次に基づいて [処理日時] 列で指定された日付より前に実行された自動化の数が含まれます。これは次に基づきます。 • 各自動化エントリーに関連付けられたワークフロー • タスクあたりの予定期間に基づく推定節減。 • 計算した期間に基づく計算済み節減。
詳細な削減レポート [detailed_savings_report]	削減レポート [savings_report] テーブルの詳細なリストが含まれています。このリストには、各自動化の実行日と、その自動化の節減額が含まれています。
自動化エントリー [automation_entry_form]	作業リソースを特定の手動タスクに結合する自動化エントリーが含まれています。タスクを手動で実行するための予定期間と、タスクが実行される月あたりの推定回数を指定できます。既にこの自動化エントリーにワークフローの自動化が実装されている場合は、関連するワークフローを指定できます。システムは、実行された賃金レートカード、および実行されたワークフローの自動化の回数に基づいて、節減額を計算します。
Roadmap Planning [roadmap_planning]	実装される各自動化エントリーのロードマップ計画立案が含まれています。ワークフローの自動化の実行にかかる推定時間、年末までに予測される自動化率、およびワークフローを実装する開始月を指定できます。
相関タスク [manual_mapping_records]	各自動化エントリーのすべての一致手動タスクが含まれています。各タスクの情報はこのテーブルに格納され、各手動タスクの実際の期間と量を計算するために使用されます。
相関タスク ルール [manual_mapping_conditions]	システムが各自動化エントリーに対応する手動タスクをルックアップするために使用する相関タスク ルールが含まれています。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるプラグイン

プラグインは、まだ有効ではない場合、オーケストレーション ROI のアクティブ化と一緒にインストールされます。

プラグイン	説明
コスト管理 [com.snc.cost_management]	オーケストレーション ROI が各自動化タスクの節減額を決定するために使用する賃金レートカードを提供します。詳細については、「Cost Management」を参照してください。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるロール

ロールは、オーケストレーション ROI のアクティブ化とともに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Orchestration マネージャー [orchestration_manager]	オーケストレーション ROI モジュールのすべてのアクティビティを管理します。	• pa_admin • report_admin

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされる **UI** アクション

UI アクションは、オーケストレーション ROI のアクティブ化とともに追加されます。

Orchestration - ROI の **UI** アクション

UI アクション	テーブル	説明
削減レポート	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	関連するワークフローが空でない場合、この自動化エントリに固有の節減レポートを表示します。
推定削減と予測済み削減	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	タスクの予定期間に基づく推定節減、およびタスクの計算された期間に基づく計算済み節減を表示します。
ワークフローコンテキストの表示	詳細な削減レポート [detailed_savings_report]	関連ワークフロー コンテキストを表示します。
今すぐ送信して処理	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	この新しいエントリーを処理します。
相関タスク	相関タスク ルール [manual_mapping_conditions]	相関タスク [manual_mapping_records] テーブルから一致するすべてのタスクを表示します。
詳細な削減レポート	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	関連するワークフローに基づいて、実行された自動化のリストを表示します。
タスク	相関タスク [manual_mapping_records]	タスク レコードを表示します。
今すぐ送信して処理	相関タスク ルール [manual_mapping_conditions]	相関タスク ルールを処理します。このアクションは、指定されたテーブルとフィルター条件の照合を実行します。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるスクリプトインクルード

スクリプトインクルードは、オーケストレーション ROI のアクティブ化とともに追加されます。

スクリプトインクルード	説明
OrchestrationROIAjax	タスクの実際の期間とボリュームを計算するスクリプト。
OrchestrationROI	ワークフローコンテキストの数を計算し、一致するすべてのタスクをルックアップし、節減を計算するスクリプト、および UI アクションで使用される他の機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
ROIDemoDataUtil	デモデータのタイムスタンプを更新するスクリプト。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるクライアント スクリプト

クライアント スクリプトは、オーケストレーション ROI のアクティブ化とともに追加されます。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
処理ルールの情報の表示	相関タスク ルール [manual_mapping_conditions]	ROI スケジュールで指定された時間まで新しいタスク ルールが評価されないことを通知する注釈を [相関タスク ルール] フォームに表示します。

オーケストレーション **ROI** と一緒にインストールされるビジネス ルール

ビジネス ルールは、オーケストレーション ROI のアクティブ化とともに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
対応するレコードの削除	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	レコードが自動化エントリー フォーム [automation_entry_form] テーブルから削除されると、このビジネス ルールはこのエントリーを参照する他の ROI テーブル内のすべてのレコードを削除します。
実行レートと削減に挿入	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	新しい自動化エントリが提供されると、このビジネスルールは、タスクの予定期間とそれに関連する賃金レートカードに基づいて、推定節減を計算します。
削減レポートに挿入	自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]	新しい自動化エントリが提供されると、このビジネスルールは、**automations_run** フィールドを **0** に設定して新規レコードを節減レポート [savings_report] テーブルに挿入します。

オーケストレーション **ROI** レポート

オーケストレーション ROI には、組織内のサービスの自動化による節減額の計算に役立つ一連の標準レポートとプレミアムレポートが用意されています。

ROI 標準レポートは、オーケストレーション ROI に含まれています。プレミアムレポートは、パフォーマンス分析で生成されるビューを強化し、Orchestration - ROI Premium プラグインを必要とします。

オーケストレーション **ROI** 標準レポート

標準 ROI レポートのダッシュボードは、自動プロセスの概要、推定コスト、および計算済みコストを提供します。ROI 標準ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 オーケストレーション > **ROI** レポート > ダッシュボード.

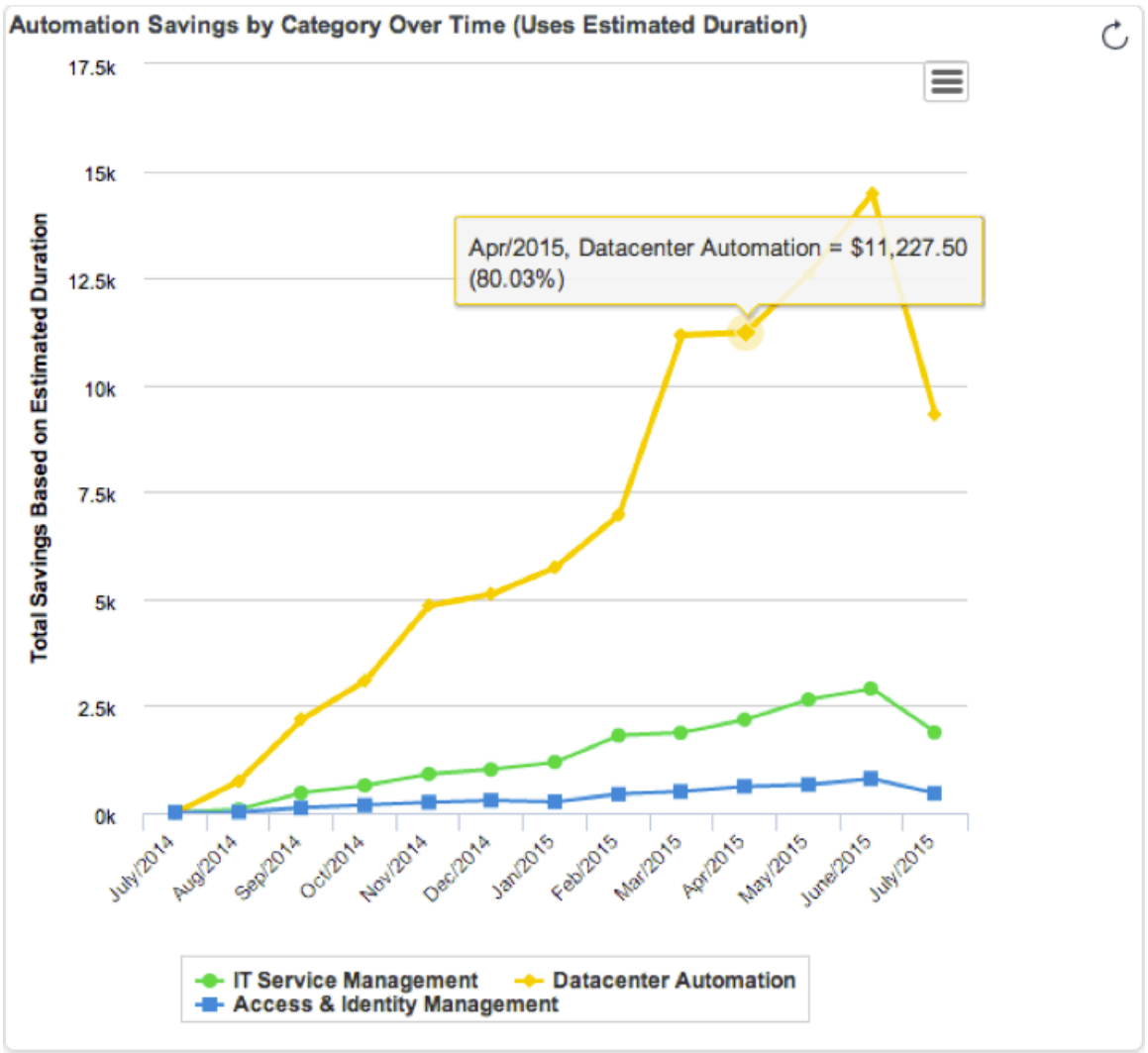
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[サマリー] タブ

[サマリー] タブには、自動化カテゴリに関する 4 つのレポートが含まれています。

ROI サマリー レポートの例



自動翻訳

カテゴリ別の標準 **ROI** サマリー

レポート	説明
カテゴリ別手動タスクの時間経過	カテゴリ別手動タスクの時間経過による傾向。たとえば、自動化を使用して必要なタスクの一部を実行する場合、レポートはまだ手動で実行されているタスクの数を示します。この数は時間とともに減少します。 • タイプ：線グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]
カテゴリ別自動化の時間経過	カテゴリ別自動化タスクの時間経過による傾向。たとえば、このグラフでは、ワークフロー自動化が時間の経過とともにゆっくりとロールアウトされるため、自動化タスク数の増加が示されることがあります。 • タイプ：線グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

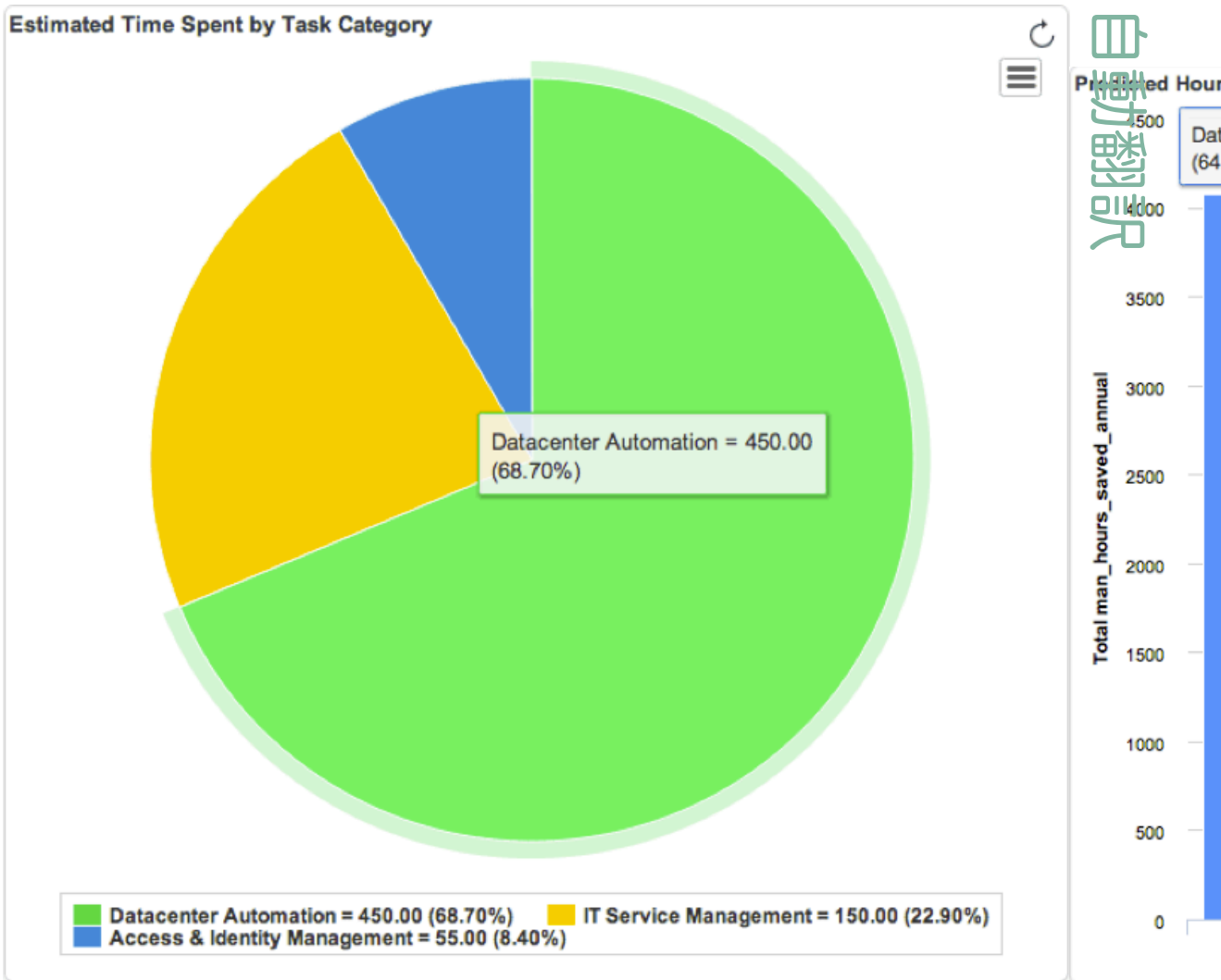
カテゴリ別の標準 **ROI** サマリー (続く)

レポート	説明
カテゴリ別の自動化削減の時間経過 (予定期間を使用)	タスクの予定期間、実行された自動化の数、および賃金レートカードからのコストに基づいて、時間の経過とともに自動化タスクから節減される金額。 • タイプ：線グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]
カテゴリ別の自動化削減の時間経過 (計算した期間を使用)	タスクの計算された期間、実行された自動化の数、および賃金レートカードからのコストに基づいて、時間の経過とともに自動化タスクから節減される金額。 • タイプ：線グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]

[推定コスト] タブ

[推定コスト] タブには、自動化の推定される時間と経費に関する 8 つのレポートが含まれています。

ROI の推定される時間および経費のレポートの例



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準 **ROI** の時間と経費の推定

レポート	説明
タスク カテゴリ別の推定所要時間	すべてのタスクについてタスクカテゴリ別の推定所要時間の合計 (分単位)。 • タイプ：円グラフ • テーブル：自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]
カテゴリ別手動タスクの予定ボリューム/月	すべてのタスクについてタスクカテゴリ別の月あたりの予定ボリュームの合計。 • タイプ：円グラフ • テーブル：自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]
カテゴリ別予測所要時間/月 (予定期間と予定ボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の月あたりの予測所要時間の合計。各タスクの予定期間と月あたりの各タスクの予定ボリュームを使用します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測経費/月 (予定期間と予定ボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の月あたりの予測経費の合計。各タスクの予定期間、月あたりの各タスクの予定ボリューム、および賃金レートカードからのコストを使用します。 注: このレポートでは、負の数値を使用して経費を表します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測所要時間/四半期 (予定期間と予定ボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の四半期あたりの予測所要時間の合計。各タスクの予定期間と月あたりの各タスクの予定ボリュームを使用します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測経費/四半期 (予定期間と予定ボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の四半期あたりの予測経費の合計。各タスクの予定期間、月あたりの各タスクの予定ボリューム、および賃金レートカードからのコストを使用します。 注: このレポートでは、負の数値を使用して経費を表します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測所要時間/年 (予定期間と予定ボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の年あたりの予測所要時間の合計。各タスクの予定期間と月あたりの各タスクの予定ボリュームを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準 **ROI** の時間と経費の推定 (続く)

レポート	説明
	• タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測経費/年 (予定期間と予定ボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の年毎の予測経費の合計。各タスクの予定期間、月毎の各タスクの予定ボリューム、および賃金レートカードからのコストを使用します。 **注:** このレポートでは、負の数値を使用して経費を表します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]

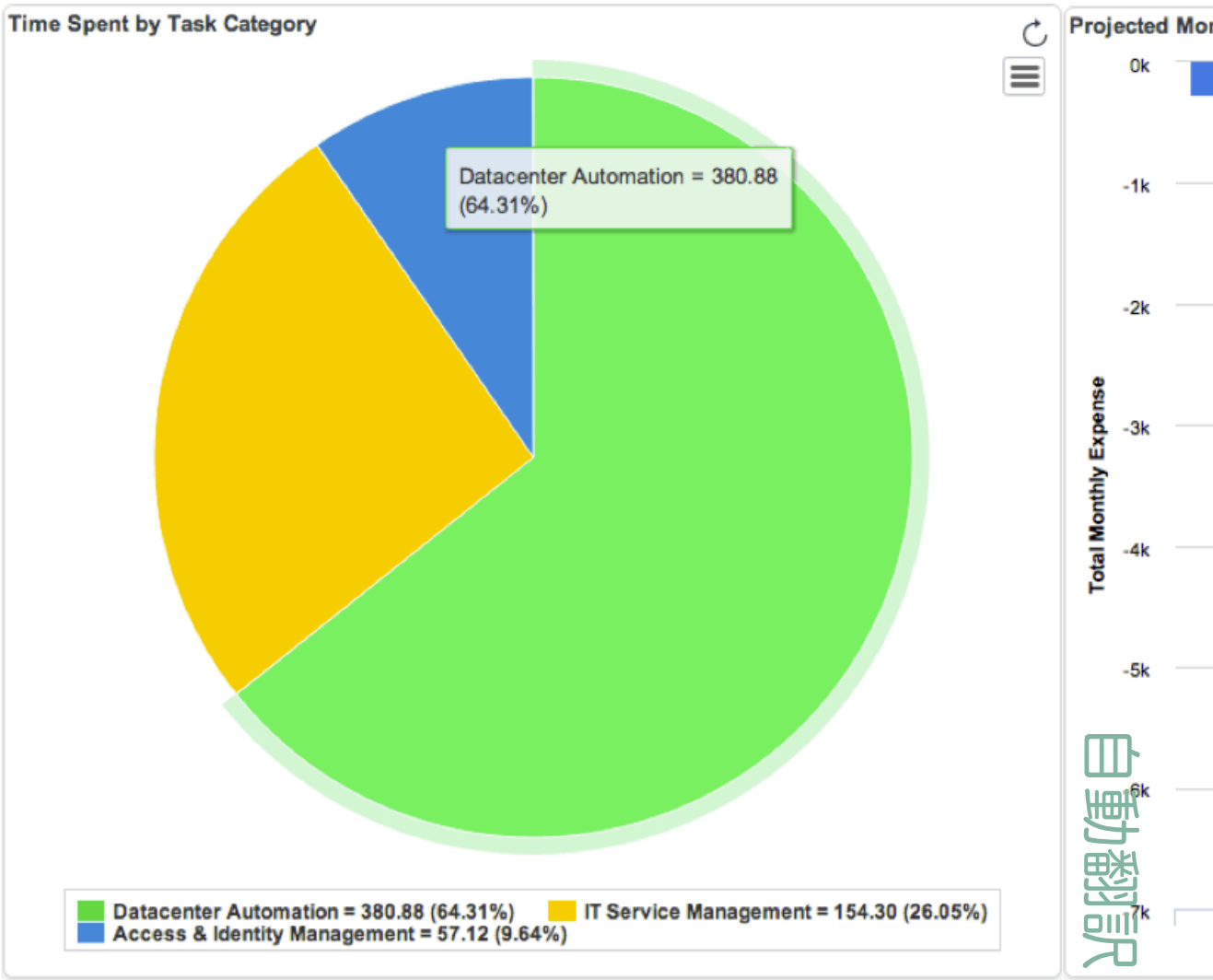
[相関タスクからのコスト] タブ

[相関タスクからのコスト] タブには、実際の計算に基づく自動化の時間と経費に関する 8 つのレポートが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ROI で計算された時間および経費のレポートの例



自動化の計算された時間および経費の標準 **ROI**

レポート	説明
タスク カテゴリ別の所要時間	すべてのタスクについてタスクカテゴリ別の実際の所要時間の合計 (分単位)。 • タイプ：円グラフ • テーブル：自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]
カテゴリ別手動タスクのボリューム/月	すべてのタスクについてタスクカテゴリ別の月あたりの実際のボリュームの合計。 • タイプ：円グラフ • テーブル：自動化エントリー フォーム [automation_entry_form]
カテゴリ別予測所要時間/月 (計算した期間と計算したボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の月あたりの予測所要時間の合計。各タスクの計算された期間と月あたりの各タスクの計算されたボリュームを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動化の計算された時間および経費の標準 **ROI** (続く)

レポート	説明
	• タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測経費/月 (計算した期間と計算したボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の月あたりの予測経費の合計。各タスクの計算された期間、月あたりの各タスクの計算されたボリューム、および賃金レートカードからのコストを使用します。 **注:** このレポートでは、負の数値を使用して経費を表します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測所要時間/四半期 (計算した期間と計算したボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の四半期あたりの予測所要時間の合計。各タスクの計算された期間と月あたりの各タスクの計算されたボリュームを使用します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測経費/四半期 (計算した期間と計算したボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の四半期あたりの予測経費の合計。各タスクの計算された期間、月あたりの各タスクの計算されたボリューム、および賃金レートカードからのコストを使用します。 **注:** このレポートでは、負の数値を使用して経費を表します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測所要時間/年 (計算した期間と計算したボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の年あたりの予測所要時間の合計。各タスクの計算された期間と月あたりの各タスクの計算されたボリュームを使用します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]
カテゴリ別予測経費/年 (計算した期間と計算したボリュームを使用)	すべての手動タスクについてカテゴリ別の年毎の予測経費の合計。各タスクの計算された期間、月毎の各タスクの計算されたボリューム、および賃金レートカードからのコストを使用します。 **注:** このレポートでは、負の数値を使用して経費を表します。 • タイプ：棒グラフ • テーブル：経費と節減額 [run_rate_predicted_savings]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

標準レポートのオーケストレーション **ROI** 計算のスケジュール

オーケストレーション ROI 標準レポートを計算するジョブスケジュールは、デフォルトでアクティブであり、システムのプロパティによって制御されます。

始める前に
必要なロール：orchestration_manager、admin

このタスクについて
「ROI スケジュールの処理」と呼ばれるデフォルトのジョブスケジュールが用意されており、オーケストレーションが標準レポートの ROI を計算するタイミングを構成できます。このスケジュールでは、詳細条件のスクリプティングが可能です。スケジュールを変更するか、実行するスクリプトを記述するには、[次から ROI スケジュールの処理] を開きます。 システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > スケジュール済みジョブ をクリックし、[ジョブ定義の構成] をクリックします。ジョブ定義から直接スケジュールを実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

オーケストレーション プロパティを使用してスケジュール ジョブの実行を制御するには

手順

1. 移動先 オーケストレーション **ROI** > プロパティ.
2. 以下のプロパティを構成します。

ROI スケジュールのプロパティ

プロパティ	説明
roi.processing.active	ROI 処理のためにジョブスケジュールをアクティブ化します。このプロパティは、スケジュール設定済みの「ROI スケジュールの処理」ジョブをアクティブ化します。 ○ タイプ：true | false ○ [デフォルト]： true
roi.processing.interval	スケジュールされた ROI 処理間隔 (時間)。このプロパティは、節減レポートや相関タスクを処理するジョブスケジュールの繰り返し間隔を設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト：24

3. 変更を保存するには、[保存] をクリックします。

オーケストレーション **ROI** プレミアムレポート

プレミアムダッシュボードは、経時的に計算された節減額に関する詳細なレポートを提供します。

ROI プレミアムレポートには、Orchestration - ROI Premium プラグインが必要であり、Performance Analytics を使用して構築されます。Orchestration - ROI Premium プラグインは、別途サブスクリプションが必要な Performance Analytics - Premium プラグインに依存します。

重要:
オーケストレーション ROI プレミアムでデータを表示するには、Performance Analytics のスケジュール設定済み収集ジョブをアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

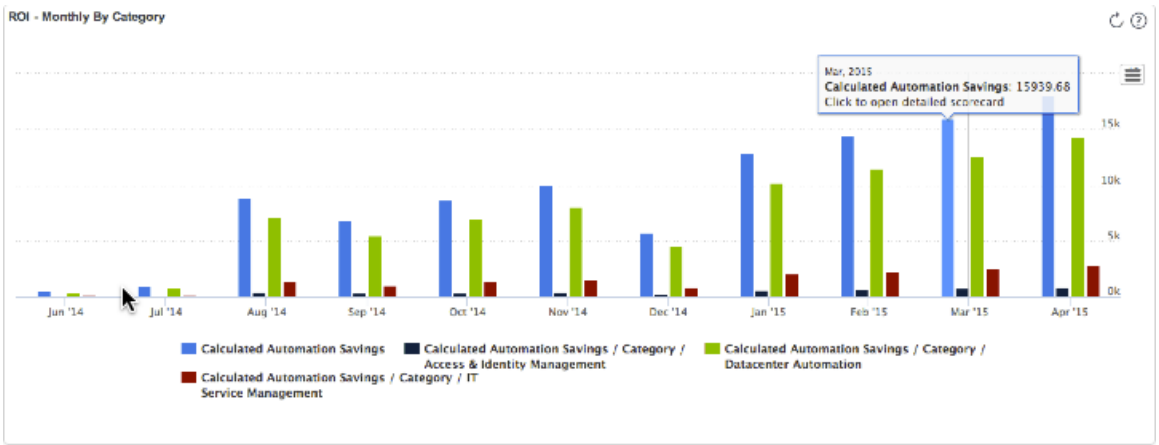
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ROI プレミアムダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 オーケストレーション > **ROI** レポート > プレミアムダッシュボード.

[カテゴリ別 **ROI**] タブ

[カテゴリ別 ROI] タブには、カテゴリ別に経時的に計算された節減額を示す 3 つのレポートが含まれています。

カテゴリ別月あたりの計算された節減額



カテゴリ別の経時的に計算された節減額のプレミアムレポート

レポート	説明
ROI - 月次カテゴリ別	月あたり計算された節減額をカテゴリ別に表示します。このグラフには、各カテゴリの計算された節減額に対する計算された節減額の合計が表示されます。 • タイプ：縦棒グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]
ROI - カテゴリ別	計算された節減額の傾向をカテゴリ別に表示します。 • タイプ：スプライン グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]
ROI - 12 ヶ月間移動合計	過去 12 か月間にすべてのカテゴリで計算された節減額の移動合計を表示します。 • タイプ：面グラフ • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]

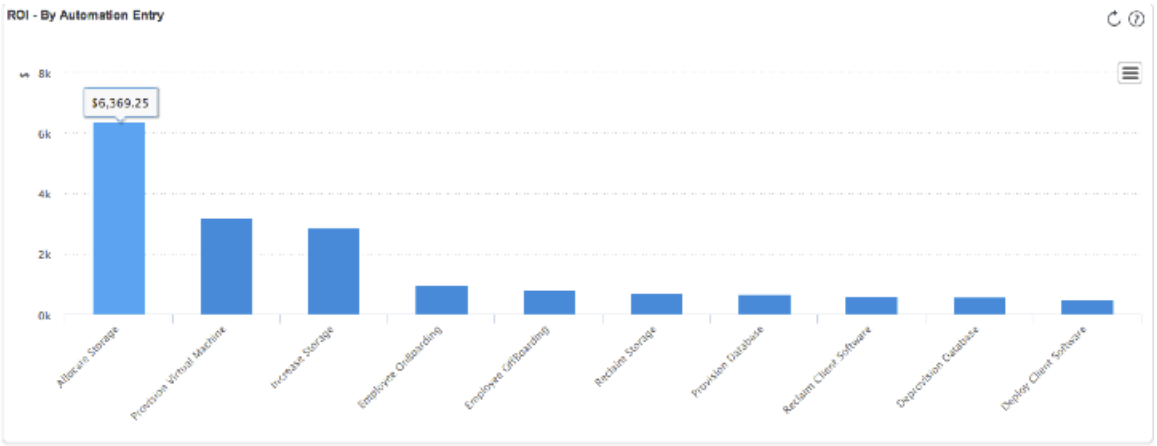
自動化エントリー別 **ROI**

[自動化エントリ別 ROI] タブには、自動化エントリ別に経時的に計算された節減額を示す 2 つのレポートが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動化エントリ別に今月の計算された節減額



自動化エントリ別に計算された節減額の時間経過

レポート	説明
自動化エントリー別 ROI	各自動化エントリの現在の月の計算された節減額を表示します。 • タイプ：縦棒 • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]
ROI - 自動化エントリ別の上位 10 のリスト	現在の月で計算された節減額が最も多い上位 10 個の自動化エントリを表示します。 • タイプ：スコアカード • テーブル：詳細な節減レポート [detailed_savings_report]

オーケストレーション **ROI** プレミアムレポートを要求する

オーケストレーション ROI プレミアムレポートを表示するには、Orchestration - ROI プレミアム (com.snc.runbook_automation.roi_premium) プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。Orchestration - ROI Premium プラグインは Orchestration サブスクリプションに含まれていますが、要求によってアクティブ化する必要があります。

始める前に

Orchestration - ROI Premium プラグインは、別途購入が必要な Performance Analytics - Premium プラグインが必要です。

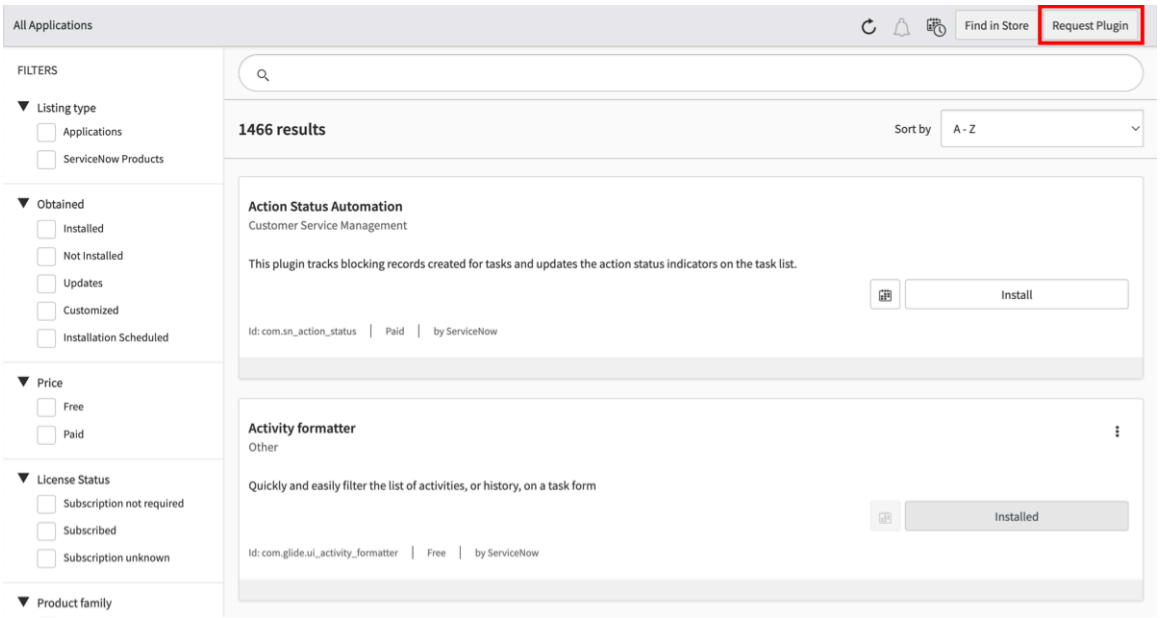
必要なロール：admin

手順

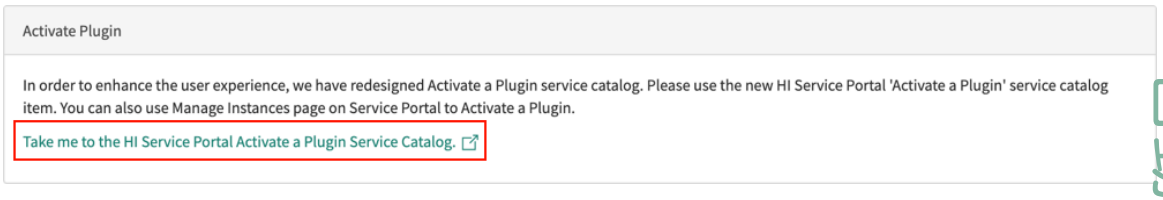
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
	プラグインをアクティブ化する日時。

自動翻訳

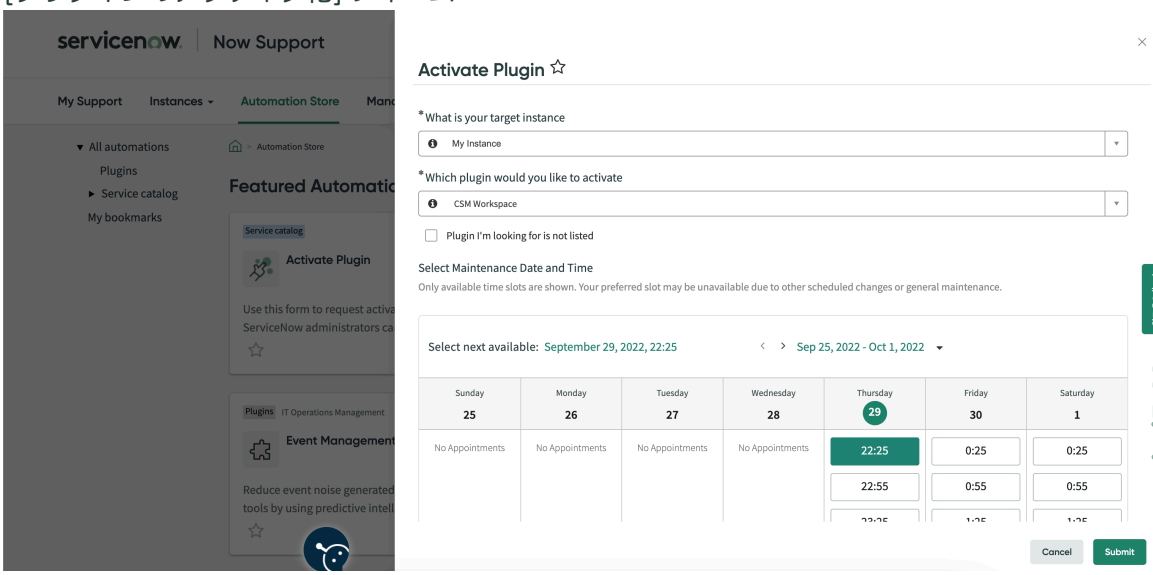
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

プレミアムレポートのオーケストレーション **ROI** 計算のスケジュール

オーケストレーション ROI プレミアムレポートでは、プレミアムレポートを生成する前にアクティブ化する必要のあるパフォーマンス分析ジョブを使用します。

始める前に

必要なロール：orchestration_manager、admin

このタスクについて

プレミアム ROI レポートの計算に必要なジョブスケジュールは「[PA ROI] 履歴データ収集」と呼ばれ、Orchestration - ROI プレミアム [com.snc.runbook_automation.roi_premium] プラグインとともにインストールされます。このジョブはデフォルトでアクティブではありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > データコレクター > ジョブ.
2. 「[PA ROI] 履歴データ収集」ジョブを検索します。
3. [有効] チェックボックスをオンにします。
4. [実行] フィールドで選択した値について、スケジューリングオプションが表示されます。スケジュールの作成方法については、「データコレクションジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。
5. ジョブ定義からスケジュールを直接実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

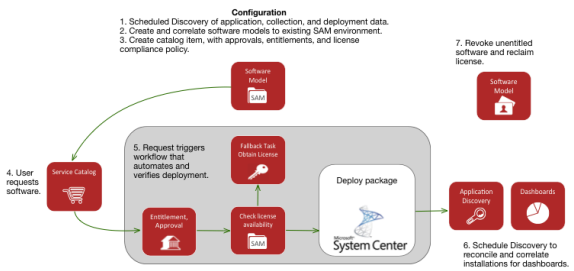
クライアントソフトウェアディストリビューション

管理者はクライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) アプリケーションを使用し、サードパーティのマネジメントシステムを使用して Service Catalog からソフトウェアを配布できます。

CSD を使用すると、管理者はソフトウェアモデルやカタログ アイテムなど、サービス カタログ要求からソフトウェアを展開するために必要なすべてのレコードを作成できます。CSD アプリケーションを使用し、カスタム SCCM アクティビティパックを使用して SCCM ホストからソフトウェアの展開および取り消しを自動化できます。サービス カタログから配布されたソフトウェアのリース期間を定義し、場合によってはリース延長を許可し、承認待ちにすることができます。展開は、Orchestration のアクティビティとワークフローを使用して行われます。

また、CSD は、Software Asset Management と統合して、展開されたソフトウェアのライセンス数を管理します。

SCCM を使用した **CSD** プロセスフロー



クライアントソフトウェアディストリビューションの要求

クライアントソフトウェアディストリビューションには、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグイン (com.snc.orchestration.client_sf_distribution) が必要です。これは、オーケストレーションのサブスクリプションによる要求で利用できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

Orchestration - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインは、Orchestration - System Center Configuration Manager プラグインをアクティブ化します。このプラグインには、SCCM サーバーを使用してソフトウェアを展開または取り消しするために使用されるカスタム SCCM アクティビティが含まれています。その他のプラグインの依存関係については、「クライア

自動翻訳

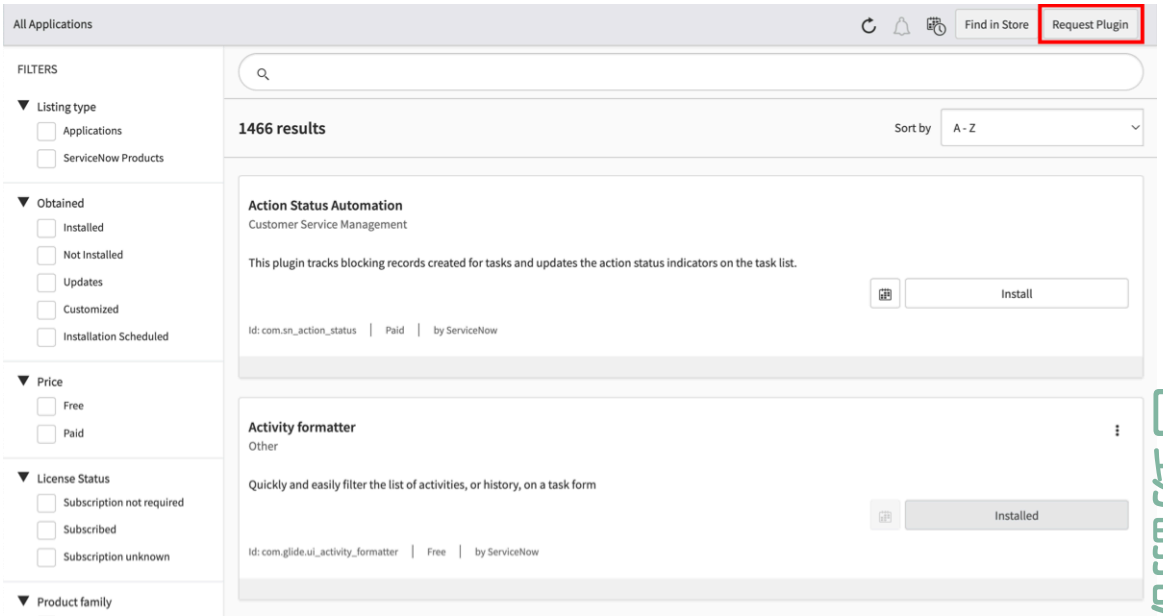
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるプラグイン」を参照してください。

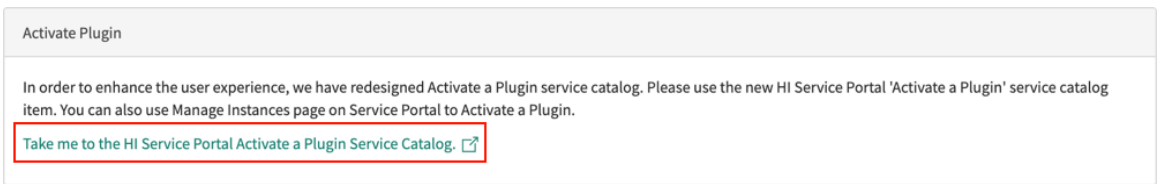
> **注:**
> オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインは、独自のアプリケーション スコープ内で実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。

自動翻訳

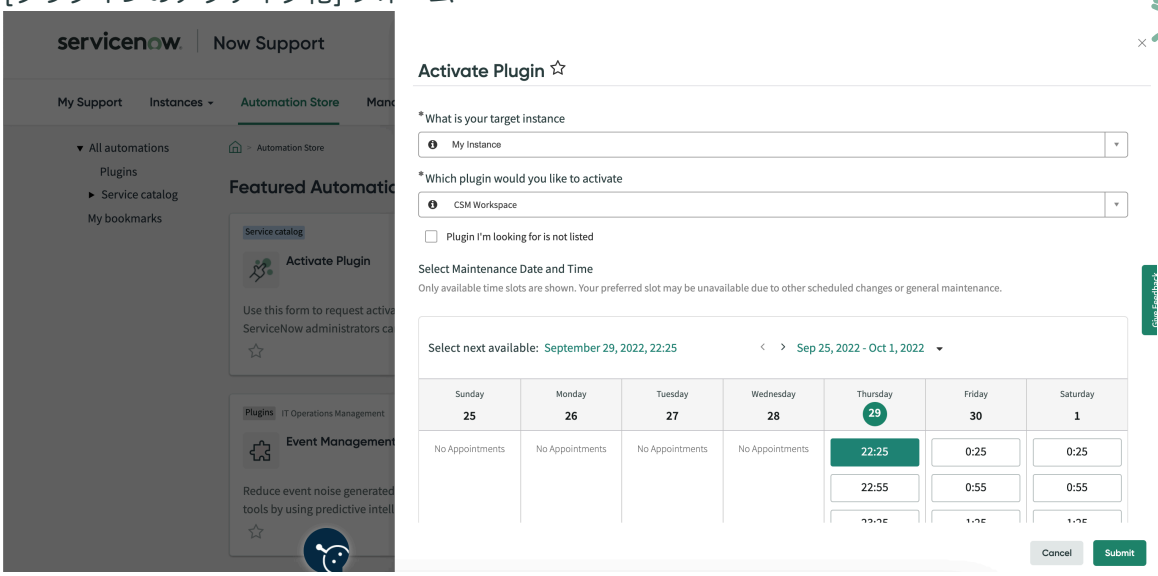
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 注: プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるもの

いくつかのタイプのコンポーネントが、クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) とともにインストールされます。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるテーブル

これらのテーブルは、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグイン (com.snc.orchestration.client_sf_distribution) と一緒にインストールされます。

クライアントソフトウェアディストリビューションのテーブル

テーブル	説明
クライアントソフトウェアディストリビューション カタログ アイテム [sn_client_sf_dist_cat_item]	クライアントソフトウェアディストリビューション用に作成されたすべてのカタログ アイテムが含まれます。このテーブルは、カタログ アイテム [sc_cat_item] テーブルを拡張しています。
クライアントソフトウェアディストリビューション ソフトウェア要求 [sn_client_sf_dist_req_software]	要求されたすべてのソフトウェアとそのステータスが含まれます。
クライアントソフトウェアディストリビューション アプリケーション [sn_client_sf_dist_application]	検出されたすべての CSD アプリケーションが含まれます。
クライアントソフトウェアディストリビューション プロバイダー [sn_client_sf_dist_provider]	すべてのソフトウェア ディストリビューション プロバイダーが含まれます。
クライアントソフトウェアディストリビューション拡張キー [sn_client_sf_dist_extension_key]	定義済みの CSD 拡張キーが含まれます。
クライアントソフトウェアディストリビューション拡張ポイント [sn_client_sf_dist_extension_point]	拡張キーのカスタマイズ スクリプトが含まれています。
クライアントソフトウェアディストリビューション ソフトウェア構成 [sn_client_sf_dist_software_config]	すべてのソフトウェアプロバイダー構成のベーステーブル。
SCCM サーバー インスタンス [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	すべての SCCM サーバー インスタンスを含みます。このテーブルは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルを拡張しています。
SCCM アプリケーション [sn_client_sf_dist_sccm_application]	検出されたすべての SCCM アプリケーションが含まれます。このテーブルは、クライアントソフトウェアディストリビューション アプリケーション [sn_client_sf_dist_application] テーブルを拡張しています。
SCCM アプリケーションカタログアイテム [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	SCCM アプリケーション用に作成されたすべてのカタログ アイテムが含まれます。このテーブルは、クライアントソフトウェアディストリビューション カタログ アイテム [sn_client_sf_dist_cat_item] テーブルを拡張しています。
SCCM コレクション [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	検出されたすべての SCCM コレクションが含まれます。検出されたすべての SCCM コレクションが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントソフトウェアディストリビューションのテーブル (続く)

テーブル	説明
SCCM 展開 [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	検出されたすべての SCCM 展開が含まれます。検出されたすべての SCCM 展開が含まれます。
SCCM 構成 [sn_client_sf_dist_sccm_sf_config]	SCCM アプリケーション、インストールおよびアンインストール コレクション、および ディスカバリー モデルが含まれます。このテーブルは、クライアントソフトウェアディストリビューション ソフトウェア構成 [sn_client_sf_dist_software_config] を拡張しています。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるプラグイン

これらのプラグインは、まだ有効でない場合、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインと一緒にインストールされます。

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) のアクティブ化を要求する手順については、「クライアントソフトウェアディストリビューションの要求」を参照してください。

オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューションのプラグイン

プラグイン	説明
オーケストレーション - System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	SCCM ターゲット ホスト上で動作するカスタム SCCM オーケストレーション アクティビティをインストールします。
オーケストレーション - 資産リース管理 [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	サービス カタログを介して配布されるソフトウェアのリース機能をインストールします。これには、リースの開始、停止、および延長が含まれます。
サービス カタログ スコープ対象 API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	サービス カタログでアプリケーション作成をサポートする API をインストールします。
Software Asset Management [com.snc.software_asset_management]	名前付きユーザー、ワークステーション、およびエンタープライズ ソフトウェア契約のライセンス資格付与の調整を含む、ソフトウェア資産の管理機能を提供します。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるロール

これらのロールは、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインと一緒にインストールされます。

オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューションのロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
クライアントソフトウェアディストリビューション管理者 [sn_client_sf_dist.csd_admin]	クライアントソフトウェアディストリビューション アプリケーションを管理するための管理者ロール。	• sam • agent_admin • report_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューションのロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• catalog_admin • itil • workflow_admin

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるスクリプトインクルード

これらのスクリプトインクルードは、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインと一緒にインストールされます。

オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューションのスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
CSDExtensionPoint	CSD プロバイダーの特定のコードを実行します。
CSDUtil	CSD アプリケーションのユーティリティ関数。
RefQualsCSD	参照修飾子フィルター。このスクリプトは、CSD プロバイダー、デバイス、SCCM アプリケーション、インストール コレクション、アンインストール コレクションのフィルター機能を提供します。
SCCMCatItemHandler	特定の SCCM カタログ アイテムのフィールド値を設定します。これらの値は、SCCM カタログ アイテム テーブル名、カタログ アイテム名、SCCM プロバイダー、および SCCM ソフトウェア構成です。
SoftwareCatItemCreator	ソフトウェア カタログ アイテムを作成します。
CSDCatItemHandler	CSD カタログアイテム作成のための基底クラス。このスクリプトは、作成する [カタログ アイテムを作成] UI アクション、およびアプリケーション カタログによって使用されます。
CSDDemoDataUtil	デモデータを取り込みます。
CSDDemoDataUtilAjax	デモデータを取り込みます。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるプロパティ

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) のプロパティは、要求されたソフトウェア展開のインストール状態を管理し、スケジュール済みの検出を構成します。

CSD プロパティにアクセスするには、次に移動します。 クライアントソフトウェア ディストリビューション > プロパティ. 次のプロパティを使用できます。

クライアントソフトウェアディストリビューションのプロパティ

プロパティ	名前	説明
ステータス チェッ	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	ソフトウェアのインストール ステータスを無視するまでにシステムが待機する日数を制御します。ソフトウェアを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クライアントソフトウェアディストリビューションのプロパティ (続く)

プロパティ	名前	説明
ク有効期限 (日)		インストールするためのデフォルトの時間制限は、システムが展開のインストール ステータスのチェックを停止する 30 日前です。 インストール ステータスは次のとおりです。 • インストールされていません：構成済みの時間制限が切れるまでに、ユーザーが要求されたソフトウェアをインストールしていません。 • インストール済み：ソフトウェアが構成済みの時間制限内にインストールされました。 • ステータス チェック期限切れ：ユーザーが要求されたソフトウェアをインストールするための時間制限が切れています。システムは、この展開のステータスをチェックしなくなります。 • 取り消し済み：ソフトウェアは管理者によって取り消しされました。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
ソフトウェアインストールステータスの間隔 (時間) を調整	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	ジョブスケジュールがいつ実行されるかを決定します。これにより、インストール ステータスが決まります。デフォルトでは、システムは 1 時間ごとにインストール ステータスをチェックします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：24
スケジュール設定済みアプリケーション検出間隔 (日) を設定	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	アプリケーション検出を実行するジョブスケジュールの繰り返し間隔を設定します。デフォルトでは、この値で設定された日の深夜に検出が実行されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
リース実行	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	[CSD リース スケジュール] ジョブスケジュールが、要求されたソフトウェ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントソフトウェアディストリビューションのプロパティ (続く)

プロパティ	名前	説明
スケジュール ジョブ間隔 (分) を設定		ア リースの開始、停止、または延長をチェックする間隔。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1
リース終了の何日前に Notify するか (日数) を設定	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	ソフトウェア リースの終了の何日前に要求者に通知するのかを指定します。リース延長が許可されている場合は、リース期限が切れるまでに承認プロセスが完了するのに十分な時間が確保されるようにしてください。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるワークフロー

これらのワークフローは、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインと一緒にインストールされます。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるワークフロー

Workflow	説明
SCCM の検出	カスタム CSD オーケストレーション アクティビティを使用して、SCCM サーバーからアプリケーション、コレクション、および展開のリストを取得します。管理者は、SCCM サーバー インスタンス レコードの UI アクションからこのワークフローを実行します。
クライアント ソフトウェアの注文	ユーザーがサービス カタログからソフトウェアを注文すると、自動的に実行されます。
SCCM アプリケーションの展開	[クライアント ソフトウェアの注文] ワークフローによってトリガーされ、SCCM サーバーを介してソフトウェアを展開します。このワークフローは、ユーザーまたはデバイスのいずれかを SCCM コレクションに追加します。
クライアント ソフトウェアの取り消し	外部プロバイダーによって展開されたソフトウェアのソフトウェア取り消しプロセスを開始します。管理者は、要求済みソフトウェア レコードとインストール済み権限なしソフトウェア レコードの UI アクションからこのワークフローを実行します。このワークフローは、実際の取り消しを実行する適切なプロバイダー ワークフローをトリガーします。たとえば、このワークフローは、SCCM アンインストール コレクション内のアプリケーションに対して [SCCM アプリケーションの取り消し] ワークフローをトリガーします。
SCCM アプリケーショ	アンインストール コレクションのメンバーである SCCM アプリケーションを取り消します。[クライアント ソフトウェアの取り消し] ワークフローがこのワークフローをトリガーすることで、SCCM サーバーによって展開されたソフトウェアが取り消されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントソフトウェアディストリビューションと一緒にインストールされるワークフロー (続く)

Workflow	説明
ンの取り消し	このワークフローは、ユーザーまたはデバイスのいずれかを SCCM コレクションから適切なアンインストール コレクションへ移動します。

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

配布済みソフトウェアのライセンスとカウンタの作成

ライセンスとソフトウェア カウンタはソフトウェアモデルに関連付けられており、クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) によって配布されたソフトウェアのライセンスを追跡する場合は作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：sam または admin
CSD によってサービス カタログから展開されたソフトウェアアイテムの Software Asset Management で、ソフトウェアライセンスとカウンタを作成できます。CSD はソフトウェア カウンタの結果に応じて、要求されたソフトウェアでライセンスが利用可能かどうかを判断します。ライセンスの [評価] が 0 より大きく、ライセンス タイプが [未配分] である場合、CSD はライセンスがソフトウェアで利用可能であるとみなします。

手順

1. 移動先 すべて > ソフトウェア資産 > ソフトウェアライセンス.
2. CSD で使用したソフトウェアモデルの新しいソフトウェアライセンスを追加します。
3. 移動先 ソフトウェア資産 > 調整 > ソフトウェアカウンター.
4. 作成したソフトウェアモデルのソフトウェア カウンタを作成します。
5. カウンタを実行してソフトウェアライセンス情報を取得します。

クライアントソフトウェアディストリビューションの注文プロセス

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) によって展開されたソフトウェアは、個々のユーザーによって、または他のユーザーの代わりに承認済みユーザーによって、サービス カタログから注文できます。

クライアントソフトウェアディストリビューション カタログ アイテムには、注文の構成方法によってさまざまなオプションがあります。

リースの開始日と終了日

CSD によって展開されたすべてのソフトウェアでは、ユーザーがリースの開始日を指定する必要があります。これは、CSD によって自動的にアクティブ化される Orchestration - 資産リース管理プラグインによって適用されます。[リース開始] フィールドには現在の日付と時刻が設定されます。

カタログ アイテムが取り消し (アンインストール) 用に構成されている場合は、フォームに [リース終了] フィールドが表示され、要求者がリースの終了日時を定義できます。選択された日付で将来の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期間を定義するように、これらのフィールドのユーザー入力が検証されます。[リース終了] フィールドは必須ではなく、終了日なしでソフトウェアを注文する場合は空白のままにすることができます。

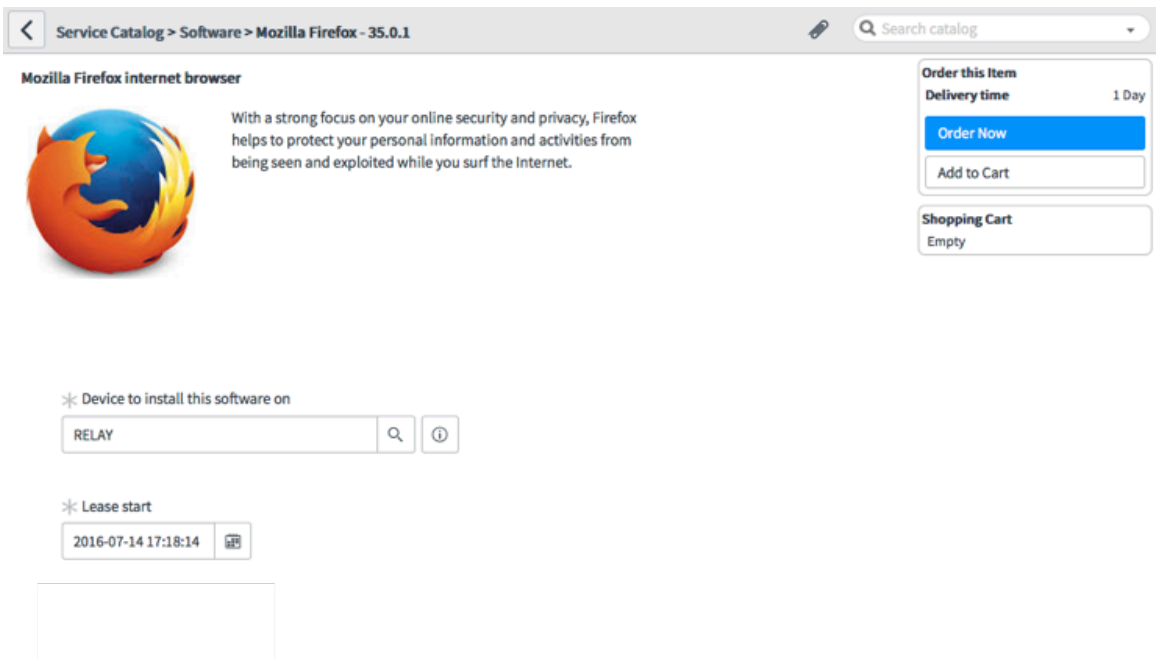
> **注:**
> Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) からソフトウェアを展開するシステムの場合、SCCM 構成でアンインストール コレクションを指定する場合に限り、[リース終了] フィールドを使用できます。

ログインしたユーザーにのみ提供されるソフトウェア

[代理注文] チェック ボックスがオフの状態でソフトウェア カタログ アイテムが構成された場合、注文フォームに [ユーザー] フィールドが表示されません。ログインしたユーザーは、[このソフトウェアをインストールするデバイス] フィールドからソフトウェアの展開先デバイスを選択します。ログインしたユーザーに割り当てられたデバイスだけがリストに表示されます。

この例では、ユーザーがサービスカタログにログインし、自分に割り当てられたコンピューター用に Firefox を注文します。ユーザーは、所有するデバイスのリストからマシンを選択し、リースを開始する日時を選択します。このソフトウェアは、Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) を介して展開されますが、アンインストール コレクションが構成されておらず、システムによって自動的に取り消されることはありません。その結果、[リース終了] フィールドは使用できません。

ログインしたユーザーとしてソフトウェアを注文する



別のユーザーの代わりに注文したソフトウェア

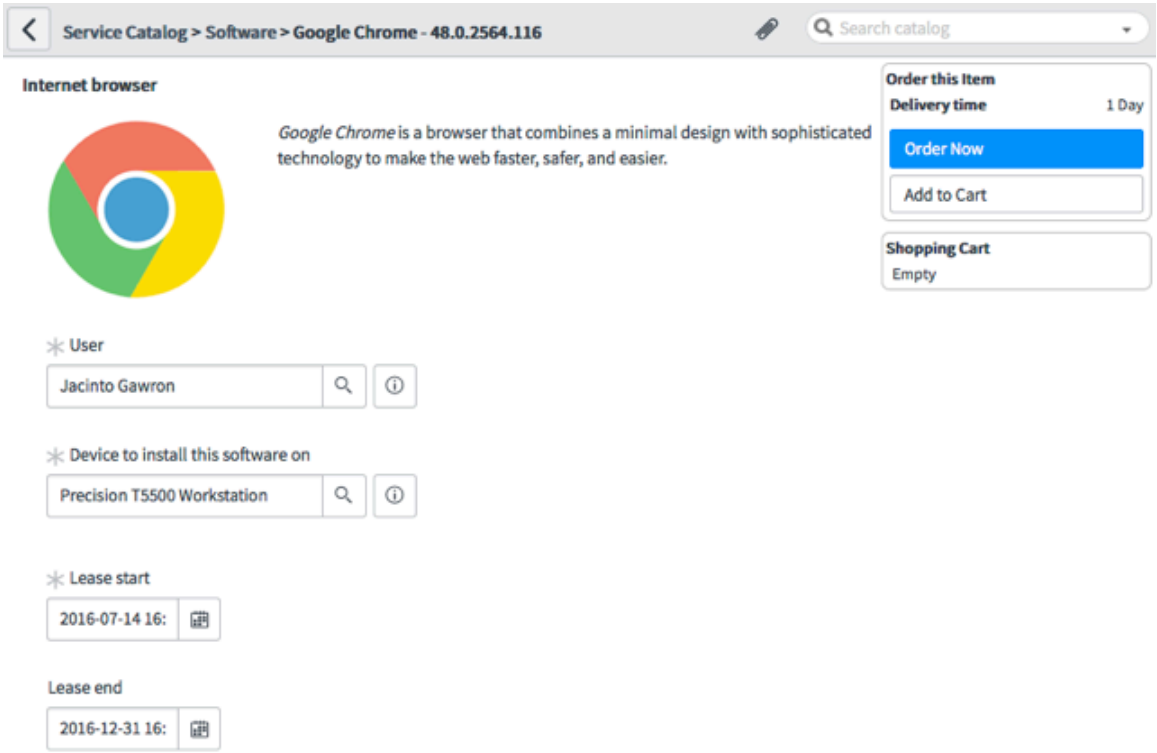
[代理注文] チェック ボックスがオンの状態でソフトウェア カタログ アイテムが構成された場合、フォームに [ユーザー] フィールドが表示されます。ログインしたユーザーは、このフィールドから任意のユーザーを選択できます。[このソフトウェアをインストールするデバイス] フィールドには、[ユーザー] フィールドで選択されたユーザーに割り当てられたデバイスのみが表示されます。他のユーザーの代わりに注文されたソフトウェアに対して承認が必要な場合、システムはソフトウェアを受け取ったユーザーのマネージャーに承認要求を自動的に送信します。要求者が指定ユーザーのマネージャーである場合、承認はスキップされます。

この例では、マネージャーが契約社員のために Google Chrome を注文しています。マネージャーは、[ユーザー] フィールドから契約社員を選択し、その契約社員に割り当てられたデバイスのリスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

からコンピューターを選択します。このソフトウェアには SCCM アンインストール コレクションが構成されています。これにより、マネージャーはユーザーの契約終了と一致するリースの終了日を選択できます。リースが期限切れになると、SCCM は自動的にデバイスからソフトウェアをアンインストールします。

ソフトウェア リース期間の定義



ソフトウェア リースの延長

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) によって展開されたソフトウェアのユーザーは、ソフトウェア ディストリビューション システムによってソフトウェアが取り消される場合、リース期間の延長を要求することができます。

始める前に

必要なロール：すべてのシステム ユーザー

このタスクについて

ソフトウェアのリース終了日が定義されており、ソフトウェア ステータスが [インストール済み] である場合、リースの延長を要求し、組織が必要とする承認を処理待ちにすることができます。

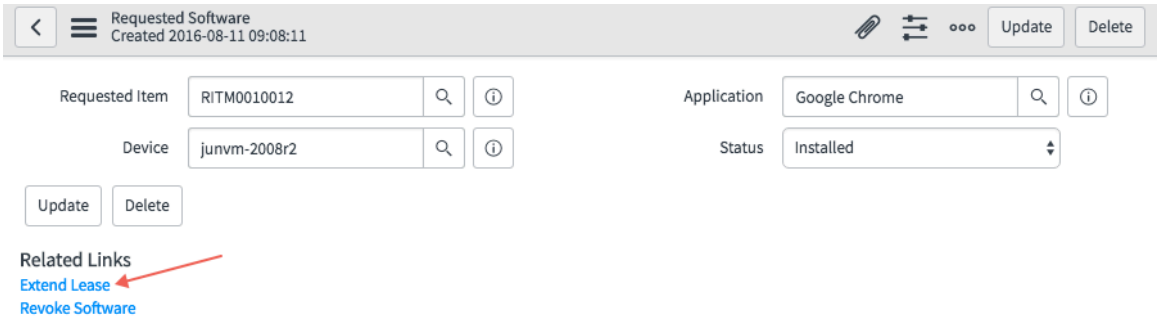
手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > 自分の要求されたソフトウェア.
   リストには、サービス カタログから要求したソフトウェアのみが表示されます。
2. リースを延長するインストール済みソフトウェアのレコードを選択します。
3. [関連リンク] で、[リースの延長] をクリックします。

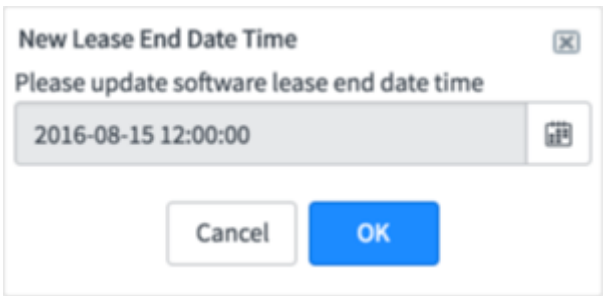
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[要求されたソフトウェア] フォーム



4. 表示されるダイアログ ボックスのカレンダーで新しいリース終了日を選択し、**[OK]** をクリックします。
   現在の日付より後の日付を選択する必要があります。



リース延長がマネージャーの承認を条件とする場合は、決定が通知されます。要求が承認されると、新しいリース終了日が通知に表示されます。新しい終了日が、要求を行った日付から 5 日以内 (デフォルトの通知期間) である場合、CSD は即時のリース終了通知を送信します。

重要:
組織内のリース延長に承認が必要な場合は、承認者が利用可能であり、延長要求を処理するのに十分な時間があることを確認してください。元の終了日が切れる前に延長を承認できない場合、ソフトウェアは取り消されます。

SCCM からのクライアントソフトウェアディストリビューション

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) を使用して、Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) からソフトウェアの展開や展開取り消しを実行したり、SCCM ホスト上のディストリビューションを管理したりすることができます。

SCCM アクティビティパックには、CSD がサービス カタログ要求からソフトウェアを展開したり、SCCM サーバー上のユーザーおよびデバイス コレクションを管理したりするために使用するオーケストレーション アクティビティが含まれています。さらに、CSD では、ServiceNow Software Asset Management を使用して展開済みソフトウェアのライセンス数を管理したり、SCCM によって展開されたソフトウェアをユーザー操作なしで取り消したり、リース期間を管理したりすることができます。

SCCM の構成

表示された順序で SCCM の構成手順に従います。

SCCM サーバーでのアプリケーション管理者ロールの構成

ServiceNow® クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) を使用してソフトウェアを展開する場合は、SCCM 管理ユーザーにソフトウェアを展開するための適切な権限があること、および PowerShell が適切に構成されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

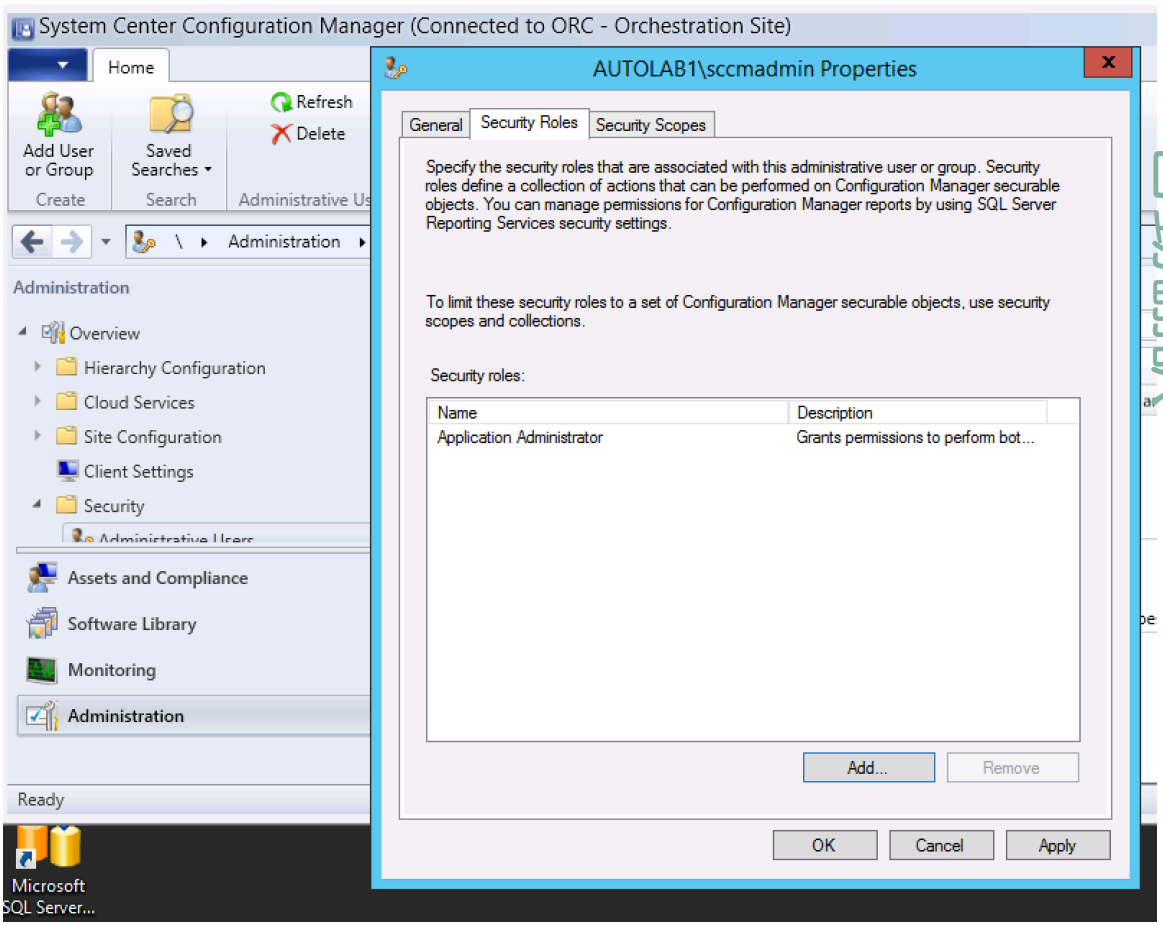
始める前に
必要な SCCM のロール：アプリケーション管理者

このタスクについて
これらの手順は、Microsoft 2012 R2 Server 用です。

手順

1. システム センター構成マネージャー コンソールで、次の場所に移動します。 管理 > **Security** (セキュリティ) > 管理ユーザー.
2. アプリケーション管理者ロールを付与するユーザーを右クリックします。
3. ドロップダウン メニューから [プロパティ] を選択します。
4. [プロパティ] ダイアログ ボックスで、[セキュリティ ロール] タブを選択します。
5. ユーザーにアプリケーション管理者ロールがあることを確認します。
6. ユーザーがまだこのロールを持っていない場合は、[追加] をクリックし、このロールをリストから選択し、**[OK]** をクリックします。

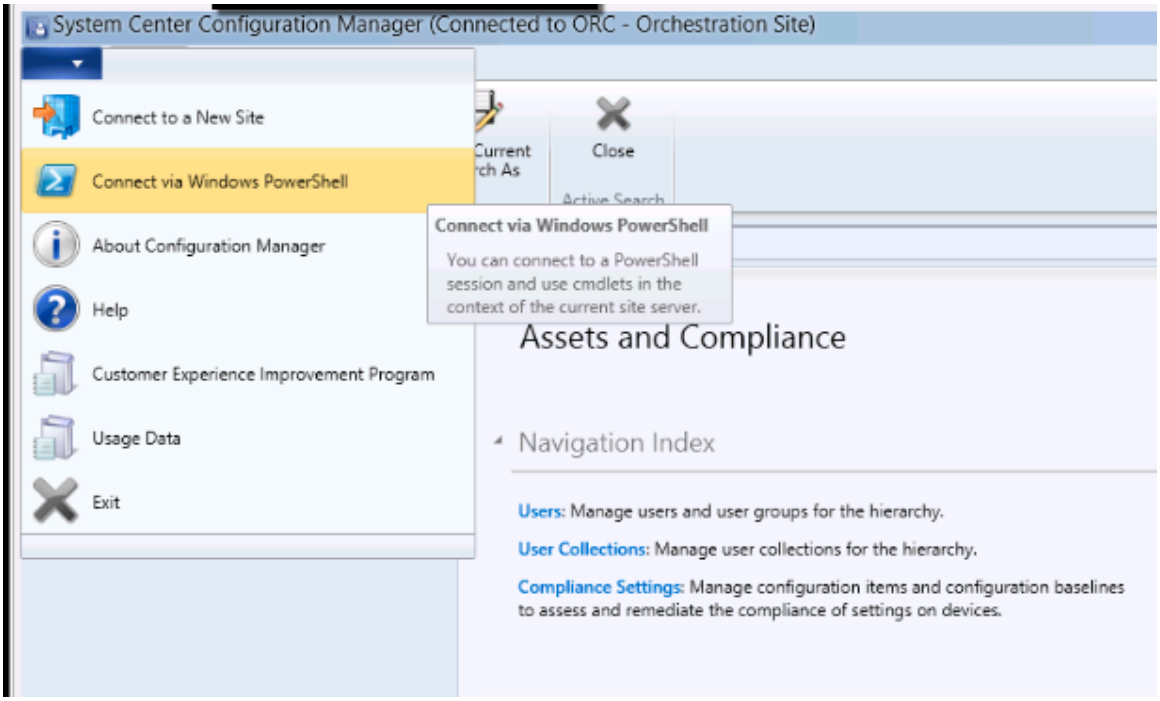
SCCM サーバーでのアプリケーション管理者ロールの付与



7. アプリケーション管理者ロールを持つユーザーとして SCCM にログインします。
8. コンソールの左上隅からメニューを開き、**[Windows PowerShell** で接続する] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PowerShell への接続



9. ユーザーが CM コンソールにアクセスできることを確認します。
   このアクションにより、ログインしているアプリケーション管理者ユーザーに対し PowerShell への環境パスが確立されます。

SCCM コマンドレット ライブラリーの更新

System Center Configuration Manager の SCCM コマンドレット ライブラリーが最新の状態であることを確認します。

始める前に
必要な SCCM のロール：設定に応じて、現在のユーザーまたはシステム管理者。

このタスクについて
System Center Configuration Manager の SCCM コマンドレット ライブラリーは、SCCM 用の Windows PowerShell モジュールをインストールおよび更新します。SCCM は、ライブラリーの更新を毎日チェックします。システムは SCCM アクティビティ出力を解析できないため、古くなったライブラリーによって SCCM サーバーの検出が失敗する可能性があります。この警告メッセージは、SCCM GET アクティビティの ECC キュー入力レコードに出現します。

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

コマンドレット ライブラリーの最新バージョンを http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947 からダウンロードします。インストール手順については、https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn958404(v=sc.20).aspx を参照してください。

以前のバージョンのライブラリーを使用する場合は、この手順を使用して CM 更新チェックを無効にします。これにより、問題なく検出を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 管理者として SCCM コンソールにログインします。
2. コンソールの左上隅からメニューを開きます。
3. **[Windows PowerShell** で接続する] を選択します。
4. 更新チェックを無効にするには、次のいずれかのコマンドを実行します。
   - ユーザーごと：`Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0`
   - システムごと：`Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0`

   重要:
   システムごとのコマンドレットは、昇格した Windows PowerShell セッションで実行する必要があります。
5. `Get-CMCmdletUpdateCheck` コマンドを実行してコンソールを更新し、設定を確認します。
6. `IsEnabled` 構成変数が **False** に変更されたことを確認します。
   これは、古くなったコマンドレット ライブラリーの警告が、指定されたユーザーに対して無効になっていることを示します。
7. 更新チェックを再度有効にするには、現在のユーザーまたはシステムのいずれかに対して `-IsUpdateCheckEnabled 1` コマンドを実行します。

SCCM アクティビティ用の MID Server の構成

Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) アクティビティで MID Server を使用するには、SCCM サーバーと通信するように構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. ナビゲーションフィルターに **cmdb_ci_dns_name.list** と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. **[IP** アドレス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. **[IP** アドレス] フィールドに、SCCM サーバーの IP アドレスを入力します。
7. **[Nic]** フィールドで、**[eth0]** または任意のネットワークインターフェイスコントローラーを選択します。
8. [ネットマスク] フィールドは空白のままにします。
9. [送信] をクリックします。

SCCM 展開用 Windows 資格情報の作成

Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) では、クライアントソフトウェア ディストリビューション アプリケーションを使用してアプリケーションを展開するための適切な資格情報が必要です。

始める前に
必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
クライアントソフトウェアディストリビューションには、SCCM サーバーの管理権限を持つ Windows 資格情報が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > 認証情報.
2. [新規] をクリックします。
3. 資格情報タイプのリストで、**[Windows** 資格情報] を選択します。
4. SCCM サーバーの管理権限を持つユーザー名とパスワードを入力します。

> **重要:**
> 次のことを確認します。
> - このユーザーには、SCCM サーバーのアプリケーション管理者ロールが必要です。
> - 資格情報を使用して SCCM サーバーにログオンし、System Center Configuration Manager コンソールから Windows PowerShell を介して 1 回以上接続し、この資格情報のパス変数を設定します。

5. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。

   詳細は、「Windows 資格情報」を参照してください。

6. [送信] をクリックします。

クライアントソフトウェアディストリビューションの **SCCM** データの取得

SCCM サーバーから展開に利用可能なコレクションとアプリケーションのリストを取得します。

始める前に
必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin

この手順を開始する前に：

- Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) サーバーを設定し、アプリケーションとコレクションを作成し、必要な展開を構成します。詳細については、SCCM のドキュメントを参照してください。
- SCCM サーバー上のアプリケーション展開マネージャー ロールを持つユーザーを構成します。
- SCCM サーバーと通信するように MID Server を設定します。
- アプリケーション展開マネージャー ロールを持つ SCCM ユーザーについて、PowerShell 資格情報を ServiceNow 資格情報 [discovery_credentials] テーブルに追加します。

このタスクについて
クライアントソフトウェアディストリビューション アプリケーションに SCCM データを設定するには：

手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > **SCCM** > **SCCM** サーバー インスタンス.
2. [新規] をクリックします。
3. [SCCM サーバー インスタンス] フォームで、サーバーを名前で識別し、完全修飾ドメイン名を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

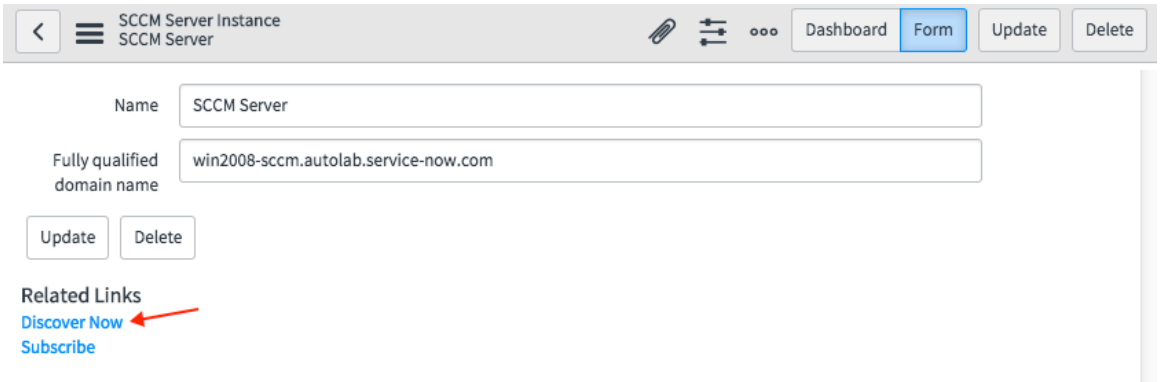
4. [送信] をクリックします。

   新しい SCCM サーバーがリストに表示されます。

5. 新しい SCCM レコードを開き、[関連リンク] の [今すぐ検出] をクリックします。

   アプリケーション、コレクション、および展開データを SCCM サーバーから取得する [SCCM の検出] ワークフローが実行されます。

検出による **SCCM** データの取得



クライアントソフトウェアディストリビューションのための **SCCM** サーバー検出

検出ワークフローでは、SCCM サーバーから取得したコレクション、アプリケーション、および展開のデータを ServiceNow テーブルに入力します。

ユーザーは、SCCM サーバー インスタンス レコードから **[SCCM** の検出] ワークフローを実行して、次の ServiceNow テーブルに入力します。

ServiceNow テーブルに入力される **SCCM** データ

テーブル	フィールド
SCCM アプリケーション [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• name • publisher • version • モデル • sccm_server
SCCM コレクション [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• name • type • sccm_server
SCCM 展開 [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• アプリケーション • collection • type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
SCCM サーバーからデータを抽出するためにこのワークフローで使用されるカスタムアクティビティの詳細については、「オーケストレーション SCCM アクティビティパック」を参照してください。

SCCM アプリケーションのソフトウェアモデルの設定

SCCM サーバーで検出されたアプリケーションを使用して、Software Asset Management アプリケーションで使用されるソフトウェアモデルを設定し、ライセンスを管理します。

始める前に

必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin
ソフトウェアモデルを作成する前に、SCCM サーバーの展開で利用できるアプリケーションを検出する必要があります。 詳細については、「クライアントソフトウェアディストリビューションの SCCM データの取得」を参照してください。

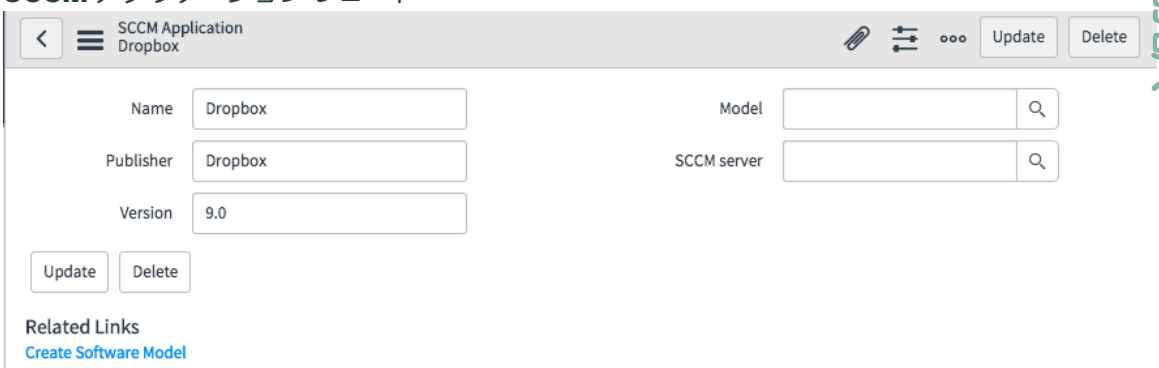
このタスクについて

SCCM アプリケーションを既存のソフトウェアモデルにリンクするか、新しいモデルを作成することができます。

手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > **SCCM** > **SCCM** アプリケーション.
   SCCM サーバー上で検出されたアプリケーションのリストが表示されます。
2. SCCM アプリケーション レコードを開きます。
3. 既存のモデルにリンクするには、[モデル] フィールドの [虫眼鏡 (magnifying glass)] アイコンをクリックし、リストからモデルを選択します。

SCCM アプリケーション レコード



4. モデルを作成するには、[関連リンク] の [ソフトウェアモデルを作成] をクリックします。

   a. ソフトウェアモデルのフィールドを設定します。
      詳細については、「」を参照してください。

   b. [送信] をクリックします。
      ビューが [SCCM アプリケーション] フォームに戻ります。

SCCM 構成の定義

SCCM ソフトウェア展開用のカタログ アイテムを作成したり、または SCCM を介してソフトウェアを取り消すようにインスタンスを構成したりするには、まず SCCM 構成を介してそのソフトウェアをコレクションに関連付ける必要があります。

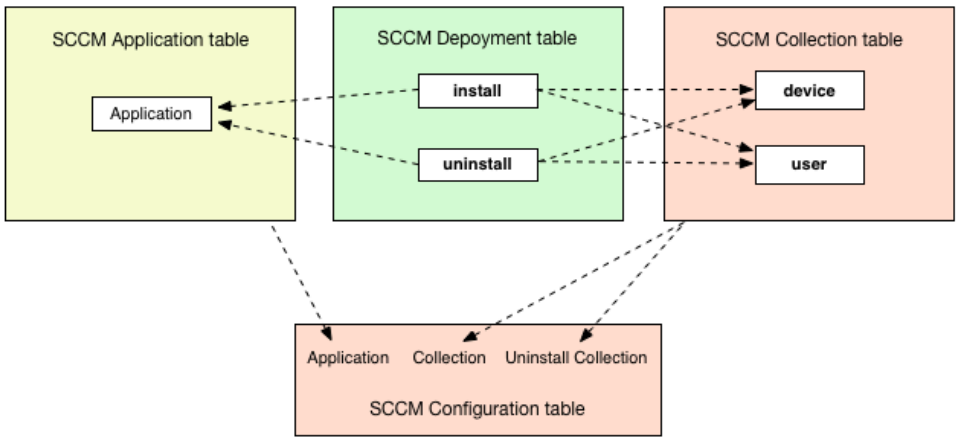
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
SCCM 構成レコードを作成する前に、SCCM アプリケーション、コレクション、および展開を検出し、必要なソフトウェアモデルを設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin

このタスクについて
SCCM 構成プロセスは、ソフトウェアと SCCM コレクションを関連付けます。SCCM サーバーからソフトウェアを展開するには、ユーザーまたはデバイスが、インストール展開に関連付けられた SCCM コレクションのメンバーである必要があります。クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) では、アンインストールコレクションを使用して権限のないソフトウェアを削除できる場合、SCCM サーバーを使用してその権限のないソフトウェアを取り消す ことができます。サービス カタログから取り消し可能なソフトウェアを要求するユーザーは、リース開始日や終了日を定義したり、リース延長を要求したりすることもできます。

SCCM テーブル参照



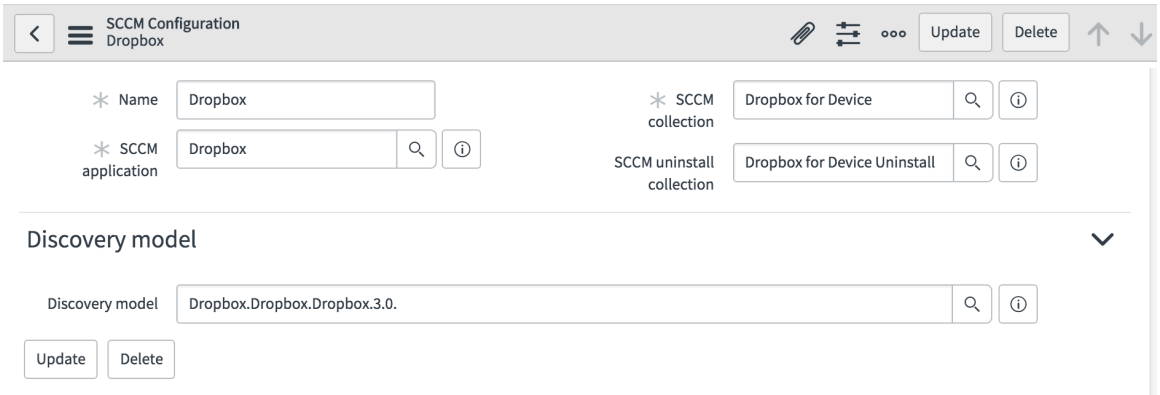
手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > **SCCM** > **SCCM** アプリケーション.
2. 構成済みのソフトウェアモデルを持つアプリケーションを開きます。
3. [関連リンク] の [ソフトウェア構成の作成] をクリックします。
4. テーブル内のフィールドを使用して、フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SCCM 構成フォーム



SCCM 構成フィールド

フィールド	説明
名前	この SCCM ソフトウェア構成の認識可能な名前。
SCCM アプリケーション	SCCM サーバーでホストされているアプリケーションの名前。
SCCM コレクション	SCCM サーバーで選択されたアプリケーションのインストール展開に関連付けられているコレクションの名前。アプリケーションに関連付けられたコレクションのみが選択可能です。
SCCM アンインストール コレクション	SCCM サーバーで選択されたアプリケーションのアンインストール展開に関連付けられているコレクションの名前。次の場合はアンインストール コレクションを指定する必要があります。 ○ 展開済みソフトウェアのリース終了日を定義する。 ○ リース延長を許可する。 ○ ユーザーのマシンからソフトウェアを取り消す。
検出モデル	権限のないソフトウェアのインストールを SCCM 構成とリンクする検出モデル。SCCM 構成レコードから、クライアントソフトウェア ディストリビューションはソフトウェアの取り消しに使用するコレクションを判別できます。権限のないソフトウェアとは、ユーザーのマシン上で検出され、ユーザーが使用する権限を持たないソフトウェアのことです。

SCCM アプリケーションのカタログ アイテムの作成

SCCM サーバー上で検出されたアプリケーションを使用して、サービス カタログから配布するために提供するアプリケーションのカタログ アイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin

自動翻訳

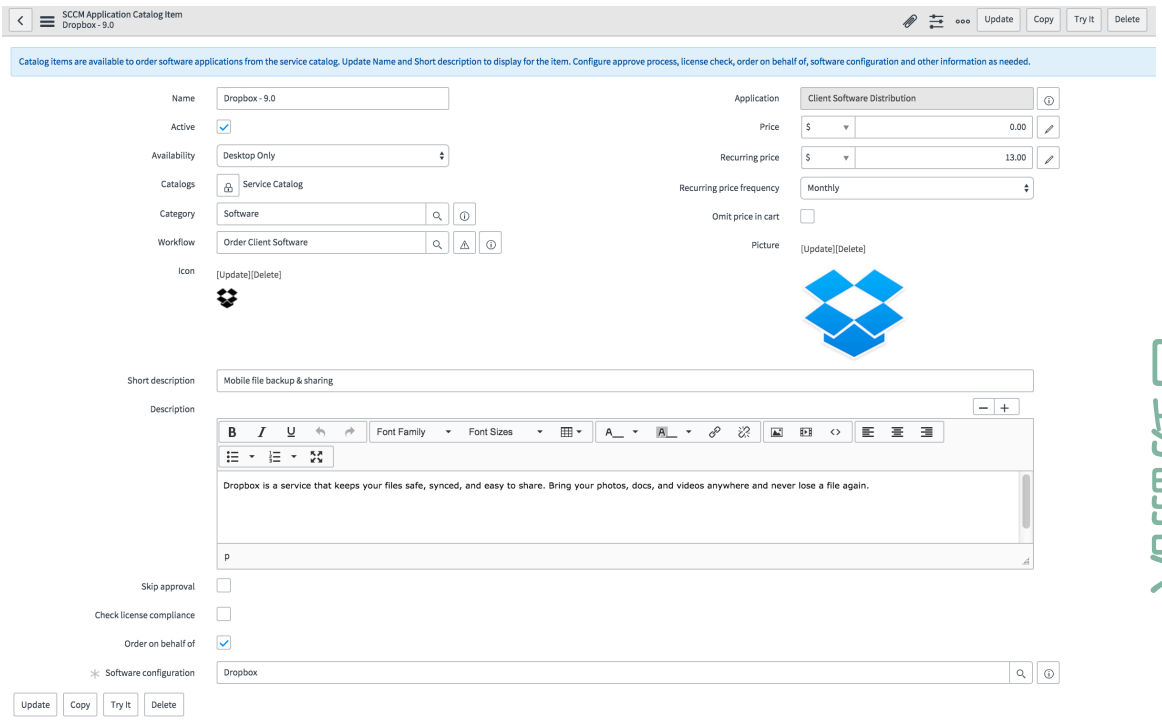
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ アイテムを作成する前に、アプリケーションをソフトウェアモデルにリンクし、少なくとも 1 つのソフトウェア構成を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > **SCCM** > **SCCM** アプリケーション.
   SCCM サーバー上で検出されたアプリケーションのリストが表示されます。
2. SCCM アプリケーションのレコードを開きます。
3. [関連リンク] の [カタログ アイテムを作成] をクリックします。
   新しい SCCM アプリケーションカタログアイテムレコードが事前設定された情報とともに表示されます。。

SCCM アプリケーションカタログアイテム



4. 価格情報を追加し、オーケストレーション - クライアントソフトウェアディストリビューション プラグインによってクライアントソフトウェアディストリビューション カタログ アイテム [sn_client_sf_dist_cat_item] テーブルに追加された次のフィールドを設定します。

カタログ アイテム フォームの **SCCM** フィールド

フィールド	説明
承認をスキップ (skip_approval)	ユーザーがサービス カタログから注文したときに、要求者のマネージャーがこのアイテムの承認をスキップできるようにするチェック ボックス。このフィールドは [代理注文] フィールドと一緒に使用して、別のユーザーの代わりにログインしたユーザーが注文したソフトウェアが承認されることを保証します。デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっており、新しいカタログ アイテムすべてに対してマネージャーの承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 可能な承認のレベルは 2 つあります。デフォルトでは、すべてのカテゴリアイテムで $1000 を超えるアイテムにはグループ承認が必要です。その承認が与えられるかスキップされると、システムは [承認をスキップ] チェック ボックスを評価して、ソフトウェアアイテムが要求者のマネージャーによる承認を必要としているかどうかを判断します。
ライセンスのコンプライアンスをチェック (check_license_compliance)	現在のライセンスでこのアイテムの展開が許可されているかどうかをシステムで強制的に判断するためのチェック ボックス。
代理注文	ログインしたユーザーが、このソフトウェアを別のユーザーのサービスカタログから注文できるようにするチェック ボックス。これにより、サービス デスク担当者は、システム内の他のユーザーに対して SCCM 展開を注文することができます。デフォルトでこの機能は有効になっています。権限のないユーザーがソフトウェアを注文できないようにするには、[承認をスキップ] チェック ボックスをオフにして、このタイプの展開に承認が必要になるようにします。 あるユーザーの代わりに注文されたソフトウェアに対して承認が必要な場合、システムはソフトウェアを受け取ったユーザーのマネージャーに承認要求を自動的に送信します。要求者が指定ユーザーのマネージャーである場合、承認はスキップされます。 別のユーザーの代わりにサービス カタログから要求されるソフトウェアアイテムには、次の情報が必要です。 ○ ユーザー：展開のために選択されたユーザー。このフィールドには、ログインしているユーザーの名前が自動的に入力されます。リストから別のユーザーを選択することができます。 ○ このソフトウェアをインストールするデバイス：選択されたユーザーに属する、ソフトウェアを展開するデバイス。そのユーザーに属するデバイスだけが選択リストに表示されます。 ○ リース開始：ソフトウェアを展開する日時。これはリースの開始時刻です。リースは無期限にすることも、リース終了時間を設定することもできます。
SCCM 構成	このアプリケーションの SCCM 構成レコードの名前。このレコードは、このアプリケーションのコレクションとアンインストール コレクションを定義します。この構成は、SCCM サーバーによって実行されるすべての展開、取り消し、およびリースに必要です。

5. コストが理由でカタログアイテムの承認が必要な場合は、[グループにより承認] 関連リストで承認グループを構成してください。
デフォルトでは、[サービス カタログ要求] ワークフローは、$1000 以上のコストがかかるアイテムが注文されたときに実行され、適切な承認グループを探します。アイテムに対して承認グループが構成されていない場合、このワークフローは承認を一切スキップして終了します。システムは [クライアント ソフトウェアの注文] ワークフローを実行して [承認をスキップ] チェック ボックスを評価し、要求者のマネージャーによる承認を必要としているかどうかを判断します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [更新] をクリックします。
   ビューが [SCCM アプリケーション] リストに戻ります。
7. すべてのクライアント ソフトウェア ディストリビューション (CSD) カタログ アイテムを表示するには、次に移動します。 クライアントソフトウェア ディストリビューション > アイテムの管理 > ソフトウェアアイテム.

SCCM 展開

サービス カタログのクライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) カタログ アイテムから SCCM アプリケーションを注文すると、[クライアント ソフトウェアの注文] ワークフローがトリガーされます。

このプロセスは、サービス カタログの注文で SCCM アプリケーションをユーザーまたはデバイスに展開します。

1. ソフトウェア カタログ アイテムで [承認をスキップ] チェック ボックスがオフになっている場合、[クライアント ソフトウェアの注文] ワークフローは、承認のために要求ユーザーのマネージャーにカタログ要求を送信します。
2. ソフトウェア カタログ アイテムで [ライセンス コンプライアンスのチェック] チェック ボックスがオンになっている場合、ワークフローはソフトウェアライセンスのチェックを実行します。使用可能なライセンスがない場合、ワークフローはより多くのライセンスを調達するカタログ タスクを作成し、そのタスクを クライアントソフトウェアディストリビューション 管理者グループに割り当てます。
3. [クライアント ソフトウェアの注文] ワークフローは、[SCCM アプリケーションの展開] ワークフローをサブフローとしてトリガーします。このワークフローは、[ユーザー コレクションに追加] または [デバイス コレクションに追加] SCCM アクティビティを使用して、ユーザーまたはデバイスのいずれかを SCCM コレクションに追加します。
4. ソフトウェア構成でソフトウェア カタログ アイテムに SCCM アンインストール コレクションが指定されている場合、[SCCM アプリケーションの展開] ワークフローは、ユーザーまたはデバイスがアンインストール コレクション内に存在するかどうかをチェックします。このワークフローは、[コレクションのデバイス] または [コレクションのユーザー] SCCM アクティビティを使用します。ユーザーまたはデバイスがアンインストール コレクション内に存在する場合、ワークフローはデバイスまたはユーザーを削除します。ワークフローは、SCCM インストール コレクションに追加する前に、[デバイス コレクションから削除] または [ユーザー コレクションから削除] SCCM アクティビティを使用します。

クライアントソフトウェアディストリビューションの検証プロセス

SCCM がソフトウェアをターゲット コンピューターに展開すると、クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) によってインストールが検出され、その状態が検証されます。

クライアントソフトウェアディストリビューションでは、ターゲット マシンにインストールされているソフトウェアを検出するために以下の方法を使用します。

- 検出：CSD は、ディスカバリー を利用してソフトウェアのインストールを検出するように構成されます。検出は、いつでも手動で実行することも、ジョブスケジュールで実行することもできます。
- **Microsoft SCCM** 統合：インスタンス上で検出が有効でない場合は、統合 - Microsoft SCCM プラグインの機能を使用して、SCCM データを CMDB にインポートできます。

インスタンスは、検出または SCCM 統合プラグインによって収集されたデータを使用して、ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install] テーブルにデータを設定します。このデータを使用してインストールを検証するために、CSD は [インストールされるプロパティ] の設定を使用する [要求されたソフトウェアの調整 (Reconcile Requested Software)] というジョブスケジュールを実行します。このプロセスは、CMDB に蓄積されたソフトウェアインストール データを調整し、以下のステータス更新を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [インストールされていません] から [インストール済み] ：ユーザーは、*sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays* プロパティで構成された時間制限内に、要求されたソフトウェアをインストールしています。
- [インストールされていません] から [ステータス チェック期限切れ]：ユーザーが要求されたソフトウェアをインストールする時間制限が切れています。時間制限が切れると、システムはインストールのチェックを停止します。

SCCM ソフトウェアの取り消し

管理者は、ソフトウェアが他のプロセスやユーザーによってインストールされていても、ソフトウェア構成で SCCM アンインストール コレクションが指定されている場合は、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) を使用してユーザー操作なしでソフトウェアを取り消すことができます。

サービス カタログを介して展開されたソフトウェアの取り消し

SCCM によって展開されたソフトウェアは取り消すことができますが、ソフトウェアのステータスが [インストール済み] であり、ソフトウェア構成に関連付けられているアプリケーションでアンインストール コレクションが構成されている場合に限られます。

始める前に

- 適切なアンインストール コレクションに名前を付けるアプリケーションの場合は、SCCM 構成レコードを作成します。
- アンインストール コレクションを指定する SCCM 構成を使用するアプリケーションの場合は、CSD カタログ アイテムを関連付けます。

必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin

[SCCM アプリケーションの取り消し] という名前のワークフローは、ユーザーまたはデバイスのいずれかをそれぞれのコレクションから移動し、適切なアンインストール コレクションに追加します。SCCM が内部ポリシー チェックを実行し、アンインストール コレクションでユーザーまたはデバイスを検出すると、SCCM は関連ソフトウェア パッケージをクライアント コンピューターから削除します。

手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > レポート > 要求されたソフトウェア.
2. 取り消す SCCM ソフトウェア パッケージのレコードを開きます。
   取り消すことができるパッケージは、[ステータス] が [インストール済み] になっている必要があります。
3. [関連リンク] で、[ソフトウェアの取り消し] をクリックします。

   [クライアント ソフトウェアの取り消し] ワークフローが実行されます。このワークフローは、ユーザーまたはデバイスをインストール コレクションからアンインストール コレクションに移動する [SCCM アプリケーションの取り消し] サブフローをトリガーします。SCCM が内部ポリシー チェックを実行し、アンインストール コレクションでユーザーまたはデバイスを検出すると、SCCM は関連ソフトウェア パッケージをクライアント コンピューターから削除します。

権限のないソフトウェアの取り消し

管理者は、ソフトウェアが他のプロセスやユーザーによってインストールされていても、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) を使用して、ユーザーが使用する権限のないソフトウェアを取り消すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
SCCM を使用してソフトウェアを取り消すには、適切なソフトウェア検出モデルが定義された、アプリケーションの SCCM 構成レコードを作成する必要があります。「ソフトウェア検出モデル」を参照してください。

必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin または admin

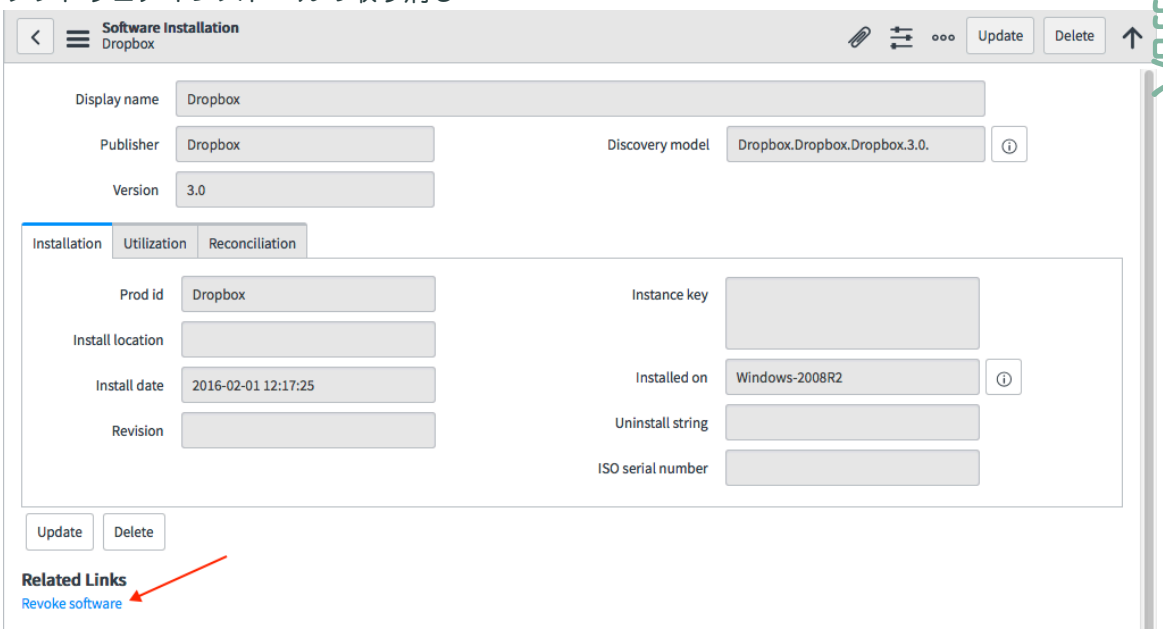
クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) は、Software Asset Management を使用して、権限のないソフトウェアのインストールを識別します。検出がユーザーのマシン上のソフトウェアを検出し、SAM がユーザーまたはデバイスがそのソフトウェアを使用する権限があるかどうかを判断します。これには、カタログ要求を介してインストールされなかったソフトウェア、またはユーザーが承認なしでインストールしたソフトウェアが含まれている可能性があります。ソフトウェアインストールの検出モデルがアンインストール コレクションの定義されている SCCM ソフトウェア構成に関連付けられている場合、管理者は CSD を使用してユーザーのマシンからそのソフトウェアを取り消すことができます。ユーザーの介入は必要ありません。

手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > レポート > インストール済み権限なしソフトウェア.
2. 権限のないユーザーがいるインストール レコードを選択します。
3. [関連リンク] で、[ソフトウェアの取り消し] をクリックします。

   [クライアント ソフトウェアの取り消し] ワークフローが実行されます。このワークフローは、ユーザーまたはデバイスをインストール コレクションからアンインストール コレクションに移動する [SCCM アプリケーションの取り消し] サブフローをトリガーします。SCCM が内部ポリシー チェックを実行し、アンインストール コレクションでユーザーまたはデバイスを検出すると、SCCM は関連ソフトウェア パッケージをクライアント コンピューターから削除します。

ソフトウェアインストールの取り消し



SCCM ソフトウェア取り消しワークフロー

[SCCM アプリケーションの取り消し] ワークフローは、ユーザーまたはデバイスをインストール コレクションからアンインストール コレクションに移動して、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) からインストールされたソフトウェアを取り消します。

取り消しワークフローを実行するには、ソフトウェア パッケージが [インストール済み] ステータスになっていて、適切なアンインストール コレクション用に事前に構成されている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成手順については、「サービス カタログを介して展開されたソフトウェアの取り消し」を参照してください。管理者が取り消しプロセスを開始すると、システムは [SCCM アプリケーションの取り消し] ワークフローを起動して、インストールに関連付けられたユーザーまたはデバイス コレクションを適切な SCCM アンインストール コレクションに移動します。SCCM サーバーは、ポリシー チェックを実行するとユーザーまたはデバイスのアンインストール コレクションへの追加を検出し、そのコレクションに関連付けられているソフトウェア パッケージを取り消します。

ワークフローは [ユーザー コレクションから削除] および [デバイス コレクションから削除] という 2 つのカスタムアクティビティを利用して、元のコレクションからユーザーまたはデバイスのいずれかを削除します。ワークフローは、[ユーザー コレクションに追加] または [デバイス コレクションに追加] アクティビティを使用して、ユーザーまたはデバイスを SCCM サーバーの適切なアンインストール コレクションに追加します。

注:
このワークフローは、[クライアント ソフトウェアの取り消し] ワークフローによってサブフローとしてトリガーされます。

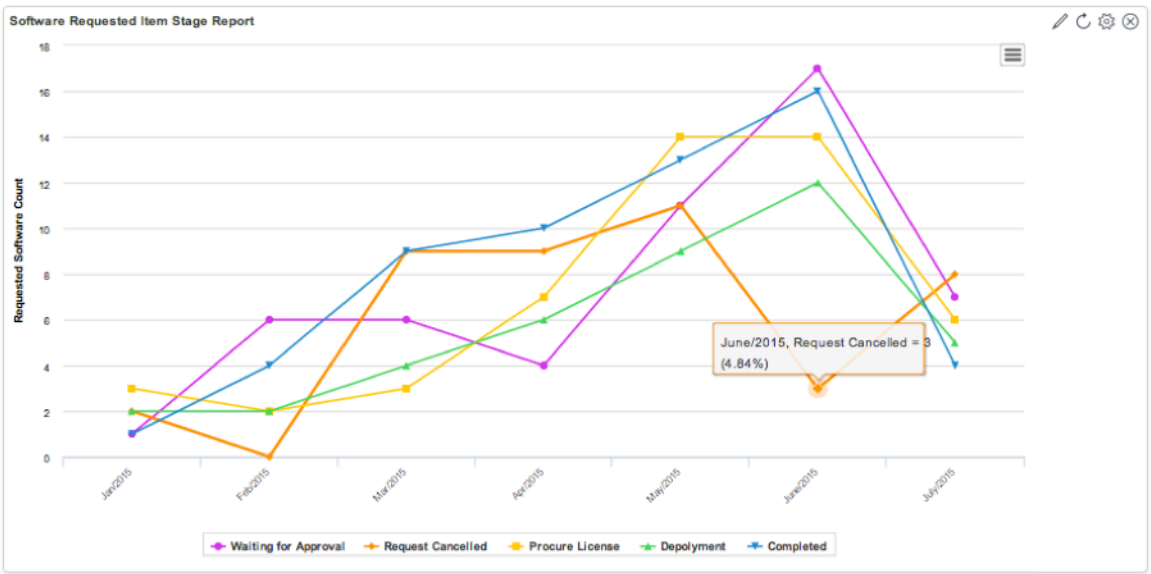
クライアントソフトウェアディストリビューション ダッシュボード

CSD ダッシュボードには、クライアントソフトウェアディストリビューション アプリケーションのビジュアル レポートのコレクションが用意されています。

CSD ダッシュボード

CSD ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 クライアントソフトウェア ディストリビューション > 要求されたソフトウェア > ダッシュボード.

CSD ダッシュボードからのサンプル レポート



クライアントソフトウェアディストリビューション レポート

レポート	説明
オープンタスク	要求されたアイテムのステージ値でグループ化して、すべてのオープンタスクを表示します。 • タイプ: 基本的なリストレポートの作成 • テーブル：カタログタスク [sc_task]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントソフトウェアディストリビューション レポート (続く)

レポート	説明
上位 10 件のインストール済みアプリケーション	要求数順に上位 10 件のインストール済みアプリケーションを表示します。 • タイプ：棒グラフレポートを作成する • テーブル：要求されたソフトウェア [sn_client_sf_dist_req_software]
経時的なソフトウェア要求アイテムの合計	毎月要求されたソフトウェアアイテムの合計を表示します。 • タイプ：線グラフレポート • テーブル：要求されたソフトウェア [sn_client_sf_dist_req_software]
要求完了数レポート	毎月完了したソフトウェア要求の合計を表示します。 • タイプ：線グラフレポート • テーブル：要求されたソフトウェア [sn_client_sf_dist_req_software]
インストール済み権限なしソフトウェア	ユーザーまたはデバイスが使用する権限のないインストール済みソフトウェアを表示します。これは、CSD を介して展開されたソフトウェア、またはライセンスに準拠していない別のプロセスによって展開されたソフトウェアが該当します。このレポートは [Software Asset Management] テーブルにあります。 • タイプ: 基本的なリストレポートの作成 • テーブル：ソフトウェアインストール [cmdb_sam_sw_install]
ソフトウェアインストール ステータス	インストール ステータス別にグループ化された、毎月の要求されたソフトウェアの数を表示します。 • タイプ：線グラフレポート • テーブル：要求されたソフトウェア [sn_client_sf_dist_req_software]
ソフトウェア要求済みアイテム ステージ レポート	要求されたアイテムのステージ別にグループ化された、毎月の要求されたすべてのアイテムの合計を表示します。 • タイプ：線グラフレポート • テーブル：要求されたソフトウェア [sn_client_sf_dist_req_software]
利用可能なライセンス数	使用可能なすべてのアプリケーションのライセンス数を表示します。 • タイプ: 基本的なリストレポートの作成 • テーブル：SCCM アプリケーションカタログアイテム [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

使用法の概要ダッシュボード

移動先 クライアントソフトウェア ディストリビューション > 使用法の概要 をクリックして、インスタンスの現在のトランザクション数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントソフトウェアディストリビューション拡張フレームワーク

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) には、Casper、Altiris、LANDesk などのクライアントソフトウェアディストリビューションプロバイダーと ServiceNow インスタンスを統合するために、ビルトインの拡張ポイントが用意されています。

重要:
CSD 拡張ポイントの使用は、経験豊富な Now Platform 開発者のみが使用することを目的とした高度な手順です。ソフトウェア ディストリビューション プロバイダーからソフトウェアを展開および取り消すためにインスタンスをカスタマイズする手順については、『CSD 拡張実装ガイド』を参照してください。

クライアントソフトウェアディストリビューション プロバイダーの構成

プロバイダーを特定し、カスタマイズされたソフトウェア ディストリビューション プロセスのワークフローと拡張ポイントを指定します。

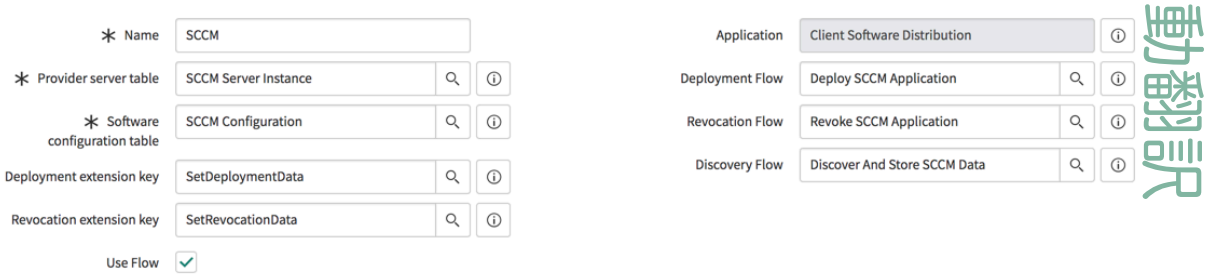
始める前に

この手順を実行する前に、『CSD 拡張実装ガイド』に記載されている開発タスクを実行します。

必要なロール：sn_client_sf_dist.csd_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > クライアントソフトウェア ディストリビューション > 拡張 > プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. テーブル内のフィールド使用して、フォームに値を入力します。



クライアントソフトウェアディストリビューション プロバイダーのフィールド

フィールド	説明
名前	プロバイダーの記述名。
プロバイダーサーバーテーブル	プロバイダー サーバーのテーブル名。このテーブルは、構成アイテム [cmdb_ci] テーブルの拡張として作成する必要があります。たとえば、テーブルに Casper サーバー インスタンス [cmdb_ci_casper_server_instance] と名前を付けることができます。
検出フロー	プロバイダーサーバーを検出し、そのサーバーからインスタンスにデータを戻すフロー。これは、プロバイダーサーバーをクエリするカスタムアクティビティで作成するフローです。
ソフトウェア構成テーブル	このプロバイダーのソフトウェア構成のテーブル名。このテーブルは、クライアントソフトウェアディストリビューション ソフトウェア構成 [sn_client_sf_dist_software_config]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	の拡張として作成します。たとえば、Casper ソフトウェア構成 [sn_client_sf_dist_casper_sf_config] というテーブルを作成します。
展開拡張キー	CSD に付属する **SetDeploymentData** キー。このキーは、ソフトウェアの注文および展開ワークフロー用にデータを設定します。
展開フロー	プロバイダー サーバーからソフトウェアを展開するフロー。これは、カスタムアクティビティで作成したフローで、サービス カタログから要求されたアプリケーションをどこに展開するのかプロバイダーに指示します。
取り消し拡張キー	CSD に付属する **SetRevocationData** キー。このキーは、インストールの取り消し用にデータを設定します。
取り消しフロー	プロバイダーサーバーからインストールを取り消すフロー。これは、カスタムアクティビティで作成したフローで、デバイスから削除するアプリケーションをプロバイダーに指示します。
フローを使用	クライアントソフトウェアディストリビューションで 統合ハブ ワークフローを使用するオプション。このオプションが選択されていない場合、オーケストレーション ワークフローがクライアントソフトウェアディストリビューションに使用されます。 注:

自動翻訳

クライアントソフトウェアディストリビューション拡張キー

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) 拡張キーを使用すると、ディストリビューション プロバイダーからのソフトウェアの展開と取り消しをカスタマイズできます。

これらの事前定義済みキーを使用すると、外部ディストリビューション プロバイダーからソフトウェアを展開および取り消すワークフローの入力変数を生成できます。

- **SetDeploymentData**：ソフトウェア注文情報を設定し、展開ワークフローの入力変数を生成します。
- **SetRevocationData**：取り消しワークフローの入力変数を生成します。
- **CheckRevocable**：インストールを取り消すことができるかどうかを決定する条件を指定します。インストール済みソフトウェアに関連付けられているソフトウェア構成でアンインストールが許可されている場合は、インストール済みソフトウェアを取り消すことができます。

クライアントソフトウェアディストリビューション拡張ポイント

クライアントソフトウェアディストリビューション (CSD) 拡張ポイントは、特定のプロバイダーと拡張キーのカスタマイズ コードを作成します。

拡張ポイントの目的は、拡張キーを特定のプロバイダーに関連付け、カスタム展開および取り消しワークフローの入力変数を設定するスクリプトを作成することです。別の拡張ポイント スクリプトは、プロバイダーにソフトウェアを取り消す能力があるかどうかを CSD に通知します。ある場合、CSD はプロバイダーからの取り消しをトリガーする UI アクションを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SetDeploymentData

この拡張キーに関連付けられたスクリプトは、次の属性を持つ *csdExtensionResult* オブジェクトを設定する必要があります。

- *deploymentWorkflowInputs*：展開ワークフローの入力変数を指定するオブジェクト。
- *softwareModel*：ソフトウェアモデルの sys_id。
- *deploymentType*：整数。ユーザーへの展開の場合は **1**、デバイスへの展開の場合は **2** を使用します。
- *softwareApplication*：ソフトウェアアプリケーションの sys_id。

CheckRevocable

この拡張キーに関連付けられたスクリプトは、入力パラメーター *csdExtensionInputs.softwareConfiguration* を取得します。これは、ソフトウェア構成 [sn_client_sf_dist_software_config] テーブルのクライアントソフトウェアディストリビューションレコードです。すべてのプロバイダーのソフトウェア構成はこのテーブルから拡張されますが、属性が異なる場合があります。

このスクリプトは、ソフトウェア構成がアンインストールを指定するかどうかに応じて *csdExtensionResult*オブジェクトを **true** または **false** に設定する必要があります。

SetRevocationData

この拡張キーに関連付けられたスクリプトは、入力パラメーター *csdExtensionInputs.softwareConfiguration* を取得します。これは、ソフトウェア構成 [sn_client_sf_dist_software_config] テーブルのクライアントソフトウェアディストリビューションレコードです。すべてのプロバイダーのソフトウェア構成はこのテーブルから拡張されますが、属性が異なる場合があります。

スクリプトは、次の属性を持つ *csdExtensionResult* オブジェクトを設定する必要があります。

- *revocationWorkflowInput*：取り消しワークフローの入力変数を指定するオブジェクト。
- *softwareModel*：ソフトウェアモデルの sys_id。
- *deploymentType*：整数。ユーザーへの展開の場合は **1**、デバイスへの展開の場合は **2** を使用します。

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

Orchestration の例

これらの例では、オーケストレーションを使用して一般的なタスクを自動化する方法を示します。

Active Directory の自動化の例

一連のオーケストレーション Active Directory アクティビティ 6 つを使用すると、監査可能な自己文書化ワークフローを使用してオンボード/オフボードプロセスを自動化できるため、時間を節約したり誤りを排除したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Active Directory アクティビティパック のアクティビティは、ユーザーアカウントを管理したり、ユーザーのパスワードをリセットしたりするように設計されています。以下のアクティビティは、Active Directory ユーザーアカウントを管理する際に管理者が遭遇する最も一般的な使用例をカバーしています。

- AD ユーザーアカウントの作成
- AD ユーザーアカウントを更新
- AD ユーザーアカウントを削除
- AD ユーザーアカウントの無効化
- クエリー AD
- AD ユーザーパスワードをリセット。

これらのアクティビティは共通の設計を共有し、相補的な機能を持ち、共通のパラメーター セットを共有します。これらは、単独で使用することも、ユーザーアカウントのプロビジョニングとプロビジョニング解除のための一貫したワークフローを作成するために一緒に使用することもできます。

オーケストレーションによる **Active Directory** の更新

組織は、ServiceNow インスタンスをユーザーアカウントデータ用の単一の SoR とし、Active Directory を最新の変更で更新しようとしています。

このタスクについて

解決策は、ServiceNow ユーザー レコードを Active Directory にプッシュして新しいユーザー レコードを作成したり既存のレコードを更新したりするオーケストレーション ワークフローを作成することです。これは、ServiceNow ユーザー [sys_user] テーブル内のデータに基づいて Active Directory 内のレコードを作成および更新できるオーケストレーション ワークフローを作成することによって達成されます。

> **注:**
> このワークフローの例では、ServiceNow が LDAP 用に構成されており、新しいユーザーアカウントを受け入れるように LDAP サーバーが構成されていることを前提としています。Active Directory ユーザー管理アクティビティは LDAP に依存しませんが、LDAP が存在するとこのワークフロー例がはるかに簡単になります。ドメインコントローラーの IP アドレスは、ハードコーディングするか、別のワークフロー入力を追加するか、またはスクリプトを使用して CMDB から検索することによって、ワークフローに提供する必要があります。

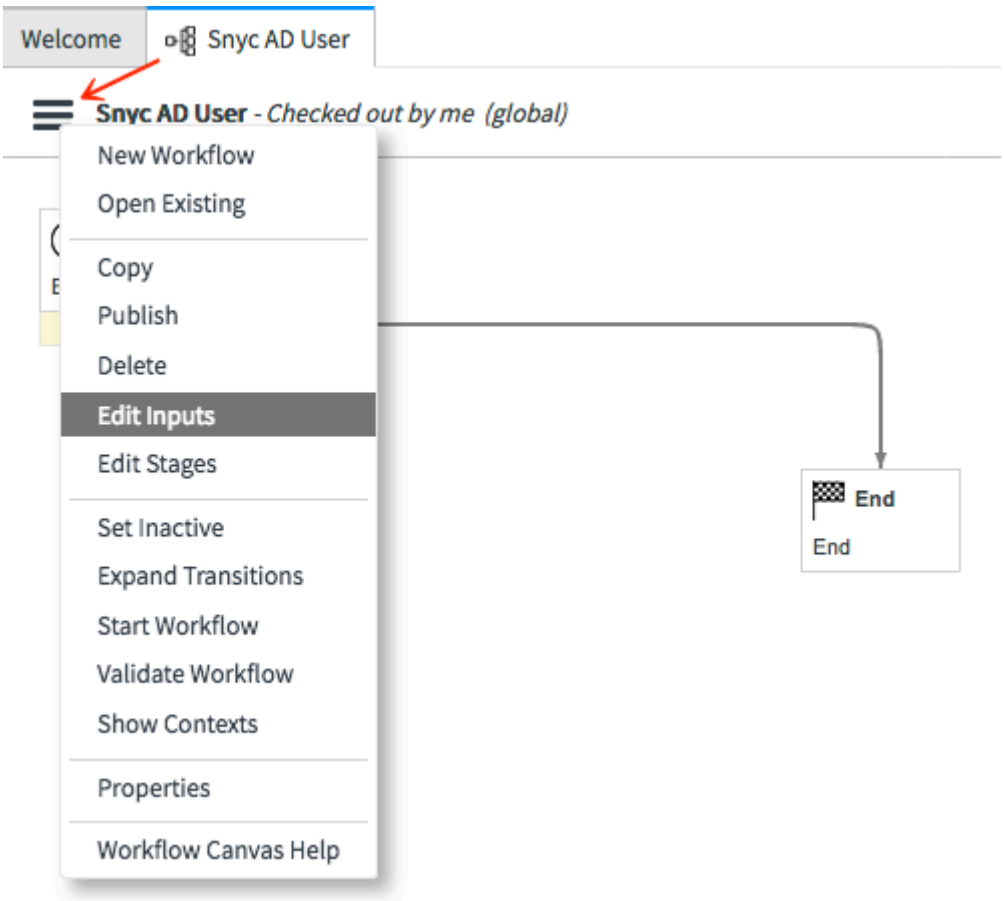
手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. [ワークフロー] タブで、**[+]** アイコンをクリックして、次の変数を使用した新しいワークフローを作成します。
   - 名前：同期 AD ユーザー
   - テーブル：グローバル [global]
3. [送信] をクリックします。
   開始ポイントと終了ポイントを持つ基本的なワークフローがキャンバスに表示されます。
4. キャンバスの左上隅にあるメニュー アイコンをクリックし、コンテキストメニューから [入力の編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー入力の編集



5. [ワークフロー入力] フォームで、[変数] レコード リストの [新規] をクリックし、テーブルのフィールドを使用して新しい変数を作成します。

フィールド	値
タイプ	参照
ラベル	ユーザー
列名	u_user
[参照仕様] > [参照]	ユーザー (sys_user)

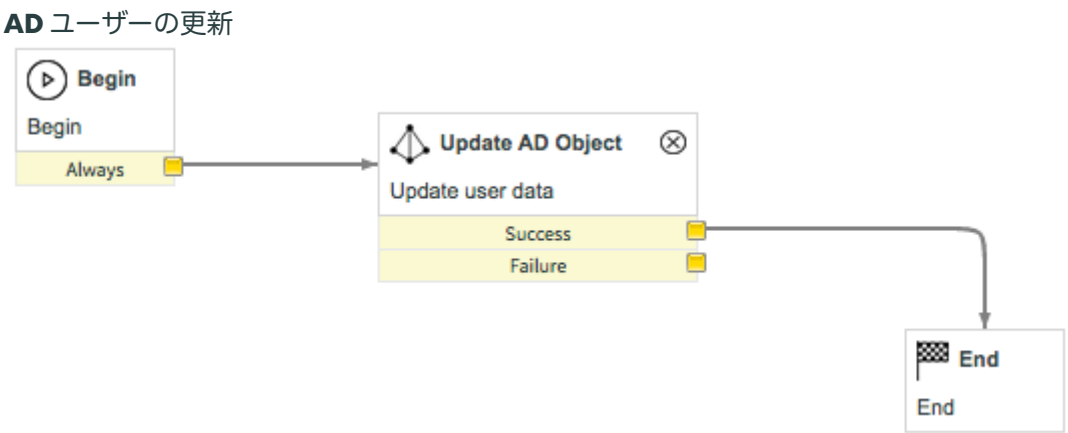
6. **[Submit** (送信)] をクリックします。
7. [カスタム] タブで、展開します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.
8. 新しいワークフローの開始ポイントと終了ポイントの間の移行線上に [AD オブジェクトを更新] アクティビティをドラッグ & ドロップします。
アクティビティが自動的に終了ポイントにリンクされ、[ワークフロー アクティビティ] プロパティ フォームが開きます。
9. テーブル内のフィールド使用して、フォームに値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	論理的な名前を入力します (「ユーザー データの更新」など)。
ドメインコントローラ	ServiceNow LDAP 統合により、ユーザーのアカウントがリンクされている LDAP サーバーへの参照が追加されます。LDAP サーバーを識別するには、次のステートメントを入力します。 ${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
タイプ	AD オブジェクトのタイプ。この例では、タイプは [ユーザー] であり、デフォルトです。
オブジェクト名	この例では、ServiceNow ユーザー名は Active Directory の sAMAccountName と一致することを前提としています。次のように入力します。 ${workflow.inputs.u_user.user_name}
オブジェクトデータ	ユーザーが存在する場合、Active Directory でユーザーのアカウントを更新します。この例では、ユーザーのタイトルが更新されます。 {"title" : "QA"}

10. [送信] をクリックします。
ワークフローは次のようになります。



11. アクティビティの結果の両方 ([成功] と [失敗]) を終了ポイントに接続します。
この時点で、ワークフローは ServiceNow ユーザー レコードを入力として使用し、対応する Active Directory アカウントの名、姓、およびタイトルを更新します。アカウントが Active Directory に存在しない場合、ワークフローは失敗します。

> **注:**
> 通常のワークフローでは、失敗時にある種の代替アクションがあることが求められます。たとえば、ワークフローがレコードの更新に失敗した場合はメールと SMS 通知 を送信します。

12. ワークフローが失敗しないようにするには、[開始] アクティビティと [AD オブジェクトを更新] アクティビティの間の移行線に [AD オブジェクトを作成] アクティビティを追加します。
13. テーブル内のフィールドを使用して、[ワークフロー アクティビティ] プロパティ フォームに入力します。

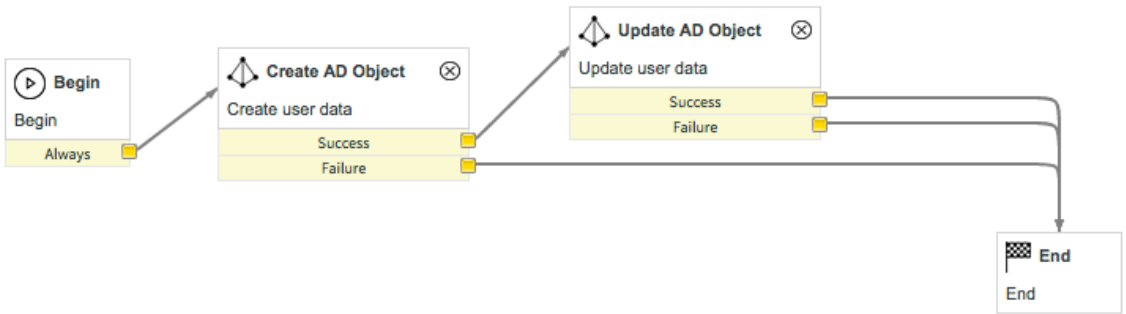
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
名前	論理的な名前を入力します (「ユーザー データの作成」など)。
ドメインコントローラ	更新アクティビティと同じです。${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
OU	このオブジェクトが属する組織単位。この例では、次のように入力できます。**OU=HQ,OU=Managed Objects**
オブジェクト名	更新アクティビティと同じです。${workflow.inputs.u_user.user_name}
オブジェクトデータ	ユーザー名のみでアカウントを作成します。この例では、次のように入力できます。{"givenName" : "${workflow.inputs.u_user.first_name}", "SN" : "${workflow.inputs.u_user.last_name}" }

14. [送信] をクリックします。
15. [AD オブジェクトを作成] アクティビティの失敗結果を [終了] に接続します。
この例では、エラーを無視しています。ワークフローは次のようになります。

AD ユーザーの作成



自動翻訳

この手順では、ユーザー名のみで構成されるベアボーン Active Directory アカウントを作成するシンプルなワークフローを作成します。その後、ServiceNow ユーザー [sys_user] テーブルで提供される追加情報を使用して、そのアカウントを更新します。ただし、ユーザーアカウントがすでに存在する場合は、[AD オブジェクトを作成] アクティビティを実行しません。ワークフローでは、一致するユーザー レコードを Active Directory にクエリーし、クエリーの結果に基づいてワークフローを分岐する必要があります。アカウントがすでに存在する場合、ワークフローはアカウントを更新する必要があります。アカウントが存在しない場合、ワークフローは Active Directory にアカウントを作成する必要があります。

16. [クエリー AD] アクティビティを [開始] と [AD オブジェクトを作成] の間の移行にドラッグ & ドロップします。
17. テーブル内のフィールドを使用して、[ワークフロー アクティビティ] プロパティ フォームに入力します。

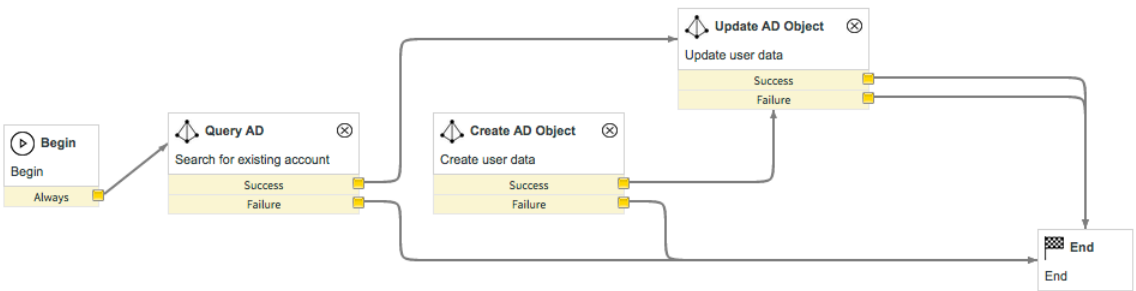
フィールド	定義
名前	論理的な名前を入力します (「既存のアカウントを検索」など)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
ドメインコントローラ	${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
プロパティ	返す Active Directory プロパティのカンマ区切りリスト。たとえば、givenName、SN、title などです。パラメーター フィールドが空白の場合は、すべてのプロパティが返されます。このワークフローでは、フィールドを空白のままにします。
検索フィルター	検索パラメーターを定義する LDAP フィルター文字列。有効な LDAP フィルタリング条件を使用します。入力レコードと一致するユーザーアカウントを検索するには、次のようになります。 (samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})

18. [送信] をクリックします。
19. クエリー アクティビティの失敗結果を終了ポイントに接続します。
このワークフローではエラーを無視しています。
20. クエリー アクティビティの成功結果を [AD オブジェクトを更新] アクティビティに接続します。
ワークフローは次のようになります。

AD に対するユーザーアカウントのクエリー



[クエリー AD] アクティビティは、その結果をワークフロー データバス内の JSON 文字列として返します。この JSON 文字列は、常にオブジェクトの配列です。各オブジェクトは、クエリーと一致した Active Directory エントリーに対応します。そのアレイが空であるかどうかにかかわらず、ワークフローは分岐する必要があります。

21. [コア] タブの [条件] フォルダーから標準の *[If]* アクティビティをドラッグし、[クエリー AD] と [AD オブジェクトを更新] の間の移行にドロップします。
22. テーブル内のフィールドを使用して、[ワークフロー アクティビティ] プロパティ フォームに入力します。

フィールド	値
名前	論理的な名前を入力します (「アカウントの存在」など)。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、[スクリプト] フィールドが開きます。
スクリプト	[If] アクティビティが正しく機能するためには、answer 変数 (var) で **yes** または **no** が返される必要があります。これは、クエリー アクティビティの Yes と No の結果に対応します。行 1 は、[クエリー AD] の結果を JSON 文字列から Javascript 配列

自動翻訳

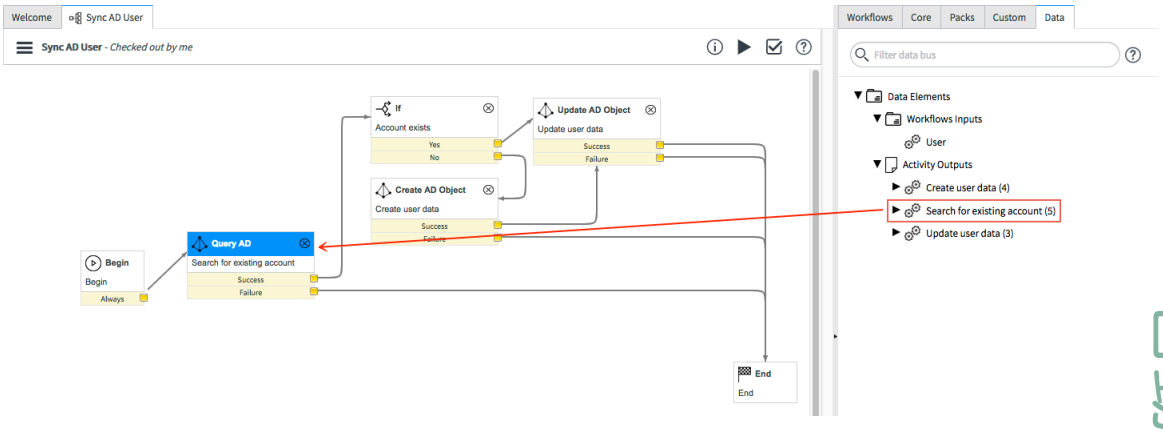
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値

	queryResults に変換します。行 2 は、その配列の長さをチェックします。配列が 0 より大きい場合、アカウントとの一致が見つかり、answer を yes に設定します。それ以外の場合、answer は no です。
	
	`var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output);`
	
	`answer = ( queryResults.length>0 ? 'yes' : 'no' );`

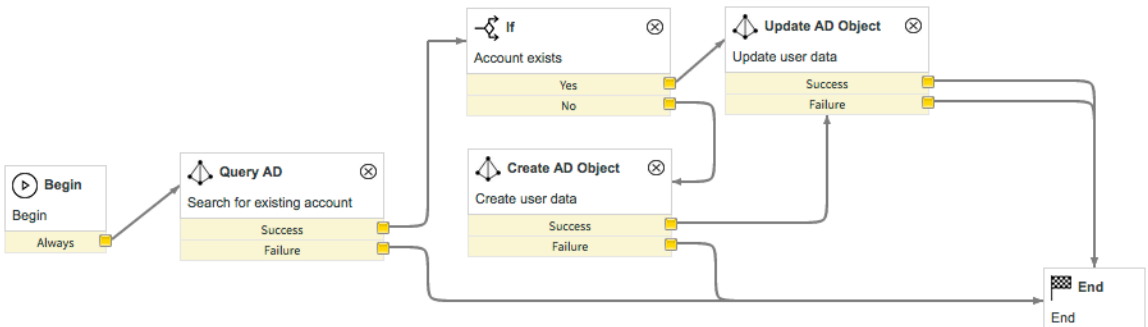
注:
このスクリプトの式 data.get(5) は、ワークフローに追加された 5 番目のアクティビティであるため、順序番号別にデータバスのクエリー AD 出力を特定します。

データバスのクエリー **AD** 出力



23. [送信] をクリックします。
24. キャンバスで、[If] アクティビティの [Yes] 成果から [AD オブジェクトを更新] アクティビティへの移行を作成します。
25. [If] アクティビティの [No] 成果から [AD オブジェクトを作成] アクティビティへの移行を作成します。
これは最後の手順です。このワークフローは、アカウントが既に存在するかどうかを判断するために Active Directory にクエリーします。アカウントが存在する場合、ワークフローはそのアカウントを更新します。アカウントが存在しない場合、ワークフローはアカウントを作成し、Active Directory を設定済みユーザー データ セットで更新します。

条件付きパスの作成



Orchestration アクティビティパック

Orchestration の基本システムには、ネットワーク内の典型的な IT プロセスおよびビジネスプロセスの自動化に使用できるカスタムアクティビティのパックが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティパックを使用すると、Active Directory アカウントや Exchange サーバーメールボックスの管理など、いくつかの一般的なビジネスプロセスを自動化できます。また、アクティビティパックは、Windows サーバーの開始と停止、ドメインへの参加、IP アドレスの割り当て、ロードバランサーの設定などの IT 機能を自動化することもできます。

アクティビティパックの使用

ワークフローエディターの [パック] タブには、ServiceNow ストアからダウンロードしたアクティビティパックおよび作成したアクティビティパックが含まれています。

始める前に

必須ロール：admin、activity_admin、activity_creator

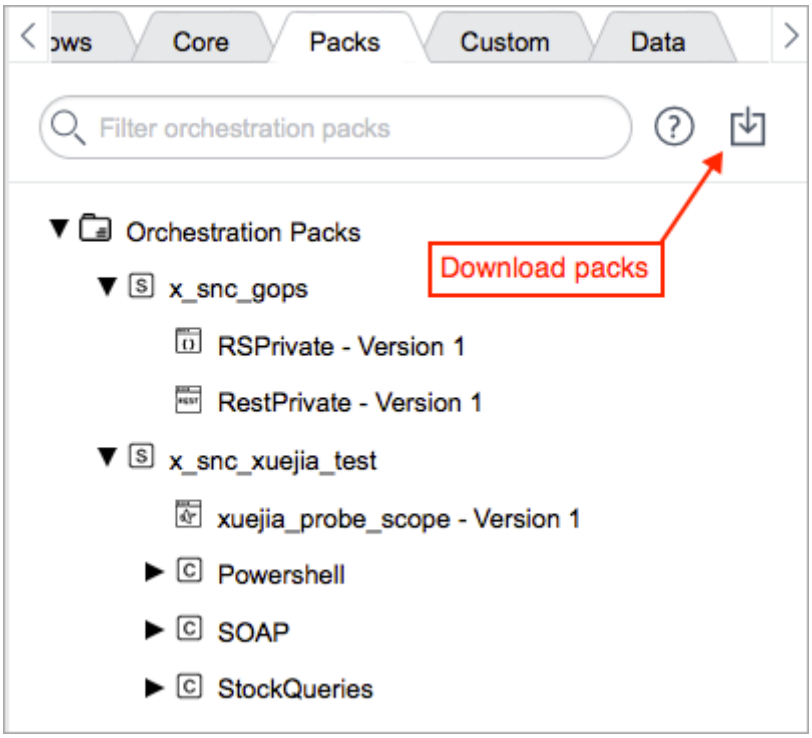
このタスクについて

カスタムアクティビティをパックに整理し、ServiceNow ストアにアップロードできます。パック内の 1 つ以上のアクティビティがパブリッシュされるまで、カスタムパックはツリーに表示されません。既存のパックに追加されたアクティビティは、パブリッシュされるまで表示されません。アプリケーションスコープ のアクティビティパックは、インスタンスの現在のスコープ設定に関係なく [パック] タブに表示されます。

手順

1. ワークフローエディタパレットで [パック] タブを選択します。
2. ダウンロードアイコンをクリックします。

タブ内の階層では、ベンダー、スコープ、カテゴリ、アクティビティ別にパックが整理されます。



Active Directory アクティビティパック

Active Directory (AD) アクティビティパックを使用すると、管理者は、ServiceNow Orchestration ワークフローを使用して、Windows Active Directory 内のオブジェクト (ユーザー、グループ、コンピューターなど) を作成、削除、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このパックのアクティビティは、Orchestration ワークフローによって作成されたかどうかに関係なく、ユーザー要求のパスワードを自動的にリセットしたり、Active Directory 内のユーザーアカウントを管理したりできます。

ドメインコントローラーはホストマシンの IP アドレス別に識別されます。ドメインコントローラーのホスト名を使用するには、ホスト名を IP に解決する [DNS 名の解決] アクティビティを追加し、その IP を Active Directory アクティビティに渡します。

インスタンスは、次のアクティビティを実行するために PowerShell を使用するように設定された MID Serverにアクセスできる必要があります。

> **注:**
> すべての Active Directory アクティビティは、Active Directory から返されるエラーメッセージを通過します。これらのエラーメッセージを表示するには、ワークフローキャンバスで失敗したアクティビティをポイントするか、ワークフローコンテキスト レコードで [ワークフロー ログ] タブを選択します。

カスタム **Active Directory** アクティビティ

Orchestration は、PowerShell アクティビティを作成する リリース以降、Orchestration Genevaで作成されたカスタム Active Directory アクティビティを提供します。これらのアクティビティは、以前のリリースと同じ名前で AD アクティビティと同じ機能を実行し、すべての新しいワークフローのこれらのアクティビティを置き換えます。従来の AD アクティビティで作成された以前のバージョンの既存のワークフローは、Istanbul にアップグレードすると正常に動作し続けます。ただし、すべての新しいワークフローでこれらのカスタム AD アクティビティを使用する必要があります。Powershell アクティビティテンプレートでは、ワークフロー管理者は、データバスにクエリー AD アクティビティの入出力変数を保存できます。

> **注:**
> Active Directory カスタムアクティビティを使用するには、Orchestration - Active Directory プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

LDAP を使用した **Active Directory** 資格情報

MID Server で LDAP サーバーを使用している場合、Orchestration および Active Directory アクティビティは LDAP サーバーに設定されているユーザー名とパスワードを使用しません。Windows タイプのオーケストレーション資格情報レコード Windows 資格情報 を作成する必要があります。資格情報レコードのユーザー名およびパスワードは、Orchestration とワークフローアクティビティが実行する LDAP クエリーに使用されます。

AD Orchestration アクティビティで使用される接続ポート

すべての Active Directory アクティビティは LDAP アクセスにポート 389 を使用します。Oracle Virtual Directory (OVD) の AD アクティビティをプロキシとして使用している場合は、ポート 389 のみでパススルーを設定します。

グループ **AD** アクティビティへのユーザーの追加

[グループにユーザーを追加] アクティビティでは、Windows Active Directory のグループにユーザーを追加します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

[グループにユーザーを追加] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
UserName	グループに追加するユーザーの名前。
GroupName	このユーザーが追加されるグループの名前。

出力変数

[グループにユーザーを追加] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[グループにユーザーを追加] 条件

条件	説明
成功	ユーザーはグループに正常に追加されました。
失敗	ユーザーをグループに追加しようとしているときにエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[AD ユーザーパスワードを変更] アクティビティ

[AD ユーザーパスワードを変更] アクティビティは Active Directory ユーザーアカウントのパスワードを変更します。

このアクティビティでは、**[AD** ユーザーパスワードをリセット] アクティビティと異なり、ユーザーの現在のパスワードを実行する必要があります。新しいパスワードが、長さや文字の組み合わせなどの Active Directory パスワード要件に違反した場合、アクティビティは失敗し、適切なエラーメッセージが返されます。このエラーメッセージは、ユーザーがワークフローエディターでアクティビティをポイントすると、ECC キューおよびヒントテキストに表示されます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[AD ユーザーパスワードを変更] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ユーザー	Active Directory ユーザーアカウントの sAMAccountName。
New_password	このユーザーを割り当てる新しいパスワード。
Old_password	ユーザーの現在のパスワード。

出力変数

[AD ユーザーパスワードを変更] 出力変数

変数	説明
result	次の成果のいずれか。 • 失敗 • 成功 • 方針の障害 • 間違った古いパスワード
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。
hresult	Powershell コマンドの結果。

条件

このアクティビティには次の条件があります。

[AD ユーザーパスワードを変更] 条件

条件	説明
成功	パスワードのリセットに成功しました。
方針の障害	パスワードが組織の Active Directory 要件に準拠していません。
間違った古いパスワード	変更中のパスワードが正しく入力されていません。
失敗	パスワードの変更中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

LDAP を使用した **Active Directory** 資格情報

MID Server で LDAP サーバーを使用している場合、Orchestration および Active Directory アクティビティは LDAP サーバーに設定されているユーザー名とパスワードを使用しません。Windows タイプのオーケストレーション資格情報レコード Windows 資格情報 を作成する必要があります。資格情報レコードのユーザー名およびパスワードは、Orchestration とワークフローアクティビティが実行する LDAP クエリーに使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[AD オブジェクトを作成] アクティビティ

[AD オブジェクトを作成] アクティビティは Windows Active Directory 内にオブジェクトを作成します。

このアクティビティは、一致する入力変数を持つ既存のオブジェクトが見つかると失敗します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

> **注:**
> このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[AD オブジェクトを作成] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
タイプ	作成するオブジェクトタイプ：ユーザー、グループ、またはコンピューター。
OU	このオブジェクトが属する組織単位。
ObjectName	Active Directory オブジェクトの sAMAccountName。また、オブジェクト名は Active Directory の名前属性にも使用されます。この動作は **ActiveDirectory.psm1** で使用可能です。どのようなものが渡されたとしても、オブジェクト名は **samAccountName** と Active Directory の新しいユーザーの名前の両方になります。
ObjectData	Active Directory プロパティ名とそれに対応する値を含む JSON オブジェクト。たとえば、 `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` この例では、Active Directory ユーザーアカウントの名 (givenName)、姓 (SN)、およびタイトルを設定し、そのユーザーがログインできるようにします (allowLogin)。このフィールドでは、${} 変数代替構文を使用して式を評価できます。

出力変数

[AD オブジェクトを作成] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AD オブジェクトを作成] 出力変数 (続く)

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[AD オブジェクトを作成] 条件

条件	説明
成功	Windows Active Directory オブジェクトが正常に作成されました。
失敗	AD オブジェクトの作成中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[AD ユーザーアカウントの無効化] アクティビティ

[AD ユーザーアカウントの無効化] アクティビティは、Windows Active Directory ユーザーアカウントを無効にして非アクティブ化します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[AD ユーザーアカウントの無効化] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ユーザー	Active Directory ユーザーアカウントの sAMAccountName。

出力変数

[AD ユーザーアカウントの無効化] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[AD ユーザーアカウントの無効化] 条件

条件	説明
成功	AD ユーザーアカウントが正常に無効になりました。
失敗	アカウントの無効化中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[AD ユーザーアカウントの有効化] アクティビティ

[AD ユーザーアカウントの有効化] アクティビティは、Windows Active Directory ユーザーアカウントを有効にしてアクティブ化します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[AD ユーザーアカウントの有効化] 入力変数

変数	説明
ユーザー	Active Directory ユーザーアカウントの sAMAccountName。
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。

出力変数

[AD ユーザーアカウントの有効化] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[AD ユーザーアカウントの有効化] 条件

条件	説明
成功	AD ユーザーアカウントが正常に有効になりました。
失敗	AD ユーザーアカウントの有効化中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

アカウントのロックの有無に関するアクティビティ

アカウントのロックの有無に関するアクティビティは、Active Directory ユーザーアカウントがロックされているかどうかを判断します。

ユーザーが誤ったパスワードを Active Directory セキュリティポリシーで許可されている回数以上入力すると、アカウントが自動的にロックされることがあります。アカウントのロックを解除するには、[AD ユーザーアカウントのロック解除] アクティビティを使用します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

アカウントのロックの有無に関する入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ユーザー	Active Directory ユーザーアカウントの sAMAccountName。

出力変数

アカウントのロックの有無に関する出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。
output	クエリー結果。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

アカウントのロックの有無に関する条件

条件	説明
ロック中	AD アカウントがロックされています。
ロック解除済み	AD アカウントはロック解除されています。
失敗	クエリーの処理中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[クエリー **AD**] アクティビティ

[クエリー AD] アクティビティは、LDAP 検索フィルターに基づいて Windows Active Directory からエントリーを取得し、この結果をデータバスで使用できる JSON 文字列として保存します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory** > **.**

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能し、クエリー結果をスクラッチパッドに保存し続けます。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティを作成するで作成されており、スクラッチパッドの代わりに入力変数と出力変数をデータバスに保存します。

入力変数

[クエリー **AD**] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
プロパティ	返す Active Directory プロパティのカンマ区切りリスト。*givenName,SN,title* など。このフィールドが空白の場合は、すべてのプロパティが返されます。
SearchFilter	検索パラメーターを定義する LDAP フィルター文字列。有効な LDAP フィルタリング条件を使用します。たとえば、ServiceNow 入力レコードと一致するユーザーアカウントを検索するには、次のようになります。 `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

出力変数

[クエリー **AD**] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クエリー **AD**] 出力変数 (続く)

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。
output	クエリー結果。

条件

[クエリー **AD**] 条件

条件	説明
成功	クエリーが予定どおりに完了しました。
失敗	クエリーの処理中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[**AD** オブジェクトを削除] アクティビティ

[AD オブジェクトを削除] アクティビティは Windows Active Directory からオブジェクトを削除します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[**AD** オブジェクトを削除] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ObjectName	Active Directory オブジェクトの sAMAccountName。
タイプ	削除するオブジェクトタイプ： • **user** • グループ • コンピューター

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[AD オブジェクトを削除] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[AD オブジェクトを削除] 条件

条件	説明
成功	ADオブジェクトは正常に削除されました。
失敗	AD オブジェクトの削除中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[グループ **AD** からユーザーを削除] アクティビティ

[グループからユーザーを削除] アクティビティでは、Windows Active Directory のグループからユーザーを削除します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

入力変数

[グループからユーザーを削除] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
UserName	グループから削除するユーザーの名前。
GroupName	このユーザーを削除するグループの名前。

出力変数

[グループからユーザーを削除] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[グループからユーザーを削除] 条件

条件	説明
成功	ユーザーがグループから正常に削除されました。
失敗	グループからのユーザーの削除中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[AD ユーザーパスワードをリセット] アクティビティ

[AD ユーザーパスワードをリセット] アクティビティは、Windows Active Directory のユーザーアカウントのパスワードをリセットします。

新しいパスワードが、長さや文字の組み合わせなどの Active Directory パスワード要件に違反した場合、リセットアクティビティは失敗し、適切なエラーメッセージが返されます。このエラーメッセージは、ワークフローエディターでアクティビティをポイントすると ECC キューに表示されます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[AD ユーザーパスワードをリセット] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ユーザー	Active Directory ユーザーアカウントの sAMAccountName。
パスワード	ユーザーの新しいパスワード。このパスワードは組織の Active Directory 要件に準拠する必要があります。
ForceChange	次のログイン時にユーザーにパスワードを変更させることで、一時的なパスワードにすることができます。
Unlock	アカウントがロックされている場合は、アカウントのロックを解除します。

出力変数

[AD ユーザーパスワードをリセット] 出力変数

変数	説明
result	次の成果のいずれか。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AD ユーザーパスワードをリセット] 出力変数 (続く)

変数	説明
	• 失敗 • 成功 • 方針の障害
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。
hresult	Powershell コマンドの結果。

条件

[AD ユーザーパスワードをリセット] 条件

条件	説明
成功	パスワードのリセットに成功しました。
方針の障害	新しいパスワードが組織の Active Directory 要件に準拠していません。
失敗	パスワードのリセット中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[AD アカウントのロックを解除] アクティビティ

[AD アカウントのロックを解除] アクティビティは Active Directory ユーザーアカウントのロックを解除します。

アカウントがロックされているかどうかを判断するには、アカウントのロックの有無に関するアクティビティ アクティビティを使用します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[AD アカウントのロックを解除] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ユーザー	Active Directory ユーザーアカウントの sAMAccountName。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[AD アカウントのロックを解除] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[AD アカウントのロックを解除] 条件

条件	説明
成功	アカウントのロック解除に成功しました。
失敗	アカウントのロック解除中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

[AD オブジェクトを更新] アクティビティ

[AD オブジェクトを更新] アクティビティは Windows Active Directory 内にオブジェクトを更新します。

このアクティビティは既存の値を新しい値で置き換えるだけです。新しいグループメンバーを AD グループに追加するなど、新しい値を AD レコードに追加することはできません。複雑な AD 操作の場合は、 代わりに [PowerShell の実行] アクティビティを使用します。オブジェクト名とデータが一致する既存のアカウントが見つからない場合、アクティビティは失敗します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

注:
このアクティビティによって、以前のリリースで使用可能な同じ名前の AD アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用するワークフローがある場合、このワークフローは、Instanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、PowerShell アクティビティデザイナーで構築されたこのアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。

入力変数

[AD オブジェクトを更新] 入力変数

変数	説明
DomainController	ドメインコントローラーマシンの IP アドレス。
ObjectName	Active Directory オブジェクトの sAMAccountName。
ObjectData	Active Directory プロパティ名とその値を含む JSON オブジェクト。たとえば、ユーザーの名、姓、タイトルを設定し、ユーザーのマネージャーをクリアし、VIP フラグを true に設定するには、オブジェクトデータを次のように指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AD オブジェクトを更新] 入力変数 (続く)

変数	説明
	{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }
タイプ	更新するオブジェクトタイプ：ユーザー、グループ、またはコンピューター。

出力変数

[AD オブジェクトを更新] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[AD オブジェクトを更新] 条件

条件	説明
成功	AD オブジェクトは正常に更新されました。
失敗	AD オブジェクトの更新中にエラーが発生しました。詳細がワークフローログに記録されている場合があります。

自動翻訳

Azure AD アクティビティパック

Azure AD アクティビティパックでは、管理者は Azure AD の従業員のオンボーディングとオフボーディングの機能を自動化し、Office 365 ライセンスを管理できます。

Azure AD アクティビティを使用すると、Azure Active Directory へのユーザーの追加と削除、セキュリティグループメンバーシップの管理、個々のユーザーの Office 365 ライセンスの割り当てと削除を行うことができます。

Azure AD アクティビティは、Orchestration REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

[グループにユーザーを追加] Azure AD アクティビティ

[グループにユーザーを追加] アクティビティでは、Azure Active Directory の既存のセキュリティグループにユーザーを追加します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[グループにユーザーを追加] 入力変数

変数	説明
user_id	追加するメンバーのオブジェクト ID (GUID)。
group_id	ターゲット グループのオブジェクト ID (GUID)。

出力変数

[グループにユーザーを追加] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

条件

[グループにユーザーを追加] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがオブジェクト ID をセキュリティグループに正常に追加しました。
失敗	アクティビティがグループのメンバーシップを更新できなかったか、アクティビティが Azure AD に接続できませんでした。

[ユーザーライセンスをアサイン] **Azure AD** アクティビティ

[ユーザーライセンスをアサイン] アクティビティは、名前付きユーザーに追加の Office 365 ソフトウェアライセンスをアサインします。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[ユーザーライセンスをアサイン] 入力変数

変数	説明
user_id	オブジェクト ID (GUID) またはターゲットユーザーのユーザープリンシパル名。ユーザープリンシパル名の例は **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** です。
sku_id	サブスクリプション SKU ID はテナントの法人契約に関連付けられています。

出力変数

[ユーザーライセンスをアサイン] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

条件

[ユーザーライセンスをアサイン] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが Office 365 ライセンスをユーザーに正常にアサインしました。
失敗	アクティビティが Office 365 ライセンスをユーザーにアサインできなかったか、Azure AD に接続できませんでした。

[ユーザーの作成] **Azure AD** アクティビティ

[ユーザーの作成] アクティビティは Azure Active Directory テナントのユーザーを作成します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[ユーザーの作成] 入力変数

変数	説明
display_name	**jacinto.gawron** など、承認済み表示形式の Azure AD ユーザーの名前。
user_principal_name	メール形式のユーザープリンシパル名 (UPN)。たとえば、**jacinto.gawron@khitomer.com** と入力できます。
mail_nickname	ユーザーの完全なアドレスにリダイレクトするユーザーのメールエイリアス。
パスワード	ユーザーの Azure AD パスワード。このパスワードは、タイプが [パスワード **(2** ウェイ暗号化)] のワークフロー入力として渡され、Azure AD で設定されたパスワード方針と一致する必要があります。
change_password	true に設定すると、次回ログイン時にユーザーのパスワードの変更を要求するコントロール。
account_enabled	true に設定すると、ユーザーのアカウントが有効になるように設定するコントロール。
given_name	ユーザーの名前 (名)。
surname	ユーザーの名前 (姓)。
other_mails	ユーザーの追加メールアドレスのリスト。たとえば、["jac@home.com", "jgawron@fabrikam.com"] と入力できます。
country	ユーザーが所在する国または地域。たとえば、**US** または **UK** と入力できます。デフォルト値は **US** に設定されています。
city	ユーザーが所在する市。
department	ユーザーが作業する部門の名前。
mobile	ユーザーの第一携帯電話番号。
job_title	ユーザーの役職。
physical_delivery_office_name	ユーザーの事業所のオフィスの場所。
postal_code	ユーザーの住所の郵便番号。
preferred_language	ユーザーが希望する通信言語。この値は ISO 639-1 コードに順守する必要があります。たとえば、**en-US** と入力できます。デフォルト値は **en-US** に設定されています。
state	ユーザーの住所の州または地方。
street_address	ユーザーの事業所の住所。
telephone_number	ユーザーの事業所の第一電話番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーの作成] 入力変数 (続く)

変数	説明
usage_location	Office 365 ライセンスがアサインされているユーザーに必要な 2 文字の国コード。デフォルト値は **US** です。

出力変数

[ユーザーの作成] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。
user_exists	出力変数が User already exists エラーを含む JSON メッセージにマップされました。
user_info	*user_info* アレイには、入力として他のアクティビティで活用できる属性が含まれます。たとえば、ユーザー *objectid* 出力 (GUID) を [グループにユーザーを追加] アクティビティに *user_id* 入力として渡すことができます。 • *objectid*：ユーザーの Azure AD 識別子。 • *accountEnabled*：ユーザーのアカウントがアクティブと非アクティブのどちらであるかを示すブーリアン変数 • *displayName*：**jacinto.gawron** などのユーザーの表示名。 • *userPrincipalName*：**jacinto.gawron@wammo.com** など、メール形式のユーザー名。 • *mailNickname*：ユーザーのメールエイリアス。

条件

[ユーザーの作成] 条件

条件	説明
ユーザーを作成しました	アクティビティがユーザーを正常に作成しました。
ユーザーが既に存在しています	ユーザーがテナントドメインに既に存在しています。
失敗	アクティビティが Azure AD に接続できなかったか、入力値が無効でした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーを削除] Azure AD アクティビティ

[ユーザーを削除] アクティビティは、Azure Active Directory テナントから名前付きのユーザーアカウントを削除します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

入力変数

[ユーザーを削除] 入力変数

変数	説明
user_id	オブジェクト ID (GUID) またはターゲットユーザーのユーザープリンシパル名。ユーザープリンシパル名の例は **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** です。

出力変数

[ユーザーを削除] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

条件

[ユーザーを削除] 条件

条件	説明
ユーザーを削除しました	アクティビティが指定したユーザーを削除しました。
ユーザーは存在しません	指定したユーザーがテナントドメインにアカウントを持っていません。
失敗	アクティビティが Azure AD に接続できませんでした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー情報を取得] **Azure AD** アクティビティ

[ユーザー情報を取得] アクティビティは、Azure Active Directory から名前付きユーザーの情報を返します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

入力変数

[ユーザーの存在を確認] 入力変数

変数	説明
user_id	オブジェクト ID (GUID) またはターゲットユーザーのユーザープリンシパル名。ユーザープリンシパル名の例は **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** です **注:** このアクティビティのバージョン 2 では、入力妥当性確認が行われます。空の場合、次のメッセージが表示されます。「Mandatory input 'user_id' is empty」 。

出力変数

[ユーザーの存在を確認] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。
user_info	*user_info* アレイには、入力として他のアクティビティで活用できる属性が含まれます。たとえば、ユーザー *objectid* 出力 (GUID) を [グループにユーザーを追加] アクティビティに *user_id* 入力として渡すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーの存在を確認] 出力変数 (続く)

変数	説明
	• *objectid*：ユーザーの Azure AD 識別子。 • *accountEnabled*：ユーザーのアカウントがアクティブと非アクティブのどちらであるかを示すブーリアン変数 • *displayName*：**jacinto.gawron** などのユーザーの表示名。 • *userPrincipalName*：**jacinto.gawron@wammo.com** など、メール形式のユーザー名。 • *mailNickname*：ユーザーのメールエイリアス。

条件

[ユーザーの存在を確認] 条件

条件	説明
ユーザーが存在します	アクティビティが名前付きユーザーを検出しました。
ユーザーは存在しません	アクティビティが顧客テナントドメインで名前付きユーザーを見つけることができませんでした。
失敗	アクティビティが Azure AD に接続できませんでした。

自動翻訳

[グループ **AD** からユーザーを削除] **Azure AD** アクティビティ

[グループからユーザーを削除] アクティビティでは、Azure Active Directory のセキュリティグループから既存のユーザーを削除します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

入力変数

[グループからユーザーを削除] 入力変数

変数	説明
user_id	削除するユーザーのオブジェクト ID (GUID)。
group_id	ターゲット グループのオブジェクト ID (GUID)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[グループからユーザーを削除] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

条件

[グループからユーザーを削除] 条件

変数	説明
成功	アクティビティがオブジェクト ID をセキュリティグループから削除しました。
失敗	アクティビティがグループのメンバーシップを更新できなかったか、アクティビティが Azure AD に接続できませんでした。

[ユーザーライセンスを削除] **Azure AD** アクティビティ

[ユーザーライセンスを削除] アクティビティは、名前付きユーザーに指定した Office 365 ソフトウェアライセンスを取り消します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

入力変数

[ユーザーライセンスを削除] 入力変数

変数	説明
user_id	オブジェクト ID (GUID) またはターゲットユーザーのユーザープリンシパル名。ユーザープリンシパル名の例は **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** です。
sku_id	サブスクリプション SKU ID はテナントの法人契約に関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[ユーザーライセンスを削除] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

条件

[ユーザーライセンスを削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが名前付きユーザーから Office 365 ライセンスを削除しました。
失敗	アクティビティが Office 365 ライセンスをユーザーから削除できなかったか、Azure AD に接続できませんでした。

[ユーザーパスワードをリセット] **Azure AD** アクティビティ

[ユーザーパスワードをリセット] アクティビティは、名前付きユーザーの Azure Active Directory パスワードを変更します。

Azure パスワード方針では、パスワードの複雑さ、長さ、および再使用が制限されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Azure AD**. このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。

重要:
このアクティビティに使用される REST メッセージは、OAuth 2.0 を使用するように設定する必要があります。

入力変数

[ユーザーパスワードをリセット] 入力変数

変数	説明
user_id	オブジェクト ID (GUID) またはターゲットユーザーのユーザープリンシパル名。ユーザープリンシパル名の例は **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** です。
パスワード	ユーザーの Azure AD パスワード。このパスワードは、タイプが [パスワード **(2** ウェイ暗号

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーパスワードをリセット] 入力変数 (続く)

変数	説明
	化)] のワークフロー入力として渡され、Azure AD で設定されたパスワード方針と一致する必要があります。
change_password	true に設定すると、次回ログイン時にユーザーのパスワードの変更を要求するコントロール。

出力変数

[ユーザーパスワードをリセット] 出力変数

変数	説明
エラー	REST メッセージからエラー文字列を返します。エラーがない場合、この変数は null 値を返します。
本文	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
status_code	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

条件

[ユーザーパスワードをリセット] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが名前付きユーザーのパスワードをリセットします。
失敗	アクティビティが名前付きユーザーのパスワードをリセットできなかったか、Azure AD に接続できませんでした。

Exchange アクティビティパック

Exchange アクティビティパックを使用すると、ワークフローで Microsoft Exchange メールシステムを管理できます。

Orchestration Exchange アクティビティを使用するには、次のものが必要です。

- Microsoft Exchange 2010、2013、または 2016。
- Powershell 2.0 を実行するように設定された MID Server
- インスタンスと同じ Active Directory ドメイン内のターゲット Exchange サーバー。
- Exchange サーバーで有効化された Powershell リモート機能。

注:
このようなアクティビティは Microsoft Exchange Online とのやり取りには使用できません。

自動翻訳

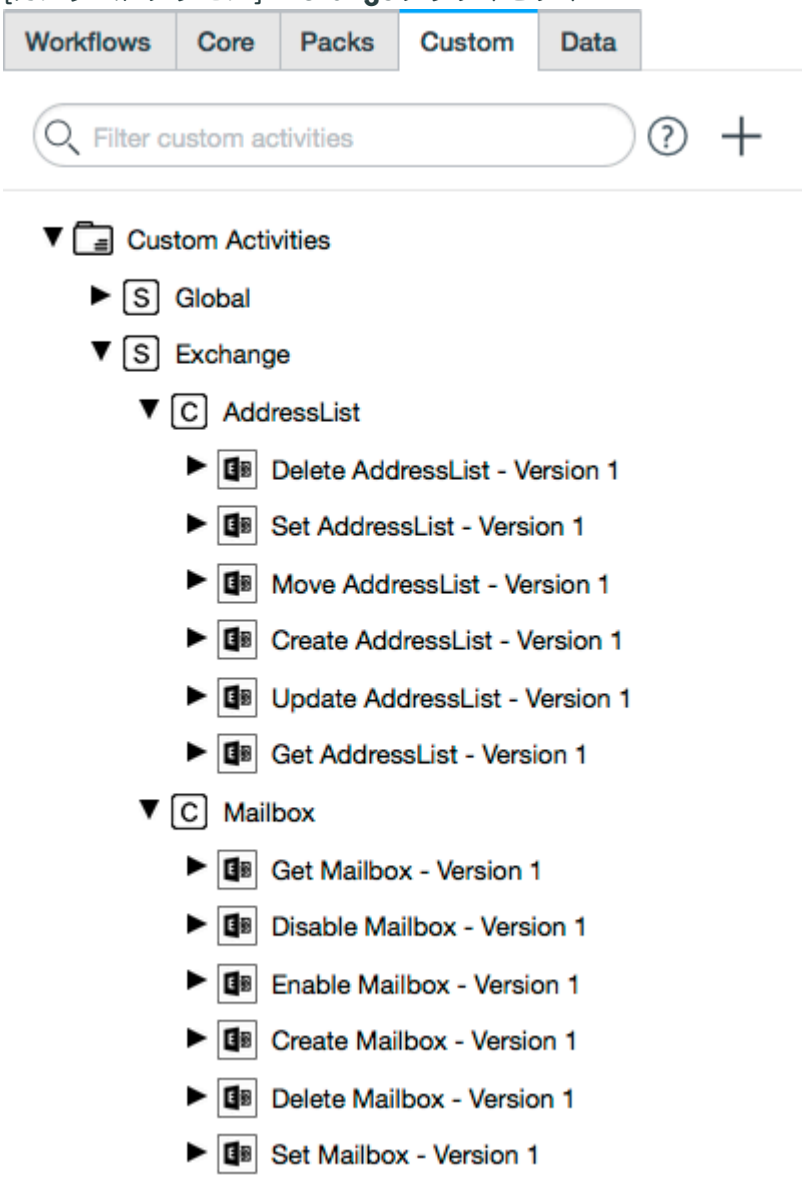
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Orchestration は、Orchestration アクティビティデザイナーテンプレートで作成されたカスタム Exchange アクティビティを提供します。これらのアクティビティは、以前のリリースと同じ名前で Exchange アクティビティと同じ機能を実行し、すべての新しいワークフローのこれらのアクティビティを置き換えます。カスタム Exchange アクティビティは Powershell アクティビティテンプレートで作成されているため、ワークフロー管理者はデータバスに入出力変数を保存できます。

注:
従来の Exchange アクティビティで作成された以前のバージョンの既存のワークフローは、Geneva にアップグレードすると正常に動作し続けます。ただし、すべての新しいワークフローでこれらのカスタム Exchange アクティビティを使用する必要があります。

Microsoft Exchange カスタムアクティビティを使用するには、Orchestration - Exchange プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。カスタム Exchange アクティビティは [カスタム] タブのワークフローエディターで使用できます。[カスタムアクティビティ] ツリーを展開し、使用するアクティビティで **[Exchange]** カテゴリーを選択します。

[カスタムにアクセス] **Exchange** アクティビティ



Exchange 用に **MID Server**を設定

Exchange を使用できるように定義した IP 範囲を使用して MID Serverを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
MID Serverが、ネットワーク上のすべてのコンピューターではなく、定義した IP 範囲内のリソースを管理する場合は、Exchange アクティビティを実行するために設定を追加する必要があります。MID Serverがデフォルト設定を使用している場合は、次の手順を実行する必要はありません。

手順

1. ナビゲーションフィルターに cmdb_ci_dns_name.list と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに Exchange サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. **[IP** アドレス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. **[IP** アドレス] フィールドに Exchange サーバーの IP アドレスを入力します。
7. **[Nic]** フィールドで、**[eth0]** または任意のネットワークインターフェイスコントローラーを選択します。
8. [ネットマスク] フィールドは空白のままにします。
9. [送信] をクリックします。

Exchange アクティビティで複数値のプロパティを渡す

Exchange アクティビティを使用して複数値プロパティを設定するには、特定のパラメーター形式を使用する必要があります。

このタスクについて
オプションパラメーター共有入力変数を使用すると、複数値プロパティ を設定できます。

手順

- 複数値プロパティを設定するには、次の形式を使用します。"PropertyName":"(value1, value2, value3)"
- 値を追加するには、次の形式を使用します。"PropertyName":"+(value1, value2, value3);"
- 値を削除するには、次の形式を使用します。"PropertyName":"-(value1, value2, value3);"
- 値の追加と削除の両方を行うには、次の形式を使用します。"PropertyName":"-(value1, value2, value3);+(value1, value2, value3);"

[アドレスリストの作成] アクティビティ

[アドレスリストの作成] アクティビティでは、グループのすべてのユーザーにメールを送信するためのエイリアスとして機能する新しいアドレスリストを作成します。

このエイリアスを使用してユーザー権限を管理することはできません。このアクティビティは Microsoft Exchange New-AddressList コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > アドレスリスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[アドレスリストの作成] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
name	作成する新しいアドレスリストの名前。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

出力変数

[アドレスリストの作成] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。
output	Exchange サーバーの未加工の XML ペイロード。このデータには、すべての Exchange 属性が含まれます。

条件

[アドレスリストの作成] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが新しいアドレスリストの作成に成功しました。
失敗	アクティビティが新しいアドレスリストの作成に失敗しました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アドレスリストの削除] アクティビティ

[アドレスリストの削除] アクティビティは、Exchange サーバーから既存のアドレスリストを削除します。

このアクティビティは Microsoft Exchange Remove-AddressList コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > アドレスリスト.

> **注:**
> このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[アドレスリストの削除] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
identity	削除するアドレスリストの名前。
domainController	Active Directory に書き込むドメインコントローラーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
recursive	指定されたアドレスリストの子である Active Directory 要素を、アクティビティが削除するかどうかを示すチェックボックス。
whatif	アクティビティが変更を適用せずにステージングするかどうかを示すチェックボックス。この変数を使用すると、ライブワークフローでアクティビティを使用する前にアクティビティ設定をテストできます。この変数を選択すると、Exchange サーバーでは変更は行われず、コマンドが成功したか失敗したかが示されます。Exchange サーバーからのメッセージをレビューするには、ECC キューを使用します。

出力変数

[アドレスリストの削除] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[アドレスリストの削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが Exchange サーバーからアドレスリストを削除できました。
失敗	アクティビティが Exchange サーバーからアドレスリストを削除できませんでした。

[アドレスリストの取得] アクティビティ

[アドレスリストの取得] アクティビティは、指定された Exchange アドレスリストからすべての属性を取得します。

このアクティビティは、Microsoft Exchange の Get-AddressList コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > アドレスリスト.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[アドレスリストの取得] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
domainController	Active Directory に書き込むドメインコントローラーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
identity	属性を取得するアドレスリストの名前。この変数に値を入力する場合、**container** および **searchText** 変数は空白のままにします。
organization	指定されたアドレスリストが属する組織。
searchText	アクティビティがそのテキストを含む結果のみを返すようにするフィルターテキスト。この変数は、Exchange 2013 サーバーでのみ使用できます。この変数に値を入力する場合、 **container** および **identity** 変数は空白のままにします。
container	属性を取得するアドレスリストの親アドレスリスト。この変数に値を入力する場合、**identity** および **searchText** 変数は空白のままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

アドレスリストの出力変数の取得

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。
output	Exchange サーバーの未加工の XML ペイロード。このデータには、すべての Exchange 属性が含まれます。

条件

[アドレスリストの取得] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、アドレスリストから属性を取得するのに成功しました。
失敗	アクティビティがアドレスリストから属性を取得できませんでした。

[アドレスリストの移動] アクティビティ

[アドレスリストの移動] アクティビティは、アドレス階層内の別の場所に Microsoft Exchange アドレスリストを移動します。

このアクティビティは、Microsoft Exchange の Move-AddressList コマンドを実装します。

Exchange サーバーでは、このアクティビティによる変更がキャッシュされますが、すぐには適用されません。このアクティビティの後に [アクティビティリストの更新] アクティビティを使用して変更を適用するか、Exchange サーバーによってキャッシュされた変更が自動的に適用されるまで待機します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > アドレスリスト.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[アドレスリストの移動] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
identity	移動するアドレスリストの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アドレスリストの移動] 入力変数 (続く)

変数	説明
target	アドレスリストの新しい場所へのパス。
domainController	Active Directory に書き込むドメインコントローラーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
whatif	アクティビティが変更を適用せずにステージングするかどうかを示すチェックボックス。この変数を使用すると、ライブワークフローでアクティビティを使用する前にアクティビティ設定をテストできます。この変数を選択すると、Exchange サーバーでは変更は行われず、コマンドが成功したか失敗したかが示されます。Exchange サーバーからのメッセージをレビューするには、ECC キューを使用します。

出力変数

[アドレスリストの移動] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

条件

[アドレスリストの移動] 条件

条件	説明
成功	アクティビティはアドレスリストを別の場所に移動することに成功しました。
失敗	アクティビティはアドレスリストを別の場所に移動することに失敗しました。

[アドレスリストの設定] アクティビティ

[アドレスリストの設定] アクティビティは、Microsoft Exchange アドレスリストを変更します。

オプションのパラメーター変数 を使用して、特定の値を Microsoft Exchange サーバーに渡します。このアクティビティは、Microsoft Exchange の Set-AddressList コマンドを実装します。

Exchange サーバーでは、このアクティビティによる変更がキャッシュされますが、すぐには適用されません。このアクティビティの後に [アクティビティリストの更新] を使用して変更を適用するか、Exchange サーバーによってキャッシュされた変更が自動的に適用されるまで待機します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > アドレスリスト.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[アドレスリストの設定] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
identity	変更するアドレスリストの名前。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

出力変数

[アドレスリストの設定] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

条件

[アドレスリストの設定] 条件

変数	説明
成功	アクティビティは、指定されたアドレスリストを変更することに成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたアドレスリストを変更することに失敗しました。

[アドレスリストの更新] アクティビティ

[アドレスリストの更新] アクティビティは、指定されたアドレスリストのユーザーを追加または削除し、キャッシュされたアドレスリストの変更をサーバーにすぐに適用します。

オプションのパラメーター変数を使用して、追加または削除するユーザーを指定します。このアクティビティは、Microsoft Exchange の Update-AddressList コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > アドレスリスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[アドレスリストの更新] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
identity	更新するアドレスリストの名前。
domainController	Active Directory に書き込むドメインコントローラーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
whatif	アクティビティが変更を適用せずにステージングするかどうかを示すチェックボックス。この変数を使用すると、ライブワークフローでアクティビティを使用する前にアクティビティ設定をテストできます。この変数を選択すると、Exchange サーバーでは変更は行われず、コマンドが成功したか失敗したかが示されます。Exchange サーバーからのメッセージをレビューするには、ECC キューを使用します。

出力変数

[アドレスリストの更新] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

条件

[アドレスリストの更新] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたアドレスリストのユーザーを追加または削除することに成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたアドレスリストのユーザーを追加または削除することに失敗しました。

[メールボックスの作成] アクティビティ

[メールボックスの作成] アクティビティは、Active Directory ユーザーがまだ存在しない場合、新しい Active Directory ユーザーとこのユーザーの Microsoft Exchange メールボックスを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアクティビティは、Microsoft Exchange の New-Mailbox コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > メールボックス.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[メールボックスの作成] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。 **重要:** MID Serverは、Exchange サーバーと同じドメインに存在する必要があります。
first_name	ユーザーの名前 (名)。
middle_initial	ユーザーのミドルネームのイニシャル。
last_name	ユーザーの名前 (姓)。
エイリアス	メールボックスアドレスの表示名、メールアドレスのうちの @ 記号の左の部分。別名を指定しない場合、First name.Last name が別名として使用されます。また、オプションのパラメーターで指定されていない場合、別名はユーザーのプリンシパル名 (UPN) としても使用されます。
パスワード	新しいメールボックスに使用するパスワード。パスワードは、ターゲット ホストに送信されるときに暗号化されます。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーン テキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[メールボックスの作成] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。
output	Exchange サーバーの未加工の XML ペイロード。このデータには、すべての Exchange 属性が含まれます。

条件

[メールボックスの作成] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたユーザーの新しいメールボックスの作成に成功しました。そのユーザーの Active Diectory アカウントが存在しない場合、このアクティビティは新しいアカウントの作成に成功しました。
失敗	アクティビティは、指定したユーザーの新しいメールボックスまたは Active Directory アカウントの作成に失敗しました。

[メールボックスの削除] アクティビティ

[メールボックスの削除] アクティビティは、Active Directory ユーザーの Microsoft Exchange メールボックスを削除します。

オプションのパラメーターは、ユーザーを削除した後に Exchange サーバーがメールボックスをどのように処理するかを決定します。このアクティビティは、Microsoft Exchange の Remove-Mailbox コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > メールボックス.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[メールボックスの削除] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[メールボックスの削除] 入力変数 (続く)

変数	説明
ユーザー	削除する Active Directory ユーザー。アクティビティは、この値を Exchange に Identity Exchange 変数として渡します。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

出力変数

[メールボックスの削除] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

条件

[メールボックスの削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたユーザーのメールボックスの削除に成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたユーザーのメールボックスの削除に失敗しました。

[メールボックスの無効化] アクティビティ

[メールボックスの無効化] アクティビティは、指定された Active Directory アカウントに関連付けられているメールボックスを無効にします。

このアクティビティは、Microsoft Exchange の Disable-Mailbox コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > メールボックス.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[メールボックスの無効化] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
ユーザー	メールボックスを無効にする Active Directory ユーザー。アクティビティは、この値を Exchange に Identity Exchange 変数として渡します。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

出力変数

[メールボックスの無効化] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

条件

[メールボックスの無効化] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたメールボックスの無効化に成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたメールボックスの無効化に失敗しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールボックスの有効化] アクティビティ

[メールボックスの有効化] アクティビティは、既存の Active Directory ユーザーの新しいメールボックスを作成します。

このアクティビティは、Microsoft Exchange の Enable-Mailbox コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > メールボックス.

> **注:**
> このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[メールボックスの有効化] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
ユーザー	メールボックスを有効にする Active Directory ユーザー。アクティビティは、この値を Exchange に Identity Exchange 変数として渡します。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

出力変数

[メールボックスの有効化] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

条件

[メールボックスの有効化] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたユーザーの新しいメールボックスの作成に成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたユーザーの新しいメールボックスの作成に失敗しました。

[メールボックスの取得] アクティビティ

[メールボックスの取得] アクティビティは、指定されたユーザーのメールボックスまたは Microsoft Exchange サーバーのすべてのメールボックスを取得します。

このアクティビティは、Microsoft Exchange の Get-Mailbox コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > メールボックス.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[メールボックスの取得] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
ユーザー	このアクティビティがメールボックスを取得するユーザー。ユーザーを指定しない場合、Exchange サーバーのすべてのメールボックスが取得されます。アクティビティは、この値を Exchange に Identity Exchange 変数として渡します。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェクトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[メールボックスの取得] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。
output	Exchange サーバーの未加工の XML ペイロード。このデータには、すべての Exchange 属性が含まれます。

条件

[メールボックスの取得] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたメールボックスの属性の取得に成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたメールボックスの属性の取得に失敗しました。

[メールボックスの設定] アクティビティ

[メールボックスの設定] アクティビティは、既存の Microsoft Exchange メールボックスの設定を変更します。

オプションのパラメーター変数を使用して、特定の値を Exchange サーバーに渡します。このアクティビティは、Microsoft Exchange の Set-Mailbox コマンドを実装します。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Exchange** > メールボックス.

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Exchange アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[メールボックスの設定] 入力変数

変数	説明
hostname	アクティビティがやり取りする Exchange サーバーのホスト名。この変数に IP アドレスを入力しないでください。
domain	Exchange サーバーのアサイン先ドメインの名前。
ユーザー	メールボックスを変更する Active Directory ユーザー。アクティビティは、この値を Exchange に Identity Exchange 変数として渡します。
parameters	JavaScript Object Notation (JSON) で作成され、Exchange サーバーに渡されるオプションのパラメーター。Exchange アクティビティは、PSCredential オブジェ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[メールボックスの設定] 入力変数 (続く)

変数	説明
	クトなどのオブジェクトを参照するパラメーターを渡すことができません。プレーンテキストは、このデータ型を必要とするパラメーターの SecureString オブジェクトに自動的に変換されます。 アクティビティ変数からのパラメーターなど、重複したパラメーターや誤った形式の JSON を指定するアクティビティを保存しようとすると、警告メッセージが表示されます。 **注:** ForceUpgrade などのスイッチパラメーターを渡す場合は、`"parameter":"true"` の形式を使用する必要があります。

出力変数

[メールボックスの設定] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
エラー	操作が失敗した場合のメッセージを入力します。

条件

[メールボックスの設定] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたメールボックスの設定を変更することに成功しました。
失敗	アクティビティは、指定されたメールボックスの設定を変更することに失敗しました。

[F5 ネットワーク管理] アクティビティパック

Orchestration は、プール、プール メンバー、およびプールに含まれる仮想サーバーなど、F5 ロード バランサーの要素を構成するためのカスタムアクティビティを提供します。

すべての F5 カスタムアクティビティは、F5 ネットワーク管理アプリケーションのアプリケーションスコープ内にあり、オーケストレーション - F5 ネットワーク管理プラグインによってアクティブ化されます。このアクティビティは要求によってアクティブ化される必要があります。

ServiceNow は REST Web サービスアクティビティテンプレートから作成されたカスタム F5 アクティビティを提供します。このアクティビティを使用すると、次のタスクを実行できます。

- プールの追加、削除、または確認。
- プール メンバーの追加、削除、または識別。
- 仮想サーバーの追加または削除。
- 仮想サーバーへのプロファイルの追加。
- VLAN、irule、プール、および永続用仮想サーバーの設定。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[F5 プール メンバーの追加] アクティビティ

[F5 プール メンバーの追加] アクティビティは、メンバーを F5 ロード バランサー プールに追加します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール メンバーシップ管理
- **REST** 関数：post

入力変数

[F5 プール メンバーの追加] 入力変数

変数	説明
PoolName	このプールの名前 (例：testPool)。
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
MemberName	プール メンバーの IP アドレスとポート (192.168.2.19:80 など)。

出力変数

[F5 プール メンバーの追加] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。
エラー	REST エラー。
output	REST 出力。

条件

[F5 プール メンバーの追加] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーを正常に追加しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーを追加できませんでした。

[F5 プール メンバーの取得] アクティビティ

[F5 プール メンバーの取得] アクティビティはプール メンバーを返し、プールのステータスを確認します。

このアクティビティを使用して、プール メンバーが正しく作成されたことを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール メンバーシップ管理
- **REST** 関数：get

入力変数

[F5 プール メンバーの取得] 入力変数

変数	説明
PoolName	このプールの名前 (例：testPool)。
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。

出力変数

[F5 プール メンバーの取得] 出力変数

変数	説明
MembersArray	返されたプール メンバーの IP アドレスとポートのアレイ (192.168.2.19:80 など)。
status_code	HTTP ステータスコード。
エラー	REST エラー。
result	success または failure。
output	REST 出力。

条件

[F5 プール メンバーの取得] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーを正常に返しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーを返すことができませんでした。

[F5 仮想サーバーの削除] アクティビティ

[F5 仮想サーバーの削除] アクティビティは、F5 ロード バランサー プールから仮想サーバーを削除します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 VIP 管理
- **REST** 関数：delete

入力変数

[F5 仮想サーバーの削除] 入力変数

変数	説明
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
name	仮想サーバーの名前 (例：testVIP)。

出力変数

[F5 仮想サーバーの削除] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。

条件

[F5 仮想サーバーの削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールから仮想サーバーを正常に削除しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールから仮想サーバーを削除できませんでした。

[F5 プールの確認] アクティビティ

[F5 プールの確認] アクティビティはプールのステータスを確認して、トラフィックを受け入れることができるかどうかを判断します。

このアクティビティを使用して、作成したばかりのプールが適切な設定で稼働しているかどうかを判断します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール管理
- **REST** 関数：get

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[F5 プールの確認] 入力変数

変数	説明
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
PoolName	このプールの名前 (例：testPool)。

出力変数

[F5 プールの確認] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。
エラー	REST エラー。

条件

[F5 プールの確認] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールのステータスを正常に返しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールのステータスを返すことができませんでした。

[仮想サーバーに **F5** プロファイルを追加] アクティビティ

[仮想サーバーに F5 プロファイルを追加] アクティビティは、F5 ロード バランサー プールにアサインされた仮想サーバーにプロファイルを追加します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 VIP プロファイル管理
- **REST** 関数：post

入力変数

[仮想サーバーへの **F5** プロファイルの追加] 入力変数

変数	説明
name	仮想サーバーの名前 (例：testVIP)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[仮想サーバーへの **F5** プロファイルの追加] 入力変数 (続く)

変数	説明
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
VirtualServerName	仮想サーバーの名前 (例：testVIP)。

出力変数

[仮想サーバーへの **F5** プロファイルの追加] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
output	REST 出力。
status_code	HTTP ステータスコード。

条件

[仮想サーバーへの **F5** プロファイルの追加] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、仮想サーバーに F5 ロード バランサー プールを正常に追加しました。
失敗	アクティビティは、仮想サーバーに F5 ロード バランサー プールを追加できませんでした。

[F5 仮想サーバーの変更] アクティビティ

[F5 仮想サーバーの変更] アクティビティは、F5 ロード バランサー プールにアサインされた仮想サーバーを irule と VLAN で設定します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 VIP 管理
- **REST** 関数：put

入力変数

[F5 仮想サーバーの変更] 入力変数

変数	説明
name	仮想サーバーの名前 (例：testVIP)。
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
irule	仮想サーバー用 irule (例：_sys_https_redirect)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[F5 仮想サーバーの変更] 入力変数 (続く)

変数	説明
	• **pool**：仮想サーバーのプール名 (例：testPool)。 • **persistent**：仮想サーバーの永続的プロファイル (例：cookie)。
vlans	仮想サーバー用 VLAN (例：internal)。

出力変数

[F5 仮想サーバーの変更] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。
output	REST 出力。

条件

[F5 仮想サーバーの変更] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールにアサインする仮想サーバーを正常に設定しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールにアサインする仮想サーバーを設定できませんでした。

[F5 仮想サーバーの追加] アクティビティ

[F5 仮想サーバーの追加] アクティビティは仮想サーバーを追加します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール メンバーシップ管理
- **REST** 関数：post

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[F5 仮想サーバーの追加] 入力変数

変数	説明
name	仮想サーバーの名前 (例：testVIP)。
説明	仮想サーバーの説明。
ipProtocol	仮想サーバーに使用されるプロトコル (例：tcp)。
destination	仮想サーバーの IP アドレスとポート番号 (192.168.4.20:80 など)。
mask	仮想サーバーのサブネット マスク (255.255.255.255 など)。
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
sourceAddressTranslation	ソース アドレス変換モード。

出力変数

[F5 仮想サーバーの追加] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。
エラー	REST エラー。
output	REST 出力。

条件

[F5 仮想サーバーの追加] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは仮想サーバーを正常に追加しました。
失敗	アクティビティは仮想サーバーを追加できませんでした。

[F5 プール メンバーの削除] アクティビティ

[F5 プール メンバーの削除] アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーを削除します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール メンバーシップ管理
- **REST** 関数：delete

入力変数

[F5 プール メンバーの削除] 入力変数

変数	説明
PoolName	このプールの名前 (例：testPool)。
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
MemberName	プール メンバーの IP アドレスとポート (192.168.2.19:80 など)。

出力変数

[F5 プール メンバーの削除] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。
エラー	REST エラー。

条件

[F5 プール メンバーの削除] 出力変数

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーの削除に成功しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プール メンバーの削除に失敗しました。

[F5 プールの削除] アクティビティ

[F5 プールの削除] アクティビティは、F5 ロード バランサー プールを削除します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール管理
- **REST** 関数：delete

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[F5 プールの削除] 入力変数

変数	説明
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
PoolName	このプールの名前 (例：testPool)。

出力変数

[F5 プールの削除] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
エラー	REST エラー。
status_code	HTTP ステータスコード。

条件

[F5 プールの削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールを正常に削除しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールを削除できませんでした。

[F5 プールの追加] アクティビティ

[F5 プールの追加] アクティビティは、F5 ロード バランサー プールを作成します。

このアクティビティを使用して、プール メンバーが正しく作成されたことを確認します。

このアクティビティは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して作成されています。ワークフローエディターでアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します カスタムアクティビティ > **Active Directory**.

REST 設定

- **REST** メッセージ：F5 プール管理
- **REST** 関数：post

入力変数

[F5 プールの追加] 入力変数

変数	説明
PoolName	このプールの名前 (例：testPool)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[F5 プールの追加] 入力変数 (続く)

変数	説明
F5IPAddress	F5 コンソールの IP アドレス。
MemberName	プール メンバーの IP アドレスとポート (192.168.2.19:80 など)。

出力変数

[F5 プールの追加] 出力変数

変数	説明
result	success または failure。
status_code	HTTP ステータスコード。
エラー	REST エラー。
output	REST 出力。

条件

[F5 プールの追加] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールの作成に成功しました。
失敗	アクティビティは、F5 ロード バランサー プールの作成に失敗しました。

自動翻訳

Infoblox DDI アクティビティパック

このアクティビティパックは、ServiceNow Orchestration を使用して Infoblox DDI 管理をサポートします。

Infoblox DDI アクティビティパックは、DNS と DHCP を統合して、ネットワークで使用される IP アドレスを管理します。カスタム Orchestration アクティビティは、Infoblox Web API (WAPI) REST Web サービスを使用して Infoblox GRID サーバーにアクセスします。

重要:
Infoblox サーバー経由で IP アドレスを管理するには、完全に機能する MID Serverが必要です。

Jakarta リリース以降、Infoblox アクティビティパックはバージョン 2 に更新されます。この更新では、ネットワーク データの可視性を制限する Infoblox ネットワーク ビューがサポートされます。ビュー パラメーターは、クエリー パラメーターまたはペイロード コンテンツとして渡され、特定のビューで操作できます。バージョン 2 では、統合エンドポイントで使用する WAPI のバージョンの指定もサポートされています。

Infoblox でのサポート対象：

- REST メッセージの WAPI バージョン 2.0
- NIOS アプライアンス バージョン 7.0

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Infoblox DDI アクティビティとワークフローを使用するには、Orchestration - Infoblox DDI アクティビティパック プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

Infoblox アクティビティ用の REST 資格情報を作成する

すべての Infoblox アクティビティでは、Infoblox DDI サーバーから IP アドレスを管理するために REST 資格情報が必要です。

始める前に
この手順を開始する前に、次のことを確認してください。

- 適切に設定され、稼働している Infoblox DDI Grid サーバー。
- Infoblox DDI サーバーで定義された REST 資格情報。

必要なロール：admin

このタスクについて
Infoblox の各アクティビティが Infoblox サーバーのアクセス管理機能にアクセスするために使用できる ServiceNow インスタンスで REST 資格情報レコードを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > 資格情報 をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. 資格情報タイプのリストで、[基本認証資格情報] を選択します。
3. **InfobloxCred** などの論理名を使用して資格情報レコードを作成します。
4. 新しい資格情報レコードのヘッダー バーを右クリックし、コンテキストメニューから **[sys_id のコピー]** を選択します。
   ブラウザのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザの説明に従って sys_id をコピーします。
5. sys_id を使用する各アクティビティの **[restCredentials]** 入力フィールドに貼り付けます。

Infoblox ワークフロー

Infobox DDI アクティビティパックには、IP アドレスを予約および登録するワークフローと IP アドレスをリリースするワークフローの 2 つのワークフローが含まれています。

これらのワークフローにアクセスするには、 **Workflow** > ワークフローエディター をクリックし、[ワークフロー] タブを選択します。ワークフローをクリックして開き、ワークフロー ヘッダーの情報アイコンをクリックして、プロパティ ダイアログ ボックスを表示します。

IPAM で Infoblox IP アドレスを予約/登録

このワークフローを使用すると、IPv4 アドレスを登録したり、IPAM 上で次に使用可能な IP アドレスを要求したりできます。必要に応じて、DNS で IP アドレスを登録するために使用することもできます。このワークフローで使用されるカスタム Infoblox アクティビティは、次のとおりです。

- IPAM IP アドレスを登録
- IPAM IP アドレスを予約
- DNS A レコードを予約
- ネットワークの詳細情報を取得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Infoblox IP アドレスを予約/登録] 入力変数

フィールド	説明
Infoblox サーバー	Infoblox DDI サーバーの IP アドレス。
ネットワーク	ターゲット IP アドレスを含むネットワーク。
ゾーン	登録されている IP アドレスの DNS ゾーン。
REST 資格情報	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
DNS ホスト名	IP アドレスが登録されている DNS サーバー マシンの名前。
IPv4 アドレス	予約または登録されている IP アドレス。

Infoblox による IPAM 予約のリリース

このワークフローを使用すると、IPv4 アドレスに関連付けられたすべての IPAM 予約をリリース (削除) できます。このワークフローで使用されるカスタム Infoblox アクティビティは、次のとおりです。

- IPAM IP 予約のリスト
- DNS レコードリスト表示
- DNS の削除
- IPAM の削除

[Infoblox による IPAM 予約のリリース] 入力変数

フィールド	説明
REST 資格情報	ServiceNow インスタンスからの REST 認証情報の sys_id。
削除する IP	リリースする IP アドレス。
Infoblox サーバー	Infoblox DDI サーバーの IP アドレス。

Infoblox のロールと権限

Infoblox サーバー上のさまざまなリソースにアクセスするために Infoblox アクティビティが必要とするロールと権限を定義します。

管理グループ

Infoblox サーバーの管理グループは次の 3 種類です。

- スーパーユーザー
- デフォルト
- 制限付きアクセス

Infoblox サーバーで特定の操作を実行するには、制限付きアクセス ユーザーは、ユーザー インターフェイスまたは API のいずれかを使用して、任意のリソースに対する最小限の特権を持っている必要があります。これらの特権は、読み取りおよび読み取り/書き込みアクセスに基づいています。詳細については、『Infoblox NIOS 管理者ガイド』の「管理グループについて」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

権限階層

1. ユーザー：ユーザーは複数のグループに参加できます。
2. グループ：グループには多くのロールがあります。
3. ロール：各ロールは特定のリソース権限で構成されます。

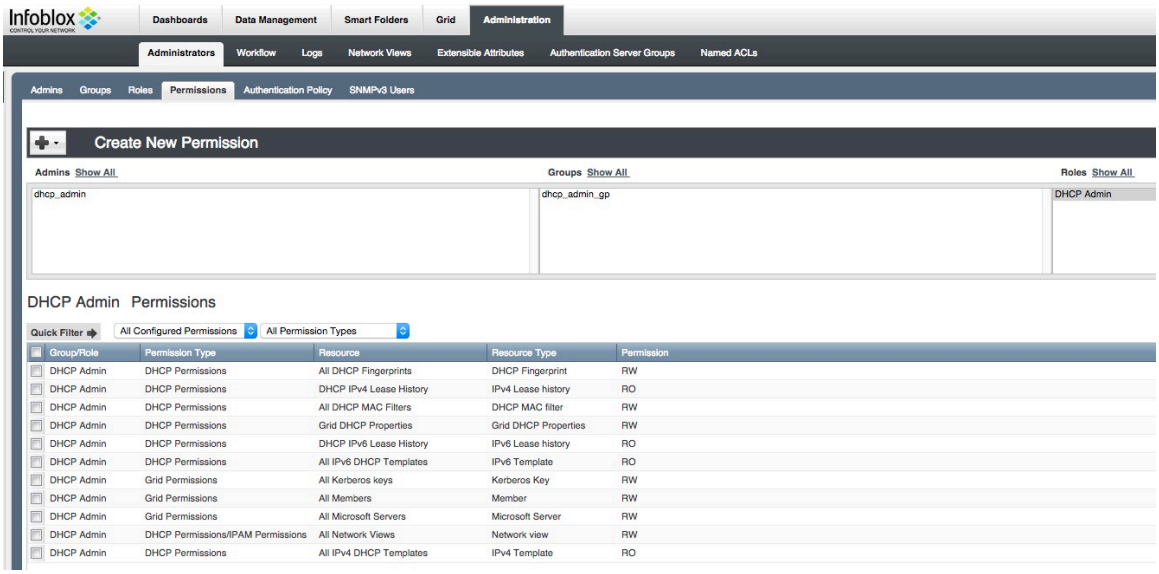
必須権限

ServiceNow Infoblox アクティビティパックには、次のリソースに対する適切な読み取り権限および読み取り/書き込み権限が必要です。

- ネットワーク
- DHCP
- DNS
- IPAM

この例では、それぞれに対するデフォルトの DHCP admin ロール、そのリソース、および関連するアクセス権限を示しています。

Infoblox の権限



Infoblox DHCP アクティビティ

Infoblox DHCP アクティビティは、ネットワークの DHCP 用に予約された IP アドレスを管理します。

このようなアクティビティを使用すると、ネットワークの DHCP 割り当てに使用される IP アドレスの予約、リスト化、または削除を行えます。

[DHCP による **IP v4** アドレス範囲の予約] アクティビティ

[DHCP による IP v4 アドレス範囲の予約] アクティビティは、DHCP 使用のための IP アドレス範囲を予約します。

DHCP アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI Grid サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

入力変数

[DHCP による **IP v4** アドレス範囲の予約] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
startIpAddress	予約する範囲の IPv4 アドレスの先頭。
endIpAddress	予約する範囲の IPv4 アドレスの終了。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 注: このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 注: フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

出力変数

[DHCP による **IP v4** アドレス範囲の予約] 出力変数

変数	説明
DHCPIpAddressRange	予約済み IPv4 アドレスの範囲。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[DHCP による **IP v4** アドレス範囲の予約] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが指定された IPv4 アドレス範囲を正常に予約しました。
失敗	アクティビティが指定された IPv4 アドレス範囲を予約できませんでした。

[DHCP による **IP** 予約の削除] アクティビティ

[DHCP による IP 予約の削除] アクティビティは、IPv4 または IPv6 アドレス範囲のいずれかを使用して DHCP で IP 予約を削除します。

自動化では、次のいずれかのアクティビティから削除する Infoblox DHCP オブジェクトを取得できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- DHCP IP 予約のリスト
- DHCP 予約 IPv4 アドレス範囲

DHCP アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI Grid サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

入力変数

[DHCP による **IP** 予約の削除] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
ipToDelete	削除する IP アドレス範囲は、次のようなフォームです。 範囲/<暗号化コード>:<開始範囲>/<終了範囲>/デフォルト
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。

出力変数

[DHCP による **IP** 予約の削除] 出力変数

変数	説明
DHCPDeletedIpRange	削除された IP アドレスの範囲。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[DHCP による **IP** 予約の削除] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが指定された IP アドレス範囲を正常に削除しました。
失敗	アクティビティが指定された IP アドレス範囲を削除できませんでした。

[DHCP IP 予約のリスト] アクティビティ

[DHCP IP 予約のリスト] アクティビティは、特定の InfoBlox サーバー上のすべての DHCP 範囲予約のリストを生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

DHCP アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI Grid サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

入力変数

[DHCP IP 予約のリスト] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 注: このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 注: フィールドが空の場合、操作はビューなしで行われ、すべてのビューからデータを含む値が返されます。

出力変数

[DHCP IP 予約のリスト] 出力変数

変数	説明
参照	この形式による DHCP アドレス範囲のアレイの参照値。範囲/<暗号化コード>:<開始範囲>/<終了範囲>/デフォルト
ネットワーク	IP アドレス範囲を含むネットワークのアドレス。
network_view	ネットワークに関連付けられたルーティング ドメインが戻されました。

条件

[DHCP IP 予約のリスト] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが正常に DHCP IP アドレス範囲のアレイを返しました。
失敗	アクティビティが DHCP IP アドレス範囲のアレイを返すことができませんでした。

Infoblox DNS アクティビティ

Infoblox DNS アクティビティは、Infoblox DDI グリッド サーバーを使用してネットワーク内の DNS レコードを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のアクティビティを使用すると、Infoblox サーバーで管理されている DNS レコードを登録、リスト表示、または削除できます。

[DNS C レコードリスト表示] アクティビティ

[DNS C レコードリスト表示] アクティビティは、指定された Infoblox サーバーからすべての標準 (CNAME) レコードを取得します。

DNS アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で DNS レコードを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DNS**.

入力変数

[DNS C レコードリスト表示] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はビューなしで行われ、すべてのビューからデータを含む値が返されます。

出力変数

[DNS C レコードリスト表示] 出力変数

変数	説明
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。
参照	DNS CNAME レコードの参照値。例：record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default
cannonicalName	CNAME レコード。
name	返されるネットワークオプションの名前 (例：*domain-name-server*)。
view	DNS データの割り当てられたビュー。特定のゾーンには複数のビューがあり、クエリーのソースの IP アドレスに応じてアクセスします。このアクティビティの DNS データの [デフォルト] ビューはネットワーク ビューです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[DNS C レコードリスト表示] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが DNS C レコードを正常にリスト表示しました。
失敗	アクティビティが DNS C レコードをリスト表示できませんでした。

[DNS A レコードの登録] アクティビティ

[DNS A レコードの登録] アクティビティは、指定された Infoblox サーバーに DNS A レコードを作成します。

DNS アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で DNS レコードを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DNS**.

入力変数

[DNS A レコードの登録] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
ネットワーク	レコードに登録する IP アドレス範囲を含むネットワークのアドレス。
hostName	このレコード内の IP アドレスに関連付けられている実際のサーバー マシンの名前。
zone	作成中のレコードに関連付けられている DNS ゾーン。
ipAddress	このレコードに登録されている特定の IP アドレス。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[DNS A レコードの登録] 出力変数

変数	説明
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。
DNSARecord	次の形式で表される登録済みレコードの名前：*record:host/<encrypted code>:<network name>/default*。

条件

[DNS A レコードの登録] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが DNS A レコードを正常に作成しました。
失敗	アクティビティが DNS A レコードを作成できませんでした。

[DNS C レコードの登録] アクティビティ

[DNS C レコードの登録] アクティビティは、指定された Infoblox サーバーに DNS (CNAME) 標準レコードを作成します。

DNS アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で DNS レコードを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DNS**.

入力変数

[DNS C レコードの登録] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
cname	作成する DNS 標準レコード。*c_name* 値で表示します。
recordName	作成するレコードの名前。
zone	作成する標準レコードを含む DNS ゾーン。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[DNS C レコードの登録] 入力変数 (続く)

変数	説明
	注: フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

出力変数

[DNS C レコードの登録] 出力変数

変数	説明
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。
DNSCRecord	次の形式で表される登録済み CNAME レコードの名前：*record:cname/<encrypted code>:<network name>/default*。

条件

[DNS C レコードの登録] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが標準 DNS レコードを正常に作成しました。
失敗	アクティビティが標準 DNS レコードを作成できませんでした。

[DNS レコードリスト表示] アクティビティ

[DNS レコードリスト表示] アクティビティは、特定の InfoBlox サーバー上のすべての DNS エントリーのリストを生成します。

DNS アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で DNS レコードを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DNS**.

入力変数

[DNS レコードリスト表示] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[DNS レコードリスト表示] 入力変数 (続く)

変数	説明
	注: このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 注: フィールドが空の場合、操作はビューなしで行われ、すべてのビューからデータを含む値が返されます。

出力変数

[DNS レコードリスト表示] 出力変数

変数	説明
参照	DNS レコードの参照値。例：record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLI9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default
configure_for_dhcp	DHCP 固定アドレス オブジェクトのステータスを返します。
host	DNS レコードが関連付けられているホスト マシン。
ipv4addr	DNS レコードに関連付けられた予約済み IPv4 アドレス。
name	返されるネットワーク オプションの名前。たとえば、参照 例の DNS レコードオブジェクトの名前は *cname.test.com* です。
view	DNS データの割り当てられたビュー。特定のゾーンには複数のビューがあり、クエリーのソースの IP アドレスに応じてアクセスします。このアクティビティの DNS データの [デフォルト] ビューはネットワーク ビューです。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[DNS レコードリスト表示] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが使用可能なすべての DNS レコードを正常にリスト表示しました。
失敗	アクティビティが使用可能な DNS レコードリスト表示に失敗しました。

[DNS の削除] アクティビティ

[DNS の削除] アクティビティは、C および A レコードなど、Infoblox サーバーから任意のタイプの DNS レコードを削除します。

DNS アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で DNS レコードを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **DNS**.

注:
削除されたレコードを復元するよりも新しいレコードを作成するほうが簡単です。

入力変数

[DNS の削除] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
RecordToDelete	削除する DNS レコードの名前。レコードは次の形式で表示されます。 *record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default*
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。

出力変数

[DNS の削除] 出力変数

変数	説明
DeletedRecord	削除された DNS レコードの名前。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[DNS の削除] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが指定された DNS レコードを正常に削除しました。
失敗	アクティビティが指定された DNS レコードの削除に失敗しました。

[Infoblox IPAM] アクティビティ

[Infoblox IPAM] アクティビティは、Infoblox DDI グリッド サーバーを使用してネットワーク内の IP アドレスを管理します。

次のアクティビティを使用すると、IP アドレスを登録、予約、リスト表示、または削除できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[IPAM IP アドレスを登録] アクティビティ

[IPAM IP アドレスを登録] アクティビティは、Infoblox IPAM を使用してネットワークに IP アドレスを登録します。

このアクティビティの出力は InfoBlox IP アドレス レコードを生成します。これは、次の形式の他の IPAM 関数で使用できます。fixedaddress/<暗号化キー>:<予約済み IP アドレス>/<ビュー>。

IPAM アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

入力変数

[IPAM IP アドレスを登録] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
macAddress	この IP アドレスが登録されているコンピュータの Mac アドレス。
ipAddress	登録する特定の IP アドレス。
ネットワーク	登録された IP アドレスを含むネットワークのアドレス。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

出力変数

[IPAM IP アドレスを登録] 出力変数

変数	説明
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。
IPAddressRecord	登録された IP アドレスの IPAM レコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[IPAM IP アドレスを登録] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが指定された IP アドレスを正常に登録しました。
失敗	アクティビティが指定された IP アドレスを登録できませんでした。

[IPAM IP アドレスを予約] アクティビティ

[IPAM IP アドレスを予約] アクティビティは、Infoblox IPAM を使用してネットワーク内の IP アドレスを予約します。

このアクティビティの出力は InfoBlox IP アドレス レコードを生成します。これは、次の形式の他の IPAM 関数で使用できます。fixedaddress/<暗号化キー>:<予約済み IP アドレス>/<ビュー>。

IPAM アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

入力変数

[IPAM IP アドレスを予約] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
macAddress	この IP アドレスが予約されているコンピュータの Mac アドレス。
ネットワーク	予約された IP アドレスを含むネットワークのアドレス。Infoblox サーバーは、このネットワークから次に利用可能な IP アドレスを予約します。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[IPAM IP アドレスを予約] 出力変数

変数	説明
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。
IPAddressRecord	予約された IP アドレスの IPAM レコード。
IPAddress	予約する IP アドレスを選択します。

条件

[IPAM IP アドレスを予約] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが指定された IP アドレスを正常に予約しました。
失敗	アクティビティが指定された IP アドレスを予約できませんでした。

[IPAM IP 予約のリスト] アクティビティ

[IPAM IP 予約のリスト] アクティビティは、指定された InfoBlox サーバー内のすべての IP アドレスのアレイを戻します。

IPAM アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

入力変数

[IPAM IP 予約のリスト] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はビューなしで行われ、すべてのビューからデータを含む値が返されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

このアクティビティの出力は、次の形式で予約済み IP アドレスのアレイを生成します。fixedaddress/<暗号化キー>:<予約済み IP アドレス>/<ビュー>。

[IPAM IP 予約のリスト] 出力変数

変数	説明
参照	アドレスのアレイに含まれる予約済み IP アドレスの参照値。fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u:0.0.0.11/default" ipv4addr: "0.0.0.11"
ipv4addr	予約済み IPv4 アドレス。
network_view	ネットワークに関連付けられたルーティング ドメインが戻されました。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[IPAM IP 予約のリスト] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが Infoblox サーバーから予約済み IP アドレスのリストを正常に取得しました。
失敗	アクティビティが Infoblox サーバーから予約済み IP アドレスのリストを取得できませんでした。

[IPAM の削除] アクティビティ

[IPAM の削除] アクティビティは、指定された InfoBlox サーバー内の IP アドレスを削除します。

IPAM アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー で IP アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

入力変数

[IPAM の削除] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
itemToDelete	次の形式で IP アドレスを削除します。fixedaddress/<暗号化キー>:<予約済み IP アドレス>/<ビュー>。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[IPAM の削除] 入力変数 (続く)

変数	説明
	注: このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。

出力変数

[IPAM の削除] 出力変数

変数	説明
DeletedRecord	削除された IP アドレスの IPAM レコード。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[IPAM の削除] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが指定された IP アドレスを正常に削除しました。
失敗	アクティビティが指定された IP アドレスを削除できませんでした。

Infoblox ネットワーク アクティビティ

Infoblox ネットワーク アクティビティは、Infoblox DDI グリッド サーバーを使用してネットワークを管理します。

次のアクティビティを使用すると、Infoblox サーバー上のネットワークを作成、リスト表示、または削除できます。

[ネットワークを作成] アクティビティ

[ネットワークを作成] アクティビティは、指定した Infoblox サーバーに新しいネットワークを作成します。

ネットワーク アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー でネットワーク アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > ネットワーク.

入力変数

[ネットワークを作成] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
ネットワーク	作成するネットワークのアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ネットワークを作成] 入力変数 (続く)

変数	説明
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

出力変数

[ネットワークを作成] 出力変数

変数	説明
NetworkCreated	作成されたネットワークのアドレス。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[ネットワークを作成] 条件

変数	説明
成功	アクティビティがネットワークを正常に作成しました。
失敗	アクティビティがネットワークを作成できませんでした。

[ネットワークの詳細情報を取得] アクティビティ

[ネットワークの詳細情報を取得] アクティビティは、Infoblox サーバー上の特定のネットワークに関する情報を取得します。

ネットワーク アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー でネットワーク アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > ネットワーク.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[ネットワークの詳細情報を取得] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
ネットワーク	詳細を確認するネットワークのアドレス。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はデフォルト ビュー内のものとして扱われます。

出力変数

このアクティビティの出力変数は、ネットワークの詳細を特定するために使用される Infoblox サーバー上のオブジェクトです。詳細については、Infoblox のマニュアルを参照してください。

[ネットワークの詳細情報を取得] 出力変数

変数	説明
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。
NetworkOptions	*NetworkOptions* アレイには次の属性が含まれます。 • *reference*：要求されたネットワークの参照値。この値の形式は次のとおりです。network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA:10.1.0.0%2F1 • *options*：*options* アレイには次の属性が含まれます。 ◦ *name*：返されるネットワークオプションの名前 (例：*domain-name-server*)。 ◦ *num*：オプションのインデックス番号。たとえば、*domain-name-server* のインデックスは *6* です。 ◦ *use_option*：DHCP オプションをネットワーク階層のこのレベルで使用するかどうかを示します。この値を **True** に設定すると、グリッド レベルの DHCP オプションがネットワーク レベルでこのオプションに上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ネットワークの詳細情報を取得] 出力変数 (続く)

変数	説明
	◦ *value*：このオプションに使用する値。たとえば、*domain-name-server* オプションの値はサーバーマシンの IP アドレスです。 ◦ *vendor_class*：ネットワークオブジェクトのクラス。オプションには、**DHCP**、**DNS**、または **IPAM** があります。

条件

[ネットワークの詳細情報を取得] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが Infoblox サーバーからネットワークの詳細情報を正常に取得しました。
失敗	アクティビティが Infoblox サーバーからネットワークの詳細情報を取得できませんでした。

[ネットワークの削除] アクティビティ

[ネットワークの削除] アクティビティは、Infoblox サーバーからネットワークを削除します。

ネットワーク アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー でネットワーク アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > ネットワーク.

入力変数

[ネットワークの削除] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
networkToDelete	Infoblox サーバーから削除するネットワークの参照番号。この値を取得するには、[登録されたネットワークをリスト] アクティビティを使用するか、[ネットワークを作成] アクティビティを使用してネットワークを作成します。ネットワークの参照値の例：*network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default*。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[ネットワークの削除] 出力変数

変数	説明
DeletedNetwork	Infoblox サーバーから削除したネットワークの参照番号。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

[ネットワークの削除] 条件

変数	説明
成功	アクティビティがネットワークを正常に削除しました。
失敗	アクティビティがネットワークを削除できませんでした。

[登録されたネットワークをリスト] アクティビティ

[登録されたネットワークをリスト] アクティビティは、Infoblox サーバーに関連付けられているすべてのネットワークを取得します。

ネットワーク アクティビティでは、REST Web サービスアクティビティテンプレートを使用して Infoblox DDI グリッド サーバー でネットワーク アドレスを管理します。これらのアクティビティは、REST 機能を備えた MID Serverを使用できるように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **Infoblox DDI** > ネットワーク.

入力変数

[アクティビティ] 入力変数

変数	説明
InfobloxServer	Infoblox DDI グリッド サーバーの名前。
restCredentials	ServiceNow インスタンスの REST 資格情報の sys_id。
api_version	統合エンドポイントに使用する WAPI のバージョンを定義します。デフォルト値は **2.0** です。 **注:** このフィールドは必須です。フィールドが空の場合、オーケストレーションアクティビティは失敗します。
view	Infoblox ネットワーク ビューの名前。デフォルト値は デフォルト です。 **注:** フィールドが空の場合、操作はビューなしで行われ、すべてのビューからデータを含む値が返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[アクティビティ] 出力変数

変数	説明
参照	登録されたネットワークの参照値。
ネットワーク	ネットワーク アドレス。
network_view	ネットワークに関連付けられたルーティング ドメインが戻されました。
エラー	発生した REST エラーのメッセージを表示します。

条件

アクティビティ条件

変数	説明
成功	アクティビティが Infoblox サーバーで利用可能な登録済みネットワークのリストを正常に取得しました。
失敗	アクティビティが Infoblox サーバーで利用可能な登録済みネットワークのリストを取得できませんでした。

PowerShell アクティビティパック

PowerShell は Windows .NET Framework をベースとして開発されたもので、Windows マシンとアプリケーションの管理のコントロールおよび自動化を目的としています。

Orchestration は、PowerShell アクティビティデザイナーテンプレートで作成されたカスタム PowerShell アクティビティを提供します。これらのアクティビティは、以前のリリースと同じ名前で PowerShell アクティビティと同じ機能を実行し、すべての新しいワークフローのこれらのアクティビティを置き換えます。このカスタムアクティビティにより、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

注:
従来の PowerShell アクティビティで作成された以前のバージョンの既存のワークフローは、Geneva にアップグレードすると正常に機能し続けます。ただし、すべての新しいワークフローでこれらのカスタム PowerShell アクティビティを使用する必要があります。

Washington DC リリース以降、PowerShell アクティビティパックには、次の更新があります。

- 統合ハブ 機能を活用する新しい PowerShell プローブ (V2)
- PowerShell スクリプトにデバッグ ステートメントを挿入し、実行時に結果メッセージを生成する機能

PowerShell カスタムアクティビティを使用するには、Orchestration - PowerShell プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。これらのアクティビティは、[カスタム] タブのワークフローエディターで使用できます。[カスタムアクティビティ] ツリーを展開し、使用するアクティビティで [PowerShell] カテゴリーを選択します。

ServiceNow は PowerShell 3.0 ～ 5.1 をサポートしています。

PowerShell アクティビティデザイナー

PowerShell アクティビティは、Microsoft PowerShell を使用してホストからワークフローにデータを返すように設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このテンプレートを使用するには、Classic Orchestration を購入する必要があります。アクティビティデザイナーでのツールの使用の詳細については、次のリソースを参照してください。

- Orchestration activity designer
- Create input variables
- 解析ルールを作成する

ServiceNow は PowerShell 3.0 ～ 5.1 をサポートしています。

PowerShell プロトコルとトラブルシューティング

PowerShell は、Windows Management Instrumentation (WMI) および Windows Remote Management (WinRM) プロトコルを使用して、Orchestration アクティビティがリモート Windows ホストでコマンドを実行できるようにします。

Windows Management Instrumentation (WMI)

WMI は、コンピュータ システム、ネットワーク、またはエンタープライズから管理データを取得するローカルやリモートのアプリケーションまたはスクリプトに対して、統一されたインターフェイスを提供します。WMI には次のコンポーネントが含まれます。

- 管理対象オブジェクトと **WMI** プロバイダー：WMI プロバイダーは、WMI の 1 つまたは複数の管理対象オブジェクトを監視する COM オブジェクトです。管理対象オブジェクトは、ハード ディスク ドライブ、ネットワーク アダプタ、データベース システム、オペレーティング システム、プロセス、サービスなどの論理的または物理的なエンタープライズ コンポーネントです。
- **WMI** インフラストラクチャ：WMI インフラストラクチャは、WMI サービス (winmgmt) とも呼ばれる Microsoft Windows オペレーティング システム コンポーネントです。WMI インフラストラクチャは WMI コアと WMI リポジトリで構成されています。WMI リポジトリは、WMI 名前空間によって編成されています。WMI サービスは、システム起動時に、root\default、root\cimv2、root\subscription などの名前空間を作成し、Win32 クラスや WMI システム クラスなどのクラス定義のデフォルト セットをプリインストールします。システム上に存在する残りの名前空間は、オペレーティング システムまたは製品の他の部分のプロバイダーによって作成されます。
- **WMI**のコンシューマ：WMI コンシューマは、WMI インフラストラクチャとやり取りする管理アプリケーションまたはスクリプトです。管理アプリケーションは、WMI の COM API またはスクリプト API のいずれかを呼び出して、クエリーを実行したり、データを列挙したり、プロバイダー メソッドを実行したり、イベントを登録したりすることができます。

WMI のインストールと構成

MID Serverがターゲット ホストに対して正常にリモート接続するには、TCP ポート 135 を開けておく必要があります。Windows ファイアウォールは Windows Management Instrumentation (DCOM-In) と呼ばれる WMI 接続用の受信ルールを自動的に作成します。

Windows Remote Management (WinRM)

WinRM は、WS 管理プロトコル、さまざまなベンダーのハードウェアとオペレーティング システムが相互運用できるようにする標準の Simple Object Access Protocol (SOAP) プロトコルの Microsoft 実装です。

WinRM には次のコンポーネントが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **WinRM** スクリプト **API**：このスクリプト API を使用すると、Orchestration は WS 管理プロトコル操作を実行するスクリプトを使用し、リモート コンピュータからデータを取得できます。
- **WMI** サービス：WMI サービスは WinRM と並行して実行され続け、要求されたデータまたは制御を WMI プラグインを介して提供します。データの取得は、Win32_Process などの標準 WMI クラスから引き続き行えます。

WinRM 構成

WinRM は Windows 2008 R2 以降のオペレーティング システムで自動的にインストールされますが、使用前に設定する必要があります。

1. コマンド プロンプトで **winrm quickconfig** と入力します。このコマンドは大文字と小文字を区別しません。
2. コンソールに [これらの変更を行いますか **[y/n]?]** と表示された場合は、**[y]** と入力します。

   `winrm quickconfig` コマンドは次の操作を実行します。

   - WinRM サービスを開始し、サービスのスタートアップ タイプを [自動スタート] に設定します。
   - 任意の IP アドレスで HTTP または HTTPS のいずれかを使用して、WS 管理プロトコルを送受信するポートのリスナーを設定します。
   - 現在のユーザー プロファイルのファイアウォール例外を作成します。

MID Serverの PowerShell ファイル

PowerShell 関数は、PowerShell スクリプト モジュール (*.psm1) ファイル名拡張子を使用するスクリプト ファイル (*.ps1) に保存されます。

PowerShell 関数は、次のアクティビティパックに含まれる PowerShell MID Server スクリプト ファイルによって使用されます。

- Active Directory
- Exchange
- SCCM
- PowerShell

PSScript.ps1

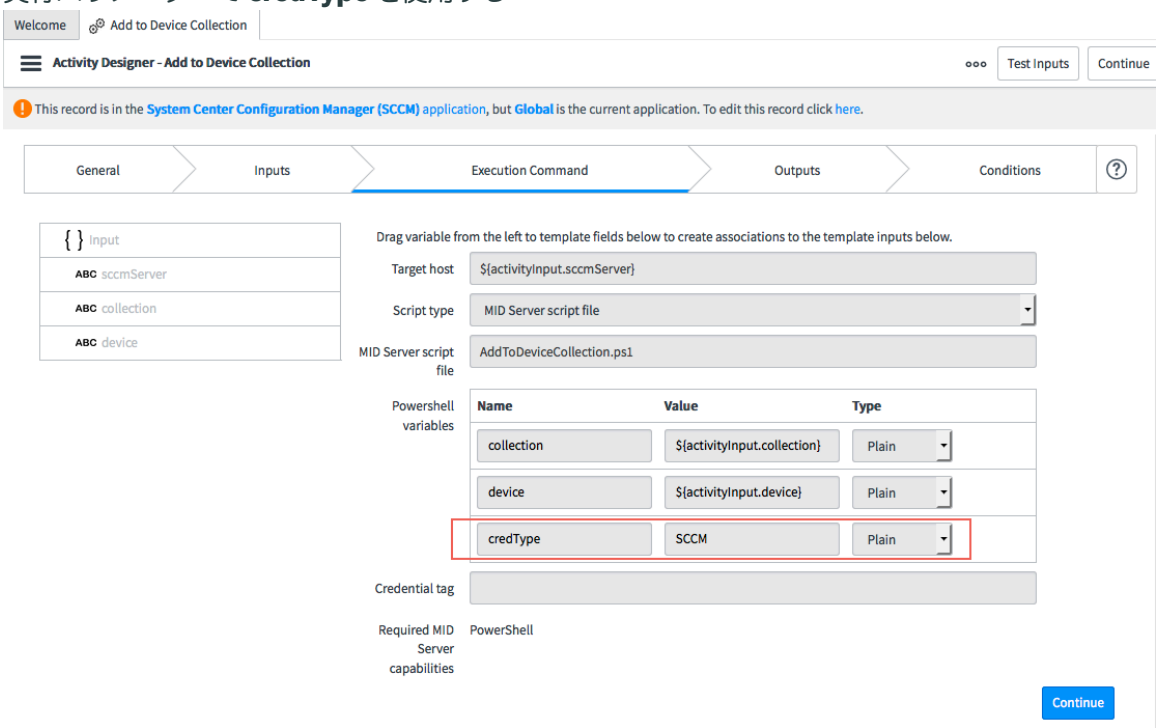
このスクリプトは、資格情報のテスト、パスワードの暗号化、Orchestration アクティビティデザイナーまたは MID スクリプト ファイルで設定されたスクリプトの実行など、いくつかのタスクを実行します。ただし、この文書は、PSScript.ps1 がリモート ホストへのアクセスをテストするために credential.psm1 モジュールを使用する方法について説明します。

通常、PowerShell 変数は、PowerShell 実行コマンドで直接使用するか、指定した MID Server スクリプト ファイルの引数として使用します。*credType* など、PSScript.ps1 に渡される特別な変数があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行パラメーターで **credType** を使用する



PowerShell credTypes

PowerShell 資格情報タイプ：

タイプ	説明
WMI	testCredentialWMI
Exchange	testCredentilExchange
AD	testCredentilAD
SCCM	testCredentilSCCM

PSScrip.ps1 スクリプトに資格情報タイプが渡されない場合、MID Serverは、ターゲット ホストへのアクセスをテストするために WMI テスト関数をデフォルトに設定します。資格情報タイプを使用する場合、MID Serverはその資格情報タイプに対応するテスト関数を実行します。

終了コード

次の終了コードは、PSScript.ps1 スクリプトから返され、MID Serverのログ ファイルに記録されます。

PSScript.ps1 終了コード

タイプ	テスト関数
0	PowerShell コマンド/スクリプトが正常に実行されました。
1	テストは正常に終了しましたが、コマンド/スクリプトの実行に失敗しました。
2	不正な構文がスクリプトに渡されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PSScript.ps1 終了コード (続く)

タイプ	テスト関数
3	MID Server サービス アカウントを含むすべての資格情報がコマンド/スクリプトを実行できませんでした。
4	テストに合格し、アクティビティを実行しましたが、エラーが返されました。ユーザーの例が見つかりません。

DiagnosticsUtil.psm1

MID Serverはこのモジュール ファイルを使用して、PowerShell スクリプトを使用して Orchestration アクティビティのデバッグをサポートする PowerShell ロギングを実行します。デバッグ ステートメントをカスタム スクリプトに直接追加することもできます。

PowerShell 診断ユーティリティ

ユーティリティ	説明
SNCLog-DebugInfo	PowerShell スクリプトまたは PowerShell Orchestration アクティビティ用のデバッグ メッセージを記録します。例： • `SNCLog-DebugInfo -message "My debug message..."` • `SNCLog-DebugInfo "My debug message"`
SNCLog-ParameterInfo	関数のパラメーター値を記録します。`"function getHostName{ param( [String] $target )"` の場合、PowerShell ハッシュテーブルは、実行する関数を示す文字列と、それぞれの関数パラメーターの値です。例： • 単一パラメーターを持つ関数：`SNCLog-ParameterInfo @("Running getHostName", $target)` **注:** デバッグ メッセージは、`'Running getHostName $target:[actual value of $target]'` となります。 • 複数のパラメーターを持つ関数：`SNCLog-ParameterInfo @("Running functionName", $param1, $param2, $param3)`
SNCObfuscate-Value	セキュリティ上の理由から値を暗号化するには、このユーティリティを使用します。関数には `"$variableName":***` と表示されます。*** は難読化された値です。例： `SNCObfuscate-Value $password`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PowerShell 診断ユーティリティ (続く)

ユーティリティ	説明
	注: デバッグ メッセージは `"$password : ***"` となります。

Credentials.psm1

MID Serverはこのモジュール ファイルを使用して、ターゲット ホストへのアクセスをテストします。MID Serverは、PowerShell アクティビティで資格情報タイプ **credType** が定義されるまで、次のアクセス タイプ関数を使用して自身の資格情報テーブル内に保存されているすべての Windows 資格情報間をループします。ServiceNow で作成されたすべての PowerShell アクティビティは、特定の資格情報タイプを使用するようにハードコードされています。その結果、MID Serverは指定された関数に対する資格情報アクセスのみをテストします。

PowerShell のテスト関数

関数	説明
testCredentialWMI	*`Get-WMI`* オブジェクトを使用して、ターゲット ホストで指定されたユーザーとパスワードをテストします。
testCredentilAD	組み込まれている *`DirectoryEntry`* オブジェクトを使用して、ターゲットホストで指定されたユーザーとパスワードをテストします。
testCredentialExchange	指定されたユーザーとパスワードをテストして Exchange ホストでセッションを作成します。このテストでは、リモート ホストで組み込まれている PowerShell リモート機能を使用します。WinRM は Exchange サーバー上にデフォルトで設定されます。
testCredentialSCCM	指定されたユーザーとパスワードをテストして、SCCM サーバーでセッションを作成します。このテストでは、リモート ホストで組み込まれている PowerShell リモート機能を使用します。このテストでは、WinRM を設定する必要があります。
testNoCredentialAccessWMI	*`Get-WMI`* オブジェクトを使用して、ターゲット ホストで指定されたユーザーとパスワードをテストします。**credType** が使用されない場合にこのテストを使用します。

注:
これらの機能のいずれかを使用してテストに合格すると、その資格情報が PowerShell スクリプト/コマンドの実行に使用されます。これらの機能を使用してターゲット ホストへのアクセスのテストに失敗した場合、MID Serverは MID Server サービスのアカウントで PowerShell スクリプト/コマンドを実行します。

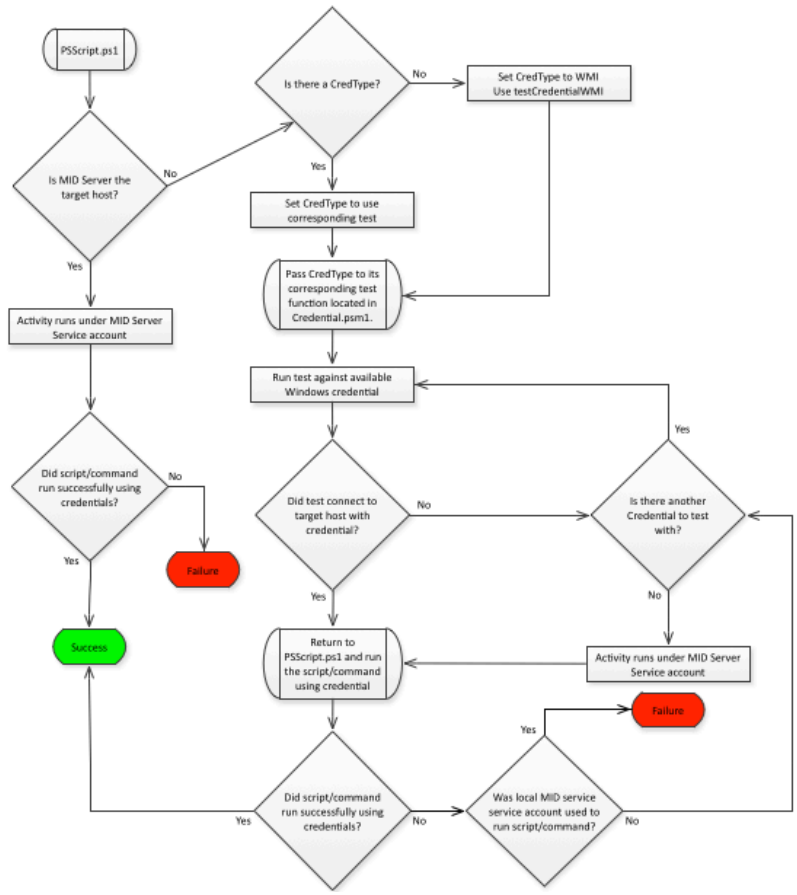
次の図は、PowerShell アクティビティの対象となるホストでの資格情報の選択動作の依存関係を示しています。ターゲット ホストが MID Serverの IP アドレスまたはホスト名の場合、MID Server は Credentials テーブルのすべての資格情報をバイパスし、MID Server サービスのアカウントを使用します。ターゲット ホストが MID Serverではない場合、すべての Windows 資格情報が最初に

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

使用されます。PowerShell アクティビティの実行時に Credentials テーブルのすべての資格情報が失敗した場合、MID Serverは MID Server サービス アカウントを使用します。

PowerShell 資格情報の選択基準



ActiveDirectory.psm1

このモジュール ファイルには、Active Directory アクティビティパックに付属する PowerShell スクリプトで使用される関数が保存されています。

Exchange.psm1

このモジュール ファイルには、Exchange アクティビティパックに付属する PowerShell スクリプトで使用される関数が保存されています。

SCCM.psm1

このモジュール ファイルには、SCCM アクティビティパックに付属する PowerShell スクリプトで使用される関数が保存されています。

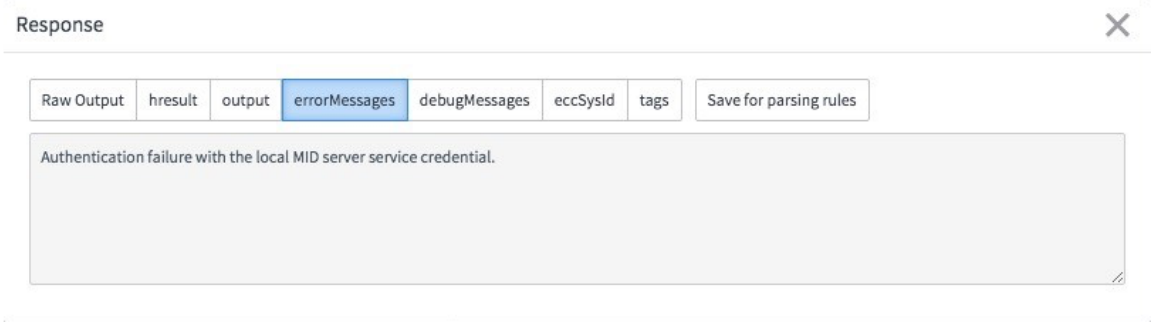
PowerShell のトラブルシューティング

認証とアクセス拒否のエラーにより、PowerShell アクティビティがターゲット ホストでコマンドを実行できなくなる可能性があります。

Orchestration PowerShell アクティビティによる認証エラー、リモート プロシージャ コール (RPC) サーバーが使用できない場合、またはアクセスが拒否された場合のトラブルシューティングに次の手順を使用します。ローカル MID Server サービス アカウントの資格情報を含む、すべての資格情報に Powershell スクリプト/コマンドの実行に適したアクセス権限がない場合、認証失敗エラーが表示されます。ターゲット ホストに到達できない場合、同じエラーが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

認証エラーメッセージ



Active Directory アクティビティの認証エラー

次の例では、[AD オブジェクトを作成] アクティビティを使用して、PowerShell の認証エラーのトラブルシューティングを説明します。

始める前に

必須ロール：Active Directory のアカウントにアクセスおよび作成する権限

このタスクについて

使用しているアカウントにアクティビティの実行に適した権限があることを確認します。

手順

1. アクティビティを実行するアカウントを使用してターゲット マシンにログオンします。
   このマシンに Active Directory ツールをインストールする必要があります。
2. Active Directory のユーザーとコンピュータのアプリケーションを起動します。
3. Active Directory オブジェクトを作成する OU に移動します。
4. オブジェクトの作成を試みます。

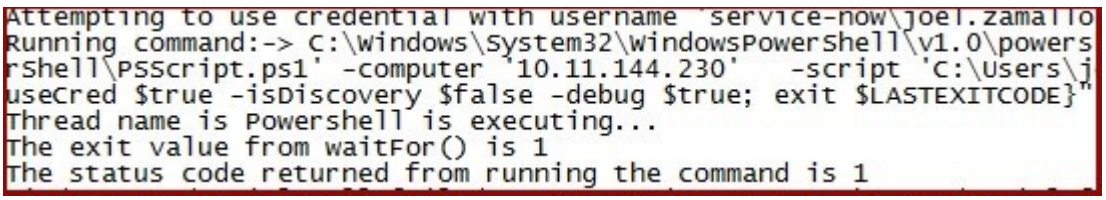
   指定したユーザーでこの手順が成功した場合、認証失敗の原因は次のとおりです。

自動翻訳

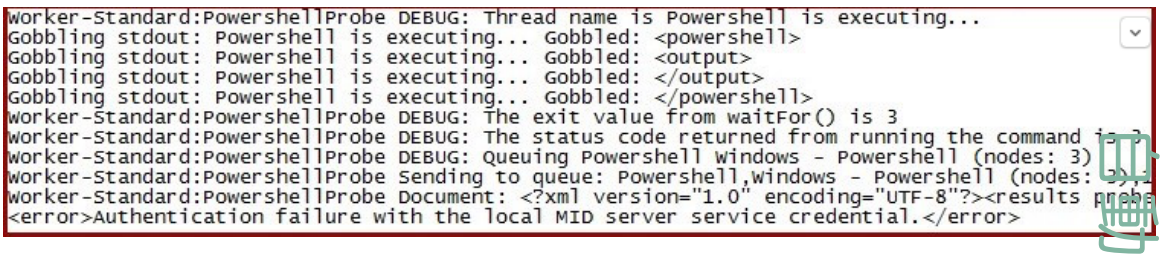
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー名が無効です。
- 入力したパスワードが間違っています。
- ドメインコントローラーに到達できません。

注:
このエラーの MID Server ログにリストされているリターン コードの大部分は **1** および **3** です。これは、Active Directory アクティビティが WMI または WinRM ではなく ADSI プロバイダーを使用するためです。エラー コード **1** は、アカウントはテスト アカウントに接続したけれども、スクリプトの実行に失敗したことを意味します。



エラー コード **3** は、MID Serverが MID Server サービス アカウントで PowerShell アクティビティを実行しようとしたけれども、失敗したことを意味します。



Exchange アクティビティの認証失敗

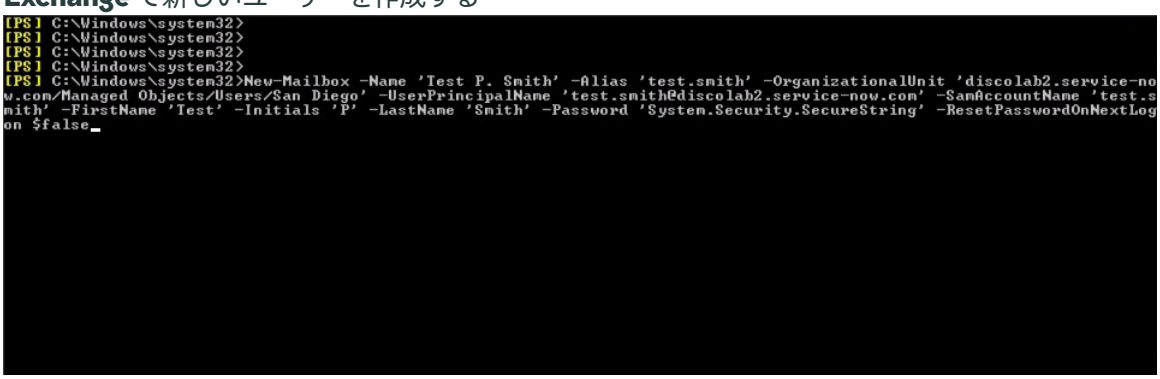
次の例では、[メールボックスの作成] アクティビティを使用して、PowerShell の認証エラーのトラブルシューティングを説明します。

始める前に
必須ロール：Exchange サーバー上のメールボックスにアクセスおよび作成する権限

手順

1. 使用しているアカウントに PowerShell アクティビティの実行に適した権限があることを確認します。
2. Exchange 管理シェル (EMS) がインストールされているマシンにログオンします。
3. New-mailbox Exchange コマンドレットを使用してユーザーを作成します。

Exchange で新しいユーザーを作成する



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

指定した資格情報でこの手順が成功した場合、失敗の原因は次の可能性があります。

- ユーザー名が無効です。
- 入力したパスワードが間違っています。
- Exchange サーバーに到達できません。

4. Exchange サーバーに到達できない場合は、MID Server ログを調べます。
Exchange アクティビティは WinRM を使用して Exchange サーバーにアクセスするため、ログにはトラブルシューティングの詳細情報が表示されます。

> **注:**
> このエラーは「**WinRM** が要求を処理できない」ことを示しているわけではないことを確認します。

リモート プロシージャ コール **(RPC)** サーバーが使用不可、またはアクセスが拒否される

通常、WinRM または WMI を使用する PowerShell スクリプト/コマンドを実行すると、このエラーが記録されます。

考えられるエラーの原因

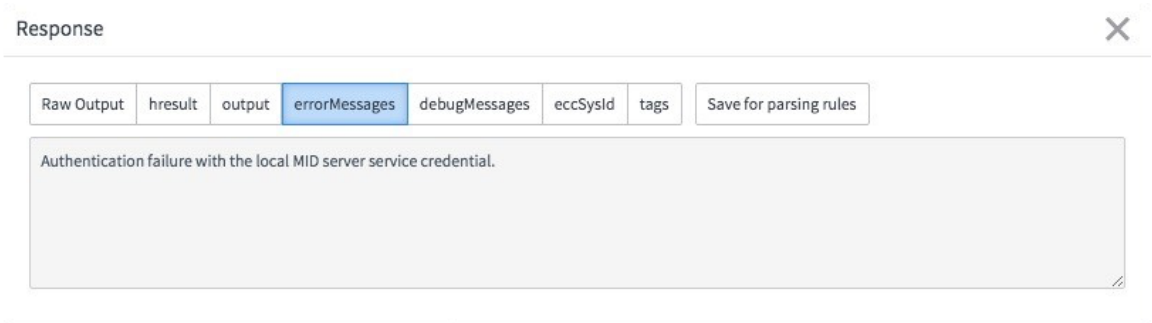
ターゲット ホストには、次のいずれかの問題があります。

- WinRM が設定されていません。
- ファイアウォールは、TCP ポート 135 (WMI) または HTTP/HTTPS と TCP ポート5985 (WinRM) を介したホストへのアクセスをブロックします。
- WMI を使用して複数のホストにホッピングすることで発生する Kerberos の問題。

WinRM エラーの例

Exchange アクティビティパックの [メールボックスの作成] アクティビティで、MID Server サービスの資格情報を使用した認証に関連する ECC キューにエラーが発生しました。これは、ターゲット ホストが MID Serverでない場合、MID Serverの資格情報が最後に使用されるために発生しました。

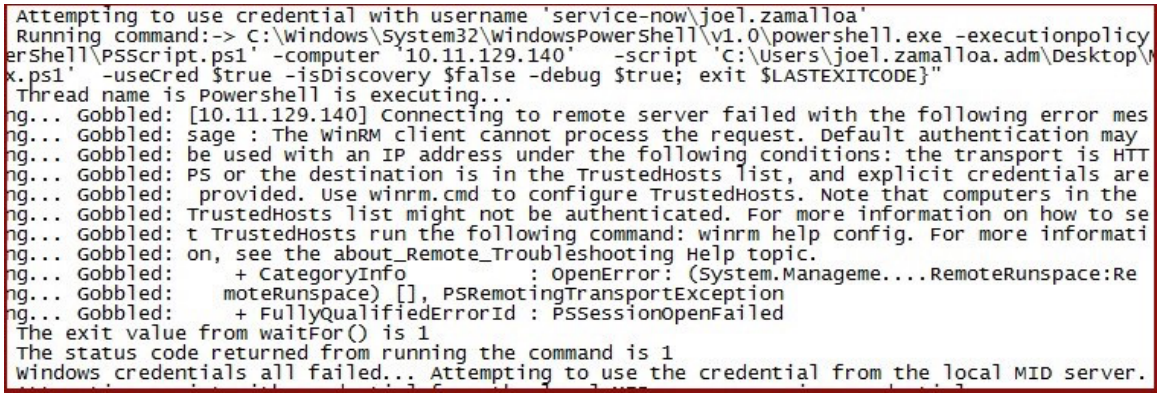
認証失敗エラーメッセージ



MID Server ログは、MID Serverが特定の資格情報でアクティビティを実行しようとしたけれども成功せず、終了コード 1 を受信したことを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MID Serverのエラー コード



```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamalloa'
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powershell.exe -executionpolicy
erShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.129.140'   -script 'C:\Users\joel.zamalloa.adm\Desktop\M
x.ps1'  -useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
ng... Gobbled: [10.11.129.140] Connecting to remote server failed with the following error mes
ng... Gobbled: sage : The WinRM client cannot process the request. Default authentication may
ng... Gobbled: be used with an IP address under the following conditions: the transport is HTT
ng... Gobbled: PS or the destination is in the TrustedHosts list, and explicit credentials are
ng... Gobbled:  provided. Use winrm.cmd to configure TrustedHosts. Note that computers in the
ng... Gobbled: TrustedHosts list might not be authenticated. For more information on how to se
ng... Gobbled: t TrustedHosts run the following command: winrm help config. For more informati
ng... Gobbled: on, see the about_Remote_Troubleshooting Help topic.
ng... Gobbled:     + CategoryInfo          : OpenError: (System.Manageme....RemoteRunspace:Re
ng... Gobbled:    moteRunspace) [], PSRemotingTransportException
ng... Gobbled:     + FullyQualifiedErrorId : PSSessionOpenFailed
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
Windows credentials all failed... Attempting to use the credential from the local MID server.
```

[ドメインを統合] アクティビティ

[ドメインを統合] アクティビティは、Windows コンピュータをドメインに統合します。

コンピュータがすでにドメインのメンバーである場合、このアクティビティはコンピュータを変更せずに完了します。ドメインの統合にはユーザー名とパスワードが必要です。このユーザーには、ドメイン管理権限またはコンピュータをドメインに結合する権限を付与する必要があります。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Powershell アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[ドメインを統合] 入力変数

変数	説明
ホスト名	ドメインを統合する Windows サーバーのホスト名または IP アドレス。
ドメイン	結合するドメインの名前。
Domain_user	ドメイン管理権限またはコンピュータをドメインに結合させる権限を持つユーザーの名前。
Domain_user_password	ドメイン管理権限またはコンピュータをドメインに結合させる権限を持つユーザー用のパスワード。

出力変数

[ドメインを統合] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

条件

[ドメインを統合] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがコンピュータをドメインに統合させることに成功しました。
失敗	アクティビティがコンピューターをドメインに統合させることに失敗しました。

[Windows アプリケーションをインストール] アクティビティ

[Windows アプリケーションをインストール] アクティビティは、Windows ターゲット マシンの MSI パッケージからアプリケーションをインストールします。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Powershell アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは PowerShell アクティビティデザイナーで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

入力変数

[Windows アプリケーションをインストール] 入力変数

変数	説明
hostname	サービスがインストールされるターゲット Windows マシンのホスト名または IP アドレス。DNS の解決を使用する MID Server 機能を使用して、ホスト名を IP アドレスに解決します。
installerpath	インストーラーへのパス。インストーラーは、MID Serverとターゲット マシン (ローカル ドライブ、UNC パス、マップされたドライブなど) の両方に表示される任意のマシン上に配置することができます。
インストーラー	インストーラー ファイルの名前 (例：winzip150.msi)。インストーラーは MSI パッケージにする必要があります。
arguments	MSI パッケージへのコマンド ライン引数を含むパラメーター。このような名前=値のペアは、スペースで区切られています。たとえば、引数は次のように表示されます。INSTALLDIR=c:\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0。このような引数は、実際にインストールされている MSI が定義するものによって異なります。引数がない場合は、フィールドを空のままにします。

出力変数

[Windows アプリケーションをインストール] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

[Windows アプリケーションをインストール] 条件

名前	説明
成功	Windows アプリケーションがターゲット マシンに正常にインストールされました。
失敗	Windows アプリケーションがターゲット マシンにインストールできませんでした

WMI Windows インストーラー プロバイダーを有効にする

[Windows アプリケーションをインストール] アクティビティを使用して Windows マシンにソフトウェアをインストールするには、すべてのターゲット マシンで WMI Windows インストーラー プロバイダーを有効にします。

始める前に

- MID Server、ターゲット マシン、およびインストーラー ソース マシンは、同じ Active Directory ドメイン上に配置することをお勧めします。ただし、これらのコンピュータが別々のドメイン上にある場合、それらのドメイン間で信頼関係 を確立する必要があります。
- インストーラー パスが UNC ファイル共有 マシンである場合、ターゲット コンピュータの Active Directory アカウントは、委任のために信頼される必要があります。この構成の手順については、Windows アプリケーションのインストールとアンインストール のコミュニティの投稿を参照してください。

このタスクについて

> **注:**
> このツールをデフォルトで提供する Windows オペレーティング システムのリストについては、「WMI プロバイダー 」を参照してください。

手順

1. コントロール パネルを開きます。
2. [プログラムの追加と削除] に移動します。
3. **[Windows** コンポーネントの追加と削除] を選択します。
4. [管理とモニタリング ツール] をダブルクリックします。

   この操作により、追加選択を表示するセカンダリ ウィンドウが開きます。
5. **[WMI Windows** インストーラー プロバイダー] チェック ボックスをオンにします。
6. **[OK]** をクリックして Windows コンポーネント ウィザード ウィンドウに戻ります。
7. [次へ **(Next)]** をクリックします。
   このプロセスを完了するには、Windows インストール CD を要求される場合があります。

[サービス状態を変更] アクティビティ

[サービス状態を変更] アクティビティは、リモート システム上の Windows サービスを開始または停止します。

このアクティビティによって、Istanbul より前のリリースで使用可能な同じ名前の Powershell アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、Powershell アクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[サービス状態を変更] 入力変数

変数	説明
hostname	サービスがインストールされるターゲット Windows マシンのホスト名または IP アドレス。[DNS の解決] アクティビティを使用して、ホスト名を IP アドレスに解決します。
service	開始または停止する Windows サービスの名前。*service* パラメーターは、影響を受けるサービスの表示名ではなくサービス名です。
state	サービス状態の変更には、**StartService** または **StopService** の 2 つのアクションがあります。

出力変数

[サービス状態を変更] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。エラーが発生しなかった場合、この値は null です。

条件

[サービス状態を変更] 条件

条件	説明
成功	ターゲット サービスが正常に開始または停止されました。
失敗	ターゲット サービスの更新に失敗したか、ターゲット システムでサービスが見つかりませんでした。

[Windows Server を再起動] アクティビティ

[Windows Server を再起動] アクティビティが停止してから、PowerShell を使用して Windows Server を再起動します。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Powershell アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、Powershell アクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

[Windows Server を再起動] 入力変数

変数	説明
ホスト名	再起動する Windows Server のホスト名または IP アドレス。

出力変数

[Windows Server を再起動] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。

条件

[Windows Server を再起動] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが Windows Server の再起動に成功しました。
失敗	アクティビティが Windows Server を再起動できませんでした。

[Windows アプリケーションをアンインストール] アクティビティ

[Windows アプリケーションをアンインストール] アクティビティは、Windows ターゲット マシンからアプリケーションをアンインストールします。

このアクティビティを使用してアンインストールできる唯一のアプリケーションは Windows インストーラーです。

注:
このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の Powershell アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、Powershell アクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[Windows アプリケーションをアンインストール] 入力変数

変数	説明
hostname	アプリケーションをアンインストールする Windows ターゲット マシンのホスト名または IP アドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Windows アプリケーションをアンインストール] 入力変数 (続く)

変数	説明
product	Windows の [プログラムの追加と削除] に表示されるとおりにアンインストールするアプリケーションの名前。

出力変数

[Windows アプリケーションをアンインストール] 出力変数

変数	説明
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。

条件

[Windows アプリケーションをアンインストール] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが Windows Server のアプリケーションのアンインストールに成功しました。
失敗	アクティビティが Windows Server のアプリケーションのアンインストールに失敗しました。

プローブアクティビティパック

Orchestration は、ServiceNow アクティビティデザイナーを使用してカスタマイズしたアクティビティパックを提供し、ターゲット ホストのプローブを実行して特定の情報を返します。

このようなカスタムアクティビティは プローブアクティビティを作成するで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

カスタム プローブアクティビティを使用するには、Orchestration - プローブ プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

[DNS 名の解決] アクティビティ

[DNS 名の解決] アクティビティは、IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名 (FQDN) を 1 つまたは複数の IP アドレスに解決します。

ドメイン名は MID Serverを介してドメイン名システム (DNS) に送信され、名前が解決されます。単一の IP アドレスが返される場合は、*resolved_ip* と *resolved_ips* の 2 つの変数に格納されます。複数の IP アドレスが返される場合は、最初の IP アドレスが *resolved_ip* 変数に格納され、すべてのアドレスが *resolved_ips* 変数に格納されます。FQDN ではなく IP アドレスが提供される場合、このアドレスは両方の変数に直接出力されます。ServiceNow インスタンスは、このアクティビティを実行するために [DNS 名の解決] を使用するように設定された MID Serverにアクセスできる必要があります。

このアクティビティは、Istanbul 以前のリリースで使用可能な同じ名前のアクティビティを置き換えます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、プローブアクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[DNS 名の解決] 入力変数

変数	説明
FQDN	解決する完全修飾ドメイン名または IP アドレス。

出力変数

[DNS 名の解決] 出力変数

変数	説明
ip	解決済み DNS 名の最初の IP アドレス。
ips	解決済みの IP アドレスのカンマ区切りリスト。
result	次のいずれかになります。 • **resolved**：指定した DNS 名を解決できました。 • **unresolved**：指定した DNS 名を解決できませんでした。

条件

[DNS 名の解決] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが DNS 名を正常に解決しました。
失敗	アクティビティが DNS 名を解決できませんでした。

[SNMP クエリー] アクティビティ

[SNMP クエリー] アクティビティは SNMP デバイスをクエリーします。

ServiceNow インスタンスは、このアクティビティを実行するために SNMP を使用するように設定された MID Serverにアクセスできる必要があります。

このアクティビティは、Istanbul 以前のリリースで使用可能な同じ名前のアクティビティを置き換えます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、プローブアクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[SNMP クエリー] 入力変数

変数	説明
hostname	クエリーされている SNMP デバイスのホスト名または IP アドレス。
oids	SNMP デバイスの識別に使用される一意のオブジェクト識別子のリスト。

出力変数

[SNMP クエリー] 出力変数

変数	説明
説明	SNMP オブジェクトの説明。
timeout	クエリーがタイムアウトしたかどうかを示すブーリアン値。
エラー	発生したエラーを示します。エラーが発生しなかった場合、この値は null です。
oid_data	すべての一意のオブジェクト識別子のデータ オブジェクトのアレイ。

条件

[SNMP クエリー] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがターゲット デバイス上でクエリーを正常に実行しました。
失敗	アクティビティがターゲット デバイス上でクエリーを実行できませんでした。失敗の原因は、有効な資格情報がない、デバイスにアクセスできないことが考えられます。

SCCM アクティビティパック

Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) アクティビティパックは、SCCM サーバー上のソフトウェア展開およびコレクションを管理するために使用できる Orchestration アクティビティを提供します。

SCCM Orchestration アクティビティを使用すると、SCCM サーバーからソフトウェアを展開および取り消したり、ユーザーとデバイスのコレクションを管理したりすることができます。システムは、Orchestration のアクティビティとワークフローを使用して SCCM サーバー上のソフトウェアを管理します。

クライアント ソフトウェア ディストリビューションには、次のものが必要です。

- SCCM 2012 R2 以降。
- Powershell 3.x。
- Powershell リモート機能が有効になっている。
- Windows PowerShell x86 実行ポリシーが非制限モードに設定されている必要がある。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 最新バージョンの SCCM *cmdlet* ライブラリーが SCCM サーバーにインストールされている。
- 資格情報を使用して SCCM サーバーにログオンし、System Center Configuration Manager コンソールからWindows PowerShell を介して 1 回以上接続し、この資格情報のパス変数を設定する。

SCCM アクティビティを要求する

Orchestration - System Center Configuration Manager プラグインは、SCCM ホストからソフトウェアを展開し、ユーザーとデバイスのコレクションを管理する SCCM アクティビティパックをインストールします。

始める前に

必要なロール：管理者

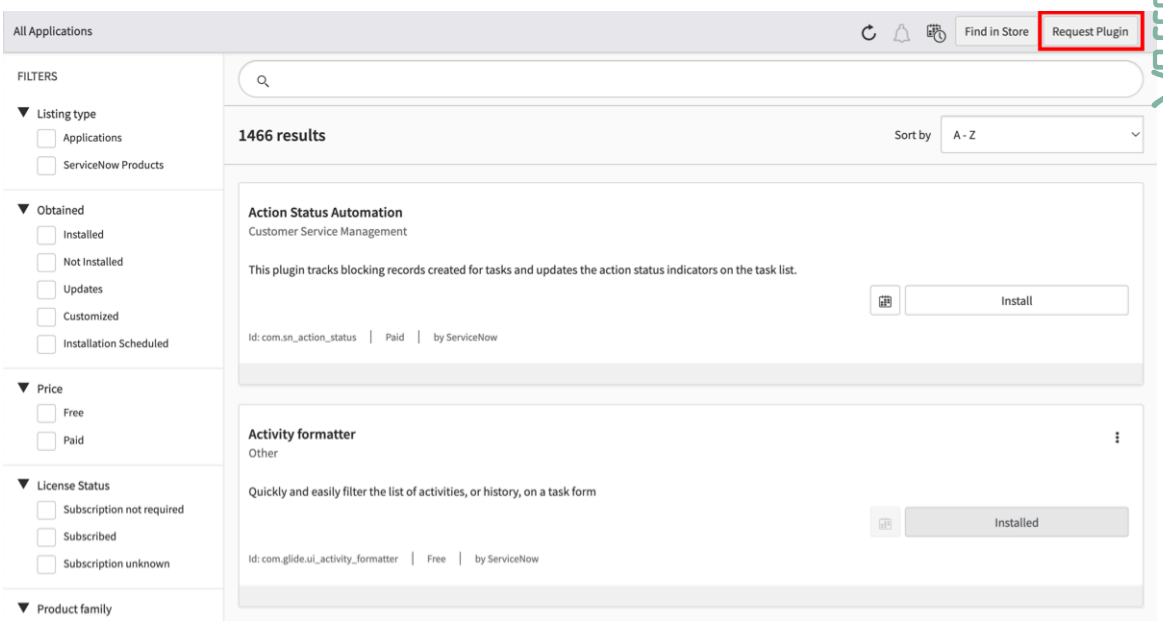
このタスクについて

SCCM プラグインは、Orchestration - クライアント ソフトウェア ディストリビューション [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] プラグインがアクティブ化されると自動的にアクティブ化されますが、個別にアクティブ化することもできます。

> **注:**
> SCCM プラグインのアクティビティは、System Center Configuration Manager のスコープで実行されます。

手順

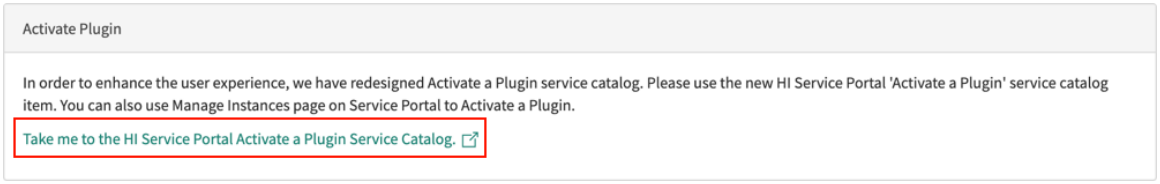
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

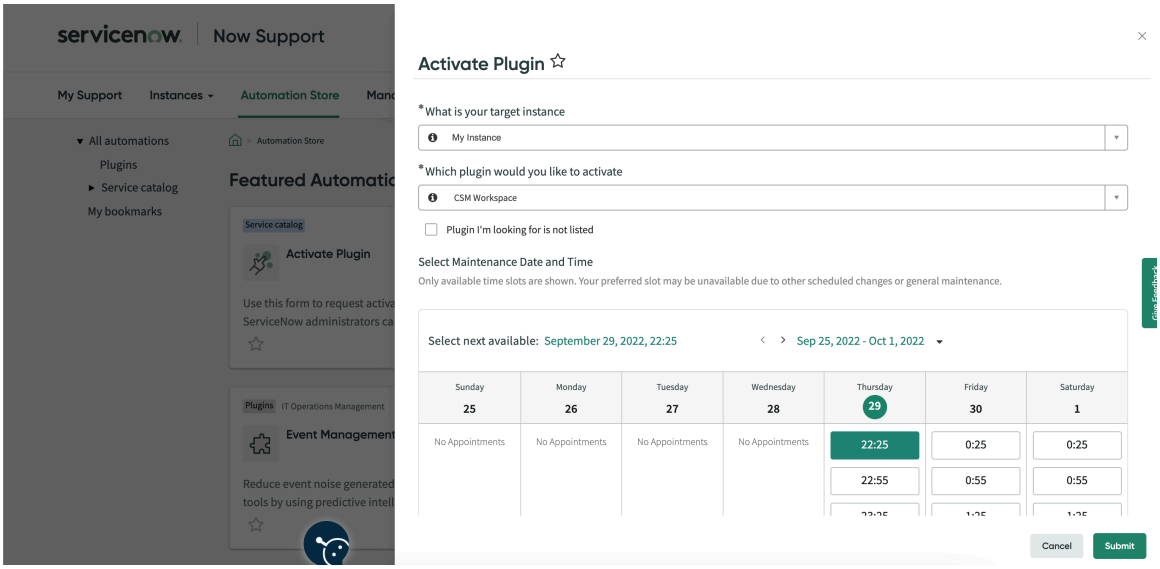
Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

SCCM アクティビティ用の MID Server の構成

Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) アクティビティで MID Server を使用するには、SCCM サーバーと通信するように構成します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. ナビゲーションフィルターに **cmdb_ci_dns_name.list** と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. **[IP** アドレス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. **[IP** アドレス] フィールドに、SCCM サーバーの IP アドレスを入力します。
7. **[Nic]** フィールドで、**[eth0]** または任意のネットワークインターフェイスコントローラーを選択します。
8. [ネットマスク] フィールドは空白のままにします。
9. [送信] をクリックします。

[デバイス コレクションに追加] アクティビティ

[デバイスコレクションに追加] アクティビティは、指定されたデバイスを Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) デバイス コレクションに追加します。

[デバイス コレクションに追加] アクティビティは、Powershell アクティビティテンプレートを使用して指定したデバイスを SCCM デバイス コレクションに追加します。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、*AddToDeviceCollection.ps1* と呼ばれる MID Server スクリプトを実行してコレクションを編集するように設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

> **注:**
> [デバイス コレクションに追加] アクティビティは、前処理スクリプトまたは後処理スクリプトを使用しません。

入力変数

[デバイス コレクションに追加] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
collection	デバイス コレクションの名前。
device	コレクションに追加するデバイスの名前。

出力変数

[デバイス コレクションに追加] 出力変数

変数	説明
output	ワークフロー内の他のアクティビティに渡される値を含む変数。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[デバイス コレクションに追加] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがデバイスを SCCM デバイス コレクションに正常に追加しました。
失敗	アクティビティがデバイスを SCCM デバイス コレクションに追加できませんでした。

[ユーザー コレクションに追加] アクティビティ

[ユーザー コレクションに追加] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ユーザー コレクションにユーザーを追加します。

[ユーザー コレクションに追加] アクティビティは、Powershell アクティビティテンプレートを使用して SCCM サーバーにアクセスします。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、`AddToUserCollection.ps1` と呼ばれる MID Server スクリプトを実行してコレクションを編集するように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

> **注:**
> [ユーザー コレクションに追加] アクティビティは、前処理スクリプトまたは後処理スクリプトを使用しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[ユーザー コレクションに追加] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
collection	ユーザー コレクションの名前。
ユーザー	コレクションに追加するユーザーの名前。

出力変数

[ユーザー コレクションに追加] 出力変数

変数	説明
output	ワークフロー内の他のアクティビティに渡される値を含む変数。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[ユーザー コレクションに追加] 条件

成功	アクティビティがユーザーを SCCM ユーザー コレクションに正常に追加しました。
失敗	アクティビティがユーザーを SCCM ユーザー コレクションに追加できませんでした。

[アプリケーションを入手] アクティビティ

[アプリケーションを入手] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) サーバーで使用可能なすべてのアプリケーションのリストを返します。

[アプリケーションを入手] アクティビティは、Powershell アクティビティテンプレートを使用して SCCM サーバーのアプリケーションにアクセスします。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、`GetApplications.ps1` と呼ばれる MID Server スクリプトを実行するように設定されています。このスクリプトは GET の結果をフィルタリングするため、SCCM サーバーのアプリケーションに対して特定の属性のみが返されます。このような方法で結果をフィルタリングすることで、ペイロードのサイズを制御し、最適なアプリケーション データを提供します。使用可能なアプリケーションのリストは、JSON オブジェクトのアレイとして返されます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

注:
[アプリケーションを入手] アクティビティでは、前処理スクリプトは使用されません。

入力変数

[アプリケーションを入手] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[アプリケーションを入手] アクティビティの出力変数には、*applications* と呼ばれるオブジェクトのアレイおよびエラーメッセージが含まれます。アレイ内の各オブジェクトには、次の表の属性が含まれます。

[アプリケーションを入手] 出力変数

変数	説明
applications	*applications* アレイには次の属性が含まれます。 • *id*：SCCM アプリケーションのプライマリーキー。 • *ciUniqueId*：SCCM アプリケーションの一意の ID。 • *name*：アプリケーションの名前。 • *manufacturer*：アプリケーションのメーカー。 • *version*：アプリケーションのバージョン。 • *isDeployable*：このアプリケーションが展開可能であるかどうかを示す true/false 値。 • *isDeployed*：このアプリケーションがすでに展開されているかどうかを示す true/false 値。 • *numberOfUsersWithApp*：このアプリケーションがインストールされたユーザーの数。 • *numberOfDevicesWithApp*：このアプリケーションがインストールされたデバイスの数。 • *application*：このアプリケーションで上記のデータ セットを含むオブジェクト。このスクリプトを使用し、必要に応じてこのセットから追加データを解析します。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[アプリケーションを入手] 条件

変数	説明
成功	アクティビティが SCCM ホストで使用可能なアプリケーションのリストを正常に取得しました。
失敗	アクティビティが SCCM ホストで使用可能なアプリケーションのリストを取得できませんでした。

[展開を取得] アクティビティ

[展開を取得] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) サーバーを使用して Orchestration によって実行された展開のリストを返します。

[展開を取得] アクティビティは、PowerShell アクティビティテンプレートを使用して SCCM サーバーの展開にアクセスします。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、ホストの展開を返す *GetDeployments.ps1* と呼ばれる MID Server スクリプトを実行するように設定されています。このスクリプトは GET の結果をフィルタリングするため、SCCM サーバーの展開に対して特定の属性のみが返されます。このような方法で結果をフィルタリングすることで、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ペイロードのサイズを制御し、最適な展開データを提供します。使用可能な展開のリストは、JSON オブジェクトのアレイとして返されます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

注:
[展開を取得] アクティビティでは、前処理スクリプトは使用されません。

入力変数

[展開を取得] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。

出力変数

[展開を取得] 出力変数

変数	説明
deployments	*deployments* アレイには次の属性が含まれます。 • *id*：SCCM アプリケーションのプライマリーキー。 • *applicationId*：SCCM アプリケーションのプライマリーキー。 • *softwareName*：展開されるソフトウェアの名前。 • *collectionId*：SCCM コレクションのプライマリーキー。 • *collectionName*：SCCM コレクションの名前。 • *desiredConfigType*: 可能な値: *Install* (1) および *Uninstall* (2)。 • *deploymentIntent*：展開の目的。可能な値は **Available** (1) および **Required** (2) です。 • *numberSuccess*：展開が正常にインストールされたクライアントの数。 • *numberErrors*：展開のインストール時にエラーが発生したクライアントの数。 • *deployment*：この展開でここにリスト表示される属性のデータセットを含むオブジェクト。後処理スクリプトを使用し、必要に応じてこのセットから追加データを解析します。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[展開を取得] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが SCCM ホストを使用して Orchestration によって実行された展開のリストを正常に取得しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[展開を取得] 条件 (続く)

条件	説明
失敗	アクティビティが SCCM ホストを使用して Orchestration によって実行された展開のリストを取得できませんでした。

[デバイス コレクションを取得] アクティビティ

[デバイス コレクションを取得] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ホストで使用可能なデバイス コレクションのリストを返します。

[デバイス コレクションを取得] アクティビティは、PowerShell アクティビティテンプレートを使用して SCCM サーバーのコレクションにアクセスします。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、サーバーのデバイス コレクションを返す `GetDeviceCollections.ps1` と呼ばれる MID Server スクリプトを実行するように設定されています。このスクリプトは GET の結果をフィルタリングするため、SCCM サーバーのデバイス コレクションに対して特定の属性のみが返されます。このような方法で結果をフィルタリングすることで、ペイロードのサイズを制御し、最適なデバイス コレクション データを提供します。使用可能なコレクションのリストは、JSON オブジェクトのアレイとして返されます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

注:
[デバイス コレクションを取得] アクティビティでは、前処理スクリプトは使用されません。

入力変数

[デバイス コレクションを取得] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。

出力変数

[デバイス コレクションを取得] 出力変数

変数	説明
deviceCollections	*deviceCollections* アレイには次の属性が含まれます。 • *id*：SCCM デバイスコレクションのプライマリーキー。 • *name*：SCCM デバイスコレクションの名前。 • *collectionType*：SCCM ユーザーコレクションのタイプ。この場合、値は **device** です。 • *localMemberCount*：ローカル SCCM サイトで表示可能なデバイスコレクションメンバーの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[デバイス コレクションを取得] 出力変数 (続く)

変数	説明
	• *memberCount*：すべてのデバイスコレクションメンバーの数。 • *deviceCollection*：このデバイスコレクションでここにリスト表示される属性のデータセットを含むオブジェクト。後処理スクリプトを使用し、使用するこのセットから追加データを解析します。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[デバイス コレクションを取得] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが SCCM ホストで使用可能なデバイス コレクションのリストを正常に取得しました。
失敗	アクティビティが SCCM ホストで使用可能なデバイス コレクションのリストを取得できませんでした。

[ユーザー コレクションを取得] アクティビティ

[ユーザー コレクションを取得] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) サーバーで使用可能なユーザー コレクションのリストを返します。

[ユーザー コレクションを取得] アクティビティは、PowerShell アクティビティテンプレートを使用して SCCM サーバーのユーザー コレクションにアクセスします。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、ホストのユーザー コレクションを返す *GetUserCollections.ps1* と呼ばれる MID Server スクリプトを実行するように設定されています。このスクリプトは GET の結果をフィルタリングするため、SCCM サーバーのユーザー コレクションに対して特定の属性のみが返されます。このような方法で結果をフィルタリングすることで、ペイロードのサイズを制御し、最適なユーザー コレクション データを提供します。使用可能なコレクションのリストは、JSON オブジェクトのアレイとして返されます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

注:
[ユーザー コレクションを取得] アクティビティでは、前処理スクリプトは使用されません。

入力変数

[ユーザー コレクションを取得] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[ユーザー コレクションを取得] 出力変数

変数	説明
userCollections	*userCollections* アレイには次の属性が含まれます。 • *id*：SCCM ユーザーコレクションのプライマリーキー。 • *name*：SCCM ユーザーコレクションの名前。 • *collectionType*：SCCM ユーザーコレクションのタイプ。この場合、値は **user** です。 • *localMemberCount*：ローカル SCCM サイトで表示可能なユーザーコレクションメンバーの数。 • *memberCount*：すべてのユーザーコレクションメンバーの数。 • *userCollection*：このユーザーコレクションでここにリスト表示される属性のデータセットを含むオブジェクト。後処理スクリプトを使用し、使用するこのセットから追加データを解析します。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[ユーザー コレクションを取得] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが SCCM ホストで使用可能なユーザー コレクションのリストを正常に取得しました。
失敗	アクティビティが SCCM ホストで使用可能なユーザー コレクションのリストを取得できませんでした。

[コレクションのデバイス] アクティビティ

このアクティビティは、デバイスが SCCM デバイス コレクション内に存在するかどうかを確認します。

[コレクションのデバイス] アクティビティは、PowerShell アクティビティテンプレートを使用して特定のデバイスが SCCM デバイス コレクション内に存在するかどうかを確認します。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、テストを実行する *IsDeviceInCollection.ps1* と呼ばれる MID Server スクリプトを実行するように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[コレクションのデバイス] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
collection	デバイス コレクションの名前。
device	確認するデバイスの名前がコレクション内に存在します。

出力変数

[コレクションのデバイス] 出力変数

変数	説明
output	テスト結果 (True/False) を含む変数
errorMessage	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[コレクションのデバイス] 条件

条件	説明
存在する	デバイスがコレクション内に存在します。
存在しない	デバイスがコレクション内に存在しません。
失敗	アクティビティが失敗しました。

[コレクションのユーザー] アクティビティ

このアクティビティは、ユーザーが SCCM ユーザー コレクション内に存在するかどうかを確認します。

[コレクションのユーザー] アクティビティは、PowerShell アクティビティテンプレートを使用して特定のユーザーが SCCM ユーザー コレクション内に存在するかどうかを確認します。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、テストを実行する *`IsUserInCollection.ps1`* と呼ばれる MID Server スクリプトを実行するように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

入力変数

[コレクションのユーザー] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
collection	ユーザー コレクションの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コレクションのユーザー] 入力変数 (続く)

変数	説明
ユーザー	確認するユーザーの名前がコレクション内に存在します。

出力変数

[コレクションのユーザー] 出力変数

変数	説明
output	テスト結果 (True/False) を含む変数
errorMessage	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[コレクションのユーザー] 条件

条件	説明
存在する	ユーザーがコレクション内に存在します。
存在しない	ユーザーがコレクション内に存在しません。
失敗	アクティビティが失敗しました。

[デバイス コレクションから削除] アクティビティ

[デバイス コレクションから削除] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) デバイス コレクションからデバイスを削除します。

[デバイス コレクションから削除] アクティビティでは、PowerShell アクティビティテンプレート を使用して Microsoft SCCM サーバーのデバイス コレクションからデバイスを削除します。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、*`RemoveFromUserCollection.ps1`* と呼ばれる MID Server スクリプトを実行してコレクションを編集するように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

入力変数

[デバイス コレクションから削除] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
collection	デバイス コレクションの名前。
device	コレクションに追加するデバイスの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[デバイス コレクションから削除] 出力変数

変数	説明
output	ワークフロー内の他のアクティビティに渡される値を含む変数
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

条件

[デバイス コレクションから削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが SCCM デバイス コレクションからデバイスを正常に削除しました。
失敗	アクティビティが SCCM デバイス コレクションからデバイスを削除できませんでした。

[ユーザー コレクションから削除] アクティビティ

[ユーザー コレクションから削除] アクティビティは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ユーザー コレクションからユーザーを削除します。

[ユーザー コレクションから削除] アクティビティでは、PowerShell アクティビティデザイナーテンプレートを使用して Microsoft SCCM ターゲット ホストのユーザー コレクションにアクセスします。アクティビティは、PowerShell 機能を備えた MID Serverを使用し、RemoveFromUserCollection.ps1 と呼ばれる MID Server スクリプトを実行してコレクションを編集するように設定されています。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > **System Center Configuration Manager (SCCM)**.

入力変数

[ユーザー コレクションから削除] 入力変数

変数	説明
sccmServer	SCCM サーバーの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。
collection	ユーザー コレクションの名前。
ユーザー	コレクションに追加するユーザーの名前。

出力変数

[ユーザー コレクションから削除] 出力変数

変数	説明
output	ワークフロー内の他のアクティビティに渡される値を含む変数。
エラー	アクティビティ出力エラーメッセージを含む変数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[ユーザー コレクションから削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが SCCM ユーザー コレクションからユーザーを正常に削除しました。
失敗	アクティビティが SCCM ユーザー コレクションからユーザーを削除できませんでした。

SFTP ファイル転送アクティビティパック

SFTP ファイル転送アクティビティを使用して、SFTP サーバー上のファイルとディレクトリーを管理し、SFTP サーバー間でファイルを移動します。

SFTP アクティビティパックには、共通するファイル転送タスクのスコープ対象アクティビティと、これらのアクティビティを含み、すぐに使用できるワークフローが含まれます。SFTP ワークフローを使用して、移動するファイル、ファイルが満たす必要のある条件、ファイルの移動順序、および実行される上書きオプションを制御します。

注:
SFTP ファイル転送アクティビティおよびワークフローを使用するには、Orchestration - SFTP プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

SFTP ファイル転送ワークフロー

SFTP ファイル転送アクティビティパックには、複数のアクティビティを使用して SFTP サーバーのファイルを管理するスコープ対象ワークフローが含まれます。

SFTP ファイル転送ワークフローの最大アクティビティ数は 10,000 に設定されています。このため、ワークフローは 1 つのサーバーから別のサーバーに最大 1,000 のファイルを移動できます。

ワークフローへのアクセス

- 移動先 **Workflow** > ワークフローエディター をクリックし、[ワークフロー] タブを選択します。
- SFTP ファイル転送ワークフローをクリックして開きます。
- ワークフロー ヘッダーの情報アイコンをクリックし、プロパティ ダイアログ ボックスを表示します。

入力変数

[SFTP ファイル転送ワークフロー] 入力変数

変数	説明	デフォルト値
ソース ホスト	移動するファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。	
ソース ポート	ソース サーバーとの通信に使用するポート番号。	22
ソース ディレクトリー	ソース ファイルが置かれているディレクトリーへのフル パス。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SFTP ファイル転送ワークフロー] 入力変数 (続く)

変数	説明	デフォルト値
ソースファイル	移動する特定のソース ファイルの名前。このリストのファイル名はセミコロンで区切ります。このフィールドはワイルド カードの使用をサポートしています。このフィールドの値が他のフィールドのオプションにどのように影響するかについては、表の下のセクションを参照してください。	
除外ファイル	移動から除外する特定のソース ファイルの名前。システムは、ソース ディレクトリーまたはサブフォルダーにある他のすべてのファイルを移動します。このリストのファイル名はセミコロンで区切ります。このフィールドはワイルド カードの使用をサポートしています。このフィールドの値が他のフィールドのオプションにどのように影響するかについては、表の下のセクションを参照してください。	
ターゲットホスト	ファイルの移動先のサーバーの名前または IP アドレス。	
ターゲットポート	ターゲット ホストとの通信に使用するポート番号。	22
日時形式	$[DateTime] 変数が [ターゲット ディレクトリー] または [ターゲット ファイル] フィールドで使用される場合に適用されるタイムスタンプ形式。システムはインスタンスの現在時刻を使用してタイムスタンプ値を作成します。	yyyy-MM-dd
ターゲット ディレクトリー	ファイルの移動先のターゲット ホスト内のディレクトリーへのパス。$[DateTime] 変数をディレクトリー名に追加すると、名前にタイムスタンプが含まれるターゲット ディレクトリーを指定できます。たとえば、ターゲット ディレクトリーに次のようなパスを入力できます。/user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]。これにより、ディレクトリーは projects_20150505 になります。タイムスタンプ変数を使用すると、システムは [日時形式] フィールドで指定された形式を使用します。	
ターゲットファイル	タイムスタンプが追加されたときにターゲット ファイル名に使用する形式。次の変数を使用すると、ファイル名のプリフィックスとしてタイムスタンプを追加したり、ファイル名にタイムスタンプを挿入したりするようにシステムを設定することができます。 • $[DateTime]：[日時形式] フィールドで定義された形式を使用する現在のタイムスタンプ。 • $[SourceFile]：完全なファイル名。 • $[SourceFile:Base]：拡張子のない基本ファイル名。 • $[SourceFile:Ext]：ファイル拡張子のみ。 タイムスタンプがプリフィックスとして追加されたターゲット ファイル名は、次のように表されます。$[DateTime]_$[SourceFile]。このため、ファイル名は 20150505_file1.txt のように表示されます。 名前にタイムスタンプが挿入されたターゲット ファイル名は、次のように表されます。$[SourceFile:Base]_$[DateTime]$[SourceFile:Ext]。このため、ファイル名は file1_20150505.txt のように表示されます。	
移動条件を適用	チェックボックスをオンにすると、ファイル転送に条件が適用されます。このチェックボックスをオンにすると、条件設定に追加するフィールドが表示されます。	false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SFTP ファイル転送ワークフロー] 入力変数 (続く)

変数	説明	デフォルト値
最小ファイル サイズ (バイト)	ターゲット ファイルの最小サイズ要件を定義する条件。この設定は、ファイルが有効かどうかを判断するのに役立ちます。このフィールドは、[移動条件を適用] チェックボックスが選択された場合に表示されます。	0
最大ファイル サイズ (バイト)	ターゲット ファイルの最大サイズ要件を定義する条件。このフィールドは、[移動条件を適用] チェックボックスが選択された場合に表示されます。	-1
ファイルは次の値より古くない	このファイルの経過時間範囲の最も古い許容日付を設定する条件。範囲は、指定された日付の 00:00 (深夜) から開始されます。このフィールドは、[移動条件を適用] チェックボックスが選択された場合に表示されます。	
ファイルは次の値より新しくない	このファイルの経過時間範囲の最も新しい許容日付を設定する条件。範囲は指定された日付の 23:59 に終了します。このフィールドは、[移動条件を適用] チェックボックスが選択された場合に表示されます。	
サブフォルダーを含める	ソース ディレクトリー内のサブフォルダーからファイルを移動するには、チェックボックスをオンにします。選択内容がフォーム内の他のフィールドにどのように影響するかについては、表の下のセクションを参照してください。	
移動順	ファイルがソースからターゲットに移動される順序。可能なオプションは: • [なし] (ソース ディレクトリー内のファイルと同じ順序) • タイムスタンプ別 • ファイル名別 • ファイル サイズ別	
ソート順	[移動順] フィールドで選択したオプションを使用して、ターゲット ディレクトリーでファイルがソートされる順序。ソート オプションは [上昇] および [降順] です。	desc
再試行の最大数	タイムアウト前にアクティビティがターゲット ホストに接続したり、ファイルを移動したりできる試行回数。ファイルの移動またはホストへの接続の再試行制限を超えた場合、システムはエラーをログに記録します。エラーの最大数を超えない場合、システムは再び接続を試行するか、次に指定したファイルを移動しようとします。	2
再試行間の時間 (秒)	ターゲットへの接続またはファイルの移動開始を繰り返す間隔の秒数。	10
失敗の最大数	試行が終了する前に、システムがターゲット ホストへの接続に失敗したり、ファイルの移動を失敗したりできる許容回数。設定した再試行の回数を超えた場合にエラーが発生します。デフォルト設定を使用すると、システムが 2 回の再試行後	0

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SFTP ファイル転送ワークフロー] 入力変数 (続く)

変数	説明	デフォルト値
	にターゲットに接続したり、ファイルを移動したりできない場合、エラーが発生します。	
重複ファイル アクション	移動対象のファイルがすでにターゲット ディレクトリー内に存在する場合に実行するアクション。以下から選択可能です。 • [上書き] (ファイルが存在する場合) • インデックスを使用して名前を変更 • 移動しない	上書き
ファイル属性を保存	コピーしたファイルのソース ファイルのタイム スタンプとモード情報を使用するには、チェック ボックスをオンにします。このチェック ボックスをオフにすると、コピーしたファイルには現在のタイム スタンプとモードがあります。 **注:** このタイム スタンプはファイル属性であり、ファイル名には追加されません。	false
成功時に、ファイルをソースから削除	元のファイルが新しい場所にコピーされたときにソース ディレクトリーから削除するには、チェック ボックスをオンにします。このチェック ボックスをオフにすると、ソース ファイルがソース ホストの現在の場所に保持されます。	false
失敗時に、移動済みファイルをターゲットとして保持	ファイル転送操作全体が失敗した場合でも、正常に移動されたターゲット上のファイルを保持するには、チェック ボックスをオンにします。このチェック ボックスをオフにすると、一般的なエラーが発生した場合、転送されたすべてのファイルがターゲットから正常に削除されます。	true
ソースの資格情報タグ	ソースホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。	
ターゲットの資格情報タグ	このアクティビティがターゲット ホスト上で SSH コマンドを実行するために使用する必要がある特定の資格情報タグ。	

ファイル選択ロジック

ソース ホストから移動するファイルを選択する場合、システムは次のロジックを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ソース ファイル] および [除外ファイル] フィールドが空の場合、システムはソース ディレクトリー内のすべてのファイルを移動します。
- [サブフォルダーを含める] チェック ボックスがオンの場合、次の依存関係が存在します。
  - [ソース ファイル] および [除外ファイル] フィールドでファイルが指定されていない場合、システムはソース ディレクトリー内のすべてのファイルとソース ディレクトリーのすべてのサブフォルダー内のすべてのファイルを移動します。
  - [ソース ファイル] フィールドにファイル名が含まれている場合、システムはソース ディレクトリーまたはそのサブフォルダーのいずれかの場所からそのファイルを移動します。
  - [除外ファイル] フィールドにファイル名が含まれている場合、システムはソース ディレクトリーとそのサブフォルダーから除外されたファイル以外のすべてのファイルを移動します。
- [サブフォルダーを含める] チェック ボックスがオフになっていると、システムはソース ディレクトリーのみを調べて、移動または除外するファイルを探します。

[ファイルのコピー] アクティビティ

[ファイルのコピー] アクティビティは、SFTP サーバー (ソース ホスト) から別の SFTP サーバー (ターゲット ホスト) にファイルをコピーします。

入力変数

[ファイルのコピー] 入力変数

変数	説明
sourceHost	転送するファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。
sourcePort	ソース サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
sourceFilePath	ソース ホストからコピーするファイルの完全パス。
targetHost	ファイルを移動するサーバーの名前または IP アドレス。
targetPort	ターゲット サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
targetFilePath	ターゲット ホスト上のコピーされたファイルへの完全パス。
tempFileSuffix	ファイルを移動するときに使用する一時的なサフィックス。このフィールドに値が含まれている場合、アクティビティは重複するターゲットファイルが存在する場合はそれを削除し、名前として *`targetFilePath + tempFileSuffix`* を使用してソースファイルを一時ファイルにコピーします。完了すると、アクティビティは、ファイルの名前を実際のターゲット ファイル名に変更します。このフィールドが空白の場合、アクティビティはソース ファイルをターゲット ファイルに直接コピーし、これがすでに存在する場合は上書きします。
sourceCredentialTag	ソースホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。
targetCredentialTag	このアクティビティがターゲット ホスト上で SSH コマンドを実行するために使用する必要がある特定の資格情報タグ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[ファイルのコピー] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。
result	コマンドが正常に実行されたことを通知するテキスト メッセージ。

条件

[ファイルのコピー] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがファイルのコピーに成功しました。
失敗	アクティビティがファイルのコピーに失敗しました。

[ディレクトリーを作成] アクティビティ

[ディレクトリーを作成] アクティビティは、SFTP サーバーに新しいディレクトリーを作成します。

入力変数

[ディレクトリーを作成] 入力変数

変数	説明
sourceHost	移動するファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。
sourcePort	ソース サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
sourceDirectory	作成するターゲット ディレクトリーへのパス。
sourceCredentialTag	ホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。

出力変数

[ディレクトリーを作成] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。
result	コマンドが正常に実行されたことを通知するテキスト メッセージ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[ディレクトリーを作成] 条件

変数	説明
成功	アクティビティがディレクトリーの作成に成功しました。
失敗	アクティビティがディレクトリーの作成に失敗しました。

[ファイル リストを入手] アクティビティ

[ファイル リストを入手] アクティビティは、SFTP サーバー (ソース ホスト) 上の指定されたディレクトリーおよびそのサブディレクトリーからファイルのリストを返します。

入力変数

[ファイル リストを入手] 入力変数

変数	説明
sourceHost	リストするファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。
sourcePort	ターゲット サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
sourceDirectory	リストするファイルを含むターゲット ディレクトリーへのパス。
sourceFiles	返すターゲット ファイルのリスト。これは、***.txt** などのワイルドカードを許可するカンマ区切りのリストです。
excludedFiles	除外するターゲット ファイルのリスト。これは、***.txt** などのワイルドカードを許可するカンマ区切りのリストです。
includeSubfolders	サブフォルダーのファイルがリストに含まれるかどうかを判断する true/false 変数。この変数のデフォルト値は **false** です。
sourceCredentialTag	ホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。

出力変数

[ファイル リストを入手] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。アクティビティがエラーメッセージを調べて条件をカスタマイズできます。たとえば、エラーメッセージに *NO_SUCH_FILE* が含まれる場合、状況に応じてアクティビティが成功したと見なすことができます。
result	要求したファイルのリスト。JSON 文字列として返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[ファイル リストを入手] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが要求したファイルのリストに成功しました。
失敗	アクティビティが要求したファイルをリストできませんでした。

[ファイルまたはディレクトリーを削除] アクティビティ

[ファイルまたはディレクトリーを削除] アクティビティは、SFTP サーバー上のファイルまたはディレクトリー (サブディレクトリーを含む) を構成時に削除します。

入力変数

[ファイルまたはディレクトリーを削除] 入力変数

変数	説明
sourceHost	削除するファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。
sourcePort	ターゲット サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
sourceFilePath	削除するファイルまたはディレクトリーの完全パス。1 つのアクティビティを使用して複数のファイルまたはディレクトリーを削除するには、このフィールドにセミコロン区切りのパス リストを入力します。
isDirectory	指定したファイルパスがディレクトリーかどうかを判断する true/false 変数。この変数のデフォルト値は **false** です。
includeSubfolders	指定したディレクトリーとそのすべてのサブフォルダーを削除する必要があるかどうかを判断する true/false 変数。この変数のデフォルト値は **false** です。このフィールドの値が **false** の場合、アクティビティが空のディレクトリーのみを削除できます。このフィールドは、**[isDirectory]** チェックボックスが選択されている場合に表示されます。
sourceCredentialTag	ホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。

出力変数

[ファイルまたはディレクトリーを削除] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。
result	**success** または **failure**。
deletionResults	*deletionResults* アレイには次の属性が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ファイルまたはディレクトリーを削除] 出力変数 (続く)

変数	説明
	• *fullPath*：対象のファイルまたはディレクトリーへの完全パス。 • *status*：**succeeded** または **failed** のいずれかです。 • *reason*：エラー原因を示すテキストメッセージ。

条件

[ファイルまたはディレクトリーを削除] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが指定されたファイルまたはディレクトリーの削除に成功しました。
失敗	アクティビティが指定されたファイルまたはディレクトリーの削除に失敗しました。

[ファイルまたはディレクトリーの名前を変更] アクティビティ

[ファイルまたはディレクトリーの名前を変更] アクティビティは、ファイルまたはディレクトリーの名前を SFTP サーバー上の新しい名前に変更します。

入力変数

[ファイルまたはディレクトリーの名前を変更] 入力変数

変数	説明
sourceHost	名前を変更するファイルまたはディレクトリーを含むサーバーの名前または IP アドレス。
sourcePort	ターゲット サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
sourceFilePath	名前を変更するファイルまたはディレクトリーの完全パス。
targetFilePath	名前を変更したファイルまたはディレクトリーの完全パス。
sourceCredentialTag	ホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。

出力変数

[ファイルまたはディレクトリーの名前を変更] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。
result	操作が成功したことを示すメッセージ。たとえば、Rename /tmp/sftp_test/subdir1 to /tmp/sftp_test/subdir2 complete のように表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

[ファイルまたはディレクトリーの名前を変更] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがファイルまたはディレクトリーの名前の変更に成功しました。
失敗	アクティビティがファイルまたはディレクトリーの名前の変更に失敗しました。

[ファイル属性の設定] アクティビティ

[ファイル属性の設定] アクティビティは、SFTP サーバー上のファイルまたはディレクトリーの一般的なファイル属性 (タイムスタンプ、サイズ、権限、UID/GID など) を設定します。

最初に [ファイル リストを入手] アクティビティを使用して、ファイルとその属性のリストを返すことをお勧めします。次に、ソース ホストからターゲット ホストにファイルを移動する場合、[ファイル属性の設定] アクティビティを使用してターゲット ファイル上でソース ファイル属性を設定します。これは SFTP ファイル転送ワークフローで説明します。

入力変数

[ファイル属性の設定] 入力変数

変数	説明
sourceHost	属性を変更するファイルまたはディレクトリーを含むサーバーの名前または IP アドレス。
sourcePort	ターゲット サーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
sourceFilePath	属性を変更するファイルまたはディレクトリーの完全パス。
userID	ファイルまたはディレクトリーに適用するユーザー ID 属性。UID 変数と GUID 変数は、ペアとして一緒に設定する必要があります。
groupID	ファイルまたはディレクトリーに適用するグループ ID 属性。UID 変数と GUID 変数は、ペアとして一緒に設定する必要があります。
permissions	指定されたユーザーおよびグループに対して設定されたファイルまたはディレクトリーの権限。この値は整数で表す必要があります (例：**16877**)。この値が *rwxr-xr-x* のような権限を定義します。 **注:** 権限番号は、[ファイル リストを入手] アクティビティによって返される内部値です。
accessTimestamp	ファイルまたはディレクトリーが最後にアクセスされたタイムスタンプを上書きします。アクセスおよび変更のタイムスタンプは、ペアとして一緒に設定する必要があります。
modificationTimestamp	ファイルまたはディレクトリーが最後に変更されたときのタイムスタンプを上書きします。アクセスおよび変更のタイムスタンプは、ペアとして一緒に設定する必要があります。
sizeInBytes	ファイルまたはディレクトリーのサイズ (バイト単位)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ファイル属性の設定] 入力変数 (続く)

変数	説明
sourceCredentialTag	ホストで SSH コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。

出力変数

[ファイル属性の設定] 出力変数

変数	説明
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。この変数が NULL 以外の場合、操作は失敗します。
result	コマンドが正常に実行されたことを通知するテキスト メッセージ。

条件

[ファイル属性の設定] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが指定されたファイルまたはディレクトリーの属性の変更に成功しました。
失敗	アクティビティが指定されたファイルまたはディレクトリーの属性の変更に失敗しました。

SSH アクティビティパック

Orchestration は、ServiceNow アクティビティデザイナーを使用してカスタマイズされた SSH アクティビティのアクティビティパックを提供します。

これらのアクティビティは、以前のリリースと同じ名前で SSH アクティビティと同じ機能を実行し、すべての新しいワークフローのこれらのアクティビティを置き換えます。カスタム SSH アクティビティは SSH アクティビティを作成するで作成されており、ワークフロー管理者は入力変数と出力変数をデータバスに保存できます。

> **注:**
> 従来の SSH アクティビティで作成された以前のバージョンの既存のワークフローは、Geneva にアップグレードすると正常に動作し続けます。ただし、すべての新しいワークフローでこれらのカスタム SSH アクティビティを使用する必要があります。

SSH カスタムアクティビティを使用するには、Orchestration - SSH プラグインのアクティブ化を要求する必要があります。

[セキュア コピー] アクティビティ

[セキュア コピー] アクティビティは、コピーしたファイルを MID Serverに保存せずに、ホスト間でファイルをコピーします。

このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティデザイナーテンプレートを使用して

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[セキュア コピー] 入力変数

入力変数	説明
from_host	ソース マシンのホスト名または IP アドレス。
from_scp_file	コピーするファイルの名前 (絶対パスを含む)。
to_host	ターゲット マシンのホスト名または IP アドレス。
to_scp_file	ターゲット ファイルへのパス。このパスは、絶対パス、またはログインしているユーザーのホーム ディレクトリーに対する相対パスにすることができます。
debug_mid	選択するとデバッグ ログを有効にするチェック ボックス。
debug_ssh	選択すると J2SSH デバッグ ログを有効にするチェック ボックス。

出力変数

[セキュア コピー] 出力変数

出力変数	説明
payload	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.payload*。
output	解析のソースからの *executionResult.output*。

条件

[セキュア コピー] 条件

条件	説明
成功	アクティビティがホスト間のファイルのコピーに成功しました。
失敗	アクティビティがホスト間のファイルのコピーに失敗しました。

[ファイルの比較] アクティビティ

[ファイルの比較] アクティビティは、Linux または UNIX コンピューター上の 2 つのファイルを比較します。

このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティデザイナーテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > グローバル > オーケストレーション **- SSH**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

[ファイルの比較] 入力変数

入力変数	説明
ホスト名	SSH アクティビティの宛先サーバーのホスト名または IP アドレス。
ディレクトリー	作業ディレクトリの名前。
OldFile	比較する第 1 ファイルの名前。
NewFile	比較する第 2 ファイルの名前。

出力変数

[ファイルの比較] 出力変数

出力変数	説明
contents	ファイルの比較結果。これは 2 つの比較ファイルの違いです。
result	**success** または **failure**。
return-code	2 つのファイルが同じ場合は **0**、2 つのファイルに違いがある場合は **1** です。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[ファイルの比較] 条件

条件	説明
成功	アクティビティが指定されたファイルの比較に成功しました。
失敗	アクティビティが指定されたファイルを比較できませんでした。

[ファイル読み取り] アクティビティ

[ファイル読み取り] アクティビティは Linux または UNIX コンピューター上のファイルを読み取ります。

このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティデザイナーテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > グローバル > オーケストレーション - **SSH**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

[ファイル読み取り] 入力変数

入力変数	説明
ホスト名	SSH アクティビティの宛先サーバーのホスト名または IP アドレス。
ディレクトリー	作業ディレクトリの名前。
ファイル	読み込むファイルの名前。

出力変数

[ファイル読み取り] 出力変数

出力変数	説明
contents	読み込むファイルの内容。
result	**success** または **failure**。
errorMessage	アクティビティデザイナーの解析ソースからの *executionResult.errorMessages*。

条件

[ファイル読み取り] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたファイルの内容を正常に読み取りました。
失敗	アクティビティは、指定されたファイルの内容を読み取ることができませんでした。

[ファイル書き込み] アクティビティ

[ファイル書き込み] アクティビティは Linux または UNIX コンピューター上でファイルを書き込みます。

ソース ファイルは、ディレクトリーからの絶対パスまたは相対パスです。絶対パスを使用する場合は、[ディレクトリー] フィールドに値を入力する必要はありません。

このアクティビティは、Istanbul 以前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティを置き換えます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[ファイル書き込み] 入力変数

フィールド	説明
hostname	SSH アクティビティの宛先サーバーのホスト名または IP アドレス。
directory	作業 (ターゲット) ディレクトリーの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ファイル書き込み] 入力変数 (続く)

フィールド	説明
ファイル	書き込まれるファイルの名前。
behavior	次のいずれかを選択します。 • 上書き：ファイルが存在しない場合は作成し、ファイルが存在する場合は上書きします。 • 追加：ファイルが存在しない場合は作成し、既存のファイルに新しいコンテンツを追加します。 • 作成のみ：ファイルが存在しない場合は作成し、ファイルが存在する場合は失敗します。
contents	ファイルに書き込んだり追加したりするもの (動作に応じる)

出力変数

[ファイル書き込み] 出力変数

変数	説明
return_code	ファイル書き込み操作が成功したかどうかを示します。
error_message	エラーが発生したかどうかを示すメッセージ。**0** 以外の値は失敗を示します。

条件

[ファイル書き込み] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、ターゲット ディレクトリーにファイルを書き込みました。
失敗	アクティビティは、ターゲット ディレクトリーにファイルを書き込むことができませんでした。

[ファイルのコピー] アクティビティ

カスタムの [ファイルのコピー] アクティビティは、Linux または UNIX コンピューター上でファイルをコピーします。

このアクティビティによって、Geneva より前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティが置き換えられます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Geneva にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティデザイナーテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

ワークフローエディターでこのアクティビティにアクセスするには、[カスタム] タブを選択し、次の場所に移動します。 カスタムアクティビティ > グローバル > オーケストレーション - **SSH**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

[ファイルのコピー] 入力変数

入力変数	説明
hostname	SSH アクティビティの宛先サーバーのホスト名または IP アドレス。
directory	作業ディレクトリの名前。
src_file	ソース ファイルの名前。
dst_file	宛先ファイルの名前。

出力変数

[ファイルのコピー] 出力変数

出力変数	説明
result	**success** または **failure**。

条件

[ファイルのコピー] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、指定されたホスト上のファイルを正常にコピーしました。
失敗	アクティビティは、指定されたホスト上のファイルをコピーできませんでした。

[ファイル置換文字列] アクティビティ

[ファイル置換文字列] アクティビティは、Linux または UNIX コンピューター上でファイル内の文字列を検索して置換します。

このアクティビティは、Istanbul 以前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティを置き換えます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[ファイル置換文字列] 入力変数

変数	説明
hostname	SSH アクティビティの宛先サーバーのホスト名または IP アドレス。
directory	作業 (ターゲット) ディレクトリーの名前。
ファイル	文字列が置き換えられるファイルの名前。
find_pattern	置き換える文字列の正規表現。
replace_string	*`find_pattern`* 変数の式によって検出されたテキストの置換文字列。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ファイル置換文字列] 入力変数 (続く)

変数	説明
オプション	置換オプション： • 最初：パターンが最初に見つかった場所を置き換えます。 • すべて：パターンが見つかったすべての場所を置き換えます。

出力変数

[ファイル置換文字列] 出力変数

変数	説明
return_code	ターゲット ファイル内で文字列が正常に置き換えられたかどうかを示します。
error_message	エラーが発生したかどうかを示すメッセージ。**0** 以外の値は失敗を示します。

条件

[ファイル置換文字列] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、ファイル内の文字列を正常に置き換えました。
失敗	アクティビティは、ファイル内の文字列を置き換えませんでした。

自動翻訳

[Linux ユーザーパスワードをリセット] アクティビティ

[Linux ユーザーパスワードをリセット] アクティビティは、Linux コンピューター上の特定のユーザーのパスワードをリセットします。

このアクティビティでは、コマンドを実行しているユーザーが **chpasswd** コマンドを実行でき、パスワードがすぐに期限切れになる場合は MID Server 特権コマンドを持つ **chage** を実行できるようにする必要があります。

このアクティビティは、Istanbul 以前のリリースで使用可能な同じ名前の SSH アクティビティを置き換えます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、SSH アクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[Linux ユーザーパスワードをリセット] 入力変数

変数	説明
hostname	ターゲット Linux マシンの IP アドレス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Linux ユーザーパスワードをリセット] 入力変数 (続く)

変数	説明
ユーザー	パスワードがリセットされるユーザーの名前。
パスワード	このユーザーに設定された新しいパスワード。パスワードは、[パスワード **2]** フィールドとして暗号化されているか、または *`Packages.com.glide.util.Encrypter`* オブジェクトの暗号化方式を呼び出すことによって暗号化されているワークフロー変数です。
force_change	このパスワードが一時的であるかどうかを示し、指定されたユーザーがログイン時にパスワードを変更するように強制します。

出力変数

[Linux ユーザーパスワードをリセット] 出力変数

変数	説明
return_code	[ユーザーパスワードをリセット] アクションが成功したかどうかを示します。
error_message	パスワードのリセット中に発生したエラーについて説明します。エラーが発生しなかった場合、この値は null です。

条件

[Linux ユーザーパスワードをリセット] 条件

変数	説明
成功	アクティビティは、指定されたユーザーのパスワードを正常に変更しました。
失敗	アクティビティは、指定されたユーザーのパスワードを変更できませんでした。

グローバル アクティビティ

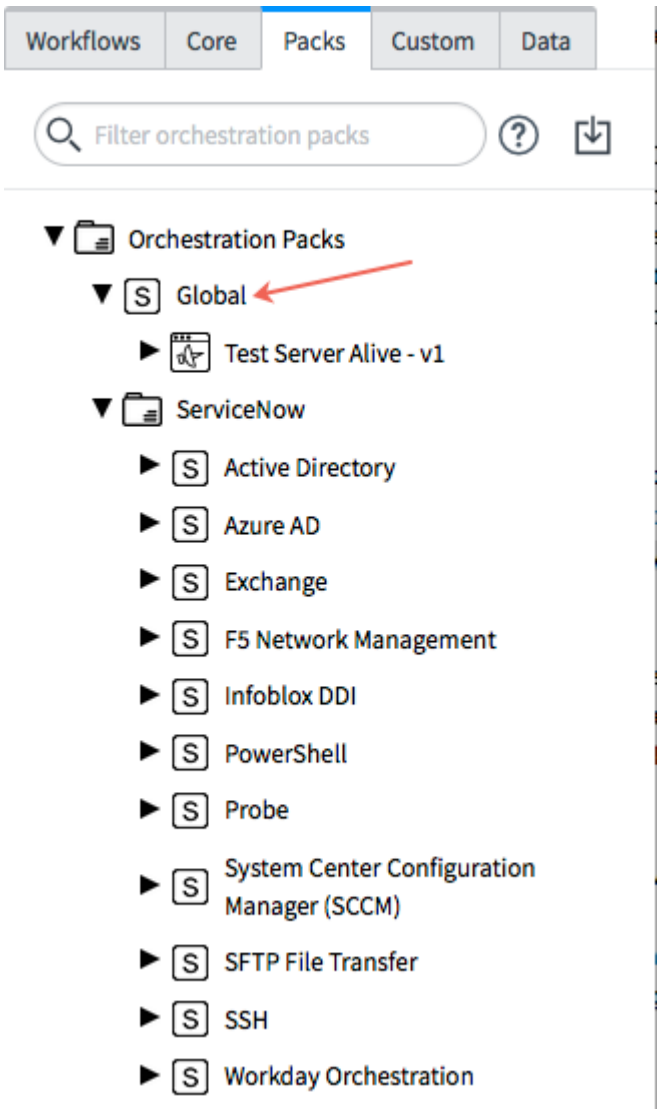
グローバル アクティビティは、グローバル スコープで作成された Orchestration アクティビティです。

グローバル スコープで作成されたアクティビティは、ワークフローエディターの [パック] タブおよび [カスタム] タブの [グローバル] カテゴリに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル アクティビティ



[Server Alive をテスト] アクティビティ

[Server Alive をテスト] アクティビティは、ターゲット システムの特定のプロトコルに対する応答によって、それが稼働しているかどうかを判断します。

このアクティビティは、Istanbul 以前のリリースで使用可能な同じ名前のアクティビティを置き換えます。廃止されたアクティビティを使用する前のバージョンで作成されたワークフローがある場合、このワークフローは、Istanbul にアップグレードした後も引き続き正常に機能します。ただし、新しいワークフローはすべて、このアクティビティのカスタムバージョンを使用する必要があります。このアクティビティは、プローブアクティビティテンプレートを使用して作成されました。これにより、ワークフロー管理者は、入力変数と出力変数をデータバスに保管できます。

入力変数

[Server Alive をテスト] 入力変数

変数	説明
port_probes	ターゲット マシン上のアクティビティの兆候を確認するために使用されるプロトコルのカンマ区切りリスト (例：`wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp,dns`)
hostname	確認するターゲット システムのホスト名または IP アドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

[Server Alive をテスト] 出力変数

変数	説明
alive	サーバーが稼働しているかどうかどうかを示すコード。「1」以外の値が返される場合、サーバーは稼働していません。

条件

[Server Alive をテスト] 条件

条件	説明
成功	アクティビティは、デバイスが実行中であることを判別しました。
失敗	アクティビティは、ターゲット デバイスが実行中であるかどうかを判別できませんでした。失敗の原因として、プロトコルがない、デバイスにアクセスできないなどが考えられます。

Orchestration アクティビティデザイナー

Orchestration アクティビティデザイナーを使用すると、workflow_admin ロールまたは activity_creator ロールおよび workflow_creator ロールを持つユーザーは、組織のビジネスニーズに合った再利用可能なアクティビティを構築できます。

アクティビティデザイナーによって作成されたアクティビティは、以前のリリースで提供されていたコア アクティビティに比べて、次のような利点があります。

- 複数のワークフローでカスタムアクティビティを再利用できます。
- カスタムアクティビティを ServiceNow ストアにアップロードしたり、ストアからダウンロードしたりできます。
- 標準入力形式からデータを解析できます。
- ターゲット ホストまたはエンドポイントに対して入力変数をテストし、ペイロードを検査できます。
- テストペイロードからの値をアクティビティの出力変数に自動的にマッピングできます。
- アクティビティ間でデータを共有できます。
- 以前のバージョンのアクティビティを表示できます。

アクティビティデザイナーにアクセスするには、ServiceNow オーケストレーションを有効化する必要があります。すべてのアクティビティの移行および条件の管理手順については、Workflow activities を参照してください。

オーケストレーションには多数の事前定義済みアクティビティが再利用可能コンポーネントとして用意されており、基盤となるシステムの複雑さを理解していなくても、多数のワークフローでこれらを使用できます。これらのアクティビティは、Active Directory、Azure AD、Exchange、Infoblox DDI、PowerShell など、特定のビジネス ニーズに対応するアクティビティパックに分類されています。他にも、個別のアクティビティパックを提供および管理する ServiceNow アプリケーションがあります (セキュリティインシデントレスポンス、クラウド管理、リリース自動化 など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーは、独自のアクティビティおよびアクティビティパックを作成することもできます。指定したテンプレートを使用してカスタムアクティビティを作成するには、[Orchestration アクティビティデザイナー] を選択します。アクティビティデザイナーを使用して構築されたカスタム構築アクティビティは、アクティビティ要素と呼ばれます。アクティビティ要素は最適な操作を提供し、コードの再利用を可能にし、コードを作成する必要性を最小限に抑えます。また、これにより、複数のオーケストレーション アクティビティにおいて特定のワークフロー内のデータ フローに従うことができます。アクティビティ要素を組み込むことで、スクラッチパッドへの依存関係が制限され、これにより複雑なワークフローの問題が軽減されます。スクラッチパッドに直接アクセスする必要がある場合 (カウンターなど) を除いて、[スクリプトを実行] などのコア アクティビティの使用が制限されます。アクティビティ要素は、スクラッチパッドに直接アクセスできません。ただし、スクラッチパッド変数を入力としてアクティビティに渡すことはできます。

アクティビティデザイナーによって作成されるオーケストレーション アクティビティには、次のような特徴があります。

- ServiceNow アプリ ストアにアップロードして共有できます。
- データバスを使用することで、アクティビティに明確に定義された入出力を設定できます。
- ワークフロー内の複数のアクティビティ間でデータを共有できます。
- バージョニングを使用できます。
- プロトコルに関係なく、アクティビティ開発に対する一貫したアプローチを提供できます。

注:
Fuji リリース以前は、アクティビティはアクティビティ定義 を使用して構築されていました。Fuji では、アクティビティデザイナーを使用して新しいアーキテクチャが導入されました。オーケストレーション コアアクティビティは、当初はアクティビティ定義として構築されたものであり、新しいテンプレート形式 (アクティビティ要素) とアクティビティデザイナーで提供されるデータバスを使用するように変換されました。アップグレードされたインスタンスのワークフローのうち、従来のアクティビティを使用するものは、引き続き正常に動作します。

アクティビティを使用してワークフローを構築する手順については、「ワークフローへアクティビティを追加する 」を参照してください。

オーケストレーションの資格情報、接続、およびエイリアスの概要

オーケストレーションのすべてのアプリケーション統合では、リソースにアクセスするために、それぞれのアプリケーションに対する接続情報、資格情報、接続および資格情報エイリアスが必要です。

オーケストレーションでアプリケーション統合を実行する前に、対応する接続情報および資格情報を作成して構成する必要があります。接続は、IP アドレスまたはエンドポイントとプロトコルのような、システムとの統合に関連します。これには、データベースと統合する際のデータベースの詳細など、特定の詳細が含まれています。関連する資格情報は、接続の作成に必要な認証データです。

接続情報と資格情報は、同じ統合でも QA/開発/本番環境間で異なる場合があります。このデータとアプリケーション メタデータ (ワークフローやジョブ スケジューリングなど) が緊密に結合されているため、環境を変更すると、アプリケーション メタデータが使用停止されます。この問題を軽減するために、アプリケーション メタデータからこのデータを切り離すことを目的に、接続および資格情報のエイリアスという概念が導入されています。これらのエイリアスを使用すると、ユーザーは、エイリアスに接続するためのアプリケーション メタデータを設計できます。エイリアスは、実行時に接続データと資格情報データに解決されます。

エイリアスには、接続と資格情報エイリアスおよび資格情報エイリアスの 2 つのタイプがあります。これらのエイリアスに特定の制約を適用するビジネス ルールがあります。名前には、英字、数字、アンダースコアを含める必要がありますが、特殊文字は使用できません。エイリアスはスコープ内で一意である必要があります。複数の有効な接続を可能にすると、同じドメイン内で複数のアク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ティブな接続を設定できます。このオプションを選択しないと、ドメインごとに設定できるアクティブな接続は 1 つのみになります。

注:
複数のアクティブな接続を有効にする場合、接続レコードが解決されると、アプリケーションによって確立された順序に基づいて 1 つの接続が選択されます。接続の順序は、接続データの取得に使用する API によって異なります。

他の接続属性をエイリアスに追加することができます。これらの属性は、実行時に接続データで利用可能です。実行時に接続管理によって上書きされる変数は、エイリアスには影響しません。

資格情報エイリアスは、資格情報データのみを解決します。エイリアス データ モデルに加えて、実行時に接続と資格情報データを取得できるスクリプト可能な API を使用できます。

オーケストレーションでの接続および資格情報エイリアスの使用

資格情報または接続情報レコードにラベルを付けるエイリアスを定義します。

資格情報および接続エイリアスは、資格情報または接続レコードにラベルを付けるエイリアスを定義します。これは sys_metadata テーブルから拡張されます。これには admin ロールが必要です。credential_admin および connection_admin には、sys_alias への読み取りアクセス権があります。接続エイリアスには次のものが含まれます。

名前
: エイリアスの名前。

ID
: このフィールドは、「scope name.alias name」という形式に基づいています。ID に対する一意のインデックスを使用することで、スコープ名 + 名前に基づく一意のレコードを確保します。スコープがグローバルである場合、ID はエイリアス名です。

タイプ
: [資格情報] または [接続と資格情報] のどちらかを選択できます。デフォルトは [接続と資格情報] です。

接続タイプ
: このフィールドは、エイリアス タイプが [接続と資格情報] に設定されている場合に適用されます。接続タイプは、[HTTP]、[JDBC]、[JMS] の 3 つです。デフォルトは [HTTP] です。

グローバル スコープで作業日エイリアスを作成すると、ID は Workday に設定されます

HR アプリケーション スコープで作業日エイリアスを作成すると、ID は x_hr_app.workday に設定されます

- 名前には、英字、数字、およびアンダースコアのみ使用できます。
- アップグレード時に、資格情報レコード内のタグは接続エイリアスに移行します。以前のリリースの資格情報レコード内のタグに英字、数字、およびアンダースコア以外の特殊文字が含まれている場合、タグ データはアップグレード中も保持されます。ユーザーは引き続きこれらの接続エイリアスを使用できますが、更新時にこれらの特殊文字を削除しない限り、エイリアスを更新できません。

オーケストレーションでの資格情報の使用

Orchestration では、リソースにアクセスするために資格情報が必要です。

資格情報テーブル

資格情報テーブル (discovery_credential) は、統合に使用できる資格情報を定義します。以前のリリースでは、資格情報テーブルには、資格情報にラベルを付ける文字列タイプのタグ フィールドが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

含まれていました。このタグは、オーケストレーション アクティビティで使用されます。Madrid リリースで、タグの名前を資格情報エイリアスに変更し、タイプを文字列から GlideList (接続エイリアステーブルへの参照) に変更します

資格情報タイプ

次の資格情報タイプが用意されています。

資格情報タイプ	説明	[資格情報をテスト] オプションのサポート
適用可能な資格情報	デバイスまたはコンピューター上のアプリケーションを探索するための資格情報。 で使用される Discovery パターン ITOM ヴィジビリティ 多くの場合、適用可能な資格情報が必要です。	いいえ
Amazon Web Services の資格情報	Amazon Web Services (AWS) のマスターアカウント、アクセス キー ID、および秘密アクセス キー。 注: テスト中に AWS 資格情報をテストすることはできません	いいえ
Azure サービスプリンシパルおよびエンタープライズ契約の資格情報	Azure サブスクリプションに必要な Azure サービスプリンシパル。	いいえ
基本認証資格情報	ユーザー名とパスワード。	いいえ
CIM 資格情報	VMware ESX サーバーに関する情報を取得する CIMOM (Common Information Model Object Manager (CIM)) サーバーへのアクセスに必要なユーザー名とパスワード。	いいえ
クラウド資格情報	Orchestration がクラウドリソースにアクセスするために使用する資格情報。	いいえ
JDBC 資格情報	Java Database Connectivity (JDBC) 接続にアクセスするためのユーザー名とパスワード。	あり
JMS 資格情報	Java Message Service (JMS) にアクセスするためのユーザー名とパスワード。	あり
OAuth 2.0 資格情報	OAuth 2.0 の資格情報により、ServiceNow は HTTP サービス上のユーザーアカウントにアクセスできるようになります。	
SNMP コミュニティ資格情報	SNMP を介してデバイスにアクセスするためのコミュニティ文字列。	あり
SNMPv3 資格情報	SNMP v3 ネットワーク上のデバイスにアクセスするために必要なユーザー名とキー。	あり
SSH 資格情報	Linux および Unix デバイスにアクセスするためのユーザー名とパスワード。	あり
SSH 資格情報	Linux および Unix デバイスにアクセスするための秘密鍵資格情報。	あり

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

資格情報タイプ	説明	[資格情報をテスト] オプションのサポート
	注: セキュリティ上の理由により、SSH パスワード資格情報よりも SSH 秘密鍵資格情報が推奨されます。	
VMware 資格情報	vCenter リソースにアクセスするための資格情報。これらの資格情報は、仮想マシンのクローニングなど、vCenter で実行するすべての作業で必要とされます。	あり
Windows 資格情報	Windows コンピューターにアクセスするために必要なユーザー名とパスワード。Windows 資格情報を使用するには、複数の Windows 資格情報 を満たす必要があります。	あり

MID Server が資格情報を使用する仕組み

デフォルトでは、Windows MID Server は、ホストマシン上の MID Server サービスのログイン資格情報を使用して、ネットワーク内の Windows デバイスを検出します。Windows Mid Server サービス資格情報を設定して、ドメインまたはローカル管理者権限を持つようにする必要があります。UNIXマシンとネットワークデバイスの場合Linux、MID Server は次のインスタンスで構成された SSH および SNMP 資格情報を使用します。 ディスカバリー > 資格情報.

オーケストレーションで使用される MID Serverには、[ワークフロー アクティビティ] で指定されているとおり、ネットワーク内のコンピューター上でコマンドを実行するために必要な資格情報へのアクセス権が必要です。オーケストレーションでは、ディスカバリーと同じ SSH および SNMP 資格情報を使用できますが、特定のワークフロー アクティビティ用に設計された 2 つの追加資格情報 (Windows (PowerShell 用) と VMware) があります。

暗号化と復号化

プラットフォームでは、資格情報 [discovery_credentials] テーブルの暗号化フィールドに資格情報を保存します。資格情報が入力されると、資格情報は表示できません。

MID Serverによって資格情報が要求されると、プラットフォームで次のプロセスを使用して資格情報が復号化されます。

1. password2 固定キーを使用してインスタンスに対して資格情報が復号化されます。
2. 資格情報は、MID Server の公開鍵を使用してインスタンス上で再暗号化されます。
3. 資格情報は、SSL を使用してロード バランサー上で暗号化されます。
4. 資格情報は、SSL を使用して MID Server 上で復号化されます。
5. 資格情報は、MID Server の秘密鍵を使用して MID Server 上で復号化されます。

注:
プラットフォームには、マルチテナント インスタンス用の個別の暗号鍵はありません。

資格情報の順序

資格情報には、 [Credentials Form (資格情報フォーム)] の順序値を割り当てることができます。これにより、特定の順序ですべての資格情報をアプリケーションで自由に試行させることがで

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

きます。順序値を指定しない場合、Orchestration が SSH サーバー (Linux マシンや UNIX マシンなど) でコマンドの実行を試行する場合や、Discovery が SNMP デバイス (プリンター、ルーター、UPS など) のクエリを試行する場合などに、使用できる資格情報が見つかるまで資格情報 [discovery_credential] テーブルにある資格情報がアプリケーションでランダムに試行されます。

デバイスの資格情報を特定した後、ディスカバリー とオーケストレーションでは、資格情報親和性 [dscy_credentials_affinity] テーブルを使用して資格情報とデバイス間の親和性が作成されます。後続のすべての検出またはオーケストレーション アクティビティで、このテーブルの資格情報が、親和性が存在するデバイスと照合されます。デバイスの資格情報が変更された場合、 ディスカバリーとオーケストレーションでは、新しい親和性を作成するまで利用可能な資格情報をすべて再試行します。

注:
オーケストレーションと ディスカバリー がインストールされ、資格情報エイリアスが有効になっている場合、複数の親和性が存在する可能性があります。この場合、プラットフォームでは、親和性ごとに資格情報が検索され、順序が最も低い親和性の資格情報がプローブに挿入されます。

資格情報の順序付けは、次の場合に役立ちます。

- 資格情報テーブルには多くの資格情報が含まれており、一部の資格情報が他の資格情報よりも頻繁に使用される場合があります。たとえば、テーブル 150 個の SSH 資格情報が含まれており、そのうちの 5 個がデバイスの 90% へのログインに使用されている場合は、その 5 個の順序値を小さくすることをお勧めします。これにより、その 5 個が実行リストの最上部に配置されます。このようにして、よく使用する資格情報が最初に試行されると、ディスカバリーとオーケストレーションの動作がより迅速になります。最初の接続に成功した後、デバイスごとに次回使用する資格情報が認識されます。
- システムには、積極的なログイン セキュリティがあります。たとえば、ネットワーク内の Solaris データベース サーバーがログイン試行を 3 回失敗すると MID Serverからロックアウトされる場合は、データベース資格情報の順序値を小さくします。

資格情報エイリアス

資格情報エイリアスにより、フローおよびワークフローの作成者は次のことが可能になります。

- 個々の資格情報をオーケストレーション ワークフローの任意のアクティビティに割り当てる。
- 個々の資格情報をフロー デザイナーの任意のアクションに割り当てる。
- オーケストレーション ワークフローで同じアクティビティ タイプが発生するたびに異なる資格情報を割り当てる。
- デザイナー フローで同じアクションが発生するたびに異なる資格情報を割り当てる。

また、資格情報エイリアスは、資格情報親和性とも連動します。

外部の資格情報ストア

インスタンスに資格情報を保存しない場合は、外部の資格情報リポジトリを使用できます。外部の資格情報ストアにより、インスタンスによってアクセスできる外部サイトに資格情報が保存されます。CyberArk のみがサポートされています。

オーケストレーションとの接続

接続テーブルを使用して、ターゲット ホストへの JMS 接続、JDBC 接続、または HTTP(s) 接続を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続テーブル

接続テーブル (sys_connection) は、すべての接続テーブルの基本テーブルです。次のプロトコルの接続を設定できます。

- JDBC
- JMS
- HTTP(S)

接続テーブルは、接続エイリアステーブルを参照します。これにより、接続エイリアスが接続情報に結合されます。接続ごとに次の情報が記録されます。

基本接続のプロパティ

フィールド	説明
名前	接続の名前。このフィールドは、テーブル上で一意でなければなりません。
資格情報	この接続で使用する資格情報を指定します。これはオプションです。
接続エイリアス	接続エイリアスにより、実行時に接続と資格情報が解決されます。接続エイリアスごとに一度に 1 つの接続のみアクティブになります。
アクティブ	この接続をアクティブにする場合はオンにします。
ドメイン	接続が属するドメイン。

空でない場合、認証情報は有効な接続全体で一意です。

接続情報のアップグレード

JDBC 接続 (jdbc_connection) テーブルおよび JMS 接続 (orch_jms_ds) テーブルは、既存のオーケストレーション接続テーブルです。Madrid では、これらのテーブルを再ペアレンティングして、接続 (sys_connection) テーブルから拡張します。さらに、オーケストレーション ランタイム プラグインから資格情報 & 接続プラグインに移行します。これらのテーブルは本来、sys_metadata から拡張されています。sys_metadata 関連データは削除されます。JDBC フィールド名の変更：

- JDBC サーバーの名前が host に変更されました
- データベース ポートの名前が port に変更されました

カスタムアクティビティデザイナーテンプレートを使用してカスタムアクティビティを作成する

カスタム テンプレートを使用して、ワークフローエディターでさまざまなタイプのカスタムアクティビティを作成および更新できます。

始める前に
必要なロール：workflow_admin または activity_creator

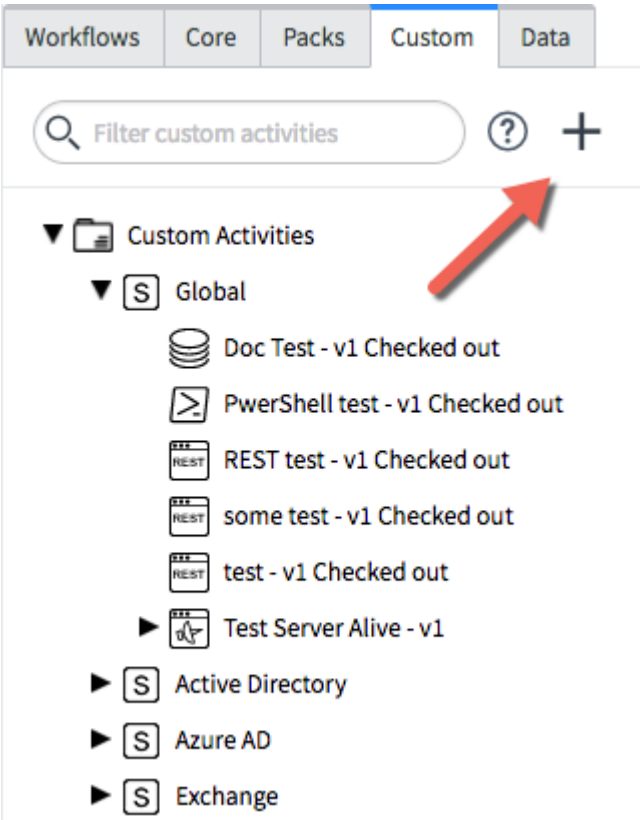
このタスクについて
アクティビティデザイナーには、作成するすべてのアクティビティに適用される一般的な手順が含まれています。この手順では、一般的なステップとその設定順序について説明します。カスタムアクティビティを作成する前に、アクティビティテンプレートを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

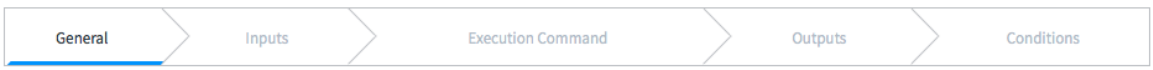
手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > ワークフローエディター.
   ワークフローエディターの [ようこそ] タブが開きます。
2. パレットの [カスタム] タブで、**[+]** をクリックして新しいアクティビティを作成し、リストから適切なテンプレートを選択します。



[アクティビティデザイナー] フォームが表示され、上部にステージインジケーターが表示されます。すべての新しいアクティビティは、[全般] ステージから始まります。現在のステージは、青いアンダースコア付きで表示されます。

アクティビティデザイナーのステージインジケーター



3. 一般的なプロパティ を追加します。
   この情報は、各カスタムアクティビティの標準であり、名前、説明、およびその他の関連情報が含まれます。
4. テンプレートのテンプレート Create input variables を作成します。
   アクティビティデザイナーの [入力] フォームでアクティビティに渡す変数を作成します。
5. オプション: 前処理スクリプトを追加します。
   入力妥当性確認や入力データの変換では、前処理スクリプトが必要な場合があります。

   注:
   この手順は、[スクリプトを実行] アクティビティには含まれていません。

6. [続行] をクリックして [実行コマンド] フォームを開き、対応する実行テンプレートに基づいて、[実行コマンド] 手順に必要な情報を入力します。

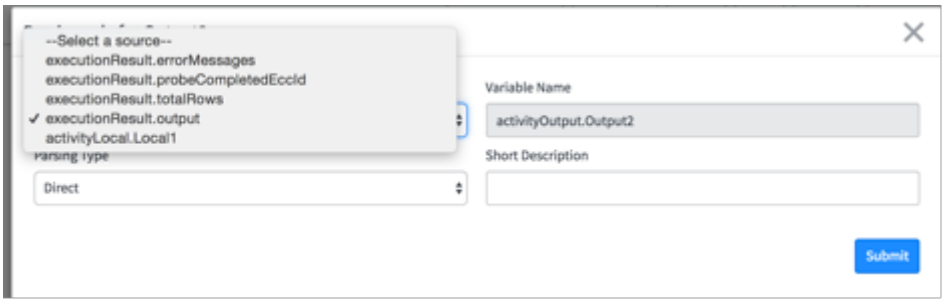
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SOAP Web サービスアクティビティを作成する
- JDBC アクティビティを作成する
- JavaScript プローブアクティビティを作成する
- PowerShell アクティビティを作成する
- REST Web サービスアクティビティを作成する
- プローブアクティビティを作成する
- SFTP アクティビティを作成する
- [スクリプトを実行] アクティビティを作成する
- SSH アクティビティを作成する
- JMS アクティビティを作成する

7. オプション: 入力をテストします。
8. オプション: [出力] フォームで、ローカル変数または出力変数 (あるいはその両方) を定義します。
   ローカル変数は、解析ルールをカスケードするときの一時的なストレージに使用できます。たとえば、JSON ペイロード内から XML ペイロードを抽出するとします。ローカル変数は、XML ドキュメントにアクセスして、それを別の解析ルールのソースとして使用できます。グラフィックは、*Output2* のデータを解析する *Local1* 変数ソースを示しています。

   ローカル変数を定義する



9. 次のいずれかのオプションを使用して、出力に値を割り当てます。

オプション	説明
解析ルール	解析ルールを作成し、変数を解析ルール構造にドラッグ アンド ドロップすることにより、解析ルールを出力フィールドにマッピングできます。REST、SOAP、JDBC の各テンプレートには、解析ルールを自動作成するための自動マッピングが用意されています。自動マッピングがテスト入力フォームから利用可能な場合は、できる限り使用してください。
後処理	後処理スクリプトを使用すると、独自の出力データ検証、出力解析コード、および関連タスクをコーディングできます。後処理は、実行コマンドの結果が返されてから、解析ルールと条件が実行される前に実行されます。[後処理に移動 (詳細)] をクリックして、後処理スクリプトを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: スクリプトを作成すると、この手順はインジケーター内でステージとして反映されます。

10. [続行] をクリックして [条件] フォームを開き、アクティビティの終了条件ルールを作成して、[保存] をクリックします。

アクティビティデザイナーテンプレートの一般的なプロパティ

次の一般プロパティ フィールドは、すべてのアクティビティデザイナーテンプレートに共通です。

すべてのアクティビティデザイナーテンプレートに共通する一般プロパティ フィールド

フィールド	説明
名前	アクティビティの説明的な名前。パレットでアクティビティを簡単に識別できる一意の名前を選択します。アクティビティに名前を指定しない場合、アクティビティをワークフローに追加すると、アクティビティはワークフローエディターの [データ] タブでインデックス番号によって識別されます。このインデックスは、カスタムアクティビティがワークフローに追加された順序を反映しています。[データ] タブには、カスタムアクティビティとその出力変数のみが表示されます。
簡単な説明	アクティビティが行う事柄の簡単な説明。
画像	ワークフロー パレット上でこのタイプのアクティビティを識別するアイコン。
実行テンプレート	このアクティビティについて選択された事前定義済みのテンプレート。
アプリケーション	インスタンスに設定されている現在のアプリケーションスコープ。スコープを表示するには、任意のレコードまたはリストのタイトル バーの右側にあるギアアイコンをクリックし、[アプリケーション] フィールド内の値を確認します。アクティビティは、ワークフロー内でこのスコープで実行されます。ワークフローエディターで、インスタンスのスコープを表示または変更することはできません。
アクセス可能	このアクティビティのアクセシビリティ設定 (スコープ別)。次のオプションが使用可能です。 • すべてのアプリケーション スコープ：このアクティビティは、すべてのアプリケーションスコープで使用できます。 • このアプリケーション スコープのみ：このアクティビティは、[アプリケーション] フィールドで指定されたスコープでのみ使用できます。
カテゴリ	[カスタム] タブと [パック] タブでのこのアクティビティのカテゴリ。すべてのカテゴリは、折りたたみ可能な階層内のスコープの下に表示されます。
説明	アクティビティの詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数を作成する

アクティビティデザイナーの [入力] フォームで、アクティビティに渡す変数を作成します。

始める前に

[入力] ステージに進む前に、[全般] フォームでアクティビティに名前を付ける必要があります。

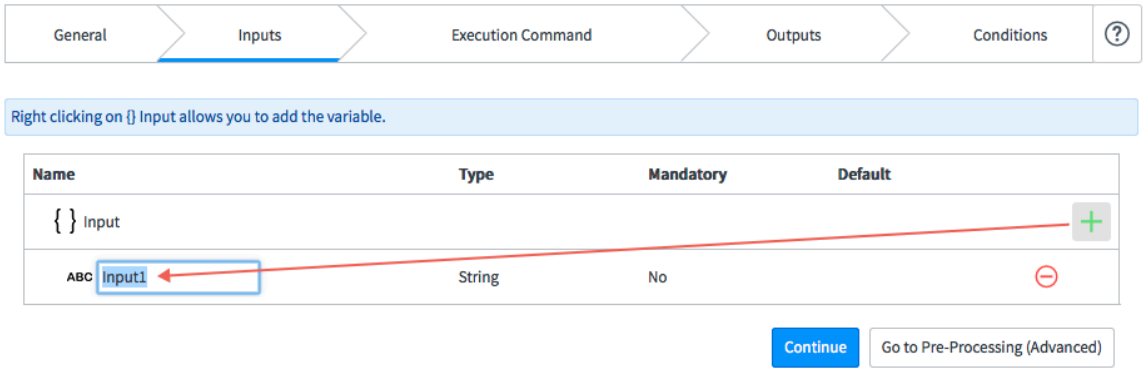
必要なロール：workflow_admin または activity_creator

注:
[入力] フォームの変数文字列は、255 文字に制限されています。

手順

1. **[+]** アイコンをクリックして新しい入力変数を作成します。

   デザイナーによって、**Input1** という名前のデフォルト変数が作成されます。



2. フィールドに新しい変数名を入力します。
3. 変数の名前またはその属性のいずれかを変更するには、値をダブルクリックし、表示されるフィールドで新しい値を選択するか、または入力します。
4. 次のフィールドを使用して、変数を構成します。

変数の構成

フィールド	説明
タイプ	この変数のデータタイプ。フィールドをダブルクリックして、選択リストを表示します。通常のデータタイプだけでなく、入力配列を作成し、機密データを含む個々の変数を暗号化することもできます。暗号化された変数は ECC キューに渡され、ターゲット ホストで実行されるときに MID Serverによって復号化されます。ホストでこれらの変数を実行して返された機密データは、暗号化された出力変数を介して別のアクティビティに渡すことができます。
必須	入力変数を必須としてマークします。必須としてマークされた変数は、ワークフロー内のアクティビティのプロパティ フォームで必須のフィールドです。入力テスト機能を使用すると、必須変数をフィルタリングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルト	この入力変数のデフォルト値。変数のデフォルト値は、ワークフロー内のアクティビティのプロパティ フォームにあらかじめ設定されています。変数をテストするときに、この値を上書きできます。

5. 変数リストを並べ替えるには、行を選択して、新しい場所にドラッグします。

   行を選択して移動すると、ポインター アイコンが上/下矢印アイコン ( ) に変わります。

6. 変数を削除するには、行内の削除アイコン ( ) をクリックします。
7. [続行] をクリックして [実行コマンド] ステージに進むか、[前処理に移動 (詳細)] をクリックして、アクティビティの実行前に実行されるスクリプトを作成します。

入力変数をマップする

入力変数を作成した後、[実行コマンド] フォームのフィールドにその入力変数をマップします。

始める前に

必要なロール：activity_admin、activity_creator

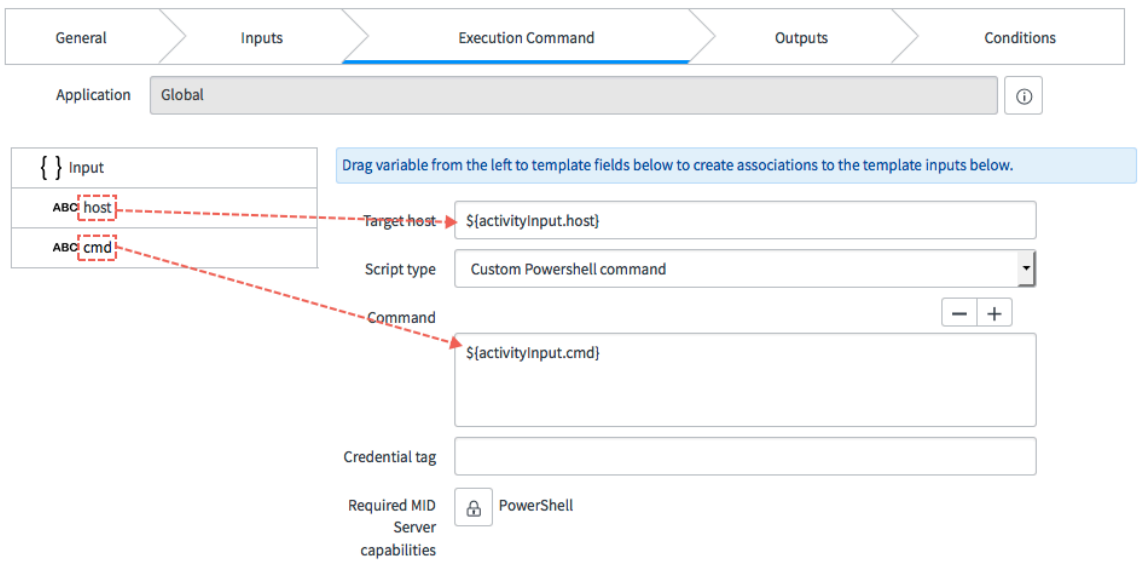
このタスクについて

これらのフィールドには、ターゲット ホストまたはエンドポイントでデータの認証とクエリを行うために必要な値が含まれています。この例には、使用するターゲットおよび MID Server で実行するコマンドのフィールドが含まれています (必要な場合)。

手順

変数をマップするには、変数を適切なフィールドにドラッグします。

デザイナーにより、システムが求める構文で変数が自動的に表現されます。



PowerShell 実行コマンドを設定する

作成した入力変数を使用して、オーケストレーションが Windows ターゲット マシン上で実行するコマンドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

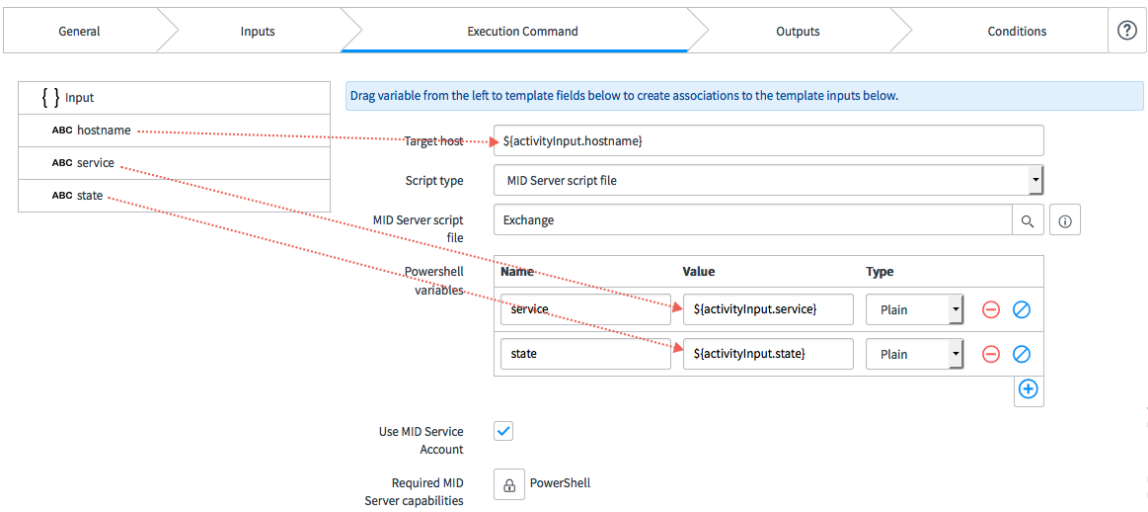
必要なロール：activity_creator、admin

> **注:**
> MID Serverとターゲット コンピューター間の PowerShell 接続は、ワークフロー コンテキスト内でアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

PowerShell 実行コマンド



2. 表に示されたフィールドに入力します。

PowerShell コマンド フィールド

フィールド	説明
入力	入力変数ビルダー。使用可能なフィールドにマップする変数を作成します。
ターゲット ホスト	この PowerShell アクティビティのターゲットサーバーのホスト名または IP アドレス。
スクリプト タイプ	PowerShell ホストで実行するスクリプトのタイプ。使用可能なオプションは次のとおりです。 ○ カスタム PowerShell コマンド ○ MID Server スクリプト ファイル
MID Server スクリプト ファイル	実行する MID Server スクリプト ファイル。このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が *[MID Server* スクリプト ファイル] である場合に使用可能です。
コマンド	このアクティビティによりターゲット ホスト上で実行されるコマンド。このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が [カスタム *PowerShell* コマンド] である場合に使用可能です。入力変数を変数ビルダーからこのフィールドにドラッグ アンド ドロップして、コマンドを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
PowerShell 変数	PowerShell でホストに渡す名前と値のペア。これらの変数は手動で作成することも、入力変数を [値] フィールドにドラッグすることもできます。暗号化された入力変数は、このフィールドのデータタイプ設定に関係なく、その暗号化を保持します。値を入力して [暗号化] データタイプを選択すると、値はこのフィールドにプレーン テキストで表示され、ECC キューに渡されるときにのみ暗号化されます。
MID サービスアカウントを使用する	他の資格情報を試行せずに MID Server サービスアカウントの資格情報のみを使用して、このアクティビティをターゲット ホスト上で強制的に認証します。このチェック ボックスをオンにした場合、[資格情報タグ] フィールドは使用できません。
資格情報タグ	ホストで PowerShell コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。このフィールドを空白のままにすると、MID Server は有効な資格情報が見つかるまで、使用可能な資格情報をすべて試行し、MID Server サービスアカウントで終了します。資格情報エイリアスが定義されている場合、MID Server はそのエイリアスの資格情報のみを試行し、MID Server サービスアカウントを試行しません。このフィールドは、**[MID** サービスアカウントを使用する] チェック ボックスがオンになっている場合、使用できません。
必要な MID Server 機能	PowerShell のクエリに使用する MID Server (機能別)。デフォルトでは、PowerShell MID Server が選択されます。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

アクティビティテンプレート入力をテストする

カスタムアクティビティの入力パラメーターは、ワークフロー コンテキスト内でアクティビティを実行しないで、その開発中にテストできます。

始める前に

入力変数を作成し、それを [実行コマンド] フォーム内のフィールドにマップしたり、これらのフィールドの実際の値を入力したりします。

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

入力テストでは、エンドポイントに対して入力パラメーターのみが実行され、前処理スクリプトまたは後処理スクリプトは実行されません。前処理スクリプトや後処理スクリプトのテストは、ワークフローを使用して実行する必要があります。アクティビティをテストするためにチェック アウトする必要はなく、アクティビティが適切に構成されていれば、アクティビティデザイナーのどのステージからでも入力変数をテストできます。通常、[実行コマンド] ステージが、入力のテストの準備ができているポイントです。

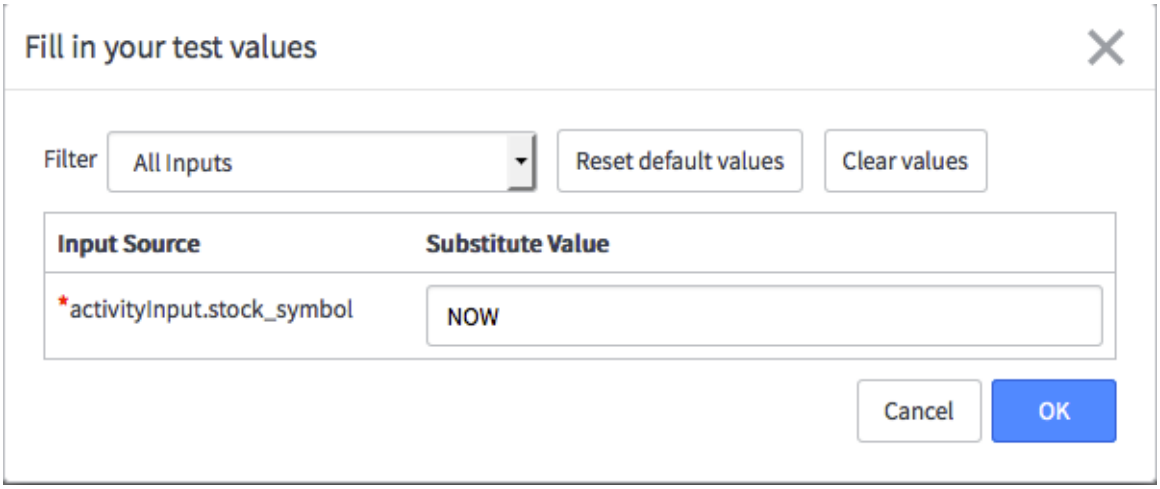
注:
自動マッピングを使用する場合は、入力変数をテストする必要があります。

手順

1. [入力のテスト] をクリックします。
   入力ソース変数のリストが表示されます。これらの変数のデフォルト値を追加した場合、[値を代入] 列にその値が表示されます。必須変数には、赤い星印が付いています。この例では、SOAP エンドポイントは株価情報変数の値を返します。

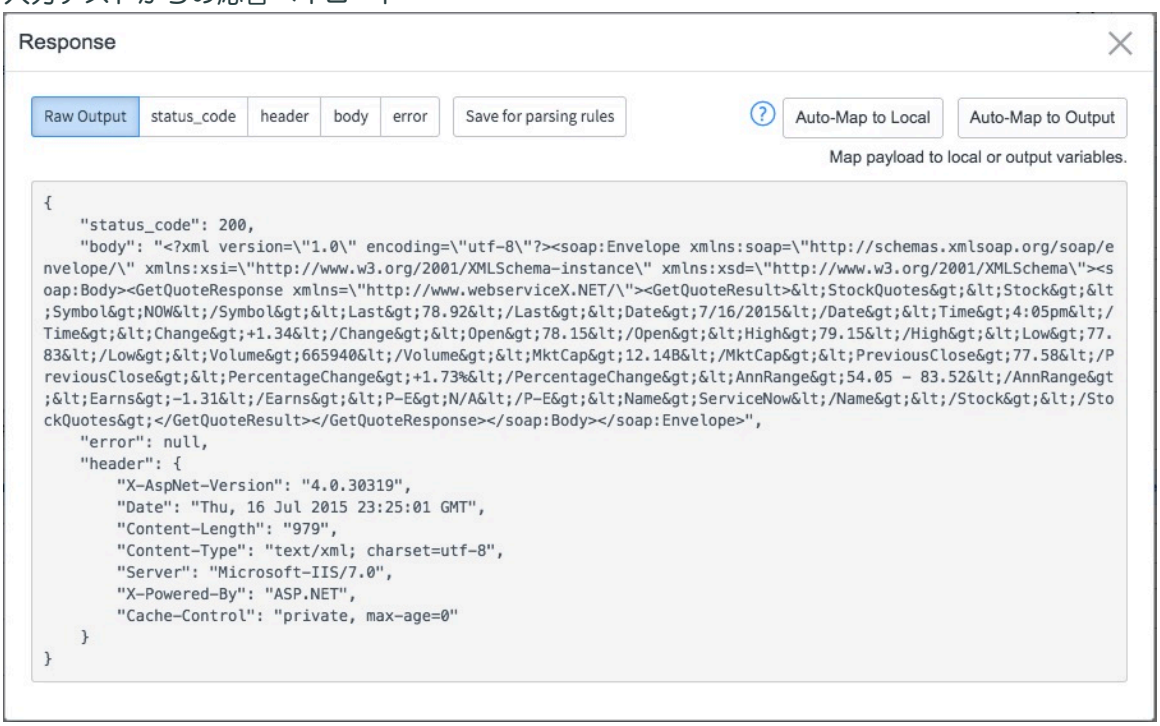
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 次のコントロールを使用して、変数リストをフィルタリングします。
   - すべての入力：すべての入力変数が表示されます。これがデフォルトの表示です。
   - 必須の入力：必須の入力変数のみが表示されます。
   - デフォルト設定なしの入力：デフォルト値が割り当てられていない入力変数が表示されます。
3. 必要に応じて値をリセットします。
   - デフォルト値をリセット：このフォームに設定されているテスト値を、デフォルト値 (存在する場合) に置き換えます。
   - 値をクリア：デフォルト値が存在していても、入力変数リスト内のすべての値をクリアします。
4. テスト値が正しく構成されたら、**[OK]** をクリックします。
   システムによって、指定されたターゲットに対して構成したすべての入力の値が実行され、結果のペイロードが返されます。[応答] フォームのボタンに、ペイロードのさまざまなビューが表示されます。**[Raw** 出力] ウィンドウに、ペイロード全体が表示されます。

入力テストからの応答ペイロード



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ペイロード内の適切なパラメーター値を [出力] ステージに自動的にマップするには、自動マッピング オプションを選択します。
6. または、[解析ルール用に保存] をクリックして、ペイロード全体を解析ルールにコピーすることもできます。
   これにより、ペイロードから直接、出力変数の値を手動で選択できます。このアクションは、解析ルールに存在していた以前のペイロードを完全に上書きします。
7. ウィンドウの右上隅にある **[X]** をクリックして、ウィンドウを閉じます。

アクティビティ変数のデータ暗号化

オーケストレーション アクティビティから渡された機密データは、入力変数と出力変数を暗号化することで保護できます。

暗号化された変数がクリア テキストとして保存されることはありません。アクティビティを実行するために MID Server が使用される場合、テンプレートで暗号化された出力変数が定義されていれば、対応する ECC キューの入力ペイロードが暗号化されます。入力変数としてダウンストリーム アクティビティに渡された出力変数は、処理中にその暗号化を維持します。

データ暗号化を必要とするのは、次のいずれかのソースからの入力です。

- ワークフロー：これらの入力はワークフローエディターを介して提供されます。双方向暗号化の場合、入力は password2 形式である必要があります。
- サービス カタログ要求：これらの入力値はサービス カタログ アイテムから、暗号化された変数としてアクティビティに提供されます。
- GlideRecord：任意の ServiceNow テーブルに添付された変数です。テーブル内のソース列は、password2 タイプの変数である必要があります。
- アクティビティ出力：あるアクティビティからダウンストリーム アクティビティに、データバスを介して、出力として渡される変数です。
- 空の文字列：システムでは暗号化された入力変数を定義できますが、値を変数に渡すことはできません。

アクティビティデザイナーテンプレートの前処理フィールド

アクティビティデザイナーの [前処理中] フォームを使用して、アクティビティの実行前に実行されるスクリプトを定義します。

前処理フィールド

フィールド	説明
入力プロセススクリプト	アクティビティの実行前に実行するスクリプト。
変数	入力プロセス スクリプトで構成要素として使用できる入力変数。フィールドの上の矢印をクリックすると、変数リストが開きます。ツリー内のアイテムをクリックすると、そのアイテムが適切な構文でスクリプトに追加されます。リストには、[入力] フォームでアクティビティに渡した実行パラメーターと入力変数が表示されます。[入力] フォームで追加されたすべてのアクティビティ変数は読み取り専用であり、前処理スクリプトでは activityInput.variable という構文で表現されます。アクティビティが実行されてサービスまたはホストが呼び出される前に、executionParam.variable_name 実行パラメーターに値を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	割り当てることにより、この変数の有効な実行値を上書きできます。テンプレートに固有の実行パラメーターを参照してください。

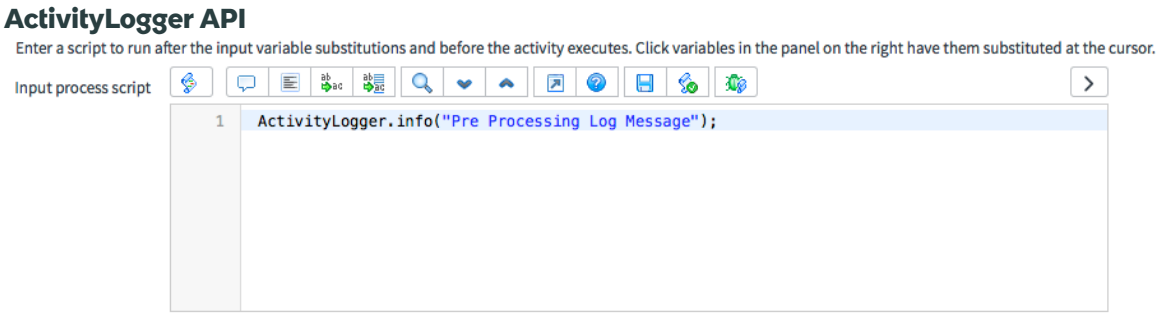
ログ記録

アクティビティデザイナーは、*ActivityLogger* API を使用して、ログ記録を前処理に追加できます。これは、スコープ対象アプリケーションまたはグローバルアプリケーションに適用されます。スクリプトから記録されたデータは、アクティビティを使用するワークフローのコンテキスト レコード内の [ワークフロー ログ] 関連リストに表示されます。ワークフロー ログ内のこれらのメッセージのソースは、アクティビティです。

重要:
ワークフローログ内のデバッグメッセージを表示するには、*glide.workflow.log.debug* プロパティを **true** に設定します。

サポートされているメッセージは次のとおりです。

- ActivityLogger.debug("Pre Processing Log Message");
- ActivityLogger.info ("Pre Processing Log Message");
- ActivityLogger.warn ("Pre Processing Log Message");
- ActivityLogger.error("Pre Processing Log Message");



テンプレートの後処理フィールド

アクティビティデザイナーの [後処理中] フォームで、アクティビティの実行後に実行されるスクリプトを定義できます。

後処理フィールド

アクティビティから返された結果を使用するには、executionResult. プリフィックスをこれらのパラメーターに追加します。

フィールド	説明
出力プロセススクリプト	アクティビティの実行後に実行するスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変数	出力プロセス スクリプトで構成要素として使用できる入力変数。フィールドの上の矢印をクリックすると、変数リストが開きます。ツリー内のアイテムをクリックすると、そのアイテムが適切な構文でスクリプトに追加されます。リストには、実行結果と [入力] フォームでアクティビティに渡した変数が表示されます。[入力] フォームで追加されたすべてのアクティビティ変数は読み取り専用であり、後処理スクリプトでは activityInput.variable という構文で表現されます。パラメーターの説明については、このアクティビティの後処理パラメーターのトピックの表を参照してください。

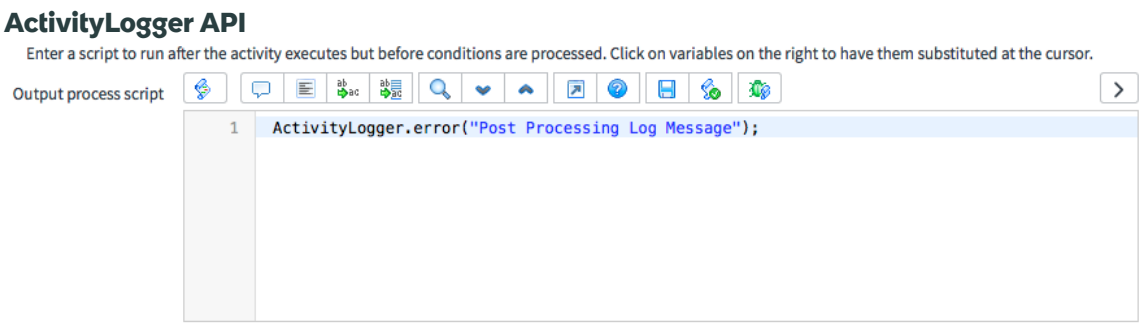
ログ記録

アクティビティデザイナーは、*ActivityLogger* API を使用して、ログ記録を後処理スクリプトに追加できます。これは、スコープ対象アプリケーションまたはグローバルアプリケーションに適用されます。スクリプトから記録されたデータは、アクティビティを使用するワークフローのコンテキスト レコード内の [ワークフロー ログ] 関連リストに表示されます。ワークフロー ログ内のこれらのメッセージのソースは、アクティビティです。

重要:
ワークフローログ内のデバッグメッセージを表示するには、*glide.workflow.log.debug* プロパティを **true** に設定します。

サポートされているメッセージは次のとおりです。

- `ActivityLogger.debug("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.info ("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.warn ("Post Processing Log Message");`
- `ActivityLogger.error("Post Processing Log Message");`



アクティビティ出力変数を自動マッピングする

テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。

始める前に
必要なロール：管理者

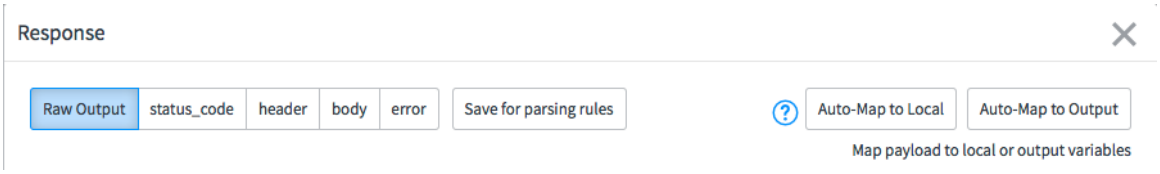
手順

1. テンプレートの [実行コマンド] から、[入力] タブを選択します。
2. [入力のテスト] をクリックして、入力パラメーターをテストします。
   パラメーターとフィールドの実際の値を追加した場合、指定したターゲットに対してこれらの値が実行され、結果のペイロードが返されます。入力変数をフィールドとパラメーターにマップした場合、これらの変数にテスト値を割り当てるためのダイアログ ボックスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 必要に応じてテスト値を入力し、**[OK]** をクリックしてペイロードを表示します。
[応答] フォームの **[Raw** 出力] タブに、ペイロード全体が表示されます。



4. 自動マッピングオプションを選択します。

オプション	説明
ローカルに自動マップ	ペイロード全体を JSON オブジェクトに変換し、データバスに配置します。これにより、JavaScript での後処理操作が可能になります。これを選択すると、右側のデータ フィールド全体が表示されなくなり、入力構造に次のデフォルト変数が自動的に入力されます。 ○ output ○ totalRows ○ errorMessage ○ eccSysId
出力する自動マップ	アクティビティの出力変数に、ローカル変数の入力として使用されているものと同じデフォルト変数を自動的に設定します。

注:
自動マッピング選択では、解析ルールは使用できません。

自動翻訳

出力変数を作成する

デザイナーの [出力] フォームには、オブジェクトとアレイのデータ構造を作成するための変数ビルダが含まれています。

始める前に
必要なロール：activity_admin、activity_creator

このタスクについて
この構造内の要素は、解析ルールを作成する によって、エンドポイントまたはホストから返されたペイロードに含まれる特定のデータにマップされます。これらの変数とその値は、ローカルで、または他のアクティビティで再利用できるようになります。

手順

1. [出力] 列の **[+]** アイコンをクリックして、ローカル変数または出力変数を作成します。

   ローカル変数はアクティビティ内でのみ使用可能であり、[カスタム] タブに表示されたデータ構造には表示されません。出力変数は、個別に、またはデータ構造全体として、他のアクティビティで再利用できます。いずれかのタイプの新しい変数を作成すると、デザイナーによって **Local1** または **Output1** というデフォルト名が提供されます。

2. フィールドに新しい変数名を入力し、データタイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数名は、アレイまたはオブジェクト内で一意である必要があります。機密データを含む出力変数には、[暗号化] データタイプを割り当てることができます。暗号化によって保護されたデータは、暗号化された状態で他のアクティビティやプロセスに渡され、プレーン テキストで表示されることはありません。

3. 変数またはその属性の名前を変更するには、値をダブルクリックし、編集フィールドに新しい値を入力してから、**Enter** キーを押します。

   名前の左側にあるアイコンは、変数のデータタイプを反映しています。

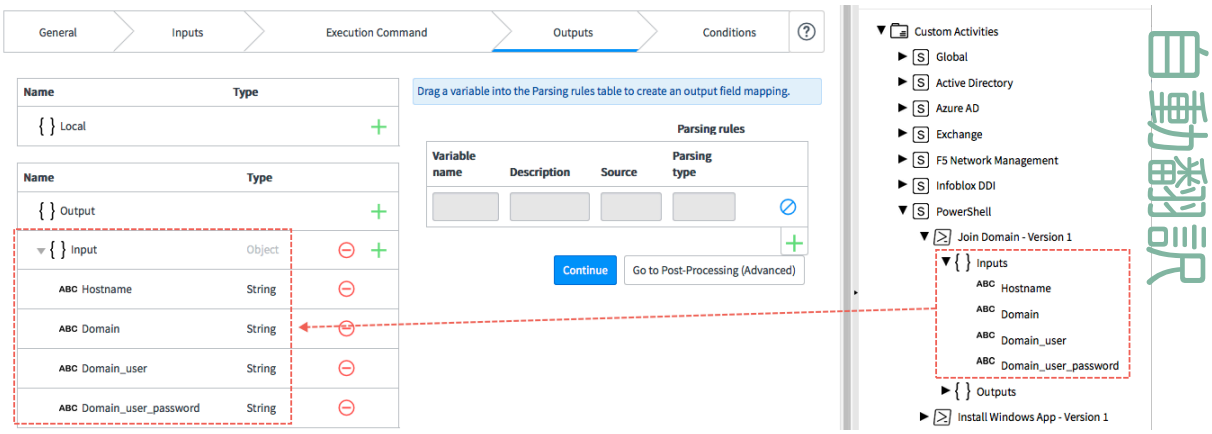
4. 変数リストを並べ替えるには、行を選択して、新しい場所にドラッグします。

   行を選択して移動すると、ポインターアイコンが上/下矢印アイコン ( ) に変わります。

5. 行を別の場所にドラッグします。
6. 次のオプションから選択します。
   - 別のアクティビティからの変数を再利用するには、パレットの [カスタム] タブから変数リストの一番上にある見出し [ローカル] または [出力] にその変数をドラッグします。
   - データ構造全体をコピーするには、親オブジェクトまたはアレイを変数リスト見出しにドラッグします。

   デザイナーによって、コピーしたデータ構造が出力変数ビルダーに複製されます。

データ構造を再利用する



7. 変数を削除するには、行内の削除アイコン ( ) をクリックします。

アクティビティデザイナーのテンプレート出力

出力変数には、宛先から返された、ワークフロー内の他のアクティビティやアクティビティの内部で使用可能なメッセージが含まれています。

アクティビティデザイナーの出力フィールド

フィールド	説明
変数名	このアクティビティにより渡される変数の名前 ([ローカル] または [出力])。
ローカル	アクティビティ内で使用される値を含む変数。たとえば、ローカル変数を使用して、最終値が出力変数にエクスポートされる前にアクティビティ内で処理されるメタデータを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティデザイナーの出力フィールド (続く)

フィールド	説明
出力	ワークフロー内の他のアクティビティに渡される値を含む変数。

出力フィールドをマッピングする

マッピングは、選択したペイロードに適切なデータ形式で式を作成できるようにする解析ルールを使用して構成されます。

始める前に

必要なロール：activity_admin、activity_creator

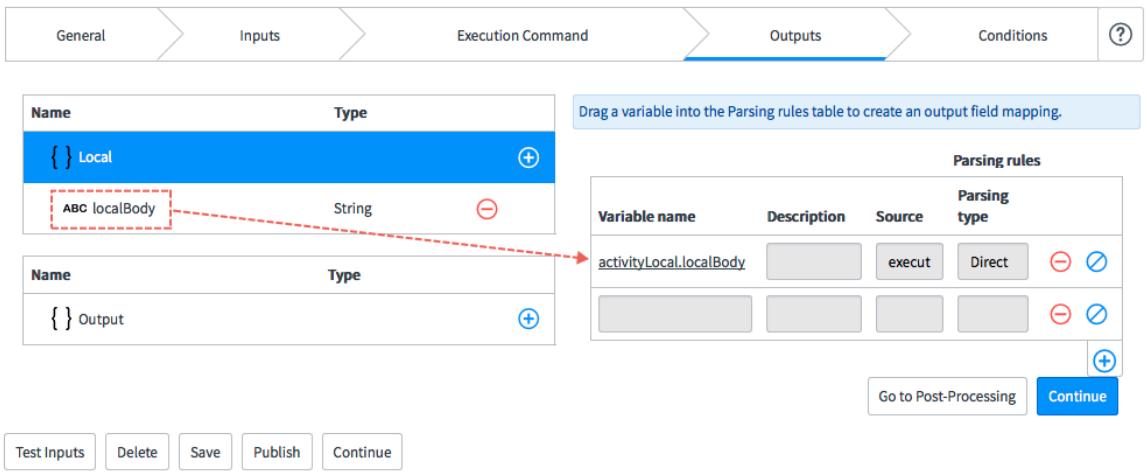
このタスクについて

出力データ構造の作成が完了したら、各変数をターゲット ホストから抽出する特定のデータにマップします。

手順

変数をマップするには、[出力] 変数ビルダーから変数をドラッグして、[解析ルール] セクションの空の [変数名] フィールドにドロップします。

出力変数に解析を構成する手順については、「解析ルールを作成する」を参照してください。



解析ルールを作成する

カスタムアクティビティで定義された出力変数に、外部ホストまたはエンドポイントでの入力テストから返されたペイロード データを取り込みます。

始める前に

必要なロール：activity_admin、activity_creator

このタスクについて

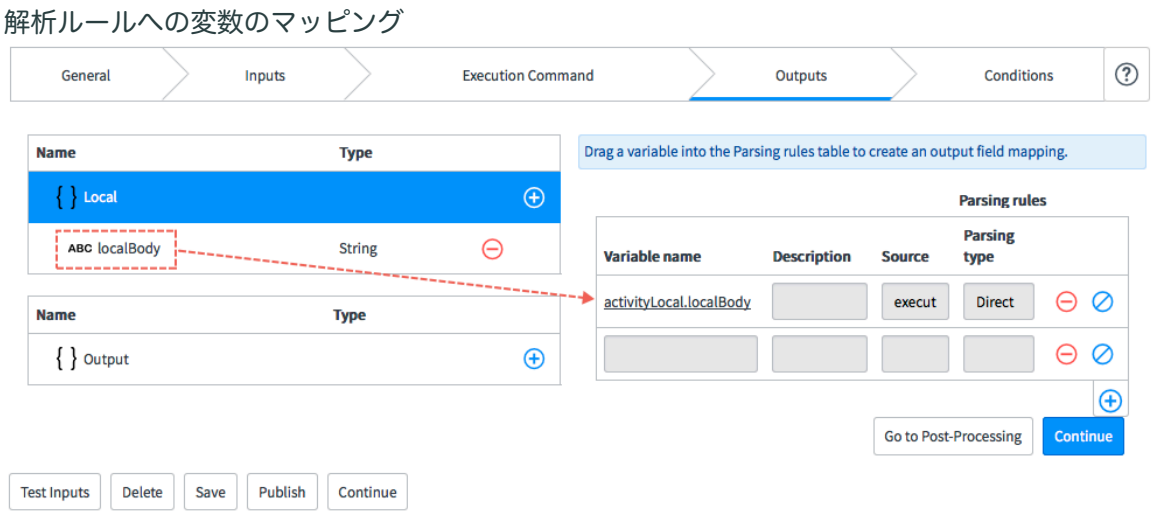
手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. パレットの [カスタム] タブから、カスタムアクティビティを開きます。
3. [アクティビティデザイナー] フォームで、[出力] ステージに進みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

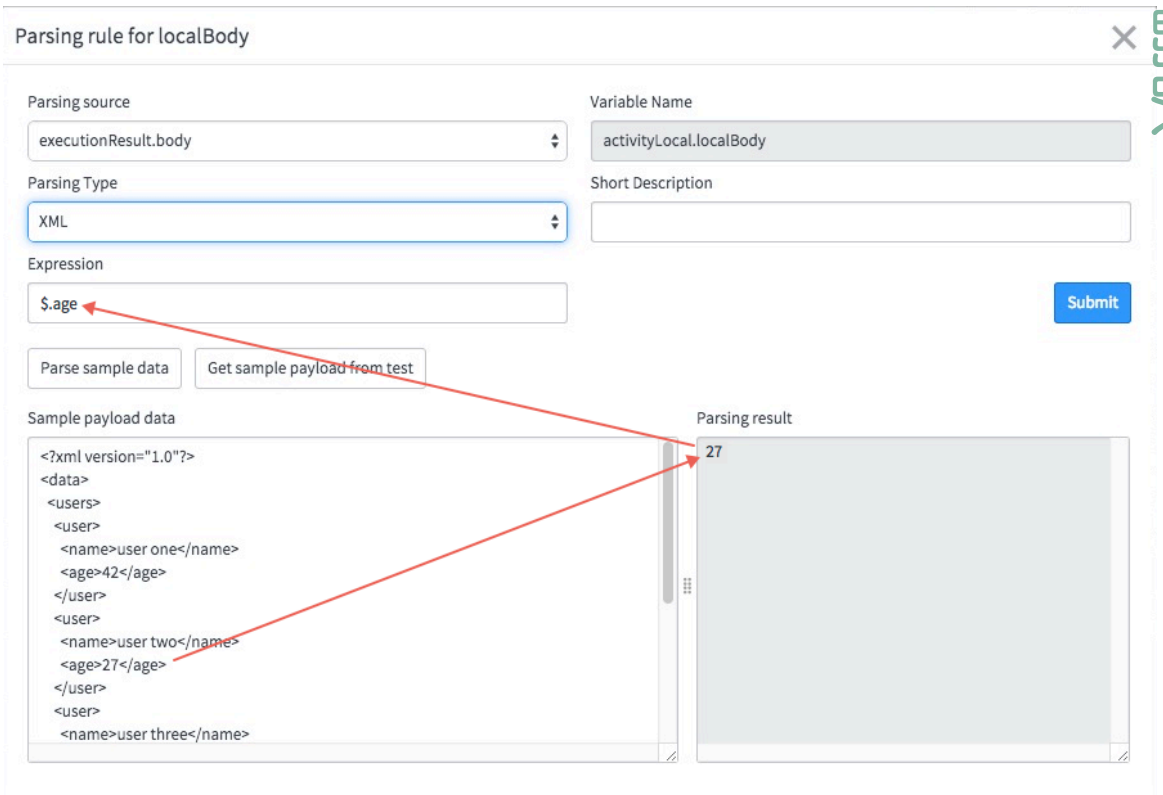
自動翻訳

4. データ構造ビルダーから [解析ルール] ビルダーの [変数名] フィールドに出力変数をドラッグします。



選択した変数について、[解析ルール] フォームが表示されます。デフォルトでは、解析タイプは [直接] に設定されています。これにより、変数には、選択したペイロードからのすべてのデータが、内容を解析することなく取り込まれます。各テンプレートには、特定のデフォルトの解析ソースがあります。

5. テーブル内のフィールド使用して、フォームに値を入力します。
この例では、解析タイプとして **[XML]** が選択されています。これにより、ペイロードから特定のパラメーターを選択して解析することができます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解析ルールのフィールド

フィールド	説明
ソースを解析中	ターゲット ホストまたはエンドポイントから返されたデータのソース。各テンプレートは、特定のデフォルト ペイロードに対して開きます。選択可能な項目は、アクティビティに対して選択した実行テンプレートによって異なります。ローカル変数に対してすでに解析ルールが定義されている場合は、そのローカル変数を解析ソースとして使用することもできます。各テンプレートの使用可能なペイロードのリストについては、「アクティビティデザイナーの解析ソース」を参照してください。
式	選択した解析ソースから特定のデータを抽出するために使用される式。この式は、サンプル ペイロードのクリック可能なデータから作成され、[タイプを解析中] フィールドで選択されたフォーマットで表示されます。テスト時に、式は複数の結果を返す可能性があります。式を選択する前に、信頼できるまたは予測可能な結果が得られる式を見極めてください。 **注:** システムは、サンプル データからクリック可能な正規表現の式を生成することはできません。すべての正規表現は、手動で記述する必要があります。
変数名	最終的な出力式で使用される更新済みの変数名。システムによって、指定した変数に **activityOutput** または **activityLocal** プリフィックスが追加されます。
タイプを解析中	ターゲット ホストのペイロードのクエリに使用する言語。選択肢は次のとおりです。 ○ 直接：解析することなく、[ソースを解析中] フィールドで選択したペイロードの内容全体にマップします。これがデフォルトの解析タイプです。 ○ **XML**：XML ペイロードからノードを選択するために使用される XPath クエリ。 ○ **JSON**：JSON ペイロードの一部を選択するための JSONPath クエリ。 ○ 正規表現：正規表現を使用してペイロードからデータを抽出する解析メソッド。RegEx 解析タイプでは、複数行解析がサポートされておらず、大文字と小文字は区別されません。
簡単な説明	この解析ルールの簡単な説明。
サンプルペイロードデータ	要求されたデータを含むソースからのサンプル データ。このフィールドは、[直接] 解析タイプには使用できません。[サンプル データを解析] をクリックした後は、このフィールド内のデータを編集できませんが、式を作成する目的ではクリック可能になります。フィールドを再度編集可能にするには、[サンプル データを編集] をクリックします。
解析結果	選択した式によりソースから返されたデータが表示されます。このフィールドは、[直接] 解析タイプには使用できません。

6. 入力を再テストするには、[テストからサンプル ペイロードを取得] をクリックします。
このアクションにより、テスト フォームが再度開き、さまざまなテスト値を置き換えて別のペイロードを作成することができます。
7. [保存] をクリックすると、解析ルールにより作成したペイロードで前のペイロードが上書きされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. 解析ルールの式を作成するには、サンプル ペイロードに表示する特定のパラメーターをクリックします。
   そのパラメーターの値は、[解析結果] フィールドに表示されます。システムによって、[式] フィールドに適切な式が作成されます。
9. [送信] をクリックして、その変数の解析ルールを保存します。

アクティビティデザイナーの解析ソース

次の表に、各実行テンプレートで使用可能な解析ソースを示します。

ソースを解析中

テンプレート	ソース
SOAP Web サービス	• executionResult.body (デフォルト) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
JDBC	• executionResult.output (デフォルト) • executionResult.errorMessages • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
JavaScript プローブ	• executionResult.payload (デフォルト) • executionResult.output • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
PowerShell	• executionResult.output (デフォルト) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
REST Web サービス	• executionResult.body (デフォルト) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソースを解析中 (続く)

テンプレート	ソース
SFTP	• executionResult.output (デフォルト) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
プローブ	• executionResult.output (デフォルト) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (デフォルト) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

自動翻訳

アクティビティデザイナーの解析ルールの例

この例では、解析ルールは、PowerShell を使用して、*activityOutput.ipv4* 変数にドメイン サーバーからの IP アドレスの値が入力されるように構成されています。

始める前に

必要なロール：activity_creator、activity_admin

このタスクについて

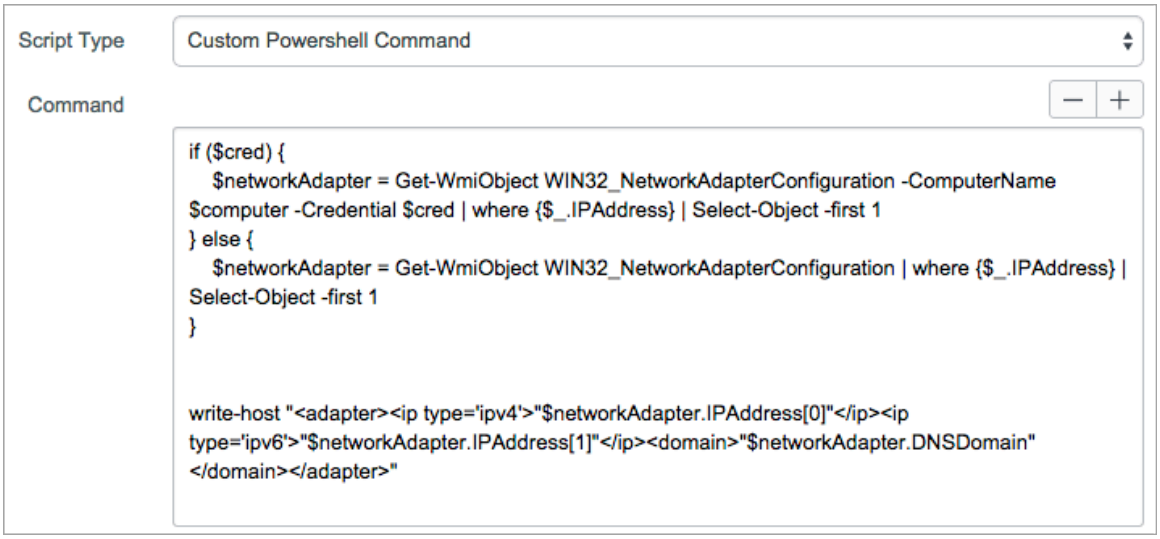
このサンプル データを生成するには、管理者は実際にホスト上でコマンドを実行し、返されたデータを [サンプル ペイロード データ] フィールドに入力する必要があります。その後、管理者は、そのサンプルから IP アドレスを返す式を、2 つの形式 (ipv4 および ipv6) で作成することができます。この例では、解析ルールに使用する式が 2 つ生成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター をクリックし、ホスト上で実行されるアクティビティを開きます。
2. [入力] タブをクリックし、[コマンド] をメモします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

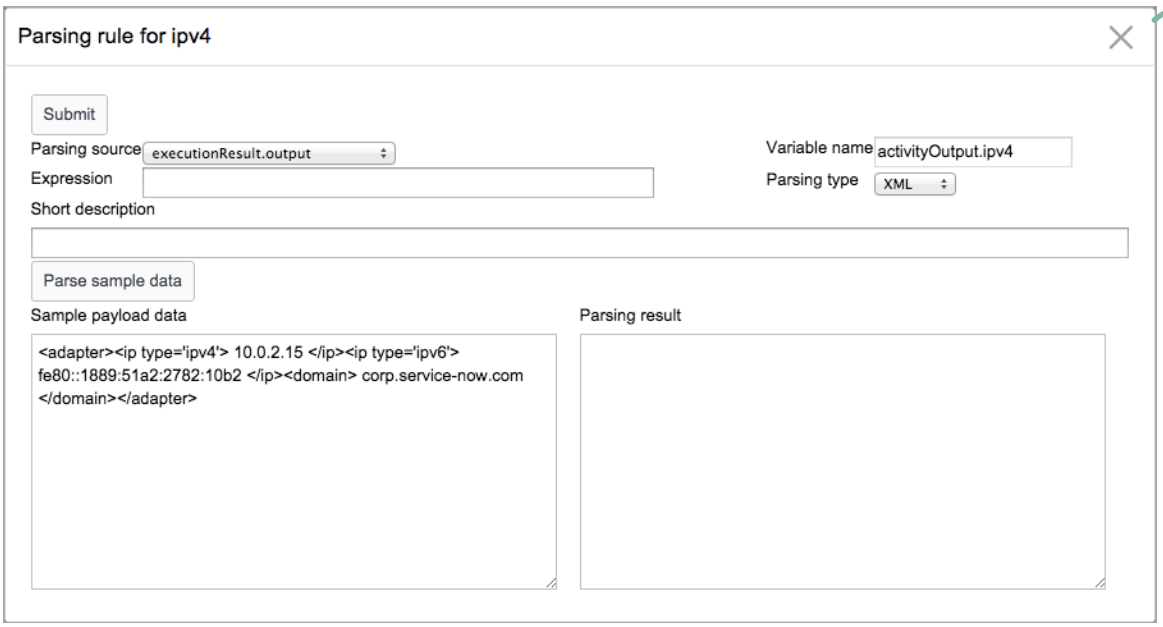
解析ルール **PowerShell** 入力コマンド



3. PowerShell コンソールで、ホスト上で [コマンド] を実行して、必要な値を含む XML サンプルを抽出します。
4. 返されたデータをクリップボードにコピーします。
5. アクティビティデザイナーで、[出力] タブをクリックし、返されたデータを [サンプル ペイロード データ] フィールドに貼り付けます。

   この例では、データには 2 つの異なる形式の IP アドレスとドメイン名が含まれています。
6. ソースの解析タイプを選択します。

   Example
   次の例では、**[XML]** を選択します。

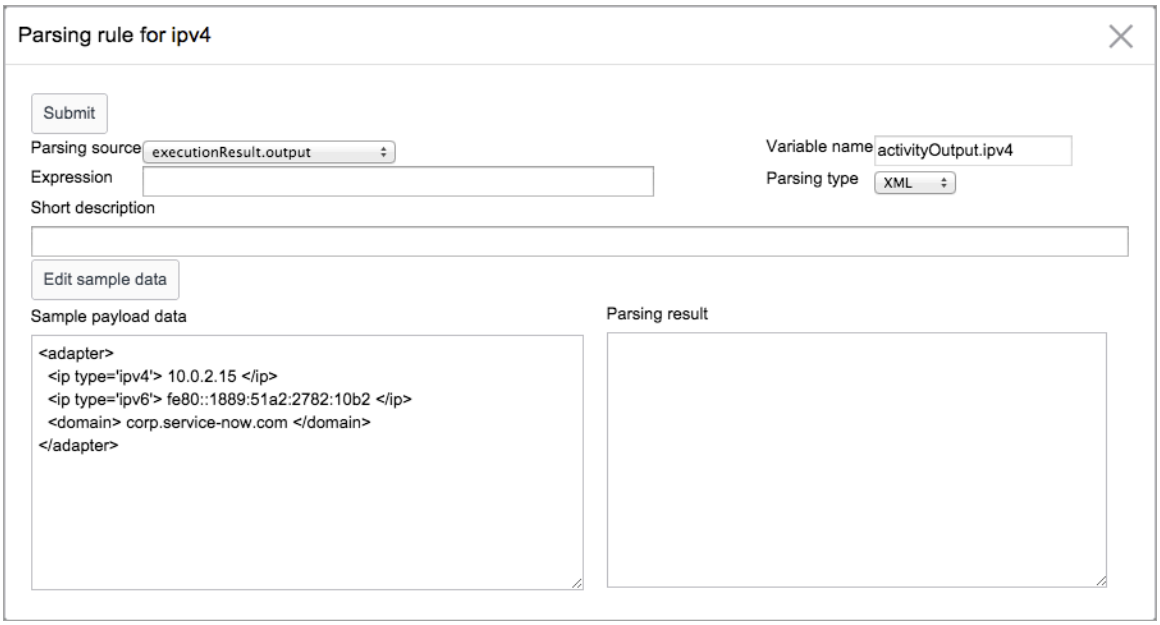


7. [サンプル データを解析] をクリックします。

   システムによって XML が適切な形式で表示され、クリック可能になります。このビューで、システムはサンプルからクリックされたデータを式に変換することができます。

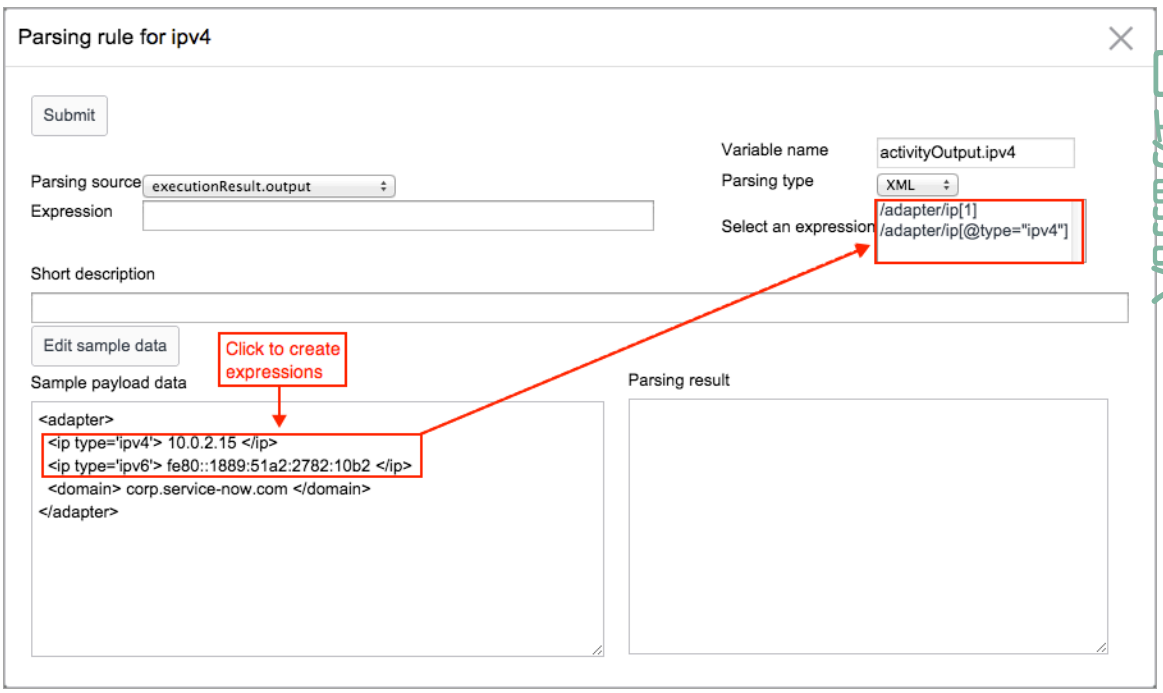
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



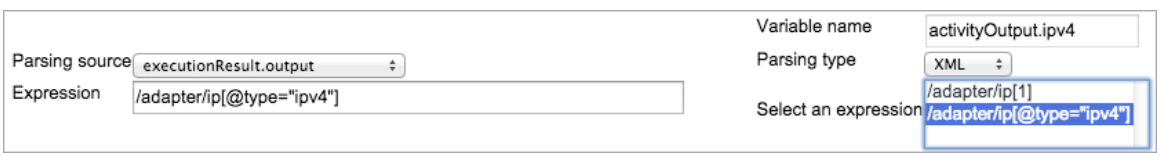
8. 式を作成するには、変数にマップするデータ サンプルの要素をクリックします。

クリックしたサンプル データに基づいて、2 つの式が作成されます。



9. リストから式を選択します。

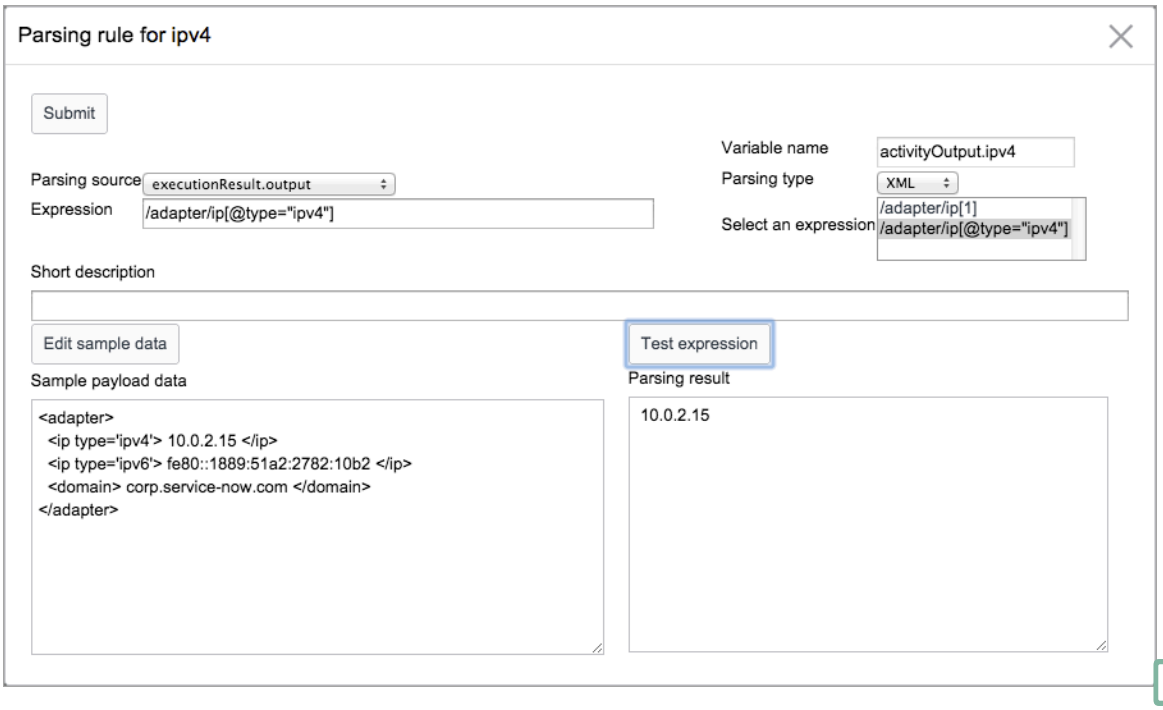
目的の結果は、[タイプ] 属性が **ipv4** の IP アドレスです。システムによって、[式] フィールドにこの選択項目が入力されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [式をテスト] をクリックします。

システムによって、選択した式を使用してペイロードが解析され、要求したデータが [解析結果] フィールド内に返されます。



11. [送信] をクリックします。

ビューがアクティビティデザイナーの [出力] タブに戻ります。新しい解析ルールがリストされ、別のルールに対して空の行が使用可能になります。

アクティビティ条件

アクティビティの終了条件を [条件] 列に作成し、それぞれの順序を設定します。

システムは最も小さい順序番号の条件を最初に評価し、最初の true 条件が見つかると停止します。[それ以外の場合] の値が **true** に設定された条件は、[それ以外の場合] の値が **false** に設定されたすべての条件が評価されるまで、評価されません。true 条件が見つからない場合、[それ以外の場合] が **true** であってこの終了を使用するデフォルト条件を検索します。少なくとも 1 つのデフォルトの終了条件が必要です。これがない場合、ワークフローの実行時にアクティビティがハングします。

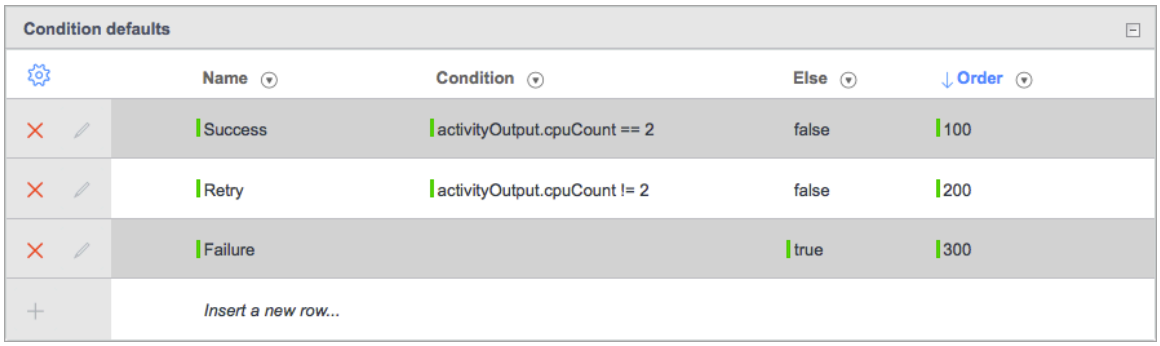
アクティビティに作成できる条件は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ条件の例

条件	評価
成功	成功条件をテストします。[それ以外の場合] が **false** に設定され、[順序] が **100** に設定されます。この条件が true の場合、アクティビティは [成功] 終了を取ります。この条件が false の場合、システムは次の条件を順番に評価します。
再試行	アクティビティを再度実行する条件をテストします。[それ以外の場合] が **false** に設定されます。この条件が true の場合、アクティビティは再び実行されます。この条件が false の場合、システムはデフォルトの [失敗] 終了を取ります。
失敗	アクティビティ内の他の条件が false の場合にワークフローの続行を許可するデフォルトの条件。[それ以外の場合] が **true** に設定されます。



Orchestration カスタムアクティビティテンプレート

オーケストレーションでは、ワークフローエディターでカスタムアクティビティを作成および管理するためのカスタマイズ可能なアクティビティテンプレートが用意されています。

アクティビティデザイナー
で、SSH、PowerShell、REST、SOAP、JMS、SFTP、JDBC、JavaScript Probes、および Probes 用のアクティビティテンプレートを使用して、さまざまなタイプの オーケストレーション アクティビティを作成および更新します。

数百ものワークフローがこれらのアクティビティを同時に共有できます。アクティビティを変更する前に、フォーム メニュー アイコン (☰) をクリックして [使用] を選択することにより、そのアクティビティが含まれるワークフローをチェックする必要があります。バージョニングされたアクティビティを一元的に変更すると、そのアクティビティを固定していない限り、ワークフロー間で自動的に更新されます。

すべての主要な オーケストレーション アクティビティは、スコープ対象アプリケーションで、アクティビティデザイナーを使用して構築されます。カスタムアクティビティは、グローバル スコープまたはそれ自身のアプリケーション スコープ内で開発できます (そのスコープがワークフローの範囲と異なる場合も含む)。自分自身のアクティビティパックを構築する場合は、アクティビティ スコーピング を使用します。

JDBC アクティビティを作成する

カスタム JDBC アクティビティを作成して、ワークフローからリレーショナル データベースへの SQL コマンドおよびストアド プロシージャ呼出しを自動化します。

始める前に
必要なロール：activity_admin、activity_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
JDBC アクティビティテンプレートを使用すると、ターゲットデータベース上で ANSI SQL ステートメントまたはストアド プロシージャを実行できます。IN、OUT、および INOUT パラメーターを使用するストアド プロシージャのサポートは、Washington DC で利用できます。これらのパラメーターを設定する方法については、「JDBC ストアド プロシージャのパラメーター」を参照してください。

> **注:**
> 外部データソースからバルクデータを ServiceNow インスタンスに転送する場合は、Import Sets のキーコンセプト を使用してください。JDBC アクティビティを使用すると、ワークフロー内で外部データソースと ServiceNow の間でデータを転送できます。これは、データソースの一括インポート機能に置き換わるものではありません。

手順

1. JDBC 資格情報 を作成または検証します。
   JDBC 資格情報には、ターゲットデータベースに対する権限と、対応する JDBC 接続に対する適切な構成が必要です。JDBC アクティビティを作成する前に、資格情報を設定する必要があります。
2. JDBC 接続を作成または検証します。
   JDBC アクティビティを作成する前に、有効な JDBC 資格情報を設定した JDBC 接続を構成する必要があります。
3. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
4. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、JDBC 実行コマンドを構成します。

オプション	説明
JDBC 接続	データベースに適切な JDBC 接続を構成するか、参照します。選択した接続によって、アクティビティに次の情報が提供されます。 ○ ターゲットデータベース情報 (サーバー名とデータベース名) ○ 接続 URL ○ ターゲットデータベース ポート (標準ポート番号と異なる場合) ○ データベース インスタンス名
資格情報	JDBC 接続に使用する JDBC 資格情報。
SQL ステートメント	JDBC ターゲットデータベースで実行する ANSI SQL を入力します。 **注:** このフィールドは、[ストアド プロシージャ] チェック ボックスがオンになっているときは非表示になります。 作成した入力変数をマップして、SQL ステートメントを構成できます。デフォルトでは、次の SQL ステートメントを実行できます。 ○ select ○ insert

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ update ○ delete ○ show ○ 作成 ○ describe セキュリティ対策を強化するために、この JDBCOrchestrationProbe が実行する操作を MID Server プロパティによって制御します。これにより、使用する SQL コマンドが制限されます。このプロパティは、データベースの削除など、破壊的な可能性のあるコマンドからシステムを保護します。mid.property.jdbc_operations には、MID Server プロパティ コントロールが含まれています。 **注:** 異なるタイプの複数のステートメントを実行することはできません。たとえば、select ステートメントと update ステートメントを一緒に実行することはできませんが、2 つの insert ステートメントを実行することはできます。ただし、このアクティビティで複数の select ステートメントを実行することはできません。
最大行	データベースから取得するレコードの最大数。デフォルトは 1,000 です。
最大ペイロード サイズ (KB)	データベースから取得するデータの最大ペイロード サイズの制限を設定できます。デフォルトは 64 キロバイトです。
接続タイムアウト	アクティビティが接続の確立を待機する時間。このフィールドはデータソースから自動的に入力されますが、このアクティビティに合わせて変更することができます。
クエリ タイムアウト	クエリを実行してからデータが返されるまで待機する経過時間。このフィールドはデータソースから自動的に入力されますが、このアクティビティに合わせて変更することができます。
必要な MID Server 機能	JDBC のクエリに使用する MID Server (機能別)。デフォルトでは、JDBC 機能を備えた MID Server が選択されます。
ストアド プロシージャを使用	これをオンにすると、プロシージャ名とパラメーターを入力することにより、MySQL、Oracle、または SQL Server データベース上でストアド プロシージャを実行

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	できます。「JDBC ストアド プロシージャのパラメーター」を参照してください。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク

- JDBC アクティビティ入力をテストする
- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する (JDBC で推奨)
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

関連情報

カスタムアクティビティデザイナーテンプレートを使用してカスタムアクティビティを作成する

オーケストレーション アクティビティ用の JDBC 接続を作成する

JDBC 接続 [jdbc_connection] テーブルによって、カスタム JDBC オーケストレーションアクティビティがさまざまなターゲットデータベースに接続するために使用する情報を提供します。

始める前に

インスタンスに付属するかどうかに関係なく、適切な JAR ファイル、またはカスタム JAR ファイルが必要です。

注:
ServiceNow インスタンスでは、mysql-connector-java-5.1.21.jar、sql-server-jdbc-4.0.jar、および ojdbc6.jar の各ファイルが現在のリリースの一部として提供され、MySQL、SQLServer、および Oracle データベースをサポートしています。Sybase や DB2 Universal などの他のデータベースでは、カスタム JAR ファイルを使用する必要があります。このファイルは、JDBC 接続を設定する前にインスタンスにアップロードする必要があります。

必要なロール：activity_admin、activity_creator

このタスクについて

JDBC 資格情報 JDBC 資格情報 は、アクティビティデザイナーテンプレートによって別々に取得され、CyberArk などの外部資格情報ストレージをサポートします。

手順

1. 移動先 すべて > オーケストレーション > 認証情報 & 接続 > **JDBC** 接続 をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. テーブル内のフィールドを使用して、フォームに入力します。
   [フォーマット] フィールドのデータベース選択により、利用可能なフィールドが決定されます。

JDBC 接続フィールド

フィールド	データベース形式	説明
名前	すべて	この JDBC 接続の一意の名前。たとえば、**JDBC MySQLProd** を入力します。
クエリ タイムアウト	すべて	JDBC クエリが応答なしで実行される最大経過時間。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

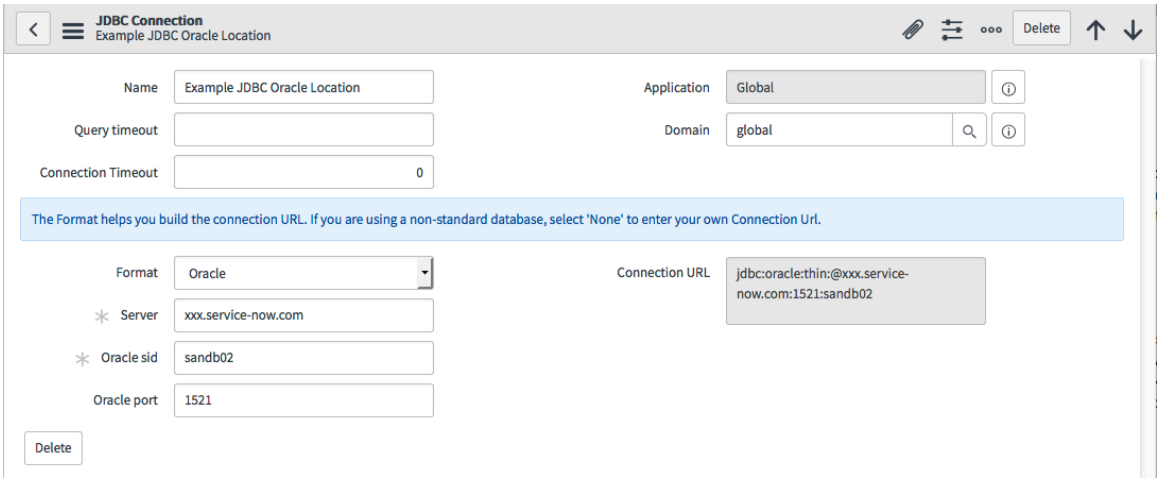
フィールド	データベース形式	説明
接続タイムアウト	すべて	ターゲットデータベースへの接続の試行中に JDBC アクティビティが待機する最大経過時間。
アプリケーション	すべて	このテーブルのスコープ。デフォルトでは、[グローバル] スコープで JDBC 接続 [jdbc_connection] テーブルが実行されます。
ドメイン	すべて	このテーブルのドメイン。デフォルトでは、グローバル ドメインで JDBC 接続 [jdbc_connection] テーブルが実行されます。
フォーマット	すべて	この接続のデータベース タイプ。デフォルトの選択肢は次のとおりです。 ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQLServer** ○ なし 適切な JDBC ドライバー JAR ファイルをインスタンスにアップロードして、**Sybase** または **DB2 Universal** を選択リストに追加できます。オーケストレーションでは、システムにロードされたときにこれらのドライバーを自動的に認識し、このリストに追加します。
サーバー	Oracle、MySQL、SQLServer	データベース サーバーのホスト名または IP アドレス。
Oracle SID	Oracle	Oracle データベース サイトの識別子。デフォルト値は **orcl** です。
Oracle ポート	Oracle	Oracle データベースが使用しているポート。デフォルト値は **1521** です。
データベース名	MySQL、SQLServer	データベースの名前。
データベース ポート	MySQL、SQLServer	選択したデータベースが使用しているポート。
インスタンス名	SQLServer	選択した SQLServer のインスタンス名
接続 URL	すべて	指定したデータベースへの接続に MID Server が使用する URL。この URL は、フォームを保存したときに自動的に作成され、デフォルトのデータベースでは読み取り専用になります。 **注:** 選択した形式がデフォルトのデータベースのものでない場合は、接続 URL を手動で作成して、MID Server が接続の作成方法を認識できるようにする必要があります。
JDBC ドライバー	なし、DB2 Universal、Sybase	デフォルトのデータベースでない場合にこの接続に使用する JDBC ドライバー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	データベース形式	説明
		注: Sybase または DB2 Universal Database を追加する場合、このフィールドにドライバー名を入力して、そのドライバー JAR ファイルをインスタンスにアップロードする必要があります。

Oracle への **JDBC** 接続の例



3. [送信] をクリックします。

関連情報

JDBC 資格情報

JDBC アクティビティ出力変数を自動マッピングする

ServiceNow アクティビティデザイナーを使用すると、JDBC テストペイロード内のパラメーター値を [出力] タブ内の変数に自動的にマッピングできます。

始める前に

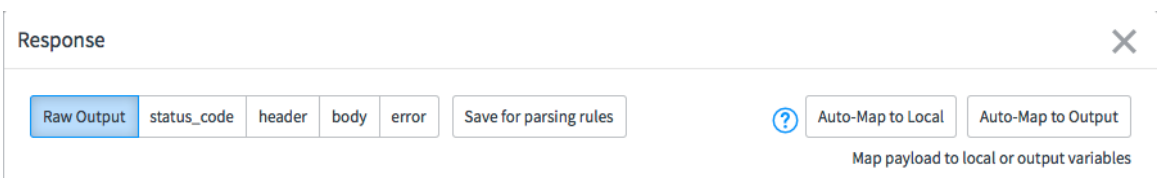
必要なロール：管理者

手順

1. JDBC プロバイダー テンプレート フォームで、[入力] タブを選択します。

2. [アクティビティをテスト] をクリックして、入力パラメーターをテストします。
パラメーターとフィールドの実際の値を追加した場合、指定したターゲットに対してこれらの値が実行され、結果のペイロードが返されます。入力変数をフィールドとパラメーターにマップした場合、これらの変数にテスト値を割り当てるためのダイアログ ボックスが表示されます。

3. 必要に応じてテスト値を入力し、**[OK]** をクリックしてペイロードを表示します。
[応答] フォームの **[Raw** 出力] タブに、ペイロード全体が表示されます。



4. 次の自動マッピング オプションのいずれかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ローカルに自動マップ：値をアクティビティ内で使用するためにローカル変数に直接マップします。
- 出力する自動マップ：値を出力変数に直接マッピングして、ワークフロー内の他のアクティビティに渡します。出力変数への自動マッピングによって、オブジェクトのアレイが作成されます。それぞれに、クエリ結果からの列名が含まれます。

JDBC ストアド プロシージャのパラメーター

オーケストレーションを使用して、MySQL、Oracle DB、および MS-SQL データベースで、ストアド プロシージャを実行できます。

複数のデータタイプがサポートされますが、次の制限があります。

- 返される結果セットは 1 つのみです。
- ストアド プロシージャ パラメーター内の入力データタイプと出力データタイプの順序は、アクティビティ定義と一致している必要があります。
- Binary、Blob、Varbinary、および LongBinary は、base64 でエンコードする必要があります。
- 日付、時刻、およびタイムスタンプの形式は次のとおりです。

  日付形式：yyyy-mm-dd

  yyyy-mm-dd が、サポートされている形式です。

  時間形式：hh:mm:ss[.sss]

  hh：mm：ss [.sss] が、サポートされている形式です。精度はミリ秒単位のみです。マイクロ秒やナノ秒は処理できません。

  注:
  10:30:59 および 10:30:59.999000 は正しい形式ですが、10:30:59. は間違った形式です。

  タイムスタンプ形式：yyyy-mm-dd hh:mm:ss[.ffffff]

  yyyy-mm-dd hh:mm:ss[.ffffff] が、サポートされている形式です。精度はマイクロ秒単位です。

- ResultSet は、データベース サーバーから返される最初の結果セットです。
- MS-SQL は INOUT パラメーターをサポートしていません。INOUT パラメーターを使用すると、アクティビティテンプレートによってそれらが OUT パラメーターに透過的にマップされます。

注:
レガシー動作のように、ストアド プロシージャのパラメーターでデータタイプの検証を行わない場合は、glide.stored_proc.data_type.validation を false に設定します。詳細については、「MID Server プロパティ」を参照してください。

ストアド プロシージャのパラメーター

フィールド	説明
モード	ストアド プロシージャ パラメーターのタイプ。サポートされているパラメーター： • IN • OUT • INOUT

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ストアド プロシージャのパラメーター (続く)

フィールド	説明
SQL タイプ	SQL データタイプ。サポートされるデータタイプ： • ARRAY • BIGINT • BINARY • BIT • BLOB • CHAR • CLOB • DATE • DECIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOAT • INT • INTEGER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULL • NUMERIC • OTHER • REAL • REF • REF_CURSOR • SMALLINT • STRUCT • TIME • TIMESTAMP • TINYINT • VARBINARY • VARCHAR
名前/値	ホストに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアド プロシージャのパラメーター (続く)

フィールド	説明
	パラメーター フィールドにドラッグ アンド ドロップして値を割り当てることもできます。

注:
すべてのデータベース プロバイダーが JDBC データタイプの領域全体をサポートしているわけではありません。ご使用のインストール環境でサポートされているデータタイプについては、データベース参照マニュアルを参照してください。

JDBC アクティビティテンプレートの入力をテストする

カスタム JDBC アクティビティの入力パラメーターは、ワークフロー コンテキスト内でアクティビティを実行しないで、その開発中にテストできます。

始める前に

入力変数を作成し、それを [実行コマンド] フォーム内のフィールドにマップしたり、これらのフィールドの実際の値を入力したりします。必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

このテストでは、エンドポイントに対して入力パラメーターのみが実行され、前処理スクリプトまたは後処理スクリプトは実行されません。テストするためにアクティビティをチェック アウトする必要はありません。

注:
エンドポイントまたはホストに接続してデータを返すために十分な情報をオーケストレーションに提供した場合は、入力変数をテストできます。アクティビティデザイナーのどのステージからでもテストできます。通常、[実行コマンド] ステージが、入力のテストの準備ができているポイントです。

手順

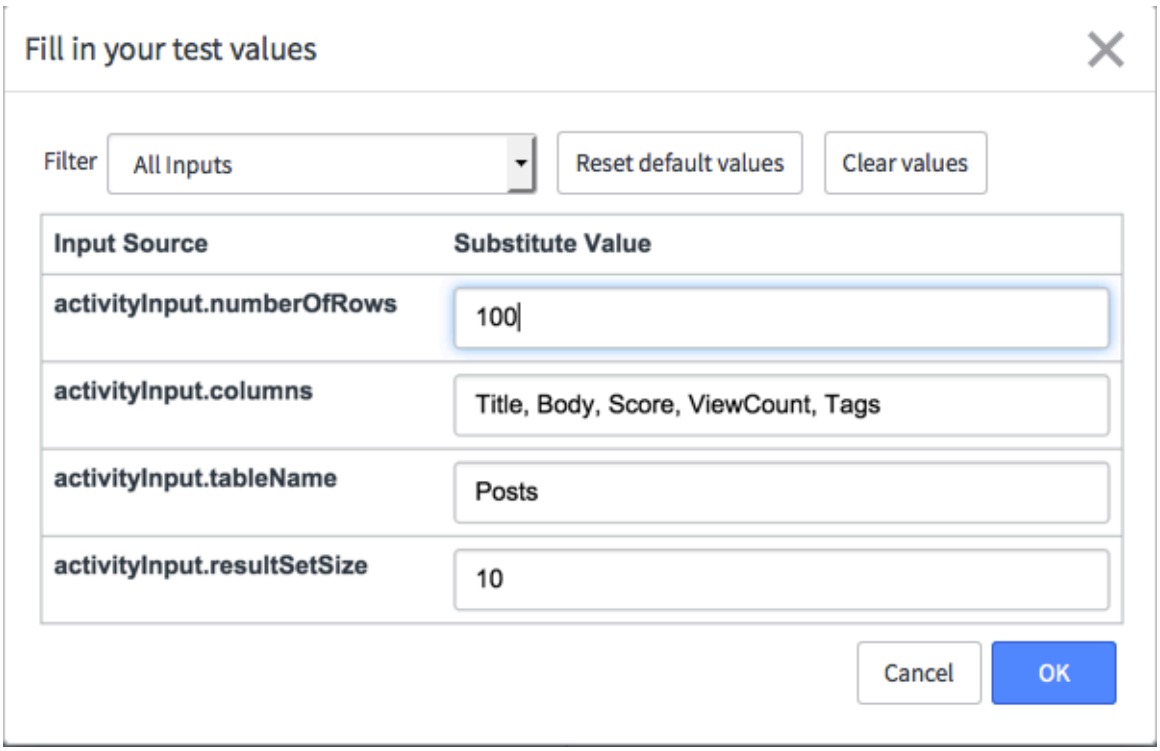
1. JDBC 実行コマンドから、[入力のテスト] をクリックします。
   入力ソース変数のリストが表示されます。これらの変数のデフォルト値を追加した場合、[値を代入] 列にその値が表示されます。必須変数には、赤い星印が付いています。

   注:
   MID Server が見つからない場合、またはターゲットに接続できない場合、テストは失敗します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JDBC 入力テストの値

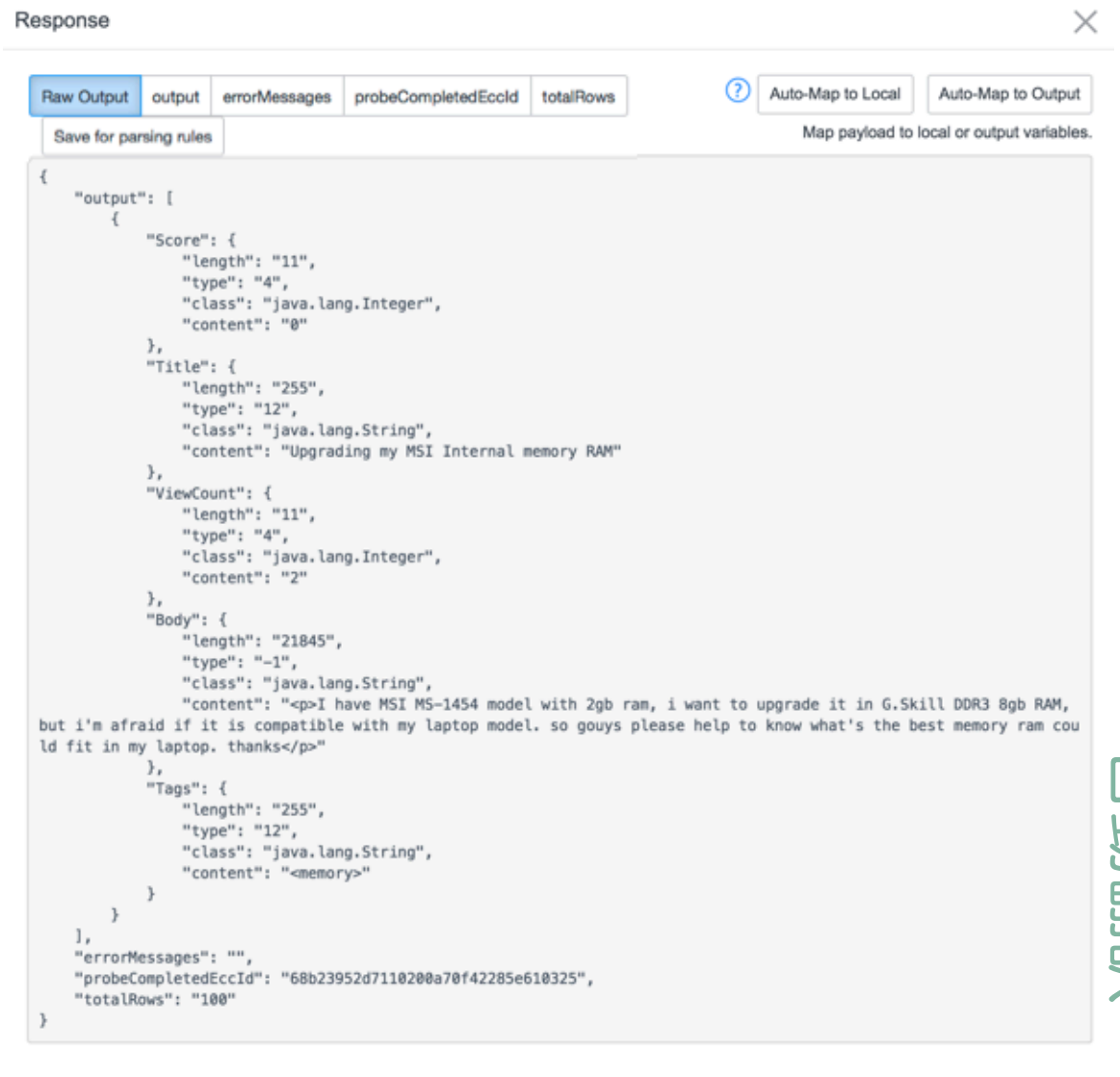


2. 次のコントロールを使用して、変数リストをフィルタリングします。
   - すべての入力：すべての入力変数が表示されます。このコントロールがデフォルトの表示です。
   - 必須の入力：必須の変数のみが表示されます。
   - デフォルト設定なしの入力：デフォルト値が割り当てられていない入力変数が表示されます。
3. 必要に応じて値をリセットします。
   - デフォルト値をリセット：値が存在する場合、このコントロールは、このフォームで設定されているすべてのテスト値をデフォルト値に置き換えます。
   - 値をクリア：デフォルト値が存在していても、入力変数リスト内のすべての値をクリアします。
4. テスト値が正しく構成されたら、**[OK]** をクリックします。
   システムによって、指定されたターゲットに対して構成したすべての入力の値が実行され、結果のペイロードが返されます。[応答] フォームのボタンに、ペイロードのさまざまなビューが表示されます。**[Raw** 出力] ウィンドウに、ペイロード全体が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力テストからの応答ペイロード



5. ペイロード内の適切なパラメーター値を [出力] ステージに自動的にマップするには、自動マッピング オプションを選択します。
6. ウィンドウの右上隅にある **[X]** をクリックして、ウィンドウを閉じます。

SOAP Web サービスアクティビティを作成する

このテンプレートを使用して、カスタム SOAP アクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

アクティビティテンプレートのプロセスフローの使用手順については、「カスタムアクティビティを作成する」を参照してください。

手順

1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、SOAP Web サービス実行コマンドを設定します。

オプション	説明
入力変数をマップする	作成した変数を使用して、オーケストレーションが SOAP Web サービスで実行するコマンドを設定します。
Web サービスメッセージ	このアクティビティに使用する SOAP Web Service メッセージを指定します。SOAP Web Services メッセージに関する情報が必要な場合は、「SOAP メッセージ」を参照してください。
Web サービスメッセージ関数	SOAP Web サービスと組み合せて使用できる SOAP メッセージ関数を指定します。
エンドポイント	このフィールドにエンドポイントを入力すると、SOAP メッセージ Web サービスで構成されているエンドポイント URL が上書きされます。ロック アイコンをクリックして、入力フィールドを開き、エンドポイントを追加します。
SOAP メッセージ パラメーター	SOAP エンドポイントに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数をパラメーター フィールドにドラッグして値を割り当てることもできます。SOAP メッセージ内に定義されている、${} を使用するパラメーターには、このアクティビティテンプレートからデータを割り当てることができます。[追加の属性] 列を使用して、テキストをエスケープしないようにシステムを設定します。デフォルトでは、SOAP メッセージに送信されるテキストはエスケープされます。ユーザーが送信 REST メッセージの変数代替 を使用して SOAP メッセージ内に変数を入力した場合は、[名前] 列に値が自動的に入力されます。
MID Server を使用	SOAP Web サービスを呼び出すために MID Server を使用する必要があるかどうかを決定するチェック ボックス。SOAP Web Service メッセージ関数で MID Server が定義されている場合は、ここで選択した MID Server ではなくその MID Server が使用されます。
必要な MID Server 機能	SOAP エンドポイントに接続するための適切な Mid Server 機能を備えた MID Server。デフォルトでは、SOAP 機能を備えた MID Server が選択されます。このフィールドは、**[MID Server** を使用] チェック ボックスが選択されている場合に使用可能です。
タイムアウト	タイムアウトになるまでに許容される SOAP Web サービス要求の経過時間 (秒単位)。デフォルトは **10** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
認証	エンドポイントに必要な認証のタイプを決定します。オプションは次のとおりです。 ○ **SOAP** メッセージ内の既存の資格情報を使用する：SOAP メッセージ定義からの資格情報定義を使用します。 ○ 基本認証資格情報で上書きする：送信 SOAP での基本認証の有効化 資格情報を使用します。SOAP メッセージ定義内の資格情報を上書きします。基本認証資格情報は、プロビジョニングした後で選択可能になります。 ○ 証明書認証資格情報で上書きする：SOAP メッセージ定義内の資格情報を、証明書認証資格情報で上書きします。 ○ 基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする：SOAP メッセージ定義内の資格情報を、基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きします。 ○ **WS-Security** ユーザー名プロファイルで上書きする：SOAP メッセージ定義内の資格情報を、WS-Security で定義されている資格情報で上書きします。
資格情報	必要な REST エンドポイント基本認証資格情報。このフィールドは、[認証] フィールドで [基本認証資格情報で上書きする] が選択されていると使用可能になります。基本認証資格情報のみが選択リストに表示されます。このリストには、インスタンスに保管されている資格情報と外部ストレージシステムの資格情報 ID が含まれています。CyberArk セーフに保管されている資格情報を使用している場合、別のセーフの名前をコロンで区切って資格情報 ID にプリフィックスとして追加することにより、MID Server 構成ファイル内に定義されているデフォルトのセーフを上書きできます。`newsafe:orch-test-f5` など。詳細については、「CyberArk 用の MID Server の設定 」を参照してください。
プロトコルプロファイル	認証に使用する送信 Web サービスの相互認証 。このフィールドは、認証タイプが [証明書認証資格情報で上書きする] か [基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする] のどちらかであると使用可能になります。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する (JDBC で推奨)
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

SOAP アクティビティ出力変数を自動マッピングする

ServiceNowアクティビティデザイナーを使用すると、SOAP テストペイロードのパラメーター値を [出力] ステージの変数に自動的にマッピングできます。

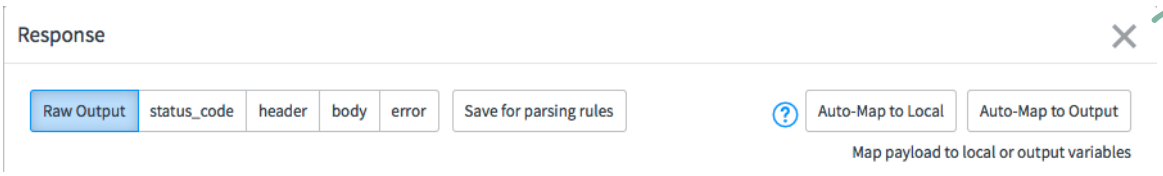
始める前に
必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

注:
オーケストレーションがエンドポイントに接続してデータを返すのに十分な情報を提供している場合は、アクティビティデザイナーのどのステージからでも入力変数をテストできます。通常、[実行コマンド] ステージが、入力のテストの準備ができているポイントです。

手順

1. アクティビティデザイナーでは、[実行コマンド] ステージに進みます。
2. 必要に応じて、適切な MID Server を定義します。
   MID Server が見つからない場合、またはターゲットに接続できない場合、テストは失敗します。
3. [アクティビティをテスト] をクリックして、入力パラメーターをテストします。
   パラメーターとフィールドの実際の値を追加した場合、指定したターゲットに対してこれらの値が実行され、結果のペイロードが返されます。入力変数をフィールドとパラメーターにマップした場合、これらの変数にテスト値を割り当てるためのダイアログ ボックスが表示されます。
4. 必要に応じてテスト値を入力し、**[OK]** をクリックしてペイロードを表示します。
   [応答] フォームの **[Raw** 出力] タブに、ペイロード全体が表示されます。



5. 次の自動マッピング オプションのいずれかを選択します。
   - ローカルに自動マップ：値をアクティビティ内で使用するためにローカル変数に直接マップします。
   - 出力する自動マップ：値を出力変数に直接マッピングして、ワークフロー内の他のアクティビティに渡します。出力変数への自動マッピングによって、オブジェクトのアレイが作成されます。それぞれに、クエリ結果からの列名が含まれます。

SOAP メッセージ WSDL にアクセスするための資格情報を提供する

テストペイロードで要求している SOAP WSDL に認証が必要な場合、SOAP メッセージまたは SOAP アクティビティのいずれかに基本認証資格情報を指定する必要があります。

始める前に
必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

ServiceNow インスタンスは、WSDL へのアクセスに基本認証資格情報のみサポートします。SOAP 機能または SOAP メッセージがこれらの資格情報を提供しない場合は、それらを SOAP

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

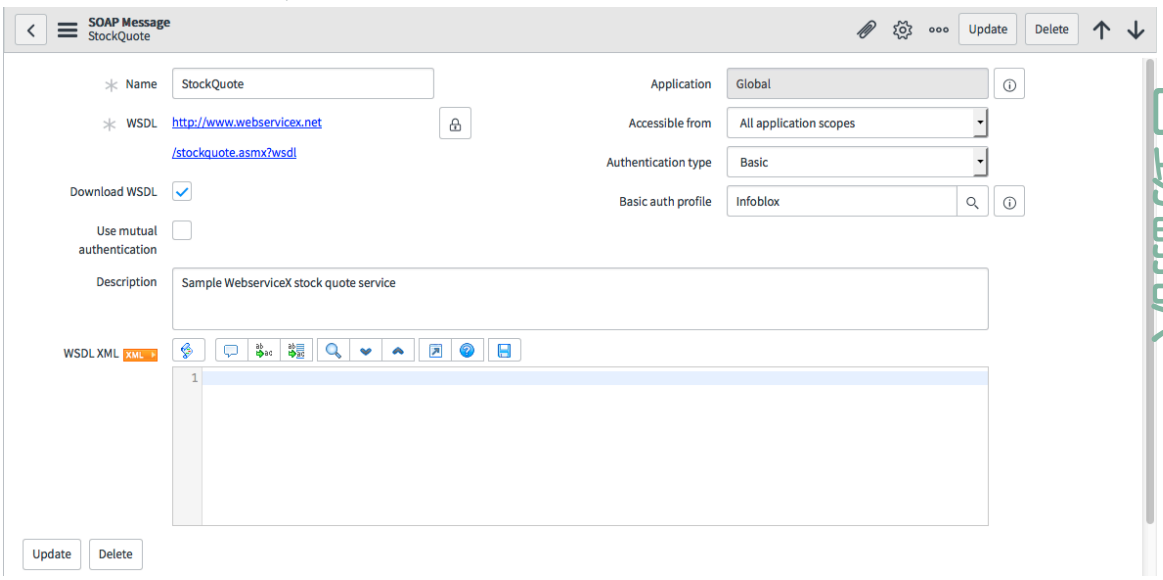
アクティビティテンプレートで設定する必要があります。オーケストレーションでは、次の優先順位を使用して、使用する基本認証資格情報を決定します。

- SOAP メッセージ：他の資格情報が定義されていない場合は、SOAP メッセージの資格情報が使用されます。
- SOAP 関数：SOAP 関数の資格情報は、SOAP メッセージ用に構成された資格情報を上書きします。
- SOAP アクティビティテンプレート：SOAP アクティビティテンプレートの資格情報は、SOAP 関数と SOAP メッセージ資格情報の両方を上書きします。

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > 送信 > **SOAP** メッセージ.
2. アクティビティで使用する SOAP メッセージを選択します。
3. SOAP メッセージ レコードで、**[WSDL** のダウンロード] チェック ボックスをオンにします。
4. [認証タイプ] フィールドで、[基本] を選択します。
   [基本認証プロファイル] フィールドが表示されます。
5. この SOAP メッセージで使用する基本認証プロファイルを選択します。

SOAP メッセージの基本認証



6. あるいは、SOAP 実行コマンドを設定する で基本認証資格情報を設定できます。

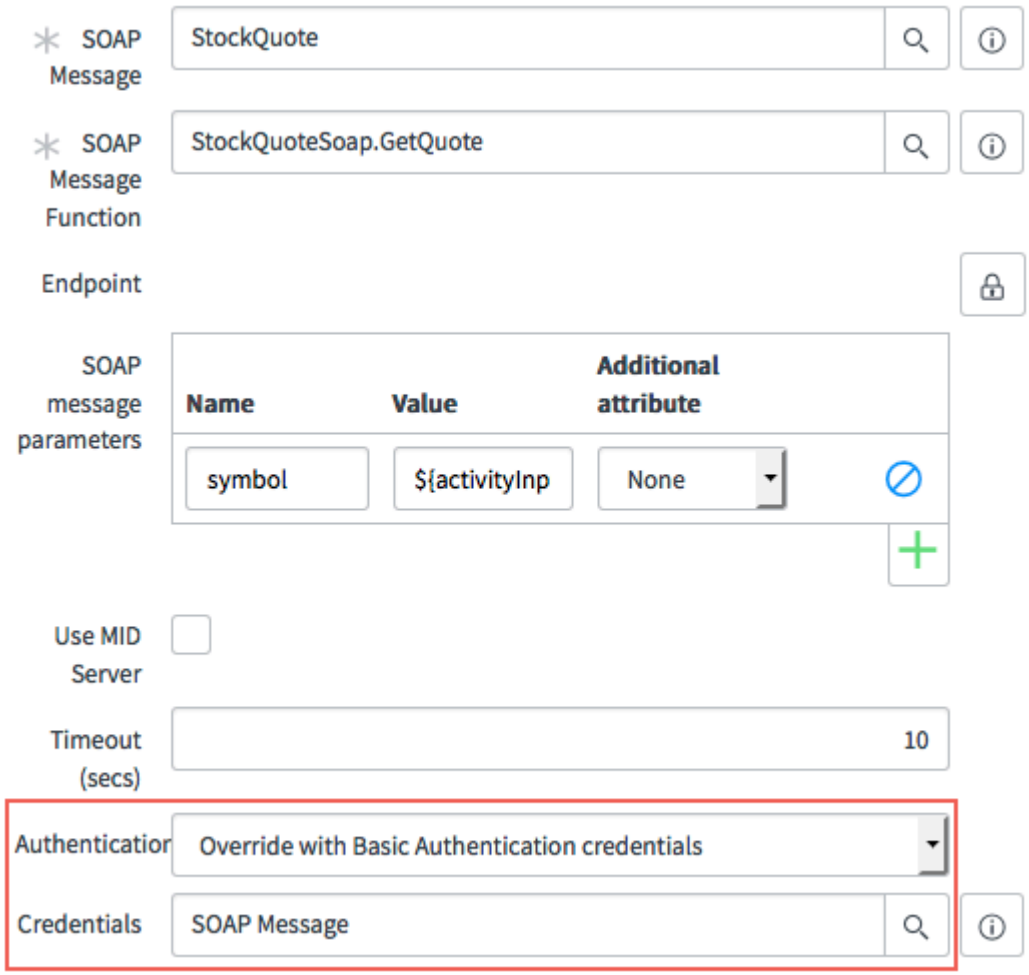
   a. [認証] フィールドで、[基本認証資格情報で上書きする] を選択します。
      [資格情報] フィールドが表示されます。

   b. WSDL へのアクセスに使用する基本認証資格情報を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この設定は、SOAP メッセージで設定された資格情報を上書きします。

基本認証資格情報を上書きする



SOAP 実行コマンドを設定する

作成した入力変数を使用して、オーケストレーションが SOAP エンドポイントで実行するコマンドを構成します。

始める前に

[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

> **注:**
> MID Serverとエンドポイント間の SOAP 接続は、ワークフロー コンテキストでアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

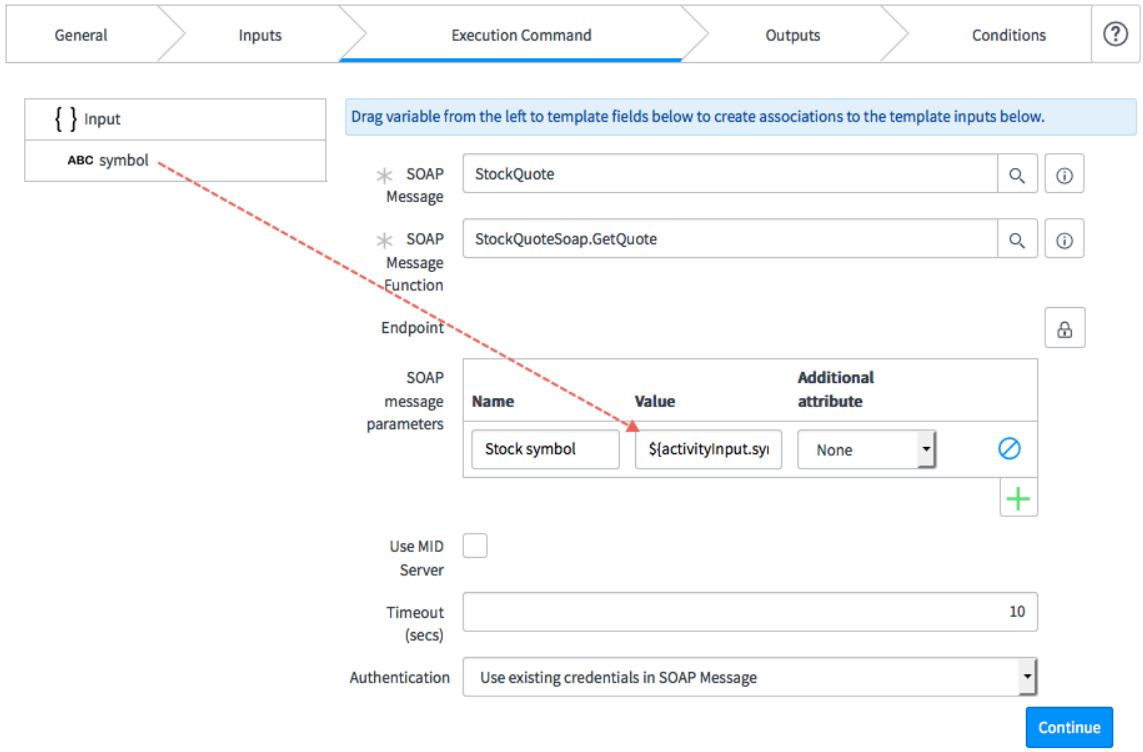
手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOAP 実行コマンド



2. 表に示されたフィールドに入力します。

SOAP テンプレート実行コマンド フィールド

フィールド	説明
入力	入力変数ビルダー。入力変数を作成するを実行して、使用可能なフィールドにマップします。
Web サービスメッセージ	このアクティビティに使用する SOAP メッセージ。このフィールドを設定するには、web_service_admin ロールが必要です。
Web サービスメッセージ関数	このアクティビティに使用する SOAP メッセージ SOAP メッセージ関数。このフィールドを設定するには、web_service_admin ロールが必要です。
エンドポイント	このアクティビティが使用する SOAP Web サービスのエンドポイント URL。このフィールドにエンドポイントを入力して、SOAP メッセージで設定されたエンドポイントを上書きします。ロック アイコンをクリックして、入力フィールドを開きます。
SOAP メッセージ パラメーター	SOAP エンドポイントに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数をパラメーター フィールドにドラッグして値を割り当てることもできます。SOAP メッセージ内に定義されている、${} を使用するパラメーターには、このアクティビティテンプレートからデータを割り当てることができます。[追加の属性] 列を使用して、テキストをエスケープしないようにシステムを設定します。デフォルトでは、SOAP メッセージに送信されるテキストはエスケープされます。ユーザーが送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	REST メッセージの変数代替 を使用して SOAP メッセージ内に変数を入力した場合は、[名前] 列に値が自動的に入力されます。
MID Server を使用	SOAP Web サービスを呼び出すために MID Server を使用する必要があるかどうかを決定するチェック ボックス。 注: SOAP Web Service メッセージ関数で MID Server が定義されている場合は、ここで選択した MID Server ではなくその MID Server が使用されます。
必要な MID Server 機能	SOAP エンドポイントに接続するための適切な Mid Server 機能を備えた MID Server。デフォルトでは、SOAP 機能を備えた MID Server が選択されます。このフィールドは、**[MID Server** を使用] チェック ボックスが選択されている場合に使用可能です。
タイムアウト	タイムアウトになるまでに許容される SOAP Web サービス要求の経過時間 (秒単位)。デフォルトは **10** です。
認証	エンドポイントに必要な認証のタイプを決定します。オプションは次のとおりです。 ○ **SOAP** メッセージ内の既存の資格情報を使用する：SOAP メッセージ定義からの資格情報定義を使用します。 ○ 基本認証資格情報で上書きする：送信 SOAP での基本認証の有効化 資格情報を使用します。SOAP メッセージ定義内の資格情報を上書きします。基本認証資格情報は、プロビジョニングした後で選択可能になります。 ○ 証明書認証資格情報で上書きする：SOAP メッセージ定義内の資格情報を、証明書認証資格情報で上書きします。 ○ 基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする：SOAP メッセージ定義内の資格情報を、基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きします。 ○ **WS-Security** ユーザー名プロファイルで上書きする：SOAP メッセージ定義内の資格情報を、WS-Security で定義されている資格情報で上書きします。
資格情報	必要な REST エンドポイント基本認証資格情報。このフィールドは、[認証] フィールドで [基本認証資格情報で上書きする] が選択されていると使用可能になります。基本認証資格情報のみが選択リストに表示されます。このリストには、インスタンスに保管されている資格情報と外部ストレージシステムの資格情報 ID が含まれています。CyberArk セーフに保管されている資格情報を使用している場合、別のセーフの名前をコロンで区切って資格情報 ID にプリフィックスとして追加することにより、MID Server 構成ファイル内に定義されている CyberArk 用の MID Server の設定 を上書きできます。*`newsafe:orch-test-f5`* など。
プロトコルプロファイル	認証に使用する送信 Web サービスの相互認証 。このフィールドは、認証タイプが [証明書認証資格情報で上書きする] か [基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする] のどちらかであると使用可能になります。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

SOAP テンプレートの実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、アクティビティデザイナーの [前処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SOAP Web サービス コマンド フィールドの説明については、「SOAP 実行コマンドを設定する」の表を参照してください。

注:
この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

SOAP 実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
Web サービス メッセージ	web_service_message	参照	対応する SOAP メッセージの sys_id。
Web サービス メッセージ関数	web-service_message_function	参照	SOAP メッセージ関数の sys_id。
Web サービス エンドポイント	web_service_endpoint	文字列	SOAP エンドポイントの URL。
パラメーター	parameters	JavaScript オブジェクトの配列	executionParam. プリフィックスを付けて表現した JavaScript オブジェクトの配列。このパラメーターを使用して配列を作成する方法については、「SOAP テンプレートで JavaScript 配列を作成する」を参照してください。
MID Server を使用	use_mid_server	ブーリアン	true の場合、MID Server が使用されていることを示します。
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MIDP サーバー機能の参照リスト。
タイムアウト	time_out	文字列	タイムアウトになるまでに許容される SOAP Web サービス要求の経過時間 (秒単位)。デフォルトは **10** です。
ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加機能がある場合、この例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。 `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
認証タイプ	auth_type	ブーリアン	使用する資格情報のタイプ以下から選択可能です。 • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOAP 実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
資格情報	credentials	参照	auth_type が basic_auth_pick_credentials のときにこの SOAP メッセージに使用する資格情報。

SOAP テンプレートで **JavaScript** 配列を作成する

以下は、SOAP 実行パラメーターを使用した JavaScript 配列の作成に関する説明です。

始める前に
必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて
パラメーターの配列に名前と値のペアをさらに追加するには、値を既存の配列に追加します。

手順

1. 次の構文を使用して JavaScript オブジェクトを作成し、それを executionParam.parameter 配列に追加します。

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   新しいパラメーター JavaScript オブジェクトを配列に追加することにより、配列内ですでに利用可能な要素が影響を受けないようにします。

2. **[SOAP** メッセージ パラメーター] 入力フィールドの [追加の属性] 列の値を必ず [テキストをエスケープしない] に設定してください。

   この場合、**value** 属性に指定された値はエスケープされません。この例は次のとおりです。

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   注:
   additional_attribute フィールドの値が [なし] の場合、**value** 属性によって指定された値はエスケープされます。最初の例では、parameterValue がエスケープされます。

SOAP テンプレートの後処理パラメーター

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプトを作成します。

アクティビティデザイナーの後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ステータスコード	status_code	整数	Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティデザイナーの後処理パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
ヘッダー	ヘッダー	JavaScript オブジェクトのハッシュマップ	Web サービスに渡されるヘッダー値と関連付けられたキー値ペアのハッシュマップが含まれます。executionResult.header[keyName] を使用してそれぞれの値にアクセスできます。
本文	本文	文字列	SOAP メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
エラー	エラー	文字列	エラーがある場合は、SOAP Web サービスからエラー文字列を返します。エラーがない場合は **null** を返します。

JavaScript プローブアクティビティを作成する

MID Serverにサーバー側の JavaScript を実行するよう指示するために JavaScript プローブアクティビティを作成します。

始める前に
必要なロール：activity_creator または workflow_admin

このタスクについて
JavascriptProbe アクティビティには、標準 Java ライブラリーに対する「パッケージ」コールと同じ機能があります。これにより、MID Server上の Java ライブラリーをより詳細に制御することができます。独自の JAR ファイルを MID Serverにロードして、JavascriptProbe がそれらの Java ファイルに対するパッケージ コールを行うようにすることができます。

手順
1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. general properties をセットアップして入力変数を作成した後で、JavaScript プローブアクティビティ実行コマンドを設定します。

オプション	説明
入力変数をマップする	作成した変数を使用して、オーケストレーションが MID Server上で実行するコマンドを設定します。
スクリプト タイプ	含めるスクリプトのタイプを選択します。使用可能なオプションは次のとおりです。 ○ カスタム JavaScript ○ MID Server スクリプトの内容
スクリプト	このプローブで実行するカスタム JavaScript。 **注:** このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が [カスタム **JavaScript**] である場合に使用可能です。
MID Server スクリプトの内容	このプローブで実行する MID Server のスクリプト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が **[MID Server** スクリプトの内容] である場合に使用可能です。
ホスト別に MID Server を選択	プローブが動作する MID Server。
必要な MID Server 機能	使用する MID Server (機能別)。
パラメーター	このプローブでホストに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数を [パラメーター] フィールドにドラッグして値を割り当てることもできます。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク
出力変数を作成する、解析ルールを作成する、または条件を作成する のいずれかを行って、JavaScript プローブアクティビティの作成を終了します。テンプレート オプションの詳細については、「カスタムアクティビティを作成する」のトピックを参照してください。

JavaScript プローブ テンプレートの実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、アクティビティデザイナーの [前処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

JavaScript プローブ コマンド フィールドの説明については、「JavaScript プローブ実行コマンドを設定する」の表を参照してください。

注:
この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

JavaScript テンプレートの実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
スクリプトタイプ	script_type	列挙	実行するスクリプトのタイプ。可能なタイプは次のとおりです。 • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
スクリプト	スクリプト	文字列	**script_type** が **custom_javascript_type** のときにカスタム JavaScript を実行するスクリプト。
Mid スクリプトの内容	mid_script_include	参照	**script_type** が **mid_script_include_type** のときに、MID Server スクリプトに関連付けられた sys_id 参照。
ソース	ソース	文字列	スクリプトを実行するターゲット ホスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

JavaScript テンプレートの実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MID Server機能のリスト。
パラメーター	parameters	JavaScript オブジェクトの配列	executionParam. プリフィックスを付けて表現した JavaScript オブジェクトの配列。**parameters** 配列に名前と値のペアをさらに追加するには、値を既存の配列に追加します。次の構文を使用して JavaScript オブジェクトを作成し、それを executionParam.parameter 配列に追加します。これにより、メッセージに追加のパラメーターが割り当てられます。 `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"}; executionParam.parameters.push(newParameter);`
ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加の機能がある場合は、次の例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。 `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

JavaScript プローブ テンプレートの後処理パラメーター

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプトを作成します。

JavaScript プローブの後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ペイロード	payload	文字列	JavaScript プローブから返された生のペイロードが含まれます。
出力	output	文字列	JavaScript プローブから返された出力データが含まれます。
EccSysId	eccSysId	文字列	ECC キュー入力メッセージに関連付けられた参照 ID が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JavaScript プローブの後処理パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
エラーメッセージ	errorMessage	文字列	JavaScript プローブから返されたエラーメッセージが含まれます。エラーメッセージが返されない場合、この値は null です。

JavaScript プローブ実行コマンドを設定する

作成した入力変数を使用して、オーケストレーションが JavaScript プローブのターゲット ホストで実行するコマンドを設定します。

始める前に

[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

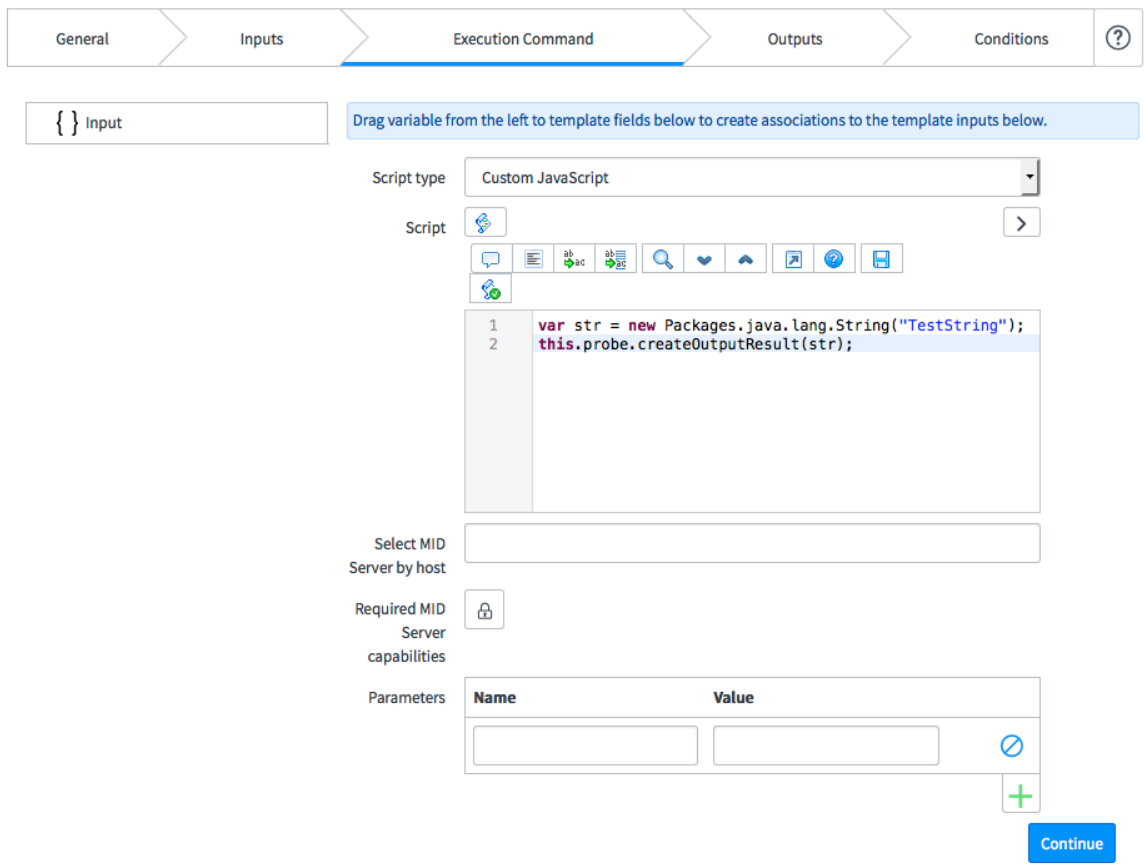
必要なロール：activity_creator、admin

> **注:**
> MID Serverとターゲット間の JavaScript プローブ接続は、ワークフロー コンテキストでアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

JavaScript プローブ実行コマンド



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 表に示されたフィールドに入力します。

JavaScript プローブ実行コマンド フィールド

フィールド	説明
入力	入力変数ビルダー。入力変数を作成するを実行して、使用可能なフィールドにマップします。
スクリプトタイプ	含めるスクリプトのタイプを選択します。使用可能なオプションは次のとおりです。 ○ カスタム JavaScript ○ MID Server スクリプトの内容
スクリプト	このプローブで実行するカスタム JavaScript。このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が [カスタム **JavaScript]** である場合に使用可能です。
MID Server スクリプトの内容	このプローブで実行する MID Server のスクリプト。このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が **[MID Server** スクリプトの内容] である場合に使用可能です。
ホスト別に MID Server を選択	プローブが動作する MID Server。
必要な MID Server 機能	使用する MID Server (機能別)。
パラメーター	このプローブでホストに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数を [パラメーター] フィールドにドラッグして値を割り当てることもできます。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

PowerShell アクティビティを作成する

Microsoft PowerShell を使用してホストからワークフローにデータを返すために、カスタム PowerShell アクティビティを作成します。

始める前に
必要なロール：activity_creator または workflow_admin

このタスクについて
ServiceNow は PowerShell 3.0 ～ 5.1 をサポートしています。

手順

1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、PowerShell 実行コマンドを構成します。

オプション	説明
入力変数をマップする	作成した変数を使用して、オーケストレーションが MID Server上で実行するコマンドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
ターゲット ホスト	この PowerShell アクティビティのターゲット サーバーのホスト名または IP アドレス。
スクリプト タイプ	PowerShell ホストで実行する PowerShell スクリプトのタイプ。使用可能なオプションは次のとおりです。 ○ カスタム PowerShell コマンド ○ MID Server スクリプト ファイル
MID Server スクリプト ファイル	MID Server スクリプト ファイルには PowerShell スクリプトが含まれています。このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が [MID Server スクリプト ファイル] である場合に使用可能です。
コマンド	アクティビティが実行する PowerShell コマンド。このフィールドは、選択されている [スクリプト タイプ] が [カスタム *PowerShell* コマンド] である場合に使用可能です。入力変数を変数ビルダーからこのフィールドにドラッグ アンド ドロップすることで、コマンドを作成できます。
PowerShell 変数	PowerShell でホストに渡す名前と値のペア。これらの変数は手動で作成することも、入力変数を [値] フィールドにドラッグすることもできます。暗号化された入力変数は、このフィールドのデータタイプ設定に関係なく、その暗号化を保持します。値を入力して [暗号化] データタイプを選択すると、値はプレーン テキストで表示されます。これは、ECC キューに渡されるときにのみ暗号化されます。
MID サービスアカウントを使用する	オンの場合、このアクティビティは、他の資格情報を試行せずに、MID Server サービスアカウントの資格情報のみを使用してターゲット ホスト上で認証します。 **注:** [資格情報タグ] フィールドは使用できません。
資格情報タグ	このアクティビティがホスト上で PowerShell コマンドを実行するために使用する必要がある資格情報タグ。このフィールドを空白のままにすると、MID Server は有効な資格情報が見つかるまで、使用可能な資格情報をすべて試行し、MID Server サービスアカウントで終了します。資格情報タグが定義されている場合、MID Server はそのタグが指定されている資格情報のみを試行し、MID Server サービスアカウントを試行しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: このフィールドは、**[MID** サービスアカウントを使用する] チェック ボックスがオンになっている場合、使用できません。
必要な MID Server 機能	PowerShell のクエリに使用する MID Server (機能別)。デフォルトでは、PowerShell MID Server が選択されます。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク
出力変数を作成する、解析ルールを作成する、または条件を作成する のいずれかを行って、PowerShell アクティビティの作成を終了します。テンプレート オプションの詳細については、「カスタムアクティビティを作成する」のトピックを参照してください。

PowerShell テンプレートの実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、アクティビティデザイナーの [前処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

PowerShell コマンド フィールドの説明については、「PowerShell 実行コマンドを設定する」の表を参照してください。

注:
この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

PowerShell 実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ソース	ソース	文字列	コマンドを実行するターゲット ホスト。
スクリプト タイプ	script_type	列挙	実行するスクリプトのタイプ。可能なタイプは次のとおりです。 • command：カスタム PowerShell コマンド。 • file：実行する MID Server スクリプト ファイルを指定します。
コマンド	command	文字列	ターゲットサーバー上で実行するために MID Serverに送信されるコマンド。
MidScriptFile	midScriptFile	参照	**script_type** が **file** であるときに、実行される MID Server スクリプトの参照 sys_id。
PowershellVariables	powershellVariables	ハッシュマッ	各オブジェクトに **name**、**value**、および **type** が指定されている JavaScript オブジェクトのハッシュマップ。各オブジェクトの **type** は、**plain**、**encrypted**、**boolean**、ま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PowerShell 実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
		プの配列	たは **null** のいずれかで、入力タブで選択されている PowerShell 変数の **type** に対応します。たとえば、次のように入力します。 `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
資格情報タグ	credential_tag	文字列	このアクティビティがホスト上で PowerShell コマンドを実行するために使用する必要がある特定の資格情報タグ。
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MID Server機能のリスト。
ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加の機能がある場合は、次の例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。 `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

PowerShell の後処理パラメーターとペイロード解析

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプト、ペイロード解析、およびタグ付けを作成します。

PowerShell の後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
タグ	タグ	PowerShell コマンドから返すタグ値のハッシュマップ。	PowerShell コマンドを使用して出力を抽出するために使用されるタグが含まれています。タグ出力は、次のように二重のパーセント記号で区切られます。**%%tagname%% ... %%**。この例の形式を使用してコマンドを設定します。 `Write-Host %%tagname1%% output1 line 1 output1 line 2 … Write-Host%%`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

PowerShell の後処理パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
			Write-Host %%tagname2%% output2 line 1 output2 line 2 … Write-Host%% 返されるタグは JavaScript ハッシュマップ オブジェクトで、各キーには **tagname** が付加された **tag** がプリフィックスとして付いています。 {"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}
Hresult	hresult	文字列	PowerShell コマンドから返された **hresult** が含まれています。**hresult** が返されない場合、このパラメーターは **null** です。
出力	output	文字列	PowerShell コマンドからの生の出力が含まれています。
EccSysID	eccSysID	文字列	アクティビティによって返された ECC キュー入力メッセージに関連付けられた参照 ID が含まれています。
ErrorMessages	errorMessage	文字列	PowerShell コマンドから取得したエラーメッセージが含まれています。エラーメッセージがない場合、この値は **null** です。

REST Web サービスアクティビティを作成する

この手順を使用して、カスタム REST Web サービス オーケストレーション アクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

REST Web サービスワークフローアクティビティを作成して使用するには、次の手順を実行します。

- 適切な REST メッセージ がまだ設定されていない場合は作成します。
- カスタム REST アクティビティを作成または編集する必要があるすべてのユーザーに web_service_admin ロールを割り当てます。
- このアクティビティのアプリケーションまたはアプリケーションスコープ を決定します。
- アクティビティに使用する REST メッセージの作成 を決定します。この値を使用して、REST メッセージで設定されたエンドポイントを上書きします。
- オプションで基本認証資格情報 を作成します。この値を使用して、SOAP メッセージで設定された資格情報を上書きします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、REST Web サービス実行コマンドを設定します。

オプション	説明
入力変数をマップする	作成した変数を使用して、オーケストレーションが実行するコマンドを設定します。
REST メッセージ	このアクティビティで使用する既存の REST メッセージの名前。
REST メッセージ関数	このアクティビティに使用する REST メッセージ関数。
エンドポイント	このアクティビティが使用する REST Web サービスのエンドポイント URL。このフィールドにエンドポイントを入力して、REST メッセージで設定されたエンドポイントを上書きします。ロック アイコンをクリックして、入力フィールドを開きます。
変数代替	REST エンドポイントに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数をパラメーター フィールドにドラッグして値を割り当てることもできます。REST メッセージ内に定義されている、**${}** を使用するパラメーターには、このアクティビティテンプレートからデータを割り当てることができます。[追加の属性] 列を使用して、テキストをエスケープしないようにシステムを設定します。デフォルトでは、REST メッセージに送信されるテキストはエスケープされます。ユーザーが送信 REST メッセージの変数代替 を使用して REST メッセージ内に変数を入力した場合は、[名前] 列に値が自動的に入力されます。
追加ヘッダー	選択された REST メッセージの追加の HTTP ヘッダー パラメーター。これらの値を使用して、REST メッセージから継承したパラメーターを上書きすることもできます。
追加のクエリ パラメーター	選択された REST メッセージの追加のクエリ パラメーター。これらの値を使用して、REST メッセージから継承したパラメーターを上書きすることもできます。
MID Server を使用	MID Server を使用して REST Web サービスを呼び出す必要があるかどうかを決定するチェック ボックス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: REST Web サービスメッセージ関数で MID Server が定義されている場合は、ここで選択した MID Server ではなくその MID Server が使用されます。
必要な MID Server 機能	REST エンドポイントに接続するための適切な Mid Server 機能を備えた MID Server。デフォルトでは、REST 機能を備えた MID Server が選択されます。このフィールドは、**[MID Server を使用]** チェック ボックスが選択されている場合に使用可能です。
タイムアウト	タイムアウトになるまでに許容される Rest Web サービス要求の経過時間 (秒単位)。デフォルトは **10** です。
認証	エンドポイントに必要な認証のタイプを決定します。オプションは次のとおりです。 ○ **REST** メッセージ内の既存の資格情報を使用する：REST メッセージ定義からの資格情報定義を使用します。 ○ 基本認証資格情報で上書きする：送信 SOAP での基本認証の有効化 資格情報を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。基本認証資格情報は、プロビジョニングした後で選択可能になります。 ○ 証明書認証資格情報で上書きする：秘密鍵などの資格情報を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。 ○ 基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする：基本認証と証明書認証の両方を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。 ○ **OAuth** 認証資格情報で上書きする：OAuth 2.0 資格情報を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。このアクティビティに対して選択する REST メッセージには、「OAuth 2.0 チュートリアル：REST メッセージの作成」が **[OAuth 2.0]** に設定され、その OAuth プロファイルとスコープ が適切に設定されている必要があります。
資格情報	必要な REST エンドポイント基本認証資格情報。このフィールドは、[認証] フィールドで [基本認証資格情報で上書きする] が選択されていると使用可能になります。基本認証資格情報のみが選択リストに表示されます。このリストには、インスタンスに保管されている資格情報と外部ストレージシステムの資格情報 ID が含まれています。CyberArk セーフに保管さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	れている資格情報を使用している場合、MID Server 構成ファイル内に定義されているデフォルトのセーフを上書きできます。詳細については、「CyberArk 用の MID Server の設定」を参照してください。別のセーフの名前をプリフィックスとして、資格情報 ID にコロンで区切って追加します。*newsafe:orch-test-f5* など。
プロトコルプロファイル	使用する資格情報認証。このフィールドは、[認証] の選択項目が [証明書認証資格情報で上書きする] または [基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする] のどちらかであると使用可能になります。
OAuth プロファイル	この REST メッセージの OAuth プロバイダーのプロファイル。詳細については、「OAuth プロファイルの指定」を参照してください。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク

出力変数を作成する、解析ルールを作成する、または条件を作成する のいずれかを行って、Rest Web サービスアクティビティの作成を終了します。テンプレート オプションの詳細については、「カスタムアクティビティを作成する」のトピックを参照してください。

REST アクティビティ出力変数を自動マッピングする

ServiceNowアクティビティデザイナーを使用すると、REST テストペイロードのパラメーター値を [出力] ステージの変数に自動的にマッピングできます。

始める前に

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

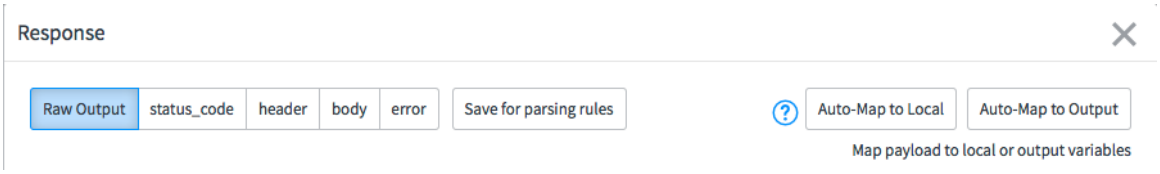
注:
オーケストレーションがエンドポイントに接続してデータを返すのに十分な情報を提供している場合は、アクティビティデザイナーのどのステージからでも入力変数をテストできます。通常、[実行コマンド] ステージが、入力のテストの準備ができているポイントです。

手順

1. アクティビティデザイナーでは、[実行コマンド] ステージに進みます。
2. 必要に応じて、適切な MID Server を定義します。
   MID Server が見つからない場合、またはターゲットに接続できない場合、テストは失敗します。
3. [アクティビティをテスト] をクリックして、入力パラメーターをテストします。
   パラメーターとフィールドの実際の値を追加した場合、指定したターゲットに対してこれらの値が実行され、結果のペイロードが返されます。入力変数をフィールドとパラメーターにマップした場合、これらの変数にテスト値を割り当てるためのダイアログ ボックスが表示されます。
4. 必要に応じてテスト値を入力し、**[OK]** をクリックしてペイロードを表示します。
   [応答] フォームの **[Raw** 出力] タブに、ペイロード全体が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 次の自動マッピング オプションのいずれかを選択します。
   - ローカルに自動マップ：値をアクティビティ内で使用するためにローカル変数に直接マップします。
   - 出力する自動マップ：値を出力変数に直接マッピングして、ワークフロー内の他のアクティビティに渡します。出力変数への自動マッピングによって、オブジェクトのアレイが作成されます。それぞれに、クエリ結果からの列名が含まれます。

REST テンプレートの実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、アクティビティデザイナーの [前処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

REST Web サービス コマンド フィールドの説明については、「REST 実行コマンドを設定する」を参照してください。

> **注:**
> この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

REST テンプレートの実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
Web サービス メッセージ	web_service_message	参照	対応する Web サービスメッセージの sys_id。
Web サービス メッセージ関数	web_service_message_function	参照	REST メッセージ関数の sys_id。
Web サービス エンドポイント	web_service_endpoint	文字列	REST エンドポイントの URL。
パラメーター	parameters	JavaScript オブジェクトの配列	executionParam. プリフィックスを付けて表現した JavaScript オブジェクトの配列。このパラメーターを使用して配列を作成する方法については、「REST テンプレートで JavaScript 配列を作成する」を参照してください。
MID Server を使用	use_mid_server	ブーリアン	MID Server を使用するかどうかを選択します。値が **true** である場合は MID Server を使用し、値が **false** であると MID Server を使用しません。
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MIDP サーバー機能の参照リスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

REST テンプレートの実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
タイムアウト	time-out	文字列	許容タイムアウト時間 (秒単位)。
ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加機能がある場合、この例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。 `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
認証タイプ	auth-type	ブーリアン	使用する資格情報のタイプ以下から選択可能です。 • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
資格情報	credentials	参照	選択されている **auth_type** が **basic_auth_pick_credentials** である場合に、この REST メッセージに使用する資格情報が含まれています。

自動翻訳

REST テンプレートで **JavaScript** 配列を作成する

以下は、REST 実行パラメーターを使用した JavaScript 配列の作成に関する説明です。

始める前に

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

パラメーターの配列に名前と値のペアをさらに追加するには、値を既存の配列に追加します。

手順

1. 次の構文を使用して JavaScript オブジェクトを作成し、それを `executionParam.parameter` 配列に追加します。

```
var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

新しいパラメーター JavaScript オブジェクトを配列に追加することにより、配列内ですでに利用可能な要素が影響を受けないようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. **[REST** メッセージ パラメーター] 入力フィールドの [追加の属性] 列の値を必ず [テキストをエスケープしない] に設定してください。

   この場合、**value** 属性に指定された値はエスケープされません。この例は次のとおりです。

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   注:
   additional_attribute フィールドの値が [なし] の場合、**value** 属性によって指定された値はエスケープされます。最初の例では、parameterValue がエスケープされます。

REST テンプレートの後処理パラメーター

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプトを作成します。

アクティビティデザイナーの後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ステータスコード	status_code	整数	REST Web サービスから返されたステータスコードが含まれます。
ヘッダー	ヘッダー	JavaScript オブジェクトのハッシュマップ	Web サービスに渡されるヘッダー値と関連付けられたキー値ペアのハッシュマップ。executionResult.header[keyName] を使用してそれぞれの値にアクセスできます。
本文	本文	文字列	REST メッセージの出力を表す文字列値が含まれます。
エラー	エラー	文字列	エラーがある場合は、REST Web サービスからエラー文字列を返します。エラーがない場合は **null** を返します。

REST 実行コマンドを設定する

作成した入力変数を使用して、オーケストレーションが REST エンドポイントで実行するコマンドを構成します。

始める前に

[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

必要なロール：web_service_admin、activity_admin、activity_creator

注:
MID Serverとエンドポイント間の REST 接続は、ワークフロー コンテキストでアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

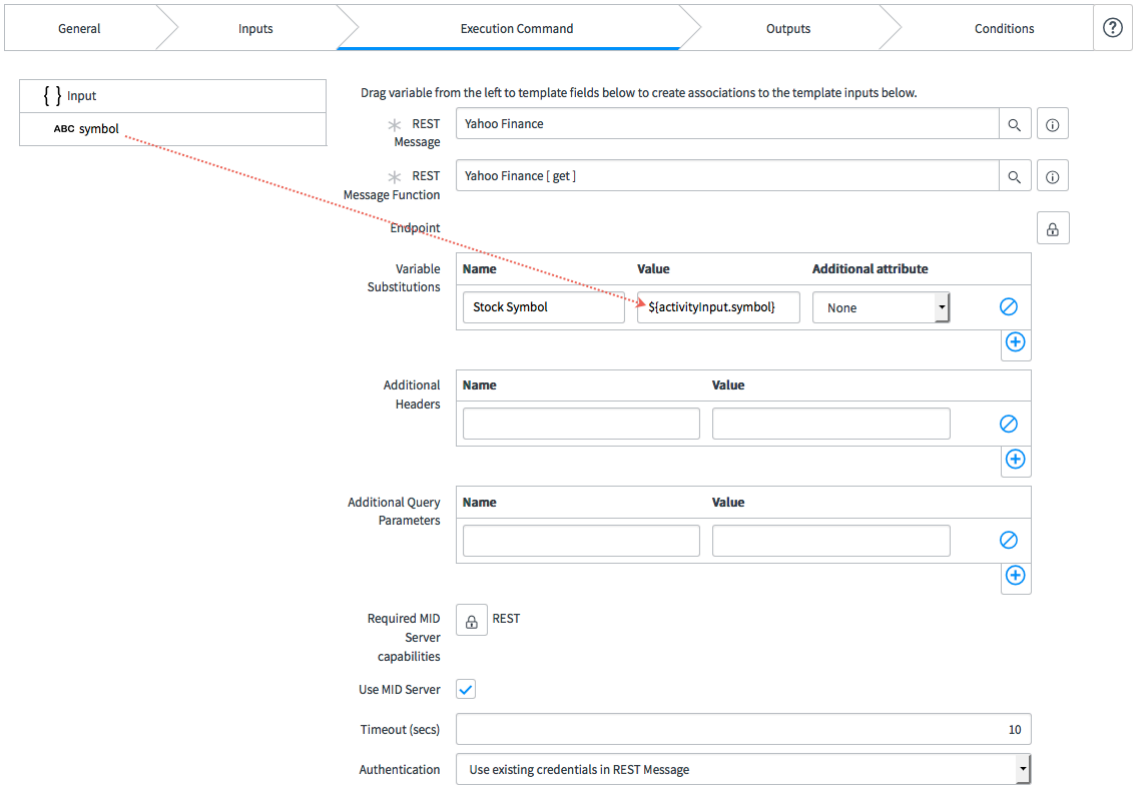
手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

REST 実行コマンド



2. 表に示されたフィールドに入力します。

REST 実行コマンド フィールド

フィールド	説明
入力	入力変数ビルダー。入力変数を作成するを実行して、使用可能なフィールドにマップします。
REST メッセージ	このアクティビティで使用する既存の REST メッセージの名前。このフィールドを設定するには、web_service_admin ロールが必要です。
REST メッセージ関数	このアクティビティに使用する REST メッセージ関数。このフィールドを設定するには、web_service_admin ロールが必要です。
エンドポイント	このアクティビティが使用する REST Web サービスのエンドポイント URL。このフィールドにエンドポイントを入力して、REST メッセージで設定されたエンドポイントを上書きします。ロック アイコンをクリックして、入力フィールドを開きます。
変数代替	REST エンドポイントに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数をパラメーター フィールドにドラッグ アンド ドロップして値を割り当てることもできます。REST メッセージ内に定義されている、**${}** を使用するパラメーターには、このアクティビティテンプレートからデータを割り当てることができます。[追加の属性] 列を使用して、テキストをエスケープしないようにシステムを設定します。デフォルトでは、REST メッセージに送信されるテキストはエスケープされます。ユーザーが送信 REST メッセージの変数代替 を使用して REST メッセージ内に変数を入力した場合は、[名前] 列に値が自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加ヘッダー	選択された REST メッセージの追加の HTTP ヘッダー パラメーター。これらの値を使用して、REST メッセージから継承したパラメーターを上書きすることもできます。
追加のクエリ パラメーター	選択された REST メッセージの追加のクエリ パラメーター。これらの値を使用して、REST メッセージから継承したパラメーターを上書きすることもできます。
MID Server を使用	MID Server を使用して REST Web サービスを呼び出す必要があるかどうかを決定するチェック ボックス。 **注:** REST Web サービスメッセージ関数で MID Server が定義されている場合は、ここで選択した MID Server ではなくその MID Server が使用されます。
必要な MID Server 機能	REST エンドポイントに接続するための適切な Mid Server 機能を備えた MID Server。デフォルトでは、REST 機能を備えた MID Server が選択されます。このフィールドは、**[MID Server を使用]** チェック ボックスが選択されている場合に使用可能です。
タイムアウト	タイムアウトになるまでに許容される Rest Web サービス要求の経過時間 (秒単位)。デフォルトは **10** です。
認証	エンドポイントに必要な認証のタイプを決定します。オプションは次のとおりです。 ○ **REST** メッセージ内の既存の資格情報を使用する：REST メッセージ定義からの資格情報定義を使用します。 ○ 基本認証資格情報で上書きする：送信 SOAP での基本認証の有効化 資格情報を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。基本認証資格情報は、プロビジョニングした後で選択可能になります。 ○ 証明書認証資格情報で上書きする：秘密鍵などの資格情報を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。 ○ 基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする：基本認証と証明書認証の両方を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。 ○ **OAuth** 認証資格情報で上書きする：OAuth 2.0 資格情報を使用して、REST メッセージ定義内の資格情報を上書きします。このアクティビティに対して選択する REST メッセージには、「OAuth 2.0 チュートリアル：REST メッセージの作成 」が **[OAuth 2.0]** に設定され、その OAuth プロファイルとスコープ が適切に設定されている必要があります。
資格情報	必要な REST エンドポイント基本認証資格情報。このフィールドは、[認証] フィールドで [基本認証資格情報で上書きする] が選択されていると使用可能になります。基本認証資格情報のみが選択リストに表示されます。このリストには、インスタンスに保管されている資格情報と外部ストレージシステムの資格情報 ID が含まれています。CyberArk セーフに保管されている資格情報を使用している場合、別のセーフの名前をコロンで区切って資格情報 ID にプリフィックスとして追加することにより、MID Server 構成ファイル内に定義されている CyberArk 用の MID Server の設定 を上書きできます。`newsafe:orch-test-f5` など。
プロトコルプ	使用する資格情報認証。このフィールドは、[認証] フィールドの選択項目が [証明書認証資格情報で上書きする] または [基本認証と証明書認証の両方の資格情報で上書きする] のどちらかであると使用可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロファイル	
OAuth プロファイル	この REST メッセージの OAuth プロバイターのプロファイル。詳細については、「OAuth プロファイルの指定」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

SFTP アクティビティを作成する

リモート サーバー上で基本的な SFTP コマンドを実行するアクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール：activity_creator または workflow_admin

このタスクについて

ターゲット ホスト上のファイルやディレクトリーを管理したり、ある SFTP サーバーから別の SFTP サーバーにファイルをコピーしたりするカスタムアクティビティを作成できます。ファイルの内容は MID Server を介してストリーミングされ、MID Server ホストマシンのハード ドライブにデータを保管する必要はありません。

注:
このアクティビティでは、ソースホスト上で SFTP コマンドを実行できるユーザーの資格情報が必要です。アクティビティパックで提供される [ファイルのコピー] アクティビティは、ターゲット ホストにアクセスするために個別の資格情報を必要とします。

手順

1. カスタムアクティビティを作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、SFTP 実行コマンドを構成します。

オプション	説明
コマンド	作成するアクティビティのタイプ。以下から選択可能です。 ○ ファイルのコピー ○ ディレクトリーを作成 ○ ファイル リストを入手 ○ ファイルまたはディレクトリーを削除 ○ ファイルまたはディレクトリーの名前を変更 ○ ファイル属性の設定 **注:** フォームに表示されるフィールドは、選択したコマンドによって異なります。
ソースホスト	アクティビティがターゲットとするファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ソース ポート	ソースサーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。
ソース ファイル パス	ソースホスト上のファイル (/temp/test_data_file.txt) またはディレクトリー (/temp/test_dir) へのフル パス (選択したコマンドに応じる)。次のコマンドで使用できるフィールド： ○ ファイルのコピー ○ ファイルまたはディレクトリーを削除 ○ ファイル属性の設定
ソース ディレクトリー	ソース ファイルが置かれているディレクトリーへのパス。次のコマンドで使用できるフィールド： ○ ディレクトリーを作成 ○ ファイル リストを入手
ソース ファイル	ファイル転送に含める特定のソース ファイルの名前。ファイル名をセミコロンで区切ります。このフィールドは、セミコロンで区切られたワイルドカード パターンのリストをサポートします。例：*.txt; a?cd.pdf. このフィールドが空白の場合、すべてのファイルが含まれます。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルリストを入手 **注:** このフィールドの値が他のフィールドのオプションにどのように影響するかについては、後述のロジックの説明を参照してください。
ディレクトリー	オンにすると、ファイル パスがディレクトリーであることを示します。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルまたはディレクトリーを削除
ソースの資格情報タグ	このアクティビティがソースホスト上で SFTP コマンドを実行するために使用する必要がある特定の資格情報タグ。
ターゲットの資格情報タグ	このアクティビティがターゲット ホスト上で SFTP コマンドを実行するために使用する必要がある特定の資格情報タグ。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルをコピー
除外ファイル	ファイル転送から除外する特定のソース ファイルの名前。アクティビティは、ソース ディレクトリーまたはサブフォルダーにある他のすべてのファイルに対して実行されます。ファイル名をカンマで区切ります。このフィールドは、カンマで区切られたワイルドカード パターンのリストをサポートします。例：*.txt, a?cd.pdf.。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルリストを入手 **注:** このフィールドの値が他のフィールドのオプションにどのように影響するかについては、後述のロジックの説明を参照してください。
サブフォルダーを含める	オンにすると、サブフォルダーのファイルはソース ディレクトリーに含まれます。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルリストを入手 **注:** 選択内容がフォーム内の他のフィールドにどのように影響するかについては、後続のロジックの説明を参照してください。
ターゲット ホスト	ファイルの転送先のサーバーの名前または IP アドレス。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルをコピー
ターゲット ポート	ターゲット ホストとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルをコピー
ターゲット ファイル パス	ターゲット ホスト上のファイルへのフル パス。次のコマンドで使用できるフィールド： ○ ファイルのコピー ○ ファイルまたはディレクトリーの名前を変更
一時ファイルのサフィックス	ファイルがターゲット ホスト上に存在する場合、このコマンドは一時的なサフィックスをファイル名に使用できるようにします。このフィールドに値が含まれている場合、*`targetFilePath + tempFileSuffix`* を名前として使用して、アクティビティは最初にソースファイルをターゲットホスト上の一時ファイルにコピーします。完了すると、アクティビティは、ファイルの名前を実際のターゲット ファイル名に変更します。このフィールドが空白の場合、アクティビティはソース ファイルをターゲット ファイルに直接コピーし、これが存在する場合は上書きします。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイルをコピー
UID	ファイルまたはディレクトリーに適用するユーザー ID 属性。UID と GID の値はペアとして一緒に設定する必要があります。そうしないと、無視されます。UID と GID の番号は、[ファイル リストを入手] アクティビティによって返される内部値です。通常、最初に [ファイルリス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	トを入手] アクティビティを使用して、ファイルとその属性のリストを返します。次に、ソースホストからターゲット ホストにファイルを移動し、ターゲット ファイル上でソース ファイル属性を設定できます。このフローは「SFTP ファイル転送ワークフロー」で説明されています。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイル属性の設定
GID	ファイルまたはディレクトリーに適用するグループ ID 属性。UID と GID の値はペアとして一緒に設定する必要があります。そうしないと、無視されます。UID と GID の番号は、[ファイル リストを入手] アクティビティによって返される内部値です。通常、最初に [ファイルリストを入手] アクティビティを使用して、ファイルとその属性のリストを返します。次に、ソースホストからターゲット ホストにファイルを移動し、ターゲット ファイル上でソース ファイル属性を設定できます。このフローは「SFTP ファイル転送ワークフロー」で説明されています。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイル属性の設定
権限	指定されたユーザーおよびグループに対して設定されたファイルまたはディレクトリーの権限。この値は整数で表す必要があります (例：**16877**)。この値が *rwxr-xr-x* のような権限を定義します。権限番号は、[ファイル リストを入手] アクティビティによって返される内部値です。通常、最初に [ファイルリストを入手] アクティビティを使用して、ファイルとその属性のリストを返します。次に、ソースホストからターゲット ホストにファイルを移動し、ターゲット ファイル上でソース ファイル属性を設定できます。このフローは「SFTP ファイル転送ワークフロー」で説明されています。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイル属性の設定
アクセス タイムスタンプ	ファイルまたはディレクトリーが最後にアクセスされたタイムスタンプを上書きします。アクセスおよび変更のタイムスタンプは、ペアとして一緒に設定する必要があります。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイル属性の設定
変更タイムスタンプ	ファイルまたはディレクトリーが最後に変更されたときのタイムスタンプを上書きします。アクセスおよび変更のタイムスタンプは、ペアとして一緒に設定する必要があります。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイル属性の設定
サイズ (バイト)	ファイルのサイズ (バイト単位)。次のコマンドで使用できるフィールド：ファイル属性の設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
必要な MID Server 機能	ソースサーバーとターゲットサーバーに接続するための適切な Mid Server 機能を備えた MID Server。

システムはこのロジックを使用して、ソースホストから移動するファイルを決定します。

- [ソース ファイル] フィールドが空の場合、システムはソース ディレクトリー内のすべてのファイルを選択します。そうでない場合は、フィールドに指定されたファイル名パターンのいずれかと名前が一致するファイルのみが選択されます。
- [除外ファイル] フィールドが空の場合、システムは何も除外しません。そうでない場合は、フィールドに指定されているファイル名パターンのいずれかと名前が一致するファイルが除外されます。
- 除外ルールは、包含ルールより優先度が高くなります。ファイル名が [除外ファイル] フィールドのファイル名パターンの 1 つと一致する場合、包含ルールに関係なく、そのファイル名は選択に含まれません。
- [サブフォルダーを含める] チェック ボックスがオフになっていると、システムはソース ディレクトリーのみを調べて、包含または除外するファイルを探します。オフになっていない場合は、ソース ディレクトリーとそのサブフォルダーを調べて、包含または除外するファイルを探します。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク

- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する (JDBC で推奨)
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

SFTP テンプレート実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、[後処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

コマンド フィールドの説明については、「SFTP 実行コマンドを設定する」を参照してください。

注:
この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

SFTP 実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
コマンド	command	文字列	このアクティビティの機能を識別します。可能なコマンドは次のとおりです。 • ファイルのコピー • ディレクトリーを作成 • ファイル リストを入手 • ファイルまたはディレクトリーを削除

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SFTP 実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
			• ファイルまたはディレクトリーの名前を変更 • ファイル属性の設定
ソース	ソース	文字列	ソースホストを識別します。
ソース ポート	source_port	整数	ソースホストとの通信に使用されるポートを識別します。
ソース ディレクトリー	source_directory	文字列	移動されるファイルのソース ディレクトリーへのパス。
ソース ファイル	source_files	文字列	ソース上の移動されるファイルの名前。
除外ファイル	excluded_files	文字列	操作から除外されるファイルをリストします。
ソース ファイル パス	source_file_path	文字列	移動されるソース ファイルへのパス。
ターゲット ホスト	target_host	文字列	ターゲット ホストを識別します。
ターゲット ポート	target_port	整数	ターゲット ホストとの通信に使用されるポートを識別します。
ターゲット ディレクトリー	target_directory	文字列	ターゲット ホスト上のターゲット ディレクトリーへのフル パス。
ターゲット ファイル パス	target_file_path	文字列	ソースホストまたはターゲット ホスト上のファイルまたはディレクトリーへのフル パス。たとえば、この値はアクティビティパックの [ファイルまたはディレクトリーの名前を変更] アクティビティで使用されます。
一時ファイルの後置	temp_file_postfix	文字列	ファイルの移動時に [ファイルのコピー] アクティビティで使用される一時的なファイル名の拡張子。このフィールドに拡張子が含まれている場合、ソースファイルは `target file name + temp_file_postfix` を使用して一時ファイルにコピーされてから、実際のターゲットファイルに名前が変更されます。このフィールドが空白の場合、ソース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SFTP 実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
			ファイルは直接ターゲット ファイルにコピーされます。
ディレクトリー	is_directory	ブーリアン	指定されたファイル パスがディレクトリーかどうかを示します。
サブフォルダーを含める	include_subfolders	ブーリアン	システムがソース ディレクトリーのサブフォルダーを調べて、含めるファイルと除外するファイルを決定するかどうかを示します。
ファイル属性 uid	file_attribute_uid	整数	ファイルまたはディレクトリーに関連付けられたユーザー ID。
ファイル属性 gid	file_attribute_gid	整数	ファイルまたはディレクトリーに関連付けられたグループ ID。
ファイル属性権限	file_attribute_permissions	整数	指定されたユーザーおよびグループに対するファイルまたはディレクトリーの権限。
ファイル属性 atime	file_attribute_atime	整数	ファイル属性からのアクセス タイム スタンプ。
ファイル属性 mtime	file_attribute_mtime	整数	ファイル属性からの変更タイム スタンプ。
ファイル属性サイズ	file_attribute_size	整数	ファイルのサイズ (バイト単位)。
ソース資格情報タグ	source_credential_tag	文字列	ソースホストでコマンドを実行するために使用される Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。
ターゲット資格情報タグ	target_credential_tag	文字列	ターゲット ホスト上でコマンドを実行するために使用される資格情報タグ。
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MID Server機能のリスト。

SFTP 後処理パラメーターとペイロード解析

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプト、ペイロード解析、およびタグ付けを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SFTP 後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
出力	output	文字列	クエリから返される出力データが含まれます。
EccSysId	eccSysId	文字列	ECC キュー入力メッセージに関連付けられた参照 ID が含まれます。
ErrorMessages	errorMessage	文字列	クエリから返されたエラーメッセージが含まれます。エラーメッセージが返されない場合、この値は null です。

タグ	タグ	SSH コマンドから返されたタグ値のハッシュマップ	SSH コマンドを使用して出力を抽出するために使用されるタグが含まれています。タグ出力は、次のように二重のパーセント記号で区切られます。%%tagname%% … %%。次の形式を使用してコマンドを設定します。
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			返されるタグは JavaScript ハッシュマップ オブジェクトで、各キーには tagname が付加された tag がプリフィックスとして付いています。
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SFTP 実行コマンドを設定する

作成した変数を使用して、オーケストレーションが SFTP ターゲットで実行するコマンドを設定します。

始める前に

[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

必要なロール：activity_creator、admin

> **注:**
> MID Serverとターゲット間の JDBC 接続は、ワークフロー コンテキストでアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

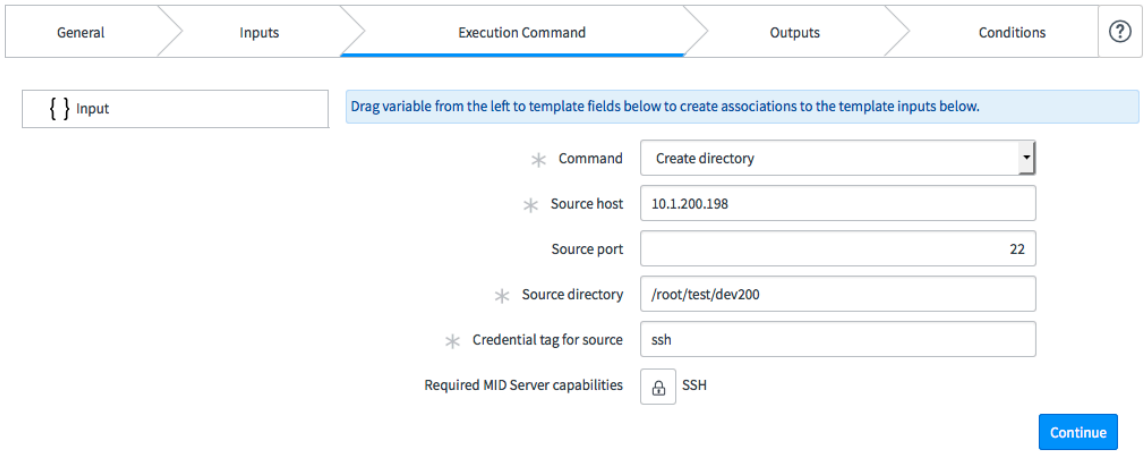
手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SFTP 実行コマンド



2. 表に示されたフィールドに入力します。

SFTP コマンド フィールド

フィールド	説明	コマンド
コマンド	作成するアクティビティのタイプ。以下から選択可能です。 ○ ファイルのコピー ○ ディレクトリーを作成 ○ ファイル リストを入手 ○ ファイルまたはディレクトリーを削除 ○ ファイルまたはディレクトリーの名前を変更 ○ ファイル属性の設定 **注:** フォームに表示されるフィールドは、選択したコマンドによって異なります。	すべて
ソース ホスト	アクティビティがターゲットとするファイルを含むサーバーの名前または IP アドレス。	すべて
ソース ポート	ソースサーバーとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。	すべて
ソース ファイル パス	ソースホスト上のファイルへのフル パス。	○ ファイルのコピー ○ ファイルまたはディレクトリー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	コマンド
		を削除 ○ ファイル属性の設定
ソースディレクトリー	ソース ファイルが置かれているディレクトリーへのパス。	○ ディレクトリーを作成 ○ ファイルリストを入手
ソースファイル	管理アクションに含める特定のソース ファイルの名前。このリストのファイル名はセミコロンで区切ります。このフィールドはワイルド カードの使用をサポートしています。このフィールドが空白の場合、すべてのファイルが含まれます。このフィールドの値が他のフィールドのオプションにどのように影響するかについては、表の下のセクションを参照してください。	ファイル リストを入手
ディレクトリー	指定したファイル パスがディレクトリーかどうかを判断するチェック ボックス。	ファイルまたはディレクトリーを削除
ソースの資格情報タグ	ソースホストで SFTP コマンドを実行するために、このアクティビティが使用する必要のある特定の Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。	すべて
ターゲットの資格情報タグ	このアクティビティがターゲット ホスト上で SFTP コマンドを実行するために使用する必要がある特定の資格情報タグ。	ファイルのコピー
除外ファイル	管理アクションから除外する特定のソース ファイルの名前。アクティビティは、ソース ディレクトリーまたはサブフォルダーにある他のすべてのファイルに対して実行されます。このリストのファイル名はセミコロンで区切ります。このフィールドはワイルド カードの使用をサポートしています。このフィールドの値が他のフィールドのオプションにどのように影響するかについては、表の下のセクションを参照してください。	ファイル リストを入手
サブフォルダーを含める	ソース ディレクトリー内のサブフォルダーからファイルを管理するには、チェック ボックスをオンにします。選択内容がフォーム内の他のフィールドにどのように影響するかについては、表の下のセクションを参照してください。	ファイル リストを入手

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	コマンド
ターゲット ホスト	ファイルの転送先のサーバーの名前または IP アドレス。	ファイルのコピー
ターゲット ポート	ターゲット ホストとの通信に使用するポート番号。デフォルトのポート番号は **22** です。	ファイルのコピー
ターゲット ファイル パス	ターゲット ホスト上のファイルへのフル パス。	○ ファイルのコピー ○ ファイルまたはディレクトリーの名前を変更
一時ファイルのサフィックス	ファイルがすでにターゲット ホスト上に存在する場合に、ファイル名に使用する一時的なサフィックス。このフィールドに値が含まれている場合、アクティビティは重複するターゲットファイルが存在する場合はそれを削除し、名前として *targetFilePath + tempFileSuffix* を使用してソースファイルを一時ファイルにコピーします。完了すると、アクティビティは、ファイルの名前を実際のターゲット ファイル名に変更します。このフィールドが空白の場合、アクティビティはソース ファイルをターゲット ファイルに直接コピーし、これがすでに存在する場合は上書きします。	ファイルのコピー
UID	ファイルまたはディレクトリーに適用するユーザー ID 属性。UID と GID の値はペアとして一緒に設定する必要があります。そうしないと、無視されます。	ファイル属性の設定
GID	ファイルまたはディレクトリーに適用するグループ ID 属性。UID と GID の値はペアとして一緒に設定する必要があります。そうしないと、無視されます。	ファイル属性の設定
権限	指定されたユーザーおよびグループに対して設定されたファイルまたはディレクトリーの権限。この値は整数で表す必要があります (例：**16877**)。この値が *rwxr-xr-x* のような権限を定義します。権限番号は、[ファイル リストを入手] アクティビティによって返される内部値です。通常、最初に [ファイルリストを入手] アクティビティを使用して、ファイルとその属性のリストを返します。次に、ソースホストからターゲット ホストにファイルを移動し、ターゲット ファイル上でソース ファイル属性を設定できます。これは、「SFTP ファイル転送ワークフロー」で説明されています。	ファイル属性の設定
アクセス タイムスタンプ	ファイルまたはディレクトリーが最後にアクセスされたタイムスタンプを上書きします。アクセスおよび変更のタイムスタンプは、ペアとして一緒に設定する必要があります。	ファイル属性の設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	コマンド
変更タイムスタンプ	ファイルまたはディレクトリーが最後に変更されたときのタイムスタンプを上書きします。アクセスおよび変更のタイムスタンプは、ペアとして一緒に設定する必要があります。	ファイル属性の設定
サイズ (バイト)	ファイルのサイズ (バイト単位)。	ファイル属性の設定
必要な MID Server 機能	ソースサーバーとターゲットサーバーに接続するための適切な Mid Server 機能を備えた MID Server。デフォルトでは、システムは SSH MID Server を選択します。	すべて

システムはこのロジックを使用して、ソースホストから移動するファイルを決定します。

- [ソース ファイル] フィールドが空の場合、システムはソース ディレクトリー内のすべてのファイルを選択します。そうでない場合は、フィールドに指定されたファイル名パターンのいずれかと名前が一致するファイルのみが選択されます。
- [除外ファイル] フィールドが空の場合、システムは何も除外しません。そうでない場合は、フィールドに指定されているファイル名パターンのいずれかと名前が一致するファイルが除外されます。
- 除外ルールは、包含ルールより優先度が高くなります。名前が [除外ファイル] フィールドのファイル名パターンの 1 つと一致するファイルは、包含ルールで選択されていても選択に含まれません。
- [サブフォルダーを含める] チェック ボックスがオフになっていると、システムはソース ディレクトリーのみを調べて、包含または除外するファイルを探します。オフになっていない場合は、ソース ディレクトリーとそのサブフォルダーを調べて、包含または除外するファイルを探します。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

プローブアクティビティを作成する

ターゲット ホスト上で特定の情報を返すように構成されたプローブを実行するアクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール：activity_creator または workflow_admin

このタスクについて

アクティビティテンプレートのプロセスフローの使用手順については、「カスタムアクティビティを作成する」を参照してください。

手順

1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、プローブ実行コマンドを構成します。

オプション	説明
入力変数をマップする	作成した変数を使用して、オーケストレーションが実行するコマンドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
プローブ	システム内のプローブのリストから選択した、このアクティビティで実行するプローブ
ターゲット ホスト	このアクティビティのターゲットサーバーのホスト名または IP アドレス。
パラメーター	使用する MID Server (機能別)。
必要な MID Server 機能	このプローブでホストに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数をパラメーター フィールドにドラッグ アンド ドロップして値を割り当てることもできます。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク

- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

プローブ テンプレート実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、[前処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

コマンド フィールドの説明については、「プローブ実行コマンドを設定する」を参照してください。

注:
この表のすべての変数で `executionParam.` プリフィックスを使用する必要があります。

プローブアクティビティ実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
プローブ	プローブ	参照	MID Server プローブの sys_id。
ソース	ソース	文字列	意図したターゲット ホスト
パラメーター	parameters	JS オブジェクトの配列	`executionParam.` プリフィックスを付けて表現した JavaScript オブジェクトの配列。**parameters** 配列に名前と値のペアをさらに追加するには、値を既存の配列に追加します。次の構文を使用して JavaScript オブジェクトを作成し、それを `executionParam.parameter` 配列に追加します。これにより、メッセージに追加のパラメーターが割り当てられます。 `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プローブアクティビティ実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
			executionParam.parameters.push(newParameter);
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MID Server機能のリスト。
ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加の機能がある場合は、次の例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。 var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);

プローブ テンプレートの後処理パラメーター

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプトを作成します。

プローブ後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ペイロード	payload	文字列	プローブから返された生のペイロードが含まれます。
出力	output	文字列	プローブから返された出力データが含まれます。
EccSysId	eccSysId	文字列	ECC キュー入力メッセージに関連付けられた参照 ID が含まれます。

プローブ実行コマンドを設定する

作成した変数を使用して、オーケストレーションがターゲットで実行するコマンドを設定します。

始める前に
[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

必要なロール：activity_creator、admin

注:
MID Serverとターゲット間のアクティビティ接続は、ワークフロー コンテキストでアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

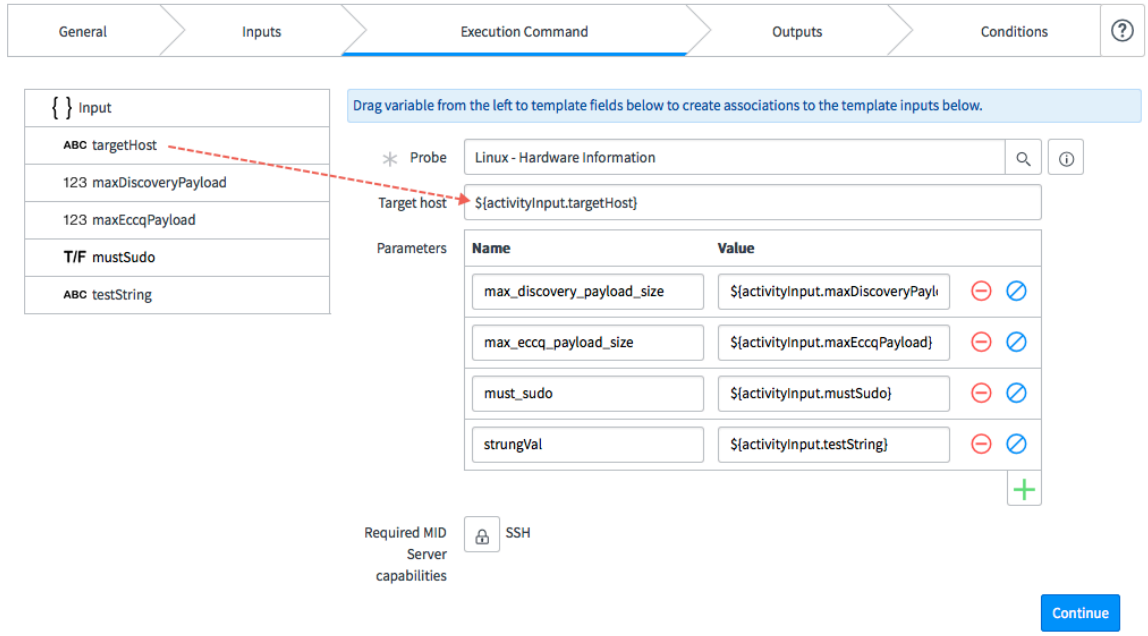
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

プローブ実行コマンド



2. 表に示されたフィールドに入力します。

プローブ実行コマンド フィールド

フィールド	説明
入力	入力変数ビルダー。入力変数を作成するを実行して、使用可能なフィールドにマップします。
プローブ	システム内のプローブのリストから選択した、このアクティビティで実行するプローブ。
ターゲット ホスト	このアクティビティのターゲットサーバーのホスト名または IP アドレス。
必要な MID Server 機能	使用する MID Server (機能別)。
パラメーター	このプローブでホストに渡す名前と値のペア。これらのパラメーターは手動で作成することも、入力変数をパラメーター フィールドにドラッグ アンド ドロップして値を割り当てることもできます。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

SSH アクティビティを作成する

SSH ネットワーク プロトコルを使用するターゲット ホストからデータを抽出するアクティビティを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：activity_creator または workflow_admin

このタスクについて
アクティビティテンプレートのプロセスフローの使用手順については、「カスタムアクティビティを作成する」を参照してください。

手順

1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、SSH 実行コマンドを構成します。

オプション	説明
入力変数をマップする	作成した変数を使用して、オーケストレーションが実行するコマンドを設定します。
ターゲット ホスト	このアクティビティのターゲットサーバーのホスト名または IP アドレス。
コマンド	このアクティビティがターゲット ホスト上で実行するコマンド。SSH コマンド ラインがサポートする任意のスクリプト タイプを使用して、このフィールドから MID Server スクリプトを呼び出すことができます。詳細については、表の下の「詳細な **SSH** スクリプト オプション」を参照してください。
ディレクトリー	コマンドが実行されるターゲット ホスト上のディレクトリー。
資格情報タグ	コマンドを実行するときに使用するオーケストレーション資格情報タグ。
必要な MID Server 機能	ホストに接続するための適切な機能を備えた MID Server。デフォルトでは、SSH 機能を備えた MID Server が選択されます。
長期間	オンにされていると、コマンドの実行がデフォルトの 60 秒よりも長くかかる場合に SSH 接続タイムアウトを無効にします。オーケストレーションは実行中のプロセスを定期的にチェックし、完了するまでそのステータスを判断します。
Sudo が必要	オンにされていると、コマンドを実行するために sudo の使用を有効にします。

注:
テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

Example: SSH スクリプトの詳細オプション

ターゲットホストで MID サーバー スクリプトを実行するには、スクリプトのタイプを指定して、スクリプトの名前を ${syncFile()} パラメーターに渡します。システムでは、このパラメーターを使用して、MID Serverスクリプトファイル [ecc_agent_script_file] テーブル内の名前付きのスクリプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トを見つけ、ターゲットホストで実行します。たとえば、bash スクリプトは次のように表すことができます。

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

基本スクリプト (main_script.bash) は、ターゲットホスト上にある別のファイル (.my_profile) に関する別のスクリプト (my_include.bash) を参照できます。${syncFile()} パラメーターを使用して適切に実行するには、スクリプトと参照されたファイルの両方を MID サーバー に同期する必要があります。

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

インラインコメントのある Python の例は、次のようになります。

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

次のタスク

- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

SSH テンプレート実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、アクティビティデザイナーの [前処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

コマンド フィールドの説明については、「SSH 実行コマンドを設定する」を参照してください。

注:
この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

SSH 実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ソース	ソース	文字列	意図したターゲットまたはホスト。
コマンド	command	文字列	ホスト上で実行するコメント。
ディレクトリー	directory	文字列	コマンドを実行するホスト上のディレクトリー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SSH 実行パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法
資格情報タグ	credential_tag	文字列	コマンドを実行するときに使用するオーケストレーション資格情報タグ。
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	必要な MID Server機能のリスト。
ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加の機能がある場合は、次の例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。 `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`
長期間	long_running	ブーリアン	コマンドが長時間実行されているかどうかを示します。true の値は、コマンドが長時間実行されていることを示します。
Sudo が必要	must_sudo	ブーリアン	このアクティビティが root コマンドを実行するために sudo を使用する必要があるかどうかを示します。true の値は、sudo SSH 資格情報 を使用する必要があることを示します。

SSH 後処理パラメーターとペイロード解析

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプト、ペイロード解析、およびタグ付けを作成します。

SSH 後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
出力	output	文字列	SSH コマンドから返された出力が含まれています。
EccSysID	eccSysID	文字列	アクティビティによって返された ECC キュー入力メッセージに関連付けられた参照 ID が含まれています。
ErrorMessages	errorMessage	文字列	SSH コマンドから取得したエラーメッセージが含まれています。エラーメッセージがない場合、この値は **null** です。
タグ	タグ	SSH コマンドから返されたタ	SSH コマンドを使用して出力を抽出するために使用されるタグが含まれています。タグ出力は、次のように二重のパーセント記号で区切られます。%

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SSH 後処理パラメーター (続く)

名前	変数	タイプ	使用法

		グ値のハッシュマップ	%tagname%% … %%。次の形式を使用してコマンドを設定します。
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 2`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			返されるタグは JavaScript ハッシュマップ オブジェクトで、各キーには tagname が付加された tag がプリフィックスとして付いています。
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

SSH 実行コマンドを設定する

作成した変数を使用して、オーケストレーションがホスト ターゲットで実行するコマンドを設定します。

始める前に

[実行コマンド] ステージに進む前に、[入力] フォームで必要な入力変数を作成します。

必要なロール：activity_creator、admin

> **注:**
> MID Serverとターゲット間の SSH 接続は、ワークフロー コンテキストでアクティビティを実行しなくてもテストできます。詳細は、「テスト テンプレート出力」を参照してください。

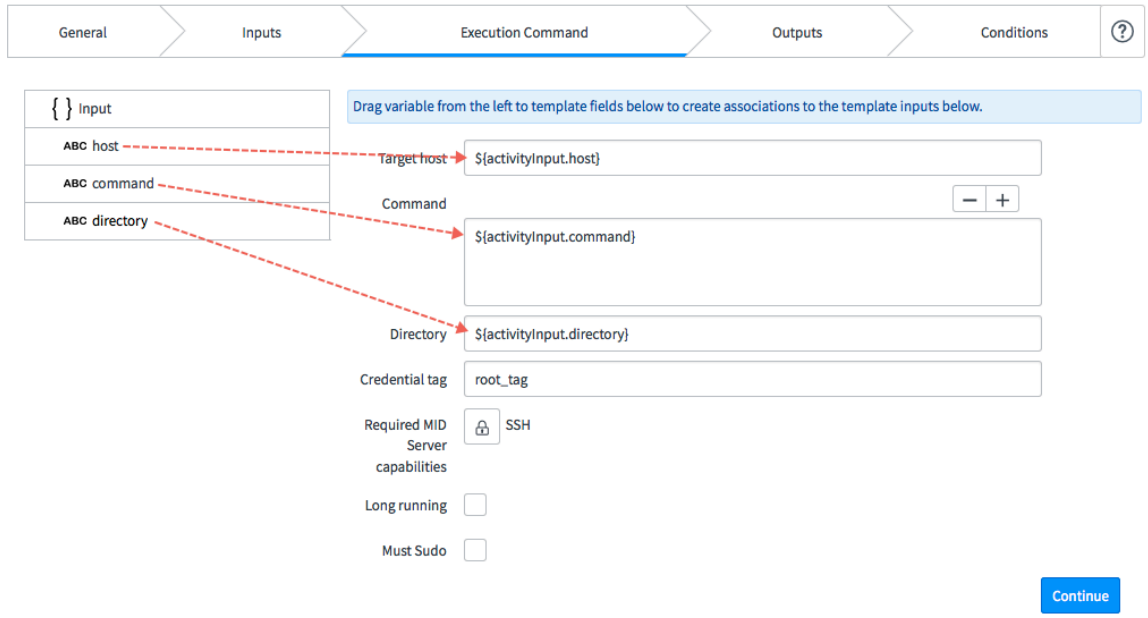
手順

1. 入力のリストから変数をドラッグし、コマンド フィールドにドロップします。
   システムによって、コマンドの正しい構文で変数がフォーマットされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SSH 実行コマンド



2. 表に示されたフィールドに入力します。

SSH アクティビティ入力

フィールド	説明
入力	入力変数ビルダー。入力変数を作成するを実行して、使用可能なフィールドにマップします。
ターゲット ホスト	このアクティビティのターゲットサーバーのホスト名または IP アドレス。
コマンド	このアクティビティがターゲット ホスト上で実行するコマンド。 SSH コマンド ラインでサポートされている任意のスクリプト タイプを使用して、このフィールドから MID Server スクリプトを呼び出すことができます。詳細については、表の下の「詳細な **SSH** スクリプト オプション」を参照してください。
ディレクトリー	コマンドが実行されるターゲット ホスト上のディレクトリー。
資格情報タグ	コマンドを実行するときに使用する Orchestration アクティビティの資格情報エイリアス。
機能別に MID Server を選択	ホストに接続するための適切な機能を備えた MID Server。デフォルトでは、SSH 機能を備えた MID Server が選択されます。
長期間	コマンドの実行がデフォルトの 60 秒よりも長くかかる場合に SSH 接続タイムアウトを無効にするチェック ボックス。オーケストレーションは実行中のプロセスを定期的にチェックし、完了するまでそのステータスを判断します。
Sudo が必要	コマンドの実行に SSH 資格情報 の使用を許可するチェックボックス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。
4. [続行] をクリックして、[出力] ステージに進みます。

[スクリプトを実行] アクティビティを作成する

任意のスクリプトを実行するアクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール：activity_creator または workflow_admin

手順

1. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
2. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、[スクリプトを実行] 実行コマンドを構成します。
   このアクティビティが実行するスクリプトを作成します。

   注:
   テストペイロードのパラメーター値を、[出力] タブの変数に自動的にマッピングできます。「出力変数を自動マッピングする」を参照してください。

次のタスク

- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

[スクリプトを実行] テンプレート処理スクリプト

[スクリプトを実行] カスタム テンプレートの [スクリプト] フォームを使用して、他のアクティビティで呼び出して使用するスクリプトを入力します。

[スクリプトを実行] 処理スクリプト

フィールド	説明
処理スクリプト	アクティビティが実行するスクリプト。
変数	入力プロセス スクリプトで構成要素として使用できる入力変数。フィールドの上の矢印をクリックすると、変数リストが開きます。ツリー内のアイテムをクリックすると、そのアイテムが適切な構文でスクリプトに追加されます。リストには、[入力] フォームでアクティビティに渡した入力変数が表示されます。[入力] フォームで追加されたすべてのアクティビティ変数は読み取り専用であり、処理スクリプトでは activityInput.variable という構文で表現されます。

JMS アクティビティを作成する

Java Messaging Service を使用してメッセージを取得したり、外部システムにメッセージを送信したりするカスタム JMS アクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール：activity_creator または workflow_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
JMS アクティビティは、JMS クライアントアプリケーションが標準的な Java EE パターンで作成され、以下の操作をサポートできるサードパーティの JMS プロバイダーをサポートします。

- JNDI を使用して ConnectionFactory オブジェクトを検索する。
- JNDI を使用して 1 つまたは複数の宛先オブジェクトを検索する。
- ConnectionFactory を使用して JMS 接続オブジェクトを作成する。
- JMS 接続を使用して 1 つまたは複数の JMS セッション オブジェクトを作成する。
- JMS セッションと宛先を使用して MessageProducer オブジェクトと MessageConsumer オブジェクトを作成する。
- JMS 接続を開始して、メッセージの配信または消費を有効にする。

注:
JMS アクティビティデザイナーは、JMS プロバイダー ActiveMQ および Tibco EMS でテストされています。JMS プロバイダーに接続する際には、サードパーティのユーザーマニュアルを参照してください。

手順

1. JMS 資格情報 を作成または検証します。
   JMS 資格情報には、ターゲットデータベースに対する権限と、対応する JMS 接続に対する適切な構成が必要です。JMS アクティビティを作成する前に、資格情報を設定する必要があります。
2. JMS 接続を作成または検証します。
   JMS アクティビティを作成する前に、有効な JMS 資格情報を設定した JMS 接続を構成する必要があります。
3. カスタムアクティビティ を作成します。
   このアクションにより、テンプレートを使用してカスタムアクティビティが作成されます。
4. 一般的なプロパティを設定し、入力変数を作成した後、JMS 実行コマンドを構成します。

オプション	説明
資格情報の設定	データベース接続に必要なフィールドに入力します。
Connection Factory	JMS Connection Factory の名前。JMS 接続を作成または検証する必要があります。この設定では、初期コンテキスト ファクトリーの名前を JMS プロバイダーの URL とリンクします。
宛先タイプ	このメッセージに使用される宛先のタイプ： ○ キュー：メッセージはポイントツーポイント通信のためにキューに入れられます。 **注:** **GET** 操作は、[キュー] 宛先タイプでのみサポートされます。 ○ トピック：メッセージはパブリッシュおよびサブスクライブ通信に使用されます。
宛先名	JMS プロバイダーで設定されているキューまたはトピックの宛先の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
メッセージ タイプ	JMS メッセージ タイプの値。[テキスト メッセージ] タイプのみサポートされます。キューまたはトピックの宛先は、テキスト メッセージのみを受信または送信するように設定する必要があります。他のメッセージ タイプは、JMS アクティビティが処理できないため、削除されます。
運用	宛先で実行するプログラムによる操作。選択肢は **PUT** または **GET** です。
タイムアウト (秒)	メッセージ キュー内のメッセージを、タイムアウトするまでに待機する時間 (秒単位)。デフォルトは **30** です。
カスタム メッセージ ヘッダー	JMS 宛先で使用可能な名前/値のペア形式のカスタム ヘッダー値。 注: これは **PUT** 操作にのみサポートされます。
メッセージ ペイロード	JMS 宛先に送信される実際のメッセージ コンテンツまたはペイロード。 注: これは **PUT** 操作にのみサポートされます。
資格情報タグ	オーケストレーション ワークフロー内の JMS アクティビティの個々の資格情報のタグ。
必要な MID Server 機能	使用する MID Server (機能別)。

自動翻訳

次のタスク

- 自動マッピングを使用して出力および解析ルールを生成する
- 自動マッピングを使用しない場合は、手動で出力変数を作成し、解析ルールを作成できる

オーケストレーション アクティビティの **JMS** 接続を作成する

カスタム オーケストレーション JMS アクティビティで Java Messaging Service (JMS) を使用するようにシステムを設定します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

MID Serverには、組織に適切な JMS 接続ファクトリーが必要です。プロパティで *mid.property.jms.command.allowed_factory_names* これらの値を設定します。 **MID** サーバー > プロパティ. このプロパティのデフォルト値は、サードパーティの JMS プロバイダーが通知する任意の値またはカンマ区切りの値リストに変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 **MID** サーバー > **JAR** ファイル.
2. [新規] をクリックして、以下を追加します。

オプション	説明
名前	インスタンス内のファイルを識別するためのわかりやすい一意の名前。
バージョン	ファイルのバージョン番号 (使用可能な場合)。
ソース	参照用の JAR ファイルの場所。ソース情報はシステムで使用されません。
説明	インスタンス内の JAR ファイルとその目的の簡単な説明。

3. バナーにあるクリップ アイコンをクリックして JMS ドライバー JAR ファイルを添付します。
JMS ドライバーの JAR ファイルは、JMS プロバイダーのインストールの一部として使用可能になっている必要があります。JMS ベンダーによっては、それらを別個の製品として使用可能にしている場合があります。クライアント アプリケーションが JMS プロバイダーに接続している必要がある JMS クライアント ドライバー JAR ファイルを判別するには、JMS プロバイターの資料を参照してください。たとえば、ActiveMQ V5.10 (JMS プロバイダー) に接続しようとしている場合は、activemq-all-5.10.1.jar ファイルが必要です。
4. 移動先 オーケストレーション > 認証情報 **&** 接続 > **JMS Connection Factory**.
5. [新規] をクリックして、以下を追加し、[送信] をクリックします。

オプション	説明
名前	この接続ファクトリーの一意の名前。
初期コンテキスト ファクトリー	InitialContext の作成に使用する JNDI クラスの名前。 **注:** たとえば、ActiveMQ V5.10 (JMS プロバイダー) に接続する場合、値は org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory です。
プロバイダー URL	実行中の JMS プロバイダーのインストールの場所。 **注:** たとえば、ActiveMQ V5.1 に接続するには、tcp：//ipAddressOrHostName：61616になります。

6. 移動先 オーケストレーション > 資格情報.
7. [新規] をクリックして **[JMS** 資格情報] を選択し、MID で JMS プロバイダーとの通信に使用されるユーザー名とパスワードを入力します。
詳細は、「JMS 資格情報 JMS 資格情報」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [送信] をクリックします。
   これで、カスタム JMS アクティビティを作成する準備ができました。

JMS テンプレート実行パラメーター

実行パラメーターを使用して、[後処理] フォームで入力プロセス スクリプトを作成します。

この表のすべての変数で executionParam. プリフィックスを使用する必要があります。

JDBC 実行パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
Jms ds	jms_ds	参照	選択された JMS データソース。
宛先タイプ	destination_type	列挙	
宛先名	destination_name	文字列	
メッセージ タイプ	message_type	列挙	
運用	operation	列挙	
タイムアウト	time_out	整数	クエリが結果を返すのを待機する時間。
カスタム ヘッダー	custom_headers	JavaScript オブジェクトの配列	
メッセージ ペイロード	message_payload	文字列	
資格情報タグ	credential_tag	文字列	必要な MID Server機能のリスト。
MidCapabilities	midCapabilities	文字列 (コンマ区切り)	

ValueCapabilities	valueCapabilities	ハッシュマップの配列	MID Server の選択に使用される機能値。詳細については、「MID Server の機能」を参照してください。値によって割り当てられる追加の機能がある場合は、次の例を使用して MID Server の選択をカスタマイズします。
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

JMS テンプレートの後処理パラメーター

これらのパラメーターを使用して、後処理スクリプトを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JMS 後処理パラメーター

名前	変数	タイプ	使用法
ステータス	status	文字列	JMS 宛先での操作のステータス (Put または Get)。
StandardHeaders	standardHeaders	文字列	Get 操作中に JMS メッセージの一部として取得される、JMS で指定されたすべての標準ヘッダー。このフィールドは、Get 操作にのみ適用されます。
CustomHeaders	customHeaders	文字列	Get 操作中に JMS メッセージの一部として取得される、プロデューサーまたはパブリッシャー アプリケーションによって追加されたすべてのカスタム ヘッダー。このフィールドは、Get 操作にのみ適用されます。
MessagePayload	messagePayload	文字列	Get 操作中に JMS メッセージの一部として取得されるメッセージ ペイロード。このフィールドは、Get 操作にのみ適用されます。
EccSysID	eccSysID	文字列	アクティビティによって返された ECC キュー入力メッセージに関連付けられた参照 ID が含まれています。
ErrorMessages	errorMessage	文字列	JMS コマンドから取得したエラーメッセージが含まれます。エラーメッセージがない場合、この値は **null** です。

アクティビティ スコーピング

カスタムアクティビティは、ワークフローと異なる場合でも、独自のスコープで実行されます。

スコープを持つカスタムアクティビティ内で実行されるスクリプトは、そのアクティビティのスコープ内にある外部アーティファクトまたは任意のスコープで実行するように設定されたアーティファクトにのみアクセスできます。逆に、外部アーティファクトが同じスコープ内で実行されている場合は、外部アーティファクトはそのプライベート アクティビティ内のスクリプトにのみアクセスできます。パブリック スコープを持つアクティビティは、任意のアプリケーション スコープ内の外部アーティファクトを操作できます。

パブリック アプリケーション スコープを持つワークフローの一部としてプライベート アクティビティを使用できます。これらのアクティビティは、ワークフローの外部に到達すること、またはワークフローの外部から到達することから保護されます。カスタムアクティビティのアプリケーション スコープの設定の詳細については、該当するアクティビティテンプレート のフィールド説明の表を参照してください。

注:
ServiceNowストアにアップロードされたカスタムアクティビティは、すべてのアプリケーションスコープからアクセスできるように設定する必要があります。

カスタムアクティビティを公開する

ユーザーがカスタムアクティビティを作成して保存または送信すると、そのアクティビティがデザイナー パレットの [カスタム] および [パック] タブに表示されます。ただし、これはカスタムアクティビティを作成したユーザーに対してのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必須ロール：admin、activity_admin、activity_creator

手順

1. アクティビティの設定が完了したら、[公開] をクリックします。

   これにより、workflow_admin または activity_creator ロールを持つインスタンス上の他のユーザーがアクティビティにアクセスできるようになります。公開済みアクティビティは、ServiceNow ストアへのアップロード用に使用でき、ワークフローへの追加、および適切なロールを持つ任意のユーザーによる編集が可能です。

2. 公開済みアクティビティを編集するには、[チェックアウト] をクリックします。

   ユーザーがアクティビティをチェックアウトすると、そのユーザーだけがアクティビティを変更できます。チェックアウト済みアクティビティのフィールドは、他のすべてのユーザーに対して読み取り専用です。

3. チェックアウトしたアクティビティの編集が完了したら、もう一度それを公開してください。

   システムはこのアクティビティの新しいバージョンを、[ワークフローエディター] パレットの [カスタム] タブに追加します。

   注:
   現在のアプリケーション スコープで作成された場合、作成および公開するアクティビティは [パック] タブでのみ表示可能です。

ロックされたアクティビティを公開状態に戻す

アクティビティ バージョンがユーザーによってチェックアウトされた後に、チェックインされていない場合、問題が発生する可能性があります。この状態のアクティビティを更新のためにチェックアウトすることはできません。

始める前に
必須ロール： admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて
管理者は、ロックされたアクティビティを公開状態に戻すことができます。

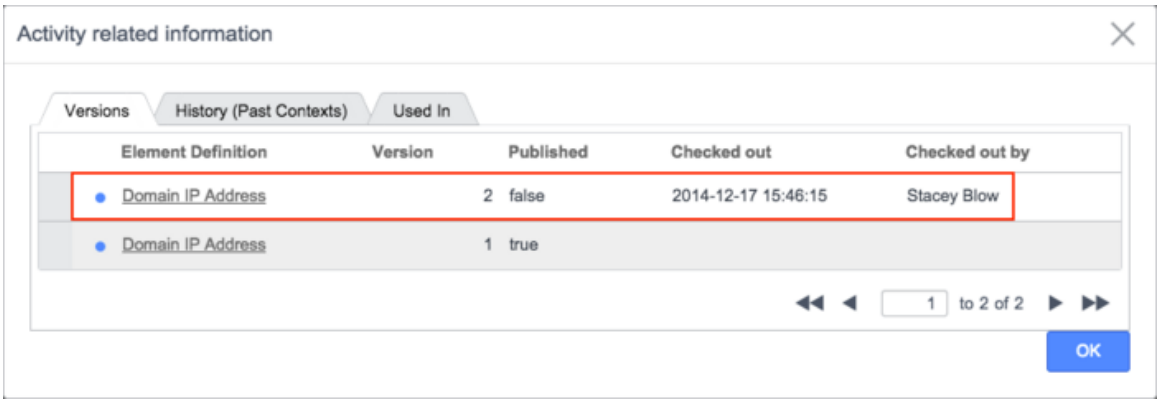
手順

1. ワークフローエディターを開きます。
2. [カスタム] タブで、ロックされているアクティビティを開きます。
3. タイトル バーのメニュー アイコンをクリックし、コンテキストメニューから [バージョン] を選択します。

   そのアクティビティのすべてのバージョンのリストが表示されます。ロックされたバージョンに、チェックアウトしたユーザーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. チェックアウトされたバージョンを選択します。

   アクティビティデザイナーでレコードが開きます。

5. もう一度メニュー アイコンをクリックし、コンテキストメニューから [強制的にチェックアウト] を選択します。

   アクティビティ フィールドが編集可能になります。

6. [公開] をクリックします。

   適切なロールを持つユーザーがアクティビティを利用できるようになります。

カスタムアクティビティをコピーする

グローバル スコープの [カスタム] タブで、アクティビティを再利用のためにコピーすることができます。

始める前に

必須ロール： admin、activity_admin、activity_creator

このタスクについて

注:
プライベート スコープでアクティビティをコピーすることはできません。

手順

1. グローバル スコープでアクティビティを再利用するには、親カテゴリを展開してアクティビティを表示します。
2. コピーするアクティビティを右クリックし、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 新規アクティビティとしてグローバル スコープにコピー：指定した新しい名前でアクティビティをコピーし、元のアクティビティと同じバージョン番号を使用して、そのアクティビティを [カスタム] タブでグローバル スコープに移動します。

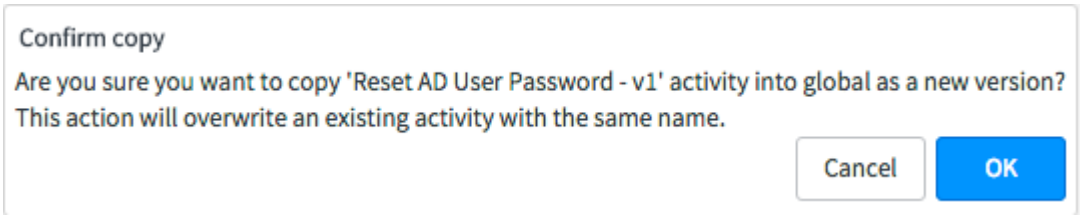
アクティビティ コピーの命名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 新規バージョンとしてグローバル スコープにコピー：同じ名前を使用してアクティビティをコピーし、バージョン番号をインクリメントして、そのアクティビティを [カスタム] タブでグローバル スコープに移動します。親カテゴリがまだ存在しない場合、自動的に [カスタム] タブに追加されます。このアクションは、別のアクティビティを同じ名前とバージョン番号で上書きします。

  新しいアクティビティ バージョンの作成



注:
アクティビティがその他のスコープに存在するが、グローバルである場合、次のメッセージが表示されます。個人的にスコープが指定されたアクティビティはコピーできません。

Orchestration データバス

データバスを使用すると、ワークフローデザイナーはオーケストレーションワークフロー全体でデータのフローを追跡し、他のカスタムアクティビティで消費できる出力データにアクセスできます。

Orchestration アクティビティデザイナー で作成されたアクティビティを使用する場合、データをワークフローで使用できるようになります。アクティビティデザイナーは、アクティビティに対して明確に定義された入力と出力を指定する機能を提供します。ワークフロー キャンバスでこれらのアクティビティを使用すると、出力は [データ] タブに表示され、後続のアクティビティの入力として使用することができます。

注:
オーケストレーションは、[データ] タブで再利用のために提供されたデータをフィルタリングしません。出力データを使用する前に、ワークフロー キャンバスのアクティビティが実行されていることを確認する必要があります。

カスタムアクティビティをワークフロー キャンバスにドロップすると、システムはそのアクティビティにインデックスを割り当てます。キャンバスからアクティビティを削除して、新しいアクティビティを追加する場合、インデックスは再利用されません。これにより、使用する意図がなかったデータの登録を自動的に開始することがなくなります。アクティビティデザイナーでアクティビティを更新する場合、システムは自動的にキャンバス上のアクティビティを更新して、ダウンストリームに登録しているデータに影響を与えないようにします。

アクティビティデザイナーでデータを再利用する

ワークフローエディターの [データ] タブには、現在のワークフローで使用されている、データを生成するすべてのカスタムアクティビティがリストされ、そのデータが他のカスタムアクティビティで再利用するために表示されます。

始める前に
必要なロール：workflow_creator

このタスクについて
アクティビティはこのタブのアプリケーション別に分類され、他のアクティビティのデータ ソースとして使用できます。[データ] タブは、現在のワークフローで使用されているすべての一時データを管理するワークフロー データバスをグラフで示したものです。

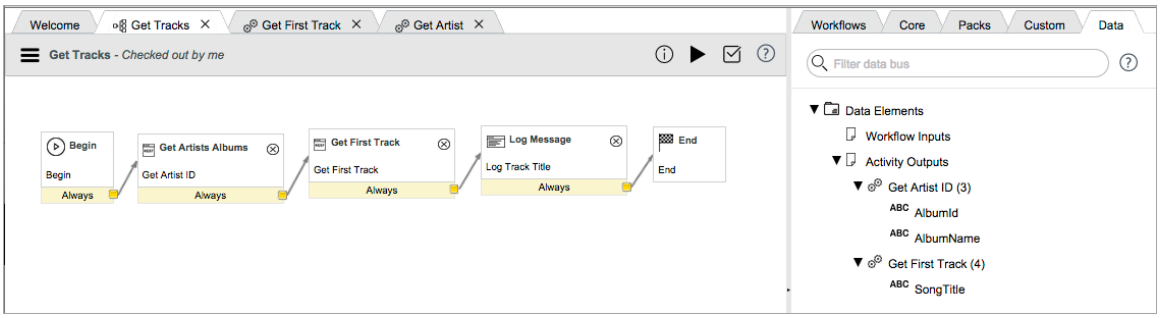
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

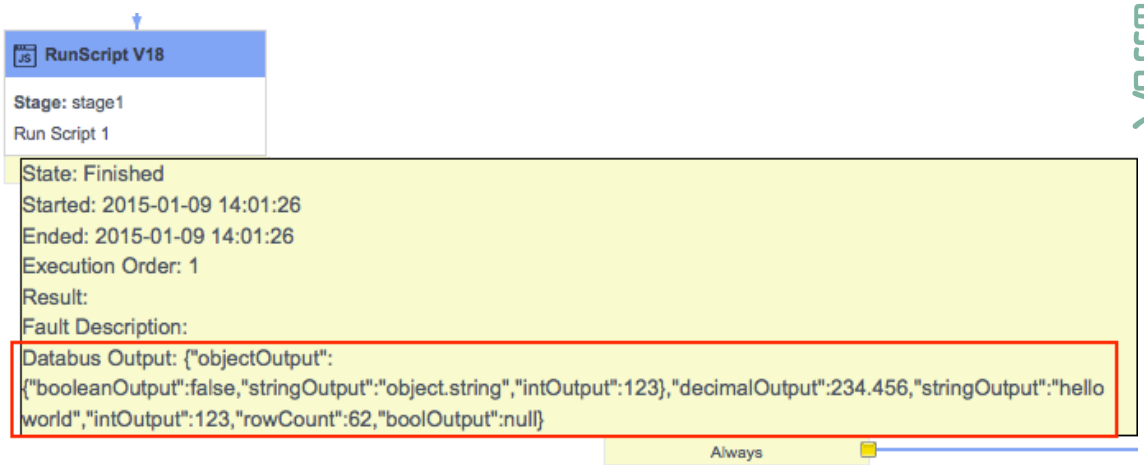
1. ワークフロー キャンバス上で出力変数をこのタブのアクティビティから別のアクティビティの入力にドラッグして、アクティビティをリンクします。

   構造内の出力は、それらが属しているアプリケーションに関係なく、どれでも使用することができます。アクティビティ名の後の括弧内のインデックス番号は、他のアクティビティで入力データとして使用するパラメーターの一意の識別子を示します。カスタムアクティビティに名前を付けない場合、[データ] タブ内のそのアクティビティの唯一の識別子はインデックス番号です。インデックス番号は、カスタムアクティビティがワークフローに追加された順序を示し、再利用されません。カスタムアクティビティをワークフロー キャンバスにドラッグすると、そのアクティビティとその出力データが構造に追加されます。逆に、カスタムアクティビティをキャンバスから削除すると、そのアクティビティとその出力がデータ リストに表示されなくなります。



2. アクティビティを指すと、その情報がポップアップ ウィンドウに表示されます。

   アクティビティによって再利用される出力データが、ポップアップウィンドウの [データバス出力] フィールドに一覧表示されます。



オーケストレーション用の **MID Server**

オーケストレーションは、アクティビティで設定した機能、ターゲット デバイスの IP アドレス、および MID Serverで使用が許可されているアプリケーションに基づいて、適切な MID Server を自動的に選択します。

Orchestration で MID Server を使用できるようにするには、**[Orchestration]** アプリケーションまたは [すべて] のアプリケーションが MID Server に割り当てられている必要があります。手順については、「各アプリケーションのデフォルトの MID Server の設定」を参照してください。

MID Server がネットワークのさまざまな機能や別個のセクションに焦点を当てるようにすることができます。次を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- MID Server の機能
- IP アドレスから DNS 名へマッピングする

また、MID Server がアクティビティの機能および IP 範囲の基準を満たさない場合に使用するデフォルトの MID Server を指定することもできます。「オーケストレーション用のデフォルトの MID Server を選択する」を参照してください。

関連情報

MID Server の機能

MID Server の機能

MID Server の機能によって、IP アドレス範囲内の MID Server の特定の機能を定義します。

Nmap 機能

Nmap 機能は、資格情報なしの Discovery のためにネットワーク マッパー (Nmap) スキャナーがインストールされている MID Server にのみ割り当てられます。この機能は、MID Server に手動で追加または削除することはできません。Nmap のインストールまたはアンインストールの手順については、次を参照してください。 MID Server で Nmap をインストールおよびアンインストールする

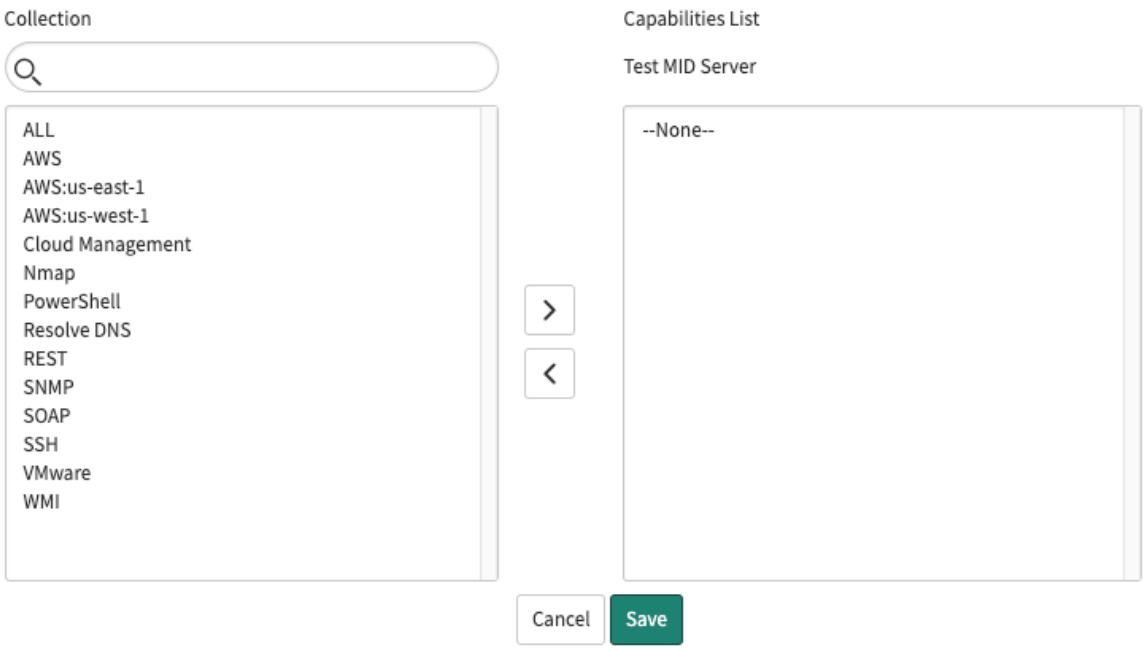
MID Server機能の値

基本システムで提供される機能には、定義済みの値文字列がありません。機能の値は、空白、単一の値、または *(ワイルドカード) のいずれかです。値を持たない機能を使用するように構成された MID Server は、その機能のプロトコルを使用するすべてのデバイスを見つけることができます。機能に定義済みの値がある場合、その機能を使用する MID Server は、値文字列に正確に一致するそのプロトコルを使用するデバイスのみを検出します。例外は、DNS 解決機能です。これは、部分文字列一致を使用して DNS 名を IP アドレスに解決するように設定されています。*(ワイルドカード) は、空白以外の値を指定する要求機能と一致します。

Madrid のリリース以降、MID Server に機能を追加すると、[機能名]:[値] の組み合わせがスラッシュバケットに表示されます。この組み合わせにより、機能名が同じであっても、異なる値を持つすべての機能を表示することができます。たとえば、Cloud Management 機能を使用していて、値フィールドを使用して機能レコードの 1 つに us-west の論理データセンターを指定すると、[コレクション] リストの組み合わせが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



MID Server の選択

MID Server は、利用可能な機能に基づくアルゴリズムを使用して選択されます。セレクターは、次の順序でフィルターを使用して、適切な MID のリストを生成します。 サーバーステータス > **applications** > **IP** 範囲 > **capabilities**. アルゴリズムは次の順序で機能を検索し、ステップで少なくとも 1 つの MID Server が見つかった場合、残りのステップはスキップされます。

1. 完全一致：要求されたすべての機能の名前/値のペアと完全に一致する名前/値のペアを持つ機能を含む各 MID Server を検索します。空白は有効な値です。*(ワイルドカード) の値は無視されます。
2. ワイルドカード値の一致：完全な値の一致と同じですが、値*を含む MID Server 機能レコードと空白以外の要求値を一致させることもできます。
3. 特殊機能名 ALL：機能の値フィールドを無視して、特殊機能名 ALL を含む各 MID Server を検索します。

> **注:**
> 要求された機能名が ecc_agent_capability テーブルに存在しない場合、ALL の機能にフォールバックするのではなく、**BadArgumentException** がスローされます。

スクリプト化された MID Server機能の値の照合

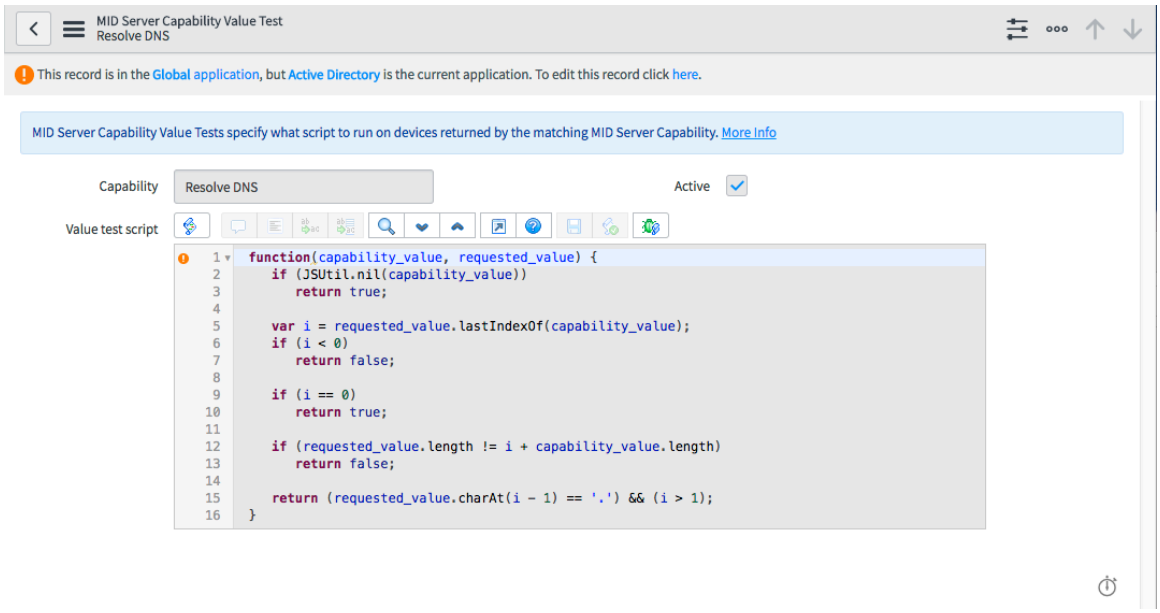
値テストを使用すると、正確な文字列照合を必要とせずに値を使用してデバイスを見つける機能を作成できます。これらの値のアクションは、ユーザー定義スクリプトによって制御されます。

DNS 解決機能はベース システムで提供され、指定されたドメイン名で終わる名前のデバイスの DNS 名を IP アドレスに解決するように設定されています。入力された機能の [値] は、ドメイン構文に一致するように処理中にドットが自動的に前に付加されます。この値には、1 つ以上のサブドメインを含めることができますが、ドメイン文字列の末尾を含める必要があります。一致するデバイスは、同じ構文で終わらなければなりません。DNS 解決機能のスクリプトは、デバイス名が [値] で定義された基準と一致するかどうかを判断します。一致がある場合、プラットフォームはアドレス解決を自動的に実行します。たとえば、DNS 解決機能の値が service-now.com の場合、この機能を備えた MID Server は、lnxlab01.sandiego.service-now.com および dbsrv101.sanjose.service-now.com を検索します。値が sandiego.service-now.com に変更された場合、MID Server は、lnxlab01 のみを検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
DNS 解決機能の [値] が空白の場合、すべてのドメインが一致します。

この機能を評価するためのスクリプトを表示するには、次に移動します **MID** サーバー > ケイパビリティの値テスト をクリックし、一覧から **[DNS** の解決] を選択します。



MID Server機能の設定

MID Server の機能によって、IP アドレス範囲内の MID Server の特定の機能を定義し、アプリケーションが最適な MID Server を選択できます。Orchestration、クラウド管理、 サービスマッピング などのアプリケーションの MID Server の機能を設定します。

始める前に
必要なロール：admin または sm_admin

このタスクについて
いくつかのアプリケーションでは、機能、IP 範囲、および MID Server の選択を使用して、アプリケーションが必要とする MID Server のプールを絞ることができます。

注:
オーケストレーションが使用する MID Server 1 台につき少なくとも 1 つ機能が必要です。詳細については、「オーケストレーション用の MID Server」を参照してください。

Discovery では、デフォルトで次の機能が利用できます。

すべて	IBM	DNS の解決
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Cloud Management	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **MID** サーバー > できること.
2. 既存の機能を選択するか、[すべて] を選択してすべての機能を含めます。

   注:
   各 IP アドレス範囲に、そのネットワークセグメントでオーケストレーションアクティビティを完了するために必要な機能を備えた MID Server があることを確認します。

3. 新しい機能を作成します。

   a. [新規] を選択します。

   b. カスタム機能の値を設定します。

      Example
      たとえば、[ドメイン] の機能で、値を **[service-now]** とします。

   c. [送信] を選択します。

4. MID Server を機能に追加するには、[MID Server] 関連リストで [編集] を選択します。
5. [使用可能 **(Available)]** リストからこの機能のための 1 つ以上の MID Server を選択します。
6. [保存] を選択します。

   ここで定義されている機能は、この MID Server のプライマリー レコードにも表示されます。

オーケストレーション用のデフォルトの **MID Server** を選択する

正しい IP 範囲と機能を備えた MID Serverが見つからない場合、オーケストレーションはデフォルトの MID Server を使用します。

デフォルトの MID Server を次のいずれかの場所に指定します。

- オーケストレーション アプリケーション レコード上の [デフォルト **MID Server]** フィールド。手順については、「各アプリケーションのデフォルトの MID Server の設定」を参照してください。
- [オーケストレーション アクティビティに使用するデフォルトの **MID Server]** プロパティ移動先 オーケストレーション > **MID** サーバープロパティ をクリックして、この値を設定します。

これらの 2 つの値は自動的に同期して保持されます。どちらの場所でも、デフォルトの MID Server を変更できます。

PowerShell プローブ バージョン **2** のシステム プロパティ

詳細な PowerShell 認証情報を表示し、拡張ログ情報を表示します。

Madrid のリリースから、バージョン 2 のプローブを有効にする PowerShell プローブの新しいシステムプロパティがあります。この新しいバージョンでは、PowerShell の認証情報が失敗または失敗する理由に関する詳細な認証情報を表示できます。また、ECC キュー ペイロードおよびワークフロー コンテキスト ログのログ記録情報を表示することもできます。

mid.server.rba_powershell_v2

すべての PowerShell アクティビティで使用する PowerShell プローブ バージョン 2 を有効にします。デフォルト値は true です。false を選択すると、従来の PowerShell プローブが使用されま

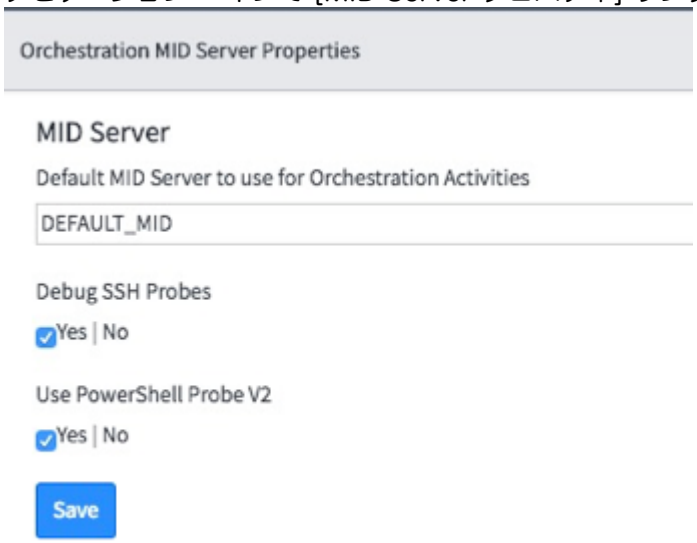
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。従来のバージョンは廃止される予定のため、問題がない限りはバージョン 2 を使用してください。

> **注:**
> このプロパティは、オーケストレーション アクティビティにのみ適用されます。ディスカバリー プローブは影響を受けません。

ナビゲーション ペインで [MID Server プロパティ] リンクである



を選択すると、プロパティにアクセスできます。

PowerShell ログ プロパティ

デバッグ メッセージを PowerShell から表示できるようにします。

このプロパティを使用すると、PowerShell スクリプトに埋め込まれたデバッグ ステートメントによって生成されたデバッグ メッセージを表示するタイミングと場所を制御できます。

mid.property.powershell.log_info

新しい MID Server PowerShell ログ プロパティ：

- ロギング情報を表示します。

  > **注:**
  > ログが有効にされると、OOB PowerShell スクリプトはログ情報を記録します。

- 開発した PowerShell スクリプトと PowerShell アクティビティにログ情報を追加します。

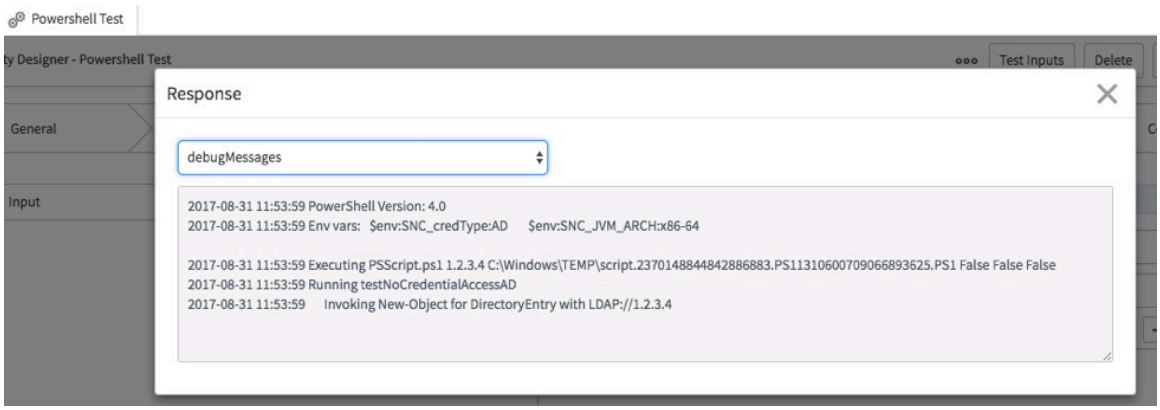
  > **注:**
  > ロギング情報は、プロパティが有効な場合にのみ使用できます。

- ロギングはデフォルトでは有効になっていません。

このプロパティが true に設定されている場合は、入力をテストした後、ワークフロー コンテキストまたは [応答] ポップアップからデバッグ メッセージが表示されます。それぞれの PowerShell アクティビティの ecc_queue エントリー ペイロードには、ログに記録されたすべてのデバッグ メッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各 MID Serverの PowerShell ログ プロパティを有効にします。[MID Server] フィールドが空の場合、このプロパティはすべての MID Serverに適用されます。この設定に関係なく、常に返される別個の認証情報デバッグ メッセージがあります。認証情報デバッグ メッセージは、使用された認証情報および他の関連情報を示します。

注:
インスタンスに返されるすべてのデバッグ メッセージは、MID Server ログ ファイルにも保存されます。ログ ファイルには、Java コードから生成された追加のデバッグ メッセージが含まれている可能性があります。これはデバッグ プロセスに役立ちます。

Orchestration 使用状況ダッシュボードを使用する

このダッシュボードには、Orchestration 使用状況測定基準の概要が表示されます。ここには、お客様の組織で Orchestration を使用する方法とライセンスコンプライアンスをサポートする方法が示されます。

始める前に

必要なロール：orchestration_manager

手順

1. ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 オーケストレーション > 操作 & トラブルシューティング > オーケストレーション使用状況 ダッシュ ボード.
   [オーケストレーション使用状況] ダッシュボードが表示されます。ダッシュボードのタブには、[ライセンス可能な使用] と [オーケストレーション使用状況] が含まれています。これらのタブに関するレポートは次のとおりです。

Orchestration 使用状況の測定基準

測定基準	説明
過去 12 ヶ月間のトランザクションのサマリー	過去 12 ヶ月間のすべてのオーケストレーション トランザクションの実行中のトランザクション数。含まれる内容： ○ HR アプリケーションに関連付けられたオーケストレーション トランザクションの数 ○ Security Operations アプリケーションに関連付けられたオーケストレーション トランザクションの数
過去 1 年間のトランザクションのサマリー	オーケストレーション プラグインが有効にされた時点または顧客が Geneva にアップグレードした時点以降のすべてのトランザクションの累積カウント。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

測定基準	説明
サーバーの 365 日の実行平均	cmdb_ci_computer - cmdb_ci_server の過去 365 日間の実行平均。これには、すべての物理クライアント ノードと仮想クライアント ノードが含まれ、サーバー ノードはカウントから除外されます。
クライアントの 365 日の実行平均	cmdb_ci_server の過去 365 日間の実行平均。これには、すべての物理サーバー ノードと仮想サーバー ノードが含まれます。
過去 12 ヶ月間の月単位のオーケストレーション トランザクション	
過去 365 日間にオーケストレーションされた平均クライアント ノード	
過去 365 日間にオーケストレーションされた平均サーバー ノード	
過去 365 日間に開発されたオーケストレーション アクティビティの数	開発したアクティビティ定義の総数と、変更した OOB アクティビティ定義。この番号には、開発したアクティビティ要素 (アクティビティ デザイナーを使用して作成したアクティビティ) と、変更した OOB アクティビティ定義が含まれます。 **注:** この番号は、オーケストレーション ランタイム (たとえば、ServiceNow Security Operations アプリケーションや人事アプリケーション) を使用する ServiceNow アプリケーションに同梱されているアクティビティ要素を除外しています。
月単位でオーケストレーションされた累積クライアント ノード	
月単位でオーケストレーションされた累積サーバー ノード	
プロバイダーの過去 12 ヶ月間の使用状況	プロバイダーごとの内訳の強調 (PowerShell、JDBC、SSH など)
上位 10 件のオーケストレーション アクティビティ	

2. オプション: ダッシュボードにウィジェットを追加するには、ダッシュボードの右上にある [コンテンツを追加] アイコン (+) をクリックします。

   注: このダッシュボードの最初のタブは変更しないでください。別のダッシュボードを使用する場合は、タブを追加して、使用状況レポートでカスタマイズします。

レガシー：チャット

チャットは、Istanbul リリースで廃止されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

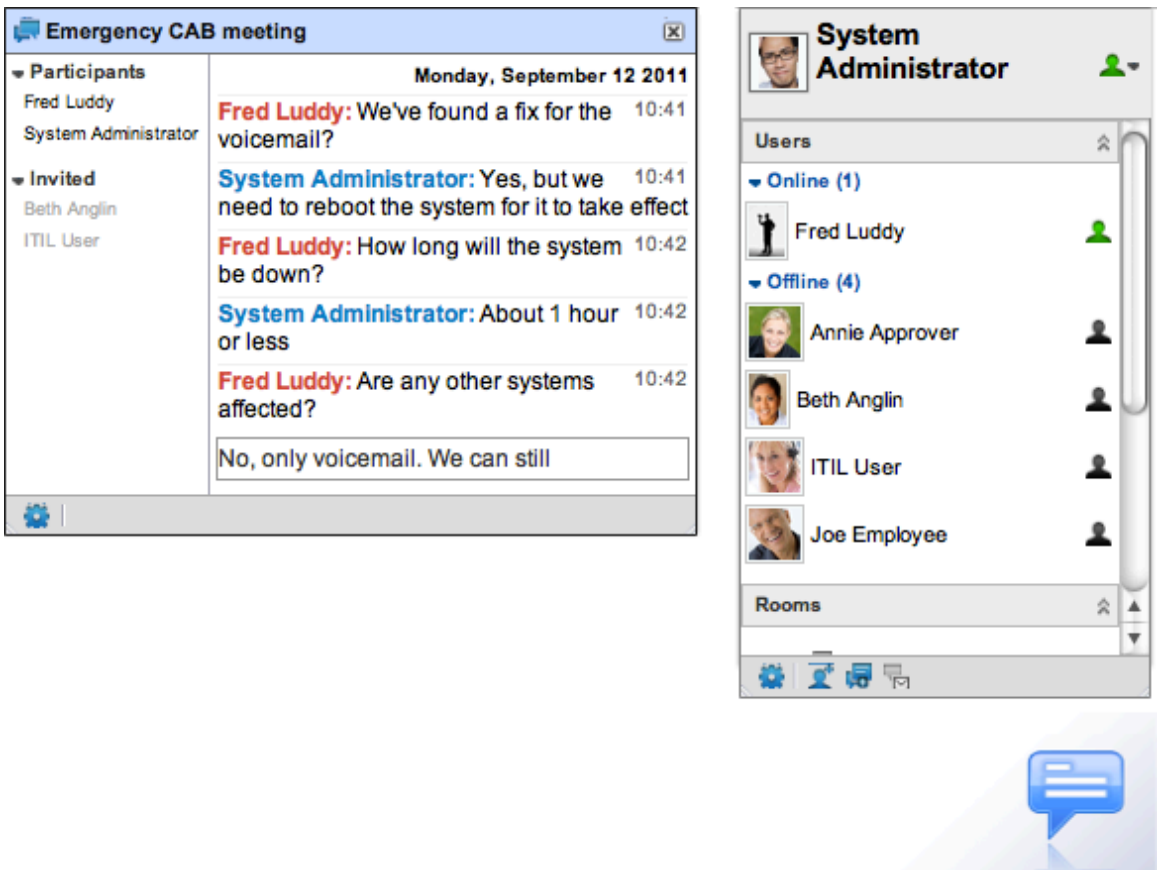
自動翻訳

注:
Connect 機能は、新しいインスタンスのためにデフォルトで有効化された、更新されたインスタント メッセージング プラットフォームを提供します。レガシーチャット機能と Connect 機能を同時に使用しないでください。レガシーチャットから Connect への移行パスはありません。

チャットでは、ServiceNow インスタンスのユーザー間でインスタントメッセージングを介してリアルタイム通信を行えます。搭載機能：

- ユーザー間の 1 対 1 のチャット (インスタント メッセージング)。
- 複数のユーザーとの会話のためのチャット ルーム。チャット ルームは、パブリック (任意のユーザーが参加可能) またはプライベート (招待されたユーザーのみが参加可能) である場合があります。
- チャット ルームは、タスク レコードにリンクされています。ユーザーは問題を解決するために連携することができ、会話の履歴はそれを参照する必要のある誰もが共有できます。
- ヘルプ デスク チャット。エンド ユーザーは、インスタント メッセージングを介してライブ サポートにアクセスできます。サービス デスクのスタッフは、リアルタイムで基本的な問題を解決したり、より広範な問題のチャット リクエストからインシデントを直接作成することができます。

チャット デスクトップ



レガシー：チャットを開始する

レガシーチャットの使用を開始します。

始める前に

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 使用ガイドラインを確立します。
   ソーシャル メディアはコミュニケーションを改善し、生産性を向上させます。これらのツールを最大限に活用するには、情報共有と快適な職場環境を促進する明確でシンプルなソーシャル メディア ガイドラインを確立します。
2. チャットプラグインを有効にして、レガシーチャットと従来のヘルプ デスクチャット機能を有効にします。
3. セキュリティ設定を構成します。
   ユーザーは、ベース システムでレガシーチャット機能を使用するには、ログインする必要があります。標準のシステムセキュリティ設定とソーシャル IT 固有のセキュリティ設定が利用できます。これらの機能の設定の詳細については、プラグインのアクティベーション ページを参照してください。
   - チャット ルームは、パブリック (任意のユーザーが参加可能) またはプライベート (招待されたユーザーのみが参加可能) である場合があります。
   - 管理者は、タスクに関するチャットメッセージを読むことができるユーザーと、チャット ルームを作成できるユーザーを制限できます。

レガシー：チャットとともにインストール

レガシーチャットとともにインストールされるコンポーネント。

デモ データはレガシーチャットで利用できます。デモ データでは、アサイン先グループ チャット サポートによってサポートされているヘルプ デスク チャットと呼ばれるチャット キューが作成されます。さらに、ヘルプ デスク チャット リンクは、従業員セルフサービス ポータルのヘッダーに追加されます。詳細は、「ヘルプ デスク チャット用のチャット キューを設定する」を参照してください。

その他：

- イベント：**chat.invite** という新しいイベントが、ユーザーがチャット ルームに招待されたときにメール通知をトリガーするために登録されます。
- メール通知：チャットルーム招待と呼ばれるメール通知が追加され、ユーザーがチャット ルームに招待されたときに送信されます。

従来：レガシーチャットでインストールされたフィールド

レガシーチャットはフィールドを追加します。

表示名 [テーブル名]	説明
ヘッダー Content_block_header	ヘルプ デスク チャット リンクを ESS ポータル ページに追加します。

従来：レガシーチャットでインストールされたプロパティ

レガシーチャットはプロパティを追加します。

名前	説明
glide.chat.invite_fields	タスクからチャット ルームを作成する際に、招待状の生成に使用するフィールドのカンマ区切りリストです。ユーザーには、チャット ルームへの招待を選

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	択できる、指定された各フィールドのチェック ボックスが表示されます。フィールドは、glide_lists of sys_user または sys_user_group の参照でなければなりません。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assignment_group、watch_list • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.chat.show_emoticons	会話に顔文字を表示するかどうかを決定する設定です。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.chat.sound.message_received.mp3	チャットでのメッセージ受信時に再生する音 (mp3) です。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：media/rcvmsg.mp3x • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.chat.sound.message_received.ogg	チャットでのメッセージ受信時に再生する音 (ogg) です。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：media/rcvmsg.oggx • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.chat.sound.queue_beep.mp3	新しいユーザーがチャット キューに入ったときに再生する音 (mp3) です。いずれかのプロパティが動作するには、このプロパティと *`glide.chat.sound.queue_beep.ogg`* の両方を定義する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：media/button_toggle_on.mp3x • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.chat.sound.queue_beep.ogg	新しいユーザーがチャット キューに入ったときに再生する音 (ogg) です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：media/button_toggle_on.oggx • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.chat_room.create_roles	チャット ルームの作成を許可するロールのカンマ区切りリストです。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：itil • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ
glide.short_poll_delay	XMPP 要求に対する短いポーリング遅延です。ミリ秒単位で値を入力します。最小値は 250 です。ショート ポーリングでは、ブラウザはプロパティによって定義された固定間隔でサーバーに要求を送信します。パフォーマンスへの影響を最小限にするには、この値をデフォルト値以上に設定することをお勧めします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000 (1 秒) • 居住地： ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ

自動翻訳

従来：レガシーチャットがインストールされたスクリプトインクルード

レガシーチャットによりスクリプトインクルードが追加されます。

名前	説明
ChatUtils	チャットの会話のためのユーティリティを提供します。

従来：レガシーチャットにインストールされたテーブル

レガシーチャットによりテーブルが追加されます。

テーブル	説明
チャット アクション [chat_actions]	追加のチャット ウィンドウ メニュー アイテムを定義します。アクセス場所 ソーシャル **IT** > チャット管理 > アクション (管理者および chat_admin)。
チャットチャネル [chat_channel]	メンバー間のチャットであるチャット チャンネルを格納します。このテーブルは、チャット スレッド [chat_thread] (1 対 1 チャット）と chat_room (複数ユーザー チャット) によって拡張されています。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
チャット チャンネルのメンバー [chat_channel_member]	チャンネルとメンバーを関連付ける関係テーブルです。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
チャット メッセージ [chat_message]	任意のチャット ウィンドウから送信されたインスタント メッセージを格納します。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
チャット在席状況 [chat_presence]	ユーザーの在席状況 (ステータス) 情報を格納します。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
チャット キュー [chat_queue]	インスタント メッセージによるサポートを提供するためのグループとスケジュールを格納します。定義場所 ソーシャル **IT** > チャット管理 > キュー (管理者およびchat_admin)。
チャットキューのエントリ [chat_queue_entry]	ライブ サポートのユーザー要求を格納します。タスク [task] を延長します。チャット キュー レコードでは、チャット キューのエントリ関連リストに、そのチャット キューに関連付けられているエントリが表示されます。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
チャット ルーム [chat_room]	チャット ルームを格納します (複数ユーザー チャット)。チャット チャンネル [chat_channel] を延長します。必要に応じて変更することができます (チャット ルームを公開から非公開に変更するなど)。ただし、ほとんどの場合、システムの機能によって管理される必要があります。
チャット名簿 [chat_roster]	ユーザーの [マイ フレンド] リストに関連付けられたユーザーを管理します。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
チャット名簿メンバー [chat_roster_member]	チャット ルームのメンバーであるユーザーを追跡します。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
チャット スレッド [chat_thread]	1 対 1 のチャットを格納します。チャット チャンネル [chat_channel] を延長します。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
ライブ ヘッドライン [live_headline]	システム メッセージを送信します。例えば、システムは、ユーザーがチャット ルームに出入りするときにメッセージを送信することができます。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
ライブ ポーリング メッセージ [sys_live_message]	チャット メッセージを格納および管理するシステム テーブルです。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
ライブ ユーザー [sys_live_user]	チャット ユーザーを格納および管理するシステム テーブルです。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。
最後のライブ シーケンス番号を格納します [sys_live_last_sequence]	最後のシーケンス ID を格納します。この表のデータを拡張または変更することはお勧めしません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来：レガシーチャットにインストールされたビジネス ルール

レガシーチャットによりビジネス ルールが追加されます。

名前	テーブル	説明
チャット キュー [Task.active] アップデーター	チャット キューのエントリ [chat_queue_entry]	アクションが変更されたときに、チャット キュー エントリの [アクション] フィールドを [待機中] に設定します。
SNC - チャット キューの平均待機時間	チャット キューのエントリ [chat_queue_entry]	チャット キュー エントリが受け入れられると、最後の 20 個のチャット キュー エントリを平均して、そのキューの平均待ち時間を計算します。

レガシー：チャットの使用

レガシーチャットを使用すると、インスタンス内の他のユーザーとリアルタイム インスタント メッセージを介して対話し、共同作業することができます。

レガシーチャットを使用して、次のことを行うことができます。

- 1 人または複数のユーザーとチャットの会話を開始または参加できます。
- タスク レコード (インシデントなど) に添付されたチャットの会話を開始または参加します。
- 他のユーザーがいつチャットできるかを確認します。

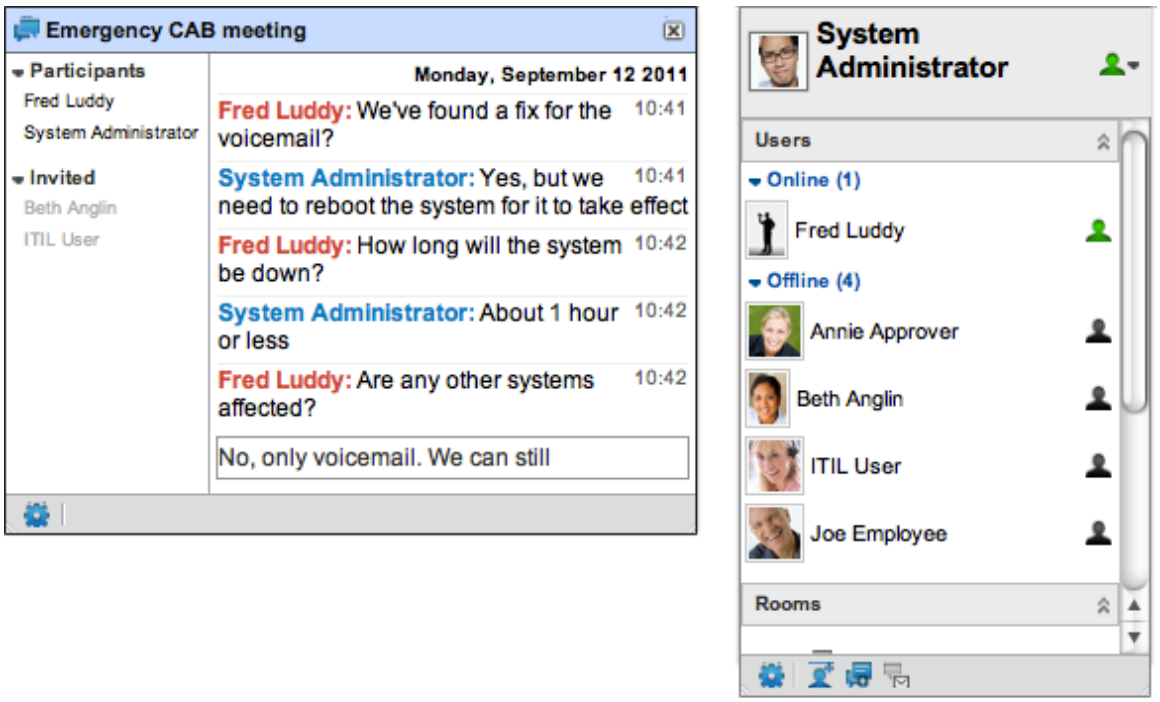
チャット デスクトップを開くには、次の場所に移動します。 ソーシャル **IT** > チャット.

注:
サービス デスクのスタッフは、ヘルプ デスク チャットを介して他のユーザーにライブ サポートを提供することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット デスクトップ



自動翻訳

従来：プロファイルを更新する

プロファイルにより、レガシーチャットの会話への自分の貢献が識別されます。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

プロファイルにより、会話への自分の貢献が識別されます。初めてチャットを使用したときに自動的に作成され、次の項目で構成されます。

プロフィール

タイトル	説明
名前	ServiceNow のユーザーアカウントから。自分の名前は、自分のメッセージと、自分が参加しているチャット ルームのメンバー リストに表示されます。
画像	任意の画像を選択します。自分の画像は、他のユーザーのお気に入りリストの自分の名前の横と、お気に入りリストの上部に表示されます。

プロファイル画像を更新するには：

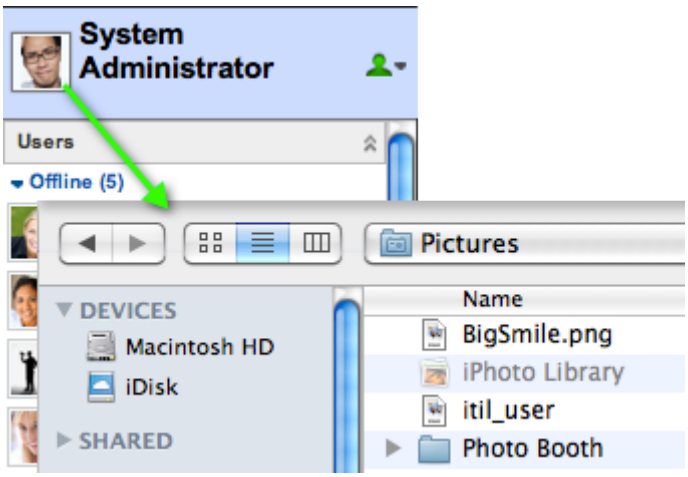
手順

1. お気に入りリストの上部にある画像をクリックします。
2. 目的の画像ファイルを参照し、[開く] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
プロフィール画像への変更は、ライブフィードプラグインが有効になっている場合、レガシーチャットとライブフィードに影響します。

チャット プロファイル画像



従来：ステータスを更新する

レガシーチャットでは、自分のステータスにより、他のユーザーが自分がチャットできるかどうかを知ることができます。

始める前に
必要なロール：agent

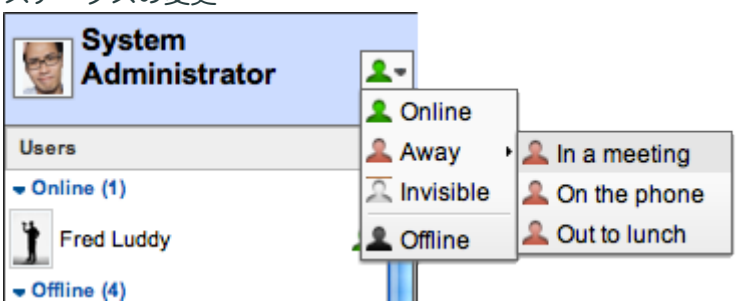
このタスクについて
自分のステータスにより、他のユーザーが自分がチャットできるかどうかを知ることができます。自分の現在のステータスは、自分の名前の横のお気に入りリストの右上にあるアイコンの色で示されます。お気に入りリストの他のユーザーのステータスを表示します。

自分のステータスを変更するには：

手順

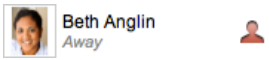
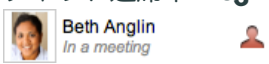
1. 自分の名前の横にあるステータス アイコンをクリックします。
2. ステータスを選択します (表を参照)。

ステータスの変更



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスの変更

ステータス	説明	他人に表示
オンライン	自分がチャットできることを示します。	緑のアイコン： 利用可能なチャット
退席中	退席中のため応答できないことを示します。	赤いアイコン： チャット退席中 
退席中 (メッセージあり)	応答可能ではなく、理由があることを示します。 ○ 会議で ○ 電話で ○ 昼休み チャット デスクトップからカスタム メッセージを作成することはできません。	赤いアイコンとメッセージ： チャット退席中 **msg** 
非表示	応答可能でないことを示します。スタータスが [非表示] のときにメッセージを送受信できます。他のユーザーには [オフライン] として表示されます。	黒色のアイコン： オフラインでチャット
オフライン	応答可能でないことを示します。ステータスがオフラインのときは、メッセージを送受信できません。ログインしていないユーザーは、オフラインとして表示されます。	黒色のアイコン： オフラインでチャット

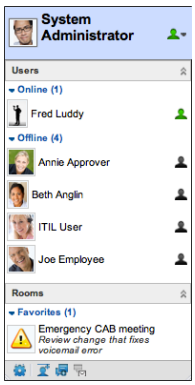
従来：お気に入りのリストの使用

レガシーチャットでは、お気に入りリストがチャット デスクトップに表示され、特定の機能が提供されます。

自動翻訳

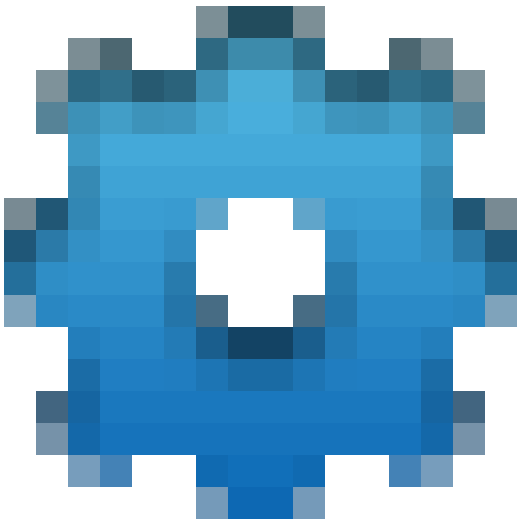
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のスタッフ



- ユーザー：
  - システム内の別のユーザーをお気に入りリストに追加します。
  - お気に入りのユーザーがチャットできるかどうかを確認します。ユーザーは、アルファベット順およびセクション内でステータス別に整理されます。
  - 名前をダブルクリックして会話を開始します。
  - [オンライン] または [オフライン] をクリックしてセクションを展開または折りたたみます。
- ルーム：
  - お気に入りのチャット ルーム のリストを表示します。
  - チャット ルームに参加するには、その名前をダブルクリックします。
- お気に入りリスト ツールバー：
  - オプション (

チャット ウィンドウ メニュー



) : オプション付きのメニューにアクセスしてお気に入りユーザーの追加、オンライン ユーザーの表示、チャット ルームの作成、チャット ルームの表示を行うことができます。

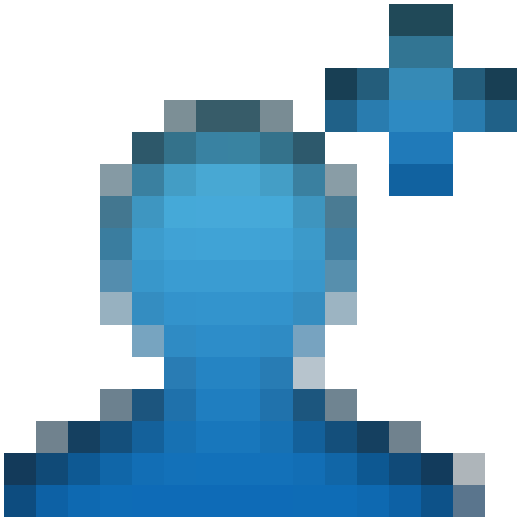
  - ユーザーを追加 (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お気に入りリスト (続く)

友人を追加する



): お気に入りのユーザーを追加します。

- ルームの作成 (

ルームを追加する

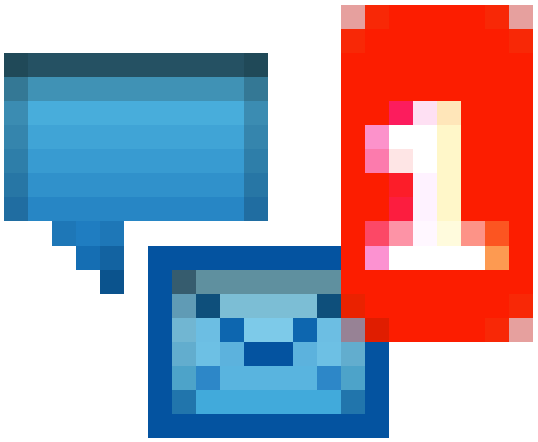
): チャット ルームを作成します。

- 招待状 (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの招待



)：招待に応答してチャット ルームに参加します。

お気に入りリストのセクションを展開または折りたたむには、セクション ヘッダーをクリックするか、セクション ヘッダーの矢印 (^) をクリックします。

従来：お気に入りのユーザーを追加する

レガシーチャットでお気に入りのユーザー リストにユーザーを追加する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. [ユーザーを追加] ボタンをクリックします。

友人を追加する

2. ユーザー名の入力を開始し、リストからユーザーを選択するか、参照ルックアップをクリックしてテーブルからユーザーを選択します。

検索アイコン

3. [OK] をクリックします。

従来：お気に入りのユーザーを削除する

レガシーチャットでお気に入りのユーザーを削除する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

お気に入りのユーザー リストからユーザーを削除するには、そのユーザーの名前を右クリックし、[リストから削除] を選択します。

従来：オンライン ユーザーを表示する

レガシーチャットでチャットできる (ステータスがオンライン) すべてのユーザーのリストを表示する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. [ユーザー] セクション ヘッダーを右クリックするか、ツールバーの [オプション] をクリックします。

   チャット ウィンドウ メニュー

2. [オンライン ユーザーを表示] を選択します。

   - 名前をダブルクリックして、リストのユーザーと 1 対 1 のチャットを開始します。
   - 名前を右クリックして、メッセージを送信するか友達リストに追加します。

   オンライン ユーザー

従来：ルームを表示する

レガシーチャットのすべての公開チャット ルームのリストを表示する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. [ルーム] セクション ヘッダーを右クリックするか、ツールバーの [オプション] をクリックします。

   チャット ウィンドウ メニュー

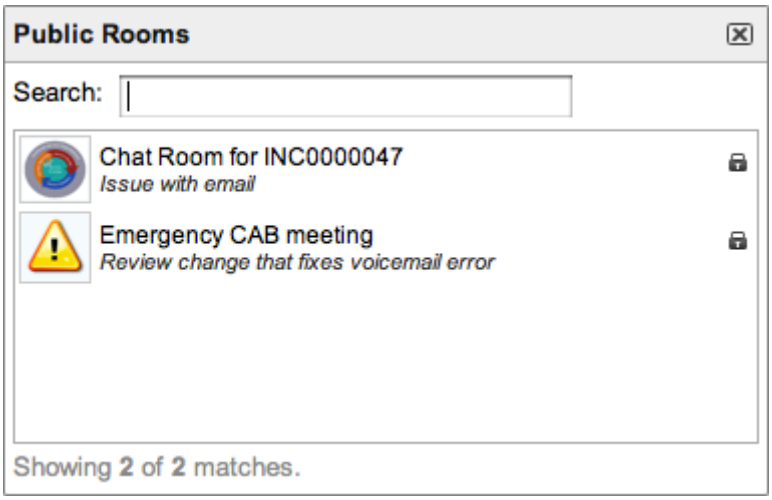
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [公開ルーム] を選択します。

   ルームに参加するには、名前をダブルクリックするか、[ルームに参加] を右クリックして選択します。「チャット ルームへの参加」を参照してください。

   ルーム



従来：1 対 1 のチャットを開始する

レガシーチャットで 1 対 1 のチャットを開始する方法。

始める前に
必要なロール：agent

手順

- お気に入りリストの 1 人のユーザーとチャットを開始するには、ユーザーの名前をダブルクリックするか、[メッセージの送信] を右クリックして選択します。
- 利用可能なユーザーとチャットを開始するには、オンライン ユーザー リストでユーザーの名前をダブルクリックします。
  「オンライン ユーザーの表示」を参照してください。

  メッセージを送信して会話を開始します。

従来：チャット ルームを作成する

レガシーチャット デスクトップから複数のユーザーとチャットを開始する方法。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
チャットデスクトップから複数のユーザーとチャットを開始するには (のアクセス権が必要です) :

手順

1. お気に入りリスト ツールバーで [ルームの作成] をクリックします。

   ルームを追加する

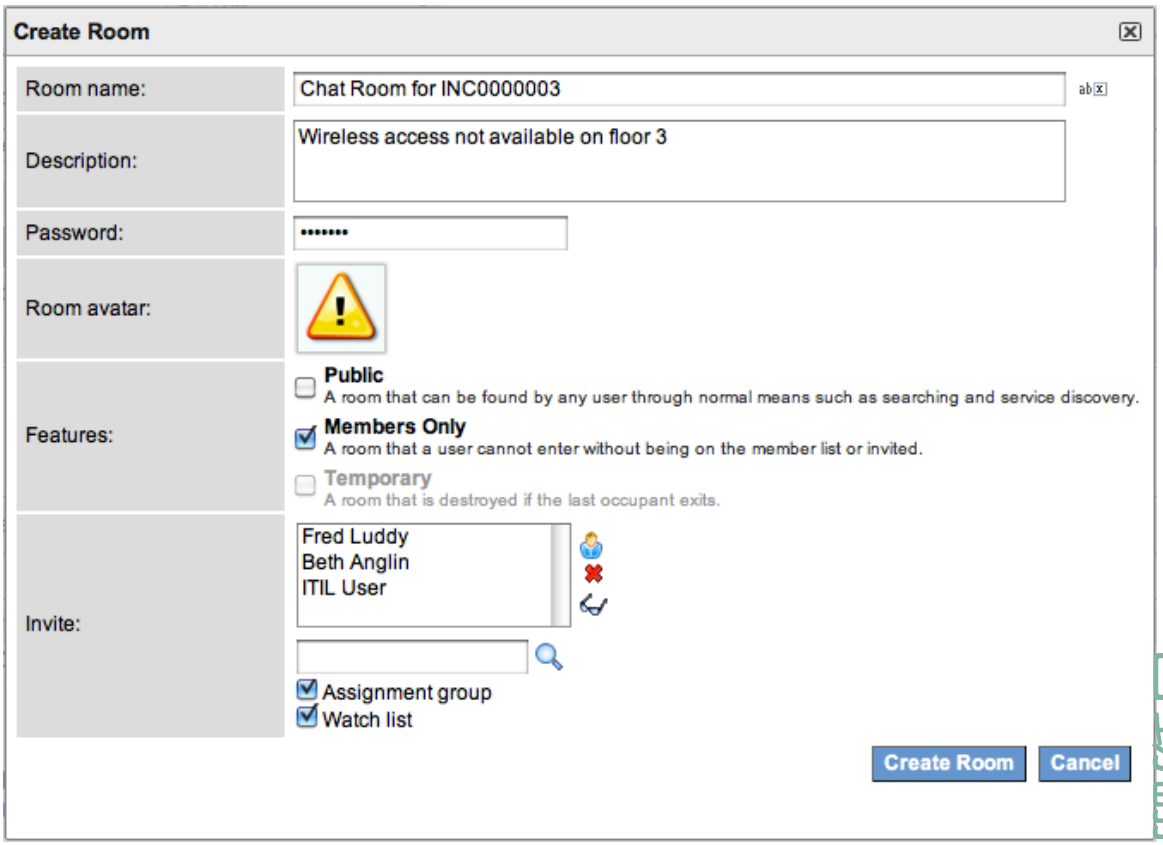
2. ルームの詳細を入力します (表を参照)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ルームの作成] をクリックします。
   招待されたすべてのユーザーのお気に入りリストに招待状が表示され、チャット デスクトップに新しいチャット ウィンドウが開きます。

チャット タスクの作成

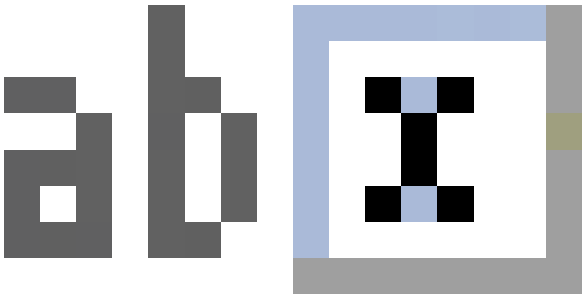


チャット タスクの作成

フィールド	値
ルーム名	チャット ウィンドウのヘッダーに表示する名前を入力するか、[一意のルーム名を生成] ボタンをクリックします (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	ルーム名ジェネレーター ) を使用してシステム生成の名前を使用します。タスクから作成されたルームのデフォルト名は、<タスク番号> のチャット ルームです。
説明	ルーム リストの名前の下に表示されるルームの説明を入力します。タスクから作成されたルームのデフォルトの説明は <簡単な説明> です。
パスワード	必要に応じて、パスワードを入力します。パスワードを指定すると、パスワードを持つユーザーだけがチャット ルームに参加できます。
ルームのアバター	部屋のリストの部屋の名前の横に表示される画像をアップロードします。画像をクリックし、目的の画像ファイルを参照します。
特徴	該当するすべてのチェック ボックスを選択します。 ○ 公開：すべてのユーザーがルーム リストのルームを参照できる場合。 ○ メンバー専用：招待されたユーザーだけがルームに参加できる場合。 ○ 一時：すべての参加者が退去した後にルームが保存されない場合。この機能は、タスクから作成されたルームでは使用できません。タスク チャット ルームは常にタスク レコードで使用できます。
招待	ウォッチリストにユーザーを追加 して、招待されたユーザーを追加します。タスクから作成されたルームの場合は、該当するすべてのチェック ボックスを選択することもできます。 ○ アサイン先グループ ：タスクのアサイン先グループ内のすべてのユーザーを招待します。 ○ ウォッチ リスト：タスクのウォッチ リストのすべてのユーザーを招待します。

従来：タスクのチャット ルームを作成する

タスク レコードから複数のユーザーとのレガシーチャットを開始する方法。

始める前に

必要なロール：agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

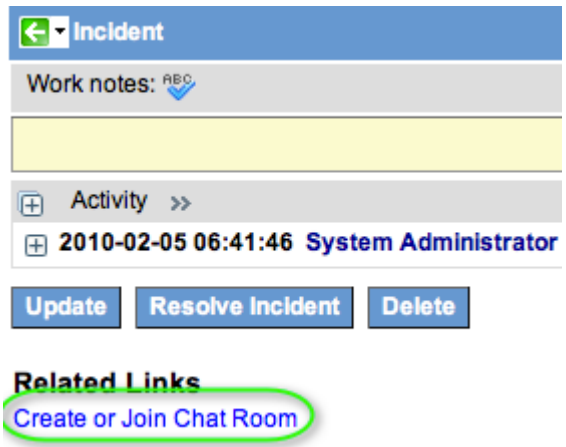
このタスクについて

注:
この手順は、Connect 機能が有効になっている場合は使用できません。

手順

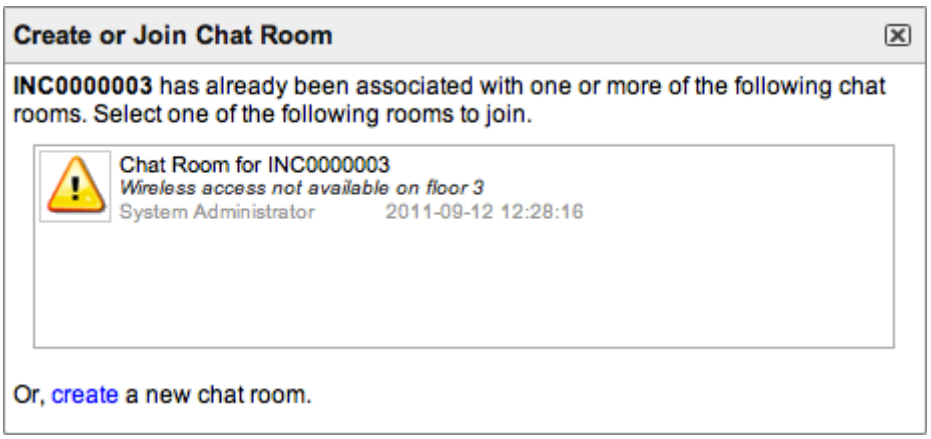
1. レコードを開きます (例：作業しているインシデント)。

チャット タスク リンク



2. [チャット ルームの作成または参加] 関連リンクをクリックします。
3. チャット ルームがすでに存在する場合は、名前をクリックして既存のチャット ルームに参加します。
   チャット ルームが存在しない場合は、次の手順に進み、新しいルームを作成します。

チャット タスクを開く



4. ウィンドウの下部にある [作成] リンクをクリックします。
5. チャット ルームのルームの詳細を入力します。
6. [ルームの作成] をクリックします。
   メール通知が送信され、招待されたすべてのユーザー (アサイン先グループとウォッチ リスト (選択されている場合)、および追加の招待されたユーザー) のお気に入りリストに表示されます。
7. [新しいルームが作成されました] メッセージで、[ルームに参加] をクリックします。

   - チャット デスクトップに新しいチャット ウィンドウが開きます。
   - 招待されたすべてのユーザーがチャット メンバー リストに表示されます。現在チャットに参加していない招待されたユーザーはグレーで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来：1対1のチャットに参加する

レガシーチャットでは、別のユーザーがメッセージを送信してチャットを開始すると、チャット デスクトップにチャット ウィンドウが開きます。チャットに参加するには、ウィンドウをクリックします。

従来：チャット ルームに参加する

レガシーチャットでチャット ルームに参加する方法。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. 別のユーザーがあなたをチャット ルームに招待した場合、お気に入りリストに招待状が表示されます。

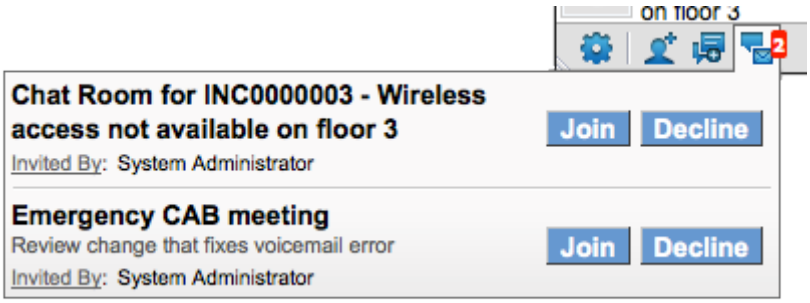
   チャットの招待

2. 応答するには、招待状をクリックします。

   ルーム名、部屋の説明、あなたを招待したユーザーの名前が表示されたウィンドウが開きます。

   - チャットに参加するには、[参加] をクリックします。チャット デスクトップにチャット ウィンドウが開いたら、そのウィンドウをクリックします。
   - 招待状を無視するには、[拒否] をクリックします。

   招待状を表示

   退出したお気に入りのチャット ルームに再参加するには、お気に入りリストのルーム セクションのチャット ルーム名をクリックします。

   招待なしで公開チャット ルームに参加するには、[ルーム] セクション ヘッダーを右クリックし、[公開ルーム] を選択します。リストのルーム名をダブルクリックします。

従来：タスクのチャット ルームに参加する

レガシーチャットでは、別のユーザーがタスク レコードからチャット ルームに参加するように招待した場合、メール通知を受け取ります。

始める前に

必要なロール：agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. メール通知のリンクをクリックします。
2. パスワードの入力を求めるメッセージが表示された場合は、メール通知に記載されているパスワードを入力します。
3. チャット デスクトップにチャット ウィンドウが開いたら、そのウィンドウをクリックします。

従来：招待なしでタスク レコードからチャット ルームに参加する

招待なしでレガシーチャットのチャット ルームに参加する方法。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

注:
この手順は、Connect 機能が有効になっている場合は使用できません。

手順

1. タスク レコードを開きます。
2. [チャット ルームの作成または参加] 関連リンクをクリックします。
3. チャット ルームの名前をクリックします。
4. パスワードの入力を求めるメッセージが表示された場合は、チャット ルームの作成者にパスワードを問い合わせてください。

   チャット ルームにパスワードがある場合、パスワードを持つユーザーだけがチャットに参加できます。
5. チャット デスクトップにチャット ウィンドウが開いたら、そのウィンドウをクリックします。

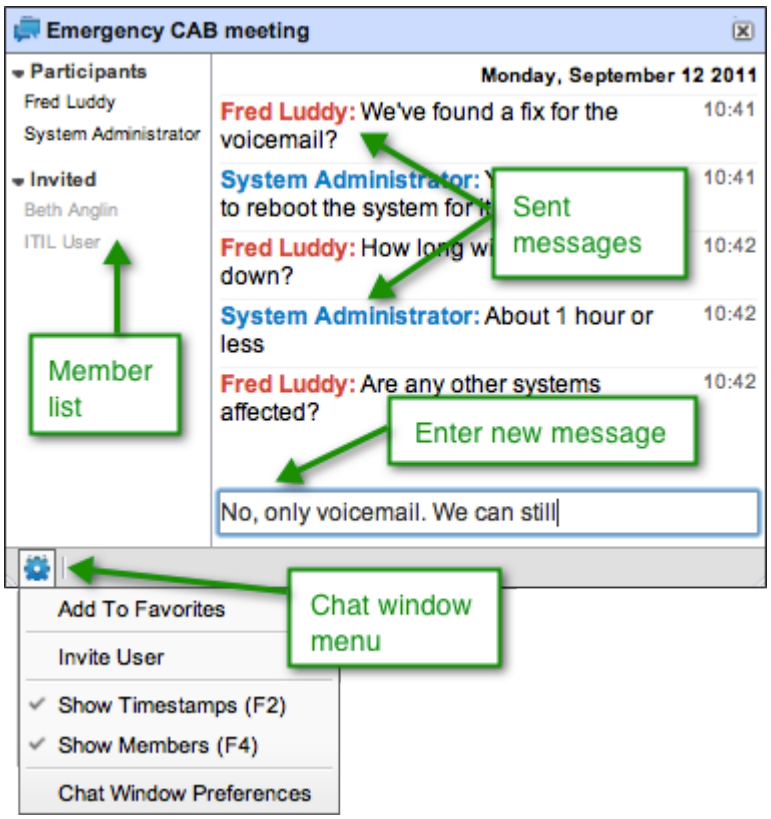
従来：チャット ウィンドウ

レガシーチャットでは、開始または参加した各チャットの会話のチャット ウィンドウがチャット デスクトップに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットウィンドウ



従来：レガシーチャットでメッセージを送信する

レガシーチャットでメッセージを送信する方法。

会話に参加した他のユーザーとチャットするには、ウィンドウの下部にあるテキスト フィールドにメッセージを入力し、**Enter** を押します。メッセージは他のユーザーのチャット ウィンドウに表示されます。

リンクを送信するには、完全な URL (例：http://www.service-now.com) を入力します。メッセージが送信されると、テキストが青色で表示され、会話内のすべてのユーザーがクリックしてリンクにアクセスできます。

スマイリー フェイスを送信するには、コロンに続いて閉じ括弧 :) を入力します。メッセージが送信されると、スマイリー フェイス (🙂) がテキストの代わりに表示されます。絵文字の詳細については、メッセージでの絵文字の送信 (スマイリー) を参照してください。

チャット アクティビティは、次のアラートで示されます。

- 新しいメッセージが非アクティブなブラウザー タブに投稿されると、タブ名が点滅します。
- 新しいメッセージが非アクティブなチャット ウィンドウに投稿されると、ウィンドウのヘッダーが黄色で表示され、点滅します。
- ユーザーがルームに参加またはルームから退出すると、他のルーム メンバーのチャット ウィンドウにメッセージが表示されます。

従来：レガシーチャット メッセージに絵文字を送信する (スマイリー)

レガシーチャットで絵文字 (スマイリー) を送信する方法。

絵文字 (スマイリー) を送信するには、次の表からテキストを入力します。メッセージが送信されると、テキストの代わりに顔文字が表示されます。たとえば、コロンに続いて閉じ括弧 :) を入力すると、スマイリー フェイス (🙂) がメッセージに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

絵文字

テキスト	画像
:) :-)	スマイリー
B) B-) BD B-D	サングラス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

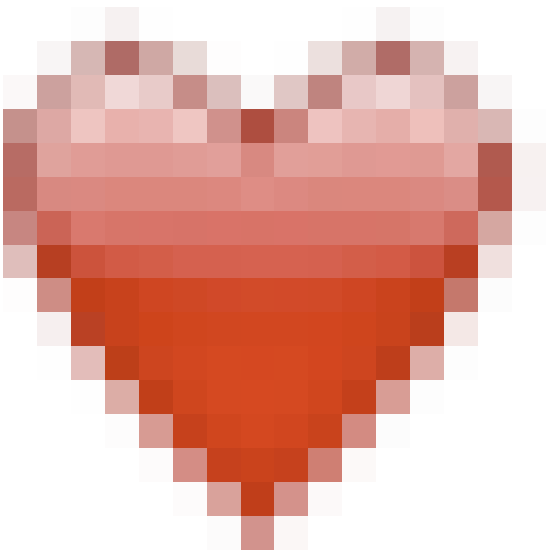
絵文字 (続く)

テキスト	画像
:D :-D	大きな笑顔
:* :-*	キス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

絵文字 (続く)

テキスト	画像
:(:-(	しかめっ面
<3	ハート 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

絵文字 (続く)

テキスト	画像
;) ;-)	ウィンク
:P :-P	遊び心

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

絵文字 (続く)

テキスト	画像
:O :-O	驚き
X(X-(	怒り

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

絵文字 (続く)

テキスト	画像
:") :">	赤面
:((:-((	泣く

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

絵文字 (続く)

テキスト	画像
(A)	ハロー
:? :-?	未定

自動翻訳

従来：表示を変更する

レガシーチャットの表示を変更する方法。

チャット ウィンドウ メニューを表示するには、左下のギア ボタン (

チャット ウィンドウ メニュー

) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイム スタンプを表示または非表示にするには、チャット ウィンドウ メニューから [タイム スタンプを表示] を選択するか、**F2** を押します。
- チャット メンバー リストを表示または非表示にするには、チャット ウィンドウ メニューから [メンバーを表示] を選択するか、**F4** を押します。

ウィンドウのサイズを変更するには、下隅 (左または右) をポイントします。ポインターの形状が変わったら、ウィンドウを希望のサイズにドラッグします。

ウィンドウを移動するには、ヘッダーをポイントします。ポインターの形が変わったら、チャット デスクトップの任意の場所にウィンドウをドラッグします。

チャット ウィンドウを閉じるには、右上隅の **[X]** をクリックします。

従来：ユーザーをチャットに招待する

レガシーチャットで他のユーザーをチャットに招待する方法。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. チャット ウィンドウ メニューから [ユーザーを招待] を選択します。

   チャット ウィンドウ メニュー

2. ユーザー名の入力を開始し、リストからユーザーを選択するか、参照ルックアップをクリックしてテーブルからユーザーを選択します。

   検索アイコン

3. **[OK]** をクリックします。

   選択したユーザーに招待状が送信されます。1 対 1 のチャットは自動的に一時的なチャット ルームに変換されます。

従来：お気に入りのルームを追加する

レガシーチャットでお気に入りのルームを追加する方法。

始める前に

必要なロール：agent

手順

お気に入りにルームを追加するには、チャット ウィンドウをクリックして、チャット ウィンドウ メニューから [お気に入りに追加] を選択します。

チャット ウィンドウ メニュー

従来：お気に入りのルームを削除する

レガシーチャットでお気に入りのルームを削除する方法。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：agent

手順

お気に入りからルームを削除するには、ルームの名前を右クリックし、[リストから削除] を選択します。

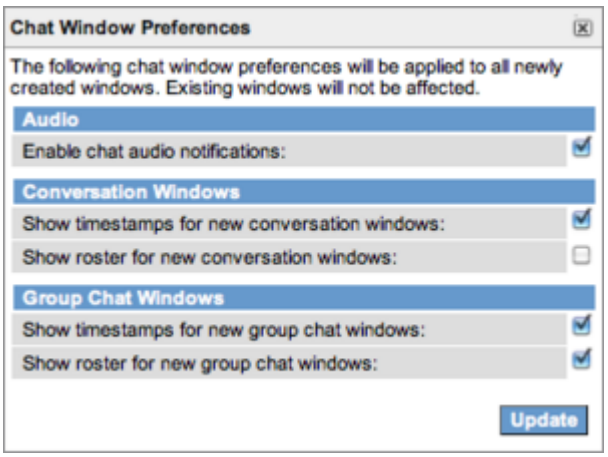
従来：チャットの初期設定を設定する

チャット ウィンドウ設定を使用して、レガシーチャットでオーディオ通知とデフォルトのチャット ウィンドウ表示オプションを設定します。

[チャット ウィンドウ設定] を使用して、オーディオ通知とデフォルトのチャット ウィンドウ表示オプションを設定します。デフォルトの表示オプションは、チャット ウィンドウを最初に開いたときの外観を制御します。個々のウィンドウの表示オプションは、「表示を変更する」で説明されているように制御することができます。

チャットの初期設定を表示するには、チャット デスクトップの左上隅にある名前をクリックし、[チャットの初期設定] を選択します。

チャットの初期設定



初期設定を設定するには、オプションの横にあるチェック ボックスをオンまたはオフにしてから、[更新] をクリックします。

初期設定

タイトル	説明
オーディオ	オーディオ通知をオンまたはオフにします。
会話ウィンドウ	1 対 1 のチャットでタイムスタンプとメンバーを表示するためのデフォルト オプションを設定します。
グループ チャット ウィンドウ	チャット ルームのタイムスタンプ メンバーを表示するためのデフォルト オプションを設定します。

従来：チャット ルームを削除する

レガシーチャットのチャット ルームは削除できます。

始める前に
必要なロール：chat_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
チャット ルームを削除すると、チャット メンバーやメッセージのレコードも削除されます。

手順
1. アプリケーションナビゲーターフィルターで、chat_room.list と入力します。
2. 複数のチャット ルームをリストから削除するか、チャット ルームのレコードを開いて [削除] をクリックします。

レガシーチャットの管理

chat_admin ロールを持つユーザーは、レガシーチャットのさまざまな側面を管理できます。

チャットルームのアクセス権を定義する

すべてのユーザーがチャットルームを作成できないように、チャットルームを作成するためのアクセス権を制御します。

始める前に
必要なロール：chat_admin

このタスクについて
チャットルームを作成するためのアクセス権を定義するには：

手順
1. 移動先 すべて > ソーシャル **IT** > チャット管理 > プロパティ.
2. プロパティ チャットルームの作成を許可するロールのカンマ区切りリスト を見つけます。
3. ユーザーのロールを入力します。
   ユーザーがチャットルームを作成するには、指定されたロールのいずれかが必要です。

チャットルームメッセージの読み取りアクセスを変更する

レガシーチャットでは、チャットルームをインシデントなどのレコードに関連付け、チャットメッセージをフォームの [チャット アクティビティ] ジャーナルフィールドに追加できます。

始める前に
必要なロール：chat_admin

このタスクについて
デフォルトでは、次のいずれかが当てはまる場合、ユーザーはルームのチャットメッセージを読むことができます。

- ルームは一般公開されている
- ユーザーはルームのメンバーである

チャットルームメッセージの読み取りアクセスを変更するには：

手順

チャットメッセージ アクセス制御ルールを変更するか、新しいルールを作成します。

表示されたメッセージへの読み取りアクセスは、チャットルーム [chat_room] テーブルのアクセス制御リスト セキュリティ オペレーション chat_messages_read によって処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レガシーチャットメッセージをジャーナルフィールドとして表示する

すべてのチャットメッセージをジャーナルフィールドとして表示すると、1 か所で表示できます。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
チャットルームは、次の方法で任意のタスク レコードにリンクできます。

- レコードからルームを作成する。
- ヘルプ デスク チャットからインシデントを作成するなど、チャットルームからレコードを作成する。

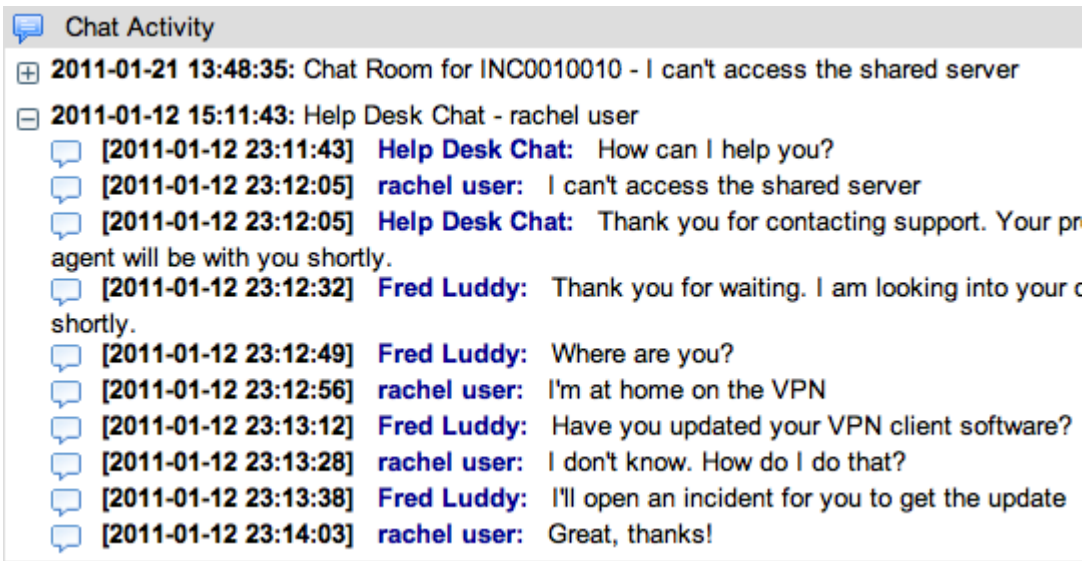
チャットメッセージをジャーナルフィールドとして表示するには：

手順

タスク レコード フォームを設定して、[チャット アクティビティ] フィールドを選択します。
このフィールドで表示されるチャットメッセージの最大数は 1000 です。

Example:

チャット アクティビティ



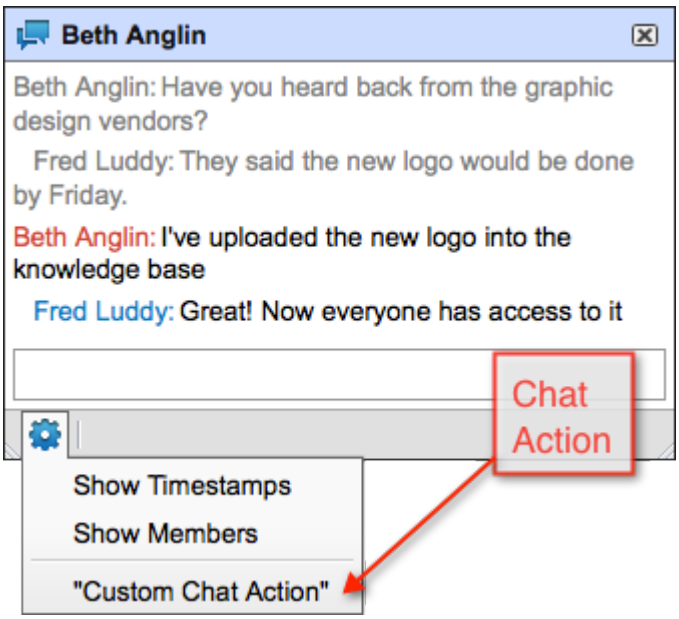
チャット アクション

チャット アクションは、チャット ウィンドウ メニューに表示される追加のアイテムです (チャット プラグインが必要です)。chat_admin ロールを持つ管理者とユーザーは、チャット アクションを定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャット アクション



レガシーチャット ウィンドウ メニューにアクションを追加する

新しいアクションを作成してチャット ウィンドウ メニューに追加することができます。

始める前に
必要なロール：chat_admin

手順

1. [ソーシャル **IT**] > [チャット管理] > [アクション] に移動します。
2. 編集するアクションを選択するか、[新規] をクリックします。
3. チャット アクションの詳細を入力し、[更新] または [送信] をクリックします。

Example:
次の例は、ユーザーがヘルプ デスク エージェントであるウィンドウにのみ表示されるチャット アクションを追加する方法を示しています。アクションは、メニューに [ユーザー タイプを表示] として表示され、queue_agent の現在のユーザーを示すポップアップ ウィンドウが開きます。

- アクション名：ユーザータイプを表示
- アクティブ：このチェック ボックスをオンにする。
- 順序：100
- クライアント表示条件：

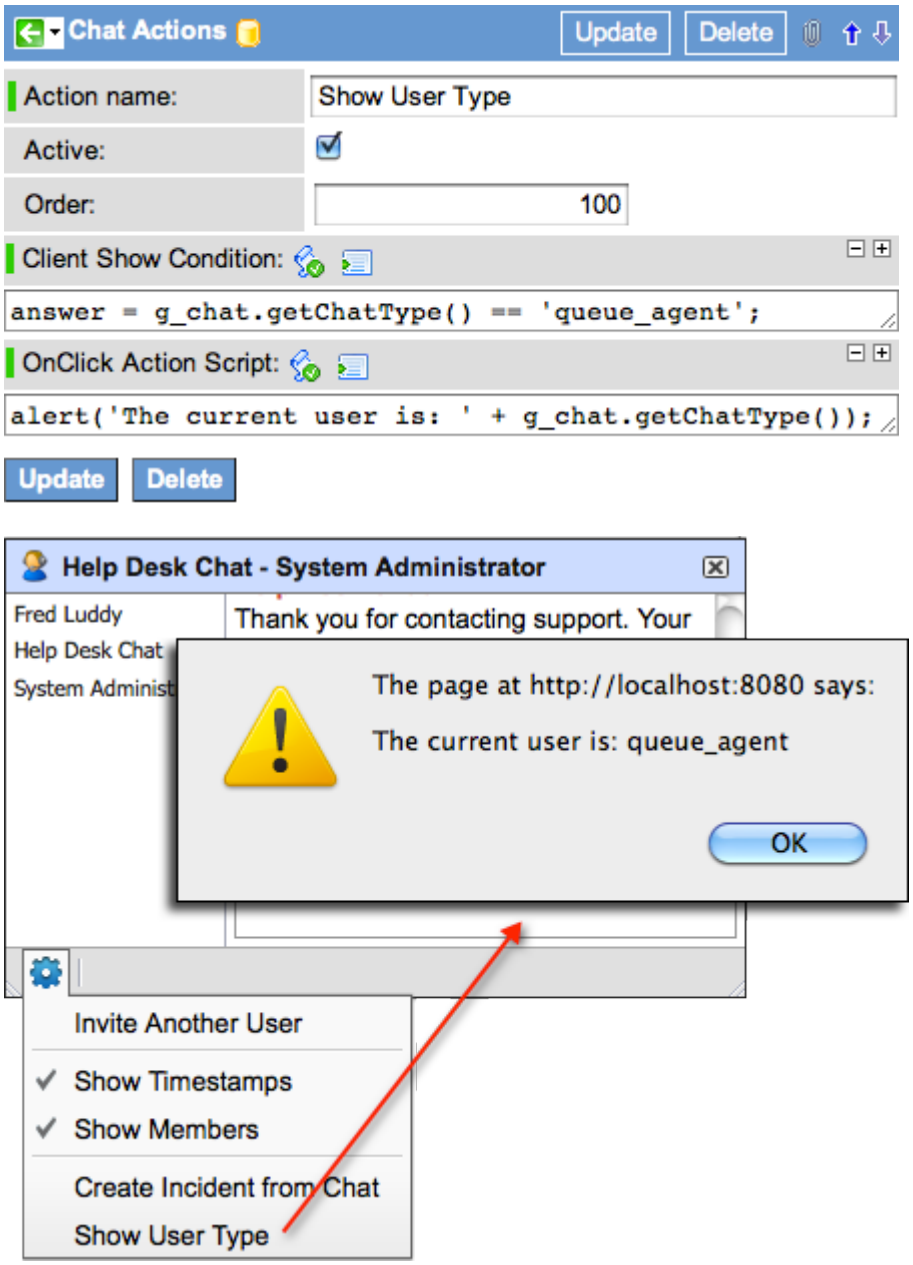
```
answer = g_chat.getChatType() == 'queue_agent';
```

- **OnClick** アクションスクリプト：

```
alert('The current user is: ' + g_chat.getChatType());
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チャット アクションの詳細

チャット アクション名と、アクションが選択されたときに実行されるスクリプトを定義できます。

チャット アクションの詳細

フィールド	説明
アクション名	メニューに表示されるアクションのラベルを入力します。
アクティブ	アクションをアクティブ化または非アクティブ化するには、チェックボックスをオンまたはオフにします。アクティブなアクションのみがメニューに表示されます。
順番	アクションがメニューに表示される順序を入力します。標準メニュー アイテム ([タイムスタンプを表示] など) は常にチャット メニューの上部に表示され、チャット アクションが順番に続きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クライアント表示条件	このメニュー オプションが表示される条件を定義します。表示条件は、事前定義された [*answer*] 変数をブール値に設定する必要があります。
OnClick アクション スクリプト	メニュー アイテムが選択されたときに実行される JavaScript コードを入力します。

g_chat 変数に関連する利用可能なメソッド

g_chat 変数は、チャット アクション定義の [クライアント表示条件] と **[OnClick** アクション スクリプト] で利用可能なレガシーチャット ウィンドウ オブジェクトです。

メソッドの概要

次の表に、このオブジェクトに関連付けられている使用可能なメソッドを定義します。

戻りオブジェクト	詳細
アレイ	*getActiveUsers()* アクティブなユーザーを返します。 返される内容： 配列 - アクティブなユーザーを返します。
文字列	*getChannelJID()* レコード chat_channel テーブルの *sys_id* であるチャネル JID を返します。 返される内容： 文字列 - チャンネル JID を返します。
文字列	*getChatType()* チャット ウィンドウのタイプを決定します。 返される内容： 文字列 - ユーザーのタイプを指定する次のいずれかの値を返します。 • queue_agent：ヘルプ デスク チャットのサポート エージェント • queue_user：ヘルプ デスク チャットのエンド ユーザー • group_chat：個人がチャットルームのメンバー (複数のユーザー) • conversation：個人が別のユーザーとのプライベート チャットのメンバー
文字列	*getChatQueueAgent()* このスレッドを管理しているエージェントの *sys_id* を返します。 返される内容： 文字列 - チャットキューエージェントの *sys_id* を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

戻りオブジェクト	詳細
文字列	*getChatQueueUser()* チャットキューのエンドユーザーの *sys_id* を返します。 返される内容： 文字列 - チャットキューユーザーの *sys_id* を返します。
文字列	*getThreadID()* スレッド ID を返します。*g_chat.getChannelJID().getID()* と同じ値を返します。 返される内容： 文字列 - スレッド ID を返します。

レガシー：ヘルプ デスク チャット

インスタント メッセージングを使用してサービス デスクのスタッフと通信します。

> **注:**
> コネクトサポート 機能は、ヘルプ デスク チャットと同様の更新されたメッセージング プラットフォームを提供します。ヘルプデスクチャットと Connect サポート機能を同時に使用しないでください。ヘルプデスクチャットから Connect サポートへの移行パスはありません。

ユーザーは ServiceNow インスタンスでインスタントメッセージングを使用してサービスデスクスタッフと直接通信できます (チャットプラグインが必要です)。

- ユーザーは、従業員セルフサービスポータルからライブサポートにアクセスします。
- サービスデスクのスタッフは、チャットデスクトップからのサポートを提供します。

従来：ヘルプ デスク チャットを使用してサポートを受ける

サービス デスクのスタッフに連絡することができます。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. 従業員セルフサービスポータル (https://<instance web address>/ess) を開きます。
2. ServiceNow アカウントにログインします。
   ログインしたユーザーだけがチャットを使用できます。
3. 右上で、**[Service Desk** チャット] ボタンをクリックします。
   チャット ウィンドウが開きます。
4. ウィンドウの下部にあるテキスト フィールドに質問を入力し、**Enter** を押します。
   a. チャット キューに入ったことを確認するメッセージが表示され、位置と推定待ち時間が示されます。
   b. サービス デスクのスタッフ メンバーがチャットを受け入れて質問に取り掛かると、別のメッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

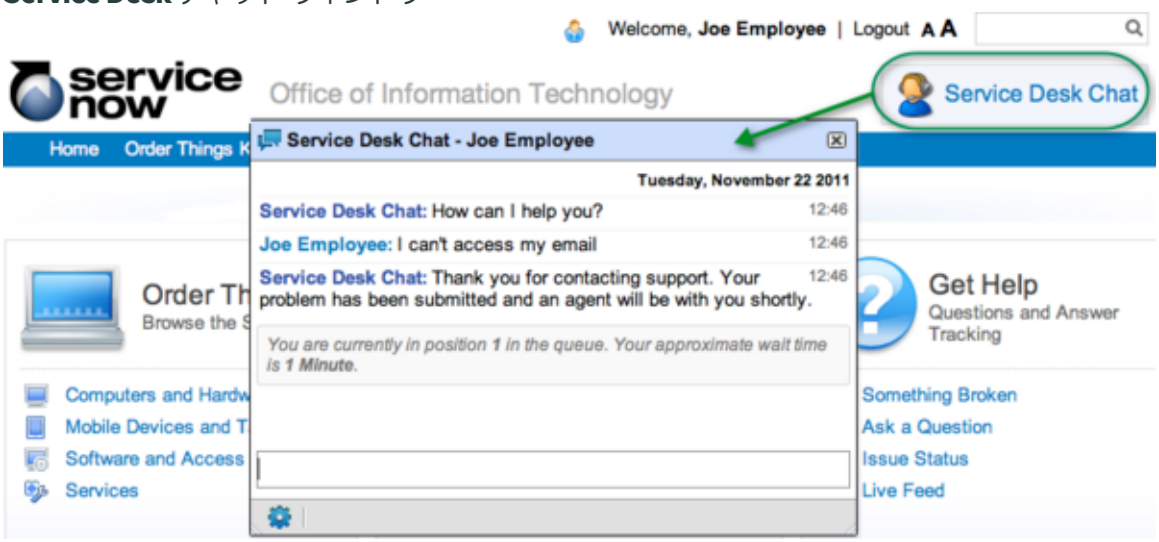
5. インスタントメッセージングを使用してサービスデスクエージェントとチャットします。

   サービス デスク スタッフは、トラブルシューティングにより案内したり、明確化するための質問をしたり、質問に対処するためにインシデント レコードを作成したりする場合があります。

タスクの結果

注:
管理者は、コンテンツ管理 (CMS) ページでアクセスできるように Service Desk チャットを設定できます。

Service Desk チャット ウィンドウ



従来：ヘルプデスク チャットを使用してサポートを提供する

チャット サポートに割り当てられたスタッフは、インスタント メッセージングを介してライブ サポートを提供することができます。chat_admin ロールを持つ管理者とユーザーは、チャット サポート スタッフを割り当てることができます (ヘルプ デスク チャットのチャット キューの設定を参照)。

始める前に
必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ソーシャル **IT** > チャット をクリックしてチャット デスクトップを開きます。
   - 割り当てられた各チャットキューのチャットデスクトップにチャットキューエージェントウィンドウが表示されます。エージェントウィンドウが表示されない場合は、管理者にチャットキューのアサイン先グループのメンバーとして追加してもらうように依頼します。
   - チャット キュー エージェント ウィンドウには、キュー内のユーザー数とその待機時間が表示されます。
   - アサイン先グループのすべてのメンバーは、関連するチャット キュー エージェント ウィンドウを表示します。
2. [次のユーザーに回答] をクリックして次のユーザーに回答するか、キューの特定のユーザーの横にある [回答] をクリックします。
   チャット ウィンドウが開きます。エージェントとユーザーだけがチャット ウィンドウを表示することができます。

自動翻訳

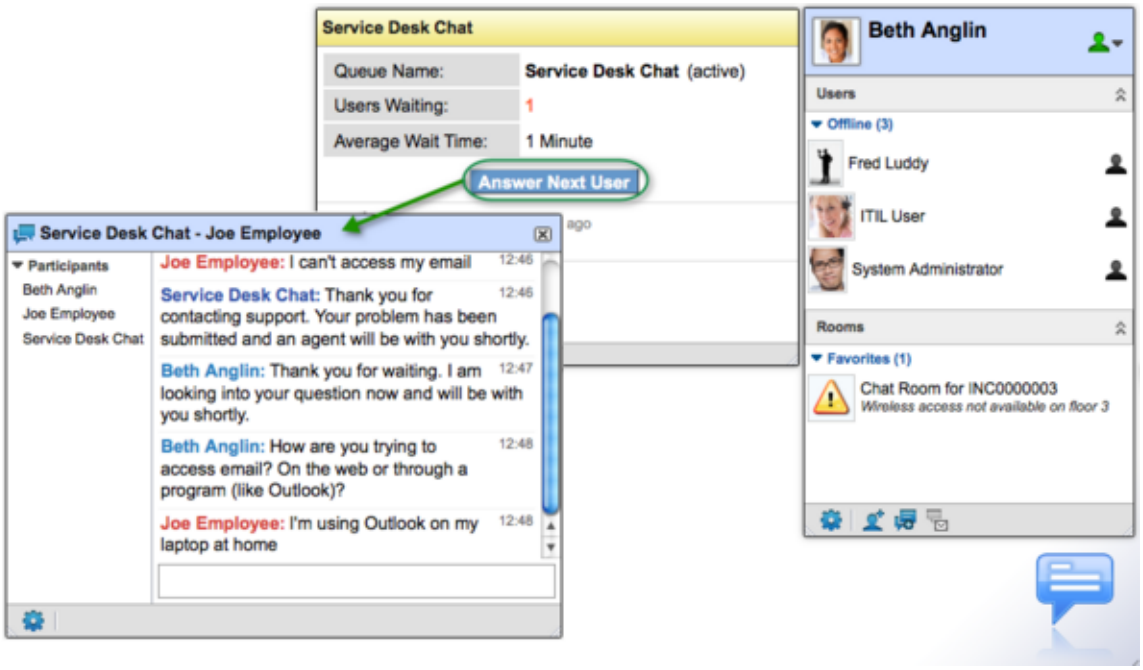
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
インスタントメッセージングによるサポートを提供します。チャット キュー エージェントは、チャット ウィンドウ メニューの追加サポート機能にアクセスできます。

- ユーザーを招待：サポート チャットを支援する別のエキスパートを招待します。招待状は招待されたユーザーのお気に入りリストに表示されます。
- チャットからインシデントを作成：最初の質問を短い説明として追加し、サポート チャットをリンクされたチャット ルームとして新しいインシデント レコードを作成します ([インシデント] フォームの [チャット ルームの作成または参加] 関連リンクからアクセス可能)。

> **注:**
> 管理者はこのアクションを編集したり、チャットウィンドウメニューに追加のアクションを追加することができます。

チャット キュー エージェント



従来：ヘルプ デスク チャットのチャット キューを設定する

ヘルプ デスク のチャットにより、ユーザーはインスタンスでインスタント メッセージングを介して Service Desk スタッフと直接通信できます。

チャット キューは、ヘルプ デスク チャットのスケジュール、スタッフ、およびシステム メッセージを定義します。chat_admin ロールを持つ管理者とユーザーは、チャット キューを設定できます。

従来のチャットのチャット キューを定義する

従来のチャットのチャット キューを定義する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて

> **注:**
> チャット キュー [chat_queue] テーブルは、コネクトサポート によっても使用されます。従来のチャットと Connect サポートを同時に使用することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ソーシャル **IT** > チャット管理 > キュー.
2. 編集するチャット キューを選択するか、[新規] をクリックします。
3. チャット キューの詳細を入力し、[更新] または [送信] をクリックします。

チャット キューの詳細

フィールド	説明
名前	エンド ユーザーに表示される名前をキューのタイトルとして入力します。
アクティブ	チェックボックスをオンにしてチャットキューをアクティブ化するか、チェックボックスをオフにしてチャットキューを非アクティブ化します。
アサイン先グループ	チャット キューのサポート スタッフを含むグループを選択します。すべてのエージェントには、チャット デスクトップにチャット キューが表示され、キュー内で待機しているユーザーに応答できます。グループにスタッフ メンバーを割り当てるには、「チャット キューに Service Desk スタッフを割り当てる」を参照してください。
スケジュール	キューが使用可能なときを定義するスケジュールを選択します (「スケジュールを使用する」を参照)。キューが常に利用可能な場合は、フィールドをクリアします。
質問	エンドユーザが新しいヘルプ デスク チャットを開いたときに表示される最初の質問を入力します。例：何かお困りですか？
問題を確認	(オプション) エンド ユーザーが最初の質問を入力するときに表示される確認メッセージを入力します。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。問題が送信されました。エージェントがすぐに対応させていただきます。
初期エージェント応答	(オプション) エージェントがチャットを受け入れたときにエンド ユーザーに表示されるメッセージを入力します。例：お待たせいたしました。現在、問題を調査中です。すぐに対応させていただきます。
利用不可	キューがスケジュールされた可用性 (スケジュール フィールドで定義) の範囲外にあるために、ヘルプ デスク チャット要求が受け入れられなかった場合にエンド ユーザに表示されるメッセージを入力します。

サービス デスク スタッフをチャット キューに割り当てる

チャット キュー エージェントは、チャット キューのアサイン先グループのメンバーである Service Desk スタッフです。

始める前に

必要なロール：chat_admin

このタスクについて

エージェントをチャット キューに割り当てるには：

手順

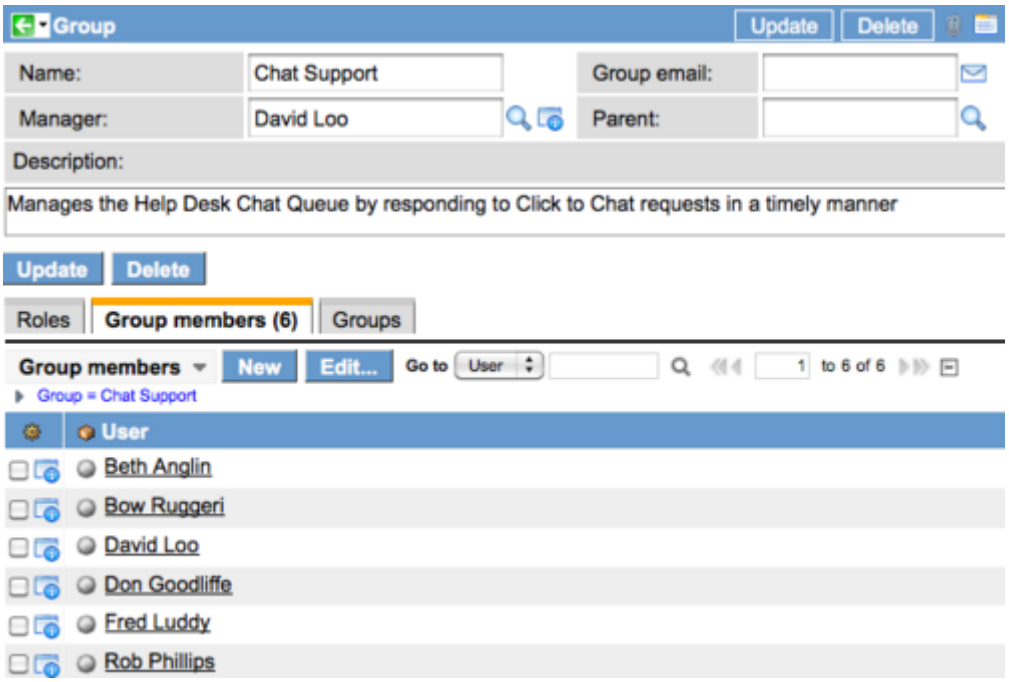
1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. 既存のアサイン先グループを選択するか、[新規] をクリックします。
3. グループの詳細を入力または変更します (「グループを作成」を参照)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. スラッシュバケット を使用し、グループにサポート スタッフを追加します。
7. 移動先 ソーシャル **IT** > チャット管理 > キュー.
8. グループがサポートを提供するチャット キューを選択します。
9. [アサイン先グループ] フィールドで、グループを選択します。

チャット キュー グループ



エンド ユーザーがヘルプ デスク チャットにアクセスできるようにする

ユーザーは、従業員セルフ サービス ポータル (ESS ポータル) からライブ サポートにアクセスします。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

ユーザーは、従業員セルフ サービス ポータル (ESS ポータル) からライブ サポートにアクセスします。ヘルプ デスク チャットのキューをエンド ユーザーが利用できるようにするには、ESS ポータルへのリンクを追加します (コンテンツ管理プラグインが必要です)。

ESS ヘッダーのデフォルト リンクを変更するには：

手順

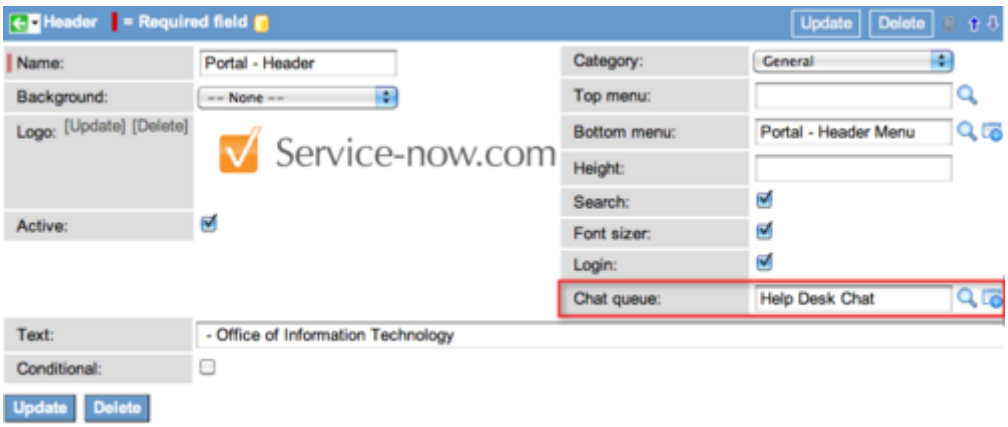
1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > ヘッダー.
2. ポータル - ヘッダーを開きます。
3. [チャットキュー] フィールドに、ESS ヘッダーのリンクをクリックしてユーザーがアクセスするチャット キューを入力します。
4. チャット キュー リンクを削除するには、フィールドをクリアします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新] をクリックします。

チャット キュー リンク



ESS ポータルの別の場所にカスタム リンクを追加する

ESS ポータルにカスタム ヘルプ デスク チャットのリンクを追加する方法。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ管理 > 静的 **HTML**.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] を入力します。
4. [スタティック コンテンツ] フィールドで、**[HTML**ソースを切り替える] をクリックし、HTML ソース モードでフィールドを編集します。

HTML エディター ボタン

5. 目的のヘルプ デスク チャット キューへのリンクを作成します (「リンク構文」を参照)。
6. [送信] をクリックします。
7. 新しいコンテンツブロックをポータルの目的の場所に追加します (「ページにコンテンツを追加する」を参照)。

リンク構文

ESS ポータルのカスタム リンクからヘルプ デスク チャット キューを開くには、適切な引数を使用して CustomEvent.fire メソッドを呼び出す必要があります。

ESS ポータルのカスタム リンクからヘルプ デスク チャット キューを開くには、適切な引数を使用して CustomEvent.fire メソッドを呼び出す必要があります。API 呼び出しの詳細とアンカー リンクを生成する例を以下に示します。

API 呼び出し：

```
CustomEvent.fire(LiveEvents.LIVE_EVENT, LiveEvents.LIVE_WINDOW_JOIN_QUEUE_QUERY,
CHAT_QUEUE_SYS_ID, CHAT_QUEUE_SYS_NAME);
```

変数は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CHAT_QUEUE_SYS_ID：チャット キューの sys_id を指定します。
- CHAT_QUEUE_SYS_NAME：チャット キューの名前を指定します (チャット キュー レコードの [名前] フィールドの値と一致する必要があります)。

例：この例では、ヘルプ デスク チャット キューを開くアンカー リンクを作成します。

```
<a href="#" onclick="CustomEvent.fire(LiveEvents.LIVE_EVENT,
        LiveEvents.LIVE_WINDOW_JOIN_QUEUE_QUERY,
'c54f0abf0a0a0b452db84664f409c79c',                    'Help Desk Chat'); return
false;">
 Help Desk Chat
</a>
```

チャット キューを監視する

チャット キューを使用すると、サポートの有効性を評価するための有用な重要業績評価指標 (KPI) を得ることができます。

- Queue Wait Time：ヘルプ デスク エージェントが要求を受け入れる前にユーザーがキューで待機する時間。
- 破棄されたチャットの割合：エージェントが応答する前にキューを終了したユーザー (ユーザーが待機を停止した)。
- 受け入れられたチャットの割合：エージェントが応答したリクエスト。

注:
この情報は自動的には計算されません。管理者は、チャット キューによって収集されたデータに基づいてこれらの値を計算することができます。

ヘルプ デスク チャットのタスクを監視する

ヘルプ デスク チャット要求は、関連するチャット キュー レコードの関連リストとして表示されるチャット キュー エントリ テーブルで追跡されます。

ヘルプ デスク チャット要求は、関連するチャット キュー レコードの関連リストとして表示されるチャット キュー エントリ テーブルで追跡されます。このテーブルはタスク テーブルを拡張するため、管理者はコアタスク機能を利用できます。たとえば、管理者はヘルプ デスク チャット サポートの応答時間を評価するために、チャット キュー エントリにサービス品質保証 (SLA) を添付することができます。

レガシー **Notify**

レガシー Notify は、組織が Twilio アカウントを使用して、テキスト メッセージおよびボイス メッセージによる通知を送信できるようにします。

注:
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

レガシー Notify は ServiceNow ユーザー間の電話会議も可能にし、迅速なコミュニケーションを実現します。

レガシー Notifyがアクティブである場合、インシデント コミュニケーション管理プロセスで新しいインシデント コミュニケーション計画が発生したときなどに自動的に通知を生成し、選択した連絡先に送信するように ServiceNow を設定することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

notifynow_admin ロールを持つユーザーは、プロパティを設定してメッセージや電話会議のアクティビティをモニタリングすることもできます。

レガシー Notify は、Incident Communications Management 内で使用するために実装されています。他の ServiceNow アプリケーション内で使用するためにレガシー Notifyを実装する方法の詳細については、通知 API のドキュメントを参照してください。

レガシー **Notify** での作業

Notify を有効にして使用するには、この手順に従います。

始める前に

必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて

この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

手順

1. Twilio アカウントを設定して、Notify で電話接続を使用できるようにします。
2. Notify を有効にします。
3. Twilio を使用できるように Notify を設定します。
4. Incident Communications Management内で Notify の使用を直ちに開始します。
5. Notify API を他の ServiceNow アプリケーションと併用して、これらのアプリケーションで SMS、ボイスメール、電子メール、および電話会議を使用できるようにします。

レガシー **Notify** の質問を表示する

質問には、応答アクションと一連の応答の選択肢が含まれます。コミュニケーションを簡素化するには、これらの質問を使用してください。結果のコミュニケーション スレッドをモニタリングできるようになります。

始める前に

必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて

この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

たとえば、このプロセスを使用して、特定のオンコール グループのメンバーにインシデントの承認または拒否を依頼することができます。最初のチーム メンバーからの回答に応じて、その人物にインシデントが割り当てられるか、または SMS の質問が次のオンコール メンバーに送信されます。この例では、質問はワークフローの一部として使用されています。

事前定義された質問のリストを表示するには、Notify とオンコール スケジューリングの両方をアクティブにする必要があります。

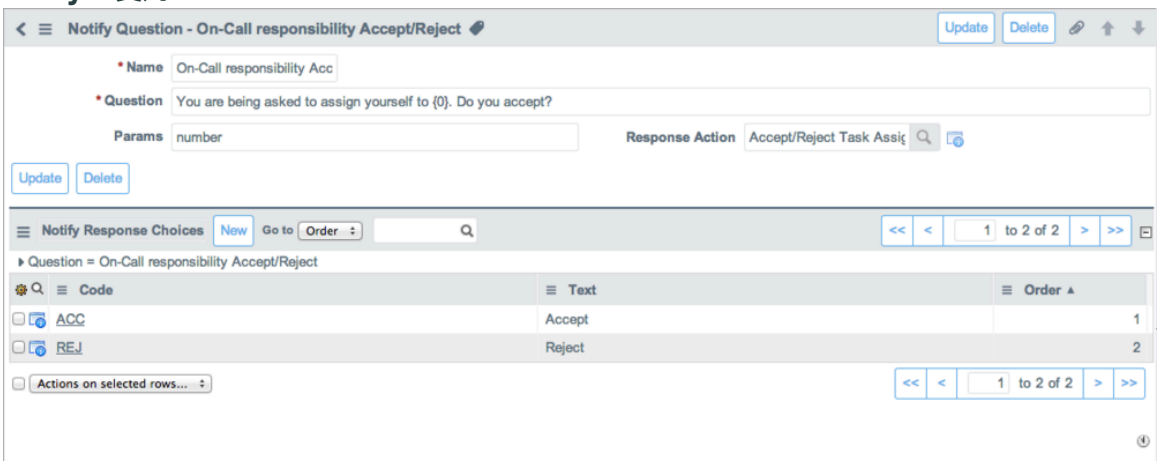
手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 質問.
2. 質問の [オンコール責任の受諾/拒否] をクリックして、質問の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify の質問



3. **[Notify** の応答選択肢] 関連リストをクリックして、選択肢を表示または編集します。
   SMS の質問を受け取った人は、割り当てを受諾するか拒否するかを選択できます。割り当てが受諾された場合は、[応答アクション] として質問の受領者にインシデントが実際に割り当てられます。応答アクションは、変更または置換できるスクリプトです。割り当てが拒否された場合は、SMS の質問はエスカレーション チェーンの次の担当者などに送信されることがあります。質問をワークフローと組み合わせて、オンコール スケジューリング エスカレーションのようなプロセスを自動化できます。

レガシー **Notify** で質問を作成する

ユーザーに送信できる質問を定義します。

始める前に

必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて

この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 質問.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

Notify の新しい質問フォーム

フィールド	説明
名前	質問の説明を入力します。
質問	送信する質問を入力します。質問には、{ } タグを使用して変数を入力できます (例: {0})。複数の変数を使用する場合は、連番を使用します。複数の変数を使用する場合は、パラメーター リスト内の変数の位置を {0} から指定して参照します。変数はスクリプトによって取得され、インシデント番号または問題番号などに変換されます。
パラメーター	ワークフローがトリガーされたレコードのフィールドにマップするパラメーターを入力します。これにより、メッセージに動的データが表示できるようになります。複数のパラメーターはカンマで区切る必要があります。たとえば、*number* はインシデントからワー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クフローがトリガーされた場合のインシデント番号を示します。第 2 パラメーターは、たとえば *short_description* です。
応答アクション	実行する必要のあるアクションを選択します。これは変更可能なスクリプトです。また、検索ボタンをクリックして [新規] を選択すると新しいスクリプトを作成することもできます。いくつかのスクリプトの例が示されています。自作のスクリプトを記述して、[送信] をクリックします。

4. [送信] をクリックします。

レガシー **Notify**で新しい応答の選択肢を作成する

新しい応答の選択肢を作成して、ユーザーが Notify の質問に対してその応答を選択できるようにします。

始める前に
必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > 通知 > 質問.
2. 作成した Notify の質問を開きます。
3. [新規] をクリックして、新しい Notify の応答選択肢を作成します。
4. 必要に応じてフィールドに入力します。

Notify の新しい応答の選択肢フォーム

フィールド	説明
コード	テキスト メッセージの応答選択肢の略語です。例: 受諾の場合は *ACC*、拒否の場合は *REJ* です。
テキスト	この応答の選択肢に対して表示されるテキストです。
順番	応答の選択肢のリスト内の順序を示す数字です。順序の番号が小さい選択肢は、順序の番号が大きい選択肢の前に表示されます。

5. [送信] をクリックします。

レガシー **Notify** のメッセージを表示する

Notify 知を実装しているアプリケーション (Incident Communications Management など) では、新しいインシデントのコミュニケーション計画が作成されたときなど、事前定義された条件の下で関連する連絡先にショート メッセージ サービス (SMS) テキスト メッセージを送信できます。

始める前に
必要なロール: notifynow_admin

自動翻訳

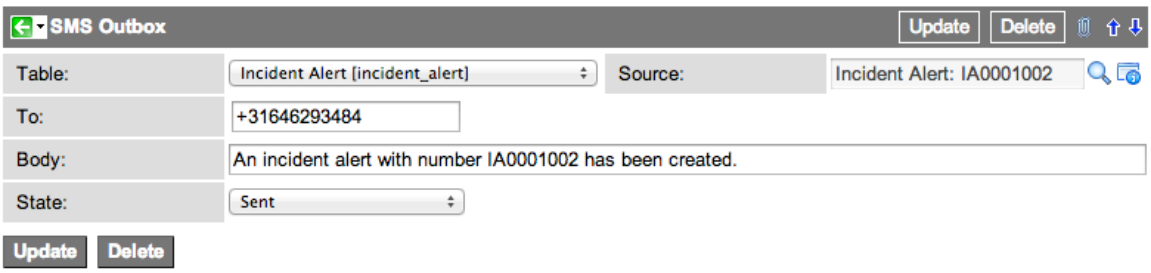
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > メッセージ.
2. メッセージをクリックして、メッセージの詳細を表示します。

SMS の送信箱の詳細



レガシー **Notify** の会話を表示する

Notify の会話 [notifynow_conversation] テーブルは、双方向通信を追跡し、同じ電話番号で同時に複数のアクティブな会話を行う機能を追加します。

始める前に
必要なロール: notifynow_admin

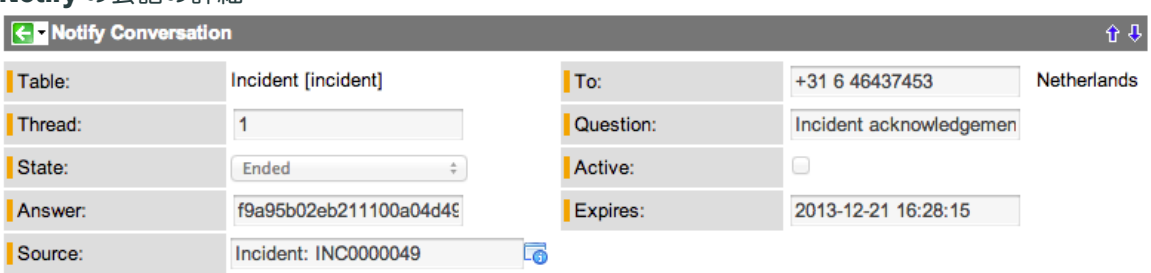
このタスクについて
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

スレッド番号は、SMS または電子メールの応答を正しい会話にリンクするために電話番号と組み合わされます。会話は、応答が受信されるまで、またはスレッドのリリース時間が経過した後に自動的に非アクティブになるまで、アクティブのままです。デフォルトのスレッドのリリース時間は 10 日間です。この値を変更するには、`nn.thread.release.age` プロパティを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 会話.
2. 会話レコードをクリックして、会話の詳細を表示します。

Notify の会話の詳細



会話の状態は、次のいずれかの値になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify の会話状態の説明

値	説明
終了	会話が完了しました。
失敗	会話が失敗しました。
処理待ち	SMS または電子メールの送信を待機しています。
送信済み	SMS または電子メールが送信されました。
未応答	SMS または電子メールに返信がありません。

注:
1 つの会話スレッド中に会話モードを変更することはできません。たとえば、1 つの会話中に SMS と電子メールを切り替えることはできません。

レガシー **Notify** の電話会議を表示する

Notify を使用するアプリケーション (Incident Communications Management など) では、関係者間の電話会議を開始して維持することができます。

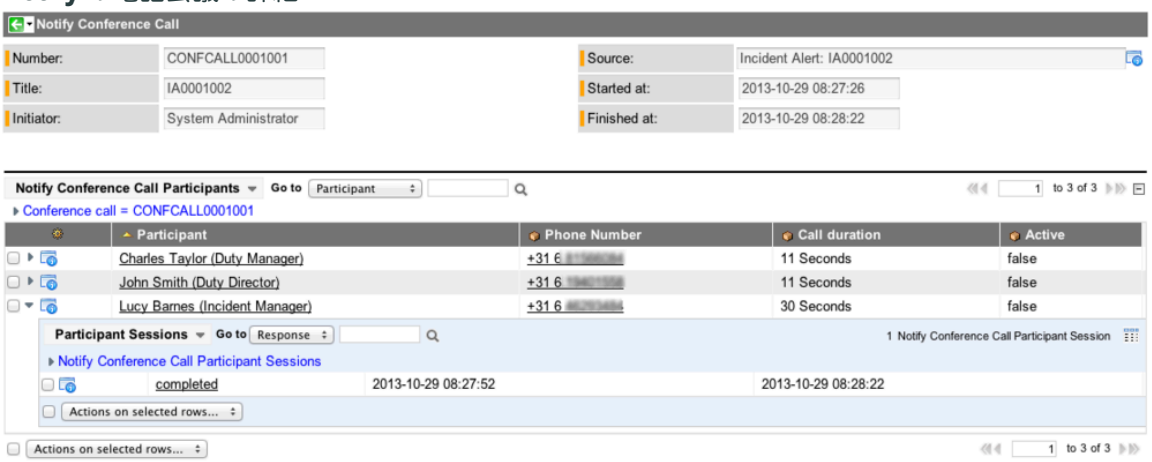
始める前に
必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > カンファレンスコール.
   インシデント コミュニケーション計画レコード内の [電話会議] 関連リストなど、関連するレコードから電話会議情報にアクセスすることもできます。
2. リストの電話会議をクリックして、詳細を表示します。

Notify の電話会議の詳細

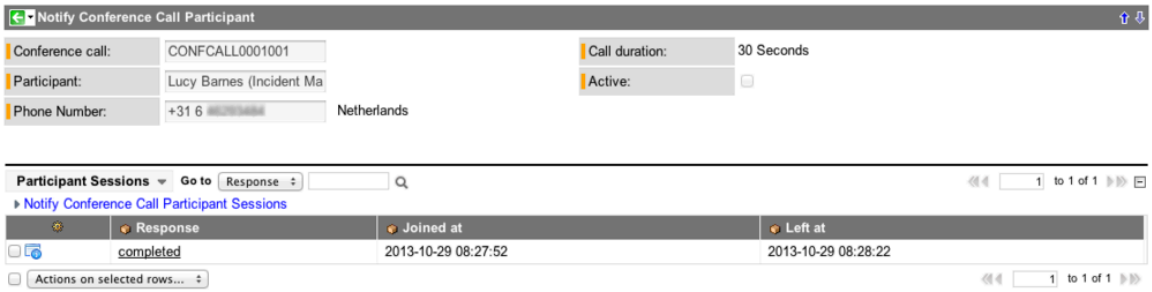


3. チェック ボックスの横にある矢印をクリックして、[参加者] エントリを展開します。
   参加者が関与した電話会議の詳細を含む参加者セッション情報が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [参加者] の名前をクリックして、その参加者に関する詳細情報を表示します。

Notify の電話会議参加者の詳細



関連情報

レガシー Notifyの電話会議参加者を管理する

レガシー公開電話会議

Notify の電話会議は公開にすることができます。

> **注:**
> この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

電話会議レコードの [非公開] フィールドは、通話が非公開 (選択済み) または公開 (未選択) であるかどうかを示しますデフォルトでは、 Incident Communications Management を介して作成された通話など、自動的に作成されたすべての通話は公開になっています。Notify API の initiateConferenceCall メソッドを使用して非公開の通話を作成できます。

作成すると、公開電話会議では、招待されたすべての参加者に SMS を介して送信される関連コードが生成されます。これらの参加者は、他のユーザーが公開通話に参加できるようにコードを配布できます。管理者は glide.notifynow.conference_call.code.pattern プロパティを使用して、コードの書式を制御できます。コードを持つ人は誰でも、次のいずれかの方法で公開電話会議に接続できます。

- Twilio の電話番号に電話をかけ、電話会議のコードを入力する。
- SMS メッセージのコードを Twilio の電話番号に送信する。この方法で公開通話に参加する参加者は、アドホック参加者とみなされ、参加者レコードに示される。

レガシー **Notify**の管理

管理者は Notify を設定し、Notify のプロパティと電話会議参加者を管理できます。

> **注:**
> この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

Twilio サービスを使用するためのレガシー **Notify**の設定

Notify を使用する各 ServiceNow インスタンスには、有効な Twilio のアカウントと電話番号が必要です。詳細な手順については、Twilio のドキュメントを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

Twilio アカウントの設定後、次の手順を実行して Notify でそのアカウントを使用します。

- アカウントを Notify に関連付ける
- ServiceNow エンドポイントで Twilio を設定する

Twilio アカウントとレガシー Notifyを関連付ける

Twilio アカウントをインスタンスに関連付けて、そのアカウントをレガシー Notify に使用します。

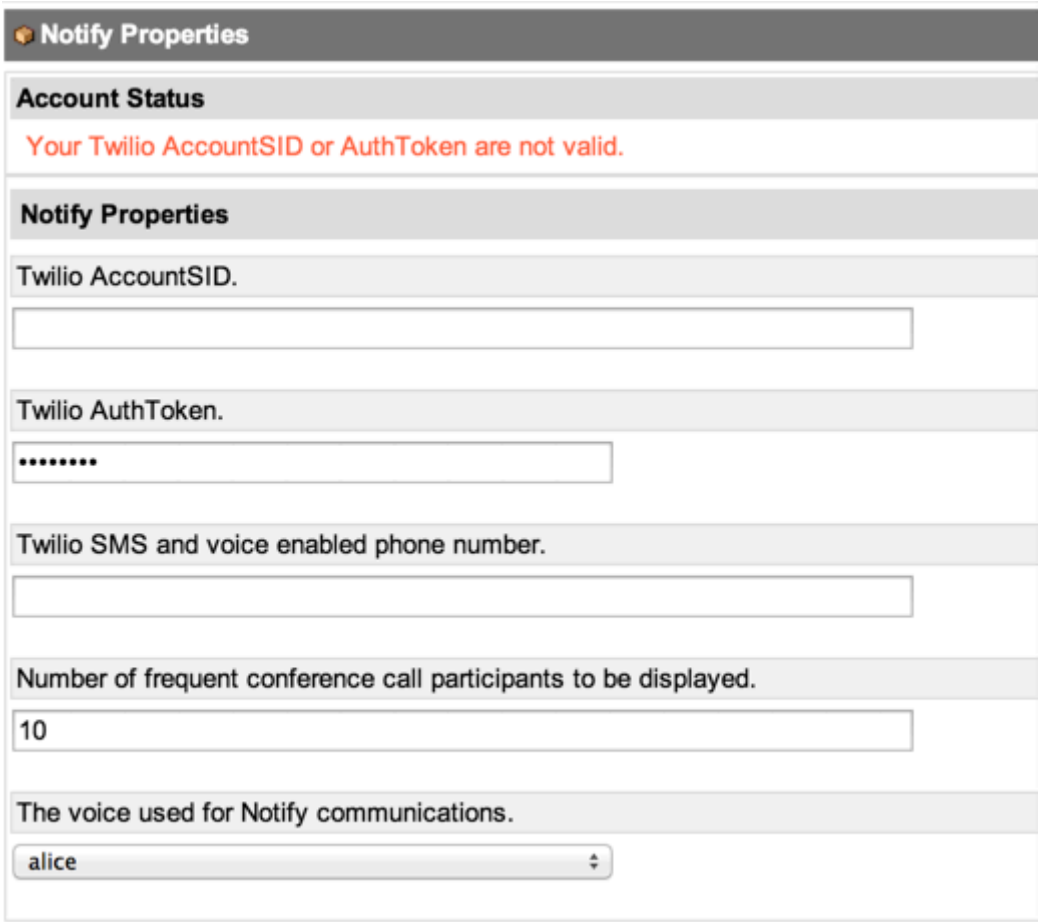
始める前に
必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > プロパティ.

通知のプロパティ

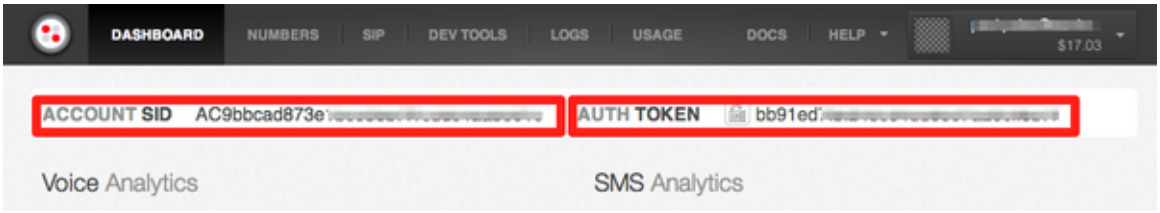


2. [AccountSID]、**[AuthToken]**、および [電話番号] の値を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの値は、Twilio ダッシュボードから取得できます。

Twilio ダッシュボード



Twilio アカウントの詳細を [Notify のプロパティ] ページに入力すると、アカウントステータスが更新されます。

3. オプション: 複数の ServiceNow インスタンスで通知を使用するには、各インスタンスで Notify をアクティブにして、インスタンスごとに個別の Twilio のアカウントと電話番号を作成します。

> **注:**
> 一部の電話番号は音声対応ですが、SMS 対応ではありません。これは関連するメッセージとともに Notify のプロパティに表示されます。これを確認するには、`isSMSCapable` と `isVoiceCapable` の 2 つの方法があります。

レガシー **Notify** でのエンドポイントを使用した **Twilio** サービスの設定

Twilio サービスが通知のコマンドを受信するには、各 Twilio 電話番号の [要求 **URL]** フィールド値がその Twilio 電話番号で Notify を使用する ServiceNow インスタンスを指す必要があります。

> **注:**
> この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

これらの値を設定するには、次のいずれかの操作を行います。

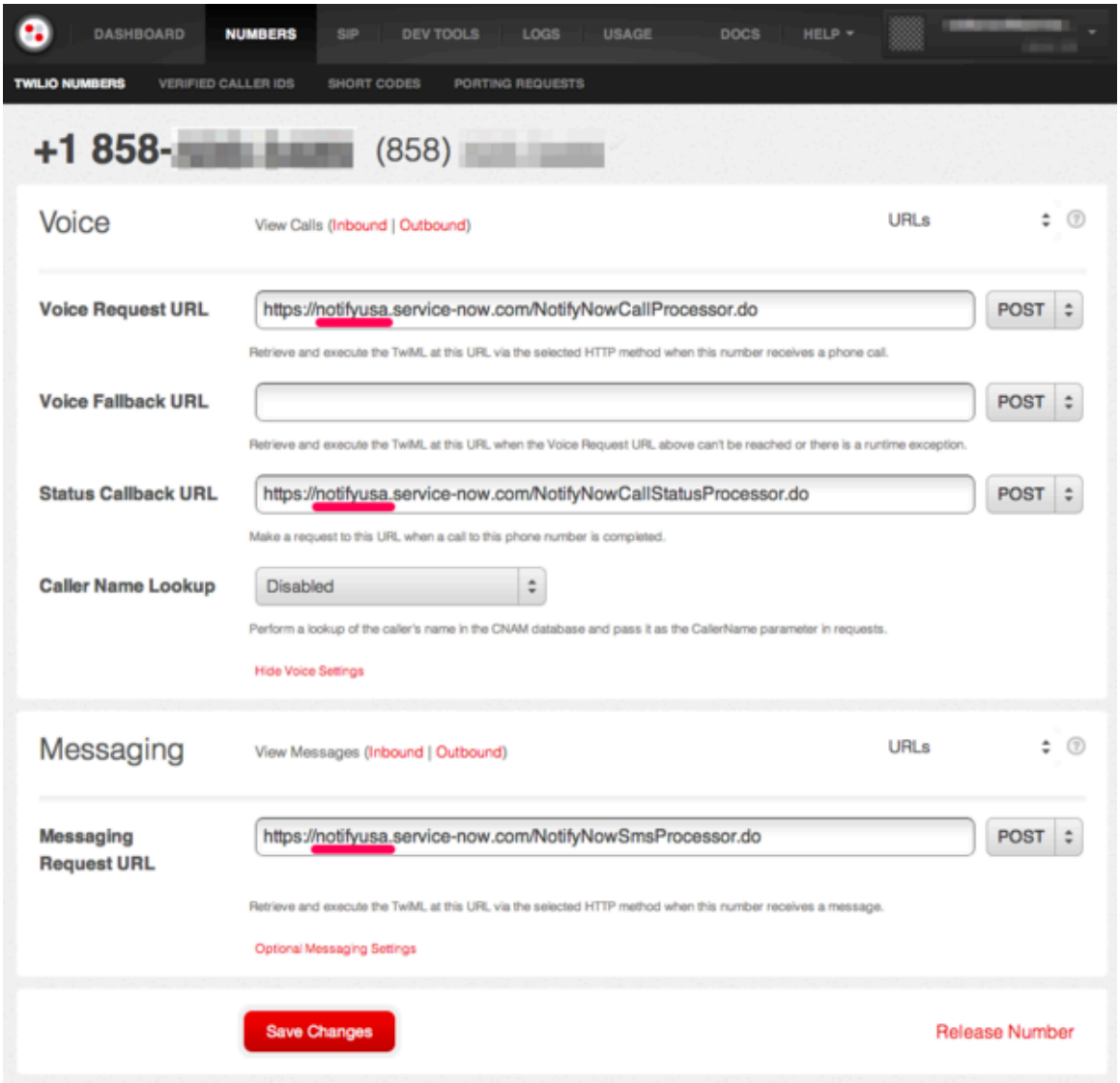
- Twilio サービス ダッシュボードで手動で定義する。
- Twilio サービスダッシュボードでフィールドが空白になっていることを確認してから、[Notify のプロパティ] ページを開く。[要求 **URL]** フィールドが空白の場合、Notify では正しいエンドポイントが自動的に設定される。

これらの値は、Twilio サービス ダッシュボードから設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Twilio 番号のダッシュボード



自動翻訳

画像内の下線を引いた notifyusa 値は、次の場合は ServiceNow インスタンス名に置き換える必要があります。

- 音声要求 URL: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowCallProcessor.do
- ステータス コールバック URL: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowCallStatusProcessor.do
- メッセージング要求 URL: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowSmsProcessor.do

レガシー **Notify** のプロパティの表示と編集

Notify のプロパティは表示および編集することができます。

始める前に

必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて

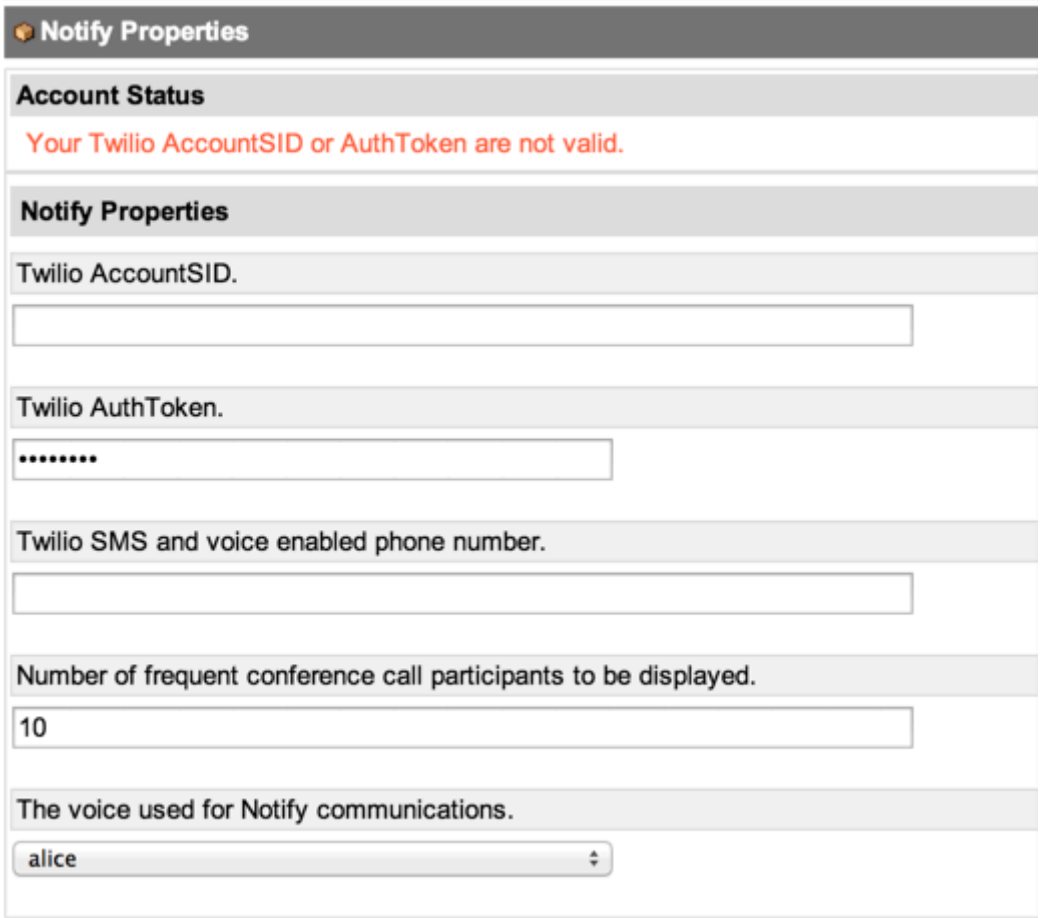
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 管理 > プロパティ.

Notify のプロパティフォーム



2. フィールドに入力します。

Notify のプロパティフォーム

フィールド	説明
アカウントステータス	関連する Twilio アカウントのステータスを示す情報です。
Twilio AccountSID	そのアカウントのユーザー名として機能する Twilio アカウント AccountSID です。
Twilio AuthToken	そのアカウントのパスワードとして機能する Twilio アカウント AuthToken です。「Twilio アカウントの関連付け」を参照してください。
Twilio の SMS と音声に対応した電話番号	Notify で使用する Twilio 番号です。電話番号は E.164 形式で入力し、Twilio アカウントの下に存在する必要があります。「Twilio アカウントの関連付け」を参照してください。
表示される参加頻度の高い電話会議参加者の人数。	頻繁に呼び出されるリストに表示する人数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
音声	Notify のコミュニケーションに使用される音声です。英語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語の女性または男性の音声サポートを提供するには、[女性] または [男性] を選択します。幅広い言語の女性の音声サポートを提供するには、[アリス] を選択します。

3. [送信] をクリックします。

レガシー **Notify** のアカウントステータスメッセージ

アカウントステータスメッセージは、Notify のプロパティページに表示されます。

アカウントステータスメッセージの説明

メッセージ	説明
アカウントは使用可能です	Notify が正しく設定され、使用できるようになっています。
Twilio AccountSID または AuthToken が無効です	Notify のプロパティの AccountSID フィールドまたは AuthToken フィールドに誤った値が入力されています。
Twilio の電話番号が無効です	不正確な情報が Notify のプロパティで定義されています。
Twilio の電話番号にエンドポイントが正しく設定されていません	要求 URL エンドポイント設定が正しく設定されていません。
Twilio アカウントが正しく設定されていません	1 つ以上の Twilio アカウント設定が正しくありません。Twilio ダッシュボードを開き、設定を確認します。

レガシー **Notify**の電話会議参加者を管理する

Notify の管理者として、電話会議の参加者をミュート、ミュート解除、および除外できます。

始める前に

必要なロール: notifynow_admin

このタスクについて

この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

参加者をミュート状態にすると、その参加者は電話会議で発言できなくなりますが、ミュート状態の参加者を含め、いずれの参加者にも Notify されません。参加者を除外すると、その除外された参加者は電話会議から削除され、参加者セッションが除外されるように [応答] フィールドが設定されます。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > カンファレンスコール.
2. アクティブな電話会議を選択します。
3. **[Notify** 電話会議参加者] 関連リストで、参加者を選択します。
4. 参加者をミュート状態にする [ミュート] など、実行するアクションのボタンをクリックします。

   これらのアクションは、**[Notify** の電話会議参加者] 関連リストの [選択した行のアクション] 選択肢リストを使用して、1 つの操作として複数の参加者に対して実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

レガシー Notify の電話会議を表示する

レガシー **Notify** とともにインストール

Notify プラグインを有効にすると、テーブル、ユーザーロール、スクリプトインクルード、およびその他のコンポーネントが追加または変更されます。

注:
この内容は Geneva リリースより前に提供されたレガシー Notify アプリケーションにのみ適用されます。Geneva で提供が開始された Notify アプリケーションについては、「Notify」を参照してください。

テーブル

Notify では、次のテーブルが追加または変更されます。

テーブル

表示名 [テーブル名]	説明
回答 [notifynow_answer]	送信された SMS の質問への考えられる回答に関する情報です。
会話 [notifynow_conversation]	会話スレッドに関する情報です。
NotifyNow 電話会議 [notifynow_conference_call]	電話会議レコードに関する情報です。
NotifyNow 参加者セッション [notifynow_participant_session]	個々の電話会議参加者の電話会議セッションに関する情報です。
参加者 [notifynow_participant]	個々の電話会議参加者に関する情報です。
質問 [notifynow_question]	SMS の考えられる質問に関する情報です。
Response_action [notifynow_response_action]	質問に関連する Notify の応答アクションに関する情報です。
Response_choice [notifynow_response_choice]	質問に関連する Notify の応答選択肢に関する情報です。
SMS メッセージ [notifynow_message]	送信された実際の SMS メッセージに関する情報です。

プロパティ

Notify では、次のシステムプロパティが追加されます。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.notifynow.frequent_participant_count	表示される参加頻度の高い電話会議参加者の人数です。
glide.notifynow.voice	Notify のコミュニケーションに使用される音声です。
glide.notifynow.twilio.accountsid	Twilio アカウント AccountSID です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
glide.notifynow.twilio.token	Twilio アカウント AuthToken です。
glide.notifynow.twilio.phonenumber	Notify で使用する Twilio 番号です。
glide.notifynow.twilio.answering_machine_detection	回答マシン検出を有効または無効にするブーリアン型フラグです。回答マシン検出を使用するには、True に設定します。通話を続行するには、False に設定します。
nn.thread.release.age	会話スレッドのリリース時間が経過するまでの日数です。デフォルトは 10 日間です。
glide.notifynow.conference_call.code.pattern	公開電話会議の電話会議コードを生成するために使用されるパターンです。コードが生成されると、パターン内の番号記号 (#) が乱数に置き換えられます。
glide.notifynow.fix_invalid_phone_number	無効な電話番号の自動修正を有効または無効にするブーリアン型フラグです。Twilio では、米国以外の電話番号の先頭に誤って 1 が付加される場合があります。このプロパティが True の場合、米国以外の通話では 1 が自動的に削除されます。このプロパティが False の場合、SMS を使用して通話に再接続すると、誤って識別される可能性があります。

自動翻訳

ユーザーロール

Notify では、次のユーザーロールが追加されます。

ユーザーロール

ロール	ロールを含む	説明
notifynow_admin	なし	Notify の機能の権限を持つ管理者です。

UI アクション

Notify では、次の UI アクションが追加されます。

UI アクション

UI アクション	テーブル	説明
電話会議を初期化する	インシデント コミュニケーション計画 [incident_alert]	該当のプラグインがアクティブの場合、インシデント コミュニケーション計画フォームへのリンクを追加します。このフォームには、選択した参加者との電話会議を開始するためのダイアログ ボックスが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UI アクション (続く)

UI アクション	テーブル	説明
電話会議にインバイトする	NotifyNow 電話会議 [notifynow_conference_call]	アクティブな電話会議にさらにユーザーを追加するためのダイアログ ボックスを表示する Notify の電話会議フォームへのリンクを追加します。

スクリプトインクルード

Notify では、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード

名前	説明
IncidentAlertConferenceCall	ユーザーが電話会議を開始し、他のユーザーを電話会議に追加できるようにするユーティリティ JavaScript Prototype クラスです。スラッシュバケット UI ページ (notifynow_participant) と併用する必要があります。

ビジネスルール

Notify では、次のビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール

ビジネスルール名	テーブル	説明
新しいインシデントコミュニケーション計画での SMS	インシデント コミュニケーション計画 [incident_alert]	インシデント コミュニケーション計画レコードの作成時に追加されたデフォルトの連絡先すべてに SMS を送信します。
電話会議の許可	インシデント コミュニケーション計画 [incident_alert]	**[True]** または **[False]** を保存して、電話会議を開始する UI アクションを表示または非表示にします `g_scratchpad.conferenceCallAllowed` 。
電話会議開始 IA アクティビティの更新	NotifyNow 電話会議 [notifynow_conference_call]	ソース レコードが incident_alert テーブルからのものである場合、インシデント コミュニケーション プランのコメント フィールドに書き込むことによって電話会議が開始されたときのログです。
電話会議終了 IA アクティビティの更新	NotifyNow 電話会議 [notifynow_conference_call]	ソース レコードが incident_alert テーブルからのものである場合、インシデント コミュニケーション計画のコメント フィールドに書き込むことによって電話会議が終了したときのログと電話会議参加者が実行したアクションのログ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローアクティビティ

Notify では、以下のワークフローアクティビティが追加されます。

ワークフローアクティビティ

アクティビティ名	アクティビティ カテゴリ	説明
Notify SMS の送信	Notify	選択した受信者またはグループ、あるいはその両方の E.164 に準拠した携帯電話番号に SMS メッセージ (最大 1600 文字) を送信します。
Notify SMS の質問の送信	Notify	選択した受信者またはグループ、あるいはその両方の E.164 に準拠した携帯電話番号に、事前定義された SMS 質問メッセージ (最大 1600 文字) を送信します。これは、確認応答によるワークフローオンコールアサインの 2 つの主なアクティビティの 1 つです。事前定義されたメッセージでは、受信者は新しく作成されたインシデントに自身を割り当てるよう求められます。同じメッセージには、事前定義された回答も含まれています。
電子メールの質問を送信	Notify	受信者が新しく作成されたタスクの現在のオンコール リソースであるという通知を含む電子メール テンプレートから生成された電子メールを送信します。これは、確認応答によるワークフロー オンコール アサインの 2 つの主なアクティビティの 1 つです。事前定義されたメッセージでは、受信者は新しく作成されたインシデントに自身を割り当てるよう求められます。電子メールには、ユーザーが割り当てを承認または却下できるようにする 2 つのリンクが含まれています。

NotifyNow (レガシー) - グローバル

従来の *`NotifyNow`* API には、メールの送信、SMS メッセージの送信、および電話会議の設定を行う機能があります。

システム上のアプリケーションで Notify 機能を使用する場合に、この API を使用します。

注:
この API はレガシー Notify 機能に含まれています。現在の Notify 機能に含まれる API については、*`Notify`*、*`NotifyAction`*、*`NotifyPhoneNumber`*、および *`NotifyClient`* API を参照してください。

NotifyNow - getReadyState()

Notify が正しく設定されているかどうかを示します。

このメソッドにアクセスできるのは、notifynow_admin ロールを持つ管理者またはユーザーのみです。これ以外のロールを持つユーザーがスクリプトでこの関数を実行しようとすると、False というメッセージが送信されます。

パラメーター

名前	タイプ	説明
なし		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	Notify が正しく設定されている場合は True、それ以外の場合は False です。

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(((nn.getReadyState()) ? "OK" :  "NOT OK"));
```

NotifyNow - getStatus()

Notify 構成の現在のステータスを返します。

このメソッドにアクセスできるのは、notifynow_admin ロールを持つ管理者またはユーザーのみです。これ以外のロールを持つユーザーがスクリプトでこの関数を実行しようとすると、未承認というメッセージが送信されます。

パラメーター

名前	タイプ	説明
なし		

返される内容

タイプ	説明
文字列	可能なステータスメッセージの 1 つ。 ステータス　説明 NO_NUMBER_MESSAGE　アカウントに電話番号が設定されていません。アカウントの電話番号を NO_ENDPOINTS_MESSAGE　アカウントのエンドポイントが正しく設定されていません。アカウン ACCOUNT_OK_MESSAGE　アカウントは有効であり、使用可能です。 ACCOUNT_NO_AUTH　Twilio AuthToken が無効です。 ACCOUNT_NOT_CONFIGURED　Twilio AccountSID または AuthToken が無効です。

自動翻訳

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(nn.getStatus());
```

NotifyNow - initiateConferenceCall(文字列[] conferenceCallParticipants, 文字列 conferenceCallTitle)

新しい電話会議を開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
conferenceCallParticipants	文字列	sys_user テーブルまたは E.164 準拠の電話番号から sys_ids によって識別される 1 人以上のユーザーである電話会議参加者です。
conferenceCallTitle	文字列	電話会議のタイトルです。このパラメーターの最大長は 40 文字です。

返される内容

タイプ	説明
GlideRecord	電話会議レコード、またはエラーがあった場合は nullです。

これにより、オプションのソースレコードパラメータを使用せずに参加者用の E.164 準拠の電話番号で電話会議が開始され、SMS またはメールでは電話会議の詳細が送信されません。

```
var participants = ['+31205655548', '+31205655552', '+31652825393'];
// set up conference call
var nn = new SNC.NotifyNow();
var conferenceCall = nn.initiateConferenceCall(participants, "testing12");
gs.log('started conference call: ' + conferenceCall.getUniqueValue());
```

NotifyNow - initiateConferenceCall(文字列**[] conferenceCallParticipants,** 文字列 **conferenceCallTitle, GlideRecord sourceRecord,** ブール **private)**

新しい電話会議を開始します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
conferenceCallParticipants	文字列	sys_user テーブルまたは E.164 準拠の電話番号から sys_ids によって識別される 1 人以上のユーザーである電話会議参加者です。
conferenceCallTitle	文字列	電話会議のタイトルです。このパラメーターの最大長は 40 文字です。
sourceRecord	GlideRecord	インシデントまたは問題番号などの電話会議に関連付けるソースレコード。
private	ブーリアン	電話会議が非公開であるかどうかをコントロールする値。この値のデフォルトは False です。

返される内容

タイプ	説明
GlideRecord	電話会議レコード、またはエラーがあった場合は nullです。

これにより、E.164 に準拠した電話番号を持つ参加者と sys_user テーブルの参加者による電話会議が開始され、SMS および電子メールで電話会議の詳細がすべての参加者に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
// define phone number participants
var participants = ['+31205655548', '+31205655552', '+31652825393'];

// we also want to add two Dutch sys_user participants
var user = new GlideRecord('sys_user');
user.addNotNullQuery('mobile_phone');
user.addQuery('mobile_phone', 'STARTSWITH', '+316');
user.setLimit(2);
user.query();

// add users to the participant array
while (user.hasNext() && user.next()) {
 gs.log('adding user ' + user.getValue('name') + ' with phone number ' +
        user.getValue('mobile_phone') + ' to the participant array');
 participants.push(user.getUniqueValue());
}

// define a source record to associate with the conference call
var source = new GlideRecord("cmdb_ci");
source.query("asset_tag", "P1000167");
if (source.hasNext() && source.next()) {
 // set up conference call
 var nn = new SNC.NotifyNow();
 var conferenceCall = nn.initiateConferenceCall(participants, "testing 1 2", source);

 // check if the conference call was successfully created
 if (conferenceCall != null) {
  gs.log('started conference call: ' + conferenceCall.getUniqueValue());
 } else {
  gs.log('could not start the conference call :(');
 }
}
```

自動翻訳

NotifyNow - isCallable(文字列 **participant)**

ユーザーがコール可能かどうかを決定します。

ユーザーは、コール可能な有効な電話番号を持っている必要があります。すでにアクティブなセッションにいるユーザーは、コール可能ではありません。

パラメーター

名前	タイプ	説明
participant	文字列または GlideRecord	sys_user レコードまたは notifynow_participant レコード、または E.164 準拠の電話番号です。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	この参加者を呼び出すことができるかどうか。

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log('by number: ' + nn.isCallable('+31612345678'));

var user = GlideRecord('sys_user');
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
user.query('sys_id', '13d39544eb5201003cf587b9d106fea9');
if (user.hasNext() && user.next())
  gs.log('by user: ' + nn.isCallable(user));

var participant = GlideRecord('notifynow_participant');
participant.query('sys_id', '33b11430eb1201003cf587b9d106feb9');
if (participant.hasNext() && participant.next())
  gs.log('by participant: ' + nn.isCallable(participant));
```

NotifyNow - isSMSCapable()

Twilio アカウントに関連付けられた電話番号で SMS メッセージを送信できるかどうかを確認します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
なし		

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	Twilio アカウントに関連付けられた電話番号で SMS メッセージを送信できるかどうか。

```
gs.log('The twilio number is SMS capable: ' + ((new SNC.NotifyNow().isSMSCapable()) ? 'yes' :
 'no'));
```

NotifyNow - isSMSCapable(文字列 userID)

ユーザーが SMS メッセージを送信できるかどうかを確認します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
userID	文字列	SMS 対応の電話番号を確認する対象となるユーザーの sys_id です。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	ユーザーが SMS メッセージを送信できるかどうか。

```
gs.log('the user is able to send SMS messages (e.g. has a SMS device): ' + ((new
 SNC.NotifyNow().isSMSCapable('<user sys_id>')) ?
    'yes' : 'no'));
```

NotifyNow - isVoiceCapable()

Twilio アカウントに関連付けられた電話番号が電話を設定できるかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
なし		

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	Twilio アカウントに関連付けられた電話番号が電話を設定できるかどうか。

```
gs.log('the Twilio number is Voice capable: ' + ((new SNC.NotifyNow().isVoiceCapable()) ?
 'yes' : 'no'));
```

NotifyNow - isVoiceCapable(文字列 userID)

ユーザーが音声通話を行うことができるかどうかを確認します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
userID	文字列	音声通話対応の電話番号を確認する対象となるユーザーの sys_id です。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	ユーザーが音声通話対応の電話番号を持っているかどうか。

```
gs.log('the user is able to send SMS messages (e.g. has a SMS device): ' +
    ((new SNC.NotifyNow().isVoiceCapable('someuserid')) ? 'yes' : 'no'));
```

NotifyNow - kick(GlideRecord participant)

電話会議から参加者を削除します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
participant	GlideRecord	通話から削除する電話会議参加者です。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	参加者が削除された場合は True、それ以外の場合は False です。

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // kick participant
    result = new SNC.NotifyNow().kick(participant);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    gs.log('participant kicked: ' + result);
}
```

NotifyNow - mute(GlideRecord participant)

電話会議で参加者をミュート状態にします。

パラメーター

名前	タイプ	説明
participant	GlideRecord	ミュート状態にする電話会議参加者です。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	参加者がミュート状態になっていた場合は True、それ以外の場合は False です。

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // mute participant
    result = new SNC.NotifyNow().mute(participant);
    gs.log('participant muted: ' + result);
}
```

NotifyNow - umute(GlideRecord participant)

電話会議で参加者のミュート状態を解除します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
participant	GlideRecord	ミュート解除するミュート状態の電話会議参加者です。

返される内容

タイプ	説明
ブーリアン	参加者がミュート解除されている場合は true、それ以外の場合は false。

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // unmute participant
    result = new SNC.NotifyNow().unmute(participant);
    gs.log('participant unmuted: ' + result);
}
```

NotifyNow - sendEmailQuestion(文字列 emailAddress, 文字列 question, GlideRecord sourceRecord, 文字列 emailSubject)

メールの質問をメールアドレスに送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sendEmailQuestion メソッドは質問本文を作成し、ユーザーが選択肢を示すためにリンクをクリックする必要があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
emailAddress	文字列	質問の送信先のメールアドレスです。
question	文字列または GlideRecord	送信する質問レコードまたは質問レコードの sys_id です。
sourceRecord	GlideRecord	インシデントなどの SMS 質問に関連付けるオプションのソースレコード。
emailSubject	文字列	デフォルトのメールの件名を上書きするためのオプションのテキストです。

返される内容

タイプ	説明
文字列	会話の sys_id です。

この例では、デフォルトのメールの件名を使用して実証しています。

```
var user = GlideRecord("sys_user");
user.get("email", "someone@somedomain.com");

new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion(user.getValue('email'),
 "b6b34500bf3111003cf585ce2c0739ce", user);
```

この例では、ドット連結を使用し、ソースレコードとメールの件名を指定します。

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion("someone@somedomain.com",
 "b6071733bf1111003cf585ce2c07390f", current,
      "Please answer this question");
```

この例では、ドット連結を使用し、メールの件名を指定しますが、ソース レコードは指定しません。

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion("someone@somedomain.com",
 "b6071733bf1111003cf585ce2c07390f",
      "Please answer this question");
```

NotifyNow - sendSMS(文字列 **phoneNumber,** 文字列 **smsBody)**

SMS メッセージを E.164 に準拠した携帯電話番号に送信します。

Notify は国際電話番号をサポートしています。SMS メッセージの送信をサポートしていない番号でこのメソッドを使用すると、エラーがログに記録されます。

パラメーター

名前	タイプ	説明
phoneNumber	文字列	メッセージの送信先の E.164 に準拠した電話番号です。
smsBody	文字列	送信するメッセージ、最大 1600 文字です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

返される内容

タイプ	説明
なし	

```
new SNC.NotifyNow().sendSMS("+31612345678", "This is a message without source record");
```

NotifyNow - sendSMS(文字列 **phoneNumber,** 文字列 **smsBody, GlideRecord source)**

SMS メッセージを E.164 に準拠した携帯電話番号に送信します。

Notify は国際電話番号をサポートしています。SMS メッセージの送信をサポートしていない番号でこのメソッドを使用すると、エラーがログに記録されます。

関連項目：SMS の詳細設定

パラメーター

名前	タイプ	説明
phoneNumber	文字列	メッセージの送信先の E.164 に準拠した電話番号です。
smsBody	文字列	送信するメッセージ、最大 1600 文字です。
ソース	GlideRecord	この SMS メッセージに関連付けるソースレコード。

返される内容

タイプ	説明
なし	

```
var source = new GlideRecord("my_table");
source.query("my_field", "my_value");

if (source.hasNext() && source.next()) {
    // send a text message
    var nn = new SNC.NotifyNow();
    var message = "this is just a test";
    var number = "+31612345678";
    nn.sendSMS(number, message, source);
}
```

この例では、ドット連結と現在のレコードをソース レコードとして使用しています。

```
new SNC.NotifyNow().sendSMS("+31612345678", "this is a test", current);
```

NotifyNow - sendSMSQuestion(文字列 **phoneNumber,** 文字列 **question, GlideRecord sourceRecord)**

SMS 質問を送信します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
phoneNumber		メッセージの送信先の E.164 に準拠した電話番号です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター (続く)

名前	タイプ	説明
question	文字列または GlideRecord	送信する質問レコードまたは質問レコードの sys_id です。
sourceRecord		インシデントなどの SMS 質問に関連付けるオプションのソースレコード。

返される内容

タイプ	説明
文字列	会話の sys_id。SMS が正常に送信されなかった場合は null です。

```
var question = new GlideRecord("notifynow_question");
question.query();

// get the first question
if (question.hasNext() && question.next()) {
 // send the sms question
       var number = "+31612345678";
 var nn = new SNC.NotifyNow();
 nn.sendSMSQuestion(number, question.getUniqueValue(), current);
}
```

NotifyNow - addConferenceCallParticipant(文字列 **conferenceCall,** 文字列 **participant)**

アドホック ユーザーを進行中の電話会議に追加します。

メソッドが参加者パラメーターのための電話番号で呼び出され、電話番号と一致する sys_user レコードが 1 つだけある場合、その sys_user レコードは参加者に関連付けられます。電話番号が sys_user レコード内にあるため、参加者の電話番号フィールドは空白のままになります。電話番号と一致する複数の sys_user レコードがある場合、または結果がない場合は、参加者の電話番号フィールドが入力され、ユーザーが不明であるため sys_user へ保存される参照はありません。

パラメーター

名前	タイプ	説明
conferenceCall	文字列または GlideRecord	アクティブな電話会議の sys_id または GlideRecord です。
participant	文字列または GlideRecord	E.164 準拠の電話番号、または E.164 準拠の電話番号を持つユーザーの sys_id または GlideRecord です。

返される内容

タイプ	説明
GlideRecord	電話会議に追加された新しい参加者の参加者レコードです。

```
// add a new participant by conference call sys_id (string) and phone number (string)
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39',
 '+31612345678'));
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
// add a new participant by conference call sys_id (string) and user record (GlideRecord)
var user = new GlideRecord('sys_user');
user.query('user_name', 'myUserName');
if (user.hasNext() && user.next()) {
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   gs.log(nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39', user));

   // you could have added the user by sys_id as well:
   // nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39',
 user.getValue('sys_id'));
} else {
   gs.log('no such user');
}
```

```
// add a new participant by conference call record (GlideRecord) and phone number (string)
var conferenceCall = new GlideRecord('notifynow_conference_call');
conferenceCall.query('title', 'IA0001001');
if (conferenceCall.hasNext() && conferenceCall.next()) {
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   gs.log(nn.addConferenceCallParticipant(conferenceCall, '+31612345678'));
} else {
   gs.log('no such conference call');
}
```

NotifyNow - convertLocalPhoneNumberToE164(文字列 **userID,** 文字列 **phoneNumber)**

ユーザーの場所に基づいて、市内電話番号を E.164 準拠の電話番号に変換します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
userID	文字列	場所情報を取得する sys_user レコードの sys_id です。
phoneNumber	文字列	電話番号です。

返される内容

タイプ	説明
文字列	E.164 準拠の電話番号です。

```
var localPhoneNumber = '01784 221600';
var userName = 'Heath Vanalphen';

var user = new GlideRecord('sys_user');
user.get('name',userName);
var E164Number = new
 SNC.NotifyNow().convertLocalPhoneNumberToE164(user.getUniqueValue(),
 localPhoneNumber);
gs.log('converted: ' + localPhoneNumber + ' to ' + E164Number + ' based on ' +
 user.getValue('name') +
    '\'s location (' + user.getValue('location') + ')');
```

NotifyNow - getConferenceCallParticipants(文字列 **conferenceCallId,** ブール **isCallable)**

電話会議の参加者をすべて返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パラメーター

名前	タイプ	説明
conferenceCallId	文字列	電話会議の ID です。
isCallable	ブーリアン	呼び出すことができるユーザー (True) または呼び出すことができないユーザー (False) のいずれかのみを返すためのオプションのフラグです。

返される内容

タイプ	説明
GlideRecord	参加者です。

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants('c2e91710eb120100f34087b9d106fe37');

while (user.hasNext() && user.next()) {
   if (user.getValue('participant')) {
      gs.log('user: ' + user.getValue('sys_id'));
   } else {
      gs.log('phone number: ' + user.getValue('phone_number'));
   }
}
```

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants('c2e91710eb120100f34087b9d106fe37', true);

while (user.hasNext() && user.next()) {
   if (user.getValue('participant')) {
      gs.log('user: ' + user.getValue('sys_id'));
   } else {
      gs.log('phone number: ' + user.getValue('phone_number'));
   }
}
```

```
var conferenceCallId = '32b11430eb1201003cf587b9d106feb8';

// get all participants
gs.log('all conference call participants:');
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId);
gs.log(user);

// get all callable participants
gs.log('all conference call participants we can call:');
user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId, true);
gs.log(user);

// get all un callable participants
gs.log('all conference call participants that are already in an active session and whom we
 cannot call:');
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId, false);
gs.log(user);
```

NotifyNow - getFrequentlyCalledUsers(Number limit)

頻繁に呼び出される多数のユーザーを、制限パラメーターまでアルファベット順に返します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
limit	番号	結果の最大数です。

返される内容

タイプ	説明
GlideRecord	アルファベット順に並べられた頻繁に呼び出されるユーザー。

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var fc = nn.getFrequentlyCalledUsers(10);

while (fc.hasNext() && fc.next()) {
    gs.log("got user " + fc.getValue('name') + ' - ' + fc.getValue('sys_id'));
}
```

NotifyNow - getPreferredE164VoiceNumber(GlideRecord ユーザー)

ユーザーの優先する音声通話の E.164 に準拠した電話番号を返します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
ユーザー	GlideRecord または 文字列	E.164 準拠の電話番号を取得するユーザーのユーザー レコードまたは sys_id。

返される内容

タイプ	説明
文字列	E.164 準拠の電話番号または null です。

```
var userID = "<user sys_id>";
var E164Number = new SNC.NotifyNow().getPreferredE164VoiceNumber(userID);
gs.log('the preferred phone number for setting up voice calls is ' + E164Number + ' for user
 with id: ' + userID);
```

NotifyNow - getPreferredE164SMSNumber(GlideRecord ユーザー)

ユーザーの優先する SMS メッセージの E.164 に準拠した電話番号を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター

名前	タイプ	説明
ユーザー	GlideRecord または文字列	E.164 準拠の電話番号を取得するユーザーのユーザー レコードまたは sys_id。

返される内容

タイプ	説明
文字列	E.164 準拠の電話番号または null です。

```
var userID = "<user sys_id>";
var E164Number = new SNC.NotifyNow().getPreferredE164SMSNumber(userID);
gs.log('the preferred phone number for sending SMS notifications is ' + E164Number + ' for
 user with id: ' + userID);
```

NotifyNow - getPreferredEmailAddress(GlideRecord user)

ユーザーの優先メールアドレスを返します。

パラメーター

名前	タイプ	説明
ユーザー	GlideRecord または文字列	メールアドレスを取得するユーザーのユーザー レコードまたは sys_id。

返される内容

タイプ	説明
文字列	メールアドレスまたは null です。

```
var userID = "some user sys id";
var email = new SNC.NotifyNow().getPreferredEmailAddress(userID);
gs.log('the preferred email address for sending email notifications is ' + email + ' for user with
 id: ' + userID);
```

タスクコミュニケーション管理

タスクコミュニケーション管理 (TCM) は、タスクテーブルを拡張するすべてのエンティティのコミュニケーションプロセスを定義および管理するためのフレームワークを提供します。

詳細を読む • タスクコミュニケーション管理 プロセス • Slack コミュニケーション	設定 タスクコミュニケーション管理のアクティブ化	管理 タスクコミュニケーション管理の操作
使用方法	開発	統合

自動翻訳

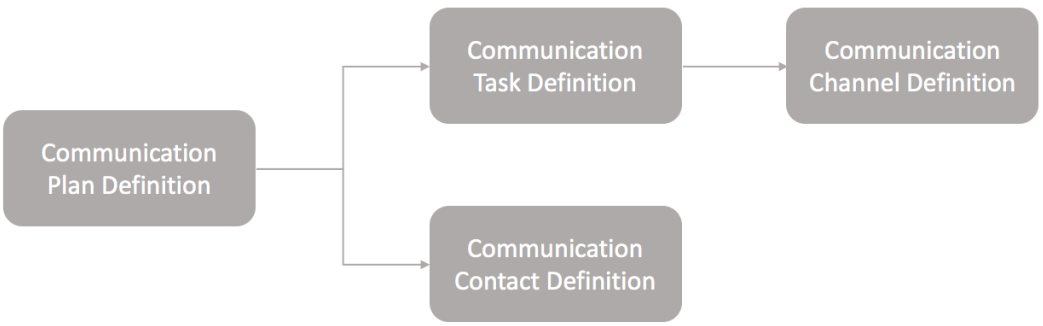
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NA	• 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント	NA
トラブルシューティングとヘルプ • Incident Management のコミュニティで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 担当者 カスタマーサービス & サポート		

タスクコミュニケーション管理 プロセス

タスクコミュニケーション管理 は、イベント中の効果的なコミュニケーションのために、指定されたコミュニケーション計画を作成することにより、プロセスを簡素化するのに役立ちます。定義済みのタスクを含むコミュニケーション計画によって、コミュニケーションの送信時期、共有する情報、情報を提供する相手を決定する代わりに、現在の問題の解決に集中できます。

タスクコミュニケーション管理 基本コンポーネント



タスクコミュニケーション管理 の仕組み

タスクコミュニケーション管理 によって、重大インシデント、計画保守、リリースなどのイベントのコミュニケーション計画を事前定義することができます。各計画には、一般的に、頻度やコミュニケーション方法とともにさまざまなコミュニケーションおよびコラボレーション活動を定義する、一連のタスクが含まれます。タスクごとに、ステークホルダーに連絡するためのコミュニケーションチャネルを指定する必要があります。メールと SMS メッセージのテンプレートを定義することもできます。

コミュニケーションのためのタスクとチャネルを定義したら、タスクごとに連絡先や連絡する対象者を定義できます。

コミュニケーション計画を定義したら、計画は定義された条件に基づいて適切なタスクテーブルに関連付けられます。その後、計画で定義されたタスクが順番に実行され、ステークホルダーには計画で定義されているとおりに連絡が行われます。コミュニケーション計画によって、コミュニケーションとコラボレーションのプロセスが円滑になり、問題をより迅速に解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 重大なインシデント管理における Task Communications Management フロー

重要度の高い重大なインシデントに対して、インシデントのコミュニケーション計画を生成する必要があると仮定します。

- 重大なインシデント管理者は、割り当てを行うコミュニケーション計画とその条件を事前に定義することができます。この場合、条件は Priority = High および Major Incident state = Accepted です。対象者はインシデントの技術的なステークホルダーであり、コミュニケーション計画の定義の名前は「技術的コミュニケーション」であるとします。
- プラン定義には、以下のような複数のコミュニケーション タスク定義を含めることができます。
  - 技術的コミュニケーションの開始
  - 技術的ステータスの更新
- 各コミュニケーションタスク定義によって、コミュニケーション チャネルとコミュニケーション頻度 (1 回または繰り返し) も指定されます。
  - 技術的コミュニケーションの開始では、コミュニケーションのチャネルとしてメールが使用され、コミュニケーション頻度は 1 回です。
  - 技術的ステータスの更新では、メールと SMS がコミュニケーションのチャネルとして使用され、コミュニケーション頻度は繰り返しです。
- コミュニケーションの対象オーディエンスは、プラン定義のコミュニケーション連絡先定義として定義されます。この場合、インシデントに関連する影響を受けた構成アイテム (CI) のサービス オーナーを技術的なステークホルダーとみなしてください。
- インシデントがこれらの条件を満たすと、インシデント コミュニケーション計画とそのタスクがインシデント レコードに添付されます。
- 重大なインシデントのマネージャーは、重大なインシデントの解決を遅らせることなく、効果的にコミュニケーションを実行できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

タスクコミュニケーション管理 プラグイン

タスクコミュニケーション管理 プラグインはベースシステムでアクティブ化されています。このプラグインにはデモデータが含まれています。

タスクコミュニケーション管理 のアクティブ化

タスクコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.task_communication_management) は、インシデントコミュニケーション管理プラグイン (com.snc.iam) または Incident Management - Major Incident Management プラグイン (com.snc.incident.mim) をアクティブ化すると有効になります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクコミュニケーション管理 は、以下の関連するプラグインが依然として有効でない場合は、それらを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグイン タスクコミュニケーション管理

プラグイン	説明
連絡先管理 [com.snc.contact_management]	連絡先管理プラグインは、ユーザーまたはグループとシステム内の他のリソースとの間の接続を管理します。
Targeted Communications [com.sn_publications]	ターゲット コミュニケーション プラグインは、ターゲットとなる社内外の顧客に記事などのニュースレターを発行して送信する方法を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

タスクコミュニケーション管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) はタスクコミュニケーション管理プラグインとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コミュニケーション計画タイプのルックアップ [comm_plan_type_lookup]	コミュニケーション プラン タイプを保存します。
コミュニケーション タスク タイプのルックアップ [comm_task_type_lookup]	コミュニケーション タスク タイプを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
コミュニケーション計画定義 [comm_plan_definition]	コミュニケーション計画エンティティの定義テーブル。
コミュニケーションタスク定義 [comm_task_definition]	コミュニケーション タスク エンティティの定義テーブル。
コミュニケーションチャネル定義 [comm_channel_definition]	チャネル定義のメインテーブル。
コミュニケーションチャネル定義 - メール [comm_channel_def_email]	メールをチャネルとして定義します。
コミュニケーションチャネル定義 - SMS [comm_channel_def_sms]	SMS をチャネルとして定義します。 注: このテーブルは、Notify プラグイン (com.snc.notify) をインストールした場合にのみ利用できます。
コミュニケーションチャネル定義 - 会議 [comm_channel_def_conference]	会議をチャネルとして定義します。 注: このテーブルは、 Notify プラグイン (com.snc.notify) をインストールした場合にのみ使用できます。
連絡先定義 [comm_contact_definition]	コミュニケーションを送信するための連絡先を定義します。連絡先として有効なのは、ユーザー、グループ、または受信者リストです。
コミュニケーション チャネル設定 [comm_channel_config]	インスタンスで利用可能なすべてのチャネルをリストします。 注: 各チャンネルの設定スクリプトはスクリプトインクルードです。
コミュニケーション計画 [comm_plan]	イベント中のコミュニケーション アクティビティの概要を示すコミュニケーション計画を保存します。
コミュニケーション タスク [comm_task]	関係する連絡先と通信するために実行されるタスクを保存します。
コミュニケーション チャネル [comm_channel]	チャネルインスタンスのメインテーブル。
コミュニケーションチャネル - メール	メールがコミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして使用さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[comm_channel_email]	れていることを示すレコードを保存します。
コミュニケーションチャネル - SMS [comm_channel_sms]	SMS がコミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして使用されていることを示すレコードを保存します。
コミュニケーションチャネル - 会議 [comm_channel_conference]	会議がコミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして使用されていることを示すレコードを保存します。
コミュニケーション タスク ハンドラー [comm_task_handler]	さまざまなタスク タイプの特定のハンドラーをリストします。例：インシデントの場合、CommunicationManagementIncidentHandler。 **注:** 管理者ロールを持つユーザーは、このテーブルを削除できません。

インストールされるロール

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

コミュニケーション計画管理者 **[sn_comm_management.comm_plan_admin]**

タスクコミュニケーション管理の全体的な説明責任を提供します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- 通知管理者 *[notify_admin]*
- 公開受信者リストユーザー *[sn_publications_recipients_list_user]*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

このロールには、コミュニケーション計画定義とその他の関連レコードを含むタスクコミュニケーション管理テーブルに対する作成および編集アクセス権があります。

コミュニケーション計画ビューア **[sn_comm_management.comm_plan_viewer]**

このロールには、タスクコミュニケーション管理テーブルに対する読み取りアクセス権があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- 通知ビューアー *[notify_view]*
- 公開受信者リストユーザー *[sn_publications_recipients_list_user]*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

コミュニケーション計画マネージャ **[sn_comm_management.comm_plan_manager]**

このロールには、コミュニケーション計画、コミュニケーションタスクなどのタスクコミュニケーション管理インスタンステーブルに対する作成および編集アクセス権があります。このロールを持つユーザーは、即時コミュニケーションを送信できます。

ロールを含む

コミュニケーション計画マネージャ [sn_comm_management.comm_plan_manager] ロールには、 コミュニケーション計画ビューア *[sn_comm_management.comm_plan_viewer]* ロールが含まれています。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

Task Communications Management 向けコラボレーションサービスのインストール

Slack 機能を取得するには、ServiceNow Store から Task Communications Management 向けコラボレーションサービスプラグイン (sn_tcm_collab_hook) をインストールします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. [ServiceNow Store] に移動します。
2. [Task Communications Management 向けコラボレーションサービス (Collaboration Services for Task Communications Management)] ストアアプリケーションを見付けます。
3. [Task Communications Management 向けコラボレーションサービス (Collaboration Services for Task Communications Management)] ストアアプリケーションをクリックし、[アプリを要求 **(Request App)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

Slack ワークスペースの構成

Task Communications Management 向けコラボレーションサービスとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントには、テーブルを含む Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook) 向けコラボレーションサービスプラグインがインストールされています。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コミュニケーションチャネル定義 - Slack [comm_channel_def_slack]	コミュニケーションチャネル定義 [comm_channel_definition] テーブルを拡張するテーブル。
コミュニケーションチャネル - Slack [comm_channel_slack]	コミュニケーションチャネル [comm_channel] テーブルを拡張するテーブル。
コミュニケーション計画 - コラボレーションサービスデータ [comm_plan_collab_data]	コラボレーションサービス関連データを格納します。

関連情報

Slack ワークスペースの構成

タスクコミュニケーション管理 の操作

このセクションでは、コミュニケーション計画定義、タスク定義、チャネル定義、および連絡先定義の作成など、タスクコミュニケーション管理 に関連するさまざまな技術的な概念を理解するのに役立つトピックについて説明します。

コミュニケーション計画の定義

タスクレコードのコミュニケーション計画を定義して、コミュニケーションのタスクと連絡先の定義を指定します。計画の定義に指定された条件が満たされると、コミュニケーション計画とそれに関連するレコードがタスクレコードに自動で添付されて、手作業が不要になります。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 計画の定義をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コミュニケーション計画定義フォーム

フィールド	説明
名前	コミュニケーション計画の一意の名前。
テーブル	条件を満たしたときに計画が添付されるテーブル。
タイプ	技術計画、内部計画、外部計画、顧客計画などのコミュニケーション計画のタイプです。
順番	コミュニケーション計画をテーブルに関連付ける必要がある順序です。
基にする条件	条件に基づいて計画をテーブルに関連付けるかどうかを定義するためのオプション。たとえば、コミュニケーション計画を優先度 = 2 のインシデントに添付する場合は、その条件を [条件] フィールドに入力できます。
アクティブ	計画定義がアクティブかどうかを定義するためのオプション。
説明	計画定義の詳細な説明です。
条件	コミュニケーション計画をテーブルに添付するための条件。

3. [送信] をクリックします。
   コミュニケーション計画が送信されます。コミュニケーション計画の定義には、次の関連リストが表示されます。
   - コミュニケーション タスク定義
   - 連絡先定義

次のタスク
計画のコミュニケーションタスクを定義します。

コミュニケーションタスクの定義

コミュニケーション計画のコミュニケーションタスクを定義します。計画がテーブルに添付されると、問題を解決するために、その計画に関連するタスクを実行する必要があります。複数のタスクをコミュニケーション計画に関連付けることができます。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

コミュニケーション計画を定義しました。

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 計画の定義.
2. コミュニケーションタスクを定義するコミュニケーション計画をクリックします。
3. [コミュニケーションタスク定義] 関連リストをクリックして、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーション タスク定義フォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画定義	タスクを定義するコミュニケーション計画定義の一意の名前。
名前	コミュニケーションタスク定義の一意の名前。
タイプ	グローバルまたは特定のテーブルに適用可能な、内部コミュニケーションなどのタスクのタイプ。 **注:** [タイプ] フィールド内の値を使用すると、そのタイプ別にタスクをフィルタリングできます。また、この値は、特定のタイプのタスクのレポートを生成したり、任意のコミュニケーションタスクで SLA を作成したりする際にも役立ちます。
アプリケーション	タスク定義のアプリケーションスコープ。タスク定義は、すべてのアプリケーションまたはスコープ付きアプリケーションで使用できます。
順番	計画にコミュニケーションタスクが表示される順番です。このフィールドは、最初に実行するコミュニケーション タスクを示します。
アクティブ	タスクがアクティブかどうかを定義するオプション。
説明	タスク定義の詳細な説明です。
連絡頻度	コミュニケーションタスク実行の頻度です。通知を 1 回送信するか、繰り返すことができます。
期間	通知を送信する時間です。 たとえば、コミュニケーション頻度が [一度 **(One time)**] で [期間] が 15 分であれば、通知は 15 分に 1 回だけ送信されます。コミュニケーション頻度が [繰り返し] の場合は、通知は 15 分ごとに送信されます。

5. [更新] をクリックします。
   コミュニケーションタスクがコミュニケーション計画に対して定義されます。

次のタスク
タスクにコミュニケーションチャネルを定義します。

コミュニケーションチャネルの定義

各コミュニケーションタスクにコミュニケーションチャネルを定義して、計画がテーブルに添付されている場合にタスクに使用するコミュニケーションモードを決定します。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

コミュニケーション計画とその関連タスクを定義しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- 利用可能なコミュニケーションモードには、メール、SMS、会議、および Slack があります。
- インシデントテーブルの場合、SMS と会議の機能は、Notify プラグイン (com.snc.notify) を有効にし、 *com.snc.iam.notify_number* プロパティ値が登録された通知番号に設定されている場合にのみ表示されます。Notify 番号は、Twilio アカウントの設定中に登録されます。
- インシデントテーブルの場合、Task Communications Management 向けコラボレーションサービスプラグイン (sn_tcm_collab_hook) を有効にした場合にのみ、Slack の機能が表示されます。Task Communications Management 向けコラボレーションサービスプラグインを有効にするには、次の場所に移動します ServiceNow Store Task Communications Management 用コラボレーションサービスアプリケーションをインストールします。詳細については、「Task Communications Management 用コラボレーションサービス」を参照してください。

  注:
  Slack の構成方法については、「Slack ワークスペースの構成」を参照してください。

- [チャネルの追加 - 会議]は [チャネルの追加 - **SMS]** と [チャネルの追加 - メール] と相互に排他的です。[チャネルの追加 - 会議] を選択すると、[チャネルの追加 - メール] または [チャネルの追加 - **SMS]** は選択できません。

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 計画の定義.
2. コミュニケーション計画をクリックします。
3. [コミュニケーションタスク定義] 関連リストをクリックし、コミュニケーションチャネルを定義するタスクをクリックします。
4. コミュニケーション タスク定義フォームで、要件に基づいて以下の関連リンクのいずれかをクリックします。
   - チャネルの追加 - 会議
   - チャネルの追加 - メール
   - チャネルの追加 - **SMS**
   - チャネルの追加 - **Slack**
5. フォームのフィールドに入力します。

コミュニケーション チャネル定義フォーム

フィールド	説明
チャネルの追加 - 会議	
コミュニケーションタスク定義	チャネル定義が関連付けられているコミュニケーションタスク定義。
通知プロバイダーセレクター	プロバイダーセレクター [notify_group_selector] テーブルからセレクターを選択するためのルックアップアイコン ( )。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: セレクターは、通知番号グループまたは会議プロバイダーに関連付けることができます。各通知番号グループには、電話会議を行うために使用できる 1 つ以上の Notify 番号を含めることができます。
チャネルの追加 - メール	
コミュニケーションタスク定義	このチャネル定義が関連付けられているコミュニケーションタスク定義。
メール クライアント テンプレート	対象者にメールを送信するために使用するメール クライアントテンプレートを選択するためのルックアップアイコン ( )。 注: このメールテンプレートは、コミュニケーションタスクテーブルで定義する必要があります。
受信者フィールド	受信者リストを入力する場所を選択するためのリスト。オプションには、[宛先 **(To)]**、 **[CC]**、および **[BCC]** があります。デフォルト値は、[コミュニケーションタスク用メールのデフォルトの受信者の場所 **(Default recipient location of emails for Communication Tasks)]** プロパティ (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*) で定義した内容に基づいて設定されます。
チャネルの追加 - SMS	
コミュニケーションタスク定義	このチャネル定義が関連付けられているコミュニケーション タスク定義です。
Notify SMS テンプレート	対象者に SMS を送信するために使用する Notify SMS テンプレートを選択するためのルックアップアイコン ( )。 注: この SMS テンプレートは、コミュニケーションタスクテーブルで定義する必要があります。
通知プロバイダーセレクター	プロバイダーセレクター [notify_group_selector] テーブルからセレクターを選択するためのルックアップアイコン ( )。 注: セレクターは、通知番号グループまたは会議プロバイダーに関連付けることができます。各通知番号グループには、SMS を送信するために使用できる 1 つ以上の Notify 番号を含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャネルの追加 - Slack	
コミュニケーションタスク定義	このチャネル定義が関連付けられているコミュニケーション タスク定義です。
チャネルタイプ	チャネルタイプは Slack です。

6. [送信] をクリックします。
   コミュニケーションチャネルは、コミュニケーションタスクに対して定義されます。

次のタスク
コミュニケーションタスクとそのタスクに対するコミュニケーションチャネルを作成したら、コミュニケーション計画の連絡先を定義します。

コミュニケーション連絡先の定義

特定の計画の受信者を定義して、各コミュニケーションタスクに関与するターゲットオーディエンスと彼らが処理する責任を決定します。タスクに関する通知は、そのタスクに指定されたすべての個人に送信されます。

始める前に
必要なロール：sn_comm_management.communication_plan_admin または admin

コミュニケーション計画を定義しました。

このタスクについて
特定の連絡先を手動で追加または削除できます。

手順
1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 計画の定義.
2. 連絡先を定義するコミュニケーション計画をクリックします。
3. [コミュニケーション連絡先定義] 関連リストをクリックして、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

コミュニケーション連絡先定義

フィールド	説明
タイプ	計画に関係する、ユーザー、グループ、または受信者リストなどの連絡先のタイプ。連絡先タイプは、テーブル実行時に動的に割り当てられます。受信者リストについては、「コミュニケーション連絡先の受信者リストを定義する」を参照してください。
責任	ユーザー、グループ、または受信者リスト内の個人が担当することが想定されている責任。
ユーザー	連絡先リストに追加するユーザー、グループ、または受信者リストの名前です。 **注:** 受信者リストを使用して、特定のコミュニケーション計画のユーザーリストを取得するための動的条件を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
   コミュニケーション連絡先は、コミュニケーション計画に対して定義されます。

コミュニケーション連絡先の受信者リストを定義する

受信者リストでは、フィルターを指定してユーザーのリストを取得できます。受信者リストを特定のコミュニケーション計画の連絡先として使用します。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

このタスクについて
場合によっては、計画に含めるメンバーは動的にしか把握できません。たとえば、インシデント内の特定のビジネスサービスに関連付けられたサポート グループを、コミュニケーション計画に含めたいとします。サポート グループは、選択したビジネスサービスによって異なる場合があります。そのような場合、受信者リストでは、受信者を柔軟かつ動的に追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 管理 > 受信者リスト.
2. [新規] をクリックして、新しい受信者リストを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

受信者リスト フォーム

フィールド	説明
名前	受信者リストの名前です。
タイプ	受信者のタイプです。
ステータス	[読み取り専用] 受信者リストの状態です。
セットアップ	
手法	受信者リストを生成するために使用する方法。 ○ ファイルのアップロード：受信者情報を含む Excel ファイルをアップロードして、受信者リストを作成します。このリストは静的です。 ○ 動的条件：受信者の情報を受け取るためにスクリプトまたは条件を使用します。

4. [送信] をクリックします。
   連絡先の受信者リストが定義されます。

次のタスク
タスクのコミュニケーション連絡先を定義します。

計画タイプの作成

コミュニケーション計画のタイプを作成し、計画のタイプがグローバルにまたは特定のテーブルに適用可能かどうかを指定します。コミュニケーション計画のタイプを作成すると、コミュニケーション計画定義で参照されます。コミュニケーション計画のタイプは、タイプ別に計画をフィルタリングしたり、特定の計画タイプのレポートを生成したり、コミュニケーション計画の SLA を作成したりするのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 管理 > 計画タイプをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

コミュニケーション計画タイプのルックアップ フォーム

フィールド	説明
名前	コミュニケーション計画タイプの一意の名前。
グローバル	計画タイプがすべてのテーブルまたは特定のテーブルで使用可能かどうかを選択するためのオプション。チェックボックスが選択されていない場合、 計画タイプが表示されるテーブルを選択できる場合に表フィールドが表示されます。
アプリケーション	計画タイプのアプリケーション スコープです。計画タイプは、すべてのアプリケーションまたはスコープ付きアプリケーションで使用できます。
アクティブ	計画タイプがアクティブかどうかを定義するオプション。
説明	計画タイプの詳細な説明です。

3. [送信] をクリックします。
   コミュニケーション計画のタイプが作成されます。

次のタスク
コミュニケーション計画を定義します。

タスクタイプの作成

コミュニケーションタスクのタイプを定義し、タスクが特定のテーブルにまたはグローバルに適用可能かどうかを指定します。コミュニケーションタスクのタイプは、タイプ別にタスクをフィルタリングしたり、特定のタスクタイプのレポートを生成したり、コミュニケーションタスクの SLA を作成したりするのに役立ちます。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 管理 > タスクタイプをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

コミュニケーション タスク タイプのルックアップ フォーム

フィールド	説明
名前	コミュニケーションタスクタイプに対する一意の名前。
グローバル	タスクタイプがすべてのテーブルまたは特定のテーブルで使用可能かどうかを選択するためのオプション。チェックボッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クスが選択されていない場合、タスク タイプが表示されるテーブルを選択できる場合に表フィールドが表示されます。
アプリケーション	タスク タイプのアプリケーション スコープです。タスク タイプは、すべてのアプリケーションまたはスコープ付きアプリケーションで使用できます。
アクティブ	タスクタイプがアクティブかどうかを定義するオプション。
説明	タスクのタイプに関する詳細な説明です。

3. [送信] をクリックします。
   コミュニケーションタスクタイプが作成されます。

次のタスク
コミュニケーションタスクを定義します。

連絡先の責任の定義

コミュニケーションプロセスに関わるさまざまな連絡先または対象者とその責任を定義して、プロセス全体を通してこれらの連絡先に期待されることを理解します。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 管理 > 連絡先の役職をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

[連絡先の責任] フォーム

フィールド	説明
グローバル	連絡先の責任がすべてのテーブルまたは特定のテーブルで使用可能かどうかを選択するためのオプション。チェックボックスが選択されていない場合、連絡先の責任を定義するテーブルを選択できる [テーブル] フィールドが表示されます。
名前	コミュニケーションプロセスに関与する、ビジネスディレクターやコミュニケーションマネージャーなどの連絡先の一意の名前。
タイプ	ユーザー、グループ、または受信者リストなどの連絡先のタイプ。
テーブル	コミュニケーション計画が添付されると連絡先がアクティブ化されるテーブル。

3. [送信] をクリックします。
   連絡先の責任が定義されています。

次のタスク
タスクのコミュニケーション連絡先を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニケーション チャネル設定の表示

コミュニケーションプロセスで対象者に連絡するために使用される、さまざまなコミュニケーションチャネルの構成を表示します。デフォルトでは、利用可能なコミュニケーションチャネルはメール、SMS、Slack、および会議です。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > タスクコミュニケーション管理 > 管理 > チャネル設定.
2. 任意の通信チャネルレコードを開きます。
3. フォームで、フィールドを表示します。

コミュニケーションチャネル設定フォーム

フィールド	説明
タイプ	[読みコミ専用] チャネルのモード。
設定スクリプト	[読み取り専用] チャネル構成を定義するスクリプトを選択するルックアップアイコン ( )。
アクティブ	[読み取り専用] コミュニケーションチャネルがアクティブかどうかを示すオプション。
分類	[読み取り専用] 会議または重大なインシデント管理ワークベンチ間のチャネルをグループ化するために内部で使用されます。

コミュニケーションタスクに対する **Slack** の設定

コミュニケーションタスクがユーザーに直接メッセージを送信するためのコミュニケーションのモードとして、Slack を設定します。

始める前に
必要な役割：sn_comm_management.comm_plan_admin または admin

ServiceNow Store から Task Communications Management のコラボレーションサービスプラグイン (sn_tcm_collab_hook) をインストールします。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > コミュニケーション計画定義.
2. コミュニケーション計画を開き、コミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして Slack を追加します。
3. コミュニケーションのモードとして Slack を追加するコミュニケーションタスク定義を開きます。
4. [チャネルの追加 **- Slack]** 関連リンクをクリックします。
5. [送信] をクリックします。
   Slack がコミュニケーションタスクのコミュニケーションチャネルとして追加されます。

クラシック **Workflow**

ワークフローは、プラットフォーム全体で複数ステップの処理を自動化するためのドラッグアンドドロップインターフェイスを提供します。各ワークフローは、一連のアクティビティ (レコードの生

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成、ユーザーへの承認待ちの通知、またはスクリプトの実行など) で構成されています。グラフィカルなワークフローエディタは、ワークフローをフローチャートのように視覚的に表します。アクティビティはそのアクティビティに関する情報でラベル付けされたボックスとして表示され、1 つのアクティビティから次のアクティビティへの移行はボックスを結ぶ線として表示されます。

注:
New York リリースの時点で Workflow は従来製品です。使用方法 フローデザイナー 新しいプロセスの自動化に使用できます多くの組織が本番環境でワークフローを用意しているため、この Workflow ドキュメントを使用して既存のワークフローを操作する方法を学習してください。

探索 • Washington DC • 更新セットを使用したワークフローの移動 • Workflow 固定しているアクティビティ • ドメイン分離と Workflow • でのワークフロートレーニング ServiceNow® 開発者サイト	設定 ワークフローの概要	管理 • ワークフロー ロール • ワークフローコンテキストの管理
使用 • ワークフローエディター • ワークフローの作成 • ワークフローアクティビティ	開発 • 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント • Workflow API 参照 • ワークフローでの変数の使用	トラブルシューティングとヘルプ • 開発者コミュニティで質問したり質問に回答したりする • ワークフローのトラブルシューティング • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 担当者 カスタマーサービス & サポート

ワークフローの概要

グラフィカルなワークフローエディターは、プラットフォーム全体で複数ステップのプロセスを自動化するためのドラッグアンドドロップ インターフェイスを提供します。

ワークフローの構成要素

ワークフローは、次の要素で構成されます。

プロパティ

ワークフローの名前、ワークフローの動作対象となるレコードを含むテーブル、およびワークフローが実行される条件などの構成設定を指定します。

アクティビティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローが実行する一連の操作 (レコードの生成、承認待ちのユーザーへの Notify、スクリプトの実行など) を指定します。

移行

アクティビティを実行する条件を指定します。

終了条件

移行を実行する条件を指定します。

コンテキスト

ワークフローコンテキストレコードでの特定のワークフロー実行に関するランタイム情報の履歴を格納します。

バージョン

ワークフローバージョンレコードでの特定のワークフローに関する設計情報の履歴を格納します。

ワークフローのライフサイクル

ワークフローは、トリガーイベントが発生すると開始されます。一般的なトリガーには、特定のテーブルに挿入されるレコード、指定された値に設定されるテーブル内の特定のフィールドなどが含まれます。たとえば、ユーザーがカタログから注文するアイテムの承認を要求するたびに実行されるワークフローを作成することができます。また、定期的に実行されるようにワークフローをスケジュールするすることも、ビジネスルールなどのスクリプトからワークフローを呼び出すこともできます。

アクティビティが完了すると、ワークフローは次のアクティビティに移行します。アクティビティは、その結果に応じて、さまざまなアクティビティへの複数の移行が行われる場合があります。上記の例を続けると、ユーザーの要求が承認された場合は、アクティビティはアイテムを注文するように誰かに通知するアクティビティに移行する可能性があります。ユーザーの要求が拒否された場合は、アクティビティは要求が拒否されたことをユーザーに通知するアクティビティに移行する可能性があります。

グラフィカルなワークフローエディタは、ワークフローをフローチャートのように視覚的に表します。アクティビティはそのアクティビティに関する情報でラベル付けされたボックスとして表示され、1 つのアクティビティから次のアクティビティへの移行はボックスを結ぶ線として表示されます。

ワークフロー内の各ステップ：

1. アクティビティが処理され、そのアクティビティによって定義されたアクションが行われます。
2. アクティビティによるアクションの完了時に、ワークフローでアクティビティの条件がチェックされます。
3. 一致する条件ごとに、ワークフローは次のアクティビティへ移行します。

ワークフローのアクティビティがなくなると、ワークフローは完了です。ワークフローコンテキストは、アクティビティと移行の実行履歴を格納します。ワークフローバージョンは、実行に利用できるアクティビティ条件、移行条件、および終了条件の設計履歴を格納します。

ワークフローのプロパティ

ワークフローのプロパティは、ワークフローの実行タイミングと、動作対象のレコードを指定します。ワークフローのプロパティの詳細については、「ワークフローのプロパティ」を参照してください。

ワークフローアクティビティ

ワークフロー アクティビティには、ワークフローによって処理される指示が含まれます。

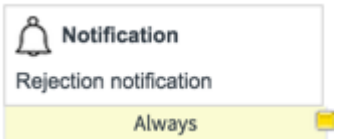
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティには、スクリプトの実行、レコードの操作、設定された時間にわたる待機、イベントのログ記録などがあります。ワークフローの条件によって、アクティビティが実行されるかどうかが決まります。アクティビティは追加、削除、または再配置できます。アクティビティ間で移行を引き出すことができます。

これは、通知をトリガーするアクティビティです。

アクティビティの例



ワークフローは、アクティビティを開始するユーザーセッションとしてアクティビティを実行します。レコード操作から開始されたワークフローは、そのレコード操作を実行したユーザーセッションとしてアクティビティを実行します。スケジュールから開始されたワークフロー、またはタイマーから再開されたワークフローは、システムユーザーとしてアクティビティを実行します。スクリプトコールから開始されたワークフローは、そのスクリプトを開始したユーザーセッションとしてアクティビティを実行します。

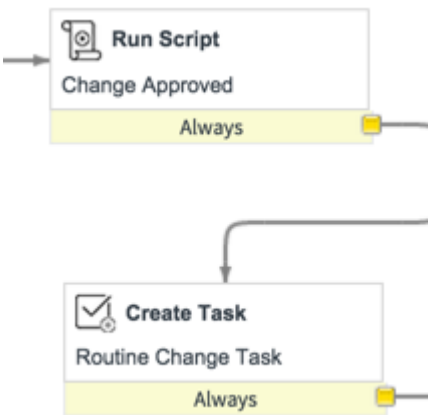
利用可能なアクティビティとその動作の詳細については、「ワークフローアクティビティ」を参照してください。

移行

ワークフロー条件が評価された後、ワークフローの移行では、ワークフロー条件に一致した場合に実行するアクティビティが決定されます。

これは、[承認された変更] スクリプトから [タスクを変更] アクティビティへと常につながる移行です。

移行の例



終了条件

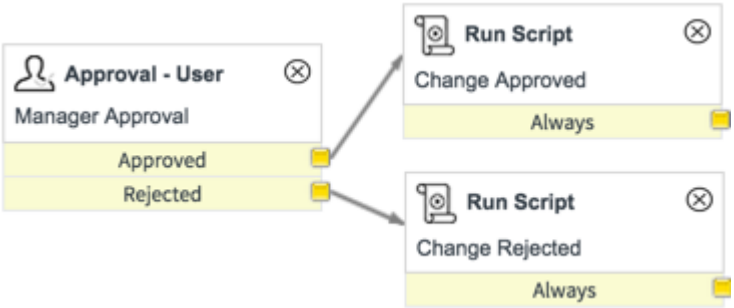
ワークフロー アクティビティが実行された後、ワークフロー条件が評価され、どの移行が有効になるかが判断されます。

条件によって、承認または拒否される変更に基づく動作が決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

終了条件の例

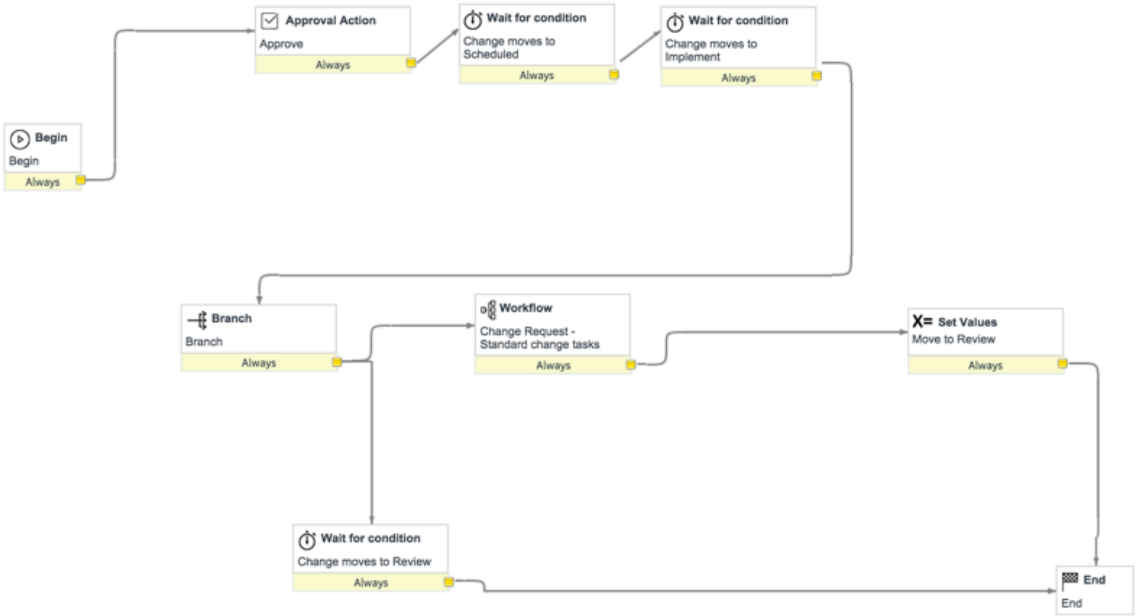


ワークフローの例

ワークフローの編集時、または未公開のワークフローの実行時は、ワークフローをチェックアウトした人だけが変更を表示できます。

ワークフローが公開されると、他のユーザーがワークフローを利用できるようになります。ワークフローは、ワークフローエディターで定義されているとおりにプロセス内を進みます。ワークフロー全体が 1 つの画面で表されます。たとえば、これは標準的な変更ワークフローです。

変更ワークフローの例



ワークフローエディター

ワークフローエディターは、アクティビティを配置および接続してプロセスを駆動することによって、ワークフローを作成および変更するためのインターフェイスです。

同じ画面で複数のワークフローを管理したり、カスタム ワークフロー アクティビティを作成したり、既存のアクティビティをデータ ソースとして使用したりすることができます。workflow_creator ロールを持つユーザーは、ワークフローを作成できます。workflow_admin ロールを持つユーザーは、ワークフローを作成、変更、削除、および公開できます。

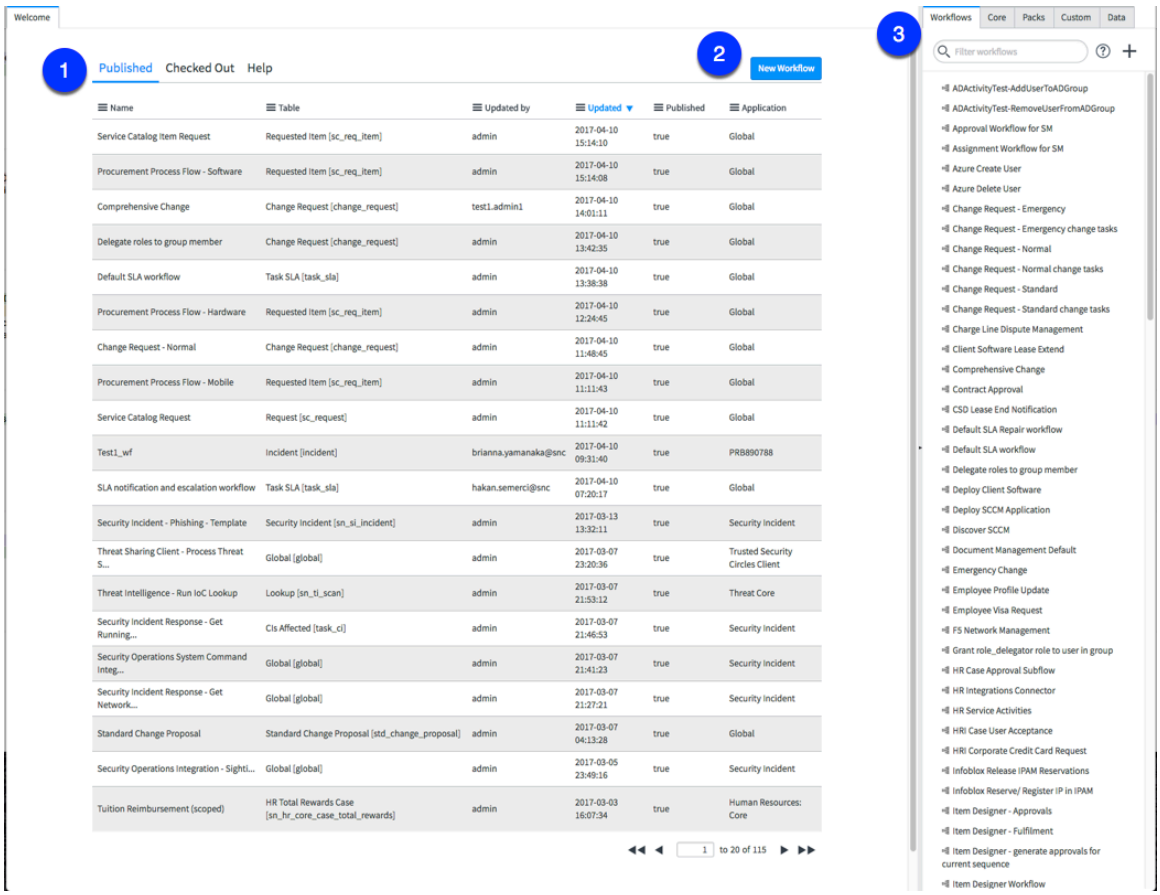
ワークフローエディタを開くには、 **Workflow** > ワークフローエディター. エディタの使用方法については、「ワークフローの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ようこそ画面

エディタの [ようこそ] ページが開き、有効な公開済みワークフローのリストが表示されます。このタブから、既存のワークフローを開いたり、新しいワークフローを作成したり、ワークフローに関連するヘルプ リソースを開いたりできます。



1 一覧表示フィルター

公開済み：公開済みのワークフローの一覧を表示する場合にクリックします

チェックアウト済み ：現在のユーザーにチェックアウトされたワークフローの一覧を表示する場合にクリックします

ヘルプ ：ワークフローのためのヘルプ リソースへのリンクを表示する場合にクリックします

2 [新規ワークフロー] ボタン

新規ワークフローを作成する場合にクリックします

3 パレット タブ

ワークフロー：サブフローとして使用できるワークフロー アクティビティとワークフロー

コア：選択したワークフローに適した利用可能なワークフローアクティビティコンテンツには、ベース システムによって指定されたアクティビティとオーケストレーションで購入したアクティビティが含まれます。

パック：ベンダーとスコープによって整理された ServiceNow® アプリ ストアからダウンロードしたオーケストレーション アクティビティパックスコープされるカスタムア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クティビティとワークフローも、パックとして表示されます。オーケストレーション プラグインがインストールされている場合のみ表示されます。

カスタム：利用可能なオーケストレーション カスタムアクティビティオーケストレーション プラグインがインストールされている場合のみ表示されます。

データ：データを出力する現在のワークフローのアクティビティこれらのアクティビティを他のアクティビティのデータ ソースとして使用できます。オーケストレーション プラグインがインストールされている場合のみ表示されます。

注:
ワークフローのようこそページがこの例のように表示されない場合は、Washington DC へアップグレードする前にワークフローのようこそページをカスタマイズしている可能性があります。ワークフローのようこそページを最新バージョンに更新するには、UI ページ を編集します。

移動先
システム **UI** > **UI** ページ > ワークフローエディターへようこそ. workflow_editor_welcome の UI ページ レコードで、[バージョン] 関連リストにスクロールします。Washington DC へのアップグレードに対応するバージョンの行を選択し、右クリックして [このバージョンに戻す] を選択します。

ワークフロー キャンバス

新しいワークフローを開いたり作成したりすると、ワークフロー キャンバスが表示されます。キャンバスでは、キャンバス自体、キャンバス タブ、タイトル バー、パレット、およびパレット タブなど、いくつかの異なる要素を通じてワークフローエディターを操作します。

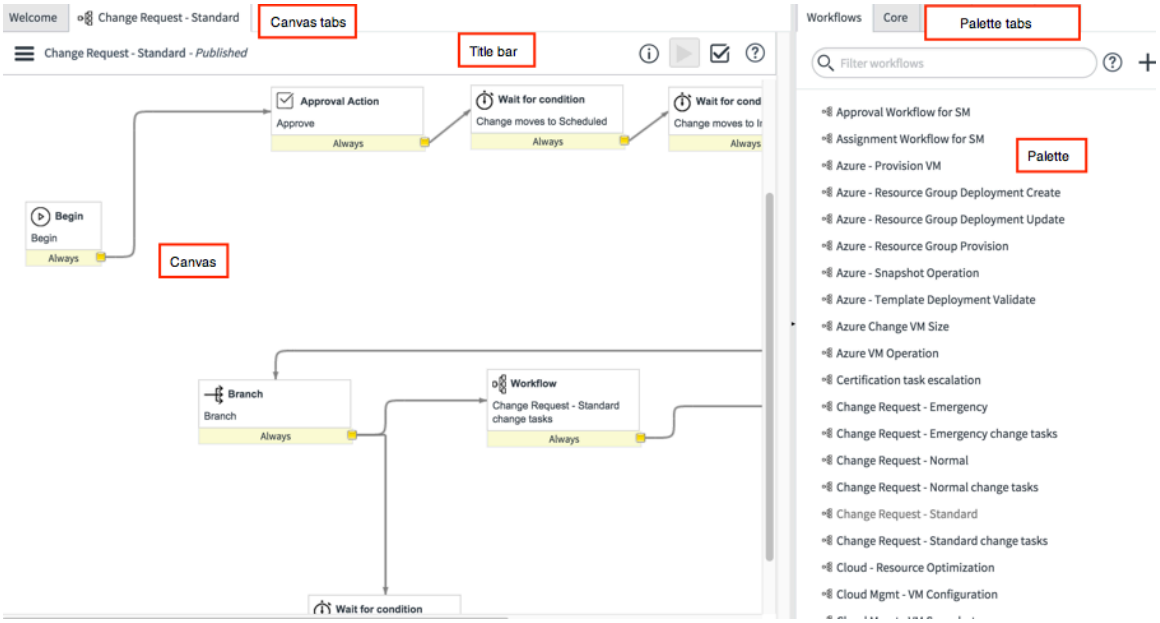
取得キャンバスでは、アクティビティを追加したり、チェックアウト済みのワークフローの移行を設定したりします。アクティビティをパレットからキャンバス内のワークフローにドラッグして追加します。詳細については、「ワークフローの作成」を参照してください。

- キャンバス タブ：編集または作成中のワークフローにアクセスするためのタブが含まれます。
- タイトル バー：ワークフロー名とステータスを表示します。ワークフローの構成、テスト、検証のためのメニューとコントロールを提供します。
- キャンバス：新しいワークフローを作成したり既存のワークフローを編集したりするための作業面を提供します。
- パレット タブ：編集または作成中のアクティビティにアクセスするためのタブが含まれます。
- パレット：利用可能なすべてのワークフロー アクティビティと、サブフローとして使用できる既存のワークフローが含まれます。アクティビティやサブフローをキャンバスにドラッグして、新しいワークフローを作成したり既存のワークフローを編集したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー ユーザー インターフェイス



ワークフローパレット

デフォルトのワークフローパレットには、サブフローとして使用できるワークフロー アクティビティと既存のワークフローが含まれています。

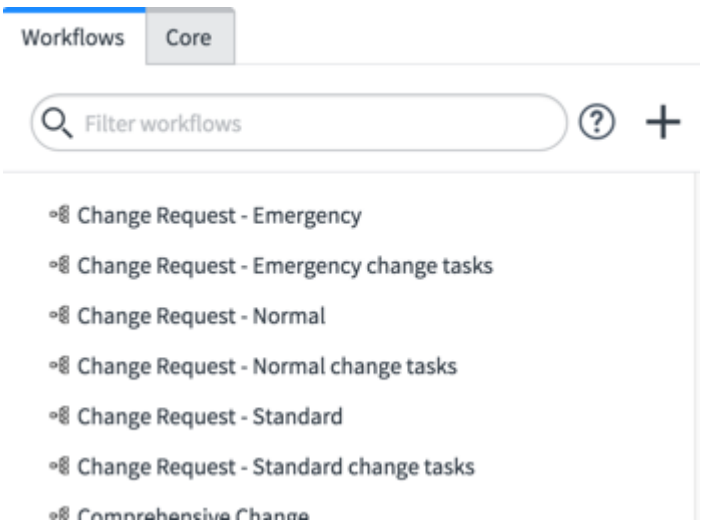
基本的なワークフローパレットには、次のタブが含まれます。

- ワークフロー：既存のワークフローを表示し、新しいワークフローを作成するためのコントロールを提供します。
- コア：すべてのシステムおよびオーケストレーションアクティビティ (オーケストレーションがアクティブ化されている場合) で利用可能なベースラインワークフローアクティビティを表示します。

ワークフロー タブ

[ワークフロー] タブには、他のワークフローでサブフローとして編集または使用できる既存のワークフローが一覧表示されます。ワークフローをダブルクリックしてキャンバス内で開きます。ワークフローをサブフローとして追加するには、ワークフローをキャンバス内の別のワークフローにドラッグします。**[+]** アイコンをクリックして新しいワークフローを作成します。

パレットのワークフロー タブ

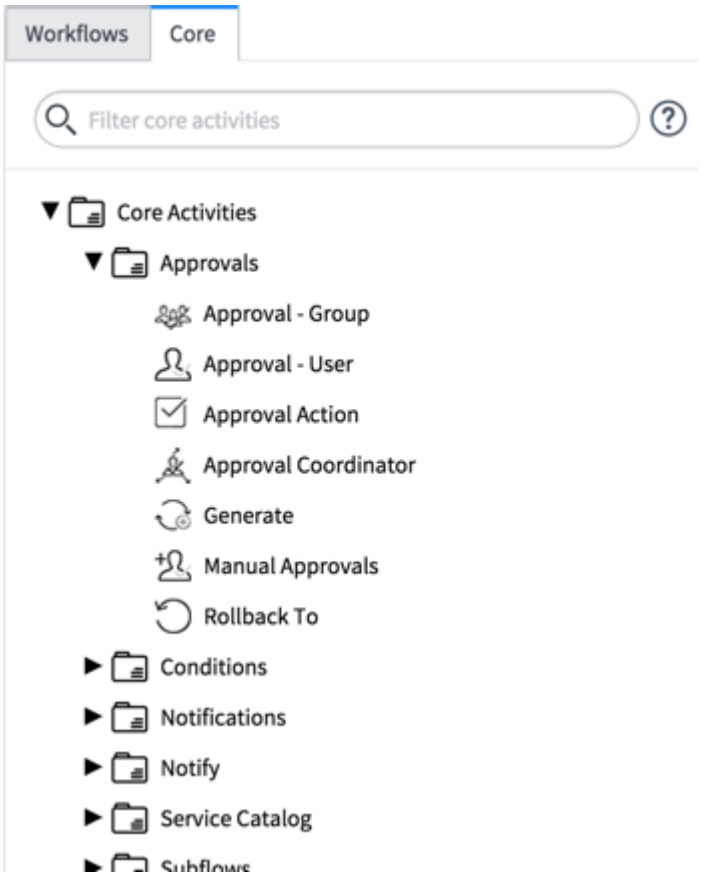


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア タブ

[コア] タブには、オーケストレーションで購入したすべてのワークフローおよびアクティビティに対して、デフォルトで利用可能な標準アクティビティがカテゴリ別にまとめられています。矢印アイコンをクリックすると、各カテゴリのアクティビティリストが展開されるか折りたたまれます。ワークフローにアクティビティを追加するには、そのアクティビティをキャンバスにドラッグします。詳細については、「ワークフローへアクティビティを追加する」を参照してください。

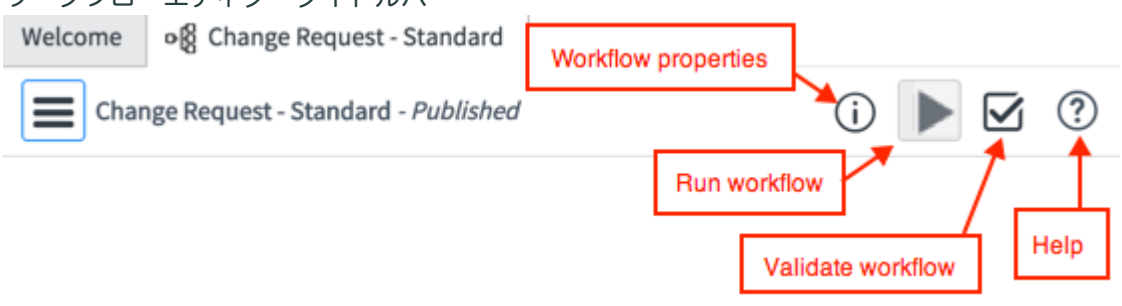
パレットのコアタブ



ワークフローエディタータイトルバー

ワークフローをキャンバスで開くと、タイトル バーにワークフローのタイトルとワークフローのステータスが斜体で表示されます。たとえば、[チェックアウト担当者 **<名前>]** や [公開済み] などです。

ワークフローエディタータイトルバー



タイトル バーの右側にあるコントロールは、ワークフローを管理します。

自動翻訳

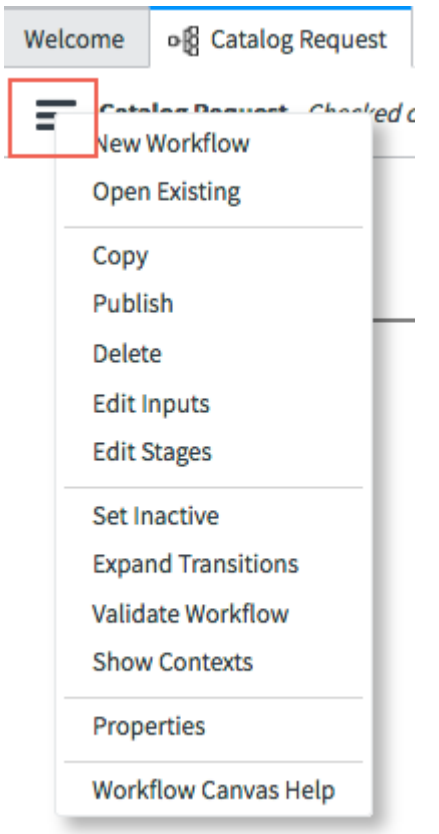
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークフローのプロパティ ⓘ：現在のワークフローのプロパティフォームを開きます。
- 開始 ▶：ワークフローを実行します。このコントロールは、すべてのアプリケーション スコープからアクセス可能なグローバル テーブルで実行されているワークフローでのみ利用可能です。他のテーブルにあるワークフローをテストするには、そのテーブルにワークフローの条件を満たすレコードを挿入します。
- 検証 ☑：公開前のワークフローをテストします。検証では、ワークフローの公開を妨げたり、ワークフローの失敗をもたらしたりする可能性のある問題を検出します。詳細については、「ワークフローの検証」を参照してください。
- ヘルプ ⓘ：ワークフローの作成に役立つドキュメントが開きます。

ワークフロー メニュー

タイトル バーのメニュー アイコンをクリックして、ワークフローを設定するための追加オプションを表示します。

ワークフロー メニューへのアクセス



次のメニュー オプションが利用可能です。

ワークフロー メニュー オプション

オプション	説明
新規ワークフロー	新しいワークフローを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー メニュー オプション (続く)

オプション	説明
既存を開く	既存の別のワークフローを開きます。
コピー	ワークフローの複製を作成します。コピーに別の名前を付けます。
公開	パーソナル ワークフロー バージョンを公開して、現在公開されているワークフロー バージョンを上書きします。このオプションは、チェックアウト済みのワークフローでのみ利用可能です。
チェックアウト	ワークフローの個人用バージョンを作成し、編集することができます。このオプションは、公開済みワークフローでのみ利用可能です。
削除	ワークフローを削除します。関連付けられたコンテキストを持つワークフローは削除できません。
無効に設定	ワークフローを無効化して使用できないようにします。
移行を展開	アクティビティ条件から離れるときに重複しないようにトランジションを再取得します。
ワークフローを開始する	現在のワークフローのテスト実行を開始します。
ワークフローを検証	公開前にワークフローで検証テストを実行します。この検証を使用して、ワークフローの公開を妨げたり、ワークフローの失敗をもたらしたりする可能性のある問題を検出します。詳細については、「ワークフローでの作業」を参照してください。
移行を折りたたむ	アクティビティ条件を離れるときにトランジションが重複するようにトランジションを再取得します。
コンテンツを表示	現在のワークフローのすべてのコンテキストを表示します。このオプションを使用して、ワークフローのトラブルシューティングを行うことができます。
プロパティ	ワークフローの属性を定義するワークフローのプロパティフォームを開きます。
入力の編集	ワークフローがサブフローとして使用されたときに受け入れられる変数のワークフロー入力リストを開きます。詳細については、「ワークフローからサブフローに変数を渡します」を参照してください。
ステージの編集	ワークフロー ステージ リストを開きます。詳細については、「ワークフローステージ」を参照してください。Type = Workflow の列を持つ表の場合。

ワークフローエディターのキーボードナビゲーション

このプラットフォームは、ウェブコンテンツアクセスアクセシビリティガイドライン (WCAG) 2.0 レベル A に対応し、障害のあるユーザーがインターフェイスにアクセスできるようにするアクセシビリティ機能が含まれています。

これらの機能により、プラットフォーム機能にアクセスする際のユーザーエクスペリエンスが スクリーンリーダーとキーボードナビゲーション アクセシビリティ機能の使用 (Using accessibility

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

features)によって向上します。一般的に、次の一連の標準的なキーボードナビゲーション機能を使用します。

- **[Tab]** を押して、あらかじめ定義された順序で主要なグルーピング間を移動します。これには、通常、モジュール内の標準インターフェイス コントロール (フィールドとリスト) 間、またはタブ内のレコード間の移動が含まれます。

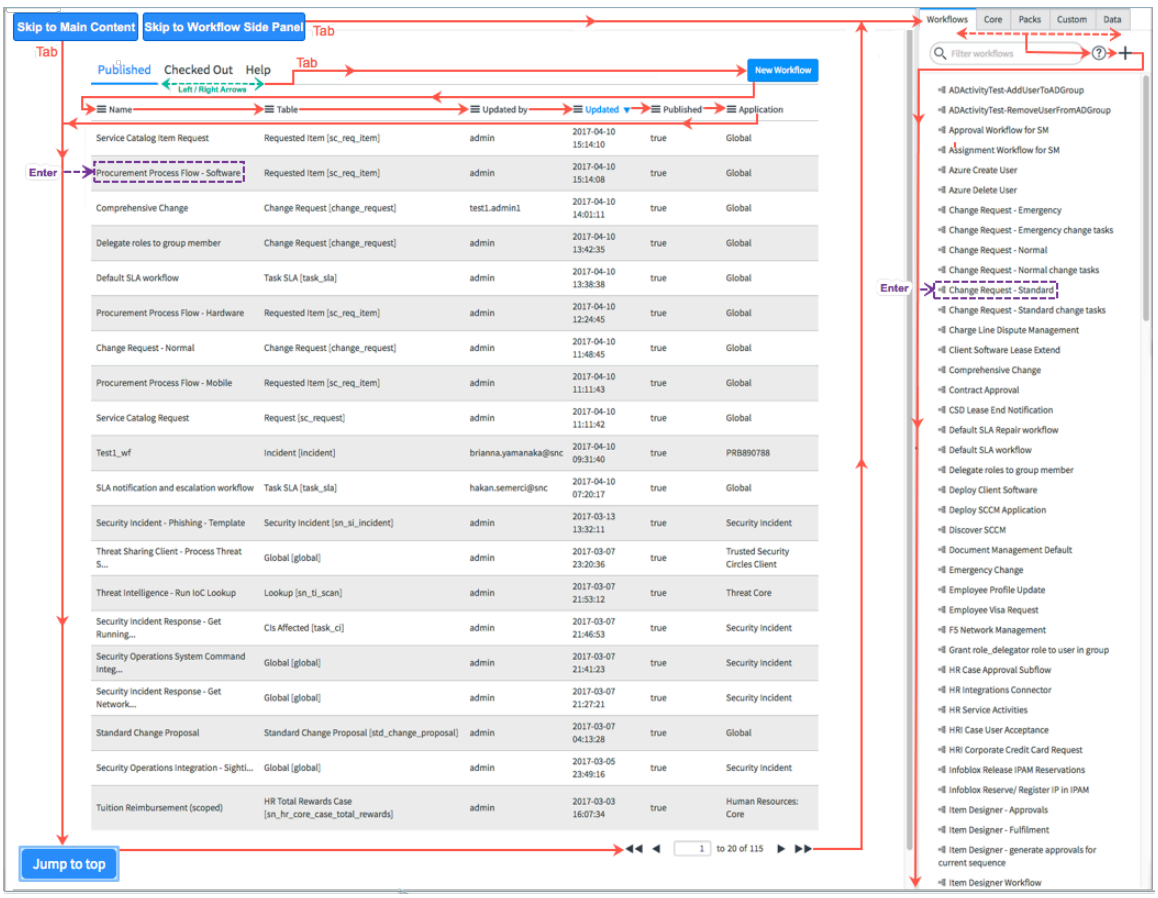
  シフトタブを押すと、あらかじめ定義された順序で逆方向に移動します。

- 矢印キー (左、右、上、下) を使用して、グループ内の個々の要素間を移動します。これには、通常、タブ間の移動、または特定のコントロール内の利用可能な選択間 (たとえば、リスト内) の移動が含まれます。
- **[Enter]** を押して、コントロールまたはタブを選択するか、コントロール内にテキストを入力します。

ワークフローエディターは独自の方法で構築されています。一連のメイン (左) パネル タブ、一連のサイド (右) パネル タブ、およびワークフローの作成または編集用の取得キャンバスが含まれています。そのため、独自のキーボード アクセシビリティ機能とコマンドが用意されています。

ようこそページのキーボード コマンド

キーボード コマンドを使用して、ワークフローエディターの [ようこそ] ページ内で移動および操作します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
メイン コンテンツ (左) パネルに移動しワークフローを選択	**1.** メニューからワークフローエディターにアクセスした後、**[Tab]** を押します。 が左上隅に表示されます。 **2.** **[Enter]** を押して、[公開済み] タブに表示される最初のレコードにカーソルを置きます。 **3.** **[Tab]** を押して、ワークフロー レコードリスト内を下に移動します。 **[Enter]** を押して、ワークフロー取得キャンバスでワークフロー レコードを選択して開きます。
メイン コンテンツ パネルでチェックアウト済みのワークフローまたはヘルプ機能を選択	**1.** メニューからワークフローエディターにアクセスした後、[公開済み] タブが強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 注: を選択しないでください。 **2.** 右矢印キーまたは左矢印キーを押して、 [公開済み]、[チェックアウト済み]、または [ヘルプ] タブ間を移動します。 **3.** **[Tab]** を押して、列間を横に移動し、チェックアウト済みワークフロー レコードまたはヘルプ選択のリスト内を下に移動します。 **[Enter]** を押して、ワークフロー取得キャンバスでチェックアウト済みワークフロー レコードを選択して開くか、ヘルプ選択 (ワークやオーケストレーションのビデオ、ドキュメント、コミュニティのディスカッション、ナレッジ ベース、またはライブ フィード) を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
ワークフローの作成	**1.** メニューからワークフローエディターにアクセスした後、 が強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2. [Enter]** を押して、[新規ワークフロー] を開きます。
トップにジャンプ	メイン パネルのタブに表示されたレコードをタブで移動した後 (たとえば、 [公開済み] タブ内)、 がリストの一番下に表示されます。**[Enter]** を押して、ワークフローエディターの上部にある [ようこそ] タブに戻ります。
ページ選択コントロールに移動 	**1.** を含むメイン パネルのタブに表示されたレコードをタブで移動した後 (たとえば、[公開済み]タブ内)、**[Tab]** を押してページ選択コントロールにアクセスします。目的のコントロールにアクセスするまで **[Tab]** を押し続けます。 **2. [Enter]** を押して、選択したページ コントロールを操作します。
サイド (右) パネルに直接移動してヘルプを開く、新しいワークフローを作成する、または既存のワークフローを開く	**1.** メニューからワークフローエディターにアクセスした後、**[Tab]** を 2 回押します。 を選択しないでください。 が左上隅に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
	2. **[Enter]** を押して、サイド パネルの [ワークフロー] タブにカーソルを置きます。 **3.** ヘルプを開くには、**[Tab]** を押して ? に移動します。**[Enter]** を押してヘルプを開くか、**[Tab]** を押してスキップします。 **4.** 新しいワークフローを作成するには、**[Tab]** を押して ＋ に移動します。**[Enter]** を押して [新規ワークフロー] を開くか、**[Tab]** を押してスキップします。 **5.** 既存のワークフローを開くには： ○ 必要に応じて、フィルター フィールドで停止してワークフローをフィルタリングします。 ○ **[Tab]** を押して、ワークフロー リスト内を下に移動します。 ○ **[Enter]** を押して、ワークフロー取得キャンバスでワークフロー レコードを選択して開きます。
ワークフロー取得キャンバスでチェックアウト済みワークフローにコア アクティビティを追加	チェックアウト済みワークフローがワークフロー取得キャンバスで開いている場合、コアアクティビティレコードは [コア] タブに表示されます。コア アクティビティを選択し、チェックアウト済みワークフローに配置するには： **注:** コアアクティビティレコードは、チェックアウト済みワークフローがワークフロー取得キャンバスで開いている場合にのみ表示されます。オーケストレーション機能が有効になっている場合にのみ、サイド パネルに他のタブが表示されます。 **1.** ワークフロー取得キャンバスで、Skip to Workflow Side Panel が左上隅に表示されるまで **[Shift] [Tab]** を押します。 **2.** **[Enter]** を押して、サイド パネルの [ワークフロー] タブにカーソルを置きます。 **3.** 右矢印キーを押して、[コア] タブに移動します。 **4.** **[Tab]** または下矢印キーを押して、コア アクティビティのリスト内を下に移動します。 ○ コア アクティビティ フォルダー (たとえば、承認) を開くには、右矢印キーを押します。 ○ リスト内を上に移動するには、左矢印キーまたは上矢印キーを押します。 **5.** **[Tab]** を押してコア アクティビティを選択し、[新規アクティビティ] ダイアログを開いてプロパティを指定します。

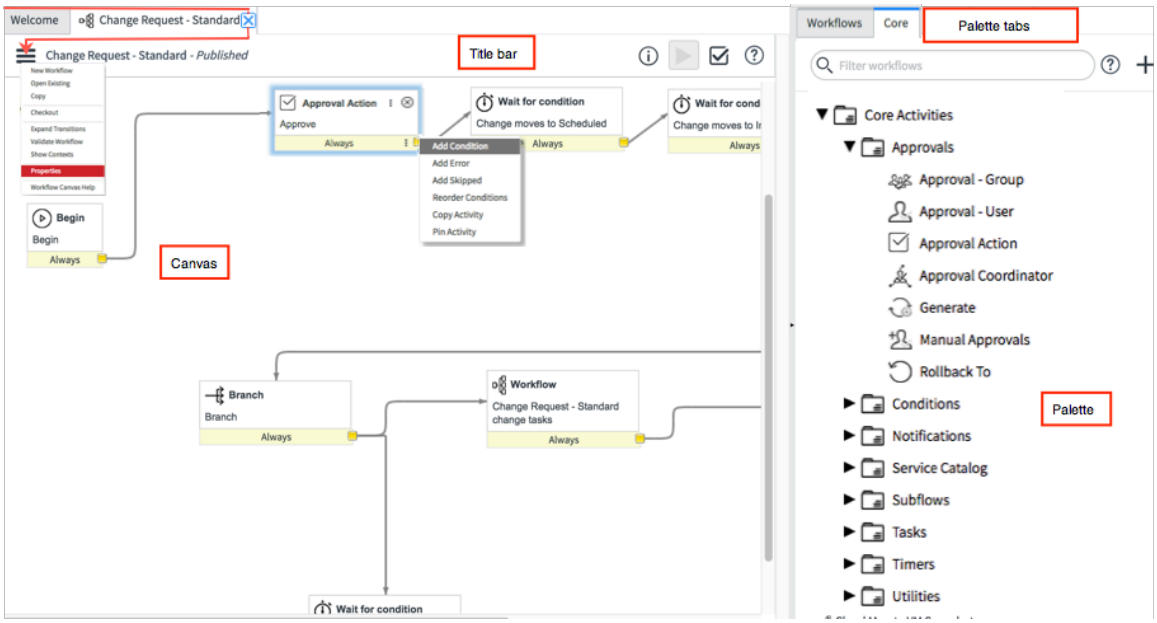
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
	6. アクティビティを作成したら、ワークフロー内の別のアクティビティにリンクすることを忘れないでください。「ワークフロー取得キャンバスのキーボード コマンド」の「1 つのアクティビティの条件から次のアクティビティへの接続を作成」を参照してください。

ワークフロー取得キャンバスのキーボード コマンド

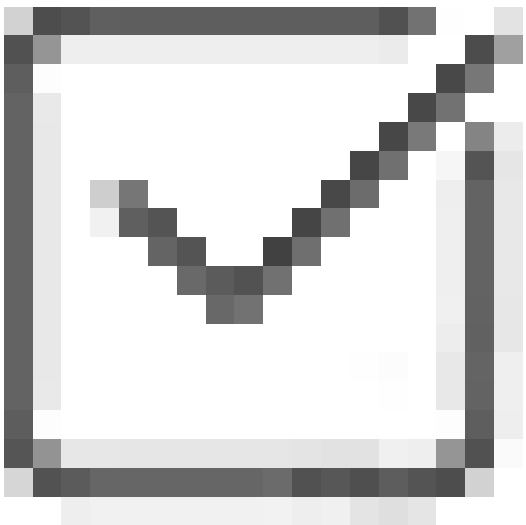
キーボード コマンドを使用して、ワークフローエディターのキャンバス内を移動して操作します。



タスクまたはアクション	キーボード コマンド
ワークフロー アクション メニュー コマンドを選択 (たとえば、[ワークフローを検証] または [ワークフローを公開])	**1.** コンテキストメニュー ( ) が強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2. [Enter]** を押して、コンテキストメニューを開きます。 **3.** 下矢印キーを使用してコマンドに移動し、**[Enter]** を押してそれを選択します。

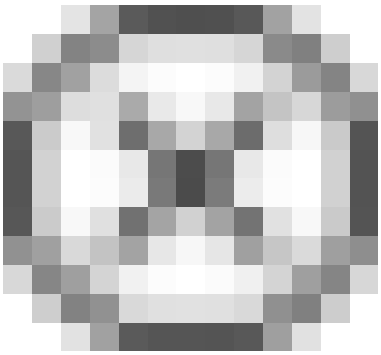
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
一般的なワークフローのプロパティを設定	**1.** ⓘが強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2. [Enter]** を押して、[ワークフローのプロパティ] を開きます 。
アクティビティ ボックス間を移動します。	**[Tab]** を押すか、矢印キー (右、左、上、下) を使用して、ワークフロー内でアクティビティ間を移動できます。 **注:** ワークフロー内のアクティビティ ボックスの複雑さと数によっては、ナビゲーションの順序が予測できない場合があります。ワークフロー内でどのように移動するかによりますが、ナビゲーション順序は一般に (常時ではなく) 行単位になり、通常最も近いアクティビティ ボックスが優先されます。
選択したアクティビティを変更します。	**1.** アクティビティ ボックスに移動し、**[Enter]** を押して選択し、編集モードにします。アクティビティ ボックスを選択すると、強調表示されます。 **2.** 編集モードに入ったら、**[Tab]** を使用してアクティビティ ボックス内を移動して、次のような要素を変更またはアクセスします。 ○ アクティビティのプロパティ  ( ) ○ タイトル ○ ノードのコンテキストメニュー

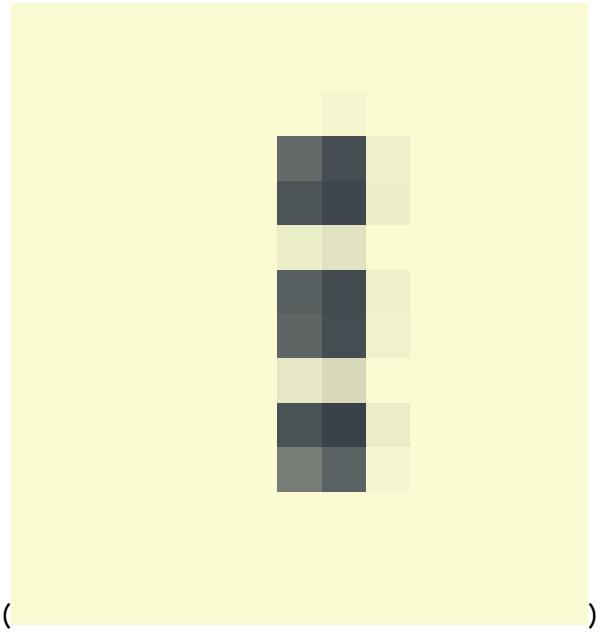
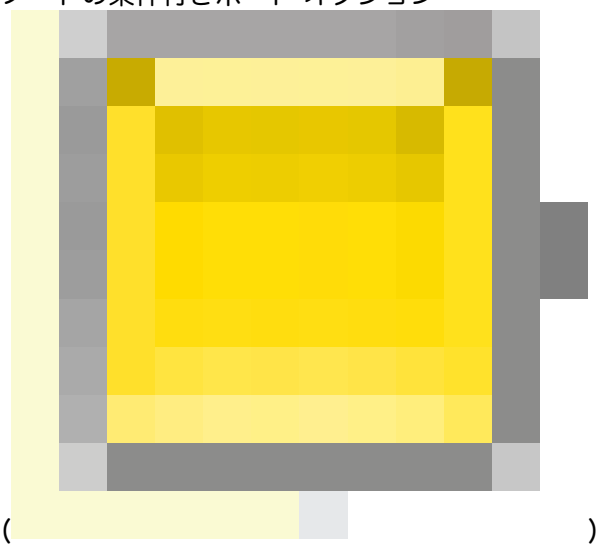
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
	 ○ ノードを削除 ( ) ○ 条件プロパティ (Always)

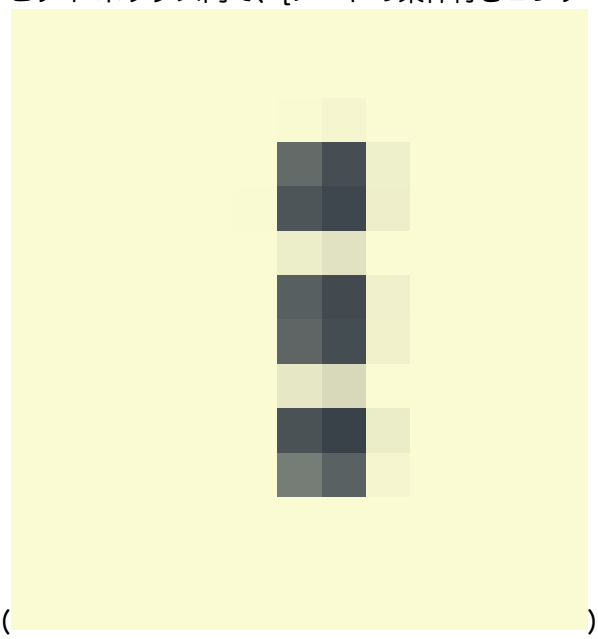
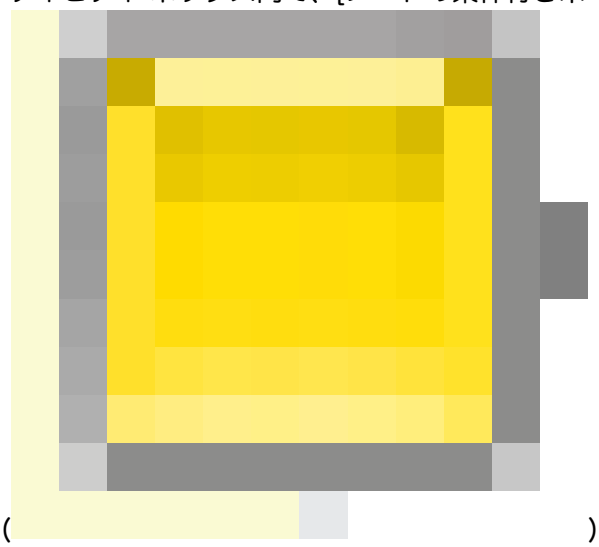
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
	○ ノードの条件付きコンテキストメニュー  ( ) ○ ノードの条件付きポート オプション  ( ) **注:** 選択したアクティビティのすべての要素は、チェックアウト済みワークフローで作業する場合にのみアクセスできます。公開済みワークフローで作業する場合、そのアクティビティのプロパティとタイトルにのみアクセスできます。 **3.** **[Enter]** を押して要素を選択するか、**[ESC]** を押して変更せずに要素をエスケープします。
アクティビティに条件を追加します。	**1.** アクティビティ ボックス内で、 を選択して、[条件プロパティ] にアクセスします。 **2.** [条件プロパティ] でアクティビティの条件を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
1 つのアクティビティの条件から次のアクティビティへの接続を作成	**1.** アクティビティ ボックス内で、[ノードの条件付きコンテキストメニュー] () を選択します。 **2.** [リンク先...] を選択して次のアクティビティ ボックスへの接続を作成するか、[削除] を選択して既存の接続を削除します。
コアまたはカスタムアクティビティを追加	**1.** アクティビティ ボックス内で、[ノードの条件付きポート オプション] () を選択します。 **2.** [コアアクティビティを追加] を選択してワークフローアクティビティ定義にアクセスし、新しいコアアクティビティを追加するか、[カスタムアクティビティを追加] を選択してワークフローにカスタムアクティビティを追加します。

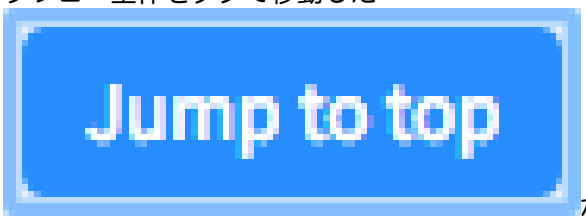
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
アクティビティ ボックスを移動	**1.** **[Tab]** を押してアクティビティ ボックスに移動し、**[Enter]** を押してそれを選択します。 **2.** 矢印キーを使用してアクティビティ ボックスを移動します。アクティビティ ボックスを一度に 1 ピクセルずつ移動するには、**[Shift]** を押しながら矢印キーを使用します。
ワークフローを検証	**1.** ☑が強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2.** **[Enter]** を押してワークフローを検証します。 また、[ワークフロー アクション] メニューから [検証] を選択することもできます。
ワークフローを実行	**1.** ▶が強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2.** **[Enter]** を押してワークフローを実行します。 **注:** ワークフローがデータベース テーブルに関連付けられている場合、この機能は無効になっています。ワークフローは、適切なテーブル条件が有効になったときに実行されます (たとえば、新しいレコードをテーブルに挿入するなど)。
ワークフロー取得キャンバスを閉じる	**1.** ☒ (ワークフローの名前を含むタブの右側) が表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2.** **[Enter]** を押して、キャンバスを閉じます。
ワークフローを公開	**1.** コンテキストメニュー ( ) が強調表示されるまで **[Tab]** を押します。 **2.** **[Enter]** を押して、コンテキストメニューを開きます。 **3.** 下矢印キーを使用して [公開] コマンドに移動し、**[Enter]** を押してそれを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはアクション	キーボード コマンド
トップにジャンプ	ワークフロー全体をタブで移動した後、 

がリストの一番下に表示されます。**[Enter]** を押して、ワークフロー取得キャンバスの上部にジャンプします。 |

ワークフロー管理

ワークフローを作成、編集、検証、公開して、プラットフォーム全体の複数ステップのプロセスを自動化します。ワークフローのアクティビティと変数、およびそれらを効果的に使用する方法を理解する。ワークフローの構築、検証、使用方法を詳しく見てみましょう。

ワークフローの作成

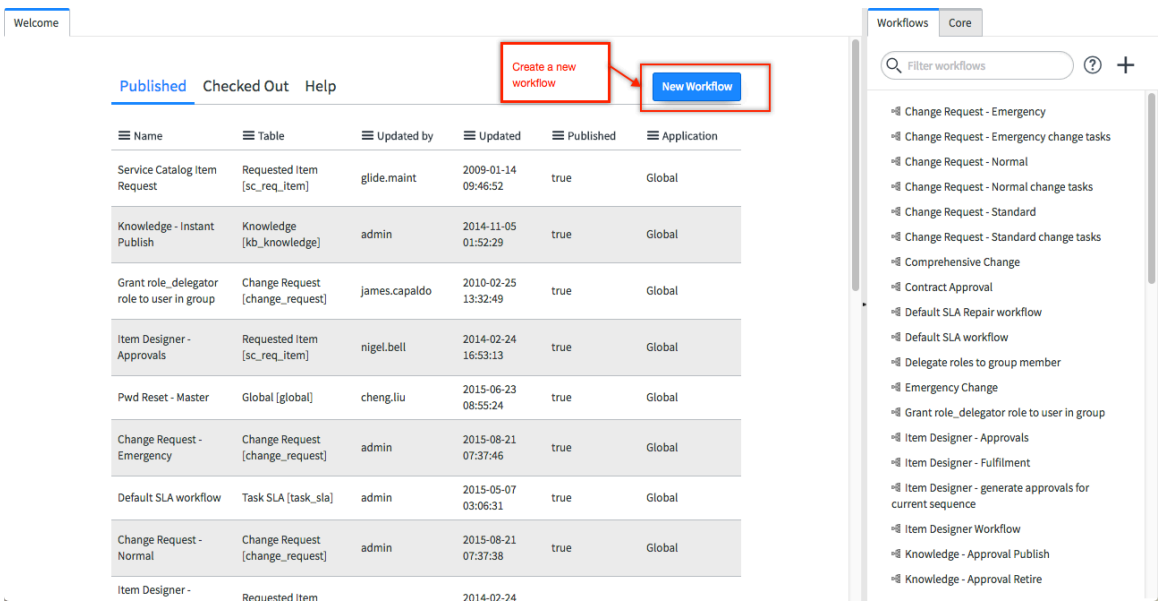
ワークフローエディタでワークフローを作成して、複数ステップのプロセスを自動化します。

始める前に
必要なロール：

- ワークフローエディタを使用するには、workflow_adminまたはworkflow_creatorロールが必要です。
- 更新セットプロセスの一部としてワークフローを設計する場合は、 更新セットを使用したワークフローの移動ワークフローを作成する前にをご覧ください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
   ワークフローエディターの [ようこそ] タブが開きます。
2. パレットのワークフロータブで、新規ワークフローをクリックします。



New Workflowフォームの簡略版が開きます。

3. 名前とテーブルのフィールドを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. オプション: 説明を追加します。
5. オプション: 次のいずれかの操作を行います。
   a. もし条件 UIセクションが表示されたら、 調子を特定し、必要に応じてフィールドを編集します。（ 条件 UIセクションは、選択したテーブルがワークフローの起動条件をサポートしている場合にのみ表示されます。たとえば、sc_req_itemテーブルを選択した場合、条件は適用されません。 条件 UIセクションは表示されません）。
   b. もしステージ Uiセクションが表示されたら、 状態レンダリングそしてステージオーダーフィールドには正しい情報が含まれています。（ ステージ UIセクションは、選択したテーブルがステージをサポートしている場合にのみ表示されます。たとえば、sc_req_itemテーブルを選択すると、 ステージ UIセクションが表示されます）。
6. [送信] をクリックします。

   新しいワークフローが、1 つの移行で結ばれた [開始] および [終了] アクティビティで作成されます。

7. ワークフローを他のユーザーが利用できるように、アクティビティの追加、検証、公開を行い、ワークフローの作成を完了します。
   詳細については、「ワークフローでの作業」を参照してください。
8. ワークフローの詳細設定を変更するには、 プロパティアイコン ⓘ をクリックしてください。変更を加えた場合は、 更新をクリックします。

ワークフローのプロパティ

ワークフローのプロパティでは、アプリケーションスコープ、開始条件、スケジュール、入力、ステージ、実行時間のメトリックなどの設定を構成できます。また、ワークフロー作成者、バージョン、履歴などの情報を表示することもできます。

新しいワークフローを作成すると、ダイアログボックスで次のフィールドを使用できます。

- 名前
- テーブル
- 説明
- 条件に一致した場合
- 条件

クリックするとダイアグラムビュー 、in 関連リストダイアログボックスでは、次のUIセクションを使用できます。

- 全般
- 条件

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 入力
- アクティビティ
- アプリケーション
- スケジュール
- ステージ
- 予定ランタイム

全般

フィールド	説明
名前	ワークフローを識別する名前。
テーブル	ワークフローを実行するためのテーブル。特定のテーブルで実行されるワークフローは、引き続き他のテーブルとやりとりできます。選択グローバル[グローバル] すべてのテーブルでワークフローを実行します。 **注:** このリストには、トリガールールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されますまた、ワークフローを編集するすべてのユーザーは、必要なテーブルとドメインにアクセスできる必要があります。
チェックアウト日時	[読み取り専用] ワークフローがチェックアウトされたとき。自動的に設定するチェックアウトアクションをワークフローメニューに追加します。
チェックアウト担当者	[読み取り専用] このワークフローを持つユーザーがチェックアウトしました。この値は、チェックアウトアクションをワークフローメニューに追加します。
公開	[読み取り専用] ワークフローが公開されたかどうかを示すチェックボックス。ワークフローメニューのパブリッシュアクションによって自動的に設定されます。
説明	ワークフローの目的。

条件

ワークフローをトリガーする条件を作成します。条件を必要としないsc_req_itemなどの表を選択すると、「条件」セクションは表示されません。

フィールド	説明
条件に一致した場合	条件がtrueと評価されると、ワークフローはアクティブなコンテキストを起動します。 • 無し ：ワークフローは、ワークフローエンジンによって自動的に開始されません。このワークフローを実行するには、ワークフローを開始するスクリプトを作成します。 • ワークフローを実行する ：デフォルト値。ワークフローエンジンは、ワークフローを開始します。 調子フィールドは、テーブルに挿入されているレコードと一致します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 他のワークフローがまだ一致しない場合に実行する（非推奨） ：このワークフローを開始した実行スレッドで他のワークフローが実行されていない場合にのみ、ワークフローが実行されます。使用を避ける。 • 他のワークフローが一致しない場合に実行：ワークフローは、特定のレコードで実行中のワークフローがない場合にのみ実行されます。たとえば、Incidentテーブルに挿入されるワークフローは4つあり、**short_desc** を含むテストなどの条件があります。**If**条件が一致する新しいワークフローは、他のワークフローがまだ一致しない場合に実行に設定され、4つのワークフローのいずれもインシデントレコードで実行を開始していない場合にのみ実行されます。
条件	If条件一致リストから選択された動作をトリガするワークフロー条件を指定するための条件ビルダ。
順番	ワークフローの順序を決定する数値。他のワークフローとの相対的な値。ワークフローは、最も低いオーダから順に評価されます。条件に最初に一致するワークフローが実行されます。

入力

[入力] セクションには、データ、データ型、デフォルト値を入力する現在のワークフロー内のすべてのアクティビティが一覧表示されます。入力セクションは、ワークフローが作成された後にのみ使用できます。変数を作成するには、新規をクリックします。

フィールド	説明
ラベル	列ラベルが表示されます。ユーザーのロケールに応じてローカライズされます。
参照	別のテーブルの入力フィールド。
タイプ	データタイプたとえば、整数または文字列。
デフォルト値	値を指定しない場合に使用される値。

アクティビティ

[アクティビティ] セクションでは、アクティビティの固定と最大アクティビティ数を設定できます。

フィールド	説明
固定しているアクティビティ	ワークフローレベルでのカスタムアクティビティの更新を制御するオプションのリスト。固定は、カスタムアクティビティがServiceNow Storeからダウンロードされると自動的に更新されるのを防ぎます。詳細については、「Workflow 固定しているアクティビティ」を参照してください。可能なオプションは: • アクティビティ別に設定 ：ワークフロー内のすべてのアクティビティで、独自の固定設定を使用できるようにします。これがデフォルトの固定オプションです。 • すべてのアクティビティを固定 ：ワークフロー内のすべてのアクティビティを現[redacted]のバージョンに移動します。 • すべてのアクティビティを固定解除する ：ワークフロー内のすべてのアクティビティを更新できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大アクティビティ数	ワークフローによって実行されるアクティビティの最大数。この値は無限ループを防止するために使用され、デフォルトでは **100** に設定されています。指定された最大数に達すると、ワークフローはキャンセルされます。このフィールドが空白の場合、最大数は**-1**に設定され、ワークフローはキャンセルされます。

アプリケーション

「アプリケーション」セクションでは、アプリケーションの有効範囲と有効範囲の制限を確認できます。

フィールド	説明
アプリケーション	[読み取り専用] このアクティビティの範囲。詳細については、アプリケーションスコープを参照してください。
アクセス可能	このワークフローのスコープの制限可能な設定は次のとおりです。 • すべてのアプリケーションスコープ:ワークフローはすべてのアプリケーションスコープからアクセス可能です。 • このアプリケーションスコープのみ：ワークフローアクセスは、アプリケーションフィールドに指定されたスコープに制限されています。 詳細については、「ワークフローのスコープ」を参照してください。

スケジュール

[スケジュール] セクションを使用して、スケジュールビルダを使用してこのワークフローのスケジュールを作成します。

フィールド	説明
配送基準：	このワークフローのスケジュールタイプ。可能なタイプは次のとおりです。 • ユーザー指定の期間 ：ユーザー指定の値に基づく期間。これがデフォルトのスケジュールタイプです。 • 相対期間：事前に設定されたスケジュール（たとえば、平日8～**5**日）から計算される期間。
予定時間	ユーザー定義の間隔。このフィールドは、スケジュールタイプがユーザー指定の期間の場合に表示されます。
スケジュール	このワークフローがいつ実行されるかを決定する事前構成されたスケジュール。
タイムゾーン	このインスタンスのタイムゾーン。

ステージ

タイプ=ワークフローのテーブルを選択すると、ステージセクションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステージ	ワークフローステージの進行状況を選択したテーブルに表示します。ステージフィールドの外観をカスタマイズするには、ステージレンダリングとステージオーダーのスキームを選択します（オプション）。デフォルト値は典型的なシナリオをカバーします。
ステージの表示	ステージアイコンをフォームまたはリスト ビューに表示するときに使用するレンダラー。詳細については、「ワークフローステージレンダラー」を参照してください。
ステージの順序	ワークフロー・フィールドをリストで表示するときのワークフロー・ステージの順序。ワークフローエンジンがワークフローの実行順序からステージ順序を計算できるようにするには、計算済みを選択します。そのワークフローステージから注文フィールドを使用するには、指定されたユーザーを選択します。
名前	ワークフローフィールドに表示されるステージの名前..
期間	特定のステージに割り当てられた時間。
順番	ワークフロー・フィールドをリストで表示するときのワークフロー・ステージの順序。ワークフローエンジンがワークフローの実行順序からステージ順序を計算できるようにするには、計算済みを選択します。そのワークフローステージから注文フィールドを使用するには、指定されたユーザーを選択します。
値	スクリプト内など、システム内の他の場所から参照されるステージの値です。

予定ランタイム

推定ランタイムセクションでは、ワークフローの**ERT**を設定するためのコントロールが開きます。ベースシステムに含まれるコアワークフローは、デフォルトでは実行予定時間に構成されていません。すべての新しいワークフローは、デフォルトのERT値で自動的に構成されます。既存のワークフローの既存の実行時間見積もりを編集したり、新しい実行計画を新規に構成したりすることができます。推定実行時間がどのように設定され、計算されるかの詳細については、 ワークフロー ランタイム測定基準 をご覧ください。

フィールド	説明
ERT が必要	このワークフローに予想される実行時設定が必要であることを示すチェックボックス。 ERT計算を使用して、ワークフローが予想よりも長く実行されているかどうかを判断したり、ワークフロー処理のエラーを特定したりすることができます。デフォルトでは、新しいワークフローにはERTが必要です。
予定実行時間	ワークフローの実行時間の初期見積もり。
データポイント数	[読み取り専用] システムが推定された実行時間と実際の実行時間の結果を比較した回数。
ERT の外れ値の割合しきい値	[必須] 異常値のワークフロー実行時間を識別する推定実行時間からの偏差の割合。システムでは、デフォルト値の20が使用されます。詳細については、「異常なワークフロー ランタイム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルからワークフローを作成する

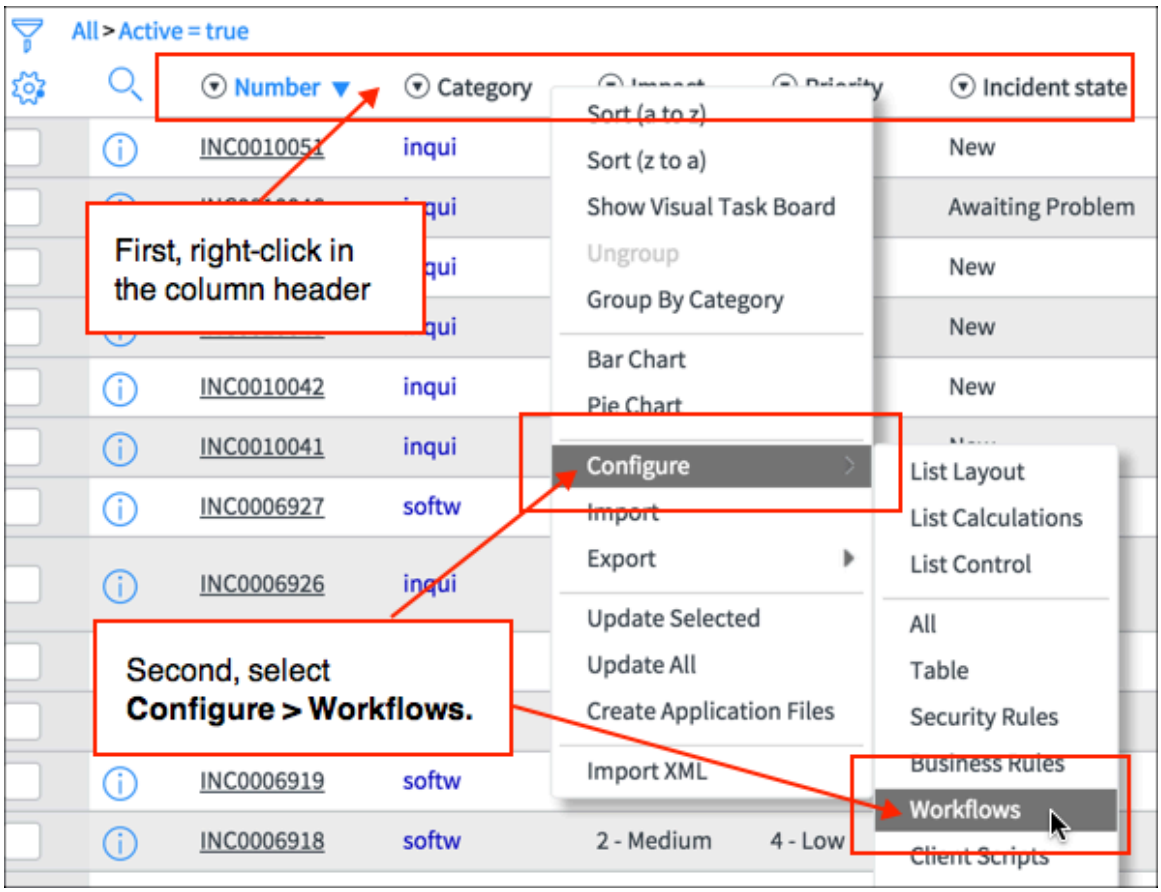
ワークフローをサポートするテーブルのリスト ビューからワークフローを作成して、複数ステップのプロセスを自動化します。

始める前に

- 更新セットプロセスの一部としてワークフローを設計する場合は、 更新セットを使用したワークフローの移動ワークフローを作成する前にをご覧ください。

手順

1. インシデントや問題などの表をリスト ビューで開きます。[インシデント] >[オープン] に移動します。
2. 列ヘッダーを右クリックし、 >ワークフローの構成.



そのテーブルのワークフローバージョンがリストに表示されます。

3. [新規] をクリックします。
新しいワークフロービューでワークフローバージョンが開きます。テーブルフィールドには、手順1で選択したテーブルが入力されており、読み取り専用です。
4. 名前を入力してください...
5. オプション: 説明を入力します。
6. オプション: 条件フィールドを必要に応じて編集します。
7. [送信] をクリックします。
新しいワークフローがワークフローバージョンリストに追加されます。
8. ワークフロー名をクリックします。
新しいワークフローが、1 つの移行で結ばれた [開始] および [終了] アクティビティで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. ワークフローを他のユーザーが利用できるように、アクティビティの追加、検証、公開を行い、ワークフローの作成を完了します。
詳細については、「ワークフローでの作業」を参照してください。
10. オプション: ワークフローの詳細設定を変更するには、 プロパティアイコン をクリックしてください。変更を加えた場合は、 更新をクリックします。

サービスカタログアイテムの作成

新しいサービスカタログアイテムを作成するときは、同時に対応する新しいワークフローを作成することができます。

始める前に

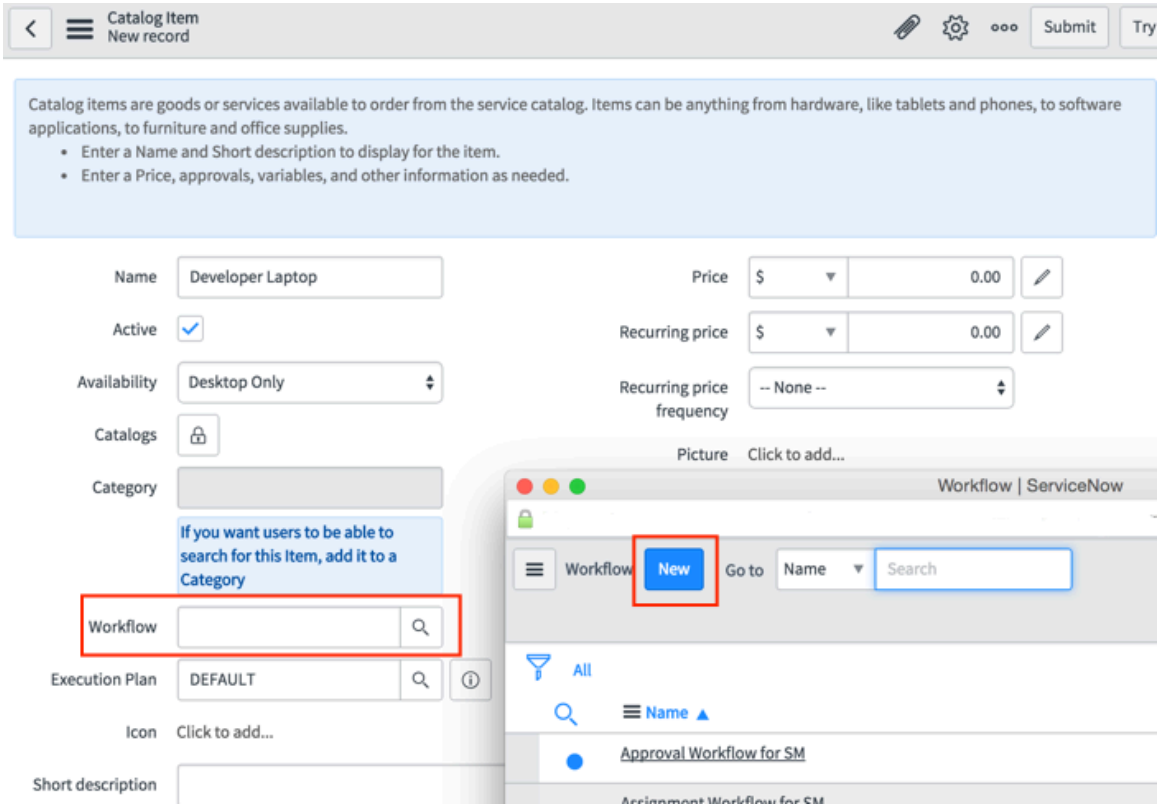
- 更新セットプロセスの一部としてワークフローを設計する場合は、 更新セットを使用したワークフローの移動ワークフローを作成する前にをご覧ください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. フォームの上部にあるカタログアイテムの横にある新規 New をクリックします。
カタログアイテムフォームが開きます。
3. [名前] を追加します。
4. [プロセスエンジン] タブを選択します。
5. [ワークフロー] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
6. 上部のワークフローの横にある新規をクリックします。

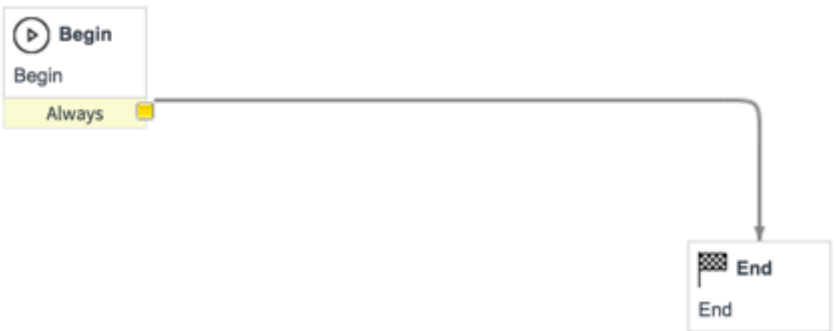
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



「ワークフローのバージョン」ダイアログが、「新規ワークフロー」ビューで開きます。テーブル項目は要求されたアイテム（sc_req_item）に設定され、読み取り専用です。

7. [名前] を追加します。
8. [オプション] 説明 を追加します。
9. [オプション] 必要に応じてステージ情報を変更します。
10. [送信] をクリックします。
    新しいワークフローが、1 つの移行で結ばれた [開始] および [終了] アクティビティで作成されます。



11. ワークフローを他のユーザーが利用できるように、アクティビティの追加、検証、公開を行い、ワークフローの作成を完了します。
    詳細については、「ワークフローでの作業」を参照してください。
12. ワークフローの詳細設定を変更するには、 プロパティアイコンをクリックします。
13. [更新] をクリックします。
    ワークフローエディタを閉じると、Catalog Itemレコードが表示されます。ワークフローは [ワークフロー] フィールドに追加されます。[ワークフローと情報を表示] アイコンは、[ワークフロー] フィールドの隣りにあります。情報アイコンの上にカーソルを置くと、ワークフローの読み取り専用の要約が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA 定義の作成

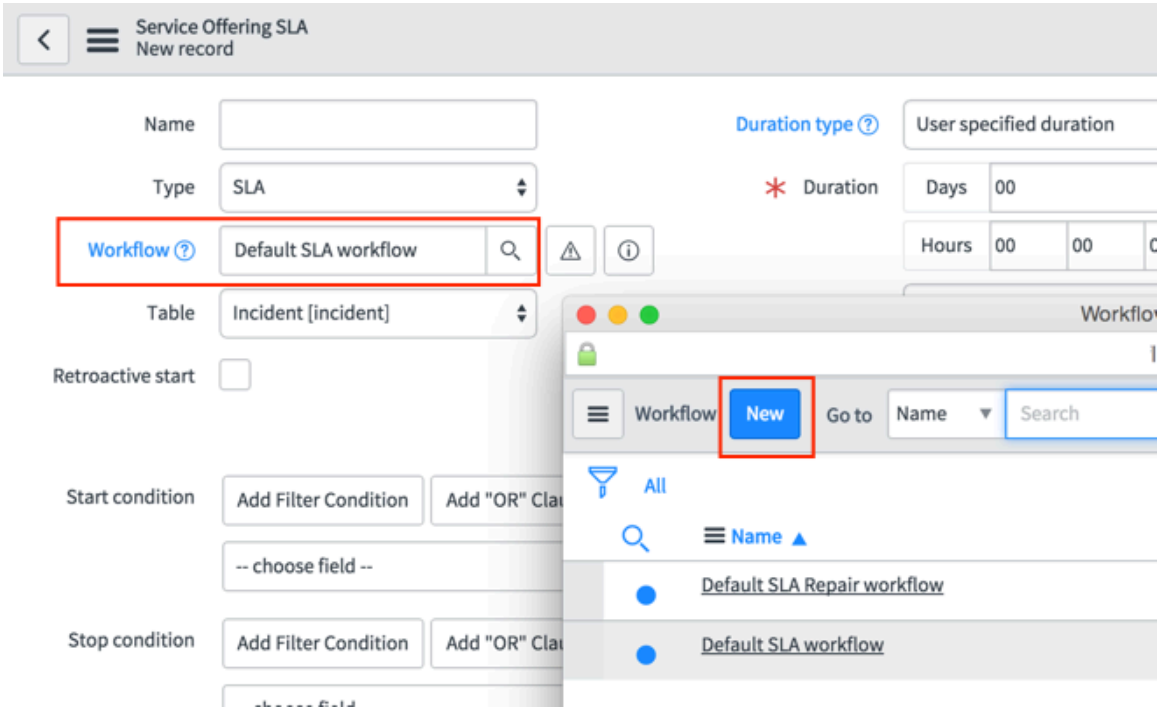
SLA定義からワークフローを作成して、複数ステップのプロセスを自動化します。

始める前に

- 更新セットプロセスの一部としてワークフローを設計する場合は、 更新セットを使用したワークフローの移動ワークフローを作成する前にをご覧ください。

手順

1. SLA定義のリストを開きます。例えば施設> **SLA**定義またはサービスレベル管理> **SLA**定義 。
2. フォームの上部に、隣に **SLA**定義 、をクリック新しい New 。
3. 契約**SLA** またはサービス提供**SLA** を選択します。
   SLA定義またはサービス提供SLAフォームが開きます。
4. ワークフローフィールドの横にある参照アイコンをクリックします。
5. 上部のワークフローの横にある新規をクリックします。



「ワークフローのバージョン」ダイアログが「新規ワークフロー」ビューに表示されます。テーブルフィールドは、**SLA**定義（contract_sla）またはサービス提供SLA（service_offering_sla）に設定され、読み取り専用です。

6. 名前を入力してください...
7. [オプション] 説明を入力します。
8. [オプション] 条件フィールドを必要に応じて編集します。
9. [送信] をクリックします。
   新しいワークフローが、1 つの移行で結ばれた [開始] および [終了] アクティビティで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. ワークフローを他のユーザーが利用できるように、アクティビティの追加、検証、公開を行い、ワークフローの作成を完了します。
詳細については、「ワークフローでの作業」を参照してください。

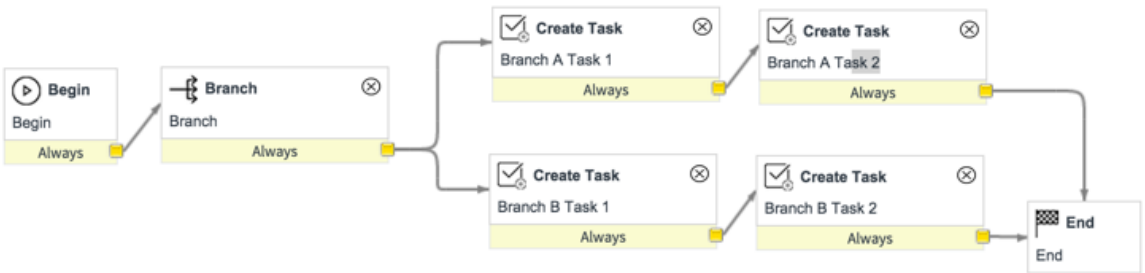
11. [オプション] ワークフローの詳細設定を変更するには、プロパティアイコンの をクリックします。変更を加えた場合は、 更新をクリックします。

複数の支店でワークフローを終了します

進行中のワークフローのアクティブブランチがまだ存在する場合でも、終了アクティビティに到達するとワークフローは完了します。両方のブランチが完了していることを確認するには、ブランチを解決する参加アクティビティを追加します。

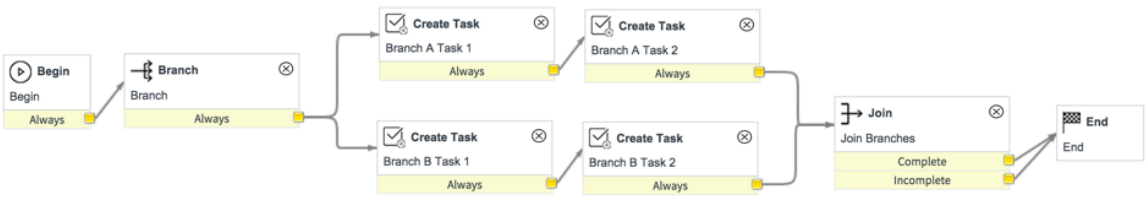
たとえば、次の図は、独立して実行する2つのブランチを持つワークフローを示しています。ブランチAのタスクが完了していない場合でも、ブランチBのタスク1とタスク2が完了すると、ワークフローは完了とマークされます。

完了していないブランチを持つワークフロー



両方のブランチを完了するには、ブランチを解決する参加アクティビティを追加します。1つのブランチが参加に達すると、ワークフローは他のブランチを待ちます。両方のブランチが完了すると、ワークフローが終了します。参加アクティビティの不完全な条件は、分岐の1つが完了できない場合にのみ満たされます。

完了したブランチのワークフロー



ワークフローでの作業

ワークフローを完了するには、ワークフロー アクティビティを追加し、ワークフローを検証して公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：なし

ワークフロー アクティビティを追加

アクティビティによってワークフローの機能が決定されます。

始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

このタスクについて
作成されると、すべてのワークフローに開始アクティビティと終了アクティビティが含まれます。

詳細については、「ワークフローアクティビティ」を参照してください。

手順

1. ワークフローを開く
2. ワークフローをチェックしてください。
3. ワークフロー アクティビティをドラッグ [アクティビティ] メニューからワークフロー本文に移動します。
4. 表示されるワークフロー アクティビティフォームに入力します。

ワークフローを検証

ワークフローエディタからワークフローを手動で検証することができます。Workflow バージョンフォームからワークフロー検証レポートを生成できます。

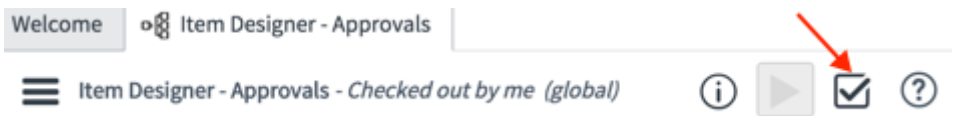
始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

このタスクについて
新しいノードでワークフローを実行すると、ワークフローの検証が自動的に試行されます。検証が成功すると、システムはワークフローのバージョンレコードを更新して、ワークフローが検証されたことを示し、ワークフローを実行したユーザーによって更新されたレコードとしてマークします。

手順

1. ワークフローエディタで検証するワークフローを開きます。

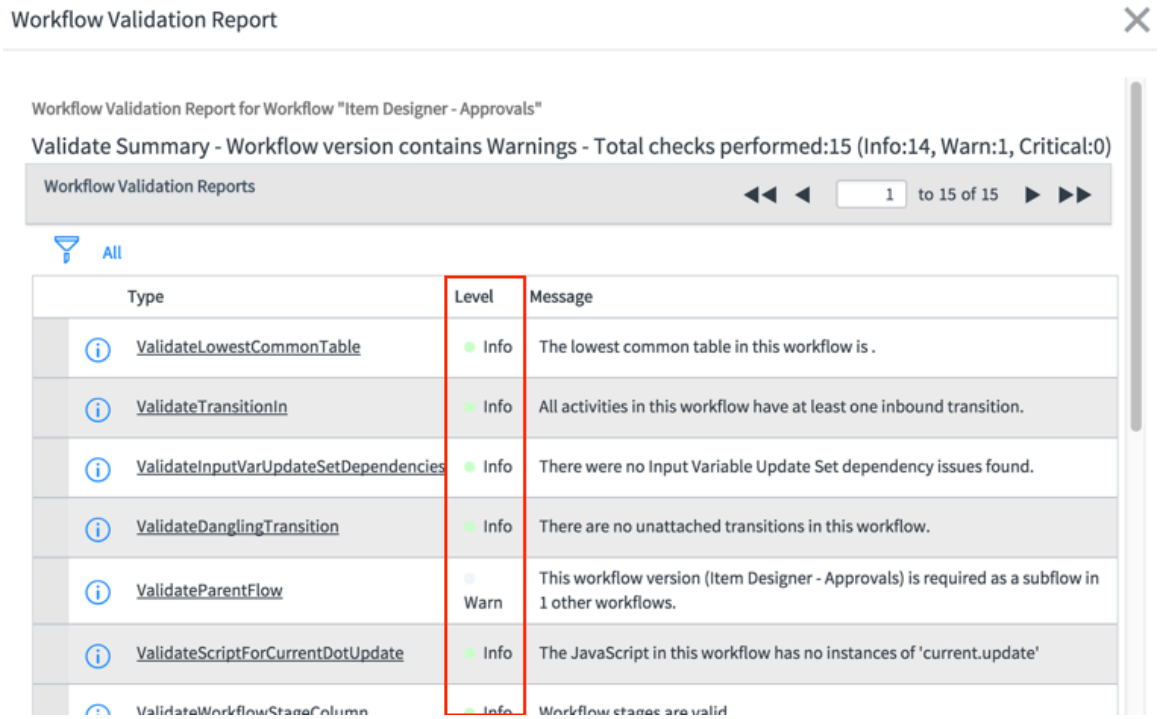
   ワークフローがロードされると、ツールバーにワークフローバリデータのアイコンが表示されます。



2. バリデータアイコンをクリックすると、現在のワークフローバージョンで一連の検証テストが実行され、レポートが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. Workflow Versionフォームからワークフロー検証レポートを生成するには、次の手順を実行します。
   a. 移動先 **Workflow** > 管理 > ワークフローバージョンをクリックし、検証するワークフローを選択します。
   b. 関連リンクで、ワークフローの検証をクリックします。

ワークフローを公開

ワークフローが完了したら、すべてのユーザーが使用できるようにワークフローを公開します。

始める前に

ワークフローを公開する前に、検証して、サブフローの欠落やトランジションの切断など、障害が発生する可能性のある問題をテストします。詳細については、「ワークフロー検証レポート」を参照してください。

必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

このタスクについて

ワークフローを公開するには：

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. パブリッシュするワークフローを開きます。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 公開します。

タスクの結果

新しいバージョンのワークフローを公開した場合、変更は実行中のワークフローコンテキストには適用されません。現在実行中のワークフローコンテキストは、ワークフローの開始時に使用可能だったワークフローバージョンを使用して継続します。次回ワークフローが実行されるときに、新しいバージョンが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローを実行できるかどうかを判断する

ワークフローは、チェックアウトされたバージョンがチェックアウトされているユーザーが使用できる場合にのみ実行できます。有効な公開バージョンは、実行権限を持つすべてのユーザーが使用できます。

始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

手順

1. ナビゲーションフィルタで、次のように入力します。 `wf_workflow.list` ワークフローの1つを開きます。
2. バージョン関連リストで、次のすべての条件を確認します。

   a. チェックアウトおよび〜によるチェックアウトの状態にあるワークフローバージョンは1つだけです。

   b. バージョンは1つしかなく、チェックアウトされていません。このバージョンは、アクティブと公開済みの両方である必要があります。
   リストをパーソナライズし、アクティブ列を追加する必要があります。

   c. 複数のバージョンがある場合は、1つだけが公開されます。

   これらのチェックでは、ワークフローを実行できる2つの条件だけが決まります。

   - チェックアウトしたユーザーは、ワークフローのチェックアウト済みバージョンを使用できます。
   - ワークフローを実行する権限を持つすべてのユーザーに対して、有効な発行済みワークフローバージョンを使用できます。

   これらの2つの条件のいずれかを満たさないサブフローを含むメインフローは、現在のレコードトランザクションに対して実行することはできません。代わりに、サブフロー状態を詳述する重要なログエントリがワークフローコンテキストレコードに追加されます。次の適切なトランザクションでワークフローを実行できるようにするには、メインフローからサブフローを削除するか、サブフローの発行済みおよびアクティブ状態を変更します。

公開ワークフローを編集する

パブリッシュされたワークフローは、チェックアウト後に編集できます。

始める前に
必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、workflow_publisher、または admin

このタスクについて

> **注:**
> 読み取り専用アプリケーションファイルに関連付けられたワークフローをチェックアウトまたは削除することはできません。

ワークフローをチェックアウトするには：

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. 編集するワークフローを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 チェックアウト 。

   新しいワークフローのバージョンが作成され、あなたに割り当てられます。

   公開ワークフローとは異なるドメインにいる場合、新しいワークフローバージョンはあなたのドメインで作成されます 。

次のタスク
ワークフローの編集が完了したら、ワークフローを検証して公開して、新しいバージョンを他のユーザーが利用できるようにします。

2つのアプリケーションスコープ間でワークフローをコピーする

アプリケーションスコープは、アプリケーションファイルやデータに対するアクセスを識別して制限することによって、アプリケーションを保護します。必要に応じて、1つのアプリケーションスコープで作成したワークフロー（たとえば、テスト）を別の本番スコープにコピーすることができます。

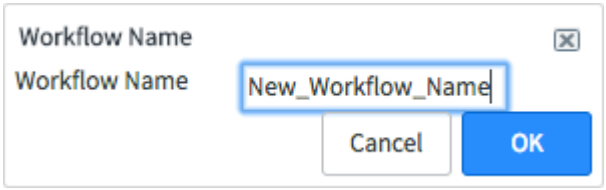
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ホームページで、ログインしたユーザー名の横にあるをクリックします。
2. 開発者タブのアプリケーションフィールドで、ServiceNowプラットフォームを操作するアプリケーションスコープ（たとえば、テスト）を選択します。
3. システム設定 ウィンドウを閉じます。
4. 移動先 **Workflow** > ワークフローエディター.
5. ワークフローエディターでワークフローを作成します。詳細については、ワークフローの作成を参照してください。
6. ワークフローエディタで、をクリックします。
7. アプリケーションタブで、アプリケーションがシステム設定で選択されている現在のアプリケーションスコープに設定されます。
8. アクセス可能な場所で、ワークフローがすべてのアプリケーションスコープで使用可能な場合はすべてのアプリケーションスコープを選択し、現在のアプリケーションスコープで使用可能でアクセス可能な場合にのみこのアプリケーションスコープのみを選択します。
   すべてのアプリケーションスコープからアクセス可能なワークフローのみを別のアプリケーションスコープにコピーできます。
9. ホームページに戻り、をクリックします。
10. 開発者タブのアプリケーションフィールドで、ワークフローをコピーするアプリケーションスコープ（たとえば、本番）を選択します。
11. 移動先 **Workflow** > ワークフローエディター.
12. ページを更新し、作成した同じワークフローを開きます。
    範囲外のワークフローで、ワークフローが**<**スコープ名**>**スコープメッセージに表示されます。<スコープ名>は、ワークフローが最初に作成されたアプリケーションスコープです。
13. ワークフローエディタで、 をクリックします。
14. コピー を選択します。
    ワークフロー名ダイアログが表示されます:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



a. ワークフロー名にコピーしたワークフローの新しい名前を入力します。

b. **[OK]** をクリックします。システムは、現在のアプリケーションスコープにワークフローを作成します。

15. ワークフローエディタで、ⓘをクリックします。
16. アプリケーションタブでは、アプリケーションは現在のアプリケーションスコープに設定されています。
17. 以下からアクセス可能で、新しくコピーされたワークフローを現在のスコープ外からアクセスできないプライベートワークフローにする場合にのみ、このアプリケーションスコープを選択します。
18. [更新] をクリックします。

タスクの結果

選択したアプリケーションスコープに新しいワークフローレコードが作成され、ワークフローエディタで指定されている場合はプライベートとしてマークされます。

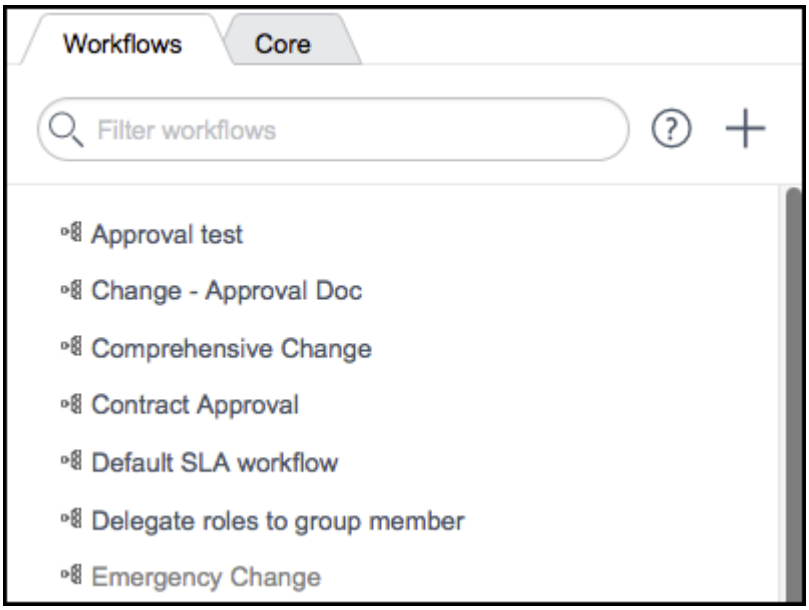
サブフローとして使用されるワークフロー

ワークフローは、別のワークフローをアクティビティとして起動することができます。

親ワークフローによってサブフローがトリガされ、続行する前にサブフローが完了するまで待機します。パブリッシングの前にワークフロー検証ツールを実行して、不足しているサブフローやその他の依存関係の問題（更新セットに関連する問題など）を検出します。

ワークフローエディタのワークフロータブには、サブフローとして使用できるワークフローのリストが含まれています。

サブフローとして使用できるワークフロー



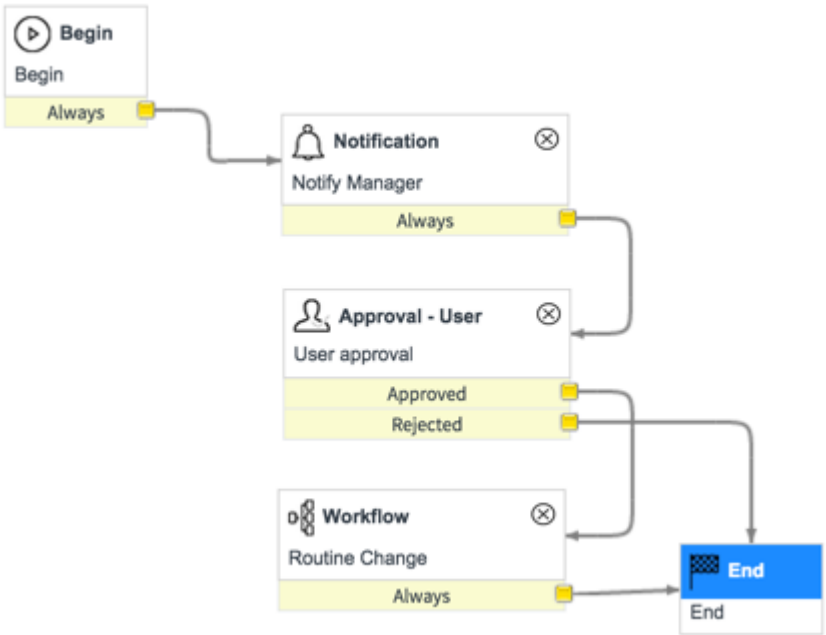
選択したサブフローがアクティブであることを確認します。サブフローがアクティブでない場合、メインワークフローは読み込み中メッセージとともにハングアップします。非アクティブなサブフロー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

をワークフローに配置すると、サブフローは赤いバナーで表示され、実行できないことを示します。アクティブなサブフローは、選択すると青色で強調表示されます。

アクティブなサブフローによるワークフロー



サブフローとタスクの作成アクティビティ

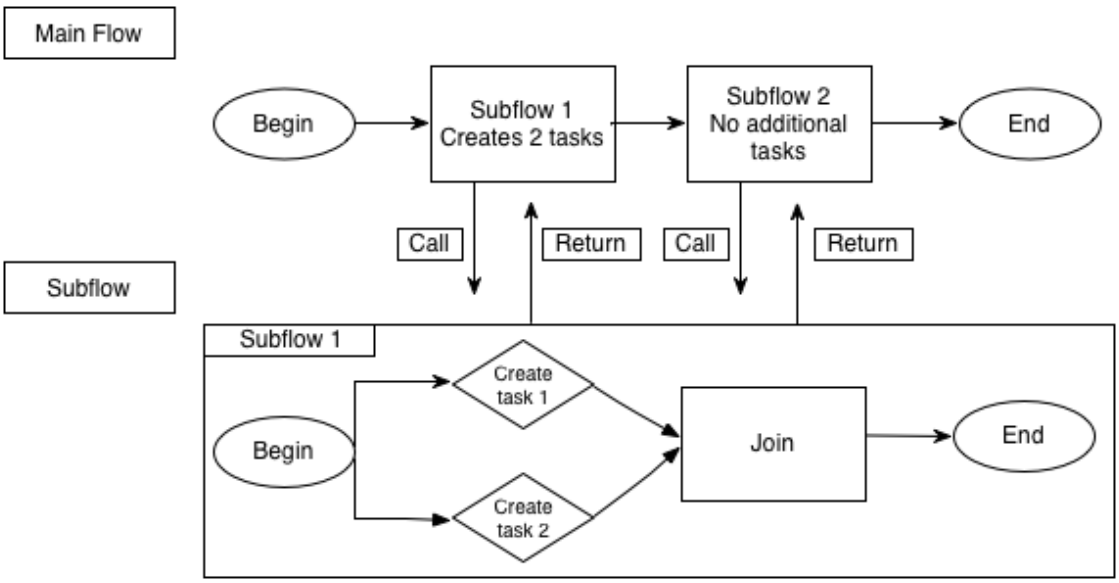
ワークフローにタスクの作成現在のレコードで実行されたアクティビティでは、ワークフロー内の追加のタスクアクティビティが期待通りに実行されないことがあります。

これは、Create Taskアクティビティを含む同じサブフローが親フローで複数回実行される場合に発生します。サブフローが再実行され、そのサブフローを実行しようとするとタスクの作成システムは最初のタスク・アクティビティを代わりに再オープンし、追加のタスクを作成しません。

注:
タスクの作成アクティビティを使用する重複サブフローを作成する代わりに、スクリプトを使用してタスクを作成するワークフローにスクリプトの実行アクティビティを追加することもできます。

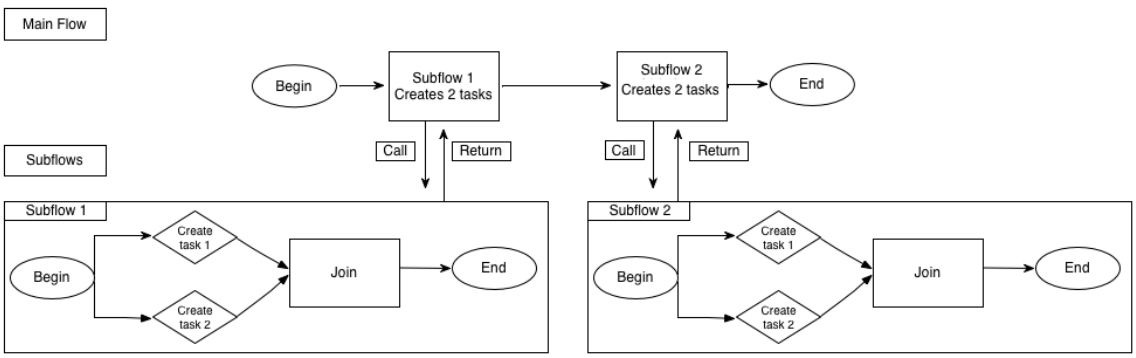
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同じタスク作成アクティビティがワークフローで**2**回実行されます



この構成では、ワークフローは、タスクを作成アクティビティを複数含む同じサブフローを複数回実行しません。これにより、ワークフローで追加のタスクを作成できます。

タスクの作成アクティビティを含む異なるサブフローの実行



ワークフローからサブフローに変数を渡します

このプロセスを使用して、親ワークフローからサブフローに変数を渡します。

始める前に

必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

このタスクについて

注:
また、 戻り値サブフロー内のアクティビティを使用して親ワークフローに値を返します。すべての終了遷移パスに戻り値があることを確認してください。

手順

1. 入力を定義して、親ワークフローから変数を受け入れるようにサブフローを準備します。
2. 親ワークフローにサブフローを含め、入力を親ワークフロー変数に接続します。

注:
要求されたアイテム [sc_req_item] テーブルで実行されるサブフローに変数を渡すことはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフローの入力を定義します

サブフローとして起動されたときに親ワークフローから要求するワークフローの入力変数を定義します。

このタスクについて

すべての入力は変数 [var_dictionary] テーブルに格納されます。

手順

1. エディタで、ワークフローを開いてチェックアウトします。
2. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 入力の編集 を選択します。
3. [ワークフロー入力] ウィンドウで、 新規 をクリックします。
4. 列名、ユーザーに表示されるラベル、フィールドのタイプなど、変数の定義をレコードに取り込みます。
5. [送信] をクリックします。

ワークフローでサブフローを呼び出す

この手順を使用して、ワークフローにサブフローを追加します。

手順

1. ワークフローエディタで、親ワークフローを開き、チェックアウトします。
2. サブフローをワークフロータブを親ワークフローに追加します。
3. [新しいアクティビティ] ダイアログボックスで、サブフローの [入力] で定義された変数を定義します。

   これらのフィールドは、静的な値または変数を次の形式で受け入れることができます。

   `$ {variable_name}`

4. [送信] をクリックします。

   ワークフローは、適切な時間にサブフローをトリガし、入力定義によって示されるように変数を渡します。

サブフローを準備します

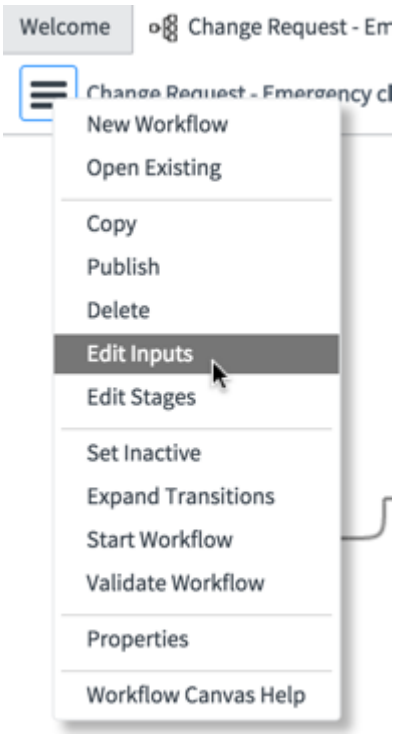
親ワークフローで使用するサブフローを準備するプロセスと、サブフローを使用する親ワークフローを準備するプロセスを確認します。

手順

1. エディタで、サブフローとして使用するワークフローを開き、チェックアウトします。
2. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 入力の編集 を選択します。

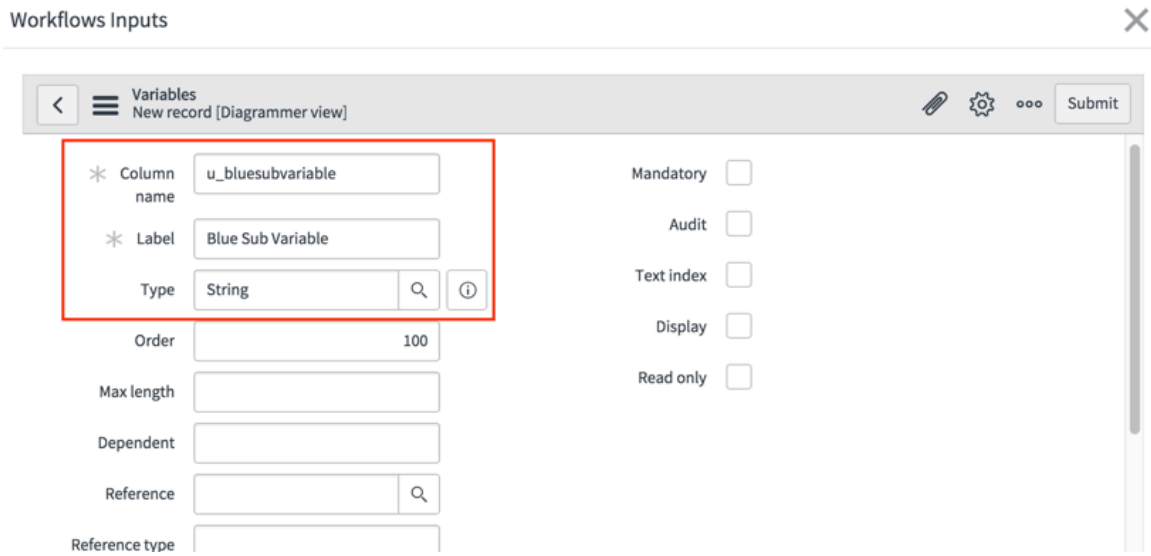
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [ワークフロー入力] ウィンドウで、 新しいの中に変数リストをクリックします。
4. 格納する値のタイプに応じて、新しい変数を追加します。

   次の例では、文字列値を設定します。

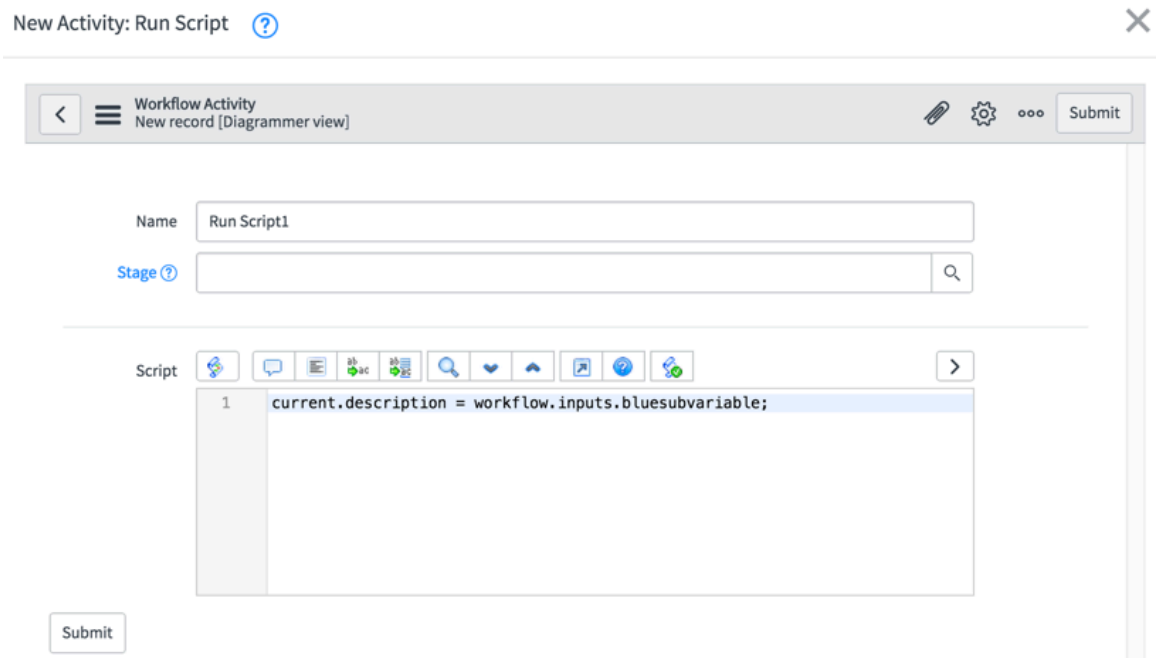


5. [送信] をクリックします。
6. ワークフロー入力ダイアログを閉じます。
7. スクリプトを実行するサブフローのアクティビティを作成します。
   - パラメータの値を現在のフォームのフィールドに設定します。お知らせアクティビティは現在の変数からのみ値を取得でき、新しく追加された変数から値を取得することはできません。そのため、これは重要です。次の例では、説明フィールドに値を設定します。

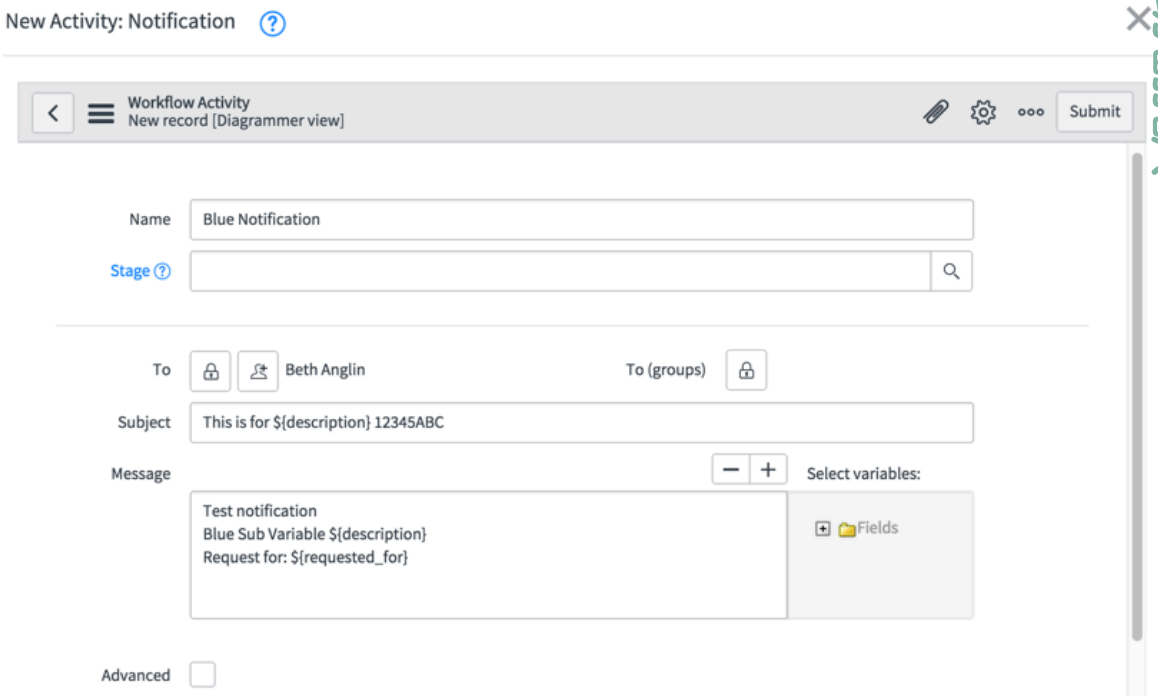
     ```
     current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;
     ```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求フォームに新しいフィールドを作成しますが、フィールドは表示しません。一時的なストレージとして機能します。



8. サブフローで 通知 アクティビティを作成し、件名に `${description}` を使用してフィールドから値を返します。



これは、サブフローが次のようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

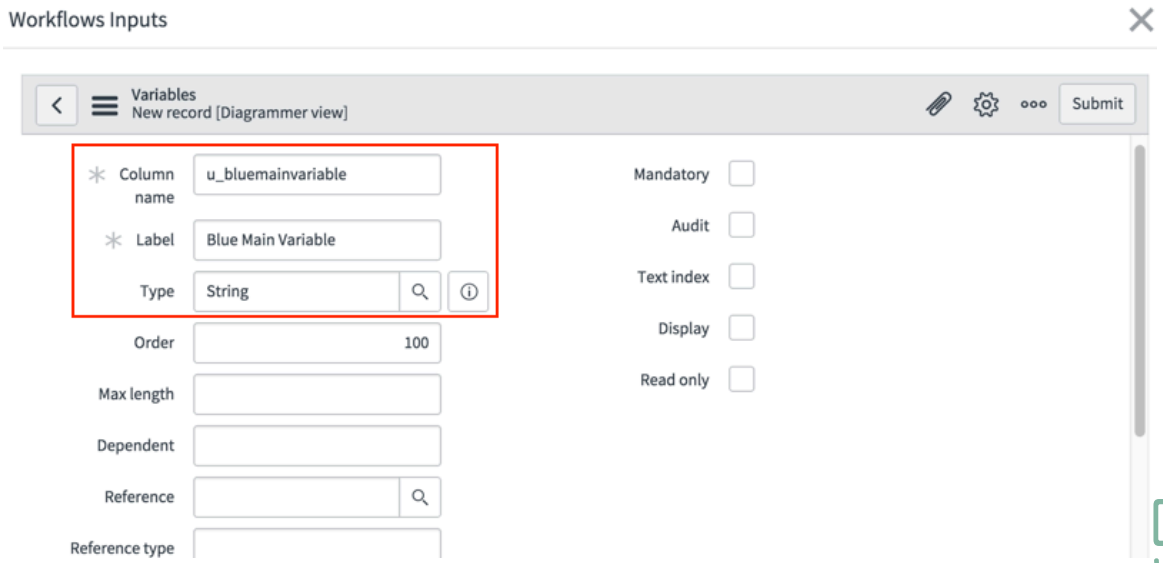
サブフローを使用するためのワークフローの準備

サブフローを作成したら、この手順を使用して親ワークフローを準備します。

手順

1. 親ワークフローで、サブフローで行ったのと同じような変数を作成しますが、名前を変えてください。

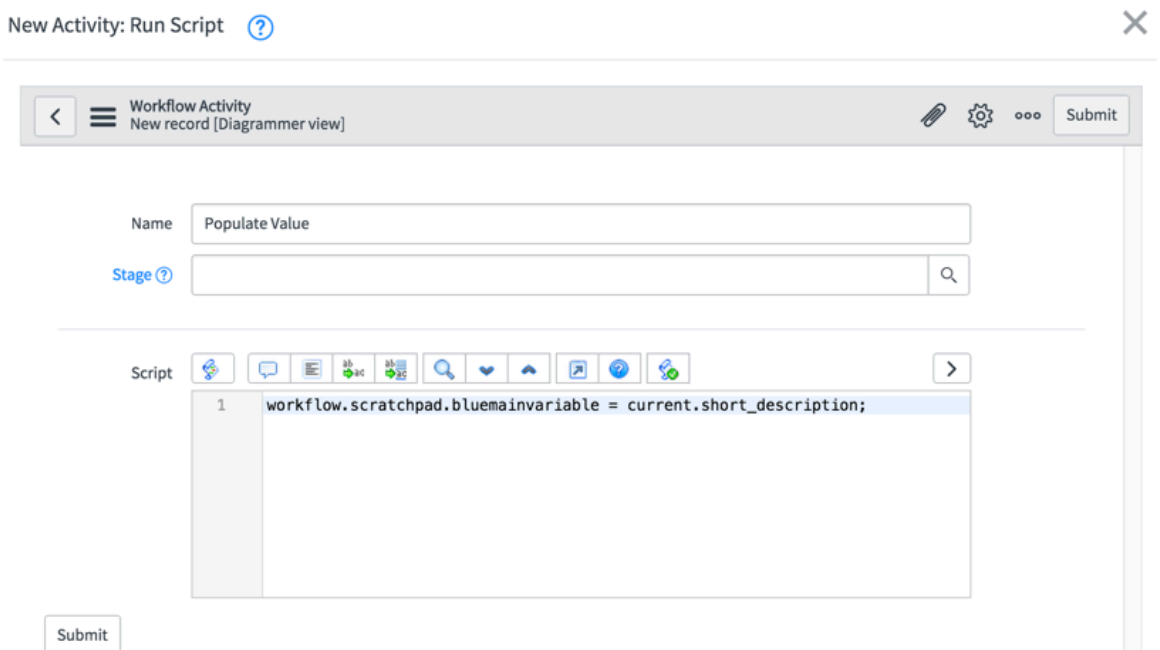
   次の例では、変数の名前は青主変数 と名付けられます。



2. [送信] をクリックします。
3. フィールドから新しく作成された変数に値を戻すには、実行スクリプトアクティビティを挿入します。

   この例では、 簡単な説明フィールドが返され、新しく作成された変数に渡されます。

```
workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
```



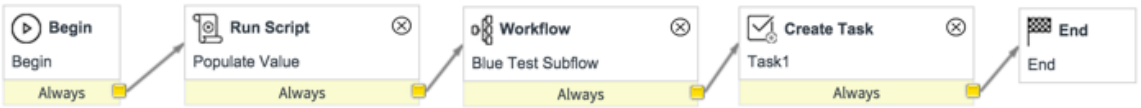
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
5. サブフローアクティビティで、bluemainvariableをbluesubvariableに渡すように**Blue Sub Variable**を設定します。

   $ {workflow.scratchpad.bluemainvariable}

   これは、メインのワークフローのようなものです：



ワークフローでの変数の使用

ワークフロー内には、利用可能ないくつかの異なるタイプの変数があります。

いくつかの変数は、ワークフローの一部を定義、記述、または構成します（ 例:ワークフロー アクティビティ ）。いくつかの変数は、ワークフロー（スクラッチパッド変数など）の実行を容易にするために特に利用できます。一部の変数は、ワークフロープロセスによって操作されるデータレコードを定義、記述、または作成します（たとえば、インシデントなどのレコードを記述するdictionary.xmlファイルに定義されているグライドレコードの要素）。

アクティビティ変数

アクティビティ変数は、特にワークフロー アクティビティに関連付けられたプロパティです。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
これらは、特定のアクティビティがワークフローキャンバスにドラッグされたときにアクティビティ定義に表示される入力です。これらの変数は、ワークフロー アクティビティ、またはワークフロー アクティビティを定義、作成、または記述するプロパティです。

アクティビティ変数は、ワークフロー アクティビティ定義内の関連リストで宣言されます。

変数を追加、表示、変更するには：

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > アクティビティ定義.
2. ワークフロー アクティビティ（例： 承認 - ユーザー 。
3. [アクティビティ変数] セクションまたはタブでは、変数の追加、表示、変更を行えます。アクティビティ変数は、システムディクショナリ と同じフィールドを使用して定義されます。

   注:
   別のアクティビティ変数に依存する新しいアクティビティ変数を定義する場合は、親アクティビティ変数の名前の前に接頭辞「vars」を入力します。たとえば、子フィールドが親フィールドに依存している場合は、依存フィールドに値vars.parentを設定します。

   アクティビティがキャンバスにドラッグされた後のワークフローキャンバス上のアクティビティ変数の可視性を制御するには、wf_activityテーブルでUIポリシーを使用します。

   ワークフロー アクティビティ内の変数にアクセスしたり、これらの変数に値を割り当てるには、ワークフロー アクティビティの変数*vars*を使用します。

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローの入力変数

ワークフロー変数は、実行中にワークフローに渡され参照される外部値です。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ワークフロー変数は、スクリプト内で外部から宣言してメインワークフローに渡すことも、メインワークフロー内で宣言して、サブフローへの入力として渡すこともできます。

> **注:**
> 要求されたアイテム[sc_request_item] テーブルに対して宣言されたワークフローには、特定の種類の入力変数があります。これらの変数の使用方法を理解するにはワークフローカタログ変数 をご覧ください。

ワークフロー変数は、ワークフローエディタのギアメニューから使用可能なフォームで宣言されます。

変数を追加、表示、変更するには：

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローの編集とチェックアウト
3. [ワークフロー アクティビティ] メニューを選択し、 入力の編集 選択します。
4. 既存の変数を選択するか、新規 をクリックします。

   列名フィールドに記入してください。スクリプトから変数にアクセスするときは、この値を使用します。

   ワークフロー変数はワークフローキャンバスに表示されず、[ワークフロー アクティビティ] メニューからの表示にのみ使用できます。

   入力変数はスクリプトで使用できます。スクリプトから入力変数にアクセスするには：

```
var input  = workflow. variables. variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

ワークフロー外部からの変数への値の割り当て

ワークフローで宣言された後、ワークフローが開始される変数に値を割り当てることができます。

次の例は、スクリプトインクルード、ビジネスルール、またはUIアクションでワークフロー変数の値を設定する方法を示しています。

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( ) //Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , {input_var_name : input_var_value } ) ;
```

複数の変数を渡すより読みやすい方法を示すもう1つの例は、オブジェクトを宣言し、オブジェクトに名前/値を追加し、それを渡すことです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
//Declare an instance  of workflow.js
var wf  = new Workflow ( )
//Get the workflow id
var  wfId  = wf. getWorkflowFromName ( "Workflow Name" ) ;
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected
 by the workflow
var vars  = { } ;
vars. input_var_name1 = input_var_value1 ;
vars. input_var_name2 = input_var_value2 ;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf. startFlow (wfId , null , "Workflow Name" , vars ) ;
```

メインワークフロー内部からのサブフロー入力値の割当

入力を受け入れるワークフローが別のワークフロー内から呼び出された場合、それらの入力値は、ワークフロー アクティビティのUI内のワークフローキャンバスから設定できます。サブフロー用に宣言された各入力変数には、アクティビティにテキストボックスの入力領域が表示されます。これらのテキストボックス内で、変数はスクラッチパッドまたは現在のレコードのいずれかから任意の値で設定できます。

詳細については、「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。

ワークフロー入力変数の値の読み取り

ワークフロー入力変数の値は、現在のワークフローオブジェクトをドットで歩くことによってjavascriptを受け入れるワークフロー内のどこにでもアクセスできます。

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

スクラッチパッド変数

文字列ベースの変数をワークフロー アクティビティ間の名前と値のペアとして格納して共有します。

スクラッチパッドは、実行中のワークフローのインスタンスに対してグローバルであり、したがって、すべてのアクティビティに同じように使用できます。

宣言

スクラッチパッド自体は、実行中のワークフローで自動的に使用可能で、特定の宣言は必要ありません。変数は、変数を参照することによって同時に宣言され、スクラッチパッドに格納されます。例：

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

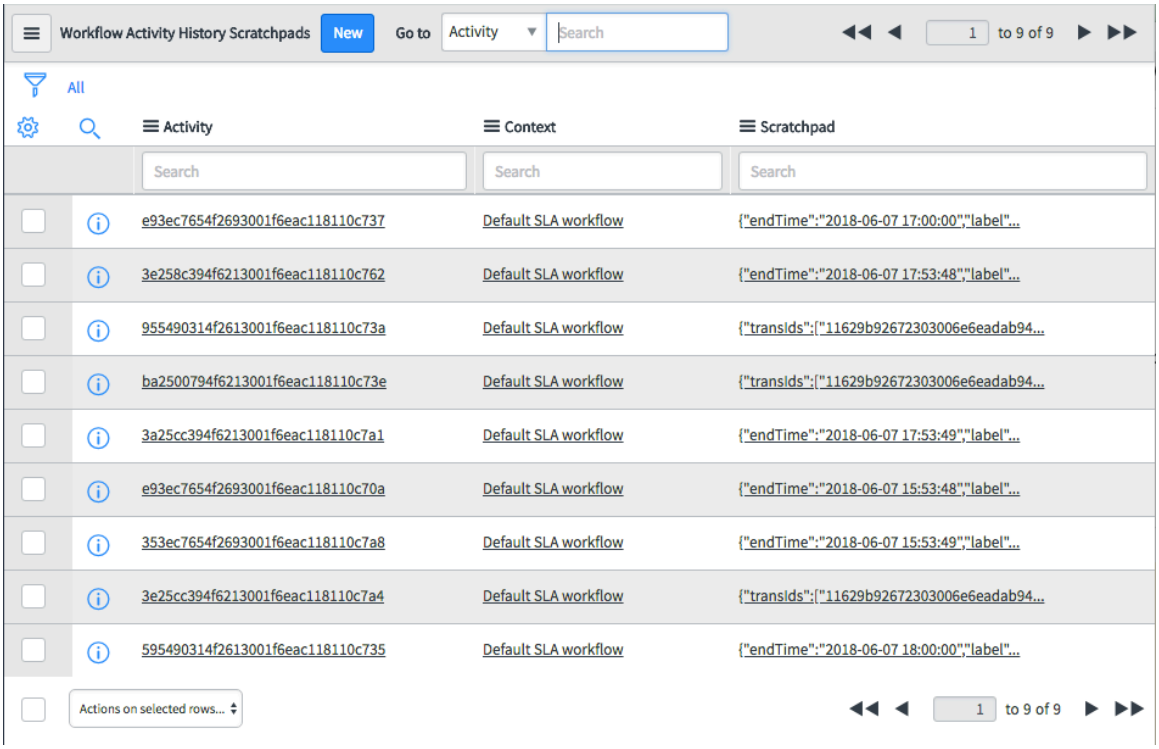
表示

ワークフローアクティビティ履歴スクラッチパッド [wf_history_scratchpad] テーブルからのアクティビティスクラッチパッドの値を表示します。ワークフローアクティビティ履歴スクラッチパッドは、ワークフローアクティビティ履歴レコードの埋め込みリストです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー アクティビティ履歴スクラッチパッド



アクセスと割り当て

スクラッチパッドの値にアクセスしたり、割り当てたりするには、標準のJavaScriptオブジェクト表記法を使用します。たとえば、このフォーマットを使用して特定のスクラッチパッド変数値を割り当てます。

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

この形式を使用して、JavaScript変数をスクラッチパッド変数に割り当てます。

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

現在の変数

現在は、ワークフローのプロパティテーブル内のテーブルへの関連付けまたはカタログアイテムに関連付けられて、ワークフローを開始したデータベースGlideRecordがあります。

宣言

現行の変数は、データベース・レコードをサポートするdictionary.xmlファイルで定義されている列です。実行時に現在のレコードに変数を追加する方法はありません。

表示

現在のレコードの変数は、それらを使用するアプリケーション全体で、グライドフォームとリストに表示されます。

アクセスと割り当て

変数にアクセスしたり、ワークフロー アクティビティ内の変数に値を割り当てるには、グライド要素を参照して現在のレコードから値を取得します。

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

または

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

ワークフローカタログ変数

要求アイテム[sc_req_item] テーブルに関連付けられているワークフローには、特定のタイプのワークフロー入力があります。

このワークフローへの入力は基本的に質問です。回答の組み合わせは、特定のカタログタスクに関連付けられると、タスクフォームのオプションになります。これらのオプションは、ワークフロー内のカタログタスクアクティビティによって生成されます。

スコープ

サービスカタログとワークフローの目的のために、変数の有効範囲は、ワークフロー内のカタログタスクアクティビティに対する可用性を決定します。変数は、グローバルまたはカタログ固有の項目として定義できます。変数がカタログ項目に関連付けられ、カタログタスクを生成するワークフローがカタログ項目に関連付けられている場合、変数スコープは、ワークフロー内のカタログタスクアクティビティ内でマッピングに使用できる変数を決定します。ワークフローが要求アイテム[sc_request_item] に関連付けられていて、カタログアイテムに特に関連付けられていない場合、空のCatアイテムフィールド値を持つカタログ変数は、ワークフロー内のすべてのカタログタスクアクティビティで使用できます。

宣言

要求されたアイテムカタログ変数は、カタログアイテムレベルまたはグローバルレベルで宣言できます。

このタスクについて

ワークフローエディタのコンテキストメニューを使用して、グローバルカタログ変数を宣言できます。

また、 グローバル変数宣言オプション2 をご覧ください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. 要求アイテム[sc_req_item] テーブルに対して実行されるワークフローを開き、チェックアウトします。
3. メニューアイコンをクリックしてカタログ変数の編集 を選択します。
4. 新規をクリックして新しい変数を作成するか、既存の変数を選択します。
5. [グローバル] ：チェック ボックスをオンにします。
6. [送信] をクリックします。

グローバル変数宣言オプション2

グローバルカタログ変数は、サービスカタログを使用して宣言できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > アイテム変数.
2. ワークスペースに表示される変数のリストには、 **Cat** Item！**= <blank>** のデフォルトのフィルターがあります。**Cat Item = <blank>** にフィルターを変更 して、クエリを実行します。

   表示されるカタログ変数は、ワークフロー内から開始されるすべてのカタログタスクで使用できます。
3. [新規] をクリックして新しい変数を作成します。
4. カタログアイテムフィールドを空白のままにします。
5. [グローバル] ：チェック ボックスをオンにします。
6. [送信] をクリックします。
   また、 グローバル変数宣言オプション1 。

カタログ項目固有の変数宣言オプション1

カタログアイテム固有の変数を宣言できます。

このタスクについて
これらの変数は、参照されているカタログ項目でのみ使用できます。 カタログアイテムフィールドを変数レコードに追加します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ変数 > アイテム変数.
   ワークスペースに表示される変数のリストには、 **Cat** Item！**= <空白>** のデフォルトのフィルタがあります。
2. カタログアイテム参照フィールドにカタログ項目を入力または選択します。
   選択するカタログアイテムカタログ変数の範囲と可用性をその特定のカタログ項目に限定します。
3. [送信] をクリックします。
   また、 カタログアイテム固有の変数宣言オプション2 もご覧ください。

カタログアイテム固有の変数宣言オプション2

カタログ項目レコードをカタログ項目レコードから直接宣言することができます。

このタスクについて
この方法でカタログ変数を作成すると、カタログアイデムリファレンスが自動的に選択されたカタログアイテムに設定されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. カタログアイテムを選択します。
   変数関連リストに移動します。この関連リストを使用して宣言されたすべての変数には、現在のカタログアイテムのカタログアイテム参照値があります。
3. 変数関連リストで、新規をクリックします。
4. あなたがカタログアイテムフィールドは、以前に選択または作成されたカタログ項目を正しく参照します。
5. 質問セクションまたはタブに移動するか開きます。
6. 質問を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [名前] を追加します。
   変数名には空白を入れてはならず、数字で始めることはできません。
8. [送信] をクリックします。
   また、 カタログ項目固有の変数宣言オプション1 もご覧ください。

表示

カタログ固有のアイテム変数は、プロセス内で変数が表示される場所に応じていくつかの場所で表示されます。

宣言が発生する可能性があり、変数はメニューの中から、アイテムの更新モジュールとサービスカタログのアイテム変数モジュールの両方の中から見ることができます。

ワークフロー内で、カタログ固有の項目変数は、カタログタスクアクティビティの下部にあるスラッシュバケットの形式でカタログタスクアクティビティに使用できます。選択されている項目変数は、ワークフローを実行しているカタログタスクのインスタンスによって生成されるタスクに表示される質問と回答のペアです。

ワークフローが特定のカタログアイテムに関連付けられている場合、その関連付けはカタログタスクアクティビティのslushbucketに表示されるアイテム変数のフィルタとして機能します。

変数が最後に表示される場所は、カタログタスク項目によって生成されるタスクフォームです。slushbucketで選択された変数は、タスクフォームでユーザーに表示される質問と回答のペアです。

アクセスと割り当て

カタログアイテム変数は利用可能であり、特定のカタログタスクカタログタスクのslushbucketエントリを使用して（それによって特定のタスクに対して）アクティビティを実行します。

タスクを操作しているユーザーは、変数の値を入力します。

スクリプト内のカタログアイテム変数の値にアクセスするには：

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

ワークフローイベント

このシステムでは、登録されたプラットフォームイベントとワークフローイベントの2種類のイベントが使用されます。

登録イベント

登録されたイベントはビジネスルールで作成され、レコードがデータベースに挿入されたときに電子メール通知を送信するなどのタスクに使用されます。ワークフローイベントはワークフロー内でのみ登録され、プラットフォーム内の他の場所では使用されません。登録されたプラットフォームイベントは、外部使用のワークフローによってトリガされますが、ワークフロー内では使用できません。

ワークフローイベント

ワークフロー・イベントは、イベント・レジストリーを使用して登録されたプラットフォーム・イベントとは異なるルールに従います。プラットフォームイベントは、イベント登録 [sysevent_register] テーブルに入力され、使用するプラットフォームプロセスで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローイベントは、ワークフローエンジン専用にトリガされ、ワークフローコンテキストの実行を指示するためにのみ使用されます。イベントがワークフローに登録されると、Workflow Executing Activity [wf_executing] テーブルの**registered_events**カラムに現在実行中のアクティビティにアタッチされます。

ワークフローイベントは、スクリプトインクルードまたはスクリプト実行アクティビティなど、ワークフローコンテキストにアクセスできる任意のスクリプトソースからワークフローにブロードキャストすることもできます。この場合、イベントキャンセル特定のコンテキストのWorkflow Executing [wf_executing] テーブル内のすべてのレコードに渡されます。

レジストリまたはブロードキャストのいずれの場合でも、イベントは現在実行中のアクティビティに関連付けられたアクティビティ定義によって処理されます。各アクティビティ定義には、一連のハンドラーが付属しています。たとえば、ほとんどのアクティビティには、*onExecute*、*onCancel*、および*onUpdate*イベントハンドラが付属しています。より具体的なイベントの例として、**Approval - User**アクティビティには、承認アクティビティの作業に固有の*onDetermineApprovalState*もあります。

複数の並列イベント

単一のワークフローには、ワークフローが別々のワークフローブランチ上で重複するタイマーを持つ場合など、複数のイベントスレッドを同時に実行できます。追加のスレッドが最初のスレッドの前に完了すると、システムは、追加のスレッドからのイベント情報をWorkflow Queued Commands [wf_command] テーブルに格納します。最初のスレッドが完了すると、システムは追加スレッドによって保存された情報を取得し、各スレッドからのイベント情報を含むワークフローを処理します。

ベースシステムのワークフローイベント

いくつかのワークフローイベントが基本システムで利用可能です。

ベースシステムのワークフローイベント

イベント	説明	目的	使用の方法	ソース
activityComplete	*onActivityComplete*イベントハンドラに応答するためにアクティビティ定義で使用されるストリング値。	ワークフロー実行アクティビティ [wf_executing] テーブルのレコードに、同じワークフローコンテキスト内の他のアクティビティの完了を通知します。	アクティビティでwf_executing.notify_terminationのブール値を設定できる場合は、*onExecute*イベント中に値をtrue（activity.notify_termination = true）に設定します。	ワークンジンス終了
その他のイベント	**Join**アクティビティがotherEventに応答するために使用する文字列値です。	完了したotherEventについてワークフロー実行アクティビティ [wf_executing] テーブルのレコードに通知します。	**Join**アクティビティは、**n**回前のアクティビティから遷移します。これらのこれまでのアクティビティはすべてwf_executingレコードを作成し、レコードがすでに存在するかどうかを確認します。**Join**がすでに存在する場合、実行中の遷移によって作成された**Join**は削除のためにwf_executingレコードを設定します。	**Join**アティ
タイマー	期限切れの**Timer**アクティビティに応答するためにワークフロー ア	wf_executingレコードに完了し、タイマーイベントを発	**Timer**アクティビティは、スクリプトを呼び出すジョブのスケジュールを設定します。スクリプトは	**Timer**ジュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースシステムのワークフローイベント (続く)

イベント	説明	目的	使用の方法	ソース
	クティビティによって使用される文字列値です。	生させたタイマーアクティビティについて通知することを許可します。	fireEvent（wf_executing、timer）を呼び出します。	ジョブクティ
execute	期限切れの**Timer**アクティビティに応答するためにワークフロー アクティビティによって使用される文字列値です。	最初の状態がwf_executingテーブルのレコードに通知されます。 実行中その主な作業を進めてください。	ワークフローエンジンは、実行されたトランジションごとに、実行中の状態を持つ実行レコードを作成します。作成されると、実行中のレコードは処理のためにキューに入れられます。キュー内の各アイテムについて、Rhinoグローバルが確立され、実行レコードを駆動するアクティビティ定義がインスタンス化され、`run（）` 関数が呼び出されます。レコードの状態が実行の場合、この関数は常に*`onExecute`*を呼び出します。	ワークローエン、WHandl
実行（特に ロック ）	特定のロックを取得しようとする待機中のロックに応答するために**Lock**アクティビティが使用する文字列値です。この実行は、別のスレッドで指定された間隔で呼び出され、外部イベントとして扱われるため、以前の実行とは異なります。	指定された待機時間が経過し、再度ロックを取得する必要があることを実行するのを待機しているwf_executingレコードに通知します。	**Lock**アクティビティは、ワークフロースクリプトインクルードのfireEvent（wf_executing、'execute'）メソッドを使用するスクリプトでジョブをスケジュールします。	ロックジュージョブクティ
decideApprovalState	現在のレコードの全体的な承認ステータスの変更に対応する承認アクティビティで使用される文字列値です。	wf_executingレコードに、タイマーイベントを完了しトリガした承認に関する承認アクティビティを通知します。	承認コーディネーターは、イベントの登録とイベントのトリガーを行います。子の承認には、承認状態を決定するリスナーがあります。	承認コネータonExeイベンガーし
キャンセル（アクティビティ定義内から）	ワークフロー アクティビティがキャンセル要求に応答するために使用する文字列値。	ワークフローがキャンセルされるコンテキスト内のすべてのwf_executingレコードに通知します。	**End**アクティビティでは、グローバルworkflow.broadcastEvent（ 'cancel'）を使用して、現在実行中のwf_executingレコードを中断します。これにより、これらのレコードの状態がキャンセルに変更されます。	**End**アティを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースシステムのワークフローイベント (続く)

イベント	説明	目的	使用の方法	ソース
キャンセル（現在のコンテキスト外）	ワークフロー アクティビティがキャンセル要求に応答するために使用する文字列値。	このイベントは上記のキャンセルイベントと同じで、同じイベントを処理します。しかし、このイベントの管理は微妙に異なります。このイベントは、ワークフローがキャンセルされていることをコンテキスト内のすべてのwf_executingレコードに通知します。このイベントは、 `onCancel` 実行中の各アクティビティ定義のイベントハンドラですが、イベントは別々に呼び出されます。特に、アクティビティ定義の外部から取り消すコールは、現在のミューテックスによってブロックされます。これは、イベントが現在のミューテックスのパラメータ内でまだ動作している現在実行中のアクティビティを中断しないという点で重要な違いです。	どのスクリプトも、ワークフロースクリプトインクルードを介して、既知の実行中のコンテキストに対してキャンセルを呼び出すことができます。たとえば、`var w = new Workflow（）; w.cancel（context）; // contextはキャンセルされるコンテキストのGlideRecordです。`	任意のプトイド、スルされブ、UIン、ま他のソ
停止する（ **End**アクティビティを参照してください）	**End**アクティビティはこのイベントをチェックします。	停止イベントが現在のイベントである場合、 **End**アクティビティはバイパスされます。	**End**アクティビティで唯一です。	任意のプトがまたはロースの実行ビティトを経停止イトリガロードするこます
リスナー	ワークフロー（サブフロー）アクティビティがイベントとしてトリガする文字列値です。	メインワークフローがサブフローを呼び出すとき、ワークフローはサブフローのコンテキストのID	リスナーイベントは、サブフローの完了時に親コンテキストに渡され、ワークフローアクティビティのonListenerアクションによって管理されます。	親を持クフロによっされるルール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースシステムのワークフローイベント (続く)

イベント	説明	目的	使用の方法	ソース
		をスクラッチパッドに保持します。サブフローが完了すると、ビジネスルールを介してリスナーイベントがトリガーされます。		
probe_complete	Orchestrationアクティビティによってワークフロー内でトリガされた文字列値。MIDサーバーがタスクを完了したことを示します。	probe_completeイベントは、ワークフローヘルパー関数`handleEventByIds`を介してオーケストレーションセンサープロセッサからトリガーされます。	`onProbe_complete`イベントハンドラは`WebServiceActivityHandler`にあり、ほとんどのオーケストレーションアクティビティで使用されます。	MIDサスクまティビ理するているローをるためれるイす
一時停止	SLAからワークフローに送信され、**Timer**アクティビティを一時停止する文字列値です。	SLAが一時停止されている場合、タイマーが実行されている場合は、SLAワークフローを一時停止する必要があります。	SLAタイマー専用です	SLA
再開	タイマーアクティビティが一時停止したタイマーを再開するために使用する文字列値（一時停止を参照）。	SLAが再開されると、SLAワークフローも再開する必要があります。	SLAタイマー専用です。	SLA

自動翻訳

ワークフローに関連するイベントをグライドします

ワークフローでは、いくつかのGlideイベントが使用されます。

ワークフローグライドイベント

イベント	説明	目的	使用	ソース	スレッド	リスナー
挿入	グローバルイベントは、スクリプトエンジンを引き起こす	現在のGlideRecordに関連付けられているワークフローを、要求アイテムや	ワークフローでこれを明示的に顧客側で使用することはありません。これはグライドエンジンの一部であり、このイベントではワー	ワークフローエンジン	現在のスレッド、現在のミュー	挿入のユーザーアクション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローグライドイベント (続く)

イベント	説明	目的	使用	ソース	スレッド	リスナー
	GlideRecordの挿入時に設定され、ワークフローエンジンを介して起動します。	SLAタイマーのように参照、またはGlideRecordのテーブルに関連付けられた条件で開始します。	クフローができるのはスタートだけです。ワークフローは、スクリプトを使用して手動で開始することもできます。		テックス	
更新	グローバルイベントは、スクリプトエンジンの原因となるGlideRecordの更新時に設定され、それを介してワークフローエンジンが起動します。	Workflow Context [wf_context] テーブルを参照して、現在のGlideRecordに関連付けられている実行中のワークフローをドキュメントIDで検索します。	ワークフローでこれを明示的に顧客側で使用することはありません。これはGlide エンジンの一部であり、このイベントではワークフローができるのはスタートだけです。	ワークフローエンジン	現在のスレッド、現在のミューテックス	GlideRecordのアップデートのユーザアクション
削除	グローバルイベントは、スクリプトエンジンを引き起こすGlideRecordの削除時に設定され、ワークフローエンジンを使用して起動します。	Workflow Context [wf_context] テーブルを参照して、現在のGlideRecordに関連付けられている実行中のワークフローをドキュメントIDで検索します。	ワークフローでこれを明示的に顧客側で使用することはありません。これはGlide エンジンの一部であり、このイベントではワークフローができるのはスタートだけです。	ワークフローエンジン	現在のスレッド、現在のミューテックス	GlideRecordの削除のユーザアクション
クエリー	グライドデータベースのクエリに基づいて設定されたグローバルイベントで、スクリプトエンジンとそのワークフローエンジンが起動します。	Workflow Context [wf_context] テーブルを参照して、現在のGlideRecordに関連付けられている実行中のワークフローをドキュメントIDで検索します。	ワークフローでこれを明示的に顧客側で使用することはありません。これはGlide エンジンの一部であり、このイベントではワークフローができるのはスタートだけです。	ワークフローエンジン	現在のスレッド、現在のミューテックス	GlideRecordのクエリのユーザアクション

ワークフローイベント固有の関数

特にワークフローイベントに関連するいくつかの機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローイベント固有の関数

関数	説明	目的
registerForEvent（eventName）	文字列として表されたイベントをwf_executing.registered_eventsフィールドに書き込むワークフロー環境の関数です。	ワークフローがイベントを待機するために使用します。イベントがアクティビティが実行アクティビティのレコード・セットのレコードにログされると、wf_executing.registered_eventsフィールドに書き込まれます。
unRegisterForEvent（eventName）	wf_executing.registered_eventsフィールドに書き込まれたイベントを表す文字列値を削除するワークフロー環境の関数です。	ワークフローがイベントを待機しなくなったときに使用します。wf_executing.registered_eventsフィールドに書き込まれたイベントを削除します。アクティビティがイベントを待機しなくなると、wf_executing.registered_eventsフィールドからイベントが削除されます。
fireEvent（eventName）	wf_executing.registered_eventsフィールドの内容を検査し、その内容を渡されたeventNameと比較するワークフロー環境の機能です。	ワークフローがイベントを待機しているかどうかを判別するために使用します。wf_executing.registered_eventsフィールドの内容を検査し、その内容を渡されたeventNameと比較します。fireEventフィールドがtrueに設定されると、ワークフローはイベントを待機しなくなります。
fireEvent（eventRecord、eventName）	特定のワークフロー実行アクティビティ[wf_executing]レコードにイベントを送信するワークフロー環境の機能です。eventRecordはwf_executing型のGlideRecordです。	このイベントは、ワークフロー・レコード・セットのレコードにログされるアクティビティ[wf_executing]レコードにイベントを送信します。fireEventワークフロー・スクリプト・コールまたはスクリプト・インクルードのスクリプトから呼び出されます。
fireEvent（eventRecordSysId、eventName）	特定のワークフロー実行アクティビティ[wf_executing]レコードにイベントを送信するワークフロー環境の機能です。 eventRecordSysId	これは、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローイベント固有の関数 (続く)

関数	説明	目的
	wf_executing型のGlideRecordのsys_idです。	
fireEvent（eventRecordSysId、eventName、optionalJSONObject）	特定のワークフロー実行アクティビティ[wf_executing]レコードにイベントを送信するワークフロー環境の機能です。 eventRecordSysId wf_executing型のGlideRecordのsys_idです。	上記のが、JSメータとす。この表現可た、ワ成するともできま
broadcastEvent（contextId、eventName）	状態にかかわらず、現在実行中のすべてのWorkflow Executing Activity [wf_executing] レコードに指定されたコンテキストでイベントを送信するワークフロー環境の機能です。	これは、り、Wo[wf_exeいて、_
broadcastEvent（eventName）	状態に関係なく、現在実行中のすべてのWorkflow Executing Activity [wf_executing] レコードに現在のコンテキストでイベントを送信するワークフロー環境の機能です。	これは_しないて現在のW[wf_exeきます。

自動翻訳

イベント固有のワークフロー アクティビティ

次のワークフロー アクティビティはイベントをトリガします。

イベント固有のワークフロー アクティビティ

アクティビティ名	説明	目的	使用	ソース	スレッド	リスナー
イベントを作成	ワークフローイベントではなく、	ワークフロー アクティビティ[wf_activity]テーブルで指定された通知イベン	1. 移動先 システムポリシー > イベント > レジストリ 2. イベントを作成します。	イベント登録	現在のスレッドでトリガされ、通	ワークフローの外部の通知スレッド

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント固有のワークフロー アクティビティ (続く)

アクティビティ名	説明	目的	使用	ソース	スレッド	リスナー
	イベントレジストリからのイベントが必要です。このアクティビティは、お知らせワークフローツリーのカテゴリです。	トを発生させます。	**3.** 移動先 システムポリシー > テンプレート メールテンプレート を作成します **4.** 移動先 システムポリシー > メール > 通知. **5.** 新しい通知を作成する は作成したテンプレートを作成して送信するイベントによってトリガーされます。 **6.** ワークフローキャンバスで、[イベントの作成] アクティビティをキャンバスに追加し、新しく登録されたイベントに関連付けます。 ワークフローが実行されると、イベントが作成され、イベントに関連付けられた電子メールが送信されます。		知のワーカースレッドで処理されます。ワークフローで決して処理されません	
WF イベント待ち	ベーシステムテーブルのワークフローイベ	現在のコンテキストの別のトランジションブランチがイベントをトリガするのを待ちます。	イベント名を入力として受け取ります。アクティビティが実行されると、指定されたイベント名が **Registered_events** に格納された文字列配列に追加されます。この列の値は、アクティ	**Wait for WF Event** アクティビティには、変数に渡された値に対して現在のイベントをテストする汎用列 *onUnhandledEvent* があります。一致する場合、 **WF** イベントを待つワークフロー	現在のスレッドまたはスクリプトからトリガ	*onUnhandledEvent* の **WF** イベントを待つアクティビティです

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント固有のワークフロー アクティビティ (続く)

アクティビティ名	説明	目的	使用	ソース	スレッド	リスナー
	ントで説明されているように、現在のコンテキスト内でのみワークフローイベントを聞きます。このアクティビティは、ワークフローツリーの条件カテゴリにあります。		ビティが実行されているときにアクティビティが待機するすべてのイベントのリストに入っています。	を前方に移動します。	されます	

ワークフローステージ

ワークフローは、ステージ フィールドとして指定されたフィールドを更新することによって、ワークフローの進行状況を示すことができます。

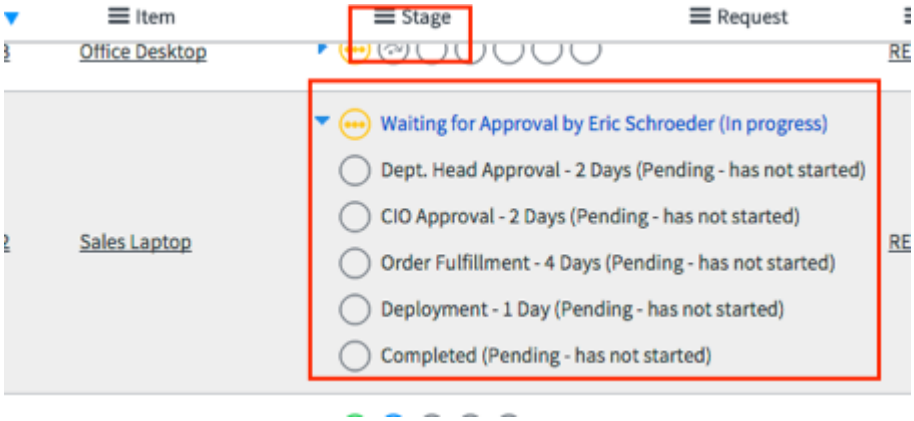
たとえば、インシデント[インシデント] テーブルには、 インシデント状態フィールドは進行状況を示しますが、サービスカタログではステージ フィールドを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

可能なステージ値を通るワークフローの進行状況を示すために、インターフェイスはステージ フィールドワークフローのプロパティで選択します。使用可能なフィールドは、ワークフローで使用されるテーブルによって異なります。フィールドに選択リストがある場合は、その選択肢がワークフローのステージ値として使用できます。フィールドがワークフローフィールドの場合は、ワークフローの進行状況を示すアイコンが表示されます。 ステージ フィールドです。

アイコン付きサービスカタログステージ フィールド



ワークフローにステージが追加されると、ステージを各ワークフロー アクティビティに割り当てることができます。ワークフローの実行時にステージが割り当てられたアクティビティが発生した場合、ワークフローエンジンはワークフローコンテキストに関連付けられたレコードにステージを割り当てます。

要求アイテム[sc_req_item] テーブルを使用するワークフローの場合、ステージ フィールドは自動的にステージテーブルのフィールドと変更することはできません。要求アイテムテーブルで実行中のワークフローに対して表示されるステージの状態は、ワークフロー アクティビティの状態に基づいています。

- アクティビティがアクティブな場合、ステージは進行中の状態で表示されます。
- アクティビティが処理待ちまたは完了状態の場合、ステージはこの状態を反映します。
- アクティビティがキャンセルされた場合、 リクエストがキャンセルのステージ フィールドが表示されます。wf_stageテーブルの "Canceled"ラベルセットは予約語で、ステージ フィールドには表示されません。

ステージ値の導出方法

ステージ値は、インターフェイスのさまざまなソースから取得されます。

注:
ワークフロー・ステージをセットとして管理する最新の方法も使用できます。ステージのグループ化と再利用の詳細については、 ワークフローステージ をご覧ください。

ステージ値は、次のソースから取得されます。

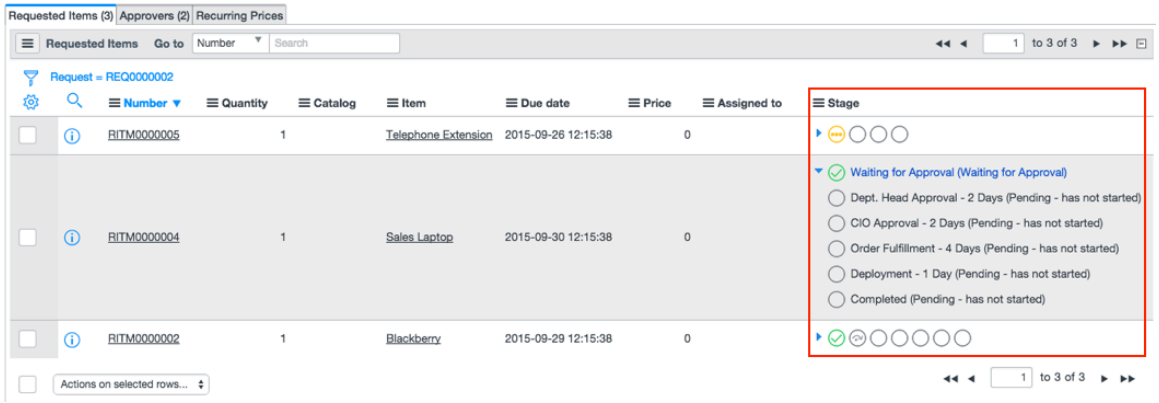
- ステージ列の選択：ワークフローのステージ列として選択された列に定義された選択項目です。
- 表のデフォルトのステージ ：選択されたテーブルのStage Default [wf_stage_default] テーブルで定義されたステージです。
- ワークフロー固有の段階 ：ワークフローステージ[wf_stage] テーブルで定義されたワークフローにのみ適用されます。
- 既存のレコードのステージ値 ：指定された値からの値ステージワークフローに割り当てられたテーブルの列は、既存のレコードから継承されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローのステージ フィールドがステージという名前のテーブル列である場合、ワークフローの進行状況はステージ列を含む任意のリスト ビューに表示されます。

リストのステージ



リスト ビューに表示されるステージ値には、実行中のワークフロー アクティビティに基づく状態が伴います。アクティビティに指定されたステージがあり、そのアクティビティがワークフローで現在アクティブな場合、ステージは進行中の状態で表示されます。同様に、アクティビティが処理待ちまたは完了状態は、この状態を反映しています。

例

ワークフローテーブルが Request Item [sc_req_item] の場合、ステージ フィールドは自動的にステージその表の列は変更できません。リクエスト項目の次の段階の値は、ディクショナリエントリ [sys_dictionary] テーブルの選択リストに表示されます。

- 承認待ち
- 達成
- Delivery

さらに、Request Itemテーブルには、次のデフォルトステージがあります。

- 要求がキャンセルされました
- 完了

> **注:**
> アクティビティがキャンセルされると、[Request Cancelled] がステージ フィールドに表示されます。wf_stageテーブルの "Canceled"ラベルセットは予約語で、ステージ フィールドには表示されません。

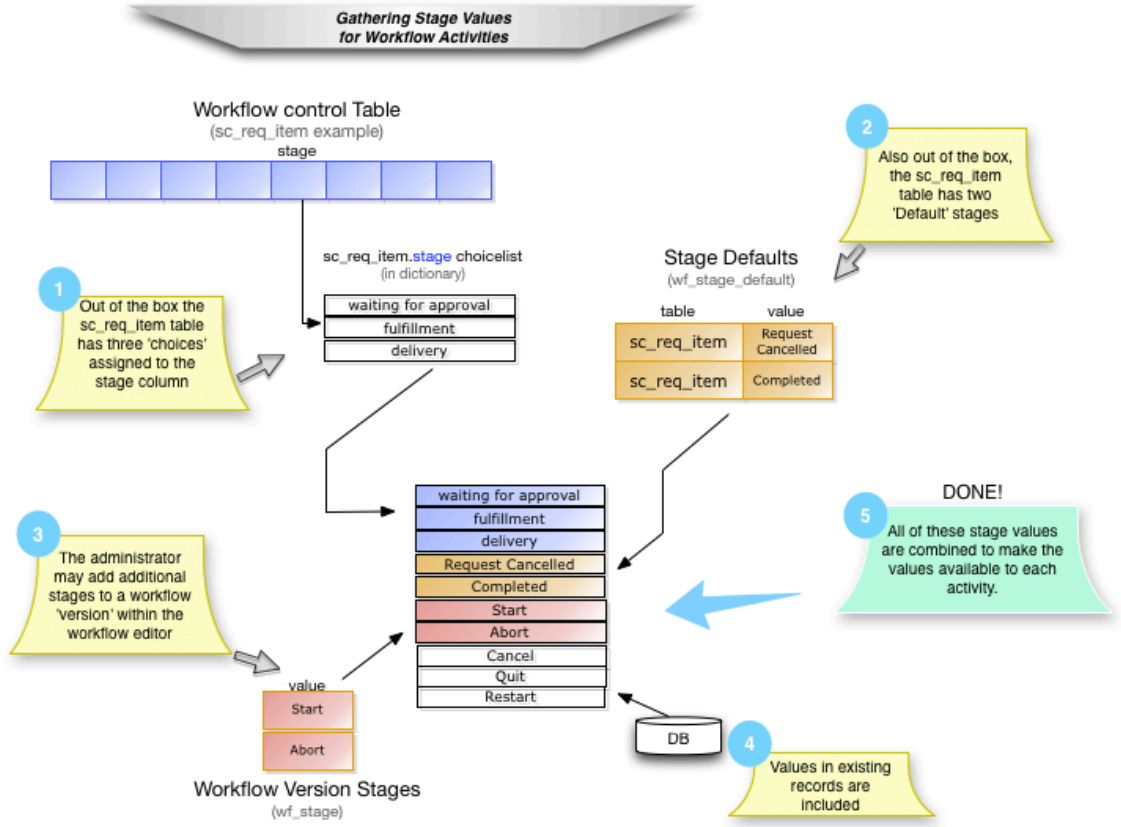
ワークフローエディタで使用可能なアクティビティステージを編集すると、次のステージ値がリストに表示されます。

- 承認待ち
- 達成
- Delivery
- 要求がキャンセルされました
- 完了

次の図は、Request Itemテーブルからステージ値を収集して、 ステージワークフローアクティビティのリストに取り込むプロセスを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
Request Item [sc_req_item] 以外のテーブルを使用してワークフローを作成する場合は、 ステージ フィールドワークフローのためのワークフロープロパティに段階を持たせる必要があります。

ワークフローステージ

ワークフローステージを追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：workflow_creator、workflow_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. [新規] をクリックして新しいワークフローを作成するか、 既存のワークフローを開くことができます。
3. ワークフロープロパティフォームで、テーブルが要求アイテム[sc_req_item] テーブルでない場合は、フィールドを選択して、 ステージ フィールドプロパティを選択します。

   利用可能なフィールドはワークフローのために選択されたテーブルに依存します。
4. ワークフローにステージのリストを割り当てたら、ワークフロー アクティビティのステージ値を設定して、 ステージ フィールドをダイアログボックスに表示します。

   ワークフロー アクティビティのステージ値を設定すると、ワークフローエンジンは、実行中にアクティビティが発生したときに、そのステージをワークフローコンテキストに関連付けられたレコードに割り当てます。

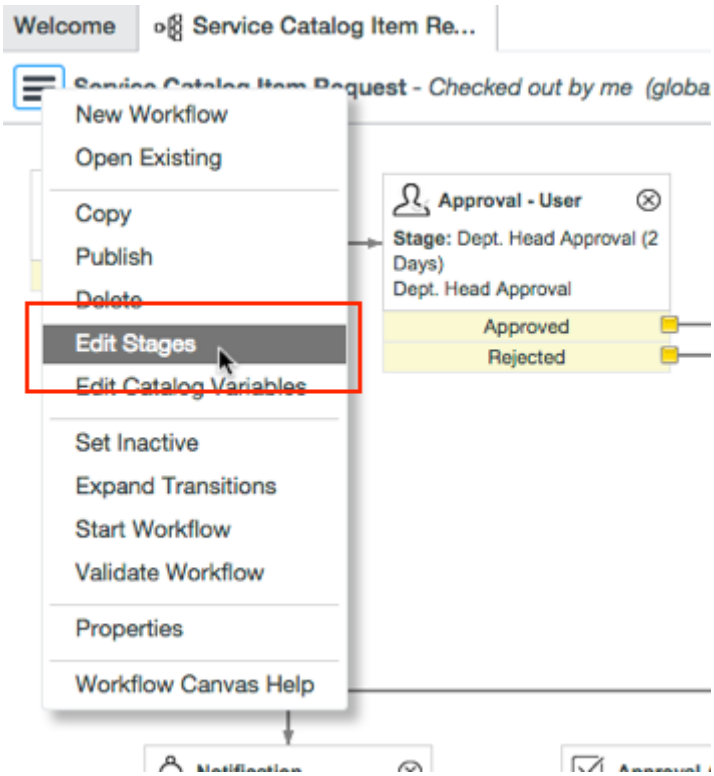
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティが指定されたステージで開始されると、プラットフォームはステージ フィールドに現在の値を設定します。要求されたアイテム[sc_req_item] テーブルに対して実行されるワークフローでは、 sc_req_item.stage フィールドは、ワークフロータイプフィールドとして定義されます。

要求されたアイテム[sc_req_item] テーブルにワークフローのステージを表示するとき、ステージの状態はワークフロー アクティビティの状態に基づいています。アクティビティに指定されたステージがあり、そのアクティビティがワークフローで現在アクティブな場合、ステージには進行中状態が表示されます。同様に、アクティビティが処理待ちまたは完了状態は、この状態を反映しています。

5. 既存のワークフローのワークフロー固有のステージを編集するには、ヘッダーバーの歯車アイコンをクリックして、 [ステージを編集する] を選択します。これらのステージ値は、選択肢、デフォルト値、および既存の値と組み合わされます。



Example: ワークフローステージ

ステージの使用を最適化するために、ワークフロー内の複数のアクティビティにステージを割り当てることができます。たとえば、ワークフローで次のアクティビティを使用してタスクを作成する場合、

1. 承認を得ます
2. 装置を注文します
3. 装置を受け取ります
4. CMDBに機器を追加します
5. 設備をセットアップします
6. ソフトウェアをインストールします
7. ソフトウェアを構成します
8. ユーザーに配信します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のステージが使用できます:

- 承認
- 順番
- 構成
- 配信

アクティビティのステージを次のように割り当てることをお勧めします。

ワークフロー アクティビティに追加されるステージの例

アクティビティ	割り当てられたステージ
承認を得ます	承認
装置を注文します	順番
装置を受け取ります	順番
CMDBに機器を追加します	順番
設備をセットアップします	構成
ソフトウェアをインストールします	構成
ソフトウェアを構成します	構成
ユーザーに配信します	配信

[装置の注文]、[装置の受信]、または**[CMDB**への装置の追加]アクティビティがアクティブな場合、ステージの表示には注文のステージが進行中であることが表示されます。

ステージの追加と翻訳

テーブルに使用する既定のステージを追加し、既存のワークフローにステージングすることができます

テーブルのデフォルトステージを追加します

ステージセットを作成し、任意の数のテーブルにデフォルトセットとして割り当てます。

このタスクについて

割り当てられたステージセットのステージは、関連するテーブルの新しいワークフローを作成するときに、ワークフローのバージョンステージを事前に入力します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > デフォルトステージ (テーブル別).
2. [新規] をクリックします。
3. ステージセットを選択します。
   新しいセットを作成するには、 [新規]をクリックし、名前を入力して [送信] をクリックします。
4. 対応するテーブル を選択します。
5. [送信] をクリックします。

   選択したステージセットのステージは、対応するテーブルを使用する新しいワークフローに自動的に追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のワークフローにステージを追加します

ワークフローに必要なステージがインポートされていないか、ワークフローテーブルに割り当てられているステージセットにない場合は、手動でワークフローに追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローを開いてチェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 [ステージを編集する] を選択します。
4. ワークフローステージリストで、 新規 をクリックします。
5. ワークフローステージフォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

   ベースシステムにすでに存在する名前または値のフィールド値は使用しないでください。

   #### ワークフロー ステージ フィールド

フィールド	説明
名前	ワークフローフィールドに表示されるステージの名前です。
値	スクリプト内など、システム内の他の場所から参照されるステージの値です。
期間	ステージのデフォルトの継続時間です。現在使用されていません。

6. [送信] をクリックします。
7. ワークフローを公開します。

ワークフロー アクティビティにステージを追加します

ステージがワークフローに追加された後、ステージをワークフロー アクティビティに割り当てることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローを開いてチェックアウトします。
3. アクティビティをダブルクリックします。
4. アクティビティプロパティフォームのステージ フィールドで、ワークフローがアクティビティに到達したときに表示するステージを見つけて選択します。
5. [更新] をクリックします。

ワークフローステージの翻訳

ワークフロー・ステージ名の翻訳を提供して、インスタンスに対して選択された言語で名前が表示されるようにすることができます。

始める前に

インスタンスには、言語国際化プラグインが既にインストールされている必要があります。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

このタスクについて

言語固有のテキストは、リスト形式で表示されるフィールドタイプ、ワークフローステージセット 、その言語を選択したユーザー向けのワークフローエディターに表示されます。フォーム上にス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テージを表示すると、言語固有のテキストは自動的に表示されません。フォームのステージを翻訳するには、翻訳されたテキストをワークフローフィールドの選択肢に追加します。

インスタンスで有効になっている言語に翻訳されたテキストを追加できます。たとえば、ワークフローステージをフランス語に翻訳するには：

手順

1. インターフェイス言語を次のように設定します。 フランス語 。
2. 移動先 **Workflow** > ワークフローエディター.
3. ワークフローを開き、チェックアウトします。
4. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 [ステージを編集する] を選択します。
5. 編集する名フィールドに入力し、フランス語のユーザーに表示するテキストを入力します。

   値フィールドを変更しないでください。
6. ワークフローステージにフランス語のテキストが表示されていることを確認します。

タスクの結果
また、複数のワークフローのステージを一度に翻訳する場合は、ワークフローステージ[wf_stage]テーブルを直接編集することもできます。たとえば、ワークフローステージを複数のワークフローからフランス語に翻訳するには：

1. インターフェイス言語を次のように設定します。 フランス語 。
2. アプリケーションナビゲーションフィルタで、次のように入力します。 `wf_stage.list` 。
3. 編集する名フィールドに入力し、フランス語のユーザーに表示するテキストを入力します。値フィールドを変更しないでください。

ワークフローステージ

ステージセットは、一般的に一緒に使用されるワークフローステージの名前付きグループです。ステージセットを作成し、任意の数のテーブルにデフォルトセットとして割り当てます。ワークフローフィールドの選択リスト値をワークフローのステージとしてインポートし、ステージセットをエクスポートして新しいワークフローフィールドを作成することができます。

1つのステージセットは、通常、サービスカタログ要求の進行状況を表示するために必要なステージなどのプロセスを表します。また、特定のテーブルのワークフローのデフォルトセットとしてステージセットを割り当てることもできます。

アクティブなコンテキストでは、ワークフローステージは、ワークフローの進行状況に関する要約レベルのフィードバックを提供します。ステージアイコンは、ワークフローによって駆動されている各アクティビティのステータスを表示します。システムは、 ステージワークフローのプロパティで定義されたフィールドを使用して、可能なステージ値によるワークフローの進行状況を示します。

ワークフローステージ値の更新

アップグレード中に、ワークフローステージ[wf_stage] テーブルのレコードの値フィールドが変更されます。

- すべてのエントリは小文字になります。
- スペースと特殊文字はすべてアンダースコアに置き換えられます。

これらの変更により、System Localization ワークフローでは翻訳されたテキストがステージフィールドに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいステージセットを作成する

ステージセットレコードを作成し、ステージセットエントリを手動で追加することで、新しいステージセットを作成できます。

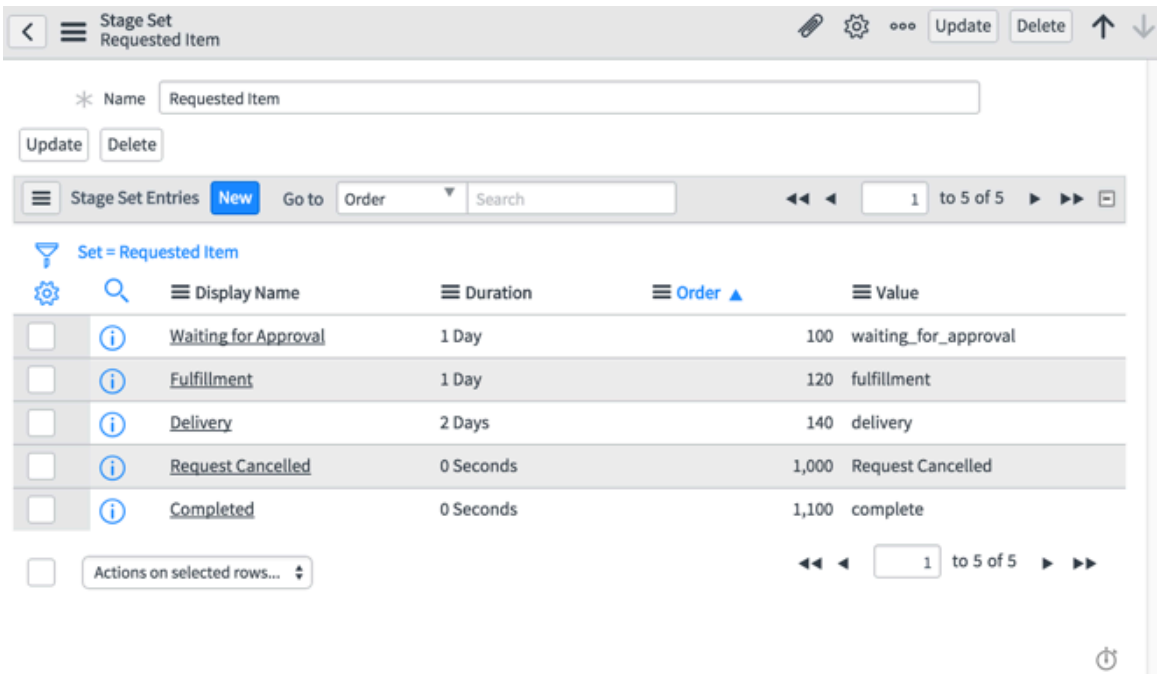
このタスクについて

ステージセットレコードを作成するのは、デフォルトでテーブルで使用できない追加のステージが必要な場合だけです。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ステージセット.
2. [新規] をクリックします。
3. ステージセットの目的を示す名前を入力します。

   Example
   たとえば、インベントリ追跡ワークフローまたはサービスカタログ履行ワークフローでよく使用されるステージを保持するために、要求アイテムステージセットを作成することができます。
4. [送信] をクリックします。
5. 新しいステージセットレコードを開きます。
6. [ステージセット エントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   各ステージセットエントリは、このステージセットを使用するワークフロー内のアクティビティのステージとして使用できます。
7. ワークフローフィールドに表示するステージ名を示す名前を入力します。
8. スクリプトなどでエントリを参照するときに使用する値を入力します。
9. [送信] をクリックします。
10. ステージセットエントリ関連のリストで、各エントリに一意の注文値があることを確認します。
    ワークフローの早期に表示されるステージには低い値を入力し、後のステージには高い値を入力します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ステージセットは、ワークフローに追加することも、特定のテーブル用に作成されたワークフローのデフォルトステージセットとして割り当てることもできます。

デフォルトのステージセットを使用します

ステージセットを作成し、任意の数のテーブルにデフォルトセットとして割り当てます。

このタスクについて
割り当てられたステージセットのステージは、関連するテーブルの新しいワークフローを作成するときに、ワークフローのバージョンステージを事前に入力します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > デフォルトステージ (テーブル別).
2. [新規] をクリックします。
3. テーブルを選択します。
4. 選択したテーブルに割り当てる設定を選択します。
5. [送信] をクリックします。

選択肢リストからステージをインポート

ワークフローフィールドの選択リスト値をワークフローのステージとしてインポートすることができます。

始める前に
次のように選択リストを作成します。

- タイプワークフローのカスタムフィールドをテーブルに追加します。
- 選択リストを使用するようにカスタムフィールドを構成します。
- 新しいフィールドを作成する場合は、選択リストタイプをなしに設定し、新しく作成したフィールドの選択肢を作成します。

詳細については、「ワークフローステージ フィールドを作成します」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローを開いてチェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 プロパティを選択します。
4. [ワークフローのプロパティ] ダイアログボックスで、[ステージタブをクリックします。
5. ステージ フィールドから適切なワークフローフィールドが選択されていることを確認します。
6. [関連リンク] セクションで、 選択リストからステージをインポートする をクリックします。
7. 選択リストをインポートするかどうかを確認するダイアログボックスで、 **OK** をクリックします。
8. [更新] をクリックします。

次のタスク
ステージセットはワークフローに追加することも、特定のテーブル用に作成されたワークフローのデフォルトセットとして割り当てることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローからステージセットをエクスポートする

ステージセットレコードに手動でステージセットエントリを追加するのではなく、既存のワークフローからステージをエクスポートして、新しいステージセットを作成することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. 新しいステージセットとしてエクスポートするステージを含むワークフローを開き、チェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 入力の編集 を選択します。
4. [関連リンク] セクションで、 ステージセットにエクスポート をクリックします。
5. 新しい色の一意の名前を入力します。
6. **[OK]** をクリックします。

次のタスク

ステージセットはワークフローに追加することも、特定のテーブル用に作成されたワークフローのデフォルトセットとして割り当てることもできます。

ワークフローにステージセットを追加します

既存のワークフローに任意の数のステージセットを追加できます。

このタスクについて

複数のステージセットに同じステージセットエントリがある場合値ステージはワークフロー上に1回だけ表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローを開いてチェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 入力の編集 を選択します。
4. [関連リンク] セクションで、 ステージセットからのインポート をクリックします。
5. ステージセットを選択します。
6. **[OK]** をクリックします。
7. ワークフローの必要に応じて追加のステージセットをインポートします。

次のタスク

ワークフローに必要なすべてのステージセットを追加した後、それらをワークフロー アクティビティに追加できます。詳細については、「ワークフロー アクティビティにステージを追加します」を参照してください。

ワークフローステージ フィールドを作成します

ワークフローは、ワークフロータイプの任意のフィールドを更新することによって、ワークフローの進行状況の要約を提供できます。フィールドがワークフローフィールドの場合は、ワークフローステージの進行状況を示すアイコンが表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

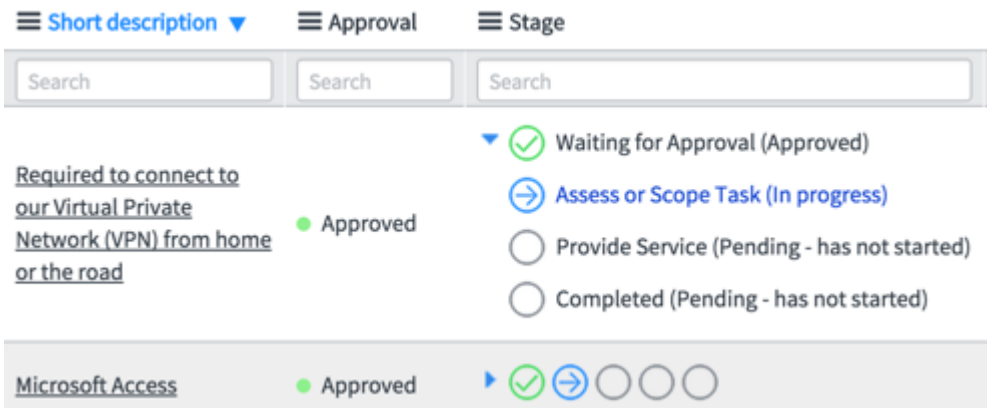
このタスクについて

フォームでは、ワークフローフィールドに選択リスト値として現在のステージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローフィールドには、ワークフロー内の一連の状態、ステージ、フェーズ、またはタスクを表すステージアイコンが一覧で表示されます。ステージアイコンは、関連付けられたワークフローのアクティビティステージを使用して作成されます。詳細については、「ワークフローステージ」を参照してください。



ワークフローステージ フィールドを作成するには：

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > デフォルトステージ (テーブル別).
2. 列ヘッダーの近くを右クリックし、 構成 > リストレイアウト.
3. 右下に新しいフィールドを作成します。
4. ワークフローで使用されるテーブルのフォームビューで、[タイプ] を [ワークフロー] に設定してフィールドを作成します。
   詳細な手順については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。
6. ヘッダーを右クリックし、ディクショナリを設定を選択します。
7. 辞書エントリ
8. ディクショナリエントリーフォームの選択リスト指定セクションで、選択リストから**--None--**ドロップダウンを選択します。
9. [更新] をクリックします。
10. ワークフローフィールドにフォームのステージが正しく表示されるように、各ワークフローステージの選択肢を定義します。
    - 既に選択肢がある選択リストを使用してワークフロー・ステージを作成するには、選択リストからステージをインポートします。ステージは、 ステージ フィールドワークフローのプロパティで選択します。選択リストのインポートの詳細な手順については、 選択肢リストからステージをインポート をご覧ください。
    - 各選択肢の**Value**は、対応するワークフローステージの**Value**と一致する必要があります。
    - 選択またはステージのいずれにも**Value**フィールドにスペースを使用しないでください。スペースの代わりにアンダースコアを使用します。
    - 選択リストを読み取り専用にします。ワークフローによる値の制御を許可するのではなく、選択肢リストからレコードのステージ値を変更すると、ワークフロー駆動、レガシー、リニアのレンダリングが意図したとおりに機能しないことがあります。ビジネスルールまたはイベントを使用して、ワークフローが確実に進行するようにすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択リストを定義する際の詳細な手順については、「選択リストのオプションの定義」を参照してください。

11. ワークフローステージをアイコンとして表示するには、ワークフローテーブルのリストレイアウトにフィールドを追加します。
詳細な手順については、「リストレイアウトの設定」を参照してください。

次のタスク
ワークフローフィールドを作成または更新した後：

- ワークフローで要求されたアイテム[sc_req_item] テーブルが使用されている場合を除き、ワークフロープロパティのステージ フィールドリストからワークフローフィールドが選択されていることを確認します。これらの手順の詳細については、「ステージ フィールドを選択」を参照してください。ワークフローで[要求されたアイテム] テーブルが使用されている場合、ステージ フィールドは自動的にステージテーブルのフィールドと変更することはできません。
- ワークフローを処理します。ビジネスルールやその他のスクリプトからの更新など、ワークフローフィールドに対するその他の更新は、ワークフローステージの表示を妨げることがあります。

ステージ フィールドを選択

ステージ フィールドワークフローコンテキストが、ステージ名やアクティビティの完了予定時間などの追加のワークフロー情報を表示できるようにします。

始める前に
ステージ フィールドとして使用するワークフローフィールドがステージを適切に表示するように設定されていることを確認します。これらの手順の詳細については、「ワークフローステージ フィールドを作成します」を参照してください。

このタスクについて
ワークフローが要求アイテム[sc_req_item] テーブルを使用していない限り、ワークフローテーブルのどのフィールドをステージ フィールドにするかを指定できます。要求アイテム[sc_req_item] テーブルを使用するワークフローの場合、ステージ フィールドは自動的にステージテーブルのフィールドと変更することはできません。

ワークフローステージ フィールドを追加または編集するには：

手順

1. [ワークフロー] > [ワークフローエディター] に移動します。
2. ワークフローを作成またはチェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 プロパティ を選択します。
4. [ワークフローのプロパティ] ダイアログボックスで、[全般] タブをクリックします。
5. テーブルリストで、ワークフローフィールドを含むテーブルが選択されていることを確認します。
6. ステージタブをクリックします。
7. ステージ フィールドから適切なワークフローフィールドが選択されていることを確認します。
8. [更新] をクリックします。

ワークフローステージのフィールドに承認者を表示します

ワークフローステージのフィールドで承認者を表示したり、表示する承認者の数を変更したり、承認者の表示を無効にしたりできます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
既定では、ワークフロー駆動レンダラを使用するワークフローステージ フィールドのみが承認者の一覧を表示できます。これらのみワークフローステージレンダラタイプは承認者の表示をサポートします。

- リニアレンダラ
- メインフローレンダラ
- ワークフロー駆動レンダラ

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > 管理 > プロパティ.
   ワークフローのプロパティページが表示されます。
2. 次のプロパティを設定します。

プロパティ	説明
ワークフローステージに承認者を表示する場合に表示する承認者の数です。サポートされているリスト v2 レンダラーに対してのみ有効です。 glide.workflow.renderer.show_approver_limit	ワークフローステージ フィールドに表示する承認者の最大数を設定します。表示制限よりも多くの承認者がいる場合、省略記号が表示されます。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値： 5
リニアレンダラーでワークフローステージを表示するときに承認者を表示します。 glide.workflow.renderer.linear.show_approver	承認者を表示するためにリニアレンダラを有効（true）または無効（false）にします。 ○ タイプ：true | false ○ デフォルト値：false
メインフローレンダラーでワークフローステージを表示するときに承認者を表示します。 glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	メインフローレンダラーが承認者を表示できるようにする（true）か無効にする（false）かを指定します。 ○ タイプ：true | false ○ デフォルト値：false
ワークフロー駆動レンダラーでワークフローステージを表示するときに承認者を表示します。 glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	承認者を表示するようにワークフロー駆動レンダラを有効（true）または無効（false）にします。 ○ タイプ：true | false ○ デフォルト値：true

3. [保存] をクリックします。
4. 関連するワークフローステージフィールドを含むワークフローにステージを追加します。

   注:
   サブフローにステージを追加する場合、親ワークフローにもステージが必要です。

5. 承認者を表示する承認アクティビティごとに、ステージ値を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example
たとえば、サンプルワークフロー [サービスカタログアイテムの要求 **(Service Catalog Item Request)]** には 2 つの承認アクティビティがあります。最初の [承認 - ユーザー] アクティビティには、ステージ値 Dept. Head Approval があります。次の [承認 - ユーザー] アクティビティには、ステージ値 CIO Approval があります。

タスクの結果
有効にしたワークフローステージフィールドのレンダラーは、承認者の表示制限まで承認者を表示します。たとえば、ワークフロー駆動のステージ フィールドには、ワークフローが承認ステージに達すると最大5人の承認者が表示されます。

ワークフローステージのフィールドアイコンとツールヒント

ワークフローステージ フィールドには、ワークフローステージを示すアイコンが表示されます。

ワークフロー用に選択されたステージレンダラーに基づいて、これらのアイコンには、追加情報を含むツールチップが表示される場合があります。

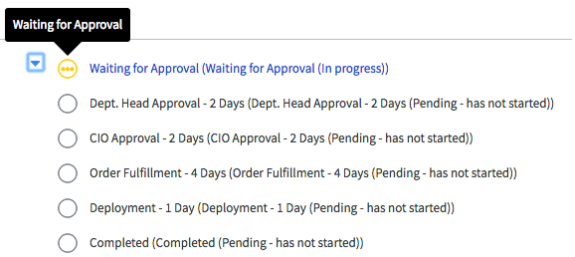
ワークフローフィールドのアイコン

アイコン	ワークフローステージ
	現在のアクティブステップ
	承認待ち
	承認拒否
	完了
	遅延（変更/要求）またはキャンセル（カタログ）
	スキップ（カタログのみ）

ステージツールチップ

ワークフロー用に選択されたステージレンダラーに基づいて、ワークフローステージアイコンは、ステージに関する詳細情報を含むツールチップを表示することができます。

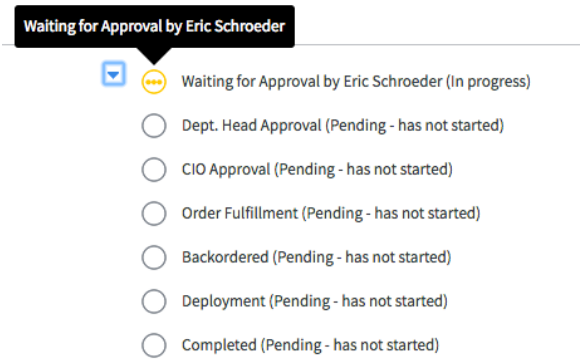
ステージレンダラーとツールチップの動作

レンダラー	ツールチップの動作
従来	ユーザーがステージを指すと、ツールチップにステージの名前が表示されます。展開されたビューでは、アクテ 

自動翻訳

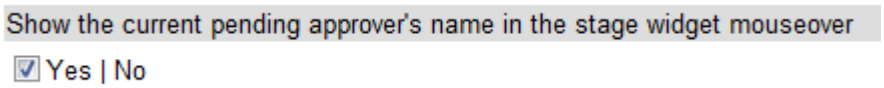
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージレンダラーとツールチップの動作 (続く)

レンダラー	ツールチップの動作
他のレンダラ	ユーザーがステージを指すと、ツールチップにステージの名前が表示されます。ステージがゲート付き承認の場 

承認者の名前がツールヒントに含まれない場合は、次に移動します システムプロパティ > サービスカタログ をクリックし、[ステージウィジェットのマウスオーバーに現在処理待ちの承認者名を表示します] チェックボックスをオフにします。

処理待ちの承認者の名前を表示するためのプロパティ



ワークフローステージレンダラー

ワークフローステージレンダラは、ワークフローがワークフローフィールドのステージをどのように表示するかを決定します。

複数のレンダラが利用可能です。

> **注:**
> ほとんどのワークフローでは、ワークフロー駆動レンダラを使用する必要があります。このレンダラーは、デフォルトですべてのワークフローで使用されます。慎重に検討し、ステージがどのように表示されるかに関する特定の要件を満たすだけで、別のステージレンダラーを使用してください。

ワークフロー駆動型

ワークフロー駆動レンダラはできるだけ使用してください。このレンダラーは、ワークフローによって制御されるステージ状態を使用してステージのアイコンを表示します。アイコンは、多くの状況で意味のある方法で表示されます。このレンダラーは、メインワークフローとサブフローのステージを表示できます。アイコンの順序は、実行中のワークフローの予想されるパスによって決まります。ワークフローが進行するにつれて、ワークフローが実行しなかったパス上のステージがディスプレイから削除されます。ワークフローがそのパスに従わない限り、予想されたパス以外のパスのステージは含まれません。

ステージオーダーフィールドステージタブには2つのオプションがあります：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [計算済み] では実際のワークフローパスを順番に使用します
- [ユーザー指定] では、ワークフローステージレコードの [順番] 列に指定されている順番を使用します。

> **注:**
> 要求アイテムのワークフローコンテキストが削除された場合、その要求アイテムのステージはレンダリングできなくなります。このステージの履歴は、ワークフローコンテキストに格納されます。

メインフロー

メインフローレンダラーは、メインワークフローでのみ定義されたステージのアイコンを表示します。サブレンダリングの詳細を公開しない場合は、このレンダラーを使用します。たとえば、単一のメインワークフローで実装の詳細を処理するために複数のサブフローを実行することができます。これらのサブフローの段階では、ワークフローを開始するユーザーにとって有益な情報は提供されませんが、サブフローを編集する場合には役立ちます。このシナリオでは、メインフローレンダラーを使用すると、ユーザーエクスペリエンスが最高になります。ステージ フィールドには、不要な詳細を表示せずにワークフローのハイレベルプロセスが表示されます。

ステージオーダーフィールドステージタブには2つのオプションがあります：

- [計算済み] では実際のワークフローパスを順番に使用します
- [ユーザー指定] では、ワークフローステージレコードの [順番] 列に指定されている順番を使用します。

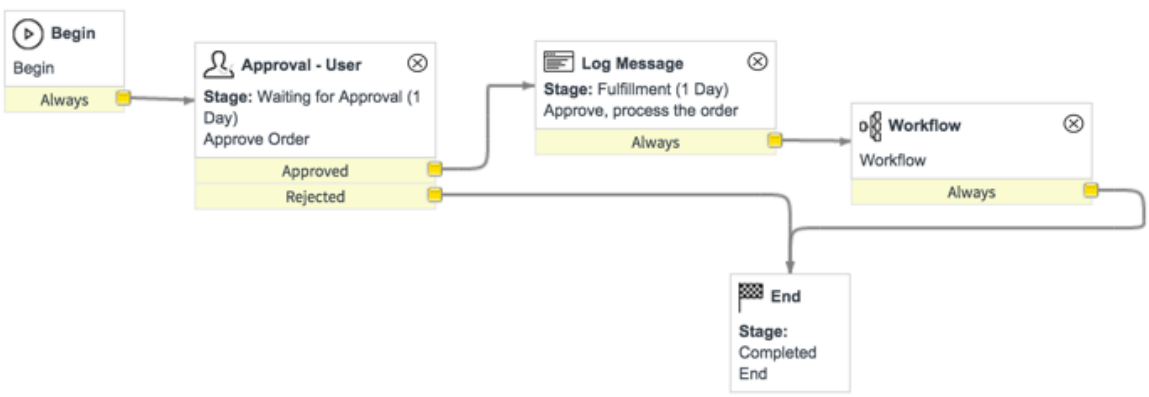
リニアー

線形レンダリングでは、メインワークフローのすべてのステージアイコンと、リストまたはフォーム上の単一ワークフローフィールド内のすべてのサブフローが表示されます。ワークフローが実行されるときにパスに従った線形シーケンスでアイコンを表示します。このレンダラーは、メインのワークフローと、メインフローが起動するサブフローの両方で定義されたステージを使用します。アイコンはユーザー指定の順序で表示されます。スキップされたステージは表示されません。

ワークフローステージを一貫した順序で表示する必要があり、ワークフローの実行方法の実際の詳細があまり重要でない場合は、このレンダラーを使用します。例えば、ワークフローは、1つまたは複数の条件Workflowアクティビティ です。ステージ フィールドにこれらのループを表示しても、ユーザーに有用な情報は提供されません。このシナリオでは、線形レンダラーを使用すると、ユーザーエクスペリエンスが最高になります。ステージ フィールドには、サブフローからのステージを含む、あらかじめ定義されたプロセスが一貫した順序で表示されます。

たとえば、サブフローを使用して要求されたアイテムの配信を完了するサービスカタログワークフローを作成できます。次の画像は、企業ブランドの消耗品を注文するためのメインフローとサブフローを示しています。

リニアメインフロー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

線形サブフロー

線形レンダラーは、これらのステージすべてを1つのワークフローフィールドに表示します。親ワークフローは、承認待ち、フルフィルメント、および完了の各ステージを指定します。サブフローは、タスク、および配信**OK**ステージの配信と待機を指定します。

プログレスバー

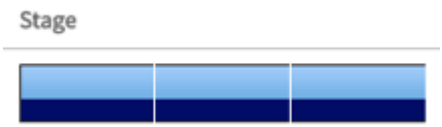
プログレスバーレンダラーは、一連のステージアイコンの代わりに単一の進行状況バーを表示します。このレンダラーは、ワークフローの一般的な進捗状況をパーセントで表示する場合に特に便利です。ワークフローの各ステージは、プログレスバーの同じ割合を制御します。たとえば、ワークフローに10のステージがある場合、各ステージに到達すると、ワークフローフィールドには進行状況バーの10%が表示されます。ステージ名は進行状況バーに表示されません。

プログレスバーレンダラーは、多数のステージを持つワークフローのステータスを表示する方法を提供します。他のレンダリングオプションは、1つのワークフローで4つ以下のステージをレンダリングする際に、より優れたユーザーエクスペリエンスを提供します。

ステージオーダーフィールドステージタブには2つのオプションがあります：

- [計算済み] では実際のワークフローパスを順番に使用します
- [ユーザー指定] では、ワークフローステージレコードの [順番] 列に指定されている順番を使用します。

ワークフローフィールドの進行状況バー



従来

レガシーレンダラーは、ダブリン以前のリリースと同じ方法でステージを表示します。インスタンスがDublinより前のリリースからアップグレードされると、既存のワークフローはすべてレガシーレンダラを使用するように設定されます。可能であれば、別のステージレンダラーを使用してください。ワークフローでDublinより前の動作を維持する場合は、[レガシー] オプションを使用します。従来のレンダラでは、ワークフローステージ フィールドに間違ったデータを割り当てたり、間違ったデータをレポートしたりすることがあります。可能であれば、すべてのワークフローでワークフロー駆動レンダラを使用することをお勧めします。

レガシーレンダラを使用すると、アイコン属性を新しいスクリプトインクルードに設定することによって、カスタムワークフローフィールドのアイコンセットを作成および参照できます。たとえば、`WorkflowIconsSCR` スクリプトインクルードを使用して、使用するアイコンを定義するには、ワークフローフィールドのディクショナリエントリの [属性] フィールドに属性 `icons=WorkflowIconsSCR` を追加します。デフォルトのアイコン表示動作を使用するには、属性 `icons=WorkflowIconsStages` を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レガシーレンダラは、[Item] [sc_req_item] テーブル以外のすべてのテーブルで動作します。この場合は、代わりに要求されたアイテムレンダラーを使用してください。

要求済みアイテム

要求されたアイテムレンダラーは、レガシーレンダラーと同じように機能しますが、要求アイテム [sc_req_item] テーブルで使用されます。

Now Mobile でのみ、デフォルトのステージレンダラーが使用されます。

ステージレンダラー

ほとんどの場合、デフォルトのワークフロー駆動レンダラーを使用する必要があります。ステージを表示するための特定の要件がある場合は、別のステージレンダラーを選択できます。

始める前に

ステージレンダラーを選択するときは、次の点を考慮してください。

- 可能であれば、ワークフロー駆動レンダラを使用します。これは、ほとんどの場合に使用されるデフォルトのレンダラーです。
- 従来のレンダラは、インスタンスがDublinより前のリリースからアップグレードされ、ワークフローでDublin以前の動作を維持したい場合にのみ使用します。

リニア、メインフロー、またはプログレスバーのレンダリングを使用するには、次の要件を満たしている必要があります。

リニアおよびプログレスバーレンダラ要件

レンダラー	要件
リニアー	• 親ワークフローとすべてのサブフローは、同じ現在のレコードを変更する必要があります。 • すべてのサブフローのプロパティでは、 ステージ フィールドすべてのサブフローの値は、親ワークフローの値と一致する必要があります。 • 親フローとすべてのサブフローには同じステージが含まれている必要があります。ステージセットを使用して、親フローとすべてのサブフローが同じステージを持つようにします。 • ワークフローキャンバスでは、各ワークフローでは、そのワークフローで直接使用されるステージのみが必要です。親フローのアクティビティにサブフローからステージを追加する必要はなく、親フローからサブフローのアクティビティまでステージを追加する必要はありません。
メインフロー	• ワークフローにはサブフローが含まれています。 • サブフローに関する詳細を明らかにする必要はありません。
プログレスバー	• ワークフロープロパティには、 ステージ発注の価値ユーザー定義の • ワークフロー内にはワークフローステージが必要です。 • プログレスバーレンダラーを使用する場合は、ワークフローフィールドにステージ名が表示されないため、ステージ名を単純化してワークフローの割合を表すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リニアおよびプログレスバーレンダラ要件 (続く)

レンダラー	要件
	たとえば、プロセスに4つの主なステップがある場合は、ワークフローステージの名前を25%、50%、75%、および100%とします。[値] フィールドと[注文] フィールドに、各ステージの数値（25など）を入力します。

このタスクについて
ステージレンダラーを選択するには：

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローを開いてチェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 プロパティ を選択します。
4. [ワークフローのプロパティ] ダイアログボックスで、[ステージタブをクリックします。
5. ステージレンダリングリストから、ステージレンダラーを選択します。
   - 2つのワークフローを使用して1つのレコードの2つのユニークなワークフローフィールドを更新する場合、両方のワークフローで非レガシーレンダラを使用する必要があります。各ワークフローに対して異なるステージレンダラーを選択できますが、いずれかのレガシーを選択しないでください。
   - 線形レンダラを使用する場合は、選択してくださいリニア親ワークフローおよびすべてのサブフローのプロパティで設定します。
6. [更新] をクリックします。

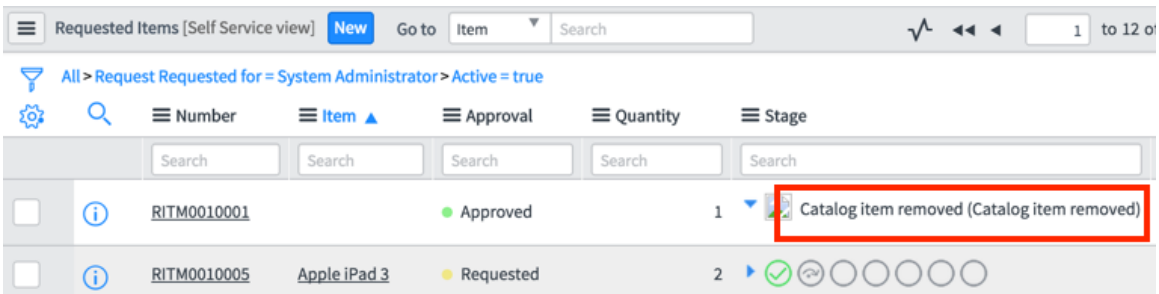
レコードが削除されたワークフローフィールド

ワークフローフィールドは、ワークフローで必要とされるレコードが削除される時期を示すことがあります。

参照レコードが削除されると、プライマリレコードの参照はもはや有効ではなくなります。ステージレンダラーがもはや有効ではない参照を検出すると、ステージ フィールドには削除されたレコードに関するメッセージが表示されます。

管理者は削除されたレコードを復元できます。詳細については、「削除されたレコードモジュールを使用して削除されたレコードを復元」を参照してください。

レコードが行方不明のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像には2つのワークフローのリストが表示されます。最上位要求には、関連する要求項目がありません。ボトムリクエストには関連するリクエストアイテムがありますが、アイテムには関連付けられたワークフローコンテキストがありません。

ワークフロー検証レポート

ワークフロー検証では、ワークフローのさまざまな特性を調べて、ワークフローが公開されない、または失敗する可能性のある問題を特定します。検証レポートには、それぞれのワークフロー検証の結果がまとめられています。

検証により、重大な欠陥が実行されてワークフローが不安定または不完全な状態になるのを防ぎます。基本システムには、ワークフロー設計者に潜在的な問題を Notify する多数のバリデータがあります。たとえば、複数の**End**アクティビティ、切断されたトランジション、不正なテーブル参照、サブフローの欠落、および更新セットの影響を受ける依存関係などです。ワークフロー検証レポートには、検出された内容を示すメッセージを含む、各バリデータからの結果が表示されます。ワークフローを公開すると、自動的に検証されます。また、ワークフローエディタのコントロールからワークフローの検証を直接実行することもできます。

重大なエラーの強調表示

グラフィカルなワークフローエディタは、ワークフローがロードされるときに重大なエラーを強調表示します。この例では、サブフローが存在しないため、現在のユーザーの親ワークフローで使用できません。グラフィカルなワークフローエディタは、サブフローを呼び出すアクティビティを（赤で）強調表示することで、親ワークフローが読み込まれるときのエラーを示します。親ワークフローのエラーを修正するには、ヘッダーバーの検証アイコンをクリックして、検証レポートのエラーの説明を調べます。

不足しているサブフローを検証します

公開時の検証

無効なワークフローまたは問題の可能性のあるワークフローを公開しようとすると、エラーメッセージが表示され、必要に応じて操作がブロックされます。検証エラーメッセージが表示されたら、グラフィカルワークフローエディタの検証アイコンをクリックして、エラーレポートを表示します。

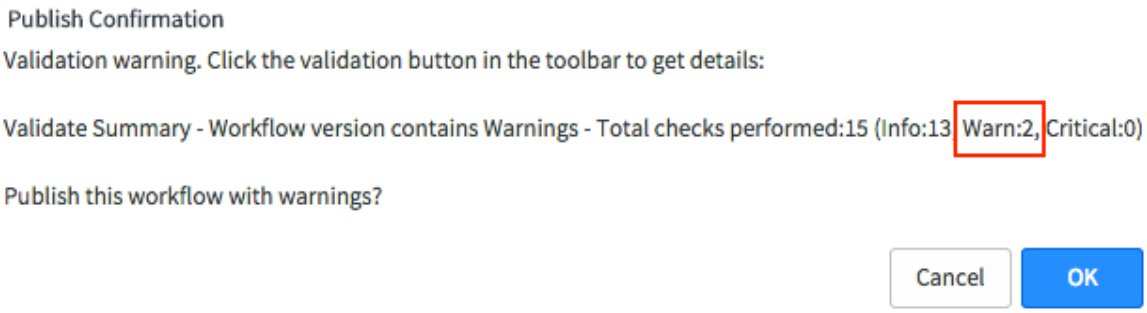
検証警告

検証の警告は、潜在的な問題がワークフローに存在することを通知しますが、ワークフローを公開することを許可します。検証の警告は次の場合に表示されます。

- 編集し、別のワークフローにサブフローとして含まれているワークフローをパブリッシュしようとします。システムは、変更が親ワークフローにどのように影響するかを判断することができず、関係について警告します。
- ワークフロー アクティビティは、ワークフローに割り当てられたテーブルとは異なるテーブルを使用します。システムは、潜在的な競合を警告します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

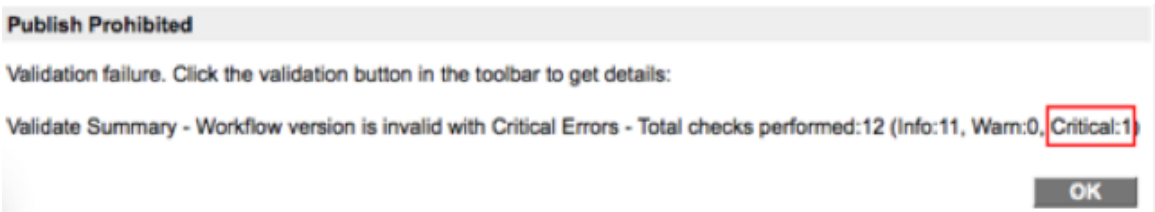
検証警告



検証の失敗

検証エラーが発生すると、ワークフローの公開に支障をきたす重大なエラーがワークフローで発生したことが通知されます。重大なエラーの例は、サブフローがないことです。

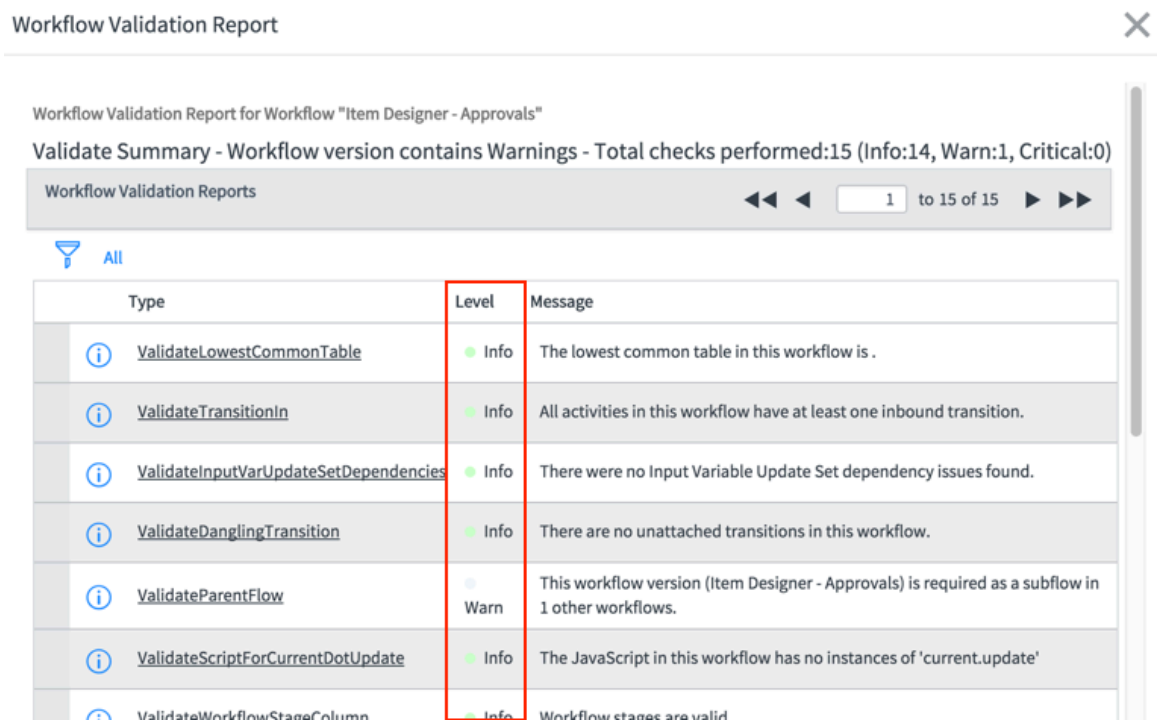
検証の失敗



ワークフロー検証レポート

バリデータには、CRITICAL、WARN、およびINFOという3つの通知レベルが表示されます。設計者はWARNまたはINFOレベルの検証を返すワークフローを公開できますが、CRITICALの全体的な検証レベルを返すワークフローは公開できません。

ワークフロー検証レポート



ヘッダーの要約

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証レポートのヘッダーには、指定したワークフローに対する検証の実行全体が要約されています。

- 検証の要約： 全体的なスコアは、検証中に遭遇した最も重大な通知レベルを反映しています。
- 実行された合計チェック： 実行された検証の合計数もまた、各通知レベルでの数値を示すように分解されます。

レポート列

レポートの本文には、実行された個々の検証チェックの結果が表示されます。列は次のとおりです。 タイプ 、 レベル 、およびメッセージ 。これらの列は、任意のリストと同様にソートしてフィルタリングできます。

ワークフロー終了および外部依存レベル

名前	含意
Info	現在のワークフローのバージョンに関する情報を提供します。情報レベルのメッセージの例は、ワークフロー内で最も共通のテーブルの名前を指定するものです。この検証レベルのワークフローは有効で公開可能とみなされます。
訓告	バリデーターが実行能力を損なう可能性のある異常をワークフローで検出したことをユーザーに警告します。警告レベルのメッセージの例としては、アクティビティ入力の遷移がないことを知らせるメッセージがあります。この検証レベルのワークフローは有効で公開可能とみなされます。
重大	ワークフローが正常に実行されないようにする重大なエラーを含むワークフロー要素に名前を付けます。この例としては、サブフローの欠落または無効、遷移の欠落などがあります。この検証レベルのワークフローは、本番環境で公開または実行することはできません。

メッセージ

検証メッセージには、テーブル名、更新セット、およびその他の詳細を含む結果の詳細な説明が表示されます。

ワークフローを検証し、検証レポートを生成する手順については、 ワークフローを検証

ワークフローバリデーター

ServiceNow ワークフロー設計者がワークフローをテストするためのいくつかのワークフローバリデータを提供します。

このページには、利用可能なすべてのワークフローバリデータが一覧表示されますワークフロー検証ツールとワークフロー検証レポートを使用して返される情報の種類を確認する方法については、ワークフロー検証レポートを参照してください。

ワークフローと更新セットのハングアップ

ワークフローの使用	更新セット
ハングするワークフローにつながる可能性があるワークフロー設計の決定を特定する	異なる更新セットで移動される関連する成果物を特定する
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローと更新セットのハングアップ (続く)

ワークフローの使用	更新セット
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

ワークフロー終了と外部依存関係

予期しないワークフロー終了	外部依存関係
予期せず終了する可能性のあるワークフローを特定します	潜在的なワークフローの依存関係を持つ外部成果物を特定します
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

ワークフローの競合

ワークフローのプロパティ
ワークフロープロパティと競合するワークフロー設計の決定を特定します
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

ValidateTransitionOut

ValidateTransitionOut バリデーターは終了トランジションのないアクティビティ条件を検出します。

検証の要約

- リスク： アクティビティ条件が次のアクティビティに移行しない可能性があり、ワークフローがハングアップする可能性があります。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ:すべての条件に移行先があります
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： このワークフローには、出力遷移なしの<condition count>アクティビティ条件が含まれています。
- 推奨処置： これが意識的な意思決定であれば、是正処置はありません。それ以外の場合は、バリデータで引用された条件を見つけて、次のアクティビティに適切な遷移を追加します。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: なし

トラブルシューティング

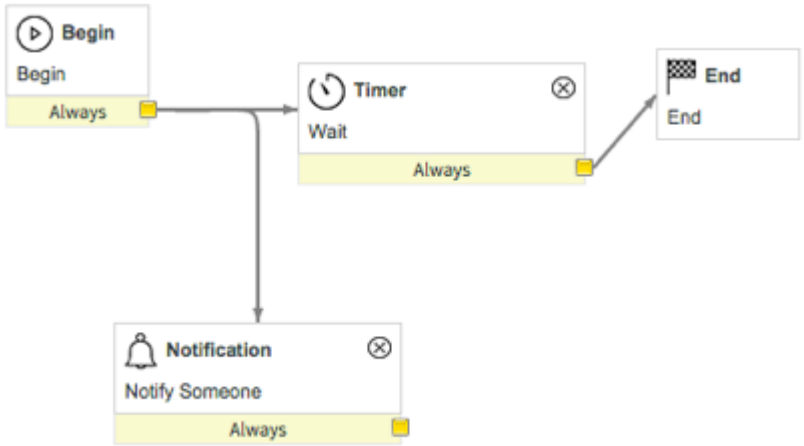
キャンバスにワークフローを作成するときに選択した設計では、終了条件なしでアクティビティを正当に使用する可能性があります。最初の例では、 お知らせそしてタイマーアクティビティは両方ともワークフローの開始時に実行されます。タイマーはワークフローがいつ終了するかを決定するエン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

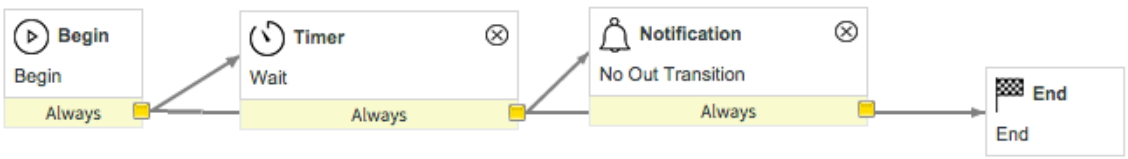
ティティです。この状況では、 お知らせを実行し、移行することなく、設計を単純に保ち、リスクを追加しません。バリデーターは、 お知らせ活動を警告設計者は無視することができます。

有効な遷移がない状態



第2の例では、 お知らせアクティビティには終了遷移がありません。デザイナーはレイアウトのためにこれを外しました。タイマーアクティビティからの移行は、通知アクティビティの後ろを通過し、通知アクティビティの終了を**End**に接続するように見えます。10または15を超えるアクティビティを持つワークフローでは、すべての遷移をはっきりと見ることは難しいかもしれません。このワークフローの設計者は、通知アクティビティをエンドに移行することを意図しています。

条件なし



このバリデーターは、出口遷移を持たない特定のアクティビティおよび条件に設計者を誘導します。その後、設計者は警告に応答するかどうかを決定します。

ValidateTransitionIn

ValidateTransitionIn バリデーターは、インバウンド遷移を持たず、ワークフローで実行できないアクティビティを検出します。

検証の要約

- リスク：インバウンドトランジションを持たないアクティビティには、ワークフロー内で実行される手段がありません。これらのアクティビティから他のロジックが構築された場合、ワークフローがハングアップする可能性があります。
- 目的： インバウンドトランジションを持たないアクティビティを検索します。
- 重大度： 警告。
- 有効な結果：有効。
- 有効なメッセージ： このワークフローのすべてのアクティビティには、少なくとも1つのインバウンド移行があります。
- 無効な結果： 無効。
- 無効なメッセージ：このワークフローには、入力遷移なしの <activity count> アクティビティ条件が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

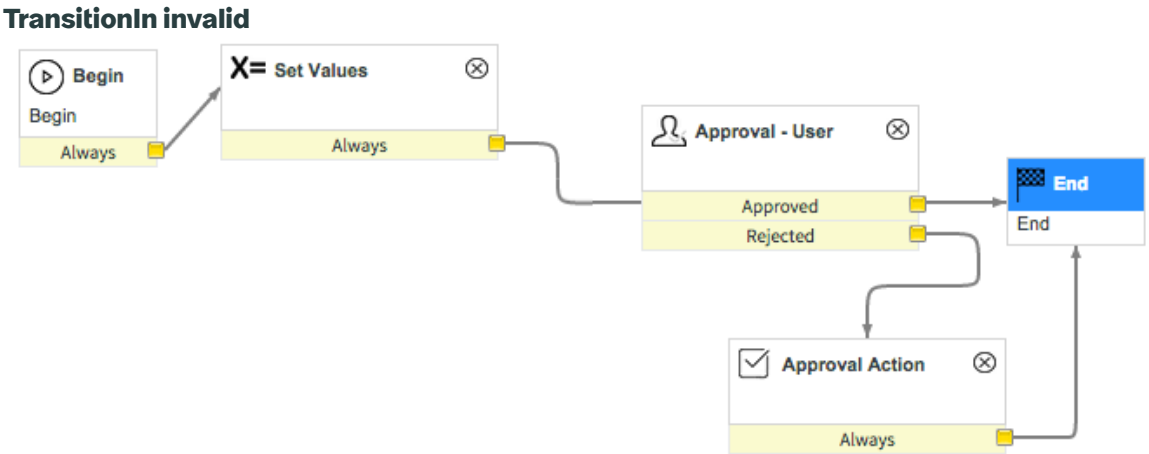
自動翻訳

- 推奨処置：アクティビティを減らして混乱状態を緩和してワークフローを分かりやすくするか、適切なインバウンド移行を設定します。
- パブリッシュ可能：はい
- 実行可能ファイル：はい
- 関連情報：なし

トラブルシューティング

このバリデータで検出されたアクティビティはワークフローの実行に影響を与えませんが、特にプロダクションシステムでは実行できず、目的を果たせないアクティビティがキャンバスにあることをデザイナーは知る必要があります。このエラーは、通常、図面の視覚的誤解によって発生します。

このワークフローの例は完全に有効です。しかし、より厳密な検査の下では、**Set Values**からの移行が**Approval - User**で停止しないことがわかります（矢印の終わりはありません）。代わりに、その遷移は直接**End**に行きます。結果として、 承認 - ユーザー実行することはできません。承認の条件ルーティングに基づいてワークフローにアクティビティが存在するため、設計者は承認の実行を意図しており、修正が必要であると思われます。



このバリデーターは、インバウンド移行のない特定のアクティビティおよび条件にデザイナーに指示します。設計者は、移行を確立するか、アクティビティを削除する必要があります。

ValidateDanglingTransition

ValidateDanglingTransition バリデーターは、アクティビティで終了しないトランジションを検出して報告します。

> **注:**
> これらのトランジションは、ワークフローキャンバスには描画されませんが、依然としてデータベースに存在します。

> **警告:**
> これは、ワークフローが実行されないようにする重大なエラーです。

検証の要約

- リスク： ダングリングトランジションを含むワークフローは、リカバリオプションなしで自動的にワークフローをハングアップします。
- 重大度： クリティカル
- 有効な結果： 有効

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 有効なメッセージ： 有効
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： 無効
- 推奨処置： 問題のあるトランジションを削除するか、接続します。検証レポートの詳細からソースアクティビティ名を取得し、問題を解決します。次に、検証を再度実行して変更をテストします。
- パブリッシュ可能： いいえ
- 実行可能ファイル： いいえ
- 関連情報: なし

トラブルシューティング

まれに、ワークフローの移行先がnullになります。ワークフローキャンバスにはトランジションの証拠は表示されませんが、実行時には、これらの不自然なトランジションのいずれかが発生するとワークフローがハングします。もし **ValidateDanglingTransition** バリデータは公開時にこの条件を報告し、問題が解決されるまで公開アクションをブロックします。ランタイムチェックでこの条件が検出された場合、ワークフローは現在のレコードのトランザクションに対して実行できません。代わりに、システムは、現在のレコードのワークフローコンテキストへのフォールト遷移を伴うアクティビティを詳述する重要なログエントリを追加します。次の適切なトランザクションでワークフローを実行できるようにするには、障害の発生した移行をワークフローモデルから削除します。

障害の発生したトランジションを検出して削除するには：

1. バリデータの詳細に示されているように、障害の発生した遷移を含むワークフローのバージョンとアクティビティを記録します。
2. 移動先 **Workflow** > 管理 > ワークフローバージョン.
3. ワークフローバージョンの一覧で、障害が発生したワークフローを選択します。
4. [ワークフローバージョン] フォームで、ワークフロー アクティビティ関連のリストを追加します。メニューアイコンをクリックし、設定**>**関連リストを選択し、ワークフロー アクティビティ➔ワークフローバージョンを利用可能リストから選択リストに移動し、保存をクリックします。
5. ワークフロー アクティビティの中で関連するリストで、バリデーターで引用されたアクティビティを選択します。
6. ワークフロー アクティビティフォームで、ワークフロートランジションセクションまたはタブを表示し、そのリスト内で値がないか、または[NULL] の値が**To**列にあることを確認します。
7. このトランジションを削除してください。
8. ワークフローバージョンに戻り、検証チェックを再実行します。

クリティカル警告が消えるはずです。ワークフローは、次の適切なトランザクションで期待通りに実行されます。

ValidateSubflows

ValidateSubflows バリデータは、非アクティブ、削除、または現在のユーザーの公開ワークフローとして使用できないサブフローとして含まれるワークフローを検出します。

これらの条件のいずれかが原因で、メインフローのワークフロー アクティビティが発生したときにワークフローがハングします。

> ⚠ 警告:
> これは、ワークフローが実行されないようにする重大なエラーです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

検証の要約

- リスク： 削除されたサブフローに移行する親ワークフローは、回復オプションなしで無期限にハングアップします。
- 重大度： クリティカル
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： このワークフローには、<カウント>有効なサブフローが含まれています。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： このワークフローには、合計サブフローの<invalid count>無効なサブフローが含まれています。
- 推奨処置： 親ワークフローのリンクを疑わしいサブフローに移動し、サブフローを検証してサブフローが有効で公開されていることを確認するか、現在のユーザーにチェックアウトされていることを確認します。サブフローの状態に修正した後、再度検証を実行して変更をテストします。
- パブリッシュ可能： いいえ
- 実行可能ファイル： いいえ
- 関連情報: サブフローとして使用されるワークフロー

トラブルシューティング

ワークフローが実行されるとき、サブフローであるかメインフローであるかにかかわらず、スクリプトエンジンは、現在のユーザーおよびワークフローの条件を考慮して、実行するワークフローのバージョンを決定します。ワークフローを実行している同じユーザーがワークフローをチェックアウトすると、チェックアウトされたバージョンが実行されるバージョンになります。ユーザーがワークフローをチェックアウトしているのと同じ人でない場合は、ワークフローの公開バージョンが実行されます。公開されたワークフローがない場合、ワークフローは実行されません。

1つのシナリオは、 **ValidateSubflows** バリデータはワークフローがいつ発生するかです：

- ユーザーAにチェックアウトされています。
- 親ワークフローのサブフローがユーザーBによって実行されているかどうかです
- ユーザーBによって実行されているサブフローの代替案はありません。

これが発生すると、親ワークフローは未発行のサブフローの実行まで実行され、そのアクティビティでハングします。サブフロー内でこの条件に遭遇するメインフローは、現在のレコードのトランザクションに対して実行することはできません。代わりに、サブフローの状態を詳述する重要なログエントリが、現在のワークフローのワークフローコンテキストレコードに追加されます。問題を解決するには、サブフローをメインフローから削除するか、サブフローをユーザーBが使用できるように公開します。これにより、ワークフローは次の適切なトランザクションで実行されます。

他のシナリオ **ValidateSubflow** バリデータはワークフローがいつ発生するかです：

- 親ワークフロー内のサブフローは、どのユーザーによっても実行されていますか。
- ワークフローが削除されたか、またはワークフローのすべてのバージョンが未公開または非アクティブであるため、サブフローの代替案は公開されていません。

注:
サブフローであるワークフローをリストまたはフォームから削除することはできません。ただし、これらの不安定な条件の1つは、高度なスクリプト、SQLオプション、またはメインフローを含む不完全な更新セットで作成できますが、参照されるサブフローは作成できません。このバリデータをトリガしたワークフローをトラブルシューティングするときは、エラー状態を評価しながらサブフローの履歴を検討します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

ValidateScriptForCurrentDotUpdateバリデーターは、current.update（）関数を使用するスクリプトでワークフロー アクティビティを検出します。

呼び出し current.update（） トランザクション処理で大幅なパフォーマンスの遅延が発生し、インスタンスがハングアップする可能性があります。

検証の要約

- リスク ：良くても、 current.update（） スクリプトのパフォーマンスが低下します。最悪の場合、ワークフローはサーバーをクラッシュさせる無限の再帰的ループに入ります。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ ：このワークフローのJavaScriptには、 'current.update（）'のインスタンスがありません。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ ：このワークフローは、<current.update references> JavaScript文の <count>に 'current.update（）'を使用します。
- 推奨アクション ：削除 current.update（） このバリデータによって引用されたアクティビティスクリプトから削除されます。ワークフローはトランザクション内で実行され、必要に応じて、トランザクションの最後に最新のものが挿入されます。トランザクション中にレコードを明示的に更新する必要はありません。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい

ワークフロースクリプトでのcurrent.update（）の問題

ワークフローは次のいずれかの方法で実行を開始します。

- スクリプトエンジン ：ワークフローが特定のテーブルに割り当てられ、実行条件が与えられている場合、ワークフローはINSERTで実行されます。
- スクリプト：ビジネスルール、スクリプトインクルード、バックグラウンドスクリプト、またはクライアントスクリプトは、ワークフロースクリプトincludeを使用してワークフローを開始し、startFlow（）を呼び出すことができます。

ワークフローエンジンは、挿入されている現在のレコードの一致した基準に基づいてワークフローを開始します。現在のトランザクションは、ワークフローではなくスクリプトエンジンによって管理されます。現在のレコードのupdate（）で進行するワークフローは、ワークフローエンジンを介して呼び出されるのではなく、クライアントスクリプトまたはビジネスルールからの呼び出しとして呼び出されます。いずれの場合も、スクリプトエンジンが呼び出され、現在のレコードがメモリに格納されます。現在のフィールドの編集と変更が行われ、同じトランザクションで実行される他のアクティビティとスクリプトで使用できます。

必要に応じて、ビジネスルールエンジンやフィールドの正規化など、ワークフローエンジンで順番に実行される他のエンジンが、同じ現在のレコードトランザクションに対して呼び出されます。これらのスクリプトとアクティビティを通じた現在の変更は、メモリ内のレコードを変更します。これらの変更された値は、同じINSERTトランザクション内のアクティビティおよびスクリプトから呼び出された他のトランザクションで参照するために使用できます。すべての変更が実行されると、現在のレコードが挿入されます。

これらのスクリプトの1つがまだ挿入されていないレコードでcurrent.update（）を呼び出すと、そのアクションは不必要でエラーが発生しやすいデータベーストランザクションを強制します。レコー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドがまだデータベースにない場合は、レコードを更新することはできません。挿入中のレコードに対してupdate（）をトリガするビジネスルールは、非常に不安定で潜在的に無限のループ状態を引き起こす可能性があります。

トラブルシューティング

このバリデータは、 current.update（） いずれかの編集可能なスクリプトフィールドに入力します。ワークフロースクリプト内からcurrent.update（）を呼び出さないでください。現在のINSERTまたはUPDATEの場合、現在の変更は同じトランザクションで実行されているすべてのスクリプトで使用でき、スクリプトエンジンはすべての変更をデータベースに保存します。現在のエンジンの更新をエンジンのままにしておきます。スクリプトは、現在のフィールド値を設定および参照するためにのみ使用してください。

ValidateLowestCommonTable

ザ **ValidateLowestCommonTable** バリデータは、ワークフローが使用するGlide階層の最下位のテーブルを報告します。

たとえば、要求アイテム[sc_req_item] テーブルは、カタログタスクアクティビティを含むワークフローの最下位テーブルです。この情報は、キャンバスにアクティビティを追加した後に既存のワークフローが実行されるテーブルを変更したいデザイナーにとって重要です。

> **注:**
> このバリデーターは情報のみを提供します。エラーまたは警告状態を示すものではありません。

検証の要約

- リスク： このバリデーターは、それに関連するリスクのみを通知し、リスクはありません。
- 重大度： データ/情報
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： このワークフローの最も一般的なテーブルは<< table_name >>です。
- 無効な結果： N / A（通知のみ）
- 無効なメッセージ： N / A（通知のみ）
- 推奨アクション： 無し
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: ワークフローアクティビティ

ValidateTableChange

ValidateTableChange バリデーターは、ワークフローバージョンに関連付けられた表があれば、無効であるワークフロー内のアクティビティを報告します。

たとえば、変更要求 [change_request] テーブルに関連付けられているが、 カタログ請求アクティビティが選択されたテーブルと互換性がないため、キャンバス上のアクティビティは無効です。

検証の要約

- リスク： 実行時のカレントレコードが最低共通表で指定された表から始まらない場合、最低共通表のアクティビティは特定の値を設定できません。
- 重大度： ワークフローに関連付けられているテーブルが、ワークフロー アクティビティに必要な最小の共通テーブルよりもテーブル階層の方が上位である場合に警告します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： すべてのアクティビティは、新しく選択されたテーブルに対して有効です。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： このワークフローには、<無効なアクティビティの数>、新しく選択したテーブルの無効なアクティビティが含まれています。
- 推奨処置： 次のいずれかの変更を行います。
  - ワークフローを変更して、報告された最低のテーブルに関連付けられたアクティビティを必要としないようにします。
  - ワークフローを変更して、階層内で最も共通の表を含む表を使用します。
  - 現在の記録がリスクのある活動の要件を満たしていることを確認する。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: ワークフローアクティビティ

トラブルシューティング

移動先 **Workflow** > 管理 > アクティビティ定義. リストの[テーブル] 列に注意してください。グローバルではない各アクティビティはテーブルに関連付けられています。

ワークフロープロパティフォームでテーブルを選択すると、アクティビティメニューには選択したテーブルと互換性のあるアクティビティのみが表示されます。テーブルをワークフロー アクティビティに関連付けることにより、値比較、条件ルーティング、または現行レコードの項目値の設定と取得に影響を与えるアクティビティについて、システムが特定の決定を下すことができます。

ワークフローがグローバル[グローバル] テーブルに設定されている場合、ワークフローを実行するプロセスが、現在のレコードがこのバリデータによって識別されるアクティビティの要件を満たしていることを確認することができます。その場合、アクティビティは期待どおりに機能します。その保証がユーザープロセスによって保証されない場合は、キャンバス上のすべてのアクティビティの要件を満たすテーブルを割り当てずに、バリデータによって識別されたアクティビティを使用しないでください。

この妥当性チェックは、特定のワークフロー内のすべてのアクティビティで指定されたテーブルが、ワークフロー用に選択されたテーブルの階層に確実に含まれるようにします。

ValidateParentFlow

ザ **ValidateParentFlow** バリデーターは、ワークフローを使用するワークフローをサブフローとして報告します。

検証の要約

- リスク： ワークフローがサブフローであるというリスクはありません。これは、サブフローへの劇的な変更によって他のワークフローが危険にさらされているという警告に過ぎません。
- 重大度：警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： 現在、<workflow version name>はサブフローではありません。
- 無効な結果： 無し
- 警告メッセージ：このワークフローバージョン（<ワークフローバージョン名>）は、<workflow version count> 内のサブフローとして必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 推奨処置： 親ワークフローが悪影響を受けないように入力パラメータや戻り値などを変更する場合は注意が必要です。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル：はい
- 関連情報： サブフローとして使用されるワークフロー

トラブルシューティング

システムは、公開時および検証中にワークフローがサブフローであることをワークフロー設計者に警告します。この警告は、現在のワークフローの変更が、検証レポートで引用されたワークフローや既に本番環境で実行されている他のワークフローに影響を与える可能性があることを、デザイナーに思い出させるものです。サブフローであるワークフローへの変更がどれほど単純かに関わらず、この検証レポートで引用されたすべての親フローを公開前に徹底的にテストします。

ワークフローがサブフローの場合、無効になる可能性がある変更は次のとおりです。

- 入力変数 のデータ型を変更する。この検証レポートで引用されたすべての親ワークフローが正しい値の型を渡すことができることを確認します。
- 入力変数の追加 - 成功この検証レポートで引用されたすべての親ワークフローがすべての変数値をサブフローに渡すことができることを確認します。
- ワークフローの戻り値の変更または削除ワークフローの戻り値の変更がすべての親フローの要件と互換性があることを確認します。
- ワークフローを実行するテーブルの変更テーブル選択がすべての親フローと互換性があることを確認します。

> **注:**
> サブフローであるワークフローを削除するには、まず、この検証レポートで引用されたすべての親フローからサブフローを削除して依存関係を削除します。依存関係がクリアされると、適切な役割を持つユーザーがサブフローを削除できます。

ValidateSingleEnd

ValidateSingleEndバリデーターは、単一のワークフローで複数の**End**アクティビティを検出して識別します。

ワークフロー内の複数の**End**アクティビティは意図的であり、ワークフローに影響を与えないか、または設計者が修正する必要がある間違いである可能性があります。

検証の要約

- リスク：終了アクティビティへの実行パスは相互に排他的ではなく、最初の終了によってワークフローが完了し、他の実行中のアクティビティはすべてキャンセルされます。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： このワークフローには1つの終了アクティビティが含まれます。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： このワークフローには、<終了数>終了アクティビティが含まれます。
- 提案されたアクション：設計の一部として意図されていない余分な終了アクティビティを削除します。
- パブリッシュ可能： はい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

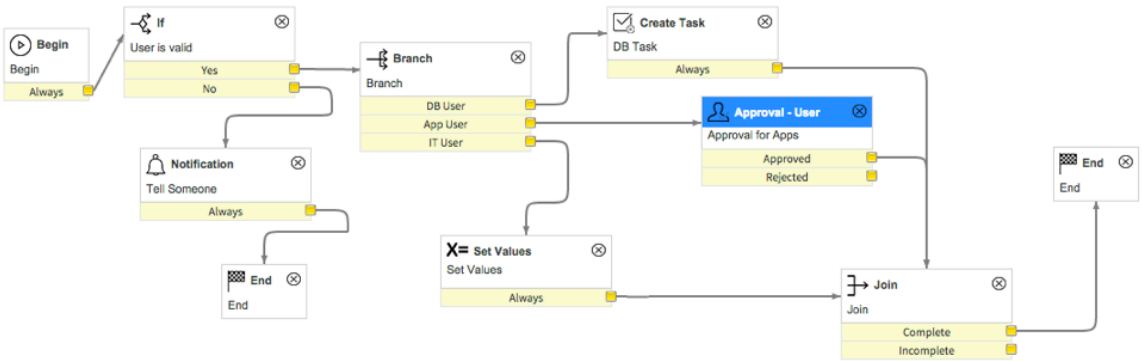
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: なし

トラブルシューティング

ワークフローで**End**アクティビティが発生するとすぐに、他の実行可能な実行パスが存在していても、まだ実行中の2番目の**End**アクティビティが発生しても、ワークフローは完了します。実行しているアクティビティは、 **End**アクティビティのクリーンアップアクションです。したがって、複数の**End**を持つワークフローを設計した結果は注意深く考慮する必要があります。

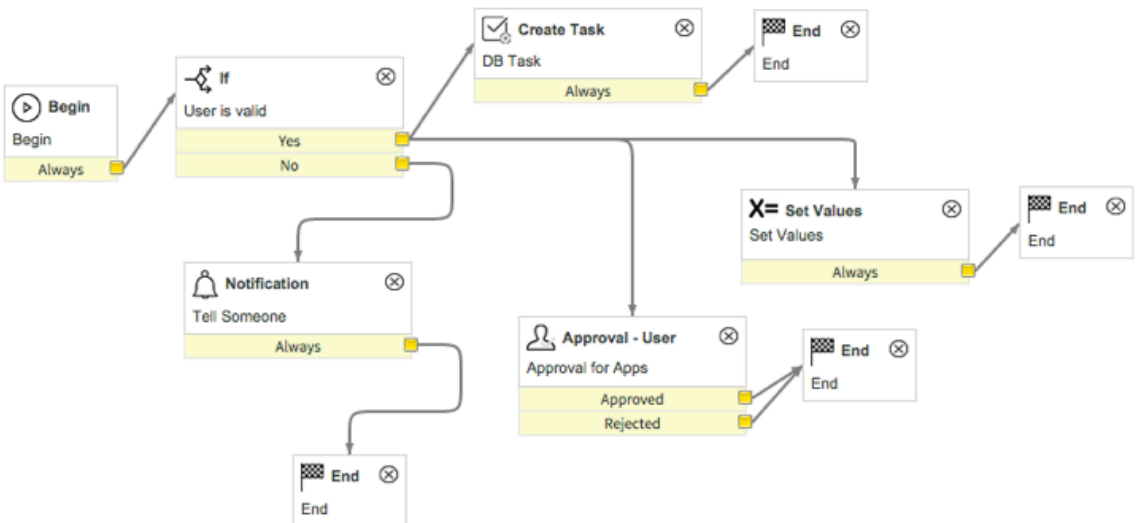
大規模なワークフローの場合、複数の**End**アクティビティがある場合にワークフローを読む方が直感的です。次の例では、2つの**End**へのパスは相互に排他的な実行パスです。これが**Branch**と2番目の**End**の間に多数のアクティビティを持つ大きなワークフローだった場合、複数のエンドの値が明らかになります。ユーザーからの無応答のトレースは、他の33の活動の後ろの1つの**End**に対しては無効です。このワークフロー設計では、通知アクティビティ終了後の**End**がワークフローを終了した場合に他のアクティビティを実行する理由がないため、リスクはありません。

相互に排他的な実行パス



次の例では、実行パスに複数の**End**アクティビティがあり、それらは相互に排他的ではありません。ユーザーからの**Yes**レスポンスが有効な場合、値の設定アクティビティが直ちに終了します。この実行パスは、**End**アクティビティに最初に到達することにより、Appsおよび**DB Task**アクティビティの承認をキャンセルしますが、これは望ましい結果ではない可能性があります。**End**の前にパスがすべて完了すると予想される場合、アクティビティは単一の**End**に遷移する**Join**（前の例のように）に来る必要があります。

相互に排他的な実行パス



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
2番目の**End**を追加するには、右クリックして元の**End**アクティビティをコピーし、キャンバスに貼り付けます。ほとんどの場合、単一の**End**は、ワークフロー完了までに実行されると予想されるすべてのアクティビティが確実に成功するようにするための最高の信頼性の高い方法です。

ValidateUpdateSetDependencies

ValidateUpdateSetDependencies バリデーターは、現在のワークフローで呼び出されたすべてのサブフローを識別し、それらのサブフローのいずれかが別の（進行中の）更新セットで編集されているかどうかを判断します。

この警告は、このワークフローとその1つ以上の依存関係が、追加の労力なしに別のインスタンスに同時に展開されないようにアクティブに変更されていることを通知します。

詳細については、「更新セットを現在のセットとして作成し選択する」を参照してください。

検証の要約

- リスク： 親ワークフローが1つの更新セットで編集され、その従属サブフローが別のワークフローで編集されている場合、2つのワークフローは異なるインスタンスに移動されたときに互換性がない場合があります。共通または期待値などの独立した変更を行うと、2つのワークフローが互換性がなくなります。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： Update Setの依存関係の問題は見つかりませんでした。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： このワークフローには、異なる更新セットに属する依存ワークフローがあります。
- 推奨処置： 両方のワークフローを同じ更新セットに変更して展開します。個別の更新セットで依存関係を変更する必要がある場合は、次のいずれかの方法を使用します。
  - すべての更新セットが同時に移行されることを確認します。
  - メインフローアップデートセットをデプロイする前に、そのアップデートセットを完了する前に、依存関係を1つのアップデートセットにマージします。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: 更新セットを使用したワークフローの移動

トラブルシューティング

ワークフローは、ワークフローが公開されたときにのみ更新セットに追加されます。このバリデータは、次のいずれかの条件が存在する場合に警告を発行します。

- 公開されたサブフローは、親ワークフローとは異なる更新セットにあり、その更新セットは進行中です。
- サブフローは、現在のユーザーとは異なる更新セットで作業している別のユーザーによってチェックアウトされます。

注:
このバリデーターは、クローズされた更新セットを検索しません。進行中の更新セット、または異なる更新セットで作業しているユーザーにチェックアウトされている現在のワークフローで使用されているすべてのサブフローの更新セットのみを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例

以下は、2人のユーザーが異なる更新セットのワークフロー間で依存関係を作成する、アットリスクの開発シナリオの例です。

ユーザーA：

1. セットAを現在のアップデートセットに設定します。
2. ワークフローAをチェックアウトします。
3. 戻り値を変更します。 文字列ワークフローAをaに入力します。 リファレンス/ユーザータイプ。
4. ワークフローAを発行し、更新セットAにエントリを引き起こします。

ユーザーB：

1. アップデートセットBを現在のアップデートセットに設定します。
2. ワークフローBをチェックアウトします。
3. サブフローとしてワークフローAを含みます。
4. Workflow Aのユーザー参照戻り値を承認割り当てとして使用します。
5. ワークフローBを発行し、Update Set Bにエントリします。

リスク

- ユーザーBは、ワークフローAの古いバージョンを持つ別のインスタンスに更新セットBを移動します。戻り値は、ワークフローBの結果が開発時にテストされた結果と異なる原因となるユーザー参照ではありません。
- ユーザーBは、ワークフローAのバージョンを持たない新しいインスタンスに更新セットBを移動します。ワークフローBは実行時に検証エラーが発生し、実行できません。ログエントリは、現在のレコードのワークフローログに追加されます。

可能な解決策

ソリューション 1

同じ更新セットを使用して、親ワークフローとすべての従属ワークフローを一緒に新しいインスタンスに移行します。

1. 更新セットを、新しいインスタンスに移行するセットに設定します。
2. 含める必要があるワークフローをチェックアウトして再公開します。このアクションにより、現在の更新セットにエントリが強制的に挿入されます。
3. すべての依存関係の更新セットを完了します。
4. 更新セットをローカルインスタンスに移行するための標準的な手順に従います。

ソリューション 2

更新セット間で依存ワークフローを移動します。

1. 移行するメインワークフローを含む更新セットを特定します。
2. システムアップデートセット>ローカルアップデートセット に移動します。
3. メインワークフローへの依存関係を含む更新セットを検索して選択します。
4. 顧客の更新の中に移動するサブフローのワークフローバージョンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. アップデートセットフィールドの中に親ワークフローを含む更新セットを選択します。このフィールドがCustomer Updateフォームにない場合は、フォームを構成してフィールドを追加します。
6. [更新] をクリックすると、ベースシステムは従属サブフローを選択された更新セットに移動します。
7. ステップ4-6を繰り返して、従属サブフローを親フロー更新セットに追加します。

ValidateUpdateSetParentDependencies

ザ **ValidateUpdateSetParentDependencies** バリデーターは、現在のワークフローをサブフローとして呼び出すすべてのワークフローを識別し、進行中の別の更新セットでこれらの親ワークフローのいずれかが編集されているかどうかを判断します。

この警告は、このワークフローと、このワークフローに依存する1つ以上のワークフローが、追加の労力なしに別のインスタンスに同時に展開されないように積極的に変更されていることを通知します。

検証の要約

- リスク： 親ワークフローが1つの更新セットで編集され、その従属サブフローが別のワークフローで編集されている場合、2つのワークフローは異なるインスタンスに移動されたときに互換性がない場合があります。共通または期待値の編集などの独立した変更を行うと、2つのワークフローが互換性がなくなります。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： Update Setの依存関係の問題は見つかりませんでした。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： このワークフローには、異なる更新セットに属する依存ワークフローがあります。
- 推奨処置： 両方のワークフローを同じ更新セットに変更して展開します。個別の更新セットで依存関係を変更する必要がある場合は、次のいずれかの方法を使用します。
  - すべての更新セットが同時に移行されることを確認します。
  - メインフローアップデートセットを展開する前に、そのアップデートセットを完了するように設定する前に、依存関係を1つのアップデートセットにマージします。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: 更新セットを使用したワークフローの移動

トラブルシューティング

ワークフローは、ワークフローが公開されたときにのみ更新セットに追加されます。このバリデータは、次のいずれかの条件が存在する場合に警告を発行します。

- 公開されたサブフローは、親ワークフローとは異なる更新セットにあり、その更新セットは進行中です。
- サブフローは、現在のユーザーとは異なる更新セットで作業している別のユーザーによってチェックアウトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このバリデーターは、クローズされた更新セットを検索しません。進行中の更新セットまたは現在のワークフローを呼び出すすべての親ワークフローの更新セットのみを表示し、異なる更新セットで作業しているユーザーにチェックアウトされます。

例

以下は、2人のユーザーが異なる更新セットのワークフロー間で依存関係を作成する、アットリスクの開発シナリオの例です。

ユーザーA：

1. セットAを現在のアップデートセットに設定します。
2. ワークフローAをチェックアウトします。
3. 戻り値を変更します。 文字列ワークフローAをaに入力します。 リファレンス/ユーザータイプ。
4. ワークフローAを発行し、更新セットAにエントリを引き起こします。

ユーザーB：

1. アップデートセットBを現在のアップデートセットに設定します。
2. ワークフローBをチェックアウトします。
3. サブフローとしてワークフローAを含みます。
4. Workflow Aのユーザー参照戻り値を承認割り当てとして使用します。
5. ワークフローBを発行し、Update Set Bにエントリします。

リスク

- ユーザーBは、ワークフローAの古いバージョンを持つ別のインスタンスに更新セットBを移動します。戻り値は、ワークフローBの結果が開発時にテストされた結果と異なる原因となるユーザー参照ではありません。
- ユーザーBは、ワークフローAのバージョンを持たない新しいインスタンスに更新セットBを移動します。ワークフローBは実行時に検証エラーが発生し、実行できません。ログエントリは、現在のレコードのワークフローログに追加されます。

可能な解決策

ソリューション 1

同じ更新セットを使用して、親ワークフローとすべての従属ワークフローを一緒に新しいインスタンスに移行します。

1. 更新セットを、新しいインスタンスに移行するセットに設定します。
2. 含まれる必要があるワークフローを確認して再公開します。

   注:
   このアクションは、現在の更新セットにエントリを強制します。

3. すべての依存関係の更新セットを完了します。
4. 更新セットをローカルインスタンスに移行するための標準的な手順に従います。Update Sets の詳細については、「System Update Sets」を参照してください。

ソリューション 2

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

更新セット間で依存ワークフローを移動します。

1. 移行するメインワークフローを含む更新セットを特定します。
2. 移動先 システムアップデートセット > ローカル更新セット.
3. メインワークフローへの依存関係を含む更新セットを検索して選択します。
4. 顧客の更新の中に移動するサブフローのワークフローバージョンを選択します。
5. アップデートセットフィールドの中に親ワークフローを含む更新セットを選択します。このフィールドがCustomer Updateフォームにない場合は、フォームを構成してフィールドを追加します。
6. [更新] をクリックします。ベースシステムは、従属サブフローを選択された更新セットに移動します。
7. ステップ4-6を繰り返して、親フロー更新セットに従属サブフローを追加します。

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

ValidateInputVarUpdateSetDependenciesバリデーターは更新セットを調べて、特定のワークフローのワークフロー入力変数が現在進行中の更新セットとは異なる更新セットで削除されていないことを確認します。

検証の要約

- リスク： ワークフローとその入力変数は、1つの更新セットで一緒に移動されません。入力変数の削除は、別の更新エントリに取り込まれます。これらの2つのエントリが同じ更新セットにない場合、ワークフローの実行が不安定になる可能性があります。
- 目的： このワークフローに属する入力変数が別の更新セットで削除されたかどうかを確認します。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： 入力変数更新セットの依存関係の問題が見つかりませんでした。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： 削除され、別の更新セットに記録された入力変数があります。
- 推奨処置： 削除がワークフローと分離されていない場合は、両方の更新セットが新しいインスタンスに同時にコミットされていることを確認するか、両方のペイロードを単一の更新セットにマージします。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: 更新セットを使用したワークフローの移動

トラブルシューティング

ワークフロー入力変数は、 顧客の更新現在のユーザーの更新セット内の関連するリストこのバリデータは、現在のユーザーの更新セット以外の更新セットでワークフロー入力の削除が発生したときにユーザーに報告します。

バリデーターがこの警告を出したとき、入力変数の削除の指示に従ってください

ValidateWorkflowEndStages

ザ **ValidateWorkflowEndStages** バリデータは、ステージのあるワークフローで、ワークフローの終了アクティビティが完了または完了という名前のステージを持つことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローに関連付けられたステージがあるが、終了アクティビティで完了したステージがない場合、ステージインジケータはワークフローが完了したことを示しません。

検証の要約

- リスク： ステージインジケータはワークフローが完了したことを表示しません。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： ワークフローの終了ステージは有効です。
- 無効な結果： 無効
- 無効なメッセージ： 無効なステージ「S」で検出されたアクティビティAを終了します。
- 推奨処置： これが仕様でない場合は、適切な変更を行います。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報: ワークフローアクティビティ

トラブルシューティング

終了アクティビティのワークフローを確認します。このアクティビティで完了または完了という名前のステージが割り当てられていることを確認します。

ValidateWorkflowStageColumn

ValidateWorkflowStageColumn バリデーターは、ワークフローのステージ・フィールド（ステージ列）が正しくないか、または使用できないときに、それを検出して報告します。

検証の要約

- リスク： ステージインジケータが適切な情報を表示しないことがあります。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： ワークフローのステージ値は有効です。
- 無効な結果： 警告
- 情報の概要： ステージの警告が見つかりました。
- 無効なメッセージ：
  - テーブルTにはCという名前の列はありません。
  - テーブルTのワークフローにはステージがありますが、ステージの列はありません。
  - 表Tはステージ列「C」を有するが、アクティビティによってステージが設定されていない。
  - テーブルTのワークフローには、タイプ=ワークフローではないステージの列「C」があります。
- 推奨処置： これが仕様でない場合は、適切な変更を行います。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報：ワークフローアクティビティ、ワークフローのステージ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティング

ステージの列を確認するには：

1. ワークフローを開き、チェックアウトします。
2. メニューアイコンをクリックしてワークフローバージョンのプロパティダイアログを開き、 プロパティ を選択します。
3. ステージタブまたはセクションを表示します。
4. 割り当てられたステージの列が、実際にワークフローが関連付けられているテーブルの列であることを確認します。
5. 列がtype = workflowであることを確認します。

ヒント：ステージの列は選択リストであってはなりません。ワークフローエンジンの外部でその列の値を変更しても、ステージの状態が安全に追跡されるわけではないため、リストはフォームビューで読み取り専用になります。

ValidateWorkflowStateValues

ValidateWorkflowStateValues バリデーターは、正確性のためにワークフロー アクティビティのいくつかの段階の側面をチェックします。

このバリデータには複数のエラーメッセージがあります。

検証の要約

- リスク： ステージインジケータが適切な情報を表示しないことがあります。
- 重大度： 警告
- 有効な結果： 有効
- 有効なメッセージ： ワークフローのステージ値は有効です。
- 無効な結果： 無効
- 警告の概要： ステージの警告が見つかりました。
- 無効なメッセージ：
  - 空の名前のステージは許可されません。
  - 空の値は許可されていません。
  - 同じ名前のステージを複数持つことはできません: x
  - 同じ値を持つステージを複数持つことはできません：y
- 推奨処置： これが仕様でない場合は、適切な変更を行います。
- パブリッシュ可能： はい
- 実行可能ファイル： はい
- 関連情報： ワークフローアクティビティ

トラブルシューティング

このバリデータのトラブルシューティングを行うには、次の手順を実行します。

1. ワークフローを開き、チェックアウトします。
2. ワークフローのステージのリストを開くには、メニューアイコンをクリックし、 ステージを編集する を選択します。

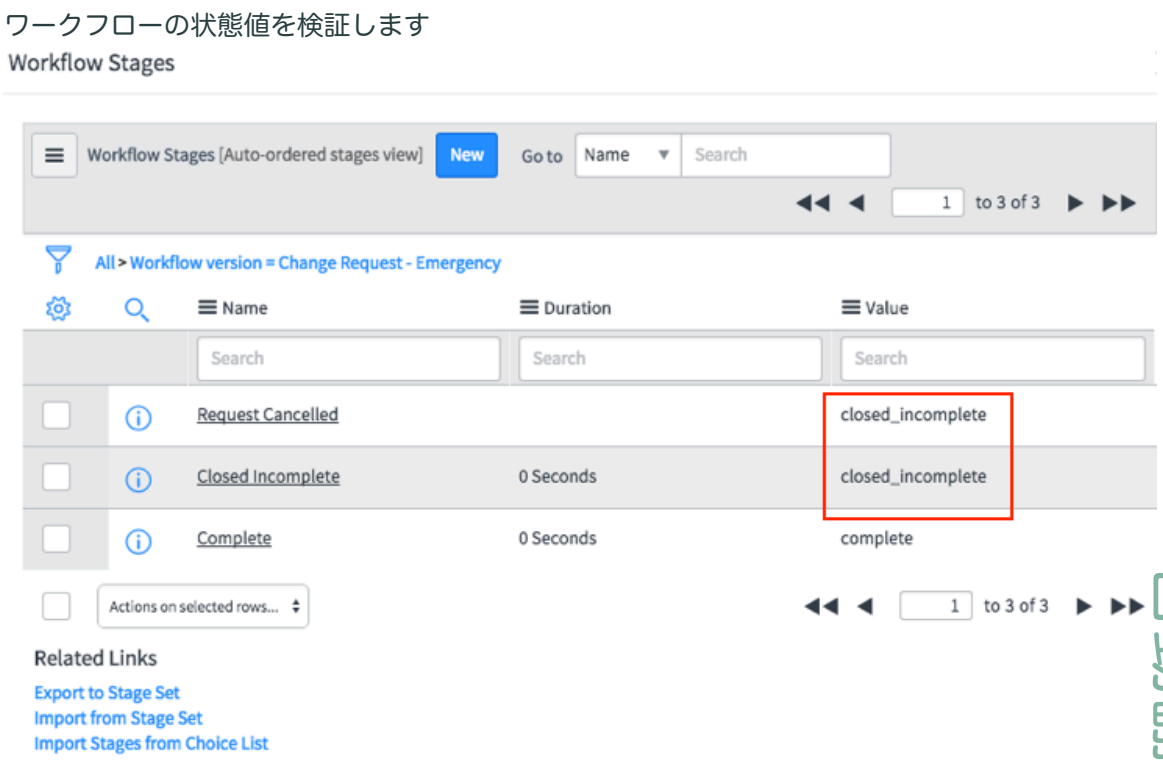
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 名前と値を確認します。

   名前と値が一意であり、空でないことを確認してください。

4. 同じステージ名または値が複数回出現する場合は、いずれかの行を削除します。ワークフローを実行し、削除されたステージを使用したアクティビティのステージを再割り当てすることが非常に重要です。



ヒント：どのアクティビティがどのステージを割り当てるかのリストを作成します。

ワークフローコンセプト

ワークフローエディタを使用して、多くのことを行うことができます。

- コアアクティビティを変更し、条件を終了します。
- カスタムアクティビティを作成し、他のワークフローのためにデータを再利用します。

  「Orchestration アクティビティデザイナー」を参照してください。

- ServiceNowストアからアクティビティパックをダウンロードし、アップロード用のパックを作成します。
- ワークフローをグラフィカルに編集します。
- ワークフローアクティビティ間の移行を定義します。
- ワークフローに対応するテーブルについては、ビジネスルールをカスタマイズします。
- 段階的にワークフローの進捗状況を要約します。
- ワークフローを検証して潜在的な問題を特定します。
- 他のユーザーが使用できるよう、ワークフローを公開します。
- 複数のテーブルを直接変更することなく編集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローバージョン

ユーザーがシステムの他のユーザーに影響を及ぼすワークフローを変更できないようにするには、ワークフローを編集する前にチェックアウトする必要があります。

一度に1人のユーザーしかワークフローをチェックアウトできません。ワークフローがチェックアウトされると、変更はワークフローをチェックアウトしたユーザーにのみ適用されます。他のユーザーは、公開されたワークフローを引き続き使用できます。変更が完了したら、ワークフローを公開してすべてのユーザーが使用できるようにします。

注:
各ワークフローには一意のsys_idがあるため、異なるワークフローに同じ名前を付けることができます。これは通常、異なる企業のユーザーが異なるドメインに属しているため、お互いのワークフローを見ることができないドメイン分離環境で期待されています。しかし、これは他の環境で混乱を招く可能性があります。一般に、ワークフロー設計者が間違ったワークフローを変更しないように、各ワークフローに一意の名前を付けます。

既存のワークフローの新しいバージョンが公開されると、その変更はワークフローコンテキストの実行には適用されません。現在実行中のワークフローコンテキストは、ワークフローの開始時に使用可能だったワークフローバージョンを使用して継続します。次回ワークフローが実行されるときに、更新された公開バージョンが使用されます。

ワークフローのスコープ

ワークフローアプリケーションスコープは、ワークフロー内の情報、特にそのワークフロー内のアクティビティに含まれるデータに対するアプリケーションのアクセス権を決定します。

ワークフローが作成されると、ログインしたユーザーの歯車メニューからアプリケーションスコープが継承されます。このスコープは、ワークフローエディタでは変更できません。ワークフローの実行時には、このスコープで実行され、ワークフローのアクセシビリティ設定ですべてのスコープ（パブリック）へのアクセスが許可されている場合にのみ、別のアプリケーションから呼び出すことができます。それ以外の場合、ワークフローのアプリケーションスコープはアプリケーション専用です。

注:
*If*アクティビティの高度なスクリプトなど、ワークフローエディタで作成されたスクリプトは、ワークフローのスコープ内で実行されます。ベースシステムまたはオーケストレーションで提供されるすべてのコアアクティビティは、ワークフローの範囲内で実行されます。

カスタムアクティビティは、ワークフローと異なる場合でも、独自のスコープで実行されます。カスタムアクティビティの範囲は、プライベートまたはパブリックにすることができます。スコープを持つカスタムアクティビティ内で実行されるスクリプトは、そのアクティビティのスコープ内にある外部アーティファクトまたは任意のスコープで実行するように設定されたアーティファクトにのみアクセスできます。逆に、外部アーティファクトが同じスコープ内で実行されている場合は、外部アーティファクトはそのプライベート アクティビティ内のスクリプトにのみアクセスできます。パブリック スコープを持つアクティビティは、任意のアプリケーション スコープ内の外部アーティファクトを操作できます。

パブリック アプリケーション スコープを持つワークフローの一部としてプライベート アクティビティを使用できます。これらのアクティビティは、ワークフローの外部に到達すること、またはワークフローの外部から到達することから保護されます。カスタムアクティビティのアプリケーションスコープの設定の詳細については、該当するアクティビティテンプレートのフィールド説明テーブルを参照してください。

注:
ServiceNowストアにアップロードされたカスタムアクティビティは、すべてのアプリケーションスコープからアクセスできるように設定する必要があります。

ワークフローのスコープの制限

パブリックおよびプライベートアプリケーションの適用範囲にはいくつかの制限があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

実行時には、すべてのアプリケーションスコープからアクセスできるように設定されている限り、公開スコープのワークフローは他のアプリケーションリソースにアクセスできます。プライベートアプリケーションスコープ内のプライベートスコープのワークフローは、そのスコープ専用のリソースにのみアクセスできます。スコープのアクセス境界のために、スコープされた他のリソースを呼び出す非公開スコープのワークフローは、返された結果を待つ間に例外またはハングしたアクティビティで失敗します。これは、これらの共通グローバルリソースを呼び出すときに発生します。

- ECC キュー
- タスク
- Approvals
- イベント
- SLAタイマー
- タイマー
- スクリプトインクルード
- ビジネスルール
- ワークフロー API

ワークフローを設計する際には、展開前にすべてのリソースの可視性とアクセシビリティを検証します。

「 アプリケーションスコープ 」を参照してください。

ワークフローのスコープを構成する方法については、 ワークフローのプロパティ を参照してください。

ドメイン分離と **Workflow**

ドメイン分離は、Workflow アプリケーションでサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準*

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダーによって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスの所有者は、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

ユースケース：管理者には、あるテナントではレコードを閉じる際にコメントを残すことを必須にし、別のテナントでは必須にしない機能が必要です。

概要

ドメイン分離が有効な場合、ワークフローおよびワークフローアクティビティは、そのドメインをパブリッシュまたは作成するユーザーのドメインを継承します。

Workflow アプリケーションでのドメイン分離の機能の仕組み

ワークフローは複数のテーブルで管理されますが、ドメイン分離機能には次の表のみが使用されます。

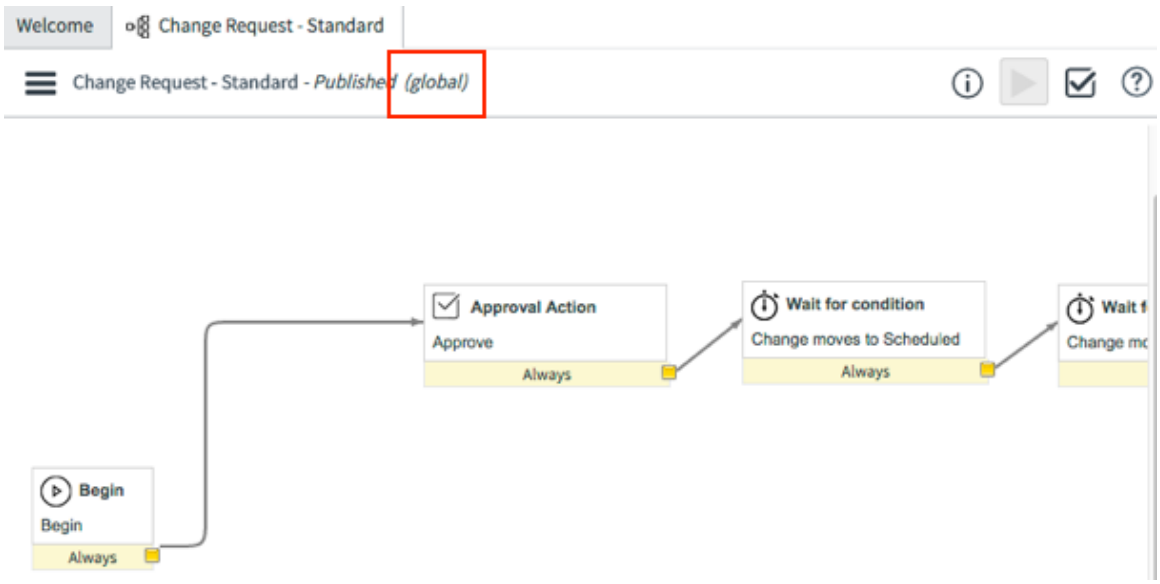
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークフロー**[wf_workflow]**とワークフローバージョン**[wf_workflow_version]**：委任管理 や プロセス分離に使用されます。
- ワークフローコンテキスト**[wf_context]**：ドメイン分離の理解 に使用されます。

注:
ワークフローバージョンテーブル[wf_workflow_version]テーブルにドメインフィールドが含まれていません。ワークフローバージョンレコードは、親ワークフローレコードからドメインを継承します。

ワークフローエディタは、ワークフロー名の後のタイトルバーにワークフローのドメインを表示します。

ワークフローエディタ



関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

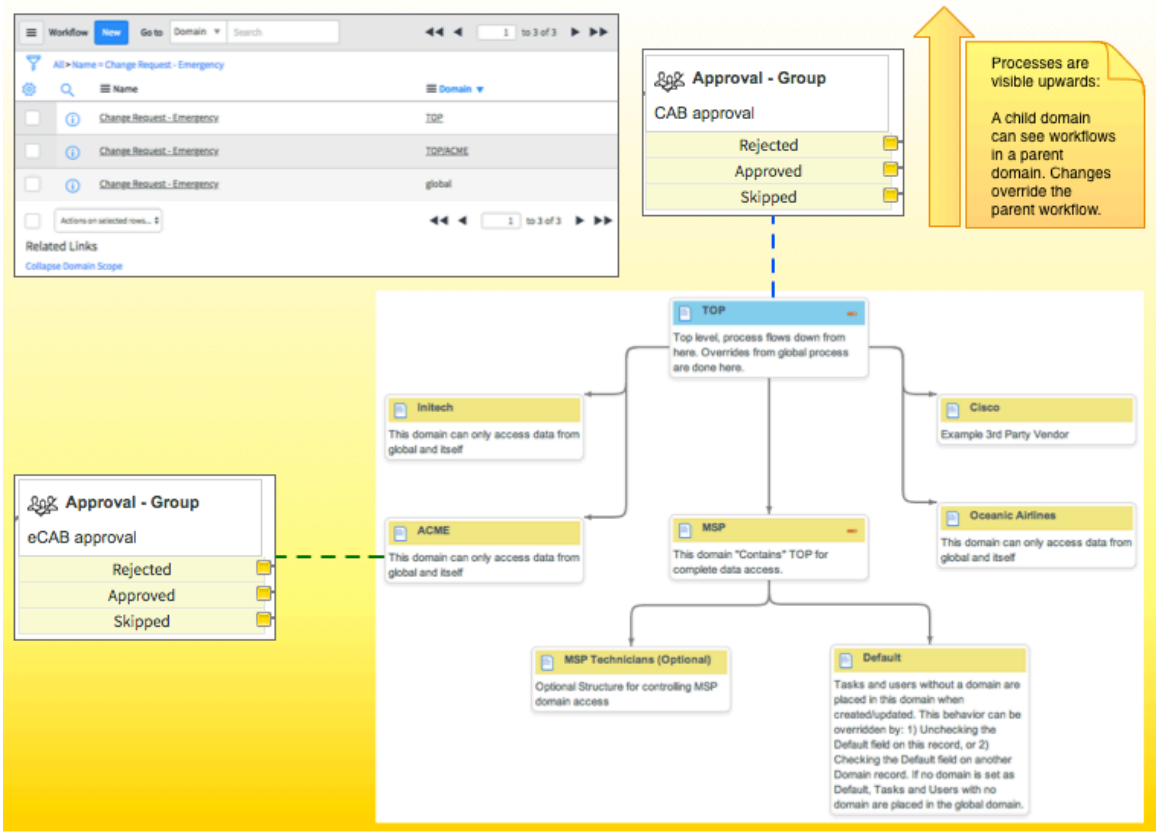
ワークフローと委任管理

委任された管理により、子ドメインはドメイン階層の上位からのワークフローを継承し、必要に応じてドメイン固有のバージョンで上書きすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローと委任管理



ワークフロー[wf_workflow]およびワークフローバージョン[wf_workflow_version]テーブルのワークフローレコードはプロセスと見なされます。子ドメイン内のユーザーは、親ドメインからワークフローをチェックアウトできますが、コピーはできません。子ドメインのユーザーが親ドメインからワークフローをチェックアウトすると、そのユーザーのドメインにワークフローのバージョンが作成されます。この新しいバージョンは、ワークフロー[wf_workflow]テーブルの一意のレコードです。ユーザーがこの新しいワークフローを公開すると、子ドメインの他のユーザーは新しいワークフローを使用します。これにより、親ドメインのワークフローがオーバーライドされます。親ドメインの元のワークフローは、子ドメインのユーザーには表示されなくなりました。

たとえば、管理対象サービスプロバイダ（MSP）は、ACMEとInitechを含む複数の企業のITSMサービスを1つのインスタンスでホストします。管理者として、MSPは、すべてのドメインに適用される変更要求 - 緊急のワークフローを作成します。これは、ドメイン階層内の最高のドメインであるTOPドメインで作成されたためです。このワークフローは、グローバル変更要求 - 緊急ワークフローをオーバーライドし、緊急変更要求にCAB承認グループの承認が必要であることを指定します。委任された管理のため、階層内のすべてのドメインがこのワークフローを認識して使用します。ここで、ACMEドメインが、緊急変更要求が緊急CAB承認グループの承認を必要とする場合、異なる承認ポリシーが必要であるとします。MSPは、ACMEドメインに別のバージョンの変更要求 - 緊急ワークフローを作成します。このワークフローは、TOPドメインのバージョンを上書きし、ACMEドメインのユーザーにのみ適用されます。

ワークフローのアクセス許可

ユーザーが新しいワークフローを開始すると、そのユーザーのドメインと資格情報でワークフローが実行されます。

ワークフローは、承認または拒否を待つ承認アクティビティなど、アクティビティがワークフローを待機させるまで、ユーザーのドメインと資格情報を保持します。ユーザーが要求を承認するなど、停止したワークフローが再開されると、ワークフローは承認ユーザーの資格情報を使用しますが、元のユーザーのドメイン内で引き続き実行されます。

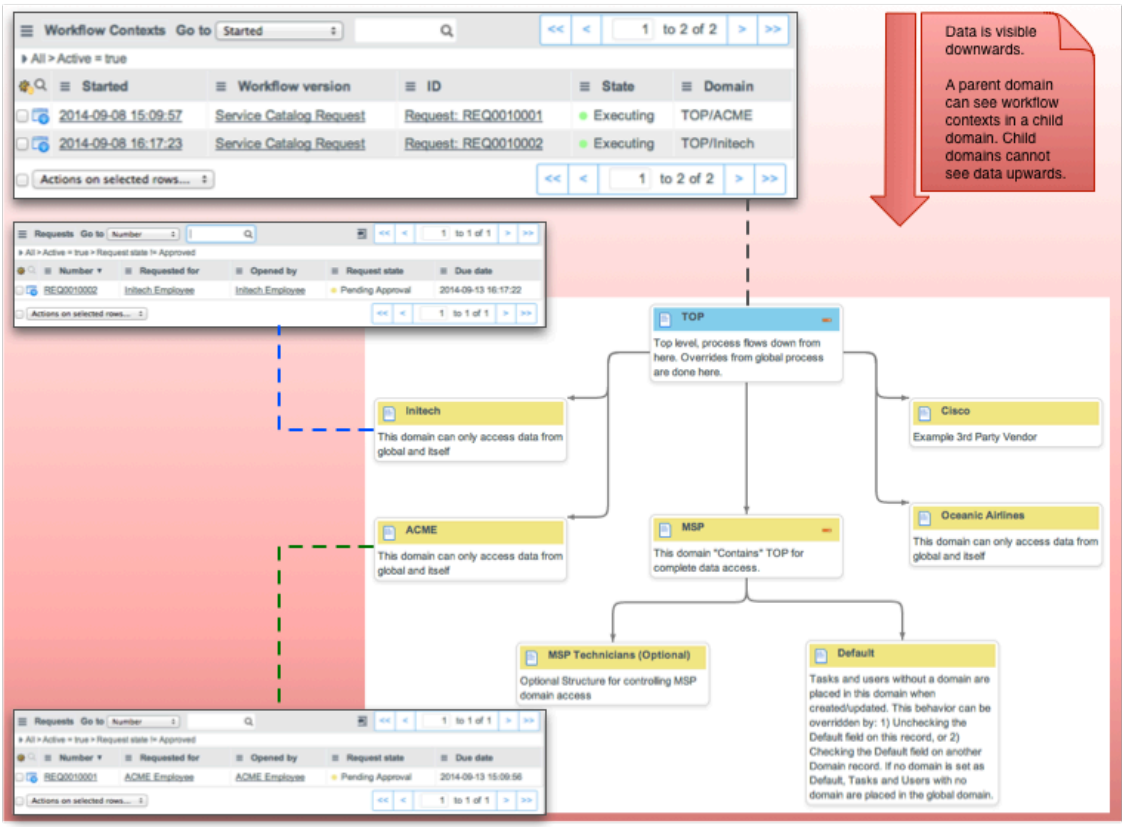
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローとデータ分離

データ分離は、ワークフローコンテキストを、ワークフローの同じドメイン内にあるか、または親ドメインのメンバであるユーザに制限します。

ワークフローとデータの分離



Workflow Contexts [wf_contexts]テーブル内のワークフローレコードは、データと見なされます。データ分離は、ワークフローコンテキストを、ワークフローの同じドメイン内にあるか、または親ドメインのメンバであるユーザに制限します。親ドメインのユーザーは、子ドメインの実行中のワークフローを見ることができますが、子ドメインのユーザーは親ドメインの実行中のワークフローを見ることができません。必要に応じて、管理者は可視性を使用するか、ドメインを含むことで、ドメイン固有のデータを見ることができるユーザーを拡大することができます。

たとえば、ACMEユーザーがサービスカタログから何かを要求すると、ACMEドメインにサービスカタログ要求ワークフローコンテキストが作成されます。同様に、Initechユーザーからのサービスカタログ要求は、Initechドメインにワークフローコンテキストを作成します。TOPドメイン内のMSPユーザーは、ACMEドメインとInitechドメインの両方の親ドメインであるため、両方のワークフローコンテキストを表示できます。ただし、ACMEまたはInitechのユーザーがログインすると、データの分離により、互いのサービスカタログ要求が表示されなくなります。各ワークフローコンテキストには、要求されたアイテムや要求の承認履歴など、そのドメインに固有のデータが含まれているため、これは正常な動作です。

ワークフローエンジン操作命令

ワークフローエンジンは、ビジネスルールおよびデータベース操作に関連して事前定義された順序で実行されます。一般的な公開ワークフローをキャッシュしてパフォーマンスを向上させます。

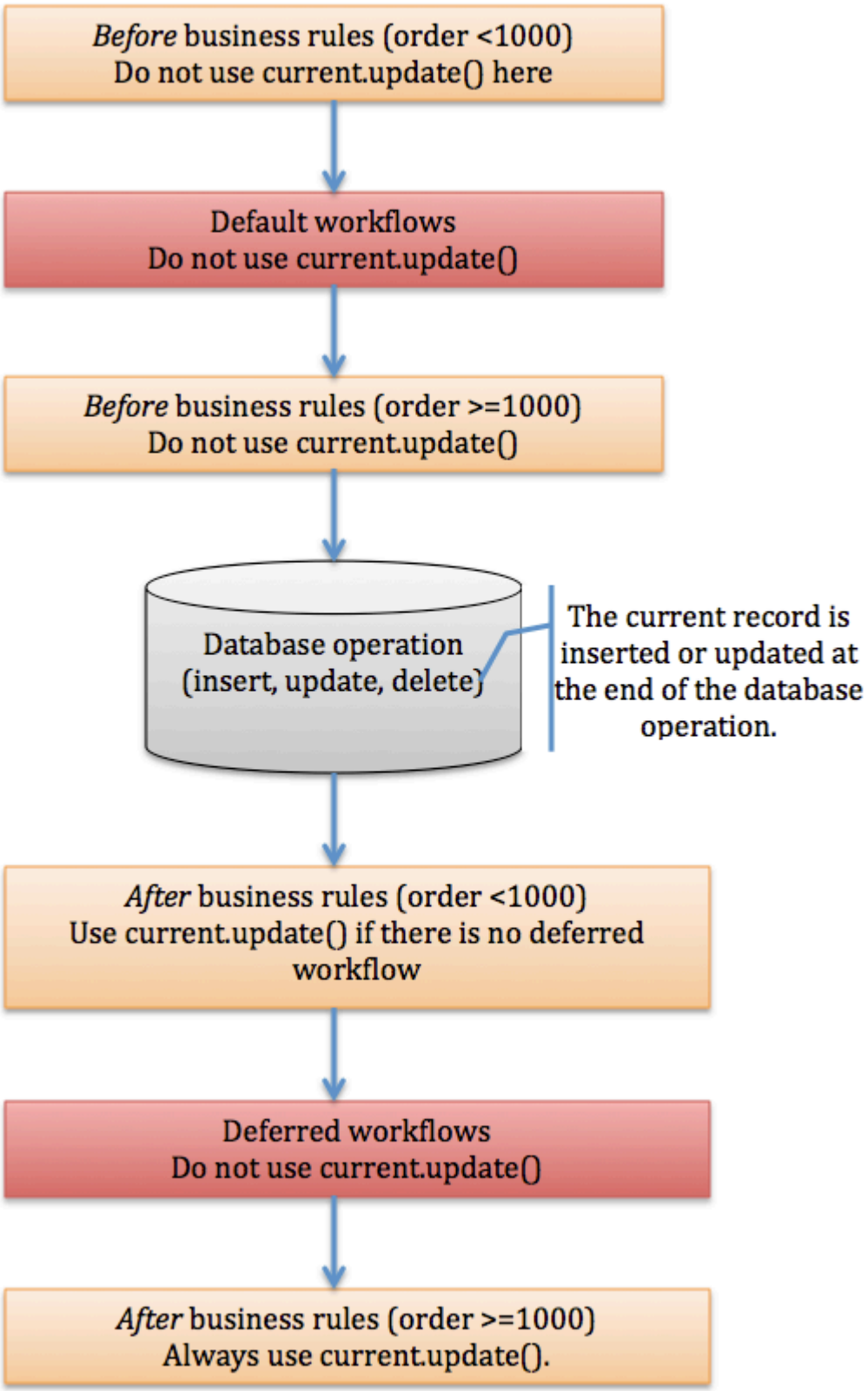
バスの後に走ります。 ルール実行ワークフロープロパティは、ワークフローがデフォルトか保留かを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

下の図は、操作のワークフローエンジンの順序、およびデフォルトフローと保留フローが実行されたときの順序を示しています。エンジン操作順序のより一般的な概要については、「スクリプトとエンジンの実行順序」を参照してください。

ワークフローエンジンの注文図



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローキャッシング

ワークフローエンジンは、頻繁に使用される公開ワークフローをキャッシュして、パフォーマンスを向上させます。

キャッシングは、ワークフローごとのデータベースクエリの数を大幅に削減します。デフォルトでは、エンジンは最大300個のユニークなワークフローバージョンをキャッシュします。キャッシュサイズがJava仮想マシン（JVM）ヒープサイズを超えることはできないため、非常に大きなワークフローをキャッシュすると、この数が減少する可能性があります。

キャッシュされたワークフロー バージョンの最大数を変更するには、次に移動します。 **Workflow** > 管理 > プロパティ をクリックし、 LRU キャッシュ (*glide.workflow.model.cache.max*) プロパティで同時に保持されるモデルの最大数。変更を適用するには、このプロパティを変更した後でインスタンスを再起動する必要があります。

Workflow テーブル

柔軟性を最大限に高めるために、ワークフローはさまざまなテーブルに情報を格納します。

通常、ワークフロー情報を含むテーブルは 1 つ 1 つ編集されません。代わりに、ワークフローエディタを使用してワークフローを編集します。参考のため、以下のリストが提供されています。

Workflow テーブル

テーブル	説明
ワークフロー	
列レンダラー [column_renderer]	ステージの列のレンダラーウィジェット。ステージレンダラーはUIマクロとしてJellyで書かれています。デフォルトはWorkflow-Drivenです。ほとんどのワークフロー関連のステージシナリオをカバーしています。
バージョン [wf_versionable]	要素定義[wf_element_activity]の異なるバージョンを追跡します。
Workflow [wf_workflow]	ワークフローのプライマリレコード。
ワークフローバインディング[wf_workflow_binding]	ワークフローの履歴とトリガーレコード。ワークフローバインディングレコードは、関連付けられたワークフローコンテキストレコードが削除されたときに、ワークフローを再度実行することを防止します。
ワークフローコンテキスト	ワークフローの個々のインスタンスが使用されています。
ワークフロー実行 [wf_workflow_execution]	グローバルで実行されるワークフロー用の合成「現在の」レコード。
ワークフローインスタンス [wf_workflow_instance]	サブフローへのワークフローの接続。
ワークフロー バージョン [wf_workflow_version]	ワークフローの特定のバージョン。公開されたバージョンまたはチェックアウトされたバージョン。
アクティビティ	
アクティビティデザイナー [wf_element_activity]	アクティビティ定義
アクティビティ変数 [wf_activity_variable]	アクティビティの変数。
ワークフローアクティビティ	ワークフローで使用されているアクティビティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workflow テーブル (続く)

テーブル	説明
ワークフローアクティビティ定義	ワークフローで使用できるアクティビティの定義。
アクティビティ実行ワークフロー	アクティブなコンテキストで実行されるアクティビティの個々のインスタンス。
ワークフローコンポーネント	
要素プロバイダ [wf_element_provider]	カスタムアクティビティのテンプレート定義。
グループ承認 [sysapproval_group]	グループレベルの承認。
変数[item_option_new]	
ワークフロー条件	ワークフローで定義されたすべての条件。
ワークフロー要素定義	アクティビティー定義の親表。
ワークフロー予定ランタイム構成	完了したワークフローの実行時パフォーマンスデータ。
ワークフロー待機コマンド	現在実行中のワークフローの一時的な内部ストレージ。
ワークフロー SC 変数	ワークフローのサービスカタログ変数。
ワークフロースケジュール [wf_workflow_schedule]	特定のワークフローを実行する時間の定義。
ワークフローのタイミング [wf_workflow_timing]	ワークフローのタイミングパフォーマンスデータ。
ワークフロー移行	定義されたすべての遷移がワークフロー内にあります。
履歴	
ワークフローアクティビティ履歴	実行された活動の履歴。
ワークフローログエントリー	ワークフローのすべてのイベントと履歴。
ワークフロー移行	実行された遷移の履歴。
ステージ	
ステージデフォルト [wf_stage_default]	使用するテーブルのデフォルトステージフィールドの定義。
ステージセット	複数のワークフローのワークフローステージを設定するために使用できるステージの名前付きセット。
ステージセットエントリ [stage_set_entry]	名前付きステージセットに属するステージ。
テーブルのステージセット	テーブルに設定されたステージの関係を定義し、テーブルの新しいワークフローが作成されるときにステージセットをデフォルトステージとして使用できるようにします。これはwf_default_stageテーブルを置き換えるもので、クリックすると表示されるビューですデフォルトステージ（テーブル別） メニューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workflow テーブル (続く)

テーブル	説明
ワークフローステージ [wf_stage]	ワークフローで使用されるステージの定義。

ワークフロー管理

ユーザーの希望通りにワークフローをカスタマイズできます。

ワークフロー ロール

ワークフローを使用するには、特定のロールが必要です。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

ワークフロー ロール

ロール タイトル [名前]	説明
アクティビティ作成者 [activity_creator]	カスタム ワークフロー アクティビティの作成および編集、カスタムアクティビティ データの再利用、ServiceNow Store からダウンロードしたアクティビティパックの管理を行います。
Web サービス管理者 [web_service_admin]	Orchestration アクティビティデザイナーで REST および SOAP メッセージにアクセスして使用します。REST Web サービスと SOAP Web サービステンプレートを使用するカスタムアクティビティを作成および編集します。
ワークフロー管理者 [workflow_admin]	グラフィカルなワークフローを作成、編集、公開、および削除します。 ⚠ 警告: ワークフロースクリプトアクティビティはアクセス制御をバイパスしてすべてのテーブルとデータベース操作に対するアクセス権を付与するため、このロールをユーザーに付与することはユーザーに admin ロールを付与することと同等です。スクリプトアクティビティはアプリケーションスコープ設定はバイパスしません。
ワークフロー作成者 [workflow_creator]	グラフィカルなワークフローを作成、編集、公開、および削除します。 ⚠ 警告: ワークフロースクリプトアクティビティはアクセス制御をバイパスしてすべてのテーブルとデータベース操作に対するアクセス権を付与するため、このロールをユーザーに付与することはユーザーに admin ロールを付与することと同等です。スクリプトアクティビティはアプリケーションスコープ設定はバイパスしません。

ワークフローコンテキストの管理

ワークフローコンテキストは、新しいレコードを最新のレコードとして使用して、ワークフローで定義されたアクティビティと移行を実行します。

ServiceNow のワークフローでは、実行中のワークフローをワークフローコンテキストと呼んでいます。ワークフローコンテキストには、ワークフローコンテキスト レコード内のプロセス全体の状態が保持されます。ワークフローコンテキストには、一連の関連リストで実行する個々のアクティビ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ティの状態が保持されます。これらのリストには、現在実行中のアクティビティの状態、終了したアクティビティの結果、およびワークフローがプロセス モデルを実行した実行パスが保持されます。

ワークフローコンテキスト キャンバスでは、ワークフローがプロセス モデルを実行するときの実行パスが視覚的に表現されます。各アクティビティ (完了、実行、キャンセル、エラー) の状態は、カラー パレットを使用して表されます。実行されたパスは青で表されます。実行されていないパスはグレーで表されます。アクティブなワークフローコンテキスト、履歴ワークフローコンテキスト、およびその中のアクティビティは、ワークフロー アプリケーション メニューの [ライブワークフロー] セクションを使用して表示できます。

ワークフローコンテキストの表示

ワークフローコンテキストは 2 ヵ所で表示できます。

- ワークフローを利用しているタスクのフォームにあるワークフローコンテキスト関連のリンクから
- に移動することによって **Workflow** > すべてのコンテキスト アクティブなコンテキストを選択します

ワークフローの進行状況の表示

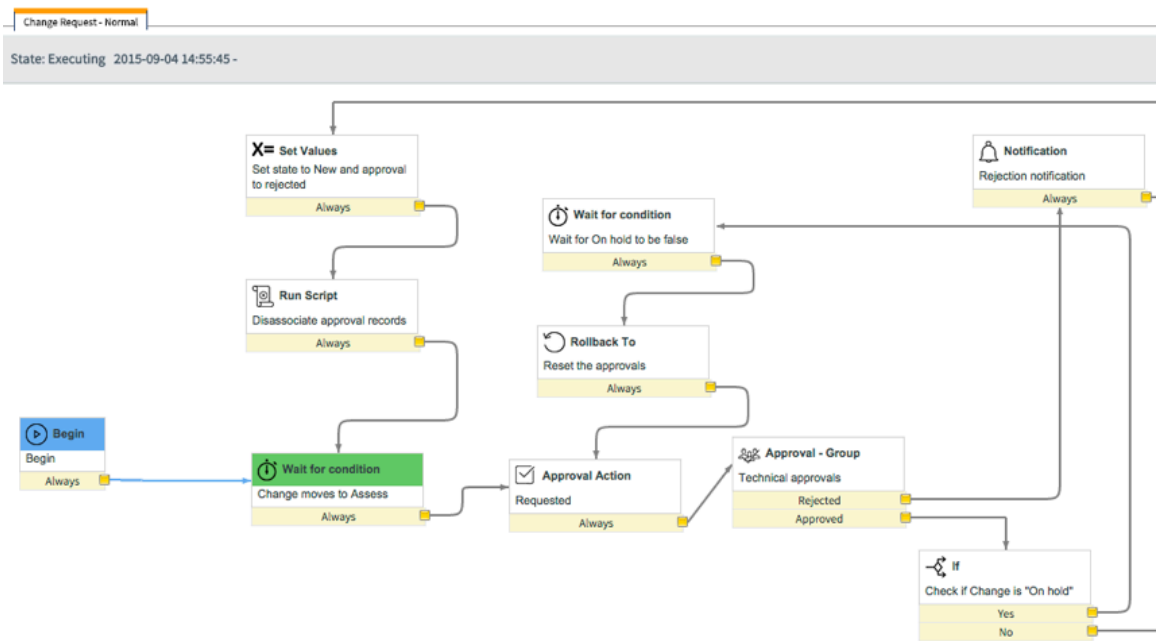
ワークフローコンテキスト フォーム上の 2 つの関連リンクを使用すると、ワークフローの進行状況をさまざまな形式で表示できます。

- [タイムラインを表示] では、ワークフローコンテキストがタイムラインとして表示されます。
- [ワークフローを表示] では、ワークフローコンテキストがグラフィカル ワークフロー エディタに表示されます。

グラフィカル インターフェイス

グラフィカル ワークフローエディター インターフェイスでワークフローコンテキストを表示するには、ワークフローコンテキスト レコードまたは現在のレコードのいずれかから [ワークフローを表示] リンクをクリックします。

ワークフローを表示

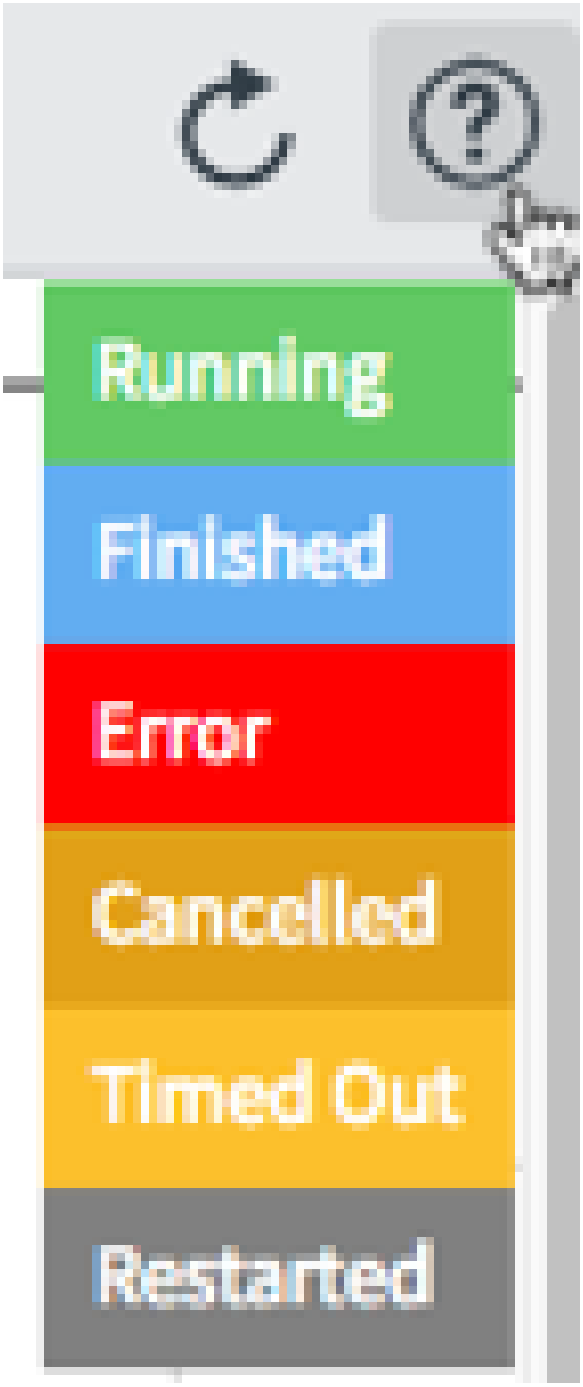


右上隅には次の 2 つのコントロールがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

	ワークフローコンテキストをリフレッシュします。
	ワークフローで使用される色のキーを表示し、アクティビティと移行の状態を示します。



実行順序

個々のアクティビティの実行順序を確認するには、ワークフローコンテキストのグラフィカルビューでツールヒント テキストを表示します。

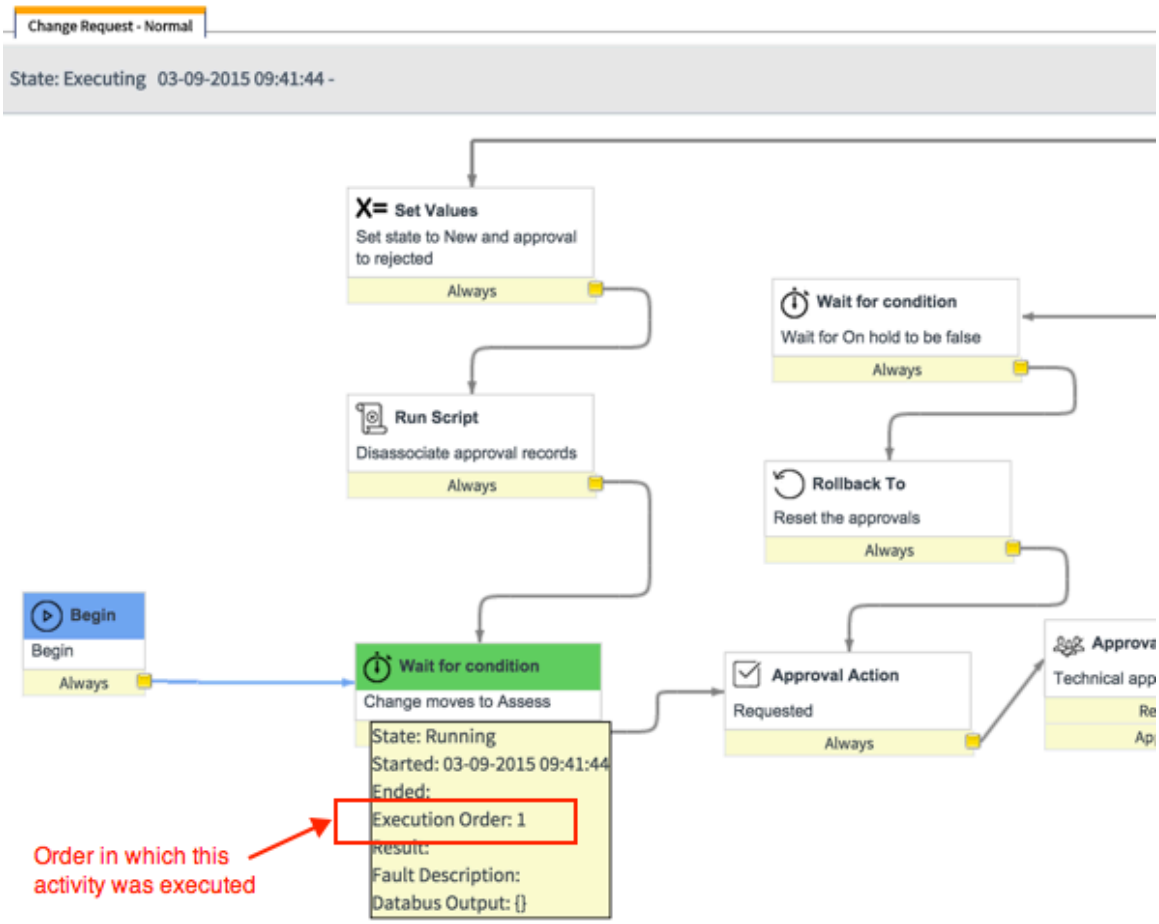
受信 **Workflow** > ライブワークフロー > アクティブなコンテキスト または [すべてのコンテキスト] をクリックして、調べるコンテキストを開きます。[ワークフローを表示] をクリックし、完了したアクティビティまたは実行中のアクティビティをポイントします。ツールチップには、エラー データ、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行時間、およびワークフローでアクティビティが実行される順序が表示されます。このデータは、エラー状態のアクティビティのトラブルシューティングに役立ちます。

実行順序ワークフロー



ワークフローのキャンセル

ワークフローをキャンセルすると、ワークフローの実行が停止され、ワークフローコンテキストの状態がキャンセルに設定されます。実行中のワークフローをキャンセルするには、`cancelContext(context)` スクリプトを使用します。onCancelスクリプトを定義して、未解決のワークフロー アクティビティをクリーンアップすることができます。

始める前に

必要なロール： admin または workflow_admin

このタスクについて

ワークフローをキャンセルすると、ワークフローエンジンにキャンセルコマンドを挿入することによって、ワークフローの正常な停止が試みられます。

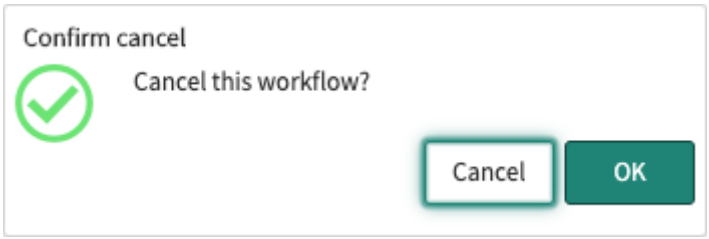
手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > アクティブなコンテキスト.
2. ワークフローコンテキストレコードを選択します。
3. フォームレイアウトを設定して、 [キャンセル時のスクリプト] フィールドをフォームに追加します。
   フォームレイアウトの構成の詳細については、「Configuring the form layout」を参照してください。
4. [キャンセル] 関連リンクを選択します。

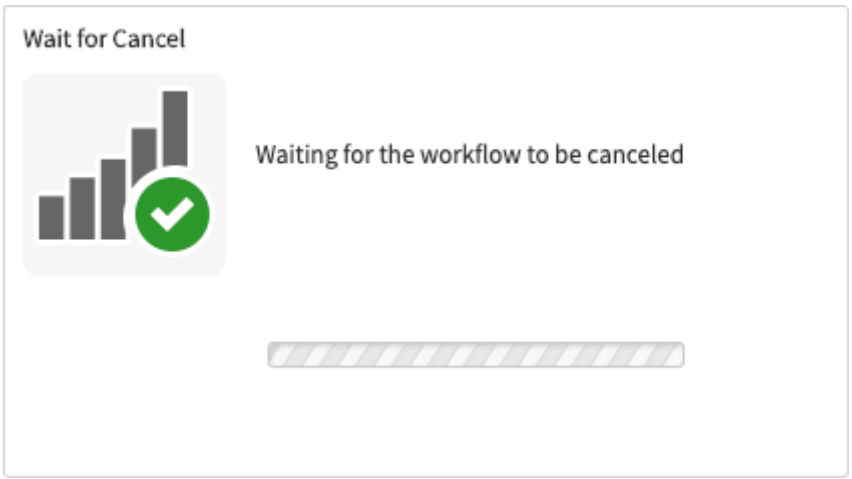
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

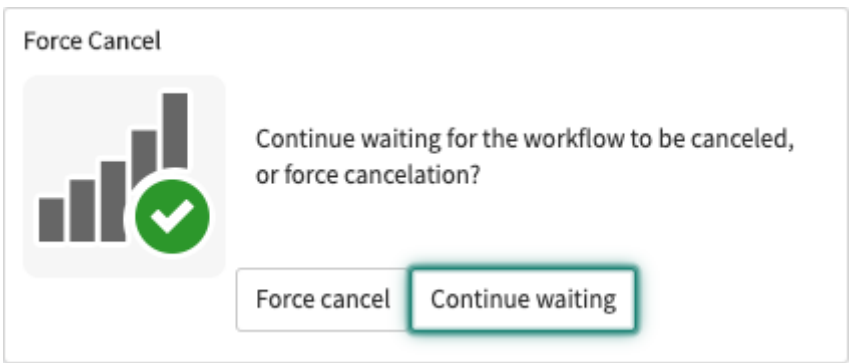
確認メッセージが表示されます。



5. **[OK]** をクリックします。
ワークフローエンジンは、ワークフローを正常にキャンセルしようとします。



ワークフローがキャンセルコマンドに応答しない場合、 [キャンセルの強制 (Force Cancel)] オプションが表示されます。



6. [キャンセルの強制] をクリックしてワークフローがアクティブに実行しているスレッドを中断するか、 [待機を続ける] をクリックしてワークフローが正常にキャンセルされるの待ちます。

> ⚠ 警告:
> 可能な限り、ワークフローが正常にキャンセルされるようにします。ワークフローを強制的にキャンセルすると、関連するワークフローやスクリプトが未解決の状態のままになる可能性があります。キャンセル時のスクリプトを使用して、キャンセルされたワークフローから未解決のアーティファクトをクリーンアップすることができます。

cancelContext(context) スクリプトによるワークフローのキャンセル

実行中のワークフローをキャンセルするには、*`cancelContext(context)`* スクリプトを使用します。このスクリプトは、イベントに応答してワークフローをキャンセルする必要がある場合や、ユーザーが手動でワークフローをキャンセルする必要がある場合に役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
詳細については、「Workflow - cancelContext(GlideRecord context)」を参照してください。

キャンセル時のスクリプトの定義

ワークフローをキャンセルすると、レコードやスクリプトが未解決の状態のままになる可能性があります。たとえば、サービス カタログ ワークフローをキャンセルすると、カタログ アイテムが要求しているユーザーのカートに残ることがあります。管理者は、ワークフローがキャンセル状態に移行するときに実行されるキャンセル時のスクリプトを指定できます。このスクリプトは、ユーザーに Notify したり、情報を記録したり、ワークフロー アクティビティ内で実行されるスクリプトの状態を解決したりすることができます。ワークフローコンテキストの sys_id は、このスクリプトで context_sys_id 変数を使用して使用できます。

このタスクについて
キャンセル時のスクリプトは、グローバルスコープから非同期で実行されます。インスタンスの作業負荷によって、キャンセル時のスクリプトがスケジュールされて実行されるタイミングが決まります。

重要:
グローバルスコープからキャンセル時のスクリプトは実行されるため、このスクリプトがスコープ付きスクリプトインクルードを呼び出したり、実行することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローバージョン.
2. チェックアウトしたワークフロー バージョンを選択します。
   チェックアウトされていないワークフロー バージョンは編集できません。
3. [キャンセル時のスクリプト] フィールドを編集します。
   このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。
4. [更新] をクリックします。

Example:
このサンプル スクリプトは、要求アイテムの [sc_req_item] レコードに、その要求のワークフローがキャンセルされたことを示すコメントを追加します。

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

ワークフローのスケジュール設定

条件に基づいて実行するだけでなく、スケジュール設定済みジョブと同様に、ワークフローを特定の時間に実行するようにスケジュールすることもできます。

スケジュール設定済みワークフローは、現在のレコードが定義されないため、テーブル内の特定のレコードに対しては実行されません。この動作のため、タスクの作成またはカタログタスクなど、現在のレコードに依存する特定のアクティビティは、スケジュール設定済みワークフローでは使用できません。ワークフローでこれらのアクティビティのいずれかが必要な場合、スケジュール設定済みワー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クフローを使用する代わりにワークフローを開始するレコードを挿入するスケジュール設定済みジョブを使用することを検討してください。

ワークフローをスケジュールするには、次の場所に移動します。 **Workflow** > ワークフロースケジュール をクリックし、「 新規」をクリックします。次のフィールドにデータが入力されます。

関連情報

ジョブスケジュールの作成

更新セットを使用したワークフローの移動

ワークフロー情報は複数のテーブルに格納されるため、システムは他のレコードとは異なる方法で更新セットのワークフローを追跡します。

ワークフロー バージョンに対する変更は、ワークフローが公開されるまで更新セットに追加されません。その時点で、ワークフロー全体が更新セットに追加されます。更新セットには、ワークフローが単一のワークフロー [wf_workflow] レコードとして格納され、ワークフローの更新タイプを持つ最新バージョンのみが保持されます。

Update Sets の詳細については、「System Update Sets」を参照してください。

ワークフロー更新セット移行のユースケース - シンプル

依存関係のない新しいワークフローを作成した後、ワークフローを更新セットで移行します。

1. ユーザー A が更新セット A を選択します。
2. ユーザー A が、ワークフロー A という新しいワークフローを作成します。
3. ユーザー A がワークフロー A を公開します。

   XML ペイロードを含む更新セット A に顧客更新セット レコードが追加されます。これには、公開されたワークフロー A およびすべてのアクティビティ依存関係が含まれます。XML ペイロードには、ワークフローに関連付けられたワークフロー入力変数も含まれています。
4. ユーザー A が更新セット A を完成させ、本番インスタンスに移行します。
5. 更新セット A が正常にコミットされます。
6. ワークフロー A が正常に動作します。

ワークフロー更新セット移行のユースケース - サブフロー依存関係 (成功)

既存のワークフローとその依存関係サブフローを正常に編集して移行します。

1. ユーザー A が更新セット B を選択します。
2. ユーザー A がワークフロー A をチェックアウトします。
3. ユーザー A がワークフロー B と呼ばれるサブフローをワークフロー A に追加します。

   ワークフロー B はすでに公開され、本番インスタンスに移行されたと仮定します。
4. ユーザー A がワークフロー A を公開します。

   XML ペイロードを含む更新セット B に顧客更新セット レコードが追加されます。これには、公開されたワークフロー A およびすべてのアクティビティ依存関係が含まれます。XML ペイロードには、ワークフローに関連付けられたワークフロー入力変数も含まれています。
5. ユーザー A が更新セット B を完成させ、本番インスタンスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 更新セット B が正常にコミットされます。
7. ワークフロー A は、サブフローとしてワークフロー B と正常に連携します。

ワークフロー更新セット移行のユースケース - サブフロー依存関係 (失敗)

依存するサブフローがないために本番インスタンスでの実行に失敗する既存のワークフローを編集し、テスト インスタンスから本番インスタンスに移行します。

1. ユーザー A が更新セット C を選択します。
2. ユーザー A がワークフロー A をチェックアウトします。
3. ユーザー A がワークフロー B と呼ばれるサブフローをワークフロー A に追加します。

   ワークフロー B はすでに公開されているが、本番インスタンスに移行されていないと仮定します。

4. ユーザー A がワークフロー A を公開します。

   XML ペイロードを含む更新セット C に顧客更新セット レコードが追加されます。これには、公開されたワークフロー A およびすべてのアクティビティ依存関係が含まれます。XML ペイロードには、ワークフローに関連付けられたワークフロー入力変数も含まれています。

   更新セット C に特にないものは、ワークフロー B と呼ばれるサブフローです。ワークフロー B は、ユーザー A が更新セット C を選択する前に公開されました。

5. ユーザー A が更新セット C を完成させ、本番インスタンスに移行します。
6. 更新セット C は警告とともにコミットされます。
7. ワークフロー A が本番インスタンスで呼び出され、次の結果が得られます。

   ワークフロー A がランタイム検証チェックに失敗し、本番システムで実行できなくなります。システムは、障害の原因 (特に依存するワークフローがないこと) を詳細に示すワークフロー ログをワークフローコンテキストに追加します。

   ワークフローの依存関係と更新セットにおける検証チェックの詳細については、「ValidateUpdateSetDependencies」を参照してください。

ワークフロー更新セット移行のユースケース - サブフロー依存関係 (リスク)

複数のユーザーが、適切な調整を行わずにワークフローをテスト インスタンスから本番インスタンスに移行します。このユースケースは成功する可能性がありますが、各ユーザーが依存関係について理解し、ワークフローの依存部分を新しいインスタンスに適切に移行した場合に限ります。

この例は、更新セットの失敗を表すものではありませんが、このユースケースではほとんどの場合更新セットが原因と見なされます。検証により、複数の更新セットにわたるワークフロー依存関係の可視性が高まり、より適切な情報がデザイナーに提供されます。ほとんどの場合、警告によってアクションが妨げられることはなく、リスクが特定されるだけです。デザイナーには、検証チェックで示されたアドバイスに対してアクションを起こす責任があります。

1. ユーザー A が更新セット C を選択します。
2. ユーザー A がワークフロー A をチェックアウトします。
3. ユーザー A が、ユーザー **ID** を返すワークフロー B と呼ばれるサブフローを追加します。

> **注:**
> ワークフロー B はすでに公開され、本番インスタンスに移行されたと仮定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ユーザー A がワークフロー B の戻り値を使用して承認を生成します。
5. ユーザー B が更新セット D を選択します。
6. ユーザー B がワークフロー B (ワークフロー A のサブフロー) をチェックアウトします。
7. ユーザー B が、ワークフローの戻り値をユーザー **ID** から文字列メッセージに変更することで変更します。
8. ユーザー A がワークフロー A を公開します。

   注:
   ワークフロー A に関連する警告がダイアログ ボックスに表示され、ユーザー A に対して公開前にワークフローの検証が推奨されます。

9. ユーザー A は、ワークフロー A を公開して検証します。
10. ユーザー A に対して、異なる更新セットのユーザーによってワークフロー B が変更されたことが警告されます。
11. ユーザー A はこの警告を無視し、ワークフロー A を公開します。

    注:
    XML ペイロードを含む更新セット C に顧客更新セット レコードが追加されます。これには、公開されたワークフロー A およびすべてのアクティビティ依存関係が含まれます。XML ペイロードには、ワークフローに関連付けられたワークフロー入力変数も含まれています。

12. ユーザー A が更新セット C を完成させ、本番インスタンスに移行します。
13. ワークフロー A が本番インスタンス上で呼び出され、すでにシステムにある古いバージョンのワークフロー B を使用して正常に実行されます。
14. ユーザー B がワークフロー B を公開します。

    注:
    更新セットが進行中ではなくなったため、ユーザー B に対して更新セット C の依存関係が警告されません。ただし、ユーザー B にはワークフロー バージョンに関連する警告を示すダイアログ ボックスが表示され、ワークフロー B を検証するよう指示されます。ユーザー B がワークフローを公開をキャンセルしてワークフローを検証した場合、ワークフロー B をサブフローとして使用するワークフローがあることがユーザー B に対して警告されます。戻り値が変更されたことが分かったら、ユーザー B はそれらのワークフローもテストする必要があります。更新セット警告のパラメータについては、「ValidateUpdateSetDependencies」を参照してください。

15. ユーザー B が最終的にワークフロー B を公開します。

    注:
    XML ペイロードを含む更新セット D に顧客更新セット レコードが追加されます。これには、公開されたワークフロー B およびすべてのアクティビティ依存関係が含まれます。

16. ユーザー B が更新セット D を完成させ、本番インスタンスに移行します。
17. 更新セット D は警告なしでコミットされます。
18. ワークフロー A は本番インスタンスで呼び出され、正常に実行されません。これは、ワークフロー B の戻り値がユーザー ID を生成しなくなるためです。

入力変数の移動

既存のワークフローに入力変数を追加して、それらを更新セットに追加することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新しい変数を送信すると、変数 [var_dictionary] テーブルへの変数の追加を反映するエントリが現在の更新セットに作成されます。ワークフローの公開時にのみ更新セットに書き込むワークフローバージョンとは異なり、変数は現在選択されている更新セットに個々の更新エントリを送信時すぐに書き込みます。

入力変数の移動のユースケース - 2 つの入力変数

既存のワークフローにはすでに 2 つの入力変数が含まれています。

1. ユーザー A がワークフローをチェックアウトします。
2. ユーザー A が 2 つの入力変数を追加します。

   ServiceNow により、新しい変数ごとに 1 つの顧客更新レコードが現在の更新セットに追加されます。

   現在のワークフローの入力変数は 4 つになりました。チェックアウト前に存在していた 2 つと、新しい 2 つの入力変数です。
3. ユーザー A がワークフローを公開します。

   関連する顧客更新レコードが 3 つになりました。新しい変数 2 つと、公開されたワークフロー 1 つです。新しいワークフローバージョンの XML ペイロードに、すべての入力変数データベースエントリが含まれるようになりました。したがって、元の 2 つの入力変数に個々の顧客更新レコードがない場合、4 つの変数すべてが、新しく公開されたワークフロー バージョンのペイロードとともにローカル インスタンスに移行されます。
4. 特定のワークフローに含まれる変数を確認します。
5. ユーザー A が更新セットを完成させます。
6. 入力変数の追加 - 成功

   ユーザー A が、更新セットを、元のワークフロー バージョンが以前にコミットされたローカル インスタンスに移行し、コミットします。
   - 既存の 2 つの入力変数は、以前のバージョンに存在していたためにすでに存在しています。
   - ユーザーが更新セットをコミットすると、2 つの新しい入力変数が追加されます。
   - システムでは、更新セットを受け取るインスタンスに 2 つのレガシー入力変数が保持されます。更新セットはこれらの変数を上書きしません。
   - 新しい公開ワークフロー バージョンでは、4 つの変数がすべて使用されます。
   - ユーザーが新しいワークフロー バージョンをテストし、正常に実行されます。

特定のワークフローに含まれる変数の確認

特定のワークフローに含まれる変数を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セット.
2. アクティブな更新セットを選択します。
3. ワークフローの顧客更新エントリを選択します。
4. **XML** ペイロードを表示します。
5. いずれかの列の名前を検索するか、var_dictionary を検索します。

   入力変数ごとに 1 つの var_dictionary エントリがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数の削除

挿入アクションや更新アクションなどのワークフロー入力変数を削除すると、ユーザーの現在の更新セットに顧客更新レコードが作成されます。

これらの削除は、入力変数を所有するワークフローが同じ更新セットで公開されているかどうかにかかわらず、更新セットを含む新しいインスタンスに移行されます。慎重に計画し、ワークフローを編集して更新セットを選択するときは注意してください。

入力変数の削除リスク

既存のワークフローにはすでに 2 つの入力変数が含まれています。

1. ワークフローは、2 つの変数を持つ本番インスタンスに移行されました。
2. 開発インスタンスでは、ユーザー A が更新セット A を選択し、ワークフローをチェックアウトします。
3. ユーザー A がワークフローにある入力変数 1 つとそれに対するすべての参照を削除します。

   システムにより、入力変数の削除を反映する 1 つの顧客更新レコードが更新セット A に入力されます。入力に依存しなくなった新しいワークフロー バージョンにはレコードは追加されません。この状況は、ワークフローが公開されるまで発生しません。
4. ユーザー A が、本番に移行する必要がある更新セット A の他の機能に対して作業を続けます。
5. ユーザー A が更新セット A を完成させ、ワークフローを公開せずに本番インスタンスに移行します。

   ワークフロー入力変数を削除する更新セット エントリが、本番インスタンスに適用されるようになりました。ワークフローの前のバージョンはこのインスタンスで実行されており、引き続き欠落している変数を参照しています。

入力変数の削除ソリューション

ワークフローを編集するとき (特に入力変数を削除するとき) は、すべての変数編集とワークフロー公開に 1 つの更新セットを使用するようにしてください。

必要に応じて、更新セットを、ワークフローの公開後に展開対象となるより一般的なセットに結合します。Update Sets の詳細については、「System Update Sets」を参照してください。

> **注:**
> ワークフロー バージョンがすでに本番システムで実行されている場合に、入力変数が新しいバージョンから削除された場合、その削除は以前のバージョンに対してすでに実行されているトランザクションに影響する可能性があります。ワークフロー入力変数を削除するときは十分に注意し、移行は慎重に計画してください。

入力変数の削除の防止

ワークフロー バージョンを公開する前に、システムはワークフロー モデルを検証して、デザイナーが導入を計画できるようにします。

この検証は、ワークフローが正常に実行されない可能性がある重大なエラーについて警告しますが、更新セットの依存関係や競合についても警告します。詳細は、「ValidateUpdateSetDependencies」を参照してください。

ワークフローの重複の回避

更新セットは、ワークフロー バージョンをローカル インスタンスにコミットする前に、ワークフローのすべてのバージョンの公開状態を管理します。

更新セットを使用して挿入または更新としてコミットされたワークフローの最新バージョンは、ワークフロー バージョンの発行順序に関係なく、現在公開されているバージョンになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更新セットでのワークフローのコミット

このページの手順に従って、更新セットでワークフローをコミットします。

手順

1. ワークフロー A - バージョン 1 が作成され、更新セット A で公開されます。
2. 更新セット A が完成し、ローカル インスタンスに移行されます。
3. 更新セットがコミットされると、ワークフロー A の以前のすべてのバージョンが published = false に設定されます。

   初回の移行時は、以前のバージョンがありません。
4. ワークフロー A - バージョン 1 がワークフローの唯一の公開バージョンになります。

更新セットの移行の例

更新セットのコミットの結果として、公開バージョンが複数になることはありません。ただし、これによってリスクがなくなるわけではないため、更新セットを移行する際には注意が必要です。

次の例を考えてみましょう。

1. ワークフロー A - バージョン 1 が本番インスタンスに移行されてコミットされます。
2. 更新セット B が作成されます。
3. 更新セット C が作成されます。
4. ワークフロー A - バージョン 2 が更新セット B で公開されています。

   顧客更新レコードがバージョン 2 のペイロードを持つ更新セット B に追加されます。

   バージョン 1 ワークフローが未公開のままの更新セット B に顧客アップデートレコードが追加されます。
5. 更新セット B が完成しました。
6. ワークフロー A - バージョン 3 が更新セット C で公開されています。

   顧客更新レコードがバージョン 3 のペイロードを持つ更新セット C に追加されます。

   バージョン 2 ワークフローが未公開のままの更新セット C に顧客更新レコードが追加されます。
7. 更新セット C が完成しました。
8. 更新セット C が本番インスタンスに移行されてコミットされます。

   ワークフロー A - バージョン 1 は未公開に設定されています。

   ワークフロー A - バージョン 2 を含む更新セット B が一度も移行されたことがないため、バージョン 2 の更新はスキップされます。

   ワークフロー A - バージョン 3 がコミットされ、ワークフローの唯一の公開バージョンになります。

更新セットの移行のリスク

更新セット B が本番インスタンスに移行されてコミットされます。

1. ワークフロー A - バージョン 3 は未公開に設定されています。
2. ワークフロー A - バージョン 1 は未公開のままです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ワークフロー A - バージョン 2 がコミットされ、ワークフローの唯一の公開バージョンになります。

   ワークフローが、おそらく意図せずにバージョンを戻しました。戻ったバージョンは、現在の公開バージョンになります。

ワークフローのタイムライン

システムは、ワークフローコンテキストに関連付けられた履歴アクティビティのタイムラインビューを提供します。

タイムラインには、開始日と終了日で定義された、タスクや承認などのアクティビティの直線状のカレンダーが表示されます。タイムライン上の各アクティビティは、スパンで表され、水平のカラーバーとして表示されます。各スパンには、アクティビティに関する追加情報を含むラベルとツールヒントがあります。左側のペインには、コンテキスト内のすべてのアクティビティが展開可能な階層で表示されます。タイムラインの表示セットを変更して、データをより詳細に表示できます。

> **注:**
> ワークフローのタイムラインには、コンテキスト履歴のみ反映されます。ワークフロー アクティビティのリアルタイム ゲージではありません。

タイムラインの使用

デフォルトでは、最初に開いたときに要求されたすべてのアクティビティと移行がタイムラインに表示されます。

このタスクについて

アクティビティ ペインで階層の一部を折りたたむと、タイムラインが自動的に調整されます。日付/時刻および期間コントロールを使用すると、すべての要素を一度に表示できるようにタイムラインを拡大/縮小できます。タイムラインを表示するには、ワークフローコンテキスト レコード内で UI アクションをクリックします。

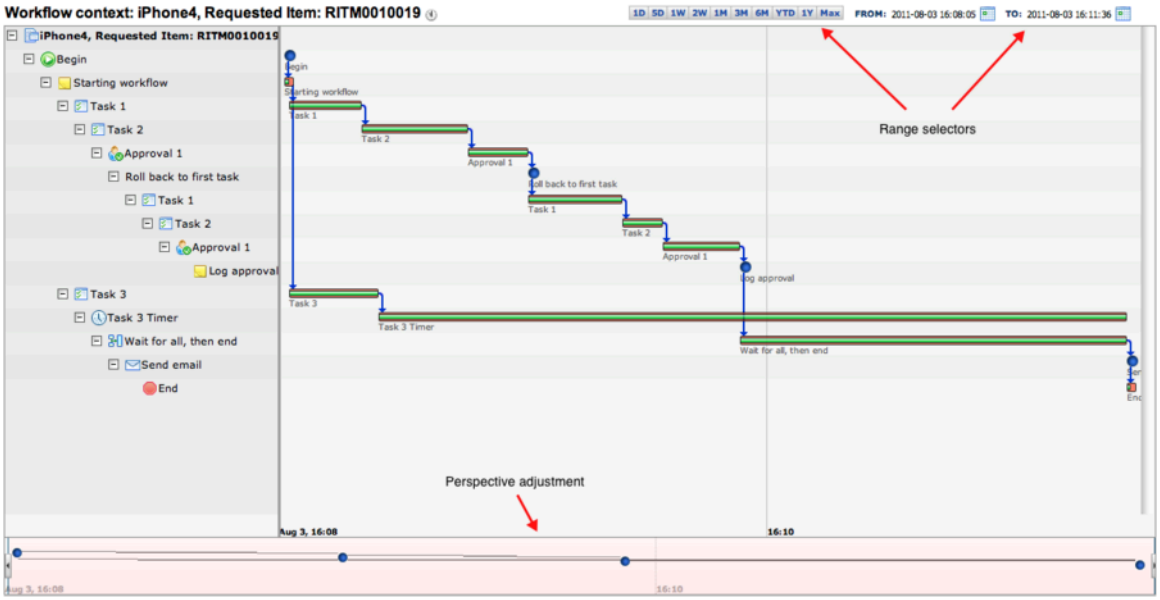
手順

1. 移動先すべて > **Workflow** > ライブワークフロー > アクティブなコンテキスト.
2. コンテキストを選択します。
3. [関連リンク] で、[タイムラインを表示] をクリックしてコンテキスト全体のタイムラインを表示します。

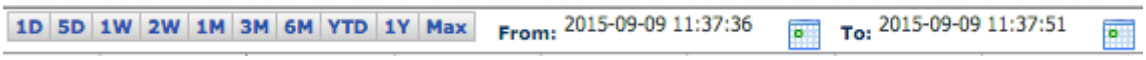
   すべてのアクティビティが展開され、ビューが [最大] に設定された状態でタイムラインが開きます。この場合、タイムライン全体がペインの幅に合わせて表示されます。タイムラインのタイトルは、ワークフローコンテキストの形式 (<コンテキスト名>、要求アイテム：<要求アイテム番号>) です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 表示セットを変更するには、タイムラインの上部にある範囲セレクターを使用します。



インクリメントは 1 日から 1 年に変わります。タイムラインを最初のスパンの開始日から最後のスパンの終了日までのインクリメントに制限するには、[最大] をクリックします。

5. 開始および終了カレンダー フィールドを使用してタイムライン表示セットを選択します。

これらのフィールドは、タイムラインの下部にあるスライダーと同じ表示セットを制御します。

6. 表示セットを変更するには、タイムラインの下部にあるピンクのスライダーを使用します。

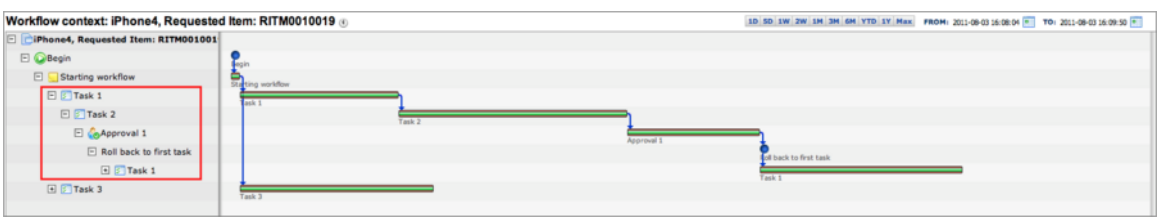
a. 長いタイムラインにすべてのスパンを表示するには、スライダーを右から左に移動します。

b. スライダーの端の点を調整して、任意の倍率に変更します。

スライダーを狭くするとスパンがズームインされ、複雑なタイムラインの詳細が表示されます。スライダーを広げるとビューが引き延ばされ、タイムラインのより多くの部分が画面に表示されます。

7. 選択したアクティビティでタイムライン ビューにフォーカスするには、アクティビティ ツリーを展開するか折りたたみます。

アクティビティ ツリーに表示されないスパンは、タイムライン ペインには表示されません。

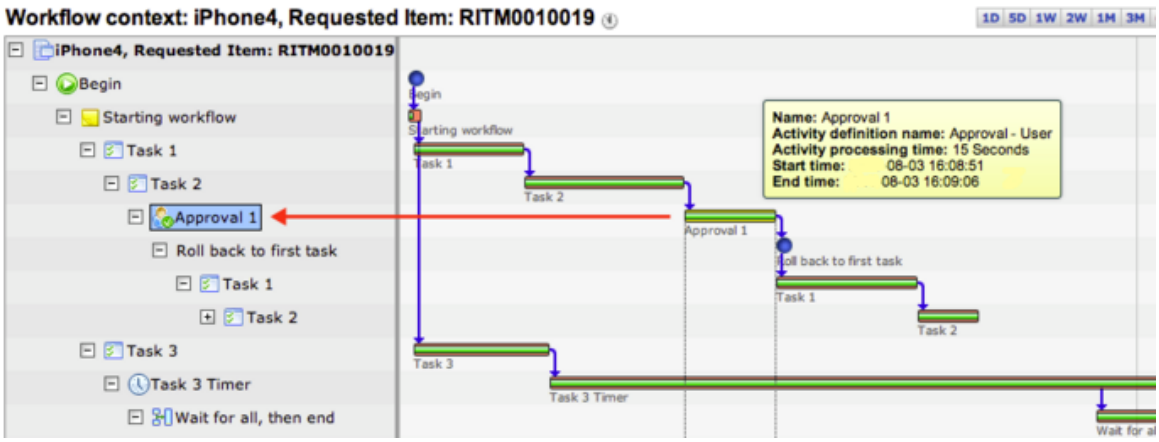


自動翻訳

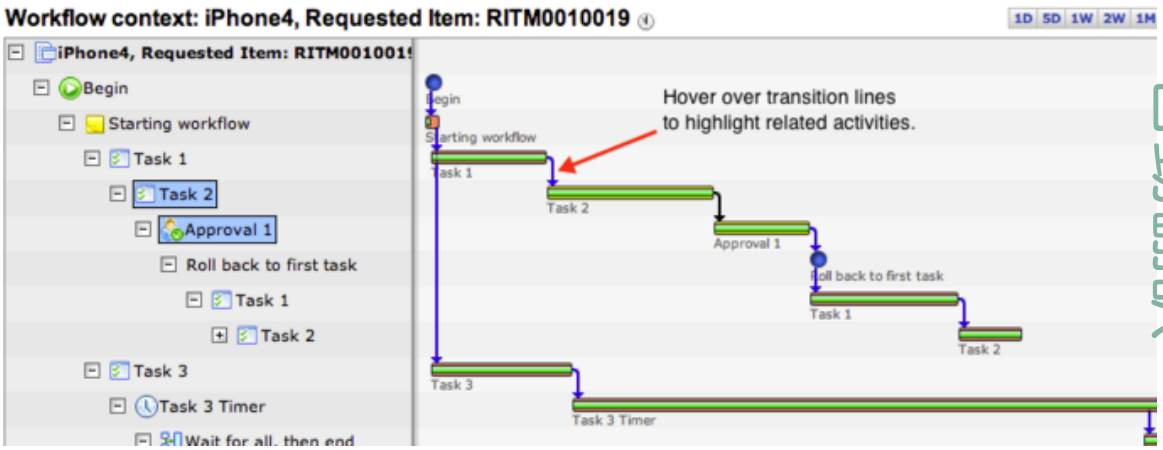
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. アクティビティ スパンの上にカーソルを合わせると、ツールヒントにアクティビティに関する情報が表示されます。

   このアクションによって、アクティビティ ペイン内のアクティビティが強調表示されます。

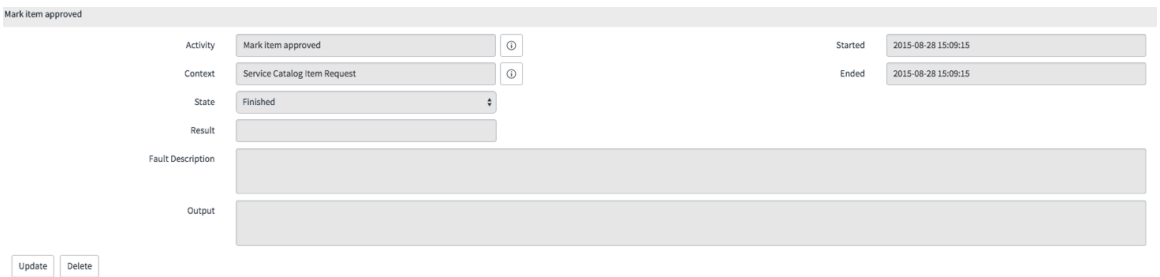


9. 2 つのアクティビティ間の移行にカーソルを合わせると、アクティビティ ペインでアクティビティと先行アクティビティが強調表示されます。



10. スパンをダブルクリックすると、そのアクティビティの履歴レコードが表示されます。

    履歴レコードには、 状態、開始時刻、終了時刻などの情報が示されます。



選択したアクティビティのタイムライン

ワークフロー タイムラインの一部を表示することができます。

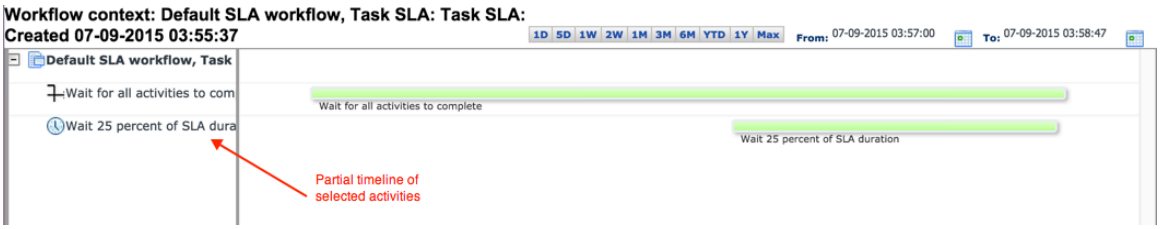
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先すべて > **Workflow** > ライブワークフロー > アクティブなコンテキスト.
2. ワークフローコンテキスト レコードを開きます。
3. [ワークフロー アクティビティ履歴] 関連リストで、1 つ以上の個別アクティビティを選択します。
4. アクション メニューから [タイムラインを表示] をクリックします。

   結果として表示されるビューは、タイムラインのスナップショットであり、選択したアクティビティとその移行 (存在する場合) のみ表示されます。

5. ツリーを折りたたんで、ビューをさらに絞り込みます。



6. さまざまなコンテキストのアクティビティを表示するタイムラインを表示するには：
   この機能を使用して、親ワークフローコンテキストとともにサブフローのコンテキストを表示できます。

   a. 移動先 **Workflow** > ライブワークフロー > 履歴.

   b. リストから個々の履歴アイテムを選択します。

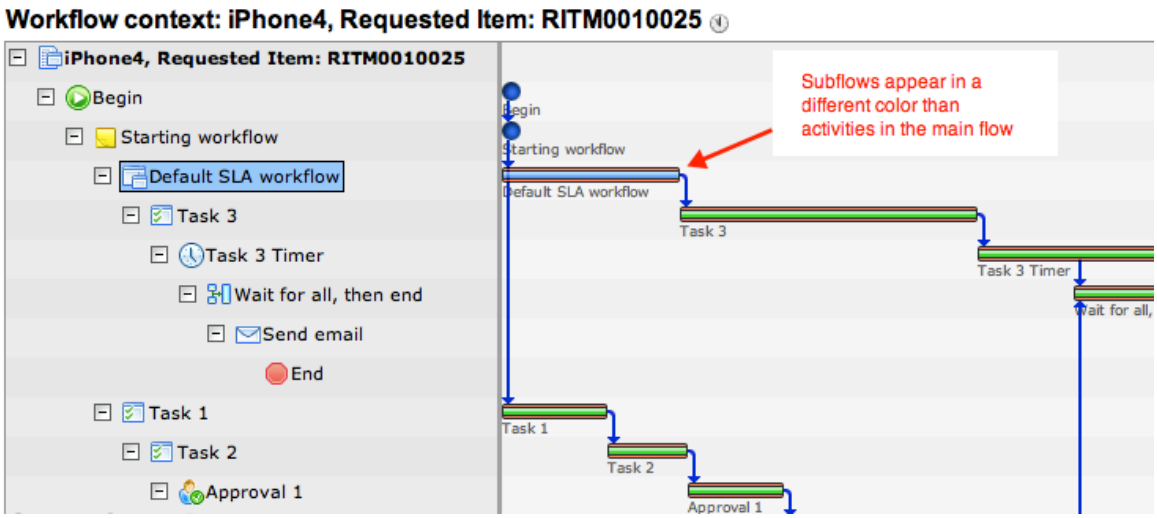
   c. アクション メニューから [タイムラインを表示] オプションを選択します。

      履歴アイテムは、アクティビティ ペインのコンテキストの下に階層構造で配置されます。タイムラインのタイトルは複数のコンテキストです。タイムラインは、選択された履歴アイテムのアクティビティと関係のみを描画します。

ワークフロー タイムラインでのサブフローの表示

ワークフロー タイムラインでは、サブフロー スパンはメイン ワークフローのアクティビティとは異なる色で表示されます。

ワークフロー タイムラインのサブフロー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー エラー処理

ユーザーがワークフロー アクティビティ変数で作成するカスタマイズされた JavaScript は、ランタイム構文エラーの影響を受けやすくなります。利用可能なエラー情報は、エラー状態のワークフロー アクティビティをポイントするとツールヒントに表示されます。

ベース システムでは、ワークフロー アクティビティはエラー状態の条件ルーティングを行いません。そのため、ワークフローは現在のレコードの状態に基づいて進行します。たとえば、ワークフローには、高度なスクリプトを使用して承認者を追加する承認 - ユーザーアクティビティが含まれています。スクリプトの構文エラーにより、承認者が追加されることはありません。状態承認者なしは、構文エラーがなくても有効な戻り値であるため、承認アクティビティはスキップされ、ワークフローは正のパスに沿って進行します。ただし、これは、承認者なしで正のパスに沿ってワークフローを進めることを希望しないワークフローデザイナーにとって有効な応答ではない可能性があります。

ワークフローエラー処理により、構文エラーが検出されて記録され、ワークフローデザイナーがエラー条件をワークフローに追加するために使用できる状態が提供されます。エラー処理を使用して、これらのワークフロー アクティビティの高度なスクリプト フィールドで構文エラーを特定します。

- 承認 - ユーザー
- 承認 - グループ
- カタログ タスク
- タスクの作成
- 条件
- スクリプトを実行
- 通知

利用可能なエラー情報

この表は、エラー終了をサポートするアクティビティを示しています。

利用可能なエラー情報

アクティビティ	ワークフロー ログ	赤色エラー インジケーター	アクティビティ状態	アクティビティの結果	障害の説明	エラー時に再ルーティング
承認 - ユーザー 承認 - グループ	あり	あり	エラー	スキップ	あり	あり
カタログ タスク タスクの作成	あり	なし	完了	なし	なし	なし
条件	あり	あり	エラー	なし	あり	あり
スクリプトを実行	なし	はい	エラー	エラー	あり	あり
通知	あり	あり	エラー	エラー	あり	あり

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローエラー追跡機能

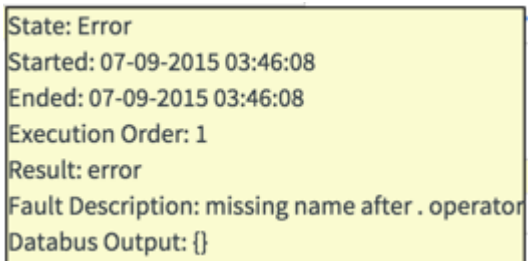
エラー処理は、アクティビティに関するエラーの説明のポップアップ表示や詳細なログ レコードなど、ワークフロー内に視覚的なヒントを示します。

バナー

スクリプト フィールドで構文エラーが発生したことを示す、赤色のバナーを持つアクティビティを探します。エラー処理を行うすべてのアクティビティ (カタログ タスクとタスクの作成を除く) で、このエラーが発生すると赤色のバナーが表示されます。

ツールヒント

赤色のバナーが表示されているアクティビティをポイントし、エラーに関する情報を表示します。ツールヒントには、アクティビティの状態と結果が表示され、簡単な障害の説明 (タスクアクティビティを除く) が表示されます。この承認は、障害の説明に示されるエラーにかかわらず、スキップされ続けたことに注意してください。各アクティビティの利用可能な情報については、「ワークフローエラー処理」を参照してください。



実行順序

ワークフローコンテキスト グラフィック ビューのツールヒント テキストには、個々のアクティビティの実行順序が表示されます。これはトラブルシューティングに役立ちます。

ワークフローアクティビティが実行された順序を表示するには：

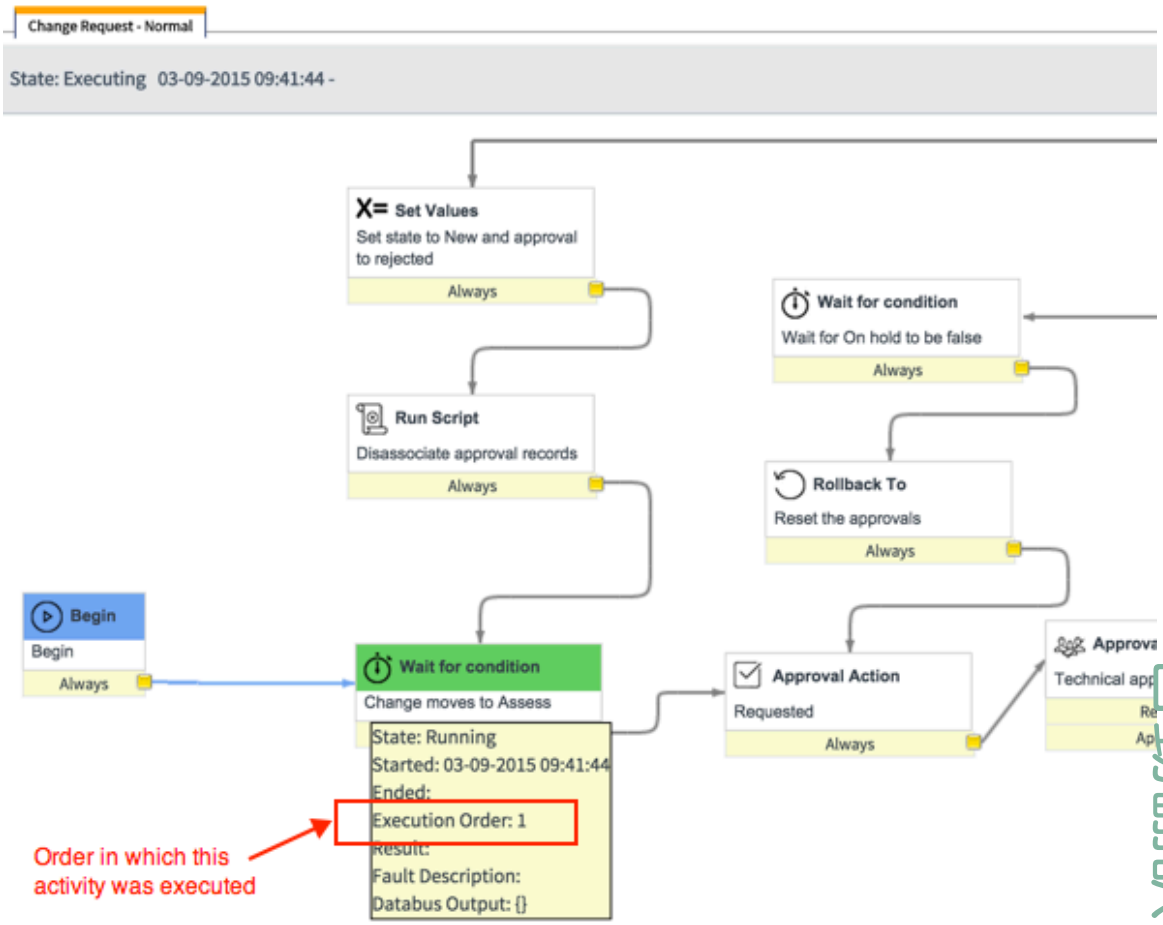
1. 移動先 **Workflow** > ライブワークフロー > アクティブなコンテキスト または [すべてのコンテキスト]をクリックします。
2. 調べるコンテキストを開きます。
3. [ワークフローを表示] をクリックします。
4. 完了したアクティビティまたは実行中のアクティビティにカーソルを置きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エラー データ、実行時間、およびそのアクティビティがワークフローで実行された順序を示すツールヒントが表示されます。このデータを使用して、エラー状態にあるアクティビティをトラブルシューティングできます。

アクティビティの実行順序



ワークフロー ログ

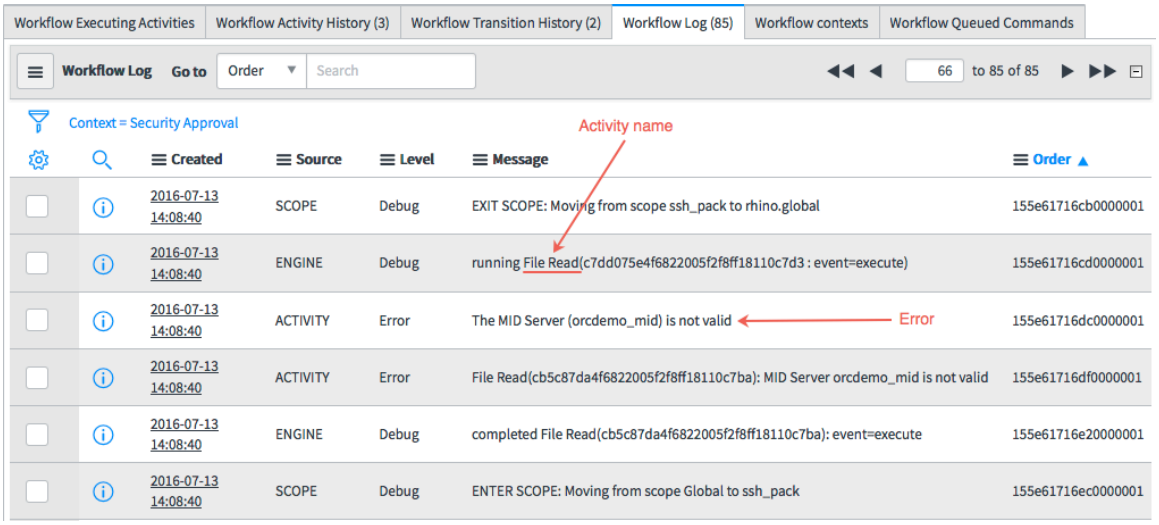
アクティビティの構文エラーの詳細については、ワークフローコンテキスト フォームのログを参照してください。構文エラーが発生するとタスク アクティビティに赤色のバナーが表示されないため、ワークフローが正しく実行されていないと思われる場合はログを表示する必要があります。ログでエラーの説明を調べ、ログに示されたアクティビティのスクリプトを検査します。

名前別でアクティビティを表示するには、次の場所に移動します。 **Workflow** > 管理 > プロパティをクリックし、[ログワークフローのデバッグメッセージ] プロパティを有効にします。

この例では、File Read という名前の SSH アクティビティが無効な MID Serverを指定しています。

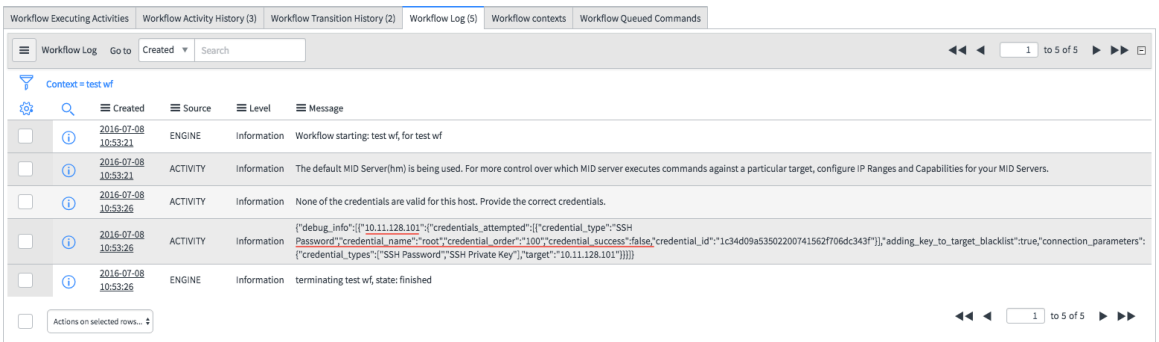
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エラー処理ログ



ワークフローのアクティビティにより使用されている認証情報にエラーがあり、アクティビティをターゲットで認証できない場合は、そのエラーを説明するメッセージが [ワークフロー ログ] 関連リストに表示されます。メッセージには、ターゲット IP アドレスと認証情報の詳細が表示されます。

ワークフロー ログでの認証情報のデバッグ



エラー条件終了の作成

管理者は、ワークフロー内の特定のアクティビティに対してエラー条件終了を作成することにより、スクリプト エラーが発生したときにワークフローを再ルーティングすることができます。これにより、ワークフローは予測可能な方法でスクリプト エラーを処理できるようになり、望ましくない結果が発生しません。

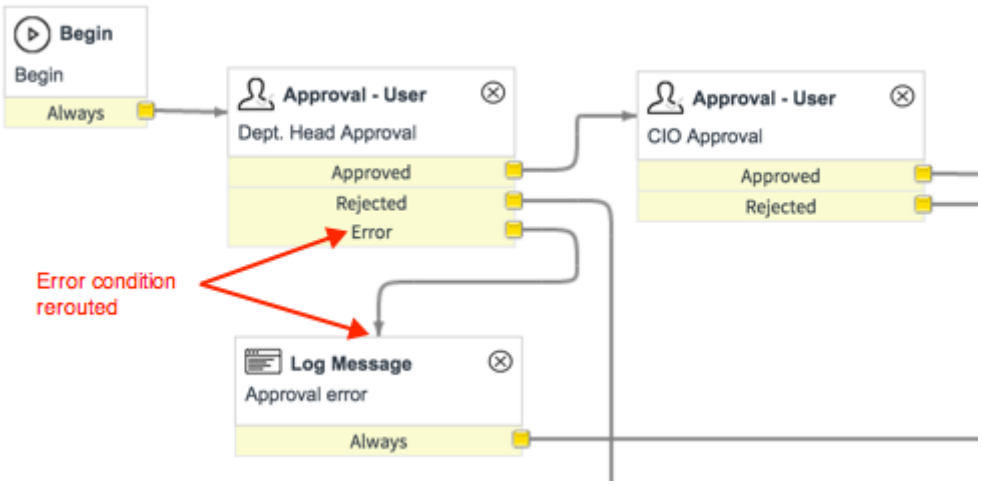
手順

1. ワークフローを開き、チェックアウトします。
2. エラー終了を作成するアクティビティの上部を右クリックします。
3. コンテキストメニューから [条件を追加] を選択します。
4. 次の値を持つ条件終了を追加します。
   - 名：`エラー`
   - 条件：`activity.state=='faulted'`
5. [送信] をクリックします。

   エラー終了がアクティビティに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. エラー終了を、エラー状態を処理するための別のアクティビティに接続します (たとえば、通知やログ メッセージなど)。



承認条件の再構成

承認アクティビティは、他のアクティビティとは異なる方法でスクリプト エラーに反応します。

このタスクについて

承認アクティビティ スクリプト エラーにより、承認が正常に処理されないことがあります。つまり、これにより承認がスキップで完了したにもかかわらず、承認済み状態に見える可能性があります。この状況を防ぐため、 承認済み終了を次のように再構成します。

手順

1. 承認ワークフローを開き、チェックアウトされていることを確認します。
2. 承認アクティビティで、承認済み終了をダブルクリックします。
3. 次のスクリプトを [条件] フィールドに追加します。

   ```
   && activity.state != 'faulted'
   ```

   これにより、アクティビティがエラー状態のまま通常のパスを進行することがなくなり、スキップまたは承認済みが本来の状態になります。

4. [更新] をクリックします。

ワークフロー ランタイム測定基準

ワークフロー ランタイム測定基準の収集を有効にし、ワークフローが正常に実行されているかや、追加のリソースを消費しているかを調べることができます。

ワークフローの異常なランタイムは、実際のランタイムを、ワークフローのプロパティで定義されている外れ値のしきい値と予定ランタイムを使用して計算された外れ値の範囲と比較することによって識別されます。

これらの測定基準の結果は、ワークフロー オペレーション ダッシュボードおよびワークフロー ゲージを使用したカスタム ホームページで監視できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。Next Experience を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクスセンター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。

ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。

詳細については、以下を参照してください。

- 分析センターでのダッシュボード
- レスポンシブダッシュボードの操作 。

ワークフロー ランタイム測定基準の有効化

実際のワークフロー ランタイムと比較できる予定ランタイムを提供します。

このタスクについて

ベースラインワークフローの場合、ランタイム測定基準の収集も手動で有効にする必要があります。新しいワークフローのランタイム測定基準の収集は自動的に有効になります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ワークフローエディター.
2. ワークフローを開いてチェックアウトします。
3. タイトルバーで、メニューアイコンをクリックし、 プロパティ を選択します。
4. [ワークフローのプロパティ] ダイアログ ボックスで、[予定ランタイム] タブをクリックします。
5. ランタイム測定基準の収集を有効にするには、**[ERT** が必要] オプションが選択されていることを確認します。
6. [予定ランタイム] 列から構成を開きます。
7. [予定ランタイム] で、ワークフローのランタイムの初期予定値を入力します。
   システムは、この初期予定値を実際のランタイム結果と比較して外れ値レポートを作成します。状況によっては、このフィールドが自動的に更新されることがあります。ワークフローデザイナーは、このフィールドを手動で更新することもできます。
8. **[ERT** の外れ値の割合しきい値] フィールドに、外れ値ワークフローのランタイムを識別する予定ランタイムからの割合偏差を入力します。
   デフォルト値の **20** が使用されます。
9. [更新] をクリックします。

異常なワークフロー ランタイム

ワークフロー ランタイムは、ワークフローに計算された外れ値の範囲よりも長いまたは短いときに外れ値として識別されます。

外れ値の範囲は、ワークフローのプロパティにある [予定ランタイム] と **[ERT** の外れ値の割合しきい値] 値を使用して自動的に計算されます。これらの値は、次の式で使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ワークフロー外れ値の範囲の計算式

計算される値	使用される計算	例
外れ値	予定ランタイム x (**ERT** の外れ値の割合しきい値/100)	10 秒 x (20/100) 10 秒 x 0.2 = 2 秒
外れ値の範囲	(予定ランタイム - 外れ値) ～ (予定ランタイム + 外れ値)	(10 秒 - 2 秒) ～ (10 秒 + 2 秒) = 8 ～ 12 秒

ワークフローが外れ値の範囲内で実行されると、その予定ランタイムが自動的に更新されます。

ワークフローに異常なランタイムがある場合、ワークフロー オペレーション ダッシュボードおよびカスタム ホームページの異常値ワークフロー ゲージに表示されます。

ワークフローの予定ランタイムの更新

ワークフローが外れ値の範囲内で実行されると、その予定ランタイムが自動的に更新されます。

予定ランタイムは、以前のランタイムに対する前回のランタイム値の累積移動平均によって更新されます。計算された値は、1 秒単位で丸められ、GlideDateTime として保存されます。

例：

データ ポイント	最新の値	累積実行平均 **(CRA)**	**1** 秒単位で丸めた後の **CRA**
1	10 秒	10 秒	10 秒
2	12 秒	11 秒	11 秒
3	9 秒	10.333 秒	10 秒

注:
1 秒単位で丸められるため、計算時間は短くなりますが精度は低くなります。

さらに、ワークフローのプロパティで予定ランタイムを手動で更新することもできます。

ワークフロー一時停止ユーティリティ

ワークフロー一時停止ユーティリティには、すべてのワークフローコンテキスト、対象となるワークフローコンテキストのサブセット、または個々のワークフローコンテキストを一時停止または再開するために使用できる機能が備わっています。一時停止したワークフローを再開する日時を指定し、必要に応じて個々のワークフローを手動で再開できます。

アクティブ化されると、ワークフローを一時停止または再開した場合、ワークフロー一時停止ユーティリティ プラグイン (com.glideapp.workflow.pause) によりいくつかのテーブルが更新されます。各テーブルには、一時停止または再開された各ワークフローに関連する特定のデータが格納されます。

wf_pause_request
: すべてのワークフロー一時停止要求を記録します。ワークフローコンテキストを一時停止すると必ず、このテーブルのレコードが自動的に更新されて挿入されます。ユーザー指定の再開時刻、一時停止要求がまだ有効かどうか、一時停止または再開したワークフローの合計数を追跡します。

wf_pause_status
: 一時停止した各ワークフローコンテキストのステータスを記録します。ワークフローコンテキストを一時停止すると、プラグインは現在の実行中のアクティビティが終了する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まで待機し、次のアクティビティが開始する前に一時停止します。ワークフローコンテキストが一時停止された特定のアクティビティと、そのアクティビティが再開されたかどうかを追跡します。ワークフローが一時停止されている場合は、再開がスケジュールされている時刻が追跡されます。

wf_pause_group_request

[グループ一時停止要求] でフィルタリングを使用して指定した特定のワークフローコンテキスト セットを一時停止します。[すべて一時停止] チェック ボックスをオンにすると、現在アクティブなワークフローをすべて手動で一時停止できます。

wf_pause_snapshot

ワークフローを一時停止する前と再開した後、テーブルにはワークフローコンテキストの現在の状態のスナップショットが記録されます。さらに、このテーブルは、一時停止したワークフローコンテキスト上で現在実行中のアクティビティの状態を記録します。

使用例

メンテナンスのためにインスタンスを停止すると、アクティブなワークフローコンテキストのすべてまたは一部を一時停止し、メンテナンスを完了した後に再開することができます。

メンテナンスのために停止している内部サービスにヒットする統合ワークフローコンテキストがあります。そのワークフローコンテキストのすべてのインスタンスが次のアクティビティに進まないように一時停止し、内部サービスを復元する時間を確保できます。その後、一時停止したワークフローコンテキストを再開することができます。

ワークフロー一時停止ユーティリティのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ワークフロー一時停止ユーティリティ プラグイン (com.glideapp.workflow.pause) をアクティブ化することができます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブでない場合はアクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：Workflow_admin または workflow_publisher、workflow_creator

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト

個々のワークフローの一時停止と再開

個々のワークフローコンテキストを一時停止するには、ワークフローコンテキストを再開する日時を指定します。ワークフローコンテキストが一時停止されると、再開日時などの一時停止要求に関する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

基本情報が wf_pause_request テーブルに保存されます。ワークフローコンテキストは指定された日時に自動的に再開されますが、一時停止したワークフローコンテキストは必要に応じて手動で再開できます。

始める前に
必要なロール：Workflow_admin または workflow_publisher、workflow_creator
ワークフロー一時停止ユーティリティ プラグインをインストールしてアクティブにします。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ライブワークフロー > アクティブなコンテキスト.
2. 一時停止する個々のワークフローコンテキストを選択します。
   ワークフローコンテキストが表示されます。
3. [関連リンク] で、[一時停止] をクリックします。
   [Workflow Pause Inputs] (ワークフローの一時停止入力) ダイアログが表示されます。
4. **[Workflow Pause Inputs]** (ワークフローの一時停止入力) ダイアログで、次の操作を行います。

   a. をクリックして日付を選択し、ワークフローを再開する時刻 (時間、分、秒) を入力します。
   現在の日付または将来の日付を選択できますが、将来の時刻を入力する必要があります。
   たとえば、13:30:00 (午後 1:30) にワークフローコンテキストを一時停止するには、カレンダーから日付を選択し、 13、30、および 00 をそれぞれ [時間：] フィールドに入力します。

   b. 完了したらをクリックします。

   c. 選択した日時が [再開時刻] フィールドに表示されます。

   d. **[OK]** をクリックし、ワークフローコンテキストに戻ります。
   選択したワークフローが一時停止されました。ワークフロー一時停止要求を使用して、そのステータスを監視します。

5. 一時停止したワークフローは、[再開時刻] フィールドで指定された日時に再開されます。現在一時停止しているワークフローコンテキストを手動で再開するには、次の手順を実行します。

   a. 移動先 **Workflow** > ライブワークフロー > アクティブなコンテキスト.

   b. 一時停止する個々のワークフローコンテキストを選択します。
   ワークフローコンテキストが表示されます。

   c. [関連リンク] で、[再開] をクリックします。

すべてまたは複数のワークフローの一時停止と再開

ワークフローのグループやすべてのアクティブなワークフローを一時停止または再開するには、ワークフロー一時停止グループ要求を使用します。ワークフローのグループを一時停止する場合は、フィルタリング機能を使用してワークフローを選択します。アクティブなワークフローをすべて一時停止する場合は、[すべて一時停止] チェック ボックスをオンにして、現在アクティブなワークフローをすべて一時停止する必要があることを示します。

始める前に
必要なロール：Workflow_admin または workflow_publisher、workflow_creator
ワークフロー一時停止ユーティリティ プラグインをインストールしてアクティブにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > 運用 > グループ一時停止要求.
   [ワークフロー一時停止グループ要求] が表示され、既存のワークフロー一時停止グループ要求が表示されます。
2. [新規] をクリックします。
   ワークフロー一時停止グループ要求が表示され、ワークフロー一時停止グループ要求 ID が割り当てられます。
3. アクティブなワークフローをすべて一時停止するには、 [すべて一時停止] を選択し、[更新] をクリックします。アクティブなワークフローコンテキストのフィルタリングされたグループを一時停止するには、この手順をスキップします。
   インスタンス内の現在アクティブなワークフローコンテキストはすべて、再開するまで一時停止されます。ワークフロー一時停止要求を使用して、そのステータスを監視します。
4. アクティブなワークフローコンテキストのフィルタリングされたグループを一時停止するには、[フィルター] フィールドで検索条件を指定し、[更新] をクリックします。
   ワークフロー一時停止グループ要求 が表示され、ワークフロー グループ検索の結果が表示されます。ワークフロー一時停止グループ要求 ID が割り当てられ、グループがアクティブ (true = 一時停止) か非アクティブ (まだ一時停止されていない) かが示されます。
5. 特定のワークフロー一時停止グループ要求を更新、再開、または削除するには、その要求を選択します。
   ワークフロー一時停止グループ要求が表示され、選択したワークフロー一時停止グループ要求が表示されます。
6. 選択したワークフロー一時停止グループ要求がアクティブ (一時停止されている) になっているが、一時停止しない場合は、[受信ワークフローを一時停止しない] をクリックします。選択したワークフロー一時停止グループ要求が非アクティブ (まだ一時停止されていない) の場合、 [一時停止] をクリックして一時停止します。
7. 一時停止したワークフローグループ要求で、 [再開時刻] フィールドを使用して、一時停止したワークフローコンテキストを再開する日付と時刻を指定します。

   a. をクリックして日付を選択し、ワークフローコンテキストを再開する時刻 (時間、分、秒) を入力します。現在の日付または将来の日付を選択できますが、将来の時刻を入力する必要があります。
   たとえば、13:30:00 (午後 1:30) にワークフローコンテキストを一時停止するには、カレンダーから日付を選択し、 13、30、および 00 をそれぞれ [時間：] フィールドに入力します。

   b. 完了したらをクリックします。

   c. 選択した日時が [再開時刻] フィールドに表示されます。

   d. **[OK]** をクリックし、ワークフロー一時停止グループ要求に戻ります。

8. [送信] をクリックします。
9. 一時停止したワークフローコンテキストは、[再開] フィールドで指定された日付と時刻に自動的に再開されます。現在一時停止しているワークフローコンテキストを手動で再開するには、次の手順を実行します。

   a. [ワークフロー一時停止グループ要求] に移動します。

   b. 再開するワークフロー一時停止グループ要求を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ワークフロー一時停止グループ要求] が表示されます。

c. [再開] をクリックし、[更新] をクリックします。

10. [ワークフロー グループ一時停止要求] には、次の情報フィールドも含まれています。

ワークフロー一時停止グループ要求フォーム

フィールド	説明
アクティブ	ワークフロー グループが一時停止しているかどうかを示します。
完了した再開アクティビティ カウント	完了した再開済みワークフローコンテキスト アクティビティの数です。
フィルター	ワークフローコンテキストのグループの選択条件を指定するために使用される標準フィルタリング フィールドです。
ログ	グループ一時停止要求によって生成されたアクティビティ作業メモです。
未移行ワークフローの数	グループ一時停止要求が行われたときに移行されなかったワークフローコンテキストの数です。グループ一時停止要求が行われると、影響を受けるワークフローコンテキストは、次のアクティビティの開始前に一時停止されます。
再開アクティビティ カウント	グループ一時停止が完了した後に再開されたワークフローコンテキスト アクティビティの数です。
一時停止アクティビティ カウント	一時停止したワークフローコンテキスト アクティビティの数です。
要求者名	ワークフローコンテキスト一時停止を要求している人の名前です。
一時停止割合 (%)	一時停止しているワークフローコンテキストの合計の割合です。
再開割合 (%)	再開されたワークフローコンテキストの合計の割合です。
ワークフローの合計数	指定されたフィルター条件に一致する一時停止中のワークフローの合計数です。
一時停止したワークフローの数	現在一時停止しているワークフローコンテキストの数です。

ワークフロー一時停止要求の監視

ワークフロー一時停止要求を使用して、ワークフロー一時停止要求のステータスを監視できます。

始める前に

必要なロール：Workflow_admin または workflow_publisher、workflow_creator
ワークフロー一時停止ユーティリティ プラグインをインストールして有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > 運用 > 要求を一時停止.
   [ワークフロー一時停止要求] が表示され、既存のワークフロー一時停止要求が表示されます。
2. ワークフロー一時停止要求を選択します。
   ワークフロー一時停止要求が表示され、選択したワークフロー一時停止要求が表示されます。

ワークフロー一時停止要求フィールド

フィールド	説明
要求番号	割り当てられた一意の一時停止要求番号です。
完了した再開アクティビティ カウント	一時停止が完了した後に再開されたワークフローコンテキスト アクティビティの数です。
アクティブを停止	オンの場合、ワークフローコンテキストが現在一時停止していることを示します。オフの場合、そうでないことを示します。
一時停止中に移行	一時停止要求が行われたときに移行したワークフローコンテキストの数です。一時停止要求が行われると、影響を受けるワークフローコンテキストは、次のアクティビティの開始前に一時停止されます。
ワークフローコンテキスト	一時停止したワークフローコンテキストの参照番号です。
ログ	グループ一時停止要求によって生成されたアクティビティ作業メモです。
一時停止したアクティビティ カウント	一時停止したワークフローコンテキストが再開する日時です (h:m:s)。
要求者名	ワークフローの一時停止を要求した人の名前です。
再開アクティビティ カウント	一時停止が完了した後に再開されたワークフローコンテキスト アクティビティの数です。
再開時刻	ワークフロー コンテンツの再開が予定されている日付と時刻です (h:ms:s)。
テーブル	関連するレコード テーブル名です。
アプリケーション	ワークフローコンテキストが実行しているアプリケーションです。
実行アクティビティ カウント	ワークフローコンテキストが一時停止されたときに実行されていたアクティビティの数です。
グループ一時停止要求	関連付けられたグループ一時停止要求の参照番号です (存在する場合)。一時停止要求がグループ一時停止要求の結果であった場合にのみ表示されます。
ワークフローが完了	オンの場合、ワークフローコンテキストが完了していることを示します。オフの場合、そうでないことを示します。
ワークフローがスタック	オンの場合、ワークフローコンテキストがスタックしていることを示します。オフの場合、そうでないことを示します。
ステータス	ワークフローコンテキストの現在の状態です。[一時停止] または [再開] になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スタックしたアクティビティ カウント	スタックしているワークフローコンテキスト アクティビティの数です。
スタックしたアクティビティ数 (一時停止の割合には含まれない)	書類要求が割り当てられているライターです。

暗号化ワークフロー スクラッチ パッド

暗号化ワークフロー スクラッチパッド プラグイン (com.snc.encrypted.scratchpad) は、ワークフローコンテキストおよびワークフロー実行アクティビティに対して暗号化スクラッチパッドを提供します。

プラットフォームはほとんどのフィールドで暗号化をサポートし、ワークフローは暗号化されたフィールドを持つテーブルで実行できます。暗号化されたデータは通常、暗号化されたフィールドを使用して実行されるワークフローのワークフロー スクラッチパッドに格納され、承認、タイマー、またはタスク作成アクティビティの処理後にこのデータにアクセスする必要があります。

ワークフロー スクラッチパッド内のデータは、デフォルトでは暗号化されません。ワークフローエンジンは、暗号化されたワークフロー スクラッチパッド プラグインが有効になっている場合にのみ、スクラッチパッドの暗号化とアクティビティ レコードの実行をサポートします。有効になると、wf_context および wf_executing スクラッチパッドに保存されたデータは、プライベートワークフローエンジン暗号化モジュールによって保護され、プレーン テキストで保存できなくなります。

暗号化ワークフロースクラッチパッドのアクティブ化の要求

ServiceNow の担当者に暗号化ワークフロースクラッチパッドプラグイン (com.snc.encrypted.scratchpad) のアクティブ化を要求します

始める前に

必要なロール：admin
暗号化ワークフロースクラッチパッドプラグインは、カスタマーサービス & サポート 要求を通じて有効にする必要があります。非本番インスタンスでプラグインを有効にし、十分にテストする必要があります。必ず、満足する結果が得られてから本番インスタンスでの有効化を要求してください。

本番インスタンスで有効化を要求するときは、トランザクションボリュームの少ない時間をスケジュールしてください。アクティベーションの前に、ワークフロー一時停止ユーティリティ (com.glideapp.workflow.pause) を有効にしてから、すべての有効なワークフローを一時停止します。「ワークフロー一時停止ユーティリティ」を参照してください。暗号化ワークフロースクラッチパッドプラグインを有効にした後、一時停止しているすべてのワークフローを再開します。

このタスクについて

プラグインを要求するには、次の 2 つの方法があります。

- Service Catalog Now Support に直接アクセスするには、次の項目を選択します。 すべて > サービスカタログ > プラグインをアクティブ化 オン Now Support。
- 次の手順に従い、インスタンスの [すべてのアプリケーション] ページから Now Support サービスカタログにアクセスします。

暗号化ワークフロースクラッチパッドは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合にアクティブ化します。

自動翻訳

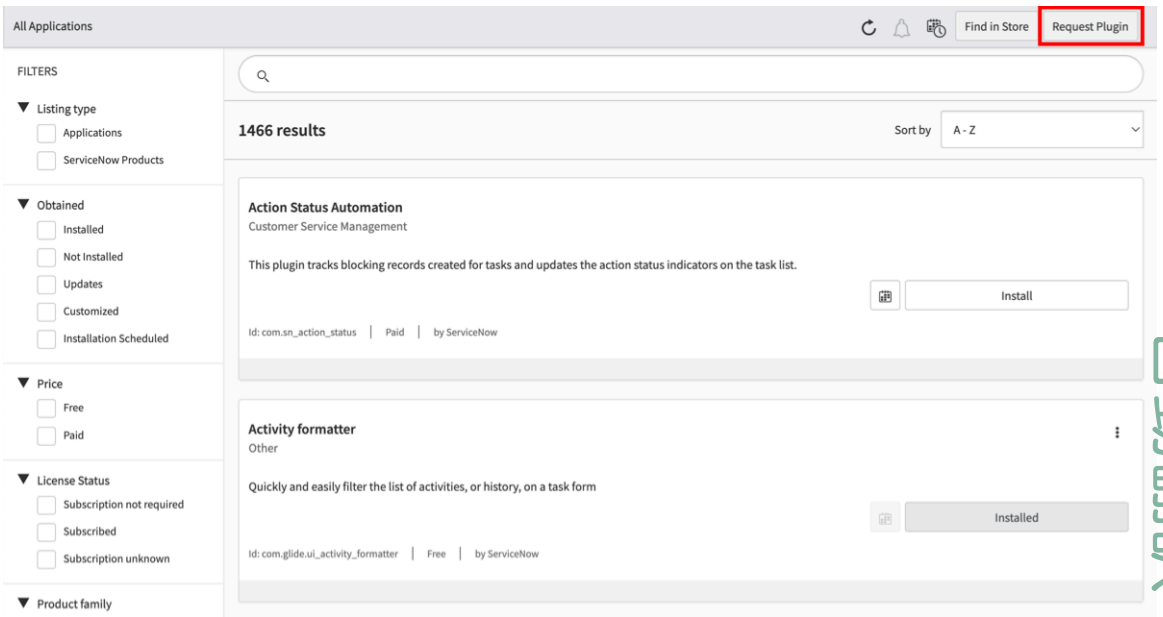
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

暗号化ワークフロースクラッチパッドプラグイン

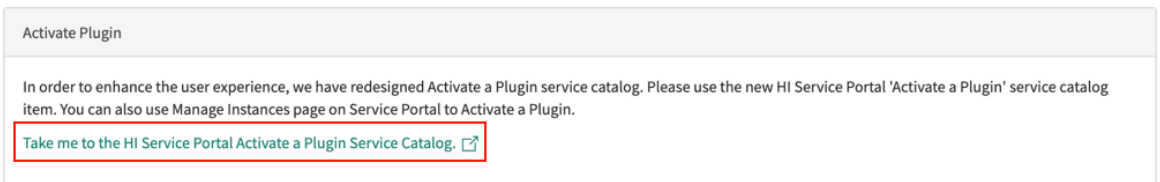
プラグイン	説明
暗号化のサポート [com.glide.encryption]	テキストフィールドと添付ファイルを暗号化できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。

自動翻訳

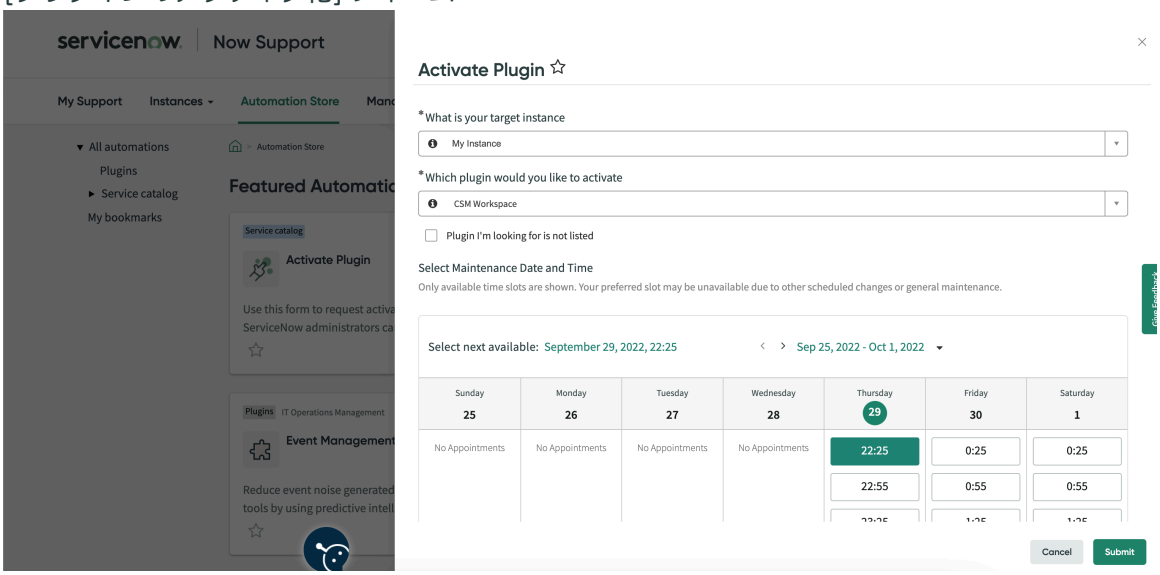
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)**] チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)**] フィールドに要求を入力します。

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



7. [送信] を選択します。
プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
プラグインをアクティブ化した後、一時停止したすべてのワークフローを再開します。「すべてまたは複数のワークフローの一時停止と再開」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト

ワークフローのトラブルシューティング

ワークフローのトラブルシューティングツールを使用すると、管理者は実行パスを分離し、コンテキストを比較し、不完全な動作を追跡できます。

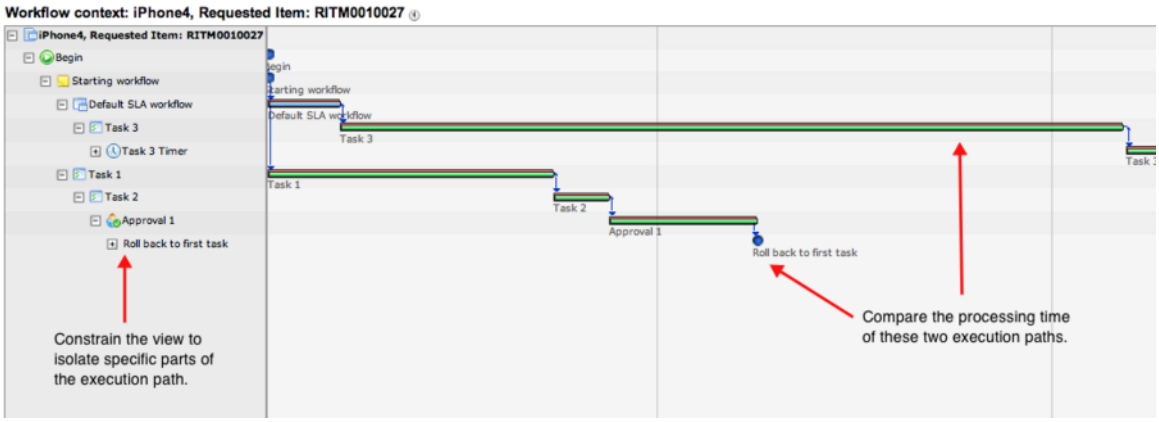
ワークフロータイムラインは、各アクティビティの遷移および経過時間を含む、ワークフローの視覚的表現を提供します。実行パスを強調表示するためのトラブルシューティングツールは、ユーザーがワークフローでフォレンジックを実行するのに役立ちます。ハイライト表示機能は、複数の実行パスをさまざまな色でグループ化し、ロールバック処理を分離できます。ワークフローハイライターを使用して、不完全なタスクと承認を分離します。また、ワークフローパフォーマンスタイミング機能を有効にして、低速なワークフローのトラブルシューティングを行うこともできます。

タイムラインでの実行パスのトラブルシューティング

ワークフロータイムラインのコントロールを使用して、特定の実行パスを分離したり、複数の実行パスを時間の経過とともに比較したりできます。

タイムラインは、ワークフロー内のアクティビティが時間の経過と共にどのように相互に関連して進行するかを示します。実行パスを分離し、サブフローとメインフロー間の遷移線に従います。処理時間は、ワークフロー図から取得できないワークフローのビューを提供します。ツールチップは、期間などの各アクティビティに関する正確な情報を提供します。

ワークフロータイムラインのトラブルシューティング



実行履歴

実行パスとロールバックを強調表示して、未解決状態のまま残っている可能性のあるアクティビティを特定します。

このタスクについて
ワークフローの実行中にロールバック、キャンセル、および削除を行うと、一部のアクティビティが完全に完了しないことがあります。実行履歴テーブルの強調表示を使用して、ワークフロー内のどのアクティビティが未解決状態になっているかを判断します。

手順

1. ワークフローを実行

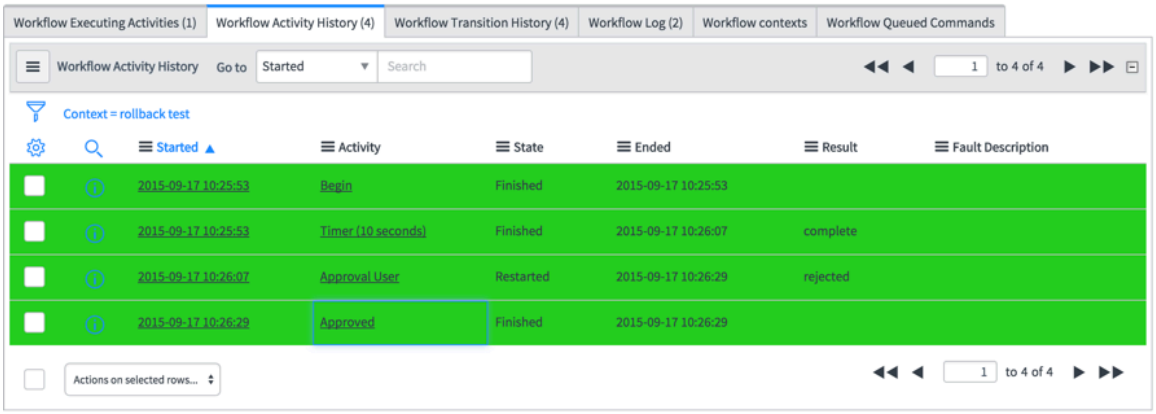
2. 移動先 **Workflow** > すべてのコンテキスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. トラブルシューティングするコンテキストを選択します。
4. ワークフローコンテキストフォームで、ワークフローアクティビティ履歴関連リストを選択します。
5. アクティビティを右クリックし、 ワークフローデバッグ > 実行パス強調表示の切り替え コンテキストメニューから。

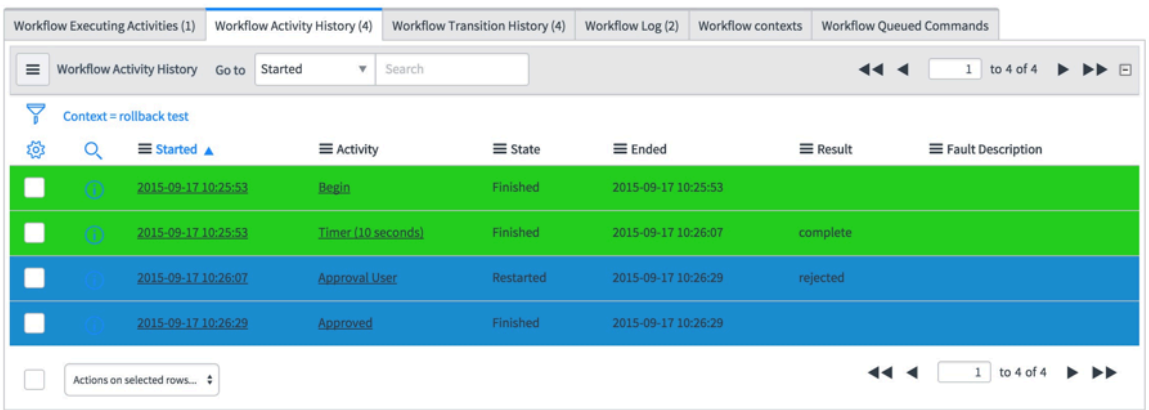
   その実行パス内のすべてのアクティビティは、プラットフォームによって選択された色で強調表示されます。デバッグパスには、ワークフロー中に正常に完了したすべてのアクティビティが表示されます。



6. ロールバックアクティビティを右クリックし、 ワークフローデバッグ > ロールバック強調表示の切り替え コンテキストメニューから。

   プラットフォームは、異なる色でロールバック・パス（活動の再開）を強調表示します。各色は、同じロールバック実行の一部であったアクティビティのグループを表します。強調表示には、ロールバックを開始したアクティビティが含まれます。ロールバックに含まれていないアクティビティを右クリックすると、行は強調表示されません。

   注:
   ロールバックアクティビティ自体は、実行パスとロールバックハイライトの両方に表示されます。



7. 強調表示を削除するには、リスト内を右クリックし、実行パスまたはロールバックの強調表示を消去するオプションを選択します。

   個々のロールバックパスまたはすべてのロールバックハイライトを消去できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー運用ダッシュボードを使用する

ワークフロー運用ダッシュボードで、ワークフローの監視に役立つウィジェットを表示および追加します。ワークフローのパフォーマンスを確認し、どのワークフローを改善する必要があるかを判断します。

始める前に

必須ロール：workflow_admin または admin
別レベルのアクセスは:

- ビュー ：ダッシュボードを表示し、レポートウィジェットを更新します。
- カスタマイズ ：ウィジェットをリフレッシュ、追加、削除、再配置します。

このタスクについて

ワークフローオペレーションダッシュボードでは、ウィジェット要素をクリックして、それらが表すレコードを表示できます。デフォルトでは表示されない新しいレポートウィジェットを追加することもできます。

手順

1. ワークフローオペレーションダッシュボードを表示するには、 **Workflow** > 運用 > ワークフロー運用ダッシュボード.

   ダッシュボードのデフォルトのレポートは次のとおりです。
   - 実行時メトリックを提供するワークフローコンテキスト
   - 指定した期間中に開始されたアクティブなワークフロー
   - 昨日から今日までのワークフロー
   - 当月の州別ワークフロー
   - 過去1か月の古くなったワークフローコンテキスト
2. ウィジェットを見つけて追加するには、 コンテンツを追加アイコン（ + ）をダッシュボードの左上隅に配置します。

次のタスク

ワークフローが一貫して異常値として表示され、実行時にエラーが発生していない場合は、その履歴実行時の値を使用して新しい実行時値を計算できます。その後、ワークフローのプロパティで推定された実行時間を更新します。

ワークフローゲージ

ワークフローのパフォーマンスを確認するのに役立つ複数のゲージが用意されています。これらのゲージをワークフロー運用ダッシュボードまたはカスタムホームページに追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。Next Experience を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクスセンター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。

ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。

詳細については、以下を参照してください。

- 分析センターでのダッシュボード
- レスポンシブダッシュボードの操作 。

ワークフローゲージ

コンテンツ	説明
ダッシュボードコントロール >	
ERT（外れ値の割合）に対する外れ値の終了ワークフロー	終了したが推定実行時間（ERT）値内で終了しなかったワークフローを識別します。外れ値の割合を入力すると、指定した実行時間範囲外に実行されたワークフローが表示されます。
ERT（外れ値の割合）の外れ値の長いワークフロー	設定された実行時しきい値より長く実行されているワークフローを表示します。
ワークフローダッシュボード >	
現在のレコードがないワークフロー	現在のレコードが関連付けられていないワークフローコンテキストを表示します。
ゲージ > ワークフローコンテキスト	
経時的に 1 時間ごとに開始されたアクティブなワークフローの数 (昨日)	指定された期間における1時間あたりの実行中のワークフローの合計数を表示します。デフォルトでは、前日（昨日）に1時間当たりに実行されたワークフローの数が表示されます。
異常終了したワークフローはERTに累積されません	推定ランタイム異常値の外で終了し、推定実行時間値に累積されないワークフローコンテキストを表示します。
外れ値の実行ワークフローコンテキスト	実行中のワークフローの総数を表示します。
ERTに累積されたワークフローを正常終了	実行時間が予測された実行時間の値に累積された、正常に完了したワークフローの合計数を表示します。
州別ワークフロー（今月）	現在の状態でグループ化された1か月間に実行されたワークフローの合計数を表示します。
古いワークフローコンテキスト（先月から実行中）	指定された期間に実行されているワークフローコンテキストの合計数を、ワークフロー名で表示します。既定では、先月実行したワークフローコンテキストの総数が表示されます。
昨日から今日までのワークフロー（表別）	最終日に実行されたワークフローをテーブル名でグループ化して表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローパフォーマンスタイミング

ワークフローエンジンは詳細なパフォーマンスタイミングデータを生成することができ、遅いワークフローのトラブルシューティングに役立ちます。

管理者はこの機能を有効にする必要があります。

ワークフローパフォーマンスタイミングが有効になっている場合、ワークフローエンジンはさまざまな実行速度のメトリックを含む主要なパフォーマンスデータを追跡します。Workflow Timing [wf_workflow_timing]テーブルには、各ワークフローコンテキストのレコードとともにデータが格納されます。ワークフロータイミングレコードは、ワークフローエンジンがワークフローを完了したとき、アクティビティの完了を待つとき、またはワークフロー実行を終了したときに更新されます。

ワークフロー推定ランタイムプロパティ

管理者は、Estimated Run Time（ERT）のプロパティを設定することにより、ワークフロー実行時間メトリックの収集を有効にすることができます。

管理者は、ERTメトリックを使用して、ワークフローが予想より長く実行されているかどうかを判断し、ワークフロー処理のエラーを特定できます。ワークフロー操作ダッシュボードにランタイムメトリックが表示されます。

ワークフローパフォーマンスのタイミングを有効にします

ワークフローのパフォーマンスのタイミングは、デフォルトでは無効になっています。システムプロパティを作成して有効にすることができます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

次の仕様を使用して、システムプロパティの追加 を行います。

ワークフローアクティビティ

ワークフローアクティビティのプロパティリファレンス

各アクティビティは、スクリプトの実行、通知の送信、または承認の要求などの異なるタスクを実行します。アクティビティは成功または失敗する可能性があり、その結果、他のアクティビティによって実行されるアクションが行われる可能性があります。

さまざまなタイプのアクティビティを設定する方法については、下のリストのアクティビティ名をクリックするか、「Workflow アクティビティの参照」を参照してください。

ベースシステムで提供されるコアアクティビティ

- 承認およびロールバック ワークフロー アクティビティ
- 条件Workflowアクティビティ
- 通知 ワークフロー アクティビティ
- ワークフローアクティビティの Notify
- サブフローアクティビティ
- タスクワークフローアクティビティ
- タイマー ワークフロー アクティビティ
- ユーティリティ ワークフロー アクティビティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーケストレーションで提供されるアクティビティ

オーケストレーションには以下のアクティビティが含まれます。

- Active Directory アクティビティパック
- オーケストレーションアクティビティ
- PowerShell アクティビティ
- パペットアクティビティ

カスタムアクティビティを作成するためのテンプレート

Orchestration がシステム上でアクティブな場合、適切なロールを持つユーザーは、ServiceNow Orchestration アクティビティデザイナーを使用してカスタムアクティビティを作成できます。ServiceNow Store にアップロードできるカスタムアクティビティを作成するための Orchestration が提供するテンプレートの詳細については、「アクティビティデザイナーコンポーネント」を参照してください。

Workflow アクティビティの参照

カテゴリ別にまとめられたワークフローアクティビティの参照。

各アクティビティは、スクリプトの実行、通知の送信、または承認の要求などの異なるタスクを実行します。

ワークフローは、アクティビティを開始または進行するユーザーセッションとしてアクティビティを実行します。レコード操作から開始されたワークフローは、そのレコード操作を実行したユーザーセッションとしてアクティビティを実行します。スケジュールから開始されたワークフロー、またはタイマーから再開されたワークフローは、システムユーザーとしてアクティビティを実行します。スクリプトコールから開始されたワークフローは、そのスクリプトを開始したユーザーセッションとしてアクティビティを実行します。

承認およびロールバック アクティビティ

承認およびロールバック アクティビティは、承認を生成および管理します。 すべてのワークフローに承認アクティビティを含められるわけではありません。詳細については、「承認およびロールバック ワークフロー アクティビティ」を参照してください。

注:
承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

承認およびロールバック アクティビティ

アクティビティ	説明
承認アクションワークフローアクティビティ	承認アクション アクティビティは、現在のタスク上で承認アクションを実行します。
承認コーディネーターワークフローアクティビティ	[承認コーディネーター] アクティビティは承認を作成し、その結果は 1 つ以上の子アクティビティの結果に依存します。これらの子アクティビティには、[承認 - ユーザー]、[承認 - グループ]、および/または [手動承認] アクティビティが含まれます。
承認 - グループワークフローアクティビティ	[承認 - グループ] アクティビティは、指定されたグループの各メンバーの承認レコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認およびロールバック アクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
承認 - ユーザーワークフローアクティビティ	[承認 - ユーザー] アクティビティは、1 つまたは複数の個別のユーザー承認を作成します。
ワークフローアクティビティを生成	[生成] アクティビティは、ワークフロー パスで [生成] アクティビティの後に配置された任意のタスクまたは承認アクティビティから、すぐにタスクまたは承認レコードを作成します。これらの事前生成タスクおよび承認は、フロー実行中にタスクおよび承認アクティビティに到達すると開始します。これにより、タスクは関連付けられた事前生成の順次タスクまたは承認のセットを持つことができますが、依然としてそれらを順番に完了する必要があります。
手動承認ワークフローアクティビティ	[手動承認] アクティビティは、ユーザーがワークフロー プロセスの外で手動で追加するすべての承認を監視し、管理します。このアクティビティでは、[未要求] 状態の承認のみが選択されます。
ロールバックワークフローアクティビティ	[ロールバック] アクティビティは、送信遷移線矢印で指定されたアクティビティに直接移行します。

条件アクティビティ

条件アクティビティは、ワークフローの条件分岐および論理演算機能を提供します。

注:
条件アクティビティは、ワークフローが待機していた条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

条件アクティビティ

アクティビティ	説明
If ワークフローアクティビティ	**[If]** アクティビティは条件またはスクリプトをチェックして、[はい] または [いいえ] 移行を実行する必要があるかどうかを決定します。
スイッチワークフローアクティビティ	[スイッチ] アクティビティは、渡されたフィールドまたは変数の値がいずれかのケース値と同等かどうかをチェックします。
条件待ちワークフローアクティビティ	[条件待ち] アクティビティにより、現在のレコードが指定の条件に一致するまでこのアクティビティでワークフローが待機させられます。
WF イベント待ちワークフローアクティビティ	**[WF**イベント待ち] アクティビティは、指定されたイベントが発生するまで、このアクティビティでワークフローを待機させます。

Notify のアクティビティ

通知 ワークフローアクティビティでは、通知 内のコールと SMS メッセージを管理します。

Notify のアクティビティ

アクティビティ	説明
コールを転送ワークフローアクティビティ	[コールを転送] アクティビティでは、Notify コールを E.164 準拠の電話番号に転送します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify のアクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
入力ワークフローアクティビティ	入力アクティビティでは、Notify コールにオプションのリストを提示することによって、電話メニューを作成します。
切断ワークフローアクティビティ	切断アクティビティでは、アクティブな Notify 電話のコールを切断します。
再生ワークフローアクティビティ	再生アクティビティでは、Notify コールで音声ファイルを再生します。
録音ワークフローアクティビティ	録音ワークフローアクティビティでは、ユーザからの音声を Notify コールに録音します。
却下 ワークフロー	拒否ワークフローアクティビティでは、着信 Notify コールを拒否します。
読み上げワークフローアクティビティ	読み上げワークフローアクティビティを使用すると、Notify コールでテキスト読み上げを使用してメッセージを再生することができます。
Notify クライアントに転送ワークフローアクティビティ	**Notify** クライアントに転送 ワークフローアクティビティでは、電話のコールを Notify の WebRTC クライアントに接続します。
コールワークフローアクティビティ	コールアクティビティでは、Notify ワークフローを使用して電話の発信を行います。このワークフローアクティビティは、任意のテーブルに追加することができます。
電話会議参加の ワークフローアクティビティ	電話会議参加アクティビティでは、着信または発信コールを「通知 電話会議」に接続します。
SMS 送信ワークフローアクティビティ	Notify を使用して短いテキストメッセージをユーザーの電話に送信する、**[SMS** 送信] ワークフロー アクティビティ。このワークフローアクティビティは、任意のテーブルに追加することができます。
キューワークフローアクティビティ	キューアクティビティでは、アクティブな Notify コールをキューに入れます。

通知アクティビティ

通知ワークフローアクティビティは、ワークフロー中に発生したイベントをユーザーに通知します。

通知アクティビティ

アクティビティ	説明
イベントを作成 ワークフロー アクティビティ	[イベントを作成] アクティビティはイベントをイベント キューに追加しますが、そのイベントをすぐには実行しません。
通知 ワークフロー アクティビティ	[通知] アクティビティはメールまたは SMS メッセージを指定されたユーザーまたはグループに送信します。

サブフロー アクティビティ

サブフロー アクティビティは、親ワークフローからワークフローを実行および管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフロー アクティビティ

アクティビティ	説明
パラレルフローランチャーのワークフロー アクティビティ	[パラレルフローランチャー] アクティビティは、複数のサブフローを並列に起動します。

タスク アクティビティ

タスク アクティビティは、ワークフロー タスクを作成および変更します。

注:
タスクアクティビティは、ワークフローが待機していたタスクを完了するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

タスク アクティビティ

アクティビティ	説明
ワークノートを追加 ワークフロー アクティビティ	[ワークノートを追加] アクティビティは、現在のインシデント レコードの [ワークノート] フィールドにテキストを追加します。
添付メモ ワークフロー アクティビティ	[添付メモ] アクティビティは、現在のレコードに添付ファイルを追加します。
カタログ タスク ワークフロー アクティビティ	[カタログ タスク] アクティビティは、サービス カタログ タスクレコードを作成します。
タスクの作成 ワークフロー アクティビティ	[タスクの作成] アクティビティは、タスク [タスク] を拡張するテーブルのいずれかにレコードを生成します。

タイマーアクティビティ

タイマーアクティビティは、一定期間、ワークフローを一時停止します。

注:
タイマーアクティビティは、システムスケジューラーがワークフローを進行するため、システムユーザーとして実行されます。

タイマーアクティビティ

アクティビティ	説明
SLA パーセンテージタイマーワークフローアクティビティ	**[SLA** パーセンテージタイマー] アクティビティは、SLA のパーセンテージと等しい期間、ワークフローを一時停止します。
タイマーワークフロー アクティビティ	[タイマー] アクティビティは、指定された期間ワークフローを一時停止します。

ユーティリティ アクティビティ

ユーティリティ アクティビティは、ワークフローのパスの制御やその他の便利なツールを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーティリティ アクティビティ

アクティビティ	説明
分岐 ワークフロー アクティビティ	[分岐] アクティビティは、ワークフローを 1 つのアクティビティから複数の移行パスに分割します。
結合 ワークフロー アクティビティ	[結合] アクティビティは、複数の実行パスを 1 つの移行に統合します。
ロック ワークフロー アクティビティ	[ロック] アクティビティは、ロックが解除されるまで、ワークフローの他のインスタンスがこのアクティビティを通り越して継続されないようにします。
ログ メッセージ ワークフロー アクティビティ	[ログ メッセージ] アクティビティは、ワークフロー ログにメッセージを書き込みます。
ログ トレース メッセージ ワークフロー アクティビティ	[ログ トレース メッセージ] アクティビティは、トレース メッセージをワークフロー ログに書き込みます。
REST メッセージのレガシーワークフローアクティビティ	従来 **REST** メッセージ アクティビティにより、管理者は REST エンドポイントを上書きしたり、REST メッセージ モジュールに設定された変数を指定したりできます。
リターン値 ワークフロー アクティビティ	[リターン値] アクティビティは、サブフローから実行された場合、親ワークフローに値を返します。
スクリプトの実行 ワークフロー アクティビティ	[スクリプトとの実行] アクティビティは、指定されたスクリプトをワークフロー バージョンのスコープ内で実行します。
値の設定 ワークフロー アクティビティ	値の設定アクティビティは、ワークフローの休止または終了時に現在のレコードの値を設定します。
SOAP メッセージのレガシーワークフローアクティビティ	従来 **[SOAP** メッセージ] アクティビティは、[システム Web サービス] プラグインで定義された SOAP メッセージを使用し、MID Server を使用してメッセージを呼び出すことができます。
ターンスタイル ワークフロー アクティビティ	[ターンスタイル] アクティビティは、ワークフローが同じ点を通過できる回数を制限します。
ロック解除 ワークフロー アクティビティ	[ロック解除] アクティビティは、[ロック] アクティビティにより以前適用されたロックを解除します。

オーケストレーションで提供されるアクティビティ

オーケストレーションには以下のアクティビティが含まれます。

- Active Directory アクティビティパック
- オーケストレーションアクティビティ
- PowerShell アクティビティ
- パペットアクティビティ

カスタムアクティビティを作成するためのテンプレート

Orchestration がシステム上で有効な場合、適切なロールを持つユーザーは、ServiceNow Orchestration activity designer を使用してカスタムアクティビティを作成できま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。Orchestration が ServiceNow Store にアップロードできるカスタムアクティビティを作成するために用意されているテンプレートの詳細については、「Orchestration custom activity templates」を参照してください

承認およびロールバック ワークフロー アクティビティ

承認およびロールバック アクティビティは、承認を生成および管理します。

一部のワークフローでは、承認およびロールバック アクティビティを使用できません。

- 2 つの例外を除いて、承認およびロールバック アクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。その例外とは、グローバルに利用可能な承認 - ユーザーおよび承認アクション アクティビティです。
- 承認およびロールバック アクティビティは、ワークフローが実行されているテーブルの承認エンジンがオフになっている場合にのみ使用できます。テーブルに対して承認エンジンが有効になっている場合、承認アクティビティはグレー表示されて選択できません。ワークフローと承認エンジンがどのように相互作用するかについては、「承認ワークフローアクティビティと承認エンジン」を参照してください。

承認アクションワークフローアクティビティ

承認アクション アクティビティは、現在のタスク上で承認アクションを実行します。

このアクティビティを使用して、現在のタスクレコードを承認済みまたは却下としてマークします。

注:
承認アクション アクティビティが承認されたタスクをマークするために使用される場合、アクティビティは処理待ちのすべての承認を「不要」 としてマークします。このアクティビティが [承認] フィールドの値を設定するのに使用される場合、[値の設定] または [スクリプトを実行] とは異なる方法で動作します。

結果

アクティビティの結果値は、承認者によって選択された最終承認処理です。結果値は、[承認済み] または [却下] です。ワークフローデザイナーは、アクティビティのスクリプトフィールド内から `activity.result` 変数を使用して、結果値を割り当てることができます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

承認アクション アクティビティの入力変数

フィールド	説明
アクション	タスクで実行するアクション。オプションは次のとおりです。 • 承認されたタスクをマーク • 却下されたタスクをマーク • 要求されたタスクをマーク • [承認待ちを無視]：システムは承認レコードを [不要] に設定し、そのアクティビティを [承認済み] としてマークします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

注:
承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

承認アクション アクティビティの条件

条件	説明
常時	承認を次のワークフロー ステップに移行させるイベントまたは条件。
エラー	エラーを生成するイベントまたは条件。
スキップ	承認をスキップできるイベントまたは条件。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

承認アクション アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

承認コーディネーターワークフローアクティビティ

[承認コーディネーター] アクティビティは承認を作成し、その結果は 1 つ以上の子アクティビティの結果に依存します。これらの子アクティビティには、[承認 - ユーザー]、[承認 - グループ]、および/または [手動承認] アクティビティが含まれます。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

[承認コーディネーター] アクティビティを作成するには、最初にアクティビティをワークフローキャンバスにドラッグし、アクティビティフォームを表示させます。アクティビティフォームで、該当するフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

[送信] をクリックすると、アクティビティがワークフローキャンバスに表示されます。そこから、アクティビティの本文に表示されるリンクをクリックして、子アクティビティを指定します。

[承認コーディネーター] アクティビティが完了すると、[承認コーディネーター] 承認アクティビティにより作成された処理待ちのすべての承認がすぐに [不要] に設定されます。1 人のユーザーが製品

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認者とエグゼクティブ承認者の両方である場合など、1 人のユーザーが同じワークフローで 2 回承認者として呼び出された場合、そのユーザーによる最初の承認以降の承認はスキップされます。

結果

[承認コーディネーター] アクティビティの結果値は、承認者による承認アクションおよび [待機] フィールドで指定された承認条件に依存します。可能な結果値：

- 承認済み
- 却下
- 削除済み
- キャンセル

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

承認コーディネーター アクティビティの入力変数

フィールド	説明
待機	承認アクティビティの承認または却下を示すには何が必要かを示します。オプションは次のとおりです。 • [承認する任意の子アクティビティ]： 任意の子アクティビティ (ユーザー、グループ、または手動承認) が [承認済み] の結果で完了すると、[承認コーディネーター] アクティビティも [承認済み] の結果で完了します。 • [承認するすべての子アクティビティ]： [承認コーディネーター] アクティビティのすべての子アクティビティが [承認済み] の結果で完了すると、[承認コーディネーター] アクティビティも [承認済み] の結果で完了します。 • [任意の子アクティビティからの最初の承認または却下]： 最初の子アクティビティが [承認済み] または [却下] の結果で完了すると、[承認コーディネーター] アクティビティも同じ結果で完了します。 • スクリプトに基づく条件：スクリプトを呼び出して、承認または却下の管理方法を決定します。
却下時 [待機] が [承認するすべての子アクティビティ] または [承認する任意の子アクティビティ] に設定されている場合にのみ表示されます。	子アクティビティのいずれかから却下が示される場合に、コーディネーターが行うべきことを指定します。オプションは次のとおりです。 • [承認を却下]： [却下] の結果となった [承認コーディネーター] アクティビティをすぐに完了します。 • [決定前に他の回答を待つ]： 承認または却下の決定を下す前に、他の子アクティビティからの他の回答が得られるまで待ちます。 これにより、ユーザーは決定が下されるまで考えを変えることができます。 さらに、[待機] が [承認する任意の子アクティビティ] に設定されている場合、1 つの子アクティビティが [承認済み] の結果で完了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認コーディネーター アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	すると、他の子アクティビティが [却下] の結果で完了したとしても、[承認コーディネーター] アクティビティは [承認済み] の結果で完了します。
承認スクリプト [待機] が [スクリプトに基づく条件] に設定されている場合にのみ表示されます。	[待機] 変数が [スクリプトに基づく条件] に設定されると、このスクリプトが呼び出されて、承認または却下をどのように処理するかを決定します。このスクリプトは [回答] 変数を [承認済み] または [却下] に設定して、この承認に対する全体的な承認ステータスを示す必要があります。呼び出されると、次の変数をスクリプトで使用できます。 counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval counts.approved = # of child approval activities that approved so far counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far counts.requested = # of child approval activities that are pending approval

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

注:
承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

承認コーディネーター アクティビティの条件

条件	説明
承認済み	グループのユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を承認しました。
却下	グループのユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を却下しました。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

承認コーディネーター アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認コーディネーター アクティビティの状態 (続く)

ステータス	説明
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

承認 - グループワークフローアクティビティ

[承認 - グループ] アクティビティは、指定されたグループの各メンバーの承認レコードを作成します。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

グループの承認は、[待機] フィールドで指定されたロジックに従い、ユーザー承認に基づいて承認または却下されます。

結果

ワークフローデザイナーは、アクティビティのスクリプトフィールド内から activity.result を使用して、結果値を割り当てることができます。デフォルトでは、結果値は最終承認処理です。この処理は、承認者による承認アクションおよび [待機] または [誰かが却下時] フィールドで指定された承認条件に依存します。可能な結果値：

- 承認済み
- 却下
- 削除済み
- キャンセル

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

承認 - グループ アクティビティの入力変数

フィールド	説明
承認 - グループ時期 このアクティビティがグループ承認レコードを生成する時期を指定します。	
条件	適合した場合はグループ承認が生成される条件。条件に適合しない場合、承認はスキップされます。
承認 - グループ承認者 承認が要求されるグループを指定します。	
グループ	承認が要求されるグループ。 このフィールドを編集するには、ロック アイコンをクリックします。特定のグループを名前で選択するには、ルックアップ リストを使用します。実行時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - グループ アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	に現在のレコードのフィールド値からグループを選択するには、ツリー アイコンをクリックします。 グループの各メンバーには個別の承認レコードが割り当てられます。 グループが選択されていない場合、アクティビティは承認を自動的に [承認済み] に設定します。
承認 - グループ条件 グループの個々のメンバーからの応答に基づいてグループ承認を承認するか却下するかをアクティビティが判断する方法を指定します。	
待機	個々の承認または却下のうちのどれがアクティビティの承認または却下という結果になるかを判断するための、さまざまな承認ロジック間の選択。オプションは次のとおりです。 • [各グループからの承認]：各グループの任意のユーザーが承認することができ、各グループの最初の承認により、アクティビティは [承認済み] の結果で完了します (却下の処理方法については以下を参照)。 • [任意のグループからの承認]：任意のグループの任意のユーザーが承認でき、任意のグループの最初の承認により、アクティビティは [承認済み] の結果で完了します。 • [すべてのグループの全員からの承認]：すべてのグループのすべてのユーザーが承認して、アクティビティを [承認済み] の結果で完了させる必要があります (却下の処理方法については以下を参照)。 • [各グループからの最初の回答]：各グループの任意のユーザーからの最初の承認または却下は、グループ承認の状態を示すために使用されます (却下の処理方法については以下を参照)。 ユーザーが承認要求を却下した場合にどうなるかを示します。オプションは次のとおりです。 • [承認を却下]：[却下] の結果となったアクティビティをすぐに完了します。 • [任意のグループからの最初の回答]：任意のグループの任意のユーザーからの最初の承認または却下により、アクティビティは [承認済み] または [却下] の結果で完了します。 • [スクリプトに基づく条件]：ユーザーが承認または却下するたびに、[承認スクリプト] が呼び出されて、アクティビティを完了すべきかどうかを判断します。
承認スクリプト [待機] が [スクリプトに基づく条件] に設定されている場合にのみ表示されます。	[待機] 変数が [スクリプトに基づく条件] に設定されると、このスクリプトが呼び出されて、承認または却下をどのように処理するかを決定します。スクリプトは変数 [回答] を [承認済み] または [却下] に設定して、この承認の全体的なステータスを示す必要があります。 このスクリプトは、すべてのグループに関して全体的な承認状態を返す前に、この承認アクティビティの一部である各グループに対して承認状態を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - グループ アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明

	呼び出されると、この承認アクティビティの一部であるすべてのグループのスクリプトで、次の変数を使用できます。
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	各グループについて：
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	注意：使用するグループを反復する：
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`
	注意：次のコードを使用してグループ オブジェクトを取得します (反復されるグループ名のようなものを取得する)。
	`var objGroup = fncGetGroupObj(id);`
	`var strGroupName = objGroup.name;`
	`function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)`
	`{`
	`var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');`
	`objGroupApproval.get(sidGroupApproval);`
	`var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');`
	`objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);`
	`return objGroup;`
	`}`
	承認スクリプトでも計算が可能です。たとえば、承認の半分のみが必要な場合：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - グループ アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明

	if (counts.approved/counts.total > .49) {
	answer = 'approved';
	}
	else if (counts.rejected/counts.total > .50) {
	answer = 'rejected';
	}

誰かが却下時	個々の却下のうちのどれがアクティビティの承認却下という結果になるかを判断するための、さまざまな承認ロジック間の選択。オプションは次のとおりです。 • [承認を却下]：[却下] の結果となったアクティビティをすぐに完了します。 • [決定前に他の回答を待つ]：承認または却下の決定を下す前に、他の回答が得られるまで待ちます。これにより、ユーザーは決定が下されるまで考えを変えることができます。 注: [待機] が [任意の人が承認] に設定されている場合 、たとえ 1 人以上のユーザーが却下したとしても、1 回の承認によりアクティビティは [承認済み] の結果で完了します。
承認 - グループ スケジュール ワークフローで承認レコードの予定開始日と期日を計算する方法を指定します。[期限日基準：] や [スケジュール基準] を選択すると該当するフィールドが表示されます。	
期限日基準：	ワークフローがタスクの期間、期日、およびスケジュールを決定する方法を選択します。 • [ユーザー指定の期間]：期間は、ユーザー指定の値に基づいています。 • [相対期間]：期間は、相対的な期間 (翌営業日の終了など) から計算されます。 • [日付/時刻または期間フィールド]：期間は、現在のレコードのフィールド値に基づいています。 • [スクリプト]：期間は、スクリプトによって返されます。
期間 [期限日基準：] が [ユーザー指定の期間] に設定された場合にのみ表示されます。	特定の日数と時間。
相対期間 [期限日基準：] が [相対期間] に設定	営業日の一般的な数と長さ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - グループ アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
された場合にのみ表示されます。	
期日フィールド [期限日基準：] が [日付/時刻または期間フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	日付/時間または期間フィールド。
期日スクリプト [期限日基準：] が [スクリプト] に設定された場合にのみ表示されます。	「回答」を継続時間用の秒数に設定するスクリプト。
スケジュール基準：	タイマーが勤務時間をカウントするために使用する基本スケジュール。スケジュールが指定されると、スケジュールで指定された回数のみ期間が考慮されます。たとえば、期間が 2 時間の場合、午前 8 時から午後 5 時のスケジュールでワークフローが午後 4 時に開始されると、翌日の午前 9 時に終了します。オプションは次のとおりです。 • [このワークフローのスケジュール]：スケジュールは、ワークフローのコンテキストの日付、時刻、およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [特定のスケジュール]：スケジュールは、事前定義された [スケジュール] およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [スケジュール フィールド]：スケジュールは、テーブルの値およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。
スケジュール [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます。	リストから事前定義された [スケジュール]。
スケジュール フィールド [スケジュール基準：] が [スケジュール フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
タイムゾーン基準：	期間を計算するためのタイムゾーン。以下のタイムゾーン基準があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - グループ アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	• [タイムゾーンなし]：デフォルト。ワークフローは GMT タイムゾーンを使用します。 • [特定のタイムゾーン]：選択リストから選択した特定の [タイムゾーン]。 • [タイムゾーン フィールド]：フォーム上のフィールドから継続時間を追跡する [タイムゾーン フィールド]。
タイムゾーン [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます 。	選択リストから希望するタイムゾーンを選択します。
タイムゾーン フィールド [タイムゾーン基準：] が [タイムゾーン フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
承認 - 詳細 必要な場合、承認を要求する追加ユーザーを決定するスクリプトを書き込むことができます。	
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、承認を要求する追加ユーザーを決定するスクリプトを書き込むことができます。[他のグループ スクリプト] を使用して、グループ承認をカスタマイズします。

他のグループ スクリプト	[詳細] チェック ボックスをオンにすると、追加のグループ承認を作成するかどうかを決定するため、このスクリプトが呼び出されます。スクリプトは変数 [回答] をグループ ID のカンマ区切りリストまたはグループ ID の配列に設定して、承認グループとして追加する必要があります。例：
	
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

条件

以下の条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

注:
承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - グループ アクティビティ条件

条件	説明
承認済み	グループのユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を承認しました。
却下	グループのユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を却下しました。
エラー	エラーを生成するイベントまたは条件。
スキップ	承認をスキップできるイベントまたは条件。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

承認 - グループ アクティビティ状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

承認 - ユーザーワークフローアクティビティ

[承認 - ユーザー] アクティビティは、1 つまたは複数の個別のユーザー承認を作成します。

結果

結果値は最終承認処分です。この処理は、承認者による承認アクションおよび [待機] または [誰かが却下時] フィールドで指定された承認条件に依存します。可能な結果値：

- 承認済み
- 却下
- 削除済み
- キャンセル

入力変数

承認 - ユーザー アクティビティの入力変数

フィールド	説明
承認 - ユーザー時期 このアクティビティがユーザー承認レコードを生成する時期を指定します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - ユーザー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
条件	適合した場合は個別の承認が生成される条件。条件に適合しない場合、承認はスキップされます。
承認 - ユーザー承認者 承認が要求されるユーザーを指定します。	
ユーザー	承認のためのユーザー。ツリー アイコンを使用して、$ {assigned_to} のように現在のレコードからユーザー参照フィールドを選択し、承認を作成します。ユーザーが選択されていない場合、アクティビティは承認を自動的に [承認済み] に設定します。 **注:** ワークフローは、承認ユーザー アクティビティによって生成された承認レコードのみを管理します。ワークフローの開始後、新たに追加された承認はワークフロー コンテキストに影響を与えません。
グループ	承認を受領するべきメンバーが属するグループこれは、個々の承認に加えてグループ承認を作成する [承認 - グループ] アクティビティとは異なる点に注意してください。ツリー アイコンを使用して、${assignment_group} のように現在のレコードからグループ参照フィールドを選択し、承認を作成できます。
承認 - ユーザー条件 アクティビティで個々の承認者からの応答に基づいて承認を承認するか却下するかを判断する方法を指定します。	
待機	個々の承認のうちのどれがアクティビティの承認という結果になるかを判断するための、さまざまな承認ロジック間の選択。オプションは次のとおりです。 • [任意の人が承認]：任意のユーザーが承認でき、最初の承認により、アクティビティは [承認済み] の結果で完了します。 • [全員が承認]：すべてのユーザーが承認する必要があります (却下の処理方法については、下記を参照してください)。 • [任意の人からの最初の回答]：任意の人からの最初の承認または却下により、アクティビティは完了します。 • [スクリプトに基づく条件]：ユーザーが承認または却下するたびに、[承認スクリプト] が呼び出されて、アクティビティを完了すべきかどうかを判断します。
誰かが却下時	個々の却下のうちのどれがアクティビティの承認却下という結果になるかを判断するための、さまざまな承認ロジック間の選択。オプションは次のとおりです。 • [承認を却下]：[却下] の結果となったアクティビティをすぐに完了します。 • [決定前に他の回答を待つ]：承認または却下の決定を下す前に、他の回答が得られるまで待ちます。これにより、ユーザーは決定が下されるまで考えを変えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - ユーザー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	注: [待機] が [任意の人が承認] に設定されている場合 、1 人以上のユーザーが却下したとしても、1 回の承認によりアクティビティは [承認済み] の結果で完了することに注意してください。
承認列	ワークフローが実行されているテーブル上の、承認フィールドの名前の文字列フィールド。デフォルト値は [承認] で、これはタスク テーブルのフィールドです。 **注:** ラベルではなくフィールドの名前を使用します。 カスタム承認列のフィールドと承認列のジャーナルを使用する場合は、ワークフローの [値の設定] アクティビティを使用して、[承認] 列のカスタム フィールドを設定します。
承認ジャーナル列	

承認スクリプト	[待機] 変数が [スクリプトに基づく条件] に設定されると、このスクリプトが呼び出されて、承認または却下をどのように処理するかを決定します。このスクリプトは [回答] 変数を [承認済み] または [却下] に設定して、この承認に対する承認ステータスを示す必要があります。呼び出されると、次の情報を利用できます。
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

承認 - ユーザー スケジュール ワークフローで承認レコードの予定開始日と期日を計算する方法を指定します。[期限日基準：] や [スケジュール基準] を選択すると該当するフィールドが表示されます。	
期限日基準：	ワークフローがタスクの期間、期日、およびスケジュールを決定する方法を選択します。 • [ユーザー指定の期間]：期間は、ユーザー指定の値に基づいています。 • [相対期間]：期間は、相対的な期間 (翌営業日の終了など) から計算されます。 • [日付/時刻または期間フィールド]：期間は、現在のレコードのフィールド値に基づいています。 • [スクリプト]：期間は、スクリプトによって返されます。
期間	特定の日数と時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - ユーザー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
[期限日基準：] が [ユーザー指定の期間] に設定された場合にのみ表示されます。	
相対期間 [期限日基準：] が [相対期間] に設定された場合にのみ表示されます。	営業日の一般的な数と長さ。
期日フィールド [期限日基準：] が [日付/時刻または期間フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	日付/時間または期間フィールド。
期日スクリプト [期限日基準：] が [スクリプト] に設定された場合にのみ表示されます。	「回答」を継続時間用の秒数に設定するスクリプト。
スケジュール基準：	タイマーが勤務時間をカウントするために使用する基本スケジュール。スケジュールが指定されると、スケジュールで指定された回数のみ期間が考慮されます。たとえば、期間が 2 時間の場合、午前 8 時から午後 5 時のスケジュールでワークフローが午後 4 時に開始されると、翌日の午前 9 時に終了します。オプションは次のとおりです。 • [このワークフローのスケジュール]：スケジュールは、ワークフローのコンテキストの日付、時刻、およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [特定のスケジュール]：スケジュールは、事前定義された [スケジュール] およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [スケジュール フィールド]：スケジュールは、テーブルの値およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。
スケジュール [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます。	リストから事前定義された [スケジュール]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - ユーザー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
スケジュール フィールド [スケジュール基準：] が [スケジュール フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
タイムゾーン基準：	期間を計算するためのタイムゾーン。以下のタイムゾーン基準があります。 • [タイムゾーンなし]：デフォルト。ワークフローは GMT タイムゾーンを使用します。 • [特定のタイムゾーン]：選択リストから選択した特定の [タイムゾーン]。 • [タイムゾーン フィールド]：フォーム上のフィールドから継続時間を追跡する [タイムゾーン フィールド]。
タイムゾーン [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます 。	選択リストから希望するタイムゾーンを選択します。
タイムゾーン フィールド [タイムゾーン基準：] が [タイムゾーン フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
承認 - 詳細 必要な場合、承認を要求する追加ユーザーを決定するスクリプトを書き込むことができます。	
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、承認を要求する追加ユーザーを決定するスクリプトを書き込むことができます。
他の承認者スクリプト	[詳細] チェック ボックスをオンにすると、追加のユーザー承認を作成するかどうかを決定するため、このスクリプトが呼び出されます。スクリプトは変数 [回答] をユーザー ID とグループ ID のカンマ区切りリスト、またはユーザー ID とグループ ID の配列に設定して、承認者として追加する必要があります。例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認 - ユーザー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明

	answer = [];
	answer.push('id1');
	answer.push('id2');

条件

以下の条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

注:
承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

承認 - ユーザー アクティビティ条件

条件	説明
承認済み	ユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を承認しました。
却下	ユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を却下しました。
エラー	エラーを生成するイベントまたは条件。
スキップ	承認をスキップできるイベントまたは条件。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

承認 - ユーザー アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

ワークフローアクティビティを生成

[生成] アクティビティは、ワークフロー パスで [生成] アクティビティの後に配置された任意のタスクまたは承認アクティビティから、すぐにタスクまたは承認レコードを作成します。これらの事前生成タスクおよび承認は、フロー実行中にタスクおよび承認アクティビティに到達すると開始します。これにより、タスクは関連付けられた事前生成の順次タスクまたは承認のセットを持つことができますが、依然としてそれらを順番に完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

デフォルトでは、ワークフローは、ワークフローで到達するまでタスクや承認を作成しません。

[生成] アクティビティは、ワークフローから各アクティビティへのすべての移行に従います。各アクティビティについて：

- タスク アクティビティの場合、タスクを作成して、
  - [状態] を [保留中] に設定します。
  - 開始予定日
  - 期日

  > **注:**
  > タスクアクティビティは、ワークフローが待機していたタスクを完了するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

- 承認アクティビティの場合、承認を作成し、
  - 承認の [状態] を [未要求] に設定します。
  - 開始予定日
  - 期日

  > **注:**
  > 承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

開始予定日と期日は、[生成] アクティビティおよび更新中のアクティビティの間のすべてのタスクと承認の[予想時間] に基づいて計算されます。分岐したパスの場合 ([分岐] アクティビティと [結合] アクティビティの間)、分岐後のアクティビティにはより長い期間が使用されます。

[生成] アクティビティは複数回使用でき、更新された情報でタスクや承認がリフレッシュされます。これは、ワークフローの進行中に承認者のリストやその他の重要な情報がまだ編集可能であり、生成された承認やタスクを更新または修正する必要がある場合に便利です。

一連のアクティビティを [生成] アクティビティから除外するには、任意の条件で [生成時はスキップ] チェック ボックスをオンにします。これにより、その移行は生成プロセス中に追跡されません。デフォルトでは、次の条件で [生成時はスキップ] チェック ボックスがオンになっています。

- [却下] (任意の承認アクティビティの場合)
- **[If]** アクティビティの [いいえ] 条件
- [ターンスタイル] アクティビティの [続行] 条件
- [結合] アクティビティの [未完了] 条件

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成アクティビティの入力変数

フィールド	説明
承認を生成	オンにした場合、[生成] アクティビティの実行時に承認が作成されます。オフにした場合、複数の承認を使用して予想時間が算出されますが、承認は作成されません。
タスクを生成	オンにした場合、[生成] アクティビティの実行時にタスクが作成されます。オフにした場合、複数のタスクを使用して予想時間が算出されますが、タスクは作成されません。

ステータス

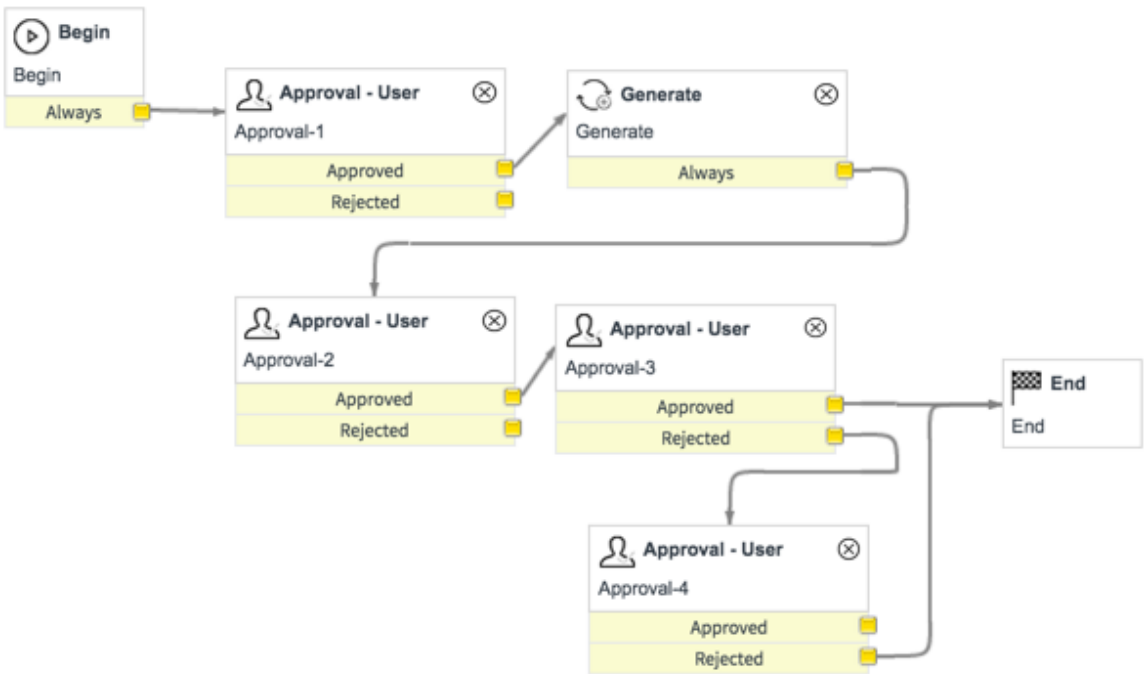
アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

アクティビティ状態を生成する

ステータス	説明
実行中	アクティビティが実行されています。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。

例

ワークフローを生成する



この例では、次の承認が生成されます。

自動翻訳

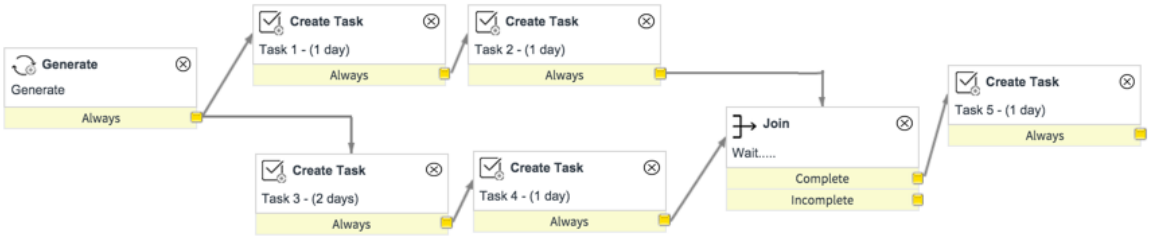
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認-2
- 承認-3

Approval-3 の [却下] 条件で [生成時はスキップ] が選択されているため、Approval-4 はスキップされます。

この例では、開始予定日と期日を説明する [生成] アクティビティを使用しています

ワークフローの開始日と期日を生成する



この例では、[生成] アクティビティが 2016 年 1 月 1 日に実行された場合、生成されるタスクには、次の開始予定日と期日が設定されます。

タスク	開始予定日	理由	期日
タスク 1 (1 日)	2016 年 1 月 1 日		2016 年 1 月 2 日
タスク 2 (1 日)	2016 年 1 月 2 日	タスク 1 は 1 日です	2016 年 1 月 3 日
タスク 3 (2 日)	2016 年 1 月 1 日		2016 年 1 月 3 日
タスク 4 (1 日)	2016 年 1 月 3 日	タスク 3 は 2 日です	2016 年 1 月 4 日
タスク 5 (1 日)	2016 年 1 月 4 日	タスク 4 は [結合] 前の最後に終了します	2016 年 1 月 5 日

[結合] への最も長いパス (期日に基づく) はタスク 3/タスク 4 であるため、タスク 5 は 2016 年 1 月 4 日に開始することに注意してください。

手動承認ワークフローアクティビティ

[手動承認] アクティビティは、ユーザーがワークフロー プロセスの外で手動で追加するすべての承認を監視し、管理します。このアクティビティでは、[未要求] 状態の承認のみが選択されます。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

このアクティビティの実行時に処理待ちの手動承認がない場合、アクティビティはすぐに [承認済み] の結果で完了します。このアクティビティでは承認レコードは作成されません。ユーザーが関連するワークフローのレコードに手動承認を追加し、それが [未要求] 状態である場合、このアクティビティを使用してワークフローを一時停止します。ワークフローは、続行する前に承認がクローズされるのを待ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果

ワークフローデザイナーは、アクティビティのスクリプトフィールド内から activity.result を使用して、結果値を割り当てることができます。デフォルトでは、アクティビティの結果値は承認者の承認アクションによって決定される最終承認処理です。可能な結果値：

- 承認済み
- 却下
- 削除済み
- キャンセル
- エラー

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

手動承認アクティビティの入力変数

フィールド	説明
待機	承認アクティビティの承認または却下を示すには何が必要かを示します。オプションは次のとおりです。 • [任意の手動ユーザーまたはグループ承認]：任意のユーザーが承認でき、最初の承認により、アクティビティは [承認済み] の結果で完了します。 • [すべての手動ユーザーまたはグループが承認]：すべてのユーザーが承認する必要があります (却下の処理方法については、下記を参照してください)。 • [手動承認からの最初の回答]：任意のユーザーからの最初の承認または却下により、アクティビティが完了します。
誰かが却下時	ユーザーが承認要求を却下した場合にどうなるかを示します。オプションは次のとおりです。 • [承認を却下]：[却下] の結果となったアクティビティをすぐに完了します。 • [決定前に他の回答を待つ]：承認または却下の決定を下す前に、他の回答が得られるまで待ちます。これにより、ユーザーは決定が下されるまで考えを変えることができます。 さらに、[待機] が [任意の人が承認] に設定されている場合 、たとえ 1 人以上のユーザーが却下したとしても、1 回の承認によりアクティビティは [承認済み] の結果で完了します。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

注:
承認アクティビティは、ワークフローが待機していた承認条件または却下条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手動承認アクティビティの条件

条件	説明
承認済み	グループのユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を承認しました。
却下	グループのユーザーは、[待機] ルールに基づいて要求を却下しました。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

手動承認アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

ロールバックワークフローアクティビティ

[ロールバック] アクティビティは、送信遷移線矢印で指定されたアクティビティに直接移行します。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

[ロールバック] は、実行順序ではなく、ロールバック自体とアクティビティに移行したものとの間でアクティビティの実際のワークフロー順序 (遷移線添付) に基づいて、どのアクティビティをリセットするかを決定します。[ロールバック] は、ロールバックとアクティビティへの移行の間に移行した承認をすべて [未要求] としてマークし、タスクを [オープン] または [保留中] のいずれかとしてすべてマークします。

複数のロールバックが必要なすべてのワークフローに [ロールバック] アクティビティを使用します。[ロールバック] に変数はありません。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

ロールバック アクティビティの条件

条件	説明
常時	承認を元のワークフロー ステップに戻すイベントまたは条件。
エラー	エラーを生成するイベントまたは条件。
スキップ	承認をスキップできるイベントまたは条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

ロールバック アクティビティのステータス

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの [実行] 機能を起動させます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

ロールバックの動作

[ロールバック] アクティビティは、遷移線矢印で指定されたアクティビティに直接移行します。

複数のロールバックまたはネストされたロールバックを使用するすべてのワークフローに [ロールバック] アクティビティを使用します。[ロールバック] は、対象タスク (直接移行) を [オープン] にリセットします。[ロールバック] アクティビティと対象タスク (ロールバック タスク) 間で実行されたすべてのタスクは、[保留中] に設定されます。

(0) 開始

(1) ログ メッセージ

(2) タスク 1

(3) タスク 3

(4) タスク 2

(5) タイマー

(6) 承認 1

(7) 最初のタスクにロールバック

(8) タスク 1

(9) タスク 2

(10) 承認 1

(11) ログ承認

(12) 結合

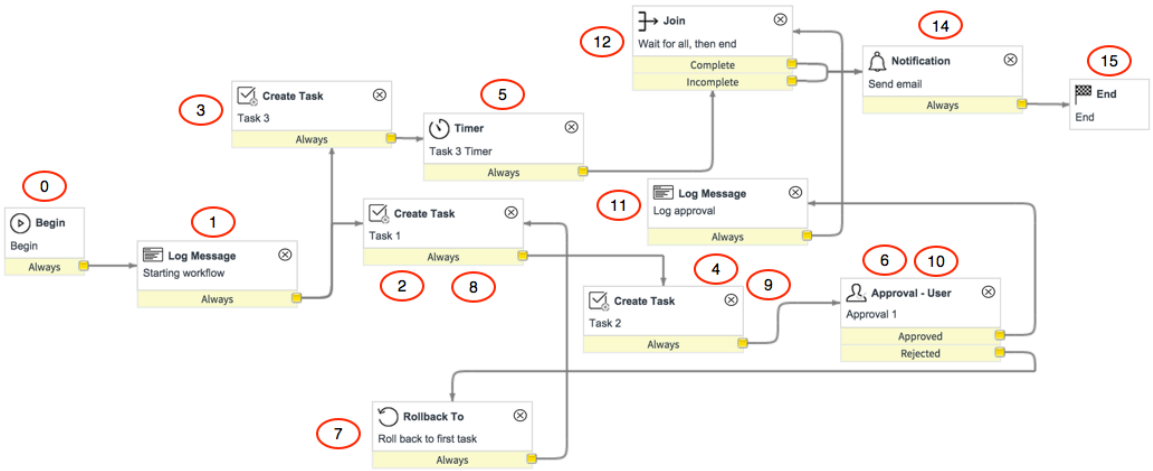
(14) メール送信

(15) 終了

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローにロールバック



移行履歴

(3) タスク 3 の状態は、このアクティビティがロールバック ターゲット アクティビティから直接移行しないため、変更されません。ロールバックされたアクティビティを確認するには、 [ワークフロー移行履歴] 関連リストを選択し、[ロールバック済み] 列を確認します。

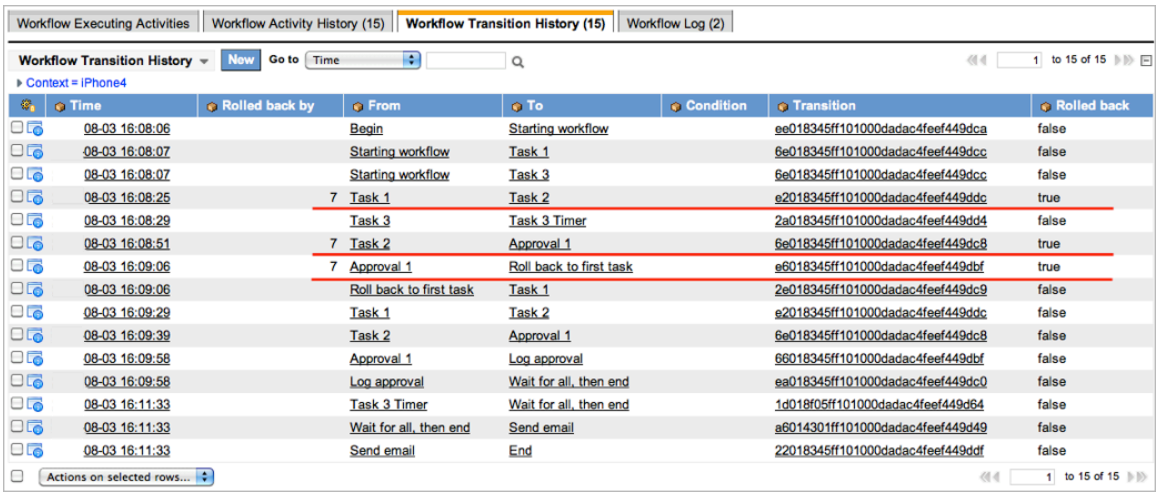
[ロールバック] アクティビティ (7) は、以下のアクティビティを更新します。

(8) タスク 1：[オープン]

(9) タスク 2：[保留中]

(10) 承認 1：未要求 にリセット

ロールバックワークフロー移行



Workflow Executing Activities | Workflow Activity History (15) | **Workflow Transition History (15)** | Workflow Log (2)

Workflow Transition History — New — Go to Time — 1 to 15 of 15

Context = iPhone4

Time	Rolled back by	From	To	Condition	Transition	Rolled back
08-03 16:08:06		Begin	Starting workflow		ee018345ff101000dadac4feef449dca	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 1		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:07		Starting workflow	Task 3		6e018345ff101000dadac4feef449dcc	false
08-03 16:08:25	7	Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	true
08-03 16:08:29		Task 3	Task 3 Timer		2a018345ff101000dadac4feef449dd4	false
08-03 16:08:51	7	Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	true
08-03 16:09:06	7	Approval 1	Roll back to first task		e6018345ff101000dadac4feef449dbf	true
08-03 16:09:06		Roll back to first task	Task 1		2e018345ff101000dadac4feef449dc9	false
08-03 16:09:29		Task 1	Task 2		e2018345ff101000dadac4feef449ddc	false
08-03 16:09:39		Task 2	Approval 1		6e018345ff101000dadac4feef449dc8	false
08-03 16:09:58		Approval 1	Log approval		66018345ff101000dadac4feef449dbf	false
08-03 16:09:58		Log approval	Wait for all, then end		ea018345ff101000dadac4feef449dc0	false
08-03 16:11:33		Task 3 Timer	Wait for all, then end		1d018f05ff101000dadac4feef449d64	false
08-03 16:11:33		Wait for all, then end	Send email		a6014301ff101000dadac4feef449d49	false
08-03 16:11:33		Send email	End		22018345ff101000dadac4feef449ddf	false

Actions on selected rows... — 1 to 15 of 15

ロールバック アクティビティ

ワークフロー内の条件が [ロールバック] アクティビティをトリガーすると、ワークフローは、ワークフロー内の指定されたアクティビティに処理を戻し、すでに実行された特定のアクティビティを元の状態にリセットします。これは、予期しないエラーを処理する場合や、プログラムされた論理フローの一部として処理する場合に便利です。

ワークフローのロールバック中にアクティビティがリセットされると、次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認は 未要求 にリセットされます。
- タスクは [オープン] または [保留中] のいずれかにリセットされます。ロールバックワークフローパスは新しいタスクを作成できません。

ファイルの削除やメールの送信などの外部システム操作を実行するアクティビティはロールバックされません。承認およびタスクのアクティビティのみがリセットされます。

ワークフローには、単一のロールバック、複数のロールバックを含めることができます。また、より複雑なワークフローには、ネストされたロールバックを含めることができます。[ロールバック] アクティビティは、実行順序を使用して処理を再開する場所を決定するのではなく、それ自体とアクティビティに移行したものとの間でアクティビティの実際のワークフロー順序 (遷移線添付) に基づいてアクティビティをリセットします。

条件**Workflow**アクティビティ

条件アクティビティは、ワークフローの条件分岐および論理演算機能を提供します。

If ワークフローアクティビティ

[If] アクティビティは条件またはスクリプトをチェックして、[はい] または [いいえ] 移行を実行する必要があるかどうかを決定します。

ワークフロー作成者が[条件] および [詳細] スクリプトの両方を指定する場合、どちらも [はい] 移行に進むアクティビティを正常に評価する必要があります。

結果

ワークフローデザイナーは、アクティビティレコードの スクリプトフィールド内から activity.result を使用して、結果値を割り当てることができます。デフォルトでは、アクティビティの結果値は、指定された条件またはスクリプトの最終結果です。可能な結果値：

- はい
- いいえ

入力変数

次の変数は、アクティビティの動作を決定します。

注:
条件アクティビティは、ワークフローが待機していた条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

If アクティビティの入力変数

フィールド	説明
条件	この条件が指定され、現在のレコードが一致すると、[はい] 移行に進みます。
詳細およびスクリプト	スクリプトを指定するには、[詳細] チェック ボックスをオンにします。次に、評価されるスクリプトを入力することができます。スクリプトで変数回答が [はい] に設定された場合、[はい] 移行に進みます。そうでない場合、[いいえ] 移行に進みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件

次の条件は、アクティビティの後にどの移行が来るかを決定します。

If アクティビティ条件

条件	
はい	条件 (指定されている場合) に一致し、[詳細] スクリプト (指定されている場合) が [はい] を返す場合に、実行されます。
いいえ	条件と一致しないか、[詳細] スクリプトが [いいえ] を返す場合に、実行されます。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

If アクティビティステータス

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの *onExecute* 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローがキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

スイッチワークフローアクティビティ

[スイッチ] アクティビティは、渡されたフィールドまたは変数の値がいずれかのケース値と同等かどうかをチェックします。

スイッチ アクティビティの動作は、Java の switch 文に似ています。

スイッチ アクティビティを作成する場合、[変数] または [フィールド] を選択して、一致するフィールド値のアクティビティ条件と照合します。この変数またはフィールドで渡された値がアクティビティ条件の [条件] フィールドで定義された値と一致する場合、ワークフローはそのアクティビティ条件の処理を進めます。

注:
条件アクティビティは、ワークフローが待機していた条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

結果

[変数] または [フィールド] アクティビティ変数で選択された変数またはフィールドは、可能な結果値を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

次の変数は、アクティビティの動作を決定します。

スイッチ アクティビティの入力変数

フィールド	説明
タイプ	[変数] または [フィールド] を値のタイプとして選択し、利用可能な条件と照合します。この選択は、ラベルと他のフィールドの利用可能なオプションを設定します。
変数またはフィールド	スイッチ アクティビティ条件と比較される値のソースを選択します。フィールド ラベルと利用可能なオプションは、[種類] の選択によって異なります。 • [変数]：任意のサービス カタログ変数を選択します。 • [フィールド]：ワークフロー プロパティで定義されたテーブルから任意のフィールドを選択します。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

スイッチ アクティビティ状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの `onExecute` 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

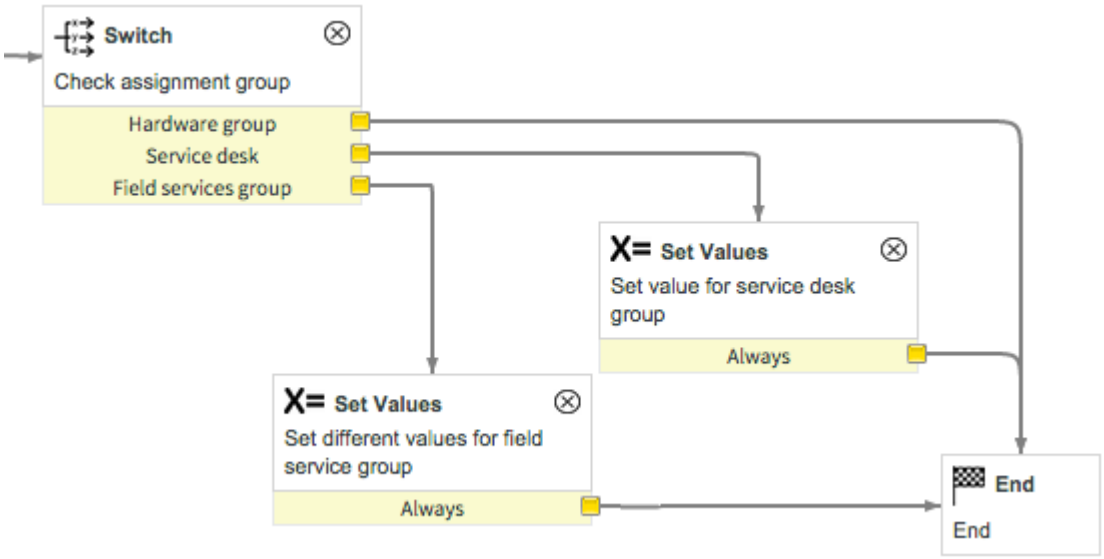
例

インシデント レコードのアサイン先グループに基づいて、インシデントに異なるフィールド値を設定するスイッチ アクティビティを作成できます。

自動翻訳

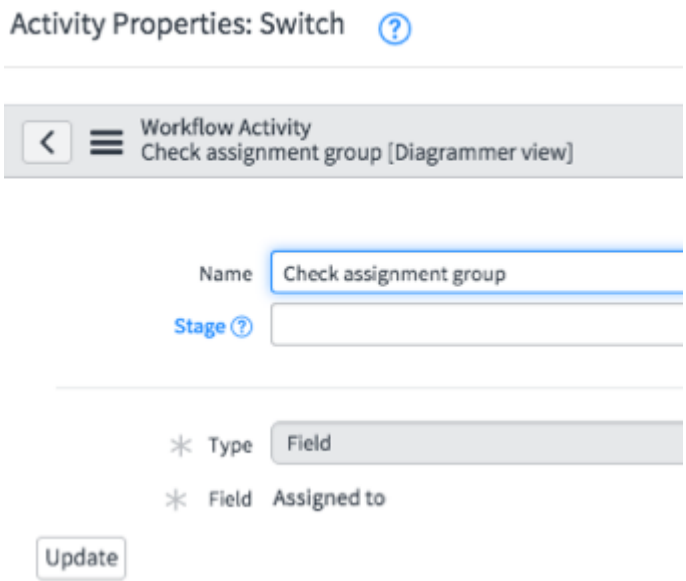
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スイッチ アクティビティの例



選択された [フィールド] は、インシデントの [アサイン先] インシデントです。

スイッチ アクティビティ フィールド

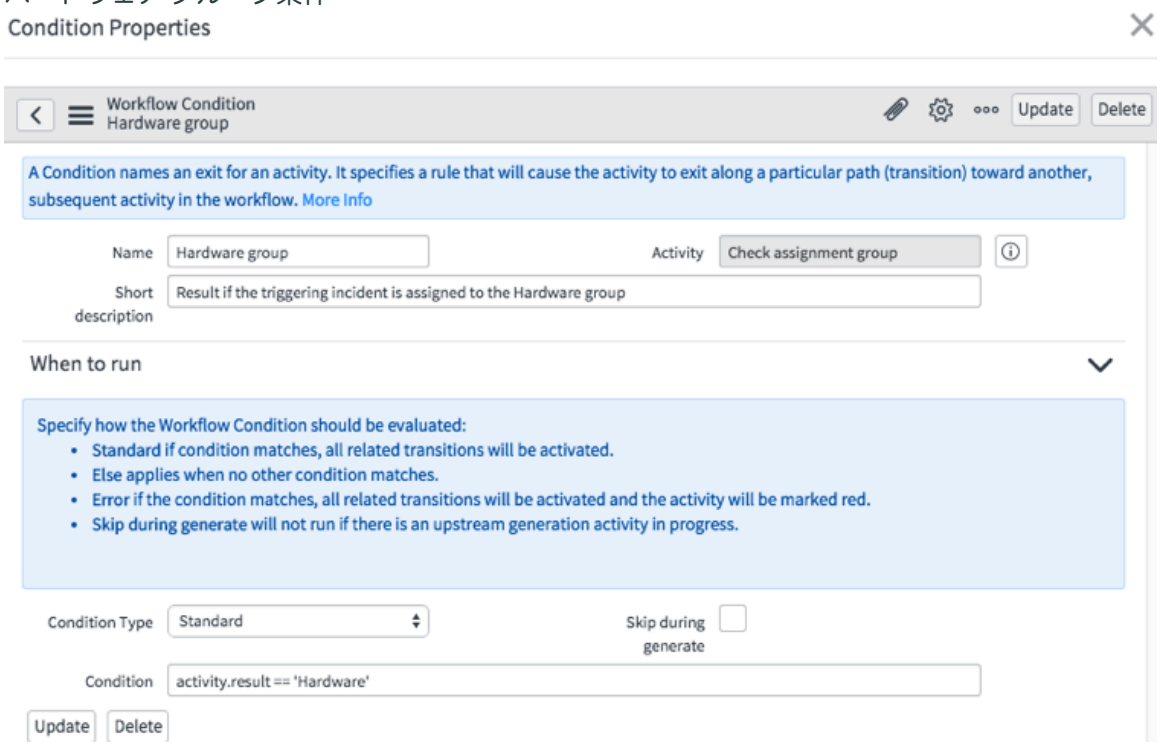


ワークフローによってトリガーされるインシデントの [アサイン先] フィールドの値が、[サービス デスク] または [フィールド サービス] である場合、ワークフローはインシデント レコードの値を入力してから続行します。[アサイン先] 値が [ハードウェア] の場合、フィールド値を入力せずにワークフローが続行されます。

条件タイプ (標準、その他、またはエラー) が使用されます。詳細については、「ワークフローアクティビティ条件を管理する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハードウェア グループ条件



条件待ちワークフローアクティビティ

[条件待ち] アクティビティにより、現在のレコードが指定の条件に一致するまでこのアクティビティでワークフローが待機させられます。

ワークフローは、現在のレコードが更新されるたびに [条件待ち] アクティビティを評価します。このアクティビティを使用して、レコード更新によって特定の基準が満たされるまで無期限にワークフローを一時停止します。一定期間にわたってワークフローを一時停止するには、「タイマー ワークフロー アクティビティ」を参照してください。

ワークフローが条件を満たしていると見なすには、ビルダーまたはスクリプトのいずれかに指定されたすべての条件が true でなければなりません。

注:
条件待ちアクティビティは、レコード更新などの外部イベントを待機する目的のみに使用し、値を設定するワークフローからのイベントには使用しないでください。値を設定するワークフローがあり、同じフィールドが「変更済み」と見なされるのを待つ場合は、1 秒タイマーを挿入してみてください。

結果

ワークフローデザイナーは、アクティビティのスクリプトフィールド内から `activity.result` を使用して、結果値を割り当てることができます。結果値が true の場合にアクティビティが移行します。

入力変数

次の変数は、アクティビティの動作を決定します。

注:
条件アクティビティは、ワークフローが待機していた条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条件待ちアクティビティの入力変数

フィールド	説明
条件	この条件が現在のレコードと一致するまで、ワークフローはこのアクティビティで停止されます。
条件スクリプト	指定した場合、このスクリプトが [回答] を true に設定するまで、ワークフローはこのアクティビティで一時停止します。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

条件待ちアクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの *onExecute* 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローがキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

WF イベント待ちワークフローアクティビティ

[WFイベント待ち] アクティビティは、指定されたイベントが発生するまで、このアクティビティでワークフローを待機させます。

このアクティビティを使用して、別のアクティビティがイベントを発生させるのを待ちます。他のアクティビティからのイベントは、workflow.fireEvent('eventName') API 呼び出しを使用してスクリプトで発生します。

結果

ワークフローデザイナーは、アクティビティのスクリプトフィールド内から activity.result を使用して、結果値を割り当てることができます。このアクティビティは、指定されたイベントが発生すると移行します。

入力変数

次の変数は、アクティビティの動作を決定します。

注:
条件アクティビティは、ワークフローが待機していた条件に一致するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WFイベント待ちアクティビティの入力変数

フィールド	説明
イベント待ち	ワークフローをトリガーするイベント名。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

WFイベント待ちアクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの *onExecute* 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

Notify のワークフローアクティビティ

通知 ワークフローアクティビティでは、通知 内のコールと SMS メッセージを管理します。

電話を管理するすべての 通知 ワークフローは、notify_call テーブルで実行される必要があります。コール関連の 通知 アクティビティは、[テーブル] フィールド値が **Notify** コール **[notify_call]** であるワークフローにのみ追加できます。

If ワークフローアクティビティを使用するなどして *current.is_human* 変数を確認することで、通知 ワークフロー内からの発信コールへの応答が人による応答であったか、留守番機能による応答であったかを特定することができます。この変数は、発信コールへの応答があったときに電話通信プロバイダーによって設定されます。この変数は、着信コールでは常に true です。

注:
アクティブな電話とやり取りしている複数の 通知 アクティビティ間で [タイマー] アクティビティを追加しないでください。

重要:
通知 ワークフローを作成するときは、ワークフローの [条件に一致した場合] フィールドを [-なし-] に設定します。通知 は、設定された番号グループに基づいて実行するワークフローを制御します。

関連情報

ワークフロー アクティビティの Notify で変数を使用する

コールを転送ワークフローアクティビティ

[コールを転送] アクティビティでは、Notify コールを E.164 準拠の電話番号に転送します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送された電話を受ける人が電話を切ると、コール転送アクティビティは完了となり、次のアクティビティに移行します。ワークフロー内のそれ以降の Notify アクティビティは、発信者に対してのみ実行されます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
コールする電話番号	コールを転送する電話番号を入力します。
タイムアウト (秒)	電話を切る前にコールへの応答を待つ時間を入力します。
レコード	会話を録音するには、このチェック ボックスをオンにします。

条件

アクティビティの後にどの移行が来るかは、条件によって決まります。コール転送アクティビティでは、デフォルトで条件は指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。コールする電話番号が無効な場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

入力ワークフローアクティビティ

入力アクティビティでは、Notify コールにオプションのリストを提示することによって、電話メニューを作成します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
桁数	発信者が入力できる最大桁数を指定します。発信者は最大数よりも小さい桁数を入力し、[終了] キーを押してエントリを完了します。
終了キー	メニュー オプションの選択が終了したら、発信者が電話で押すことができるキーを指定します。
タイムアウト (秒)	発信者がメニューオプションを選択していない場合に、自動的にメニューを閉じるまでに待機する時間を指定します。
詳細	アクティビティ条件を使用する代わりに、スクリプトを使用して電話メニューを作成するには、このチェック ボックスをオンにします。

スクリプト	電話メニューを作成するためのスクリプトを定義します。スクリプトは、次の形式で JavaScript オブジェクトとして *answer* 変数を返す必要があります。
	`answer = {`
	`"1": {`
	`"play": "https://some_url.com/options/one.mp3",`
	`"myCustomData": "some data here"`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数 (続く)

変数	説明

	<pre>},
	“2”: {
	“play”: “https://some_url.com/options/two.mp3”,
	“myCustomData”: “some other data here”
	},
	“3”: {
	“speak”: “type 3 to speak to a representative”,
	“language”: “en-US”,
	“myCustomData”: “some more data here”
	}
	};</pre>
	スクリプトは、*speak* 属性を使用してテキスト読み上げ文字列と言語コードを指定するか、*play* 属性を使用して再生する音楽の URL を指定することができます。上記の例の *myCustomData* のようにオプションの属性を追加して、関連する情報を保存することもできます。
	注:
	スクリプトオブジェクトは、下位互換性のために *say* 属性を引き続きサポートします。

条件

条件によって、このアクティビティの後に来る移行が決定されます。

入力アクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。電話メニューを構築する条件を定義する必要があります。各条件は、電話メニュー上のオプションの 1 つになります。Notify では、条件ごとに最大 100 文字まで、各条件の 名前から発信者までテキストを読み取ります。

メッセージの先頭に **xx-XX:<**メッセージ**>** の形式で言語コードをプレフィックスとして付けることで、各条件の言語を指定することができます。たとえば、フランス語 (カナダ) の場合「**fr-CA:**」を付けます。利用可能な言語は、Notify 言語 [notify_language] テーブルに格納されています。

アクティビティが移行する条件は、発信者が入力した数字に依存します。**parseInt(workflow.scratchpad.digits) == <**想定される数字**>** に、条件 [条件] 値を設定します。たとえば、発信者が番号「3」を押したときの条件で移行するには、[条件] に **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3** を設定します。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。詳細スクリプトが無効な値を返した場合、または条件のテキスト読み上げが空の場合、アクティビティはエラー条件で移行します。

スクラッチパッドエントリー

このアクティビティでは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値の書き込みを行います。

スクラッチパッドに書き込まれた値

エントリ	説明
workflow.scratchpad.digits	文字列として発信者によって入力された数字。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクラッチパッドに書き込まれた値 (続く)

エントリ	説明

workflow.scratchpad.menu<アクティビティ名>	詳細スクリプトオプションを使用している場合の、完全な *answer* 変数。このアクティビティが正常に実行されると、このメニューに他のアクティビティからアクセスすることができます。
	
	たとえば、アクティビティ名が `choice` の場合、以下を使用してメニューから値にアクセスできます。
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu = workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits]; // Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

切断ワークフローアクティビティ

切断アクティビティでは、アクティブな Notify 電話のコールを切断します。

切断アクティビティを使用すると、応答のあったコールだけを切断することができます。応答のないコールを切断する場合は、拒否アクティビティを使用します。

再生ワークフローアクティビティ

再生アクティビティでは、Notify コールで音声ファイルを再生します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
URL	再生する音声ファイルの URL を入力します。URL にアクセスできない場合、またはオーディオファイルの MIME タイプが電話通信プロバイダーによってサポートされていない場合は、再生アクティビティはスキップされます。
ループ	音声ファイルの再生回数を入力します。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。再生アクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。

音声ファイルのエラーを処理するエラー条件を作成できます。指定された音声ファイルが使用できない場合、またはサポートされていない MIME タイプの場合、アクティビティはエラー状態に移行します。サポートされている MIME タイプは、Notify オーディオ MIME タイプ [notify_mime_type] テーブルにリストされています。

録音ワークフローアクティビティ

録音ワークフローアクティビティでは、ユーザからの音声を Notify コールに録音します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
録音ワークフローアクティビティは 通知 コールを記録しますが、Notify 電話会議は記録しません。通知 電話会議を録音するには、[電話会議に参加] ワークフローアクティビティで [録音] アクティビティ変数を設定します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
最大期間 (秒)	録音に許容される最大の長さを秒単位で入力します。
タイムアウト (秒)	発信者からの反応がないときに自動的に録音を終了するまで待つ時間を入力します。
終了キー	発信者が電話で押すと録音を終了するキーを指定します。

スクラッチパッドエントリー

アクティビティでは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値を保存します。

録音アクティビティによって、*recording* 変数がワークフロースクラッチパッドに追加されます。この変数を使用して、URL、ID、長さなど、録音に関するメタデータを保存します。この変数から次の値にアクセスできます。

スクラッチパッドに書き込まれた値

値	説明
recording.recordingDuration	録音の持続時間 (秒)。
recording.from_number	発信者の電話番号 (国番号を含む)。
recording.notify_number	コールに応答するために使用される Notify 電話番号 (国番号を含む)。
recording.recordingID	録音を識別するために電話通信プロバイダーが使用する ID。
recording.recordingURL	録音にアクセスする電話通信プロバイダーからの URL。

却下 ワークフロー

拒否ワークフローアクティビティでは、着信 Notify コールを拒否します。

拒否アクティビティを使用すると、応答のないコールだけを切断することができます。応答のあったコールを切断する場合は、切断アクティビティを使用します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
理由	「話し中」など、コールを拒否する理由を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

読み上げワークフローアクティビティ

読み上げワークフローアクティビティを使用すると、Notify コールでテキスト読み上げを使用してメッセージを再生することができます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
読み上げるテキスト	読み上げるテキストを指定します。
言語	テキストを読み上げるときに使用する言語とロケールを指定します。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、[読み上げるテキスト] と [言語] 値を使用する代わりに、スクリプトを使用して言語とメッセージを定義できます。
スクリプト	コールで読み上げるテキストを設定するスクリプトを定義します。スクリプトは、言語と読み上げるテキストを定義する文字列を返す必要があります。たとえば、英語のメッセージを再生するには、{language: 'en-US, text: '読み上げるテキスト'} を返します。

Notify クライアントに転送ワークフローアクティビティ

Notify クライアントに転送 ワークフローアクティビティでは、電話のコールを Notify の WebRTC クライアントに接続します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
ユーザー	コールを接続するユーザーを選択します。
詳細	このチェック ボックスをオンにすると、ユーザー変数を使用する代わりにスクリプトを使用して、接続するクライアントを特定することができます。
スクリプト	接続するクライアントを制御するスクリプトを定義します。このスクリプトは、単一のユーザー [sys_user] レコードの GlideRecord を返す必要があります。
タイムアウト (秒)	電話を切る前に、コールが接続されるのを待つ時間を入力します。
レコード	コールを録音するには、このチェック ボックスをオンにします。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。**Notify** クライアントに転送アクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。Notify クライアントに問題がある場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コールワークフローアクティビティ

コールアクティビティでは、Notify ワークフローを使用して電話の発信を行います。このワークフローアクティビティは、任意のテーブルに追加することができます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
番号の Notify	Notify の発信元の Notify 電話番号。コールを開始すると、この番号に関連付けられた番号グループの発信コール ワークフローが実行されます。
コールする電話番号	電話を発信する相手先の E.164 準拠の電話番号。
詳細	[発信先電話番号] と **[Notify** の番号] 変数を使用する代わりに、スクリプトを使用して発信先番号と発信元の Notify 電話番号を決定する場合は、このチェック ボックスをオンにします。
スクリプト	発信先の番号を管理するスクリプトを定義します。このスクリプトは、{notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316...'} のように Notify の番号 sys_id や発信先電話番号をリストする文字列を返す必要があります。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。コール アクティビティでは、デフォルトで条件は指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。詳細スクリプトによって返された無効なデータによりコールを設定できなかった場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

電話会議参加の ワークフローアクティビティ

電話会議参加アクティビティでは、着信または発信コールを「通知 電話会議」に接続します。

通知 には、「Notify： (再) 電話会議に参加する」と「Notify：SMS 経由で電話会議に参加する」のワークフローが含まれています。これらのワークフローでは、電話会議に参加アクティビティを使用して、着信と発信のコール、および受信 SMS メッセージを電話会議に接続する方法を示します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
レコード	電話会議を録音するには、このチェックボックスをオンにします。
詳細	詳細な設定オプションを表示するには、このチェック ボックスをオンします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数 (続く)

変数	説明
スクリプト	新しい参加者が電話会議に参加したときにその参加者をミュートする必要がある場合など、JavaScript を使用した詳細な設定オプションを指定します。ワークフロー スクラッチパッドから値にアクセスできます。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。電話会議参加アクティビティでは、デフォルトで条件は指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。confernece_call スクラッチパッド変数が設定されていない場合、アクティビティはエラー状態に移行します。

スクラッチパッドエントリーー

アクティビティでは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値を読み取ります。

スクラッチパッドから読み取る値

スクラッチパッド変数	説明
workflow.scratchpad.conference_call	単一の電話会議レコードの GlideRecord。このアクティビティによって処理されたコールがこの電話会議に追加されます。この値が未指定の場合、電話会議参加アクティビティでエラーがログに記録されます。 Notify API コール `(String notifyPhoneNumber、String toPhoneNumber、GlideRecord conferenceCall)` メソッドを使用して発信コール ワークフローを開始時に、このスクラッチパッドの値は、電話会議の GlideRecord に自動的に設定されます。着信コール ワークフロー、または別のメカニズムを使用して開始されたワークフローの場合、このスクラッチパッド値を明示的に設定する必要があります。

電話会議への参加アクティビティで利用可能なさまざまな属性を有効にします

システム管理者は、以下のいずれかまたはすべての属性を有効にして、電話会議参加ワークフローアクティビティで使用することができます。

属性	説明
hangupOnStar	hangupOnStar が有効 (true に設定) になっている場合、電話会議の参加者は「*」ボタンを押して通話を切断できます。コントロールがワークフローに返されます。これを使用して顧客定義のアクションをトリガーすることができます。
ミュート状態	ミュートが有効 (true に設定) の場合、参加者はミュート状態で会議に参加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

属性	説明
beepOnEnter	beepOnEnter が有効になっている (true に設定されている) 場合、ユーザーが会議に参加すると通知ビープ音が鳴ります。
beepOnExit	beepOnExit が有効になっている (true に設定されている) 場合、ユーザーが会議から退出すると通知ビープ音が鳴ります。
enableImmediateInput	enableImmediateInput が有効になっている (true に設定されている) 場合、このユーザーの会議が終了した直後に 1 桁の入力が許可され、workflow.scratchpad.confDigits に設定されます。hangupOnStar が false の場合、このオプションは無視されます。

上記の属性のいずれかを有効にするには、次の手順を実行します。

1. 移動先 **Workflow** > 管理 > ワークフローバージョン.
2. 「Notify：(Re) 電話会議への参加」ワークフローを開きます。
3. [ワークフローを表示] 関連リンクをクリックします。
4. ワークフローを変更するには、「ワークフロー アクション」アイコンをクリックし、[チェックアウト] をクリックします。
5. [電話会議への参加] ワークフローアクティビティを開きます。
6. [詳細] チェック ボックスをオンにして、[スクリプト] フィールドを表示します。
7. スクリプトの *config* 変数で **hangupOnStar** 属性を true に設定します。デフォルト設定では false になっています。
8. [更新] をクリックします。
9. 「ワークフロー アクション」アイコンをクリックし、[公開] をクリックして変更を保存します。

同様に、他の属性を有効にすることができます。

SMS 送信ワークフローアクティビティ

Notify を使用して短いテキストメッセージをユーザーの電話に送信する、**[SMS** 送信] ワークフローアクティビティ。このワークフローアクティビティは、任意のテーブルに追加することができます。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

入力変数

変数	説明
送信元	SMS メッセージの送信に使用する Notify 電話番号を選択します。
詳細	JavaScript を使用してメッセージの送信先番号とメッセージの送信に使用する Notify 番号を決定するには、このチェック ボックスをオンにします。
宛先	メッセージを送信するユーザーの番号を選択します。ユーザー レコードには、E.164 準拠の電話番号、または SMS メッセージ用に構成された通知デバイスが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数 (続く)

変数	説明
宛先 (グループ)	メッセージを送信するグループの番号を選択します。E.164 準拠の電話番号または SMS 通知デバイスを持つそのグループのすべてのメンバーはメッセージを受信します。
メッセージ	送信するメッセージを入力します。現在のレコードからフィールド値を追加するには、[変数の選択] ボックスを使用します。ワークフロー スクラッチパッドから値を追加することもできます。フィールドとスクラッチパッドの変数の名前が同じ場合は、フィールド値が使用されます。 このメッセージ内では変数を使用することができるため、設計時にメッセージの長さを特定することはできません。アクティビティで電話通信プロバイダーがサポートするよりも長いメッセージが送信されると、メッセージは切り捨てられ、インスタンスで警告がログに記録されます。
宛先 (スクリプト)	メッセージの送信先番号とメッセージの送信に使用する Notify 番号を決定するスクリプトを入力します。 スクリプトは、{notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]} の形式の JavaScript オブジェクトを返す必要があります 。メッセージを送信するユーザーまたはグループを sys_id 値のアレイとして指定します。他の番号を E.164 準拠の電話番号のアレイとして指定します。 このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ表示されます。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。このアクティビティでは、デフォルトで条件が指定されていません。

このアクティビティには、エラー条件を追加することができます。コールに使用された Notify 番号が正しく設定されていない、または SMS メッセージを送信できない場合、あるいは SMS の送信中にエラーが発生した場合は、アクティビティはエラー状態に移行します。

キューワークフローアクティビティ

キューアクティビティでは、アクティブな Notify コールをキューに入れます。

キューアクティビティを Notify コール [notify_call] テーブルのワークフローに追加して、現在のコールを保留にします。このアクティビティでは、指定する入力変数はありません。

コールが追加されるキューには、ランダムな ID が指定されます。

Workflow 通知アクティビティ

通知ワークフローアクティビティは、ワークフロー中に発生したイベントをユーザーに通知します。

イベントを作成 ワークフロー アクティビティ

[イベントを作成] アクティビティはイベントをイベント キューに追加しますが、そのイベントをすぐには実行しません。

イベント プロセッサーは通常、1 分以内にイベントを処理します。このアクティビティは、イベントによって通常トリガーされるビジネス ルールまたは電子メール通知をトリガーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果

[完了]：アクティビティがイベントをイベント キューに追加しました。

入力変数

イベントを作成アクティビティの入力変数

フィールド	説明
イベント名	作成するイベントの名前。イベント名のルックアップ リストから、キューに追加するイベントを選択します。イベントにパラメーターが必要な場合は、[パラメーター スクリプト] フィールドにパラメーターを指定します。
パラメーター 1	イベントの第 1 パラメーター。 **注:** このパラメーターが文字列値の場合、引用符 (" ") で囲む必要があります。
パラメーター 2	第 2 イベント パラメーター。 **注:** このパラメーターが文字列値の場合、引用符 (" ") で囲む必要があります。

通知 ワークフロー アクティビティ

[通知] アクティビティはメールまたは SMS メッセージを指定されたユーザーまたはグループに送信します。

入力変数

通知アクティビティの入力変数

フィールド	説明
アドレス	
宛先	メールの受信者になるユーザー。
宛先 (グループ)	メールの受信者となるグループのメンバー。
詳細	これを選択すると、メールの追加の受信者を指定するために [宛先 (スクリプト)] フィールドが呼び出されます。
宛先 (スクリプト)	[詳細]を選択すると、このスクリプトが呼び出され、メールの受信者として追加するユーザーまたはグループ sys_ids のカンマ区切りリストに [回答] 変数を設定する必要があります。
メッセージ	
件名	メールの件名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
メッセージ	送信されるメール本文。 メッセージ本文にフィールドの値を含めるには、テキストのフィールドの値を挿入する位置にカーソルを置きます。次に、[フィールド] の横の [+] アイコンをクリックし、必要なフィールドを選択します。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

通知アクティビティの状態

フィールド	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの run 機能を起動させることができます。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。

タイマー ワークフロー アクティビティ

タイマーアクティビティは、一定期間、ワークフローを一時停止します。

関連情報

1 つのワークフローで複数のタイマーアクティビティを使用する

SLA パーセンテージタイマーワークフローアクティビティ

[SLA パーセンテージタイマー] アクティビティは、SLA のパーセンテージと等しい期間、ワークフローを一時停止します。

このアクティビティを使用するには、タスク SLA テーブルでワークフローを実行する必要があります。

注:
タイマーアクティビティは、システムスケジューラーがワークフローを進行するため、システムユーザーとして実行されます。

結果

SLA パーセンテージタイマーアクティビティの結果

結果	説明
完了	アクティビティは指定された期間を正常に完了しました
キャンセル	タイマーが指定された期間に達する前にアクティビティまたはワークフローがキャンセルされました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

SLA パーセンテージタイマーアクティビティの入力変数

フィールド	説明
パーセンテージ	現在の SLA パーセンテージとしてワークフローを一時停止する期間

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

SLA パーセンテージタイマーの状態

ステータス	説明
実行中	初期化中、アクティビティは短時間この状態にありますが、その後すぐに [待機中] に変わります。
待機中	ワークフロー エンジンは、SLA が指定されたパーセンテージに達するまで待機します。その後、エンジンはワークフローを次のアクティビティに移行します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

タイマーワークフローアクティビティ

[タイマー] アクティビティは、指定された期間ワークフローを一時停止します。

この期間は、絶対時間値または定義されたスケジュールの作成と使用 に基づく相対値です。[期間] を調整して、ワークフローを適切なタイミングで進行できるようにするのが最良の方法です。条件が満たされるまで無期限にワークフローを一時停止するには、「条件待ち」を参照してください。

注:
タイマーアクティビティは、システムスケジューラーがワークフローを進行するため、システムユーザーとして実行されます。

結果

タイマーアクティビティの結果

結果	説明
完了	アクティビティは指定された期間を正常に完了しました。
キャンセル	アクティビティまたはワークフローは、タイマーが指定された期間を完了する前にキャンセルされました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

タイマーアクティビティの入力変数

フィールド	説明
タイマー情報	
タイマー基準：	タイマー期間の計算方法。オプションは次のとおりです。 • [ユーザー指定の期間]：期間は、日や時間などの [期間] フィールドに基づいています。 • [相対期間]：期間は、相対期間 (翌営業日の終了など) および [待機] フィールドに基づいています。 • [日付/時刻または期間フィールド]：期間は、[フィールド] 価値および [待機] フィールドに基づいています。 • [スクリプト]：期間は、秒数を返すスクリプトに基づいています。
期間 [タイマー基準：] が [ユーザー指定の期間] の場合にのみ表示されます。	ワークフロー内の次のアクティビティに進むまでの特定の日数と時間。
相対期間 [タイマー基準：] が [相対期間] の場合にのみ表示されます。	次のワークフローアクティビティに進む前に待機する一般的な営業日の日数と長さ。
待機 [タイマー基準：] が [相対期間] または [日付/時刻または期間フィールド] の場合のみ表示されます。	[タイマー基準：] が [相対期間] または [日付/時刻または期間フィールド] の場合の追加タイマー調整。オプションは次のとおりです。 • [全期間]：計算された期間の変更はありません。 • [期間の%]：期間は、(パーセンテージ/100) で秒数を乗算することにより調整されます。 • [少し前]：期間は、[次の前の時間] の日と時間により短縮されます。 • [少し後]：期間は、[次の後の時間] の日と時間により延長されます。
パーセンテージ [タイマー基準：] が [相対期間] または [日付/時刻または期間フィールド] の場合のみ表示されます。	[タイマー基準：] が [相対期間] または [日付/時刻または期間フィールド] の場合の [待機] パーセント値。
次の前の時間 [タイマー基準：] が [相対期間] または [日付/時	[待機] が [少し前] の場合の修飾子の時間値。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイマーアクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
刻または期間フィールド] で、[待機] が [少し前] の場合のみ表示されます。	
次の後の時間： [タイマー基準：] が [相対期間] または [日付/時刻または期間フィールド] で、[待機] が [少し後] の場合のみ表示されます。	[待機] が [少し後] の場合の修飾子の時間値。
フィールド [タイマー基準：] が [日付/時刻または期間フィールド] の場合のみ表示されます。	次のワークフローアクティビティに移動するまでの経過待ち時間を含む日付/時刻または期間フィールド。
スクリプト [タイマー基準：] が [スクリプト] の場合にのみ表示されます。	「回答」を継続時間用の秒数に設定するスクリプト。
タイマー スケジュール	
スケジュール基準：	タイマーが勤務時間をカウントするために使用する基本スケジュール。スケジュールが指定されると、スケジュールで指定された回数のみ期間が考慮されます。たとえば、期間が 2 時間の場合、午前 8 時から午後 5 時のスケジュールでワークフローが午後 4 時に開始されると、翌日の午前 9 時に終了します。オプションは次のとおりです。 • [このワークフローのスケジュール]：スケジュールは、ワークフローのコンテキストの日付、時刻、およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [特定のスケジュール]：スケジュールは、事前定義された [スケジュール] およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [スケジュール フィールド]：スケジュールは、テーブルの値およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。
スケジュール [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] の場合のみ表示されます。	リストから事前定義された [スケジュール]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイマーアクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
スケジュール フィールド [スケジュール基準：] が [スケジュール フィールド] の場合のみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
タイマー タイムゾーン	
タイムゾーン基準：	期間を計算するためのタイムゾーン。以下のタイムゾーン基準があります。 • [タイムゾーンなし]：デフォルト。ワークフローは GMT タイムゾーンを使用します。 • [特定のタイムゾーン]：事前定義された [タイムゾーン]。 • [タイムゾーン フィールド]：フォーム上のフィールドから継続時間を追跡する [タイムゾーン フィールド]。
タイムゾーン [タイムゾーン基準：] が [特定のタイムゾーン] の場合にのみ表示されます。	事前定義済みのタイムゾーン。
タイムゾーン フィールド [タイムゾーン基準：] が [タイムゾーン フィールド] の場合にのみ表示されます 。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

タイマーアクティビティ状態

ステータス	説明
実行中	初期化中、[タイマー] アクティビティは短時間この状態にありますますが、その後すぐに [待機中] に変わります。
待機中	ワークフロー エンジンは、タイマーが指定された期間を完了するまで待機します。その後、エンジンはワークフローを次のアクティビティに移行します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

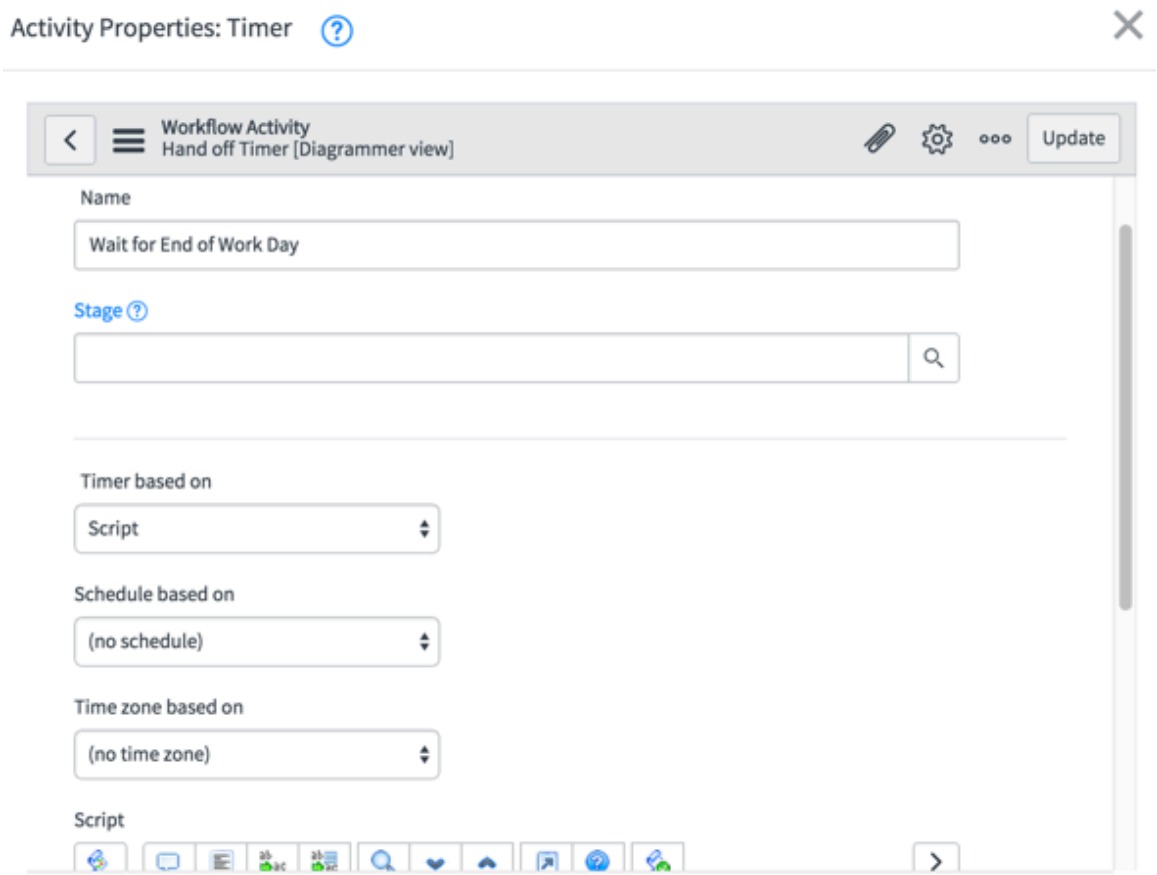
タイマーアクティビティ状態 (続く)

ステータス	説明
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

例

[タイマー] アクティビティを使用して、営業日が終了するまでワークフローを一時停止することができます。

タイマーの例



この例では、スクリプトは *[now]* 変数と *[eod]* 変数の間の時間を評価します。*[eod]* 変数は、24 時間で午後 4 時に定義されます。スクリプトは、[回答] 変数を秒単位でこれらの変数の差に設定し、メッセージを記録します。

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

タスクワークフローアクティビティ

タスク アクティビティは、ワークフロー タスクを作成および変更します。

タスク アクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

ワークノートを追加 ワークフロー アクティビティ

[ワークノートを追加] アクティビティは、現在のインシデント レコードの [ワークノート] フィールドにテキストを追加します。

このアクティビティを使用するには、インシデント テーブルでワークフローを実行する必要があります。

注:
タスクアクティビティは、ワークフローが待機していたタスクを完了するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

入力変数

ワークノートを追加アクティビティの入力変数

フィールド	説明
作業メモ	インシデント レコードに追加するテキスト。

添付メモ ワークフロー アクティビティ

[添付メモ] アクティビティは、現在のレコードに添付ファイルを追加します。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

このアクティビティにより、不規則な HTML タグを使用して添付ファイル、特に `[コード]` タグを参照できます。*glide.ui.allow_deep_html_validation* プロパティが true の場合、不規則な HTML を使用するジャーナルフィールドのエントリーは機能しません。デフォルトでは、このプロパティは false に設定されています。

注:
タスクアクティビティは、ワークフローが待機していたタスクを完了するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

結果

[完了]：アクティビティによってレコードに添付ファイルが追加されました。

入力変数

次の変数は、アクティビティの動作を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付メモ アクティビティの入力変数

フィールド	説明
全般	
フィールド	このアクティビティを実行すると、ファイルが添付されたというメモが現在のレコードに作成されます。このメモを表示する現在のレコードのフィールドを指定します。オプションは次のとおりです。 • [なし] (デフォルトは作業メモになります) • 追加コメント • 作業メモ
添付メモ情報	
添付ファイル名	このアクティビティを実行すると、このフィールドに指定した名前で .txt ファイルが作成されます。
添付データ	.txt 添付ファイルのコンテンツ。これはテキストであるか、変数を使用して特定のデータをテーブルから抽出することができます。

カタログ タスク ワークフロー アクティビティ

[カタログ タスク] アクティビティは、サービス カタログ タスクレコードを作成します。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

ユーザーはカタログ タスクを完了する必要があります。このアクティビティは、カタログ要求アイテム [sc_req_item] テーブルで実行されているワークフローでのみ利用できます。

注:
タスクアクティビティは、ワークフローが待機していたタスクを完了するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

結果

アクティビティのスクリプト フィールド内から `activity.result` を使用して、結果値を割り当てることができます。カタログ タスクレコードの最終 [状態] 値により、[タスクの作成] アクティビティの結果値が決まります。可能な結果値：

- 完了してクローズ
- 未完了でクローズ
- スキップしてクローズ
- 削除済み
- キャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力フィールド

次のフィールドに入力した値によって、アクティビティの動作が決まります。

カタログ タスク アクティビティ情報

フィールド	説明
カタログ タスク アクティビティの設定 次のフィールドは、カタログ タスク アクティビティの動作を指定します。	
タスクテーブル	このアクティビティが実行されるテーブル。ほとんどの場合、デフォルト値 [sc_req_item] のままにしておきます。
優先度	新しいタスクの [優先度] フィールドに割り当てたい値。
完了待ち	選択した場合、ワークフローアクティビティはタスクの完了を待ってから継続します。選択を解除した場合、タスクは作成されますがワークフローも先に進みます。
カタログ タスクレコードの設定 次のフィールドには、このアクティビティが作成するカタログ タスクに対して設定するフィールド値を指定します。	
タスク値取得元	新しいタスクのフィールドに入力する方法を指定します。 • [フィールド]：[実行グループ]、[アサイン先]、[簡単な説明]、および [指示] を含む事前定義された一組のフィールド。 • [テンプレート]：選択されたタスク テーブルの既存のテンプレート。 • [値]：[値の設定] ウィジェットを使用して指定する値。 [タスク値取得元] の値を選択したら、その値に固有の追加フィールドがフォームに表示されます。
実行グループ [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	このタスクの完了に対して責任を担うグループ。新しいタスクの [アサイン先グループ] フィールドに入力します。
担当者 [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	このタスクの完了に対して責任を担うユーザー。新しいタスクの [アサイン先] フィールドに入力します。
簡単な説明 [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	タスクの簡単な説明。新しいタスクの [簡単な説明] フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ タスク アクティビティ情報 (続く)

フィールド	説明
説明 [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	タスクを閉じる前にユーザーが完了するためのタスク指示。新しいタスクの [説明] フィールドに入力します。
テンプレート [タスク値取得元] が [テンプレート] に設定された場合にのみ表示されます。	タスクの値は、選択したテンプレートの値から読み込まれます。
値の設定 [タスク値取得元] が [値] に設定された場合にのみ表示されます。	ここで指定した値にタスクレコードの任意のフィールドを選択します。
詳細	スクリプトを使用してカタログ タスクに値を割り当てる場合は、[詳細] をオンにします。[詳細] をオンにすると、スクリプトを入力できるテキスト ボックスが表示されます。
詳細スクリプト [詳細] フィールドをオンにした場合にのみ表示されます。	このスクリプト内にタスクに対する追加値を設定します。このスクリプトは、すでに指定した [フィールド]、[テンプレート]、または [値] を使用してタスク値が設定された後に実行されます。 追加の値を設定するときは、変数 [タスク] を使用します。例： `task.short_description = current.short_description;`
カタログ タスク変数	
タスク フォームの変数	オプションのカタログ変数を指定して、カタログ タスク フォームに組み込みます。ここで選択した変数は、[変数エディター] と呼ばれるフィールドに表示されます。ここで変数を選択しないと、カタログ タスク フォームの [変数エディター] フィールドは表示されません。
カタログ タスク スケジュール	
期限日基準：	ワークフローがタスクの期間、期日、およびスケジュールを決定する方法を選択します。 • [ユーザー指定の期間]：期間は、ユーザー指定の値に基づいています。 • [相対期間]：期間は、相対的な期間 (翌営業日の終了など) から計算されます。 • [日付/時刻または期間フィールド]：期間は、現在のレコードのフィールド値に基づいています。 • [スクリプト]：期間は、スクリプトによって返されます。
期間	特定の日数と時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ タスク アクティビティ情報 (続く)

フィールド	説明
[期限日基準：] が [ユーザー指定の期間] に設定された場合にのみ表示されます。	
相対期間 [期限日基準：] が [相対期間] に設定された場合にのみ表示されます。	営業日の一般的な数と長さ。
期日フィールド [期限日基準：] が [日付/時刻または期間フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	日付/時間または期間フィールド。
期日スクリプト [期限日基準：] が [スクリプト] に設定された場合にのみ表示されます。	「回答」を継続時間用の秒数に設定するスクリプト。
スケジュール基準：	タイマーが勤務時間をカウントするために使用する基本スケジュール。スケジュールが指定されると、スケジュールで指定された回数のみ期間が考慮されます。たとえば、期間が 2 時間の場合、午前 8 時から午後 5 時のスケジュールでワークフローが午後 4 時に開始されると、翌日の午前 9 時に終了します。オプションは次のとおりです。 • [このワークフローのスケジュール]：スケジュールは、ワークフローのコンテキストの日付、時刻、およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [特定のスケジュール]：スケジュールは、事前定義された [スケジュール] およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [スケジュール フィールド]：スケジュールは、テーブルの値およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。
スケジュール [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます。	リストから事前定義された [スケジュール]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ タスク アクティビティ情報 (続く)

フィールド	説明
スケジュール フィールド [スケジュール基準：] が [スケジュール フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
タイムゾーン基準：	期間を計算するためのタイムゾーン。以下のタイムゾーン基準があります。 • [タイムゾーンなし]：デフォルト。ワークフローは GMT タイムゾーンを使用します。 • [特定のタイムゾーン]：選択リストから選択した特定の [タイムゾーン]。 • [タイムゾーン フィールド]：フォーム上のフィールドから継続時間を追跡する [タイムゾーン フィールド]。
タイムゾーン [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます 。	選択リストから希望するタイムゾーンを選択します。
タイムゾーン フィールド [タイムゾーン基準：] が [タイムゾーン フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

カタログ タスク アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの `onExecute` 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ タスク アクティビティの状態 (続く)

ステータス	説明
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

タスクの作成 ワークフロー アクティビティ

[タスクの作成] アクティビティは、タスク [タスク] を拡張するテーブルのいずれかにレコードを生成します。

注:
このアクティビティは、ワークフローがタスクを拡張するテーブルで実行されている場合にのみ使用できます。

[完了待ち] チェック ボックスが選択されている場合、ワークフロー コンテキストは、完了または未完了などのタスクに対するユーザー アクションを待機し、そのユーザー アクションに基づいて処理を進めます。

注:
タスクアクティビティは、ワークフローが待機していたタスクを完了するアクションの、またワークフローを進行するユーザーとして実行されます。

結果

アクティビティのスクリプト フィールド内から `activity.result` を使用して、結果値を割り当てることができます。デフォルトでは、タスクレコードの [状態] 値が、[タスクの作成] アクティビティの結果値を決定します。可能な結果値：

- 完了してクローズ
- 未完了でクローズ
- スキップしてクローズ
- 削除済み
- キャンセル

入力変数

次の変数は、アクティビティの動作を決定します。

タスクの作成アクティビティの入力変数

フィールド	説明
タスクの作成アクティビティの設定 以下のフィールドは、[タスクの作成] アクティビティの動作を指定します。	
タスクタイプ	作成されるタスクのタイプ。ワークフローに対応するタスク テーブルから選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの作成アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
優先度	タスクに割り当てられたデフォルトの優先度。[タスク値取得元 (Task values from)] セクションでもタスク優先度を設定すると タスク値がデフォルトの優先度を上書きします。
完了待ち	選択した場合、ワークフローアクティビティはタスクの完了を待ってから継続します。選択を解除した場合、タスクは作成されますがワークフローも先に進みます。
タスクの作成のレコード設定 次のフィールドには、このアクティビティが作成するタスクに対して設定するフィールド値を指定します。	
タスク値取得元	タスクの作成に使用される値は次のいずれかです。 • [フィールド]：[実行グループ]、[アサイン先]、[簡単な説明]、および [指示] を含む事前定義された一組のフィールド。 • [テンプレート]：選択されたタスク テーブルの既存のテンプレート。 • [値]：[値の設定] ウィジェットを使用して指定する値。 **注:** ここで設定したタスク優先度は、[優先度] フィールドで設定されたデフォルトの優先度を上書きします。
実行グループ [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	このタスクの完了に対して責任を担うグループ。新しいタスクの [アサイン先グループ] フィールドに入力します。
担当者 [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	このタスクの完了に対して責任を担うユーザー。新しいタスクの [アサイン先] フィールドに入力します。
簡単な説明 [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	タスクの簡単な説明。新しいタスクの [簡単な説明] フィールドに入力します。
説明 [タスク値取得元] が [フィールド] に設定された場合にのみ表示されます	タスクを閉じる前にユーザーが完了するためのタスク指示。新しいタスクの [説明] フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの作成アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
タスク テンプレート [タスク値取得元] が [テンプレート] に設定された場合にのみ表示されます。	タスクの値を記入するために使用されるテンプレート。
値の設定 [タスク値取得元] が [値] に設定された場合にのみ表示されます。	タスクのフィールドに値を指定するために使用されるウィジェット。
詳細	
詳細	スクリプトを使用してカタログ タスクに値を割り当てる場合は、[詳細] をオンにします。[詳細] をオンにすると、スクリプトを入力できるテキスト ボックスが表示されます。
詳細スクリプト [詳細] フィールドをオンにした場合にのみ表示されます。	このスクリプト内にタスクに対する追加値を設定します。このスクリプトは、すでに指定した [フィールド]、[テンプレート]、または [値] を使用してタスク値が設定された後に実行されます。 追加の値を設定するときは、変数 [タスク] を使用します。例： `task.short_description = current.short_description;`
タスク スケジュール	
期限日基準：	ワークフローがタスクの期間、期日、およびスケジュールを決定する方法を選択します。 • [ユーザー指定の期間]：期間は、ユーザー指定の値に基づいています。 • [相対期間]：期間は、相対的な期間 (翌営業日の終了など) から計算されます。 • [日付/時刻または期間フィールド]：期間は、現在のレコードのフィールド値に基づいています。 • [スクリプト]：期間は、スクリプトによって返されます。
期間 [期限日基準：] が [ユーザー指定の期間] に設定された場合にのみ表示されます。	特定の日数と時間。
相対期間 [期限日基準：] が [相対期間] に設定	営業日の一般的な数と長さ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの作成アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
された場合にのみ表示されます。	
期日フィールド [期限日基準：] が [日付/時刻または期間フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	日付/時間または期間フィールド。
期日スクリプト [期限日基準：] が [スクリプト] に設定された場合にのみ表示されます。	「回答」を継続時間用の秒数に設定するスクリプト。
スケジュール基準：	タイマーが勤務時間をカウントするために使用する基本スケジュール。スケジュールが指定されると、スケジュールで指定された回数のみ期間が考慮されます。たとえば、期間が 2 時間の場合、午前 8 時から午後 5 時のスケジュールでワークフローが午後 4 時に開始されると、翌日の午前 9 時に終了します。オプションは次のとおりです。 • [このワークフローのスケジュール]：スケジュールは、ワークフローのコンテキストの日付、時刻、およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [特定のスケジュール]：スケジュールは、事前定義された [スケジュール] およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。 • [スケジュール フィールド]：スケジュールは、テーブルの値およびオプションの [タイムゾーン基準：] 値を使用します。
スケジュール [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます。	リストから事前定義された [スケジュール]。
スケジュール フィールド [スケジュール基準：] が [スケジュール フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。
タイムゾーン基準：	期間を計算するためのタイムゾーン。以下のタイムゾーン基準があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの作成アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	• [タイムゾーンなし]：デフォルト。ワークフローは GMT タイムゾーンを使用します。 • [特定のタイムゾーン]：選択リストから選択した特定の [タイムゾーン]。 • [タイムゾーン フィールド]：フォーム上のフィールドから継続時間を追跡する [タイムゾーン フィールド]。
タイムゾーン [スケジュール基準：] が [特定のスケジュール] に設定された場合にのみ表示されます 。	選択リストから希望するタイムゾーンを選択します。
タイムゾーン フィールド [タイムゾーン基準：] が [タイムゾーン フィールド] に設定された場合にのみ表示されます。	テーブルに関連付けられているスケジュールの日付/時刻または期間フィールド。有効なフィールドは、ツリー ダイアログの [要素を選択] に青色で表示されます。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

タスクの作成アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの *onExecute* 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントが発生するまで、ワークフロー エンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

ユーティリティ ワークフロー アクティビティ

ユーティリティ アクティビティは、ワークフローのパスの制御やその他の便利なツールを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分岐 ワークフロー アクティビティ

[分岐] アクティビティは、ワークフローを 1 つのアクティビティから複数の移行パスに分割します。

移行パスを追加するには、[分岐] アクティビティをキャンバスにドラッグします。[分岐アクティビティのプロパティ] フォームが表示されたら、 [送信] をクリックして、キャンバスにアクティビティを追加します。アクティビティがキャンバスに配置されたら、アクティビティ本文を右クリックし、[条件を追加] をクリックします。

このアクティビティからの移行はすべて同時に実行されます。このアクティビティは、単一の [常時] 条件を提供します。この条件から任意の数の移行を取得できます。このアクティビティの使用は、別のアクティビティの単一の条件から複数の移行を取得するのと同じです。

分岐は、ロールバック アクティビティの動作に影響を与える可能性があります。詳細については、「ロールバック アクティビティ」を参照してください。

結合 ワークフロー アクティビティ

[結合] アクティビティは、複数の実行パスを 1 つの移行に統合します。

このアクティビティを使用して、ワークフローで複数のパス内のすべてのアクティビティが完了してから処理を続行するようにします。複数の同時ワークフロー パスが [結合] アクティビティなしで接触する場合、後続のアクティビティは 2 回実行されます。

キャンバスに [結合] を追加するには、[送信] をクリックします 。キャンバス上で、[結合] アクティビティの先行処理として動作させる各アクティビティからの受信移行を接続します。次に、2 つの終了条件 (完了および未完了) に送信移行を接続します。

結果

先行アクティビティが [結合] アクティビティにつながらない移行パスに従える場合は、常に [結合] から未完了の移行を提供します。

結合アクティビティの結果

結果	説明
完了	すべての先行アクティビティが完了し [結合] へと移行したとシステムが判断した場合、[結合] は完了パスに沿って終了します。
未完了	少なくとも 1 つの先行アクティビティが完了したが [結合] アクティビティを回避するパスに沿って移行したとシステムが判断した場合、[結合] は未完了パスに沿って終了します。

ロック ワークフロー アクティビティ

[ロック] アクティビティは、ロックが解除されるまで、ワークフローの他のインスタンスがこのアクティビティを通り越して継続されないようにします。

同じワークフローの複数のインスタンスが同時に実行されることがあります。たとえば、レコードが特定のテーブルに追加されたときにワークフローがトリガーされた場合などです。このワークフローは、レコードが挿入されるたびに複数のレコードが次々に追加された場合、複数回トリガーされます。ロックアクティビティを使用して、ワークフローのこのインスタンスが 1 つ以上のアクティビティを終了してから、ワークフローの他のインスタンスを続行できるようにすることができます。

ワークフローは、 [ロック解除] アクティビティにより明示的にロックを解除できます。ロックは、[最大期間] が完了した場合も解除されます。

自動翻訳

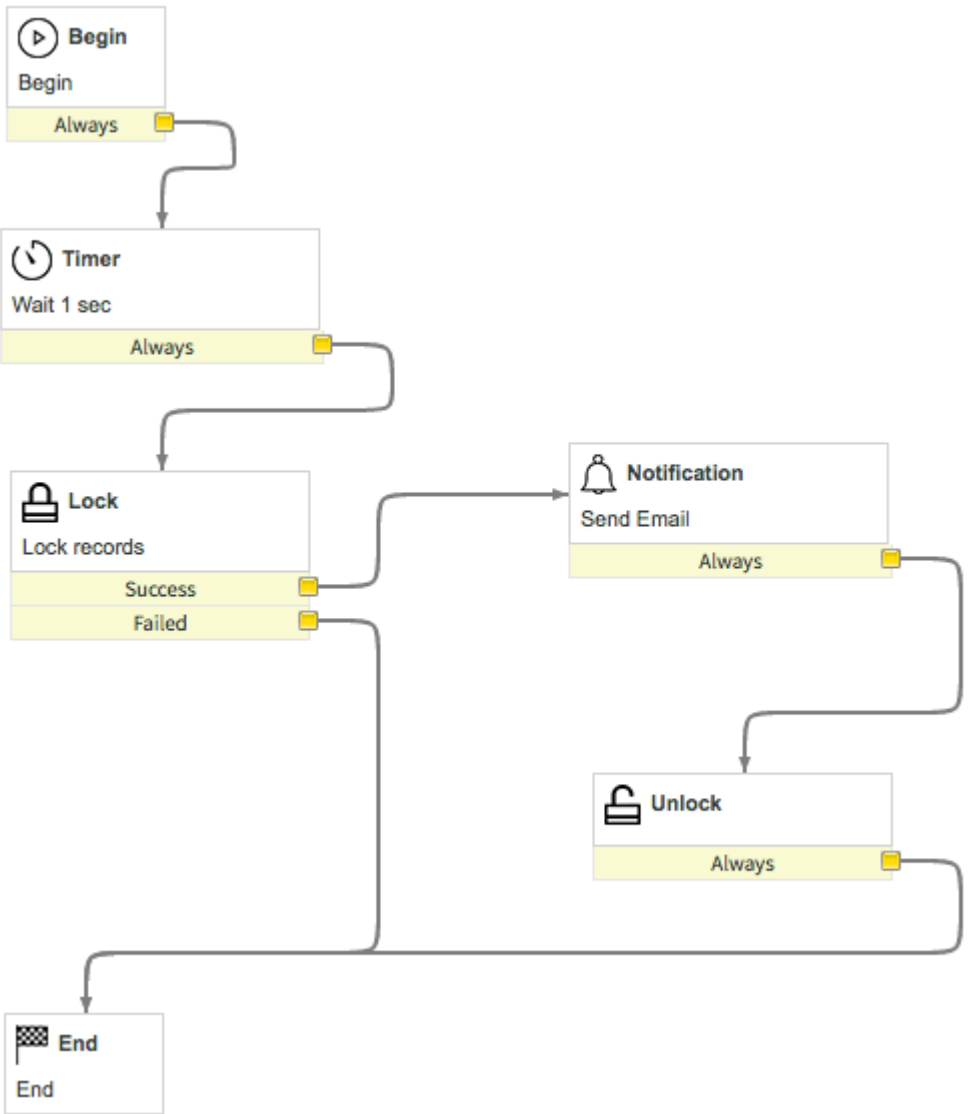
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローのインスタンスが [ロック] アクティビティに到達すると、[ロック] アクティビティで指定されたキーを使用してロックを取得しようとします。別のインスタンスがすでにロックを取得していて、まだ解放していない場合、このロック試行は失敗します。インスタンスは [最大試行回数] に達するまで、引き続きロックの取得を試行します。

注:

ロックアクティビティの前に 1 秒タイマーアクティビティを配置することをお勧めします。これにより、ロックアクティビティがあるワークフロー インスタンスを別のワークフロー インスタンスと区別できない稀な状態を防ぐことができます。この状態は、ロックを所有するエンティティが特定のワークフロー インスタンスではなく、そのインスタンスが実行されているコード実行スレッドであるために発生します。ほとんどの場合、各ワークフローインスタンスは、異なるスレッドで実行されます。タイマーアクティビティを追加することで、この動作が確実になります。

タイマーアクティビティが先行するロックアクティビティの例



[ロック] アクティビティは他のワークフロー インスタンスの処理を一時的に防止するだけなので、ワークフローを [ロック] と [ロック解除] アクティビティ ブロック間で待機させるようなアクティビティを追加しないでください。これにより、[ロック解除] アクティビティがそれを解放するロックを取得できなくなり、代わりに完了までに 60 秒かかってしまうことがあります。制限付き待機アクティビティには以下が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 承認アクティビティ
- タスク アクティビティ
- タイマーアクティビティ
- 条件待ちアクティビティ
- WF イベント待ちアクティビティ
- PowerShell スクリプトなどの MID Server アクティビティ

結果

ロックアクティビティの結果

結果	説明
成功	アクティビティはロックを正常に取得しました。ワークフローのこのインスタンスはこの時点を過ぎても継続できますが、他のインスタンスはロックが解放されるまで継続できません。
失敗	最大試行回数に達するまでロックを取得しようとしましたが、アクティビティはロックを取得できませんでした。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

ロックアクティビティの入力変数

フィールド	説明
キー	一意のミューテックス キー。ロック解除 アクティビティはこのキーを使用してロックを解除します。
期間	
最大期間	ロックが持続する最大時間。ロックはこの期間に達すると解除されます。この方法によるロック解除は、[ロック解除] アクティビティの実行と同じです。
ロック試行 ロック試行が拒否された場合のアクティビティの動作を指定します。最後のロック試行が失敗した場合、アクティビティのステータスは「タイムアウト」に設定され、アクティビティの結果は「失敗」に設定されます。	
最大試行回数	アクティビティがロックを取得しようとする最大回数を指定します。
試行間の遅延	ロック試行が失敗してから、次のロック試行が許可される前までに必要な時間。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロックアクティビティの状態

ステータス	説明
待機中	ワークフロー エンジンがロックを取得するのを待機しています。
完了	アクティビティはロックを正常に取得しました。
タイムアウト	アクティビティは、[最大試行回数] 入力変数で指定された試行回数内でロックを取得することができませんでした。

ログ メッセージ ワークフロー アクティビティ

[ログ メッセージ] アクティビティは、ワークフロー ログにメッセージを書き込みます。

このアクティビティを使用して、デバッグまたはトレースの目的でワークフローのログにエントリーを追加します。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

ログ メッセージ アクティビティの入力変数

フィールド	説明
メッセージ	記録するメッセージ。この変数は、文字列、または文字列として評価される JavaScript 式にすることができます。

ログ トレース メッセージ ワークフロー アクティビティ

[ログ トレース メッセージ] アクティビティは、トレース メッセージをワークフロー ログに書き込みます。

トレース メッセージには、アクティビティ名、ワークフローを呼び出したイベント、および現在のレコードのテーブルが含まれます。変数や条件はありません。他のデータを記録するには、ログ メッセージ ワークフロー アクティビティ アクティビティを使用します。

REST メッセージのレガシーワークフローアクティビティ

従来 **REST** メッセージ アクティビティにより、管理者は REST エンドポイントを上書きしたり、REST メッセージ モジュールに設定された変数を指定したりできます。

このアクティビティは、Washington DC リリースでは、新しいワークフロー開発用にワークフローキャンバスに表示されなくなりました。新しいワークフローでは、Orchestration 代わりに REST アクティビティテンプレート。

を使用してください。Orchestration を使用する既存のワークフローは、設計どおりに動作し続けます。既存のワークフローでこのアクティビティを編集するには、アクティビティを再アクティブ化する必要があります。

[REST メッセージ] アクティビティは、機能レコードに定義された値を使用して、エンドポイントでデッドリンク REST 機能 (POST、PUT、GET、または DELETE) を実行します。

注:
MID Serverを使用して REST メッセージを送信する場合、MID Serverはインスタンスによりアクセス可能で、SSH を使用するように構成されている必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

入力変数

REST メッセージ アクティビティの入力変数

フィールド	説明
REST メッセージ	
REST メッセージ	実行する [REST メッセージを作成] の名前。これは、REST メッセージ [sys_rest_message] テーブルへの参照フィールドです (システム **Web** サービス > 送信 > **REST** メッセージ).
REST メッセージ関数	REST メッセージ関数で定義された呼び出し機能。これは、HTTP メソッド [sys_rest_message_fn] テーブルへの参照フィールドです (システム **Web** サービス > 送信 > **REST** メッセージ). 利用可能な関数は、**PUT**、**POST**、**GET**、または **DELETE** です。各 REST メッセージ レコードの **[HTTP** メソッド] 関連リストで関数を編集できます。
REST エンドポイント	HTTP メソッド レコードで定義された [エンドポイント] の代わりに使用する REST エンドポイント。このフィールドを空白のままにして、REST メッセージ関数レコードで定義されたエンドポイントを使用します。
REST メッセージの変数	
変数	HTTP メソッドレコードで定義された送信 REST メッセージでの変数の置換 に使用する値。 文字列には、次の形式を使用します。 `name1=value1, name2=value2, . . .` たとえば、`name=${nameValue}, id=${idValue}` (*name* および *id* は関数の変数) を使用します。変数名または値のいずれかにカンマまたは等号が含まれている場合は、これらの文字をバックスラッシュでエスケープします。
REST メッセージの MID Server	
MID Server を使用	MID Serverを使用して REST メッセージを送信する場合は、このボックスをオンにします。インスタンスには表示されないファイアウォールまたはサブネットワーク内のエンドポイントに到達するには、MID Serverが必要な場合があります。このチェック ボックスがオンになっていても **[MID Server]** フィールドで MID Serverが定義されていない場合、ワークフローは IP 範囲と REST 機能に基づいて自動的に MID Serverを検索しようとします。
MID Server	使用する MID Serverの名前。このフィールドは、**[MID Server**を使用] が選択された場合に利用可能です。*use_midserver* パラメーターが無効な場合、ワークフローはこのパラメーターを無視します。
REST メッセージ スクリプト	
センサー スクリプト	要求が行われ、回答が受信されてから実行されるスクリプト。*activity.output* 変数から応答本文全体にアクセスできます。

リターン値 ワークフロー アクティビティ

[リターン値] アクティビティは、サブフローから実行された場合、親ワークフローに値を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアクティビティには変数や条件はありません。詳細については、「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。

サブフロー内でこのアクティビティを使用して、親フローがアクセスできるデータを保存します。[リターン値] アクティビティは、サブフローの [値] 変数から親ワークフローの [スクラッチパッド] へデータを追加します。

スクラッチパッドエントリー

このアクティビティは、ワークフロー スクラッチパッドを使用して永続的な値を読み書きします。

リターン値アクティビティのスクラッチパッドエントリー

変数	説明
value	アクティビティは、サブフローの [値] 変数から親スクラッチパッドへ値を書き込みます。サブフローを実行する親ワークフローアクティビティには、親ワークフローが返されたデータを保存する場所を定義する [リターン値のマップ先] 変数が含まれています。このデータは、スカラー、文字列対応の JavaScript オブジェクト、または文字列対応の JavaScript オブジェクトとして評価される式です。

関連情報

- スクラッチパッド変数
- ワークフローでの変数の使用

スクリプトの実行 ワークフロー アクティビティ

[スクリップとの実行] アクティビティは、指定されたスクリプトをワークフロー バージョンのスコープ内で実行します。

注:
[現在] への変更はすべて自動的に更新されます。`current.update()` を呼び出す必要はありません。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

スクリプトの実行アクティビティの入力変数

フィールド	説明
スクリプト	実行するスクリプト。

値の設定 ワークフロー アクティビティ

値の設定アクティビティは、ワークフローの休止または終了時に現在のレコードの値を設定します。

入力フィールド

次のフィールドに入力した値によって、アクティビティの動作が決まります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値の設定アクティビティの入力フィールド

フィールド	説明
これらの値を設定	左側のリストから、ワークフローの休止または終了時に、値を設定する現在のレコードのフィールドを選択します。右側のユーザー入力フィールドで、そのフィールドに設定する値を選択または入力します。 **注:** 異なる値を設定アクティビティから同じフィールドを設定しないようにしてください。ワークフローでは、休止または終了前に実行された前回の値を設定アクティビティで指定された値のみを設定します。

注:
[値の設定] アクティビティを使用してタスク上の 承認 フィールドを設定しても、承認待ちはキャンセルされません。ワークフロー内のタスクを承認するには、承認アクションアクティビティを代用します。

SOAP メッセージのレガシーワークフローアクティビティ

従来 **[SOAP** メッセージ] アクティビティは、[システム Web サービス] プラグインで定義された SOAP メッセージを使用し、MID Server を使用してメッセージを呼び出すことができます。

このアクティビティは、Washington DC リリースでは、新しいワークフロー開発用にワークフローキャンバスに表示されなくなりました。新しいワークフローでは、Orchestration 代わりに SOAP アクティビティテンプレート。

を使用してください。Orchestration を使用する既存のワークフローは、設計どおりに動作し続けます。既存のワークフローでこのアクティビティを編集するには、アクティビティを再アクティブ化する必要があります。

入力変数

[SOAP メッセージ] アクティビティの入力変数

フィールド	パラメーター	説明
SOAP メッセージ	soap_message	システム Web サービスプラグインの送信 SOAP メッセージ [sys_soap_message] テーブルで定義された SOAP メッセージ。(システム **Web** サービス > 送信 > **SOAP** メッセージ)
SOAP メッセージ関数	soap_message_function	SOAP メッセージで定義された呼び出し機能。各 SOAP メッセージ レコードにある **[SOAP** メッセージ関数] 関連リストに登録された機能。
SOAP エンドポイント	soap_endpoint	SOAP メッセージ関数レコードで **[SOAP** エンドポイント] 値の代わりに使用するエンドポイント。このフィールドを空白のままにして、SOAP メッセージ関数レコードで定義されたエンドポイントを使用します。
変数	変数	SOAP メッセージ関数レコードで定義された SOAP [エンベロープ] へ代入する変数。文字列には、次の形式を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SOAP メッセージ] アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	パラメーター	説明
		`name1=value1, name2=value2, . . .` 名前または値のいずれかにカンマまたは等号が含まれている場合は、これらの文字をバックスラッシュでエスケープします。
MID Server を使用	use_midserver	MID Serverを使用して SOAP メッセージを送信するためのチェック ボックス。インスタンスには表示されないファイアウォールまたはサブネットワーク内のエンドポイントに到達するには、MID Serverが必要な場合があります。このチェックボックスがオン (true) になっていても **[MID Server]** フィールドで MID Serverが定義されていない場合、ワークフローは自動的に MID Serverを検索しようとします。
MID Server	midserver	使用する MID Serverの名前。このフィールドは、**[MID Server**を使用] チェック ボックスをオンにした場合に表示されます。*`use_midserver`* パラメーターが無効な場合、ワークフローはこのパラメーターを無視します。
センサー スクリプト	sensor_script	要求が行われ、回答が受信されてから実行されるスクリプト。*`activity.output`* オブジェクトから XML 応答本文全体にアクセスできます。

ターンスタイル ワークフロー アクティビティ

[ターンスタイル] アクティビティは、ワークフローが同じ点を通過できる回数を制限します。

このアクティビティを使用すると、無限ループを防ぐことができます。このアクティビティは、ロールバックワークフローアクティビティ アクティビティと同様に役立ちます。

結果

アクティビティのスクリプト フィールド内から *`activity.result`* 変数を使用して、結果値を割り当てることができます。デフォルトでは、アクティビティ スクリプトはアクティビティが反復または停止を継続するかどうかを判断します。

ターンスタイル アクティビティの結果

結果	説明
続行	[許可された反復] 値は、ワークフローがこのアクティビティにアクセスした回数を超えています。
キャンセル	ワークフローは、[許可された反復] 値よりも多くの回数にわたりこのアクティビティにアクセスしました。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ターンスタイル アクティビティの入力変数

フィールド	説明
許可された反復	ターンスタイルがループを終了する前にワークフローがこのアクティビティを通過できる回数。

条件

これらの条件によって、アクティビティの後にどの移行が実行されるかが決まります。

ターンスタイル アクティビティの条件

フィールド	説明
続行	ワークフローがこの時点まで戻った回数が、許容された反復回数よりも少ない場合。
キャンセル	ワークフローがこの時点まで戻った回数が、許容された反復回数を超えた場合。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

ターンスタイル アクティビティの状態

ステータス	説明
実行中	ワークフロー エンジンは、アクティビティの `onExecute` 機能を起動させることができます。
待機中	アクティビティを再開する特定のイベントがトリガーされるまで、ワークフローエンジンはアクティビティを無視します。
完了	アクティビティの実行が終了しました。アクティビティの結果については結果値を確認してください。
キャンセル	このアクティビティ、またはこのアクティビティを含むワークフローはキャンセルされました。
エラー	JavaScript エラーが発生しました。エラーの詳細についてログを確認してください。

ロック解除 ワークフロー アクティビティ

[ロック解除] アクティビティは、[ロック] アクティビティにより以前適用されたロックを解除します。

ロックを解除するには、[ロック] アクティビティで指定されたものと同じロック キーを指定します。[ロック] アクティビティに [期間] が指定され、その期間がすでに経過した場合、ロックはすでに解除されています。

入力変数

アクティビティの初期動作が、入力変数によって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロック解除アクティビティの入力変数

フィールド	説明
ロックキー	ロックを解除するミューテックス キー。このキーは、ロックアクティビティにより指定されたキーと一致する必要があります。詳細については、「ロックアクティビティ」を参照してください。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。

ロック解除アクティビティの状態

ステータス	説明
完了	アクティビティがロックを正常に解除しました。

サブフロー アクティビティ ワークフロー

サブフロー アクティビティは、親ワークフローからワークフローを実行および管理します。

[パラレルフローランチャー] サブフローアクティビティが利用可能です。

パラレルフローランチャーのワークフローアクティビティ

[パラレルフローランチャー] アクティビティは、複数のサブフローを並列に起動します。

並行して実行されるワークフローは同時に実行され、任意の順序で完了することができます。アクティビティは、必要に応じて単一のサブフローまたは複数のサブフローを起動できます。サブフローごとに返される入力値と値を管理できます。

注:
[パラレルフローランチャー] アクティビティは、続行する前にすべてのサブフローが完了するまで待機します。サブフローが終了しない場合、アクティビティは無期限に待機します。

[パラレルフローランチャー] アクティビティで多数のサブフローを起動しないでください。過度に使用された場合、このアクティビティはインスタンスに過度の負担をかける可能性があります。膨大な数のサブフローを起動するには、パラレルフローランチャーをターンスタイルまたはその他の条件付きアクティビティによって制御されるループ内に配置してバッチを実行することをご検討ください。

アクティビティ変数

アクティビティ変数は、アクティビティの初期動作を決定します。

パラレルフローランチャー アクティビティの入力変数

フィールド	説明
パラレルフローランチャーの設定	
名前	アクティビティの一意の名前。
ステージ	ワークフローがアクティビティに到達したときに表示するステージ。
入力	実行するサブフローへの入力。起動するワークフローで定義されている各入力に対して「名前：値」のペアの配列を指定します。入力された各入力変数の名前とデータ型

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラレルフローランチャー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	は、このアクティビティが起動するサブフローで使用されているものと一致する必要があります。詳細な例については、「パラレルフローランチャーの例」を参照してください。
パラレルフローランチャーの選択	
Workflow	実行するワークフロー。
詳細	[詳細] をオンにし、WorkflowCoordinator オブジェクトを使用してサブフローを管理するスクリプトを入力します。[詳細] をオンにすると、各入力変数のセットごとに固有のワークフローを指定するスクリプトを入力できるテキスト ボックスが表示されます。詳細については、「WorkflowCoordinator オブジェクト」を参照してください。
パラレルフローランチャーの反復 パラメーターを指定してバッチ ワークフローのパフォーマンスをチューニングします。	
カウント	入力設定で指定されない場合、[カウント] がこのアクティビティから並列に実行されるサブフローの数を決定します。[詳細] オプションがオフの場合は、このフィールドに有効な番号が入力されていることを確認します。
最大フロー数	このアクティビティが起動できるワークフローの最大数。この値が正の整数の場合、WorkflowCoordinator コンストラクターで使用される max パラメーターを上書きします。
最大同時回数	このアクティビティが同時に実行できる並列ワークフローの最大数。この値が正の整数である場合、WorkflowCoordinator コンストラクターで使用される poolsize パラメーターを上書きします。
パラレルフローランチャーのプロセス	
プロセスフロー完了	各サブフローが完了した後に実行されるスクリプトを指定するには、[プロセス フロー完了] をオンにします。このフィールドをオンにすると、[フロー完了] とラベル付けされたテキスト ボックスが表示され、実行するスクリプトを入力できます。
フロー完了	サブフローが終了するたびに実行されるスクリプト。このフィールドは、[プロセス フロー完了] オプションが選択されている場合に利用できます。 他のワークフロー スクリプトで使用できる同じスクリプト関数および変数 ([スクリプトの実行] アクティビティなど) は、ここで使用できます。詳細については、「スクリプトで完了したサブフロー値」を参照してください。 変数「flow」はこのスクリプトで使用できます。これは、終了中のフローに関する以下の情報を含むオブジェクトです。 **flow.output (String)**：終了前にリターン値アクティビティを実行した場合、サブフローが親に返す値。 **flow.index (Number)**：終了したサブフローのゼロ相対インデックス。 **flow.contextId (String)**：完成したサブフローのワークフロー コンテキストの sys_id。 **flow.inputs (Object)**：コンテキストの作成および開始時にサブフローに渡された入力。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラレルフローランチャー アクティビティの入力変数 (続く)

フィールド	説明
	flow.status (String)：コンテキストの最終状態。これは、サブフロー コンテキスト レコード内の可能な値を持つ [状態] 列に対応します。この列の可能な値は、[実行中]、[完了]、[キャンセル]、または [障害] です。(フローは完了しているので、この時点で [実行中] にはなり得ません。)
パラレルフローランチャーの分割	

プロセス終了	すべてのサブフローが終了した後に実行されるスクリプトを指定するには、[プロセス終了] をオンにしてください。このフィールドをオンにすると、[終了スクリプト] とラベル付けされたテキストボックスが表示され、実行するスクリプトを入力できます。「コーディネーター」変数はこのスクリプトで利用可能になり、getFlow(index) メソッドを使用して完成したどのサブフローにもアクセスできるオブジェクトになります。例：
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

終了スクリプト	アクティビティによって起動されたすべてのサブフローの後に実行されるスクリプトは完了しています。このスクリプトでは、完了したフロー情報を含む変数を使用できます。
	「コーディネーター」変数はこのスクリプトで利用可能になり、getFlow(index) メソッドを使用して完成したどのサブフローにもアクセスできるオブジェクトになります。例：
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	このフィールドは、[プロセス終了] が選択された場合に利用可能です。

ステータス

アクティビティ状態は、ワークフロー エンジンがアクティビティを処理する方法を指示します。アクティビティの状態を表示するには、そのアクティビティをポイントします。ポップアップ ウィンドウには、アクティビティの [状態] および [結果] が表示されます。アクティビティがエラー状態にある場合、ポップアップ ウィンドウには簡単な [障害の説明] が表示されます。

パラレルフローランチャー アクティビティの状態

ステータス	説明
待機中	アクティビティは、すべてのサブフローが終了するのを待機しています。すべてのサブフローが開始されており、完了しているサブフローもあります。
完了	アクティビティはすべてのサブフローを正常に完了しました。
エラー	アクティビティでエラーが発生しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WorkflowCoordinator オブジェクト

WorkflowCoordinator オブジェクトは、実行するサブフローとそれらのサブフローに渡す入力変数を指定します。

WorkflowCoordinator オブジェクトを使用する場合は、複数のサブフローを起動する [パラレルフローランチャー] アクティビティを作成できます。WorkflowCoordinator オブジェクトなしでアクティビティを使用する場合は、単一のサブフローのみを複数回起動できます。[詳細] アクティビティ入力変数を選択した場合、次のいずれかの方法を使用して、アクティビティの WorkflowCoordinator オブジェクトを指定します。

- 既存の WorkflowCoordinator オブジェクトを含むワークフロー スクラッチパッド変数を参照します。WorkflowCoordinator オブジェクトをスクラッチパッドに保存するには、WorkflowCoordinator オブジェクトで *`save(variableName)`* 関数を呼び出します。*`variableName`* パラメーターで渡された値を使用してオブジェクトを参照することができます。たとえば、WorkflowCoordinator オブジェクトを[スクリプトを実行] アクティビティで作成し、`<object>.save('coord')` を使用してオブジェクトを保存し、後続の[パラレルフローランチャー] アクティビティの [ワークフロー] アクティビティ変数で「coord」と入力してこのオブジェクトを呼び出します。
- [ワークフロー] アクティビティ変数内で WorkflowCoordinator を定義します。`javascript` を追加：スクリプトの先頭にある識別子。パラレルフローランチャーの例 は、このような WorkflowCoordinator オブジェクトの使用方法を示しています。
- WorkflowCoordinator オブジェクトを定義するファクトリ クラスを作成します。システムはデフォルトで WorkflowCoordinator のファクトリ クラスを提供しません。

スクリプトで完了したサブフロー値

[パラレルフローランチャー] アクティビティは、スクリプトで使用できる追加の変数を公開します。

追加の変数

変数	説明
コーディネーター	サブフローを実行するときに使用される WorkflowCoordinator。[終了スクリプト] でこの変数を使用して、最終的な操作を実行します。さらに、アクティビティ名または sys_id を *`WorkflowCoordinator.load('<Activity>')`* 関数に渡すことにより、後のワークフローアクティビティで WorkflowCoordinator を使用できます。たとえば、「サブフローを起動」と呼ばれる [パラレルフローランチャー] アクティビティから WorkflowCoordinator オブジェクトをロードするには、その後のアクティビティで「`var coord = WorkflowCoordinator.load('Launch Subflows');`」を入力します。
フロー	最後に完了したアクティビティによって起動されたサブフロー。[フロー完了] スクリプトでこの変数を使用して、 各サブフローで後処理操作を実行します。コーディネーター オブジェクトから完全なサブフローを取得するには、`var flow = coord.getFlow(I);` を使用します。この中で、「I」はサブフローが起動された順序に基づいたサブフローの数値インデックスを示します。 これらの値は、完了したサブフローから使用できます。 • インデックス：起動された順序に基づくこのサブフローの数値インデックス • ワークフロー：WorkflowCoordinator コンストラクターに渡したこのサブフローに使用されるワークフローの sys_id または名前 • 入力：起動されたサブフローに提供された入力値 • ステータス：サブフロー コンテキストのステータス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加の変数 (続く)

変数	説明
	• 出力：サブフローによって返される値 • contextId：サブフローのワークフロー コンテキストの sys_id

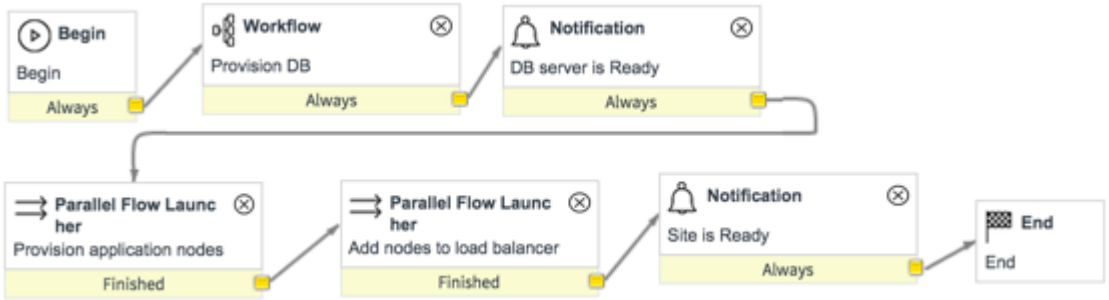
パラレルフローランチャーの例

この例は、[パラレルフローランチャー] アクティビティを入力値の配列と WorkflowCoordinator オブジェクトとともに使用する方法を示しています。

サンプル ワークフロー

この例は、4 つのアプリケーション ノードを持つ SQL ベースの Web サーバーを示しています。1 つのサブフローを実行してデータベースをプロビジョニングし、複数の並列サブフローがそれぞれアプリケーション ノードを設定します。最後に、並列サブフローの別のセットが、ロード バランサーを使用するようにノードを設定し、サーバー DNS を設定します。

パラレルフローランチャーのビジネス ケース



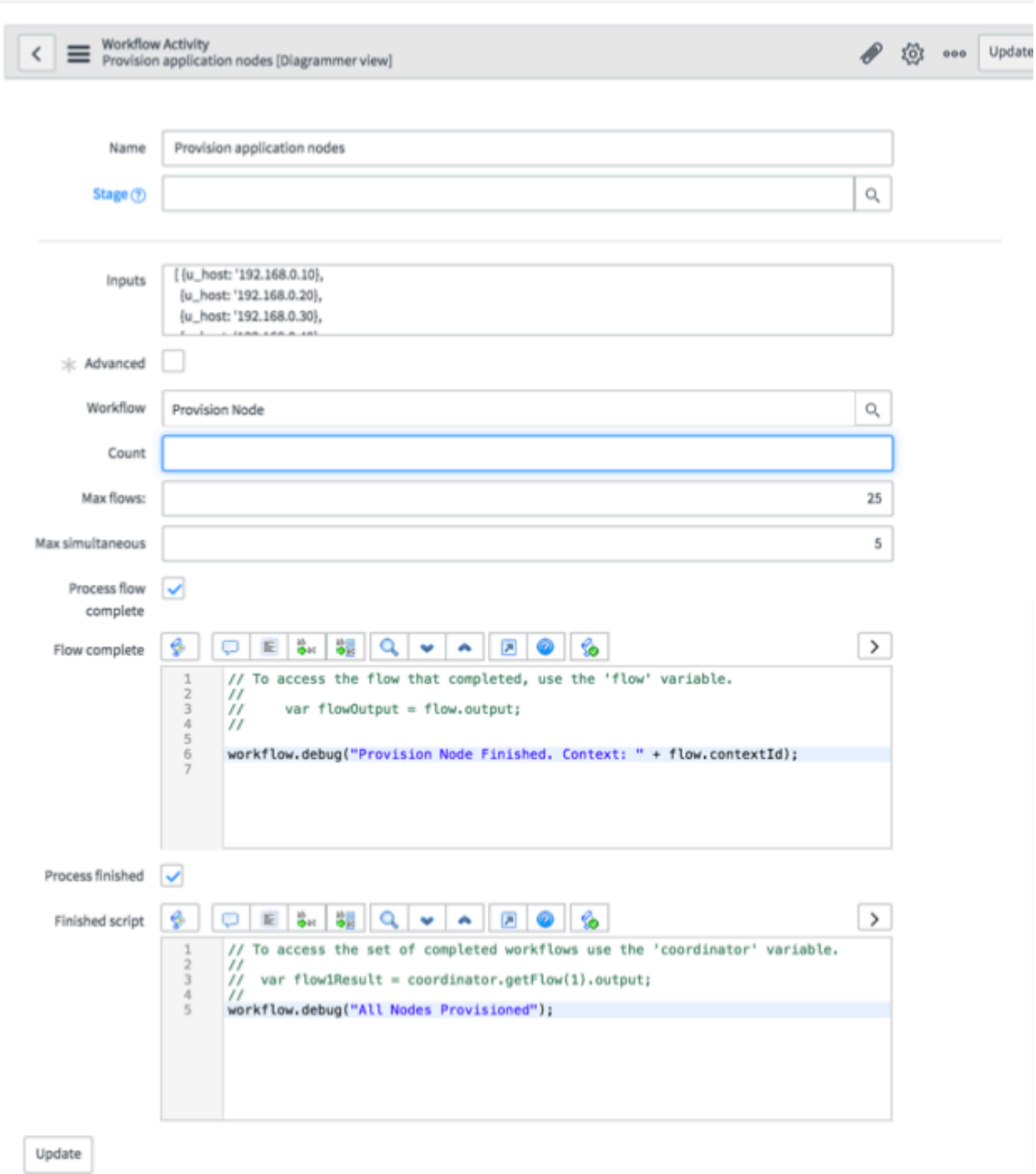
アプリケーション ノードのプロビジョニング

最初の [パラレルフローランチャー] アクティビティは、[ノードのプロビジョニング] サブフローを 4 回起動します。アクティビティは、[入力] 変数の配列から各サブフローに固有の IP アドレスを渡します。[フロー完了] および [終了スクリプト] 変数で定義されたスクリプトは、サブフローのステータスに関するログ メッセージを書き込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラレルフローランチャー アクティビティのプロパティ
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



ロード バランサーにノードを追加する

2 番目の [パラレルフローランチャー] アクティビティは、WorkflowCoordinator オブジェクトを使用して、実行するサブフローを指定します。[コーディネーター] 変数は、前の[ノードのプロビジョニング] アクティビティから完了フロー情報を保存します。スクリプトは、プロビジョニングされた各ノードの IP アドレスとポートを取得します。[coord2] WorkflowCoordinator オブジェクトは、取得した IP アドレスおよびポート情報を入力変数として使用して、[ロード バランサーにノードを追加] サブフローをノードごとに 1 回実行します。最後に、[coord2] WorkflowCoordinator オブジェクトは、 **[SetupDNS]** サブフローを 1 回実行してロード バランサーを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行するサブフローの指定

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

ワークフロー アクティビティの説明の表示

ワークフロー アクティビティ用のツールヒントが用意されており、各アクティビティの使い方を理解するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：管理者

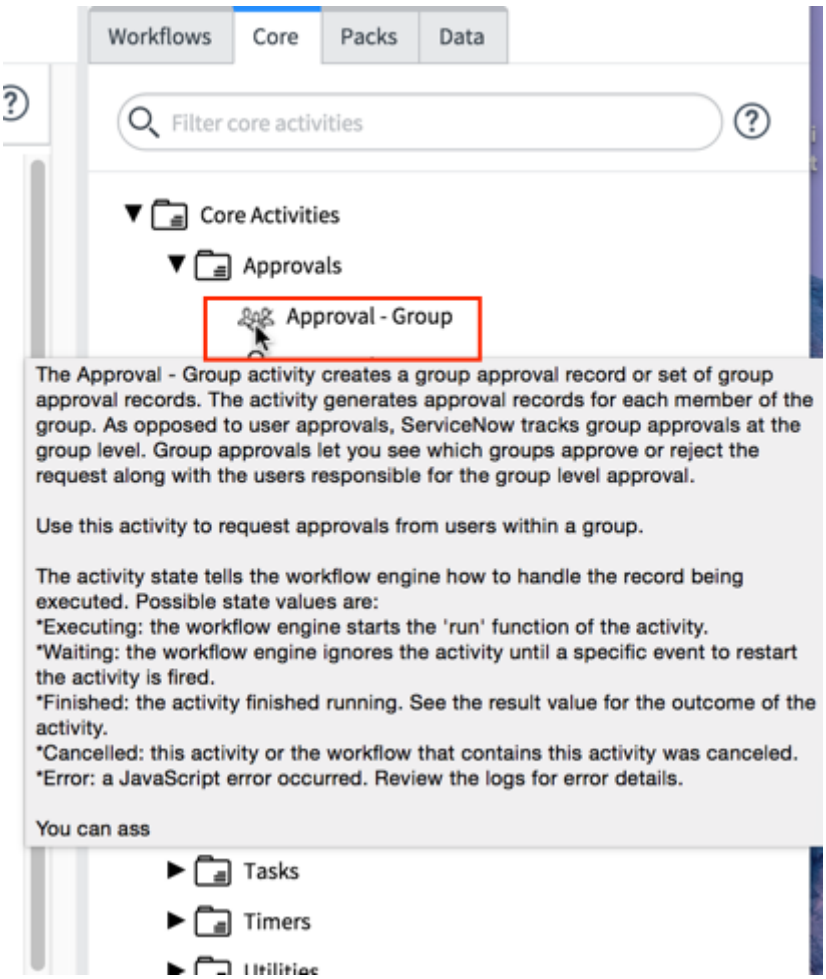
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. ワークフローエディターでアクティビティの説明を表示するには、パレット内のアクティビティのアイコンをポイントします。



2. アクティビティの説明を変更するには、次の場所に移動します。 **Workflow** > 管理 > アクティビティ定義 をクリックし、[**Description]** フィールドを編集します。

> **注:**
> アクティビティの詳細を表示するには、キャンバス上のアクティビティをダブルクリックして、[アクティビティのプロパティ] ウィンドウのタイトルバーにあるヘルプ アイコンをクリックします。

ワークフロー アクティビティ定義の要素

各アクティビティでは、アクティビティの動作を制御するか、またはアクティビティによって制御されるいくつかの要素を指定できます。

すべてのアクティビティが可能な要素をすべて指定するとは限りませんデフォルトで提供されているアクティビティへのリンクについては、「ワークフローアクティビティ」を参照してください。各アクティビティの説明では、そのアクティビティによって提供される特定の要素が詳細に説明されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー アクティビティの要素

要素	説明
結果	可能な **activity.results** 値。通常、アクティビティ結果はアクティビティが移行する場合の条件を決定します。
スクラッチパッドエントリー	アクティビティの実行が依存するスクラッチパッド変数、またはアクティビティがスクラッチパッドに書き込む変数。
入力変数	アクティビティの動作を制御する値。これらの値を設定するフィールドは、新しいアクティビティがワークフローに追加されたときに [アクティビティのプロパティ] フォームに表示されます。詳細については、「アクティビティ変数」を参照してください。
条件	完了後にアクティビティがどのように移行するかを決定します。詳細については、「ワークフローアクティビティ条件を管理する」を参照してください。
ステータス	ワークフローが実行中のレコードをどのように処理するかを決定します。

ワークフローへアクティビティを追加する

利用可能なアクティビティは、ワークフローエディタパレットの [コア]、[パック]、および [カスタム] タブに表示されます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. ワークフローエディターで、ワークフローをチェックアウトします。
2. ワークフローアクティビティを追加するには、[コア]、[パック]、または [カスタム] タブからキャンバスにドラッグし、ワークフロー本体の移行線上にドロップします。

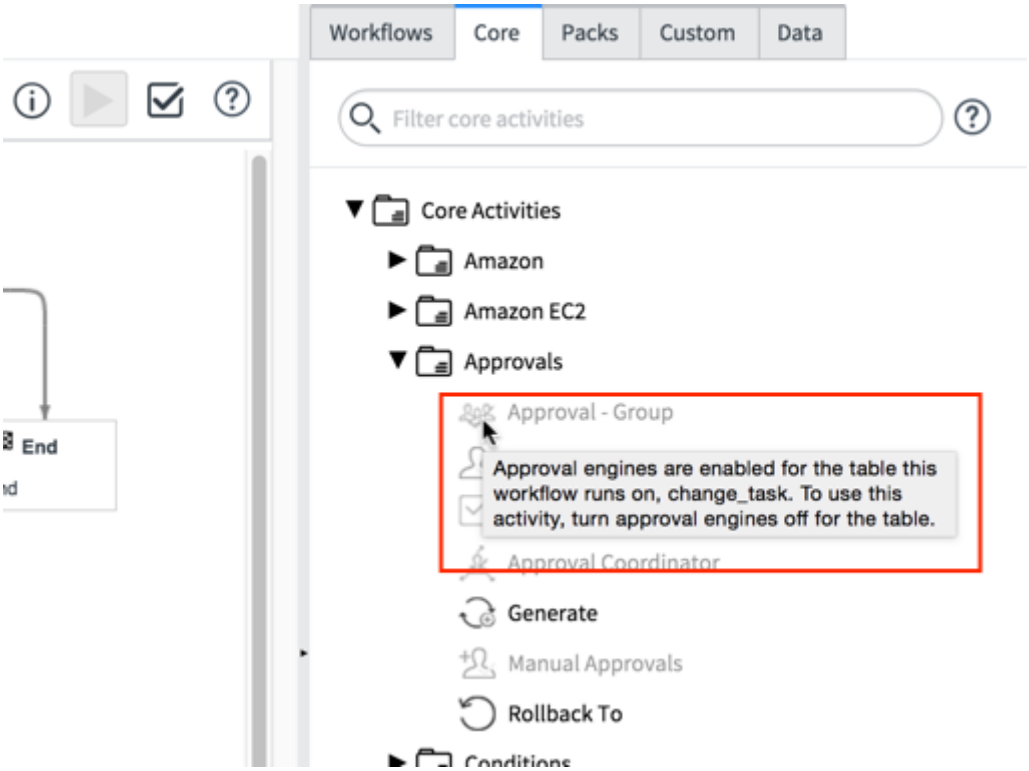
   移行は新しいアクティビティに接続されると青色に変わります。デザイナーがその時点でアクティビティをフローに追加すると、新しいアクティビティのプロパティフォームが表示されます。

   アクティビティが灰色で表示されている場合は、承認エンジンがワークフローが実行されているテーブルに対して有効です。アクティビティを使用するには、テーブルの承認エンジンをオフにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用できないアクティビティと承認エンジン



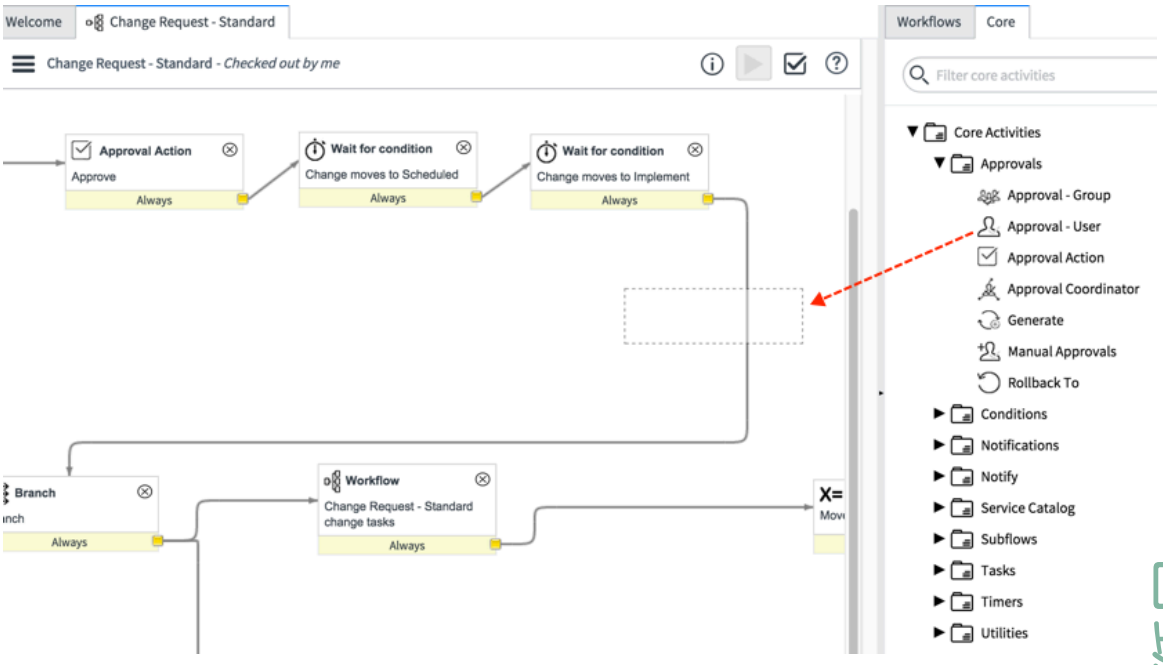
3. アクティビティに必要な追加の条件を作成し、すべての終了が接続されていることを確認します。
4. 公開の前にワークフロー検証ツールを実行して、ワークフローをハングアップさせる可能性がある欠損または切断された移行を検出します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
すべてのアクティビティの説明には [テーブル] 値があります。この値が [グローバル] の場合、ワークフロープロパティで選択されたテーブルに関係なく、アクティビティをワークフローで使用できます。特定のテーブルを識別するアクティビティは、ワークフロー用に構成されたテーブルがアクティビティで識別されるテーブルと一致または拡張する場合にのみ、パレットに表示されます。

ワークフローへのアクティビティの追加



ワークフローアクティビティを複製する

ワークフローで使用されるアクティビティ (設定されたすべてのプロパティを含む) を複製することができます。

手順

1. アクティビティを右クリックし、コンテキストメニューから [アクティビティのコピー] を選択します。

   システムは自動的にアクティビティを複製しますが、移行は作成しません。

2. コピーをダブルクリックし、プロパティを適切に構成します。
3. アクティビティをワークフロー内の場所にドラッグします。
4. 移行を追加します。

ワークフローアクティビティ間の移行を管理する

移行は、各アクティビティで定義された条件に応じて、ワークフローの処理パスを定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アクティビティのすべての条件には移行が必要であり、すべての移行は別のアクティビティまたは [終了] アクティビティへの接続を持つ必要があります。

注:

自動翻訳

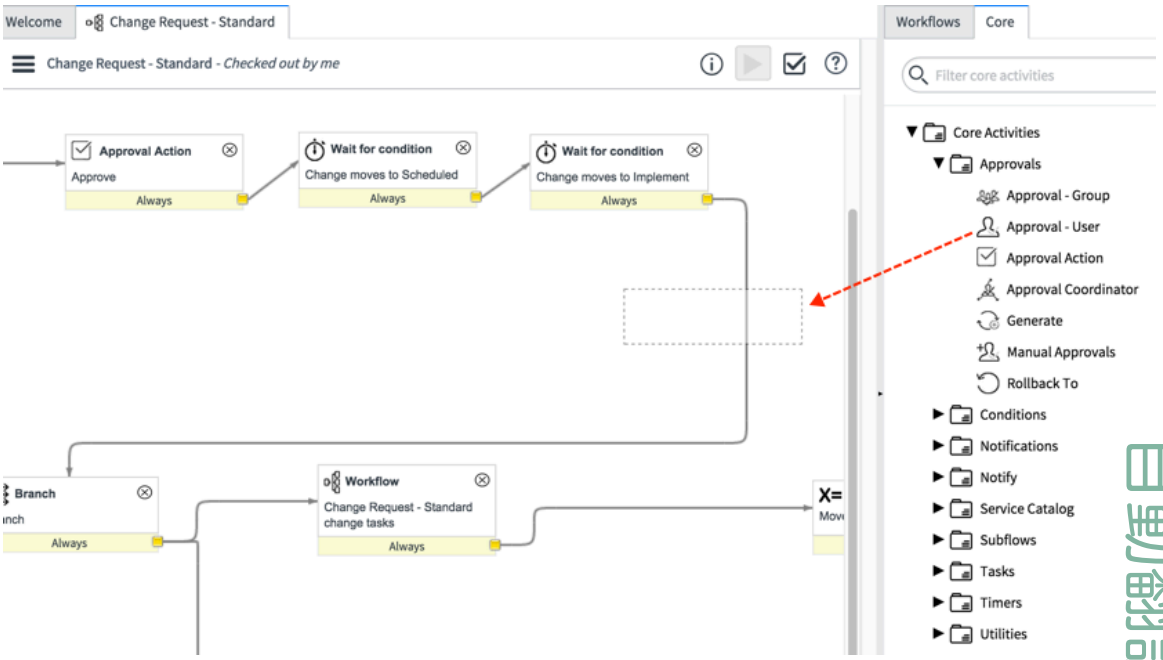
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

公開の前にワークフロー検証ツールを実行して、ワークフローをハングアップさせる可能性がある欠損または切断された移行を検出します。

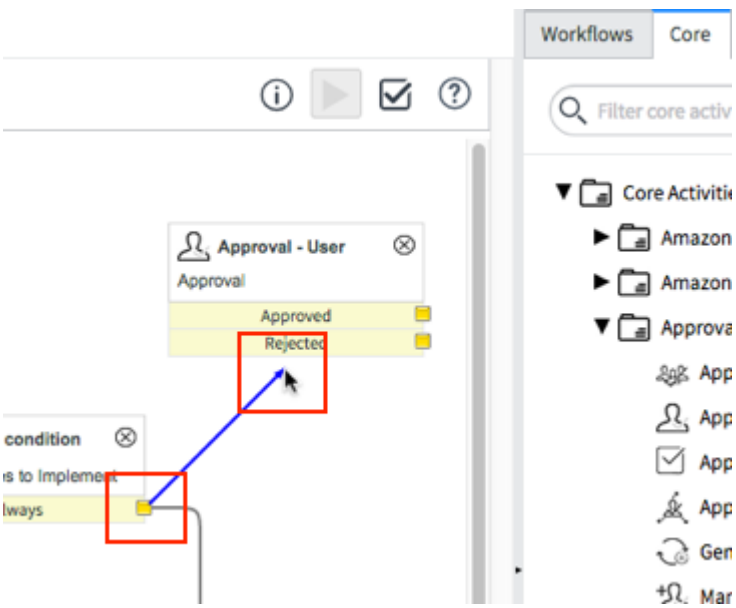
手順

1. 次のいずれかの方法を使用して、ワークフローに移行を追加します。

   - アクティビティを移行線上に直接ドラッグアンドドロップして、隣接するアクティビティに接続します。接続が行われると、移行線が青色に変わります。システムは自動的に移行を更新し、新しいシーケンスを反映します。



   - アクティビティをキャンバス内の空いている領域にドラッグし、手動で移行を作成します。アクティビティ条件の右側にある黄色の四角形をクリックし、コネクタを次のタスクにドラッグします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. アクティビティが同時に実行される場合、同じアクティビティ条件から複数の移行を描画できます。
3. 移行を削除するには、クリックしてハイライト表示し、[削除] を押します。

カスタムアクティビティの移行

[承認 - ユーザー] アクティビティでコントロールを使用すると、管理者は [承認済み] または [却下] のデフォルトの移行以外にさらにワークフロー移行をアクティビティに追加できます。

この方法を使用して定義された移行は、[承認 - ユーザー] アクティビティの永続的機能にはなりません。新しい移行が設定された後、必要に応じて、その移行をアクティビティの後続のインスタンスに手動で適用する必要があります。

ワークフローアクティビティ条件を管理する

アクティビティには、どの移行に従うかを決定するデフォルトの条件が含まれています。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
たとえば、[承認 - ユーザー] アクティビティには 2 つの条件、[承認済み] と [却下] があります。

アクティビティ条件の例

JavaScript 条件チェックを使用して、コアワークフローアクティビティのカスタム条件を作成できます。カスタムアクティビティはこの機能をサポートしていません。

手順

1. アクティビティを右クリックし、コンテキストメニューから [条件を追加] を選択します。
2. [新規ワークフロー条件] ダイアログボックスで、必要に応じてフィールドに記入します (表を参照)。

[新規ワークフロー条件] フォーム

フィールド	説明
名前	ワークフローに表示されるラベルです。
アクティビティ	この条件が送信されたアクティビティの名前です。この値は、システムによって自動的に入力されます。
簡単な説明	この条件の簡単な説明です。
条件	JavaScript の条件チェックです。次の変数を使用できます。 ○ **current**：ワークフローが実行されている現在のレコード。 ○ **activity.result**：完了時にアクティビティによって設定された結果値。

自動翻訳

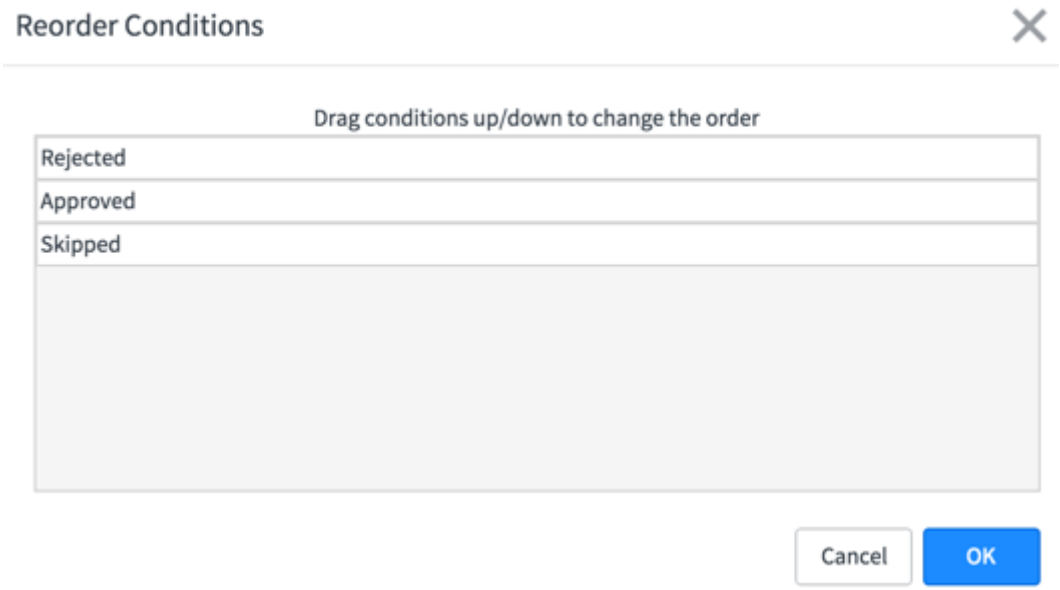
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ **activity**：ワークフロー実行アクティビティ (wf_executing) レコード。詳細条件チェックに使用されます。 ○ **activity.vars**：ワークフロー実行アクティビティレコードに関連付けられた変数。詳細条件チェックに使用されます。
生成時はスキップ	選択すると、[生成] アクティビティは、承認またはタスクを生成するためにこの移行に従いません。

3. [送信] をクリックします。
4. ワークフローアクティビティに表示される条件の順序を変更するには、そのアクティビティを右クリックし、[条件の並び替え] を選択します。

   ダイアログボックスが表示され、利用可能な条件のリストが表示されます。

   現在のアクティビティの条件リスト



5. 条件をリストの新しい位置にドラッグします。
6. **[OK]** をクリックします。

アクティビティの結果値

アクティビティによって指定された結果値は、アクティビティが移行する条件を制御します。

結果値をアクティビティの [条件] フィールドの一部として使用します。たとえば、[承認 - ユーザー] アクティビティの [条件] フィールドには、activity.result == 'rejected' が含まれ、アクティビティは、承認者から却下を受信するとその条件を通して移行します。結果値は、アクティビティ定義の [スクリプト] フィールドに設定されます。

ワークフローアクティビティのプロパティフォームを編集する

アクティビティのプロパティフォームに表示されるワークフロー変数と、フォーム上の変数の配置方法をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [ワークフロー] > [管理] > [アクティビティ定義] に移動します。
2. 作業するアクティビティまでスクロールし、アクティビティ名をクリックします。
3. ワークフローアクティビティ定義フォームで、[変数レイアウトを編集] 関連リンクをクリックします。
4. アクティビティのプロパティフォームの [フォームデザイン] ページで、アクティビティ変数を追加および削除します。
   アクティビティ変数は、フォーム上で並べ替えることができる個別のアイテムとして表示されます。

   フォームデザインインターフェイスの詳細については、「フォームデザイナーの使用」を参照してください。

ワークフロー承認アクティビティの使用とワークフローのロールバック

承認を使用して作業する場合、承認アクティビティと承認エンジンとのやりとり、スキップされた承認ワークフローアクティビティの修正方法、ロールバックの動作方法を理解する必要があります。

関連情報

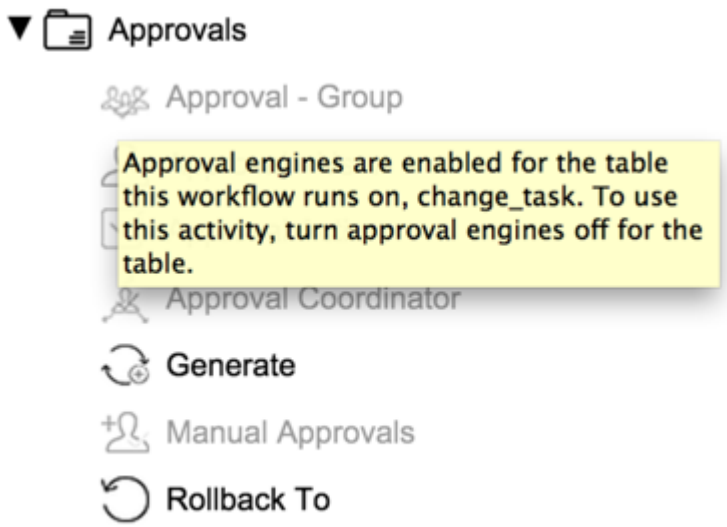
Rollback To workflow activity

承認ワークフローアクティビティと承認エンジン

承認は、承認アクティビティまたは承認エンジンで管理できますが、両方では管理できません。承認アクティビティは、ワークフローに関連付けられたテーブルに対して承認エンジンが有効になっていない場合に使用できます。

承認は、承認アクティビティまたは承認エンジンで管理できますが、両方では管理できません。両方を使用しようとすると、さまざまな問題が発生する可能性があります。承認エンジンが指定されたテーブルで使用されている場合、承認アクティビティはパレットで利用できません (灰色で表示)。パレットで灰色表示された承認アクティビティにカーソルを合わせると、より多くの情報を含むコメントが提供されます。承認および承認エンジンの詳細については、「クラシックの承認」を参照してください。

利用できない承認アクティビティ

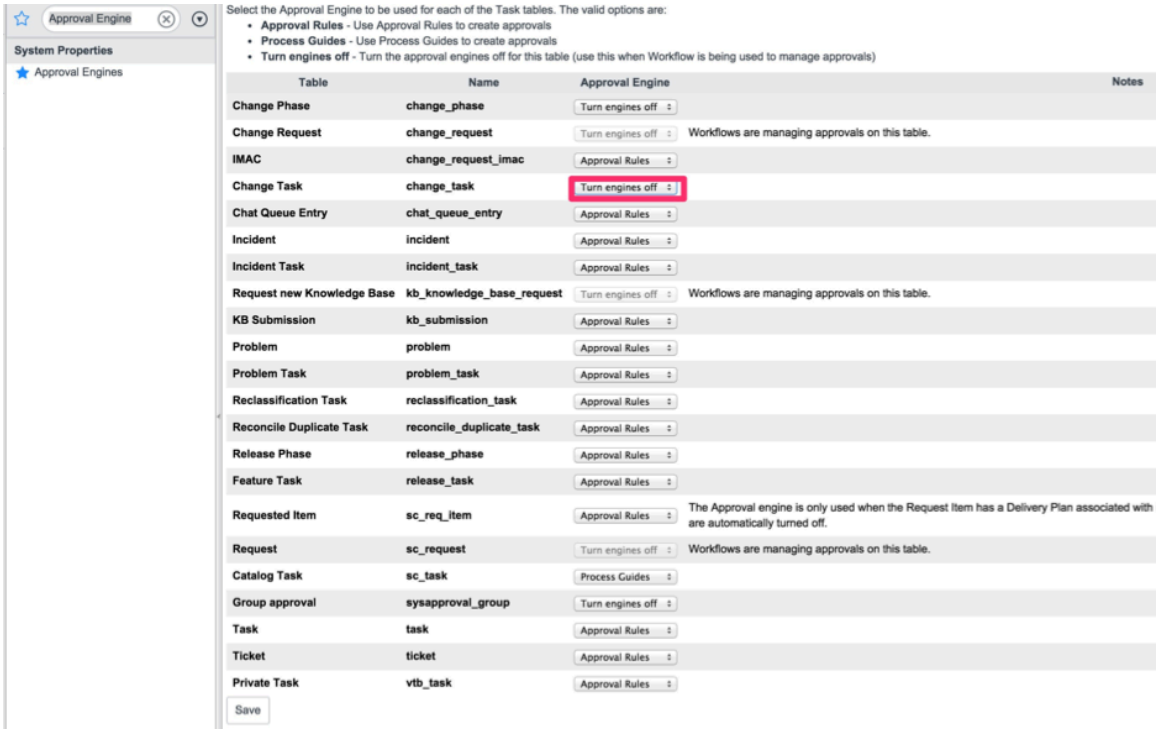


テーブルの承認エンジンをオフにするには、[システムプロパティ] > [承認エンジン] に移動して、テーブルの設定を [エンジンをオフにする] に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認エンジンをオフにする



関連情報

- 承認およびロールバック ワークフロー アクティビティ
- クラシックの承認

スキップされた ワークフロー 承認アクティビティを修正する

ワークフローがアクティブなコンテキストにある間、承認アクティビティを次のアクティビティにスキップできます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

承認アクティビティがスキップされる理由は次のとおりです。

- 承認ユーザーまたはグループが見つからないか無効です (たとえば、sys_id)。
- 承認レコードが作成された後、承認ユーザーまたはグループが非アクティブになりました。
- アクティビティは current.opened_by.department.manager などの関連テーブルでのデータへのドット連結 フィールドであり、承認ユーザーまたはグループが見つからないか無効です。
- ワークフローに関連付けられているテーブルのビジネスルールが無効です。

見つからない承認アクティビティを修正するには、次を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workflow** > ライブワークフロー > すべてのコンテキスト.
2. 承認アクティビティを誤って処理しているワークフローの [開始] 列の日時をクリックします。
3. [関連リンク] で [ワークフローを表示] をクリックします。
4. 実行されたワークフローの部分を確認し、次のうちの 1 つ以上を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認後、ワークフローが次のアクティビティに進むことを確認します。ワークフローが進むのに失敗する場合は、ビジネスルールを確認してください。詳細については、「ビジネスルールのデバッグ」を参照してください。
- 承認された各承認アクティビティを指定して、[状態] が [完了] で [結果] が [スキップ] のアクティビティを検索します。

5. 移動先 **Workflow** > ワークフローエディター ワークフローを開きます
6. スキップされた承認アクティビティをダブルクリックします。
7. [ユーザー] または [グループ] をクリックします。
8. 承認アクティビティにアクティブなユーザーまたはグループを割り当てます。詳細については、「ワークフロー エラー処理」を参照してください。

ワークフロー アクティビティの **Notify** で変数を使用する

特定のワークフローアクティビティの Notify は、問い合わせユーザーにテキストを読み込むための変数代替をサポートします。

特定のワークフローアクティビティの Notify を使用すると、ワークフロースクラッチパッドなどの変数を使用して、アクティビティの動作を判断できます。各アクティビティは最大 20 の変数をサポートします。変数代替が可能なアクティビティは次のとおりです。

アクティビティ	メモ
発言	[テキスト] フィールドでのみ変数代替をサポートします。
入力	[テキスト] フィールドでのみ変数代替をサポートします。
プレイ	**[URL]** フィールドでのみ変数代替をサポートします。
コールを転送	[電話番号] フィールドでのみ変数代替をサポートします。

スクラッチパッド変数

${variable_name} という構文を使用して、ワークフロースクラッチパッドまたはアクティビティスクラッチパッドから変数を呼び出すことができます。変数名の前に workflow.scratchpad または activity.scratchpad を含める必要はありません。たとえば、変数 `activity.scratchpad.langCode = 'en-US'` を使用するには、アクティビティ内で ${langCode} を呼び出します。スクラッチパッドに指定された変数が含まれていない場合、変数は空の値として評価されます。

${object.value} の書式を使用して、スクラッチパッド上のオブジェクトから値を取得できます。たとえば、${user.name} を呼び出すことで `workflow.scratchpad.user` = {name：'john.smith'} のようなユーザーオブジェクトの名前を取得できます。

ディジット変数

[入力] アクティビティは ${digit} 変数を公開します。この変数は、アクティビティが提示する各条件で使用します。ユーザーに読み取らせる番号は、各条件によって自動的に決定されます。問い合わせユーザーはその番号を押して、その条件を通してアクティビティを移行させることができます。

1 つのワークフローで複数のタイマーアクティビティを使用する

ワークフロー タイマーアクティビティは、アクティビティ固有のスクラッチパッドに互いに独立してデータを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前は、ワークフロー内のすべてのタイマーアクティビティが単一の共有スクラッチパッドにアクセスし、複数のタイマーアクティビティを 1 つのワークフローに追加する際に競合が発生する可能性がありました。

タイマーのスクラッチパッドのエントリは、次の値を保持します。

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

関連情報

タイマー ワークフロー アクティビティ

カスタムアクティビティワークフローを公開する

ユーザーがカスタムアクティビティを作成して保存または送信すると、そのアクティビティがデザイナー パレットの [カスタム] および [パック] タブに表示されます。ただし、これはカスタムアクティビティを作成したユーザーに対してのみ表示されます。

設定が完了したら、ユーザーは [公開] をクリックします。これにより、workflow_admin または activity_creator ロールを持つインスタンス上の他のユーザーがアクティビティにアクセスできるようになります。公開済みアクティビティは、ServiceNow ストアへのアップロード用に使用でき、ワークフローへの追加、および適切なロールを持つ任意のユーザーによる編集が可能です。

公開済みアクティビティを編集するには、[チェックアウト] をクリックします。ユーザーがアクティビティをチェックアウトすると、そのユーザーだけがアクティビティを変更できます。チェックアウト済みアクティビティのフィールドは、他のすべてのユーザーに対して読み取り専用です。チェックアウト済みアクティビティを正常に変更したら、ユーザーはそれを再度公開します。システムはこのアクティビティの新しいバージョンを、[ワークフローエディター] パレットの [カスタム] タブに追加します。

注:
現在のアプリケーション スコープで作成された場合、作成および公開するアクティビティは [パック] タブでのみ表示可能です。

ロックされたバージョン

アクティビティ バージョンがユーザーによってチェックアウトされた後に、そのユーザーが病気になったり退社したりしてチェックインされなかった場合、問題が発生する可能性があります。この状態のアクティビティを更新のためにチェックアウトすることはできません。

admin ロールを持つユーザーは、ロックされたアクティビティを公開済みステータスに戻すことができます。管理者は、ロックされたアクティビティをワークフローエディターの [カスタム] タブから開き、チェックアウト済みバージョンを選択して、[強制的にチェックアウト]、[公開] を選択します。

Workflow 固定しているアクティビティ

ワークフロー管理者はカスタムアクティビティを固定して、ServiceNow ストアから新しいバージョンをダウンロードする場合に、システムによってそのアクティビティが自動的に更新されないようにすることができます。

個々のアクティビティの固定または固定解除を行うか、そのワークフロー内のすべてのアクティビティに使用されているバージョンを制御するワークフロー プロパティ内で固定を設定できます。これにより、同じアクティビティの異なるバージョンを使用する 2 つのワークフローが発生する可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アクティビティの固定と固定解除は、ServiceNow ストアからダウンロードされたカスタムアクティビティにのみ適用され、インスタンスでローカルに作成された新規公開のアクティビティ定義には適用されません。これらのローカルに更新されたカスタムアクティビティを使用するには、ワークフローをチェックアウトし、アクティビティを手動で追加する必要があります。

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー は、ServiceNow の機能を活用して、特定のインスタンスの回帰テストをインテリジェントに生成するツールです。

テストジェネレーターは、インスタンスの動作とワークフローを分析してテストをインテリジェントに作成します。ATF Test Generator は既存の ATF フレームワークと統合され、シームレスなユーザーエクスペリエンスを提供します。ServiceNow がホストするヘッドレスブラウザーで ATF テストを実行する ServiceNow の Cloud Runner を使用して、これらのテストを実行することもできます。

注:
インスタンスで ADCv2 ロードバランサーを使用していることを確認します。詳細については、ADCv2 移行に関するナレッジ記事 を参照してください。インスタンスで ADCv2 ロードバランサーを使用していない場合は、Now Support にお問い合わせください。

ATF Test Generator and Cloud Runner の概要

開始するには

探索	構成	運用
ATF Test Generator と Cloud Runner の詳細	クラウドユーザーの設定	テストを生成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照	
Cloud Runner を使用してテストを実行します	アプリに関するその他の情報について	

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー の概要

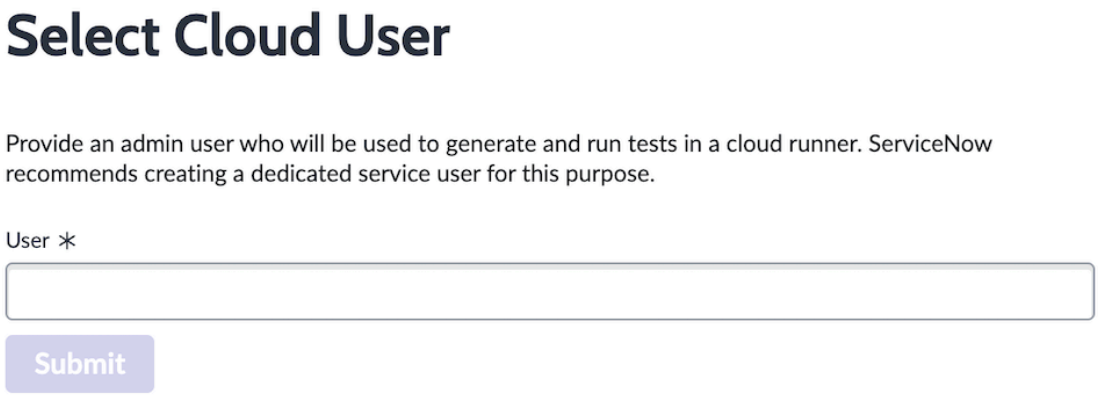
アプリケーションを使用して、 ATF テストジェネレーターとクラウドランナー インスタンスの動作とワークフローに応じてテストを生成します。Cloud Runner オプションを使用して、生成されたテストを実行することもできます。

このアプリケーションには次のメインモジュールがあります。

自動翻訳

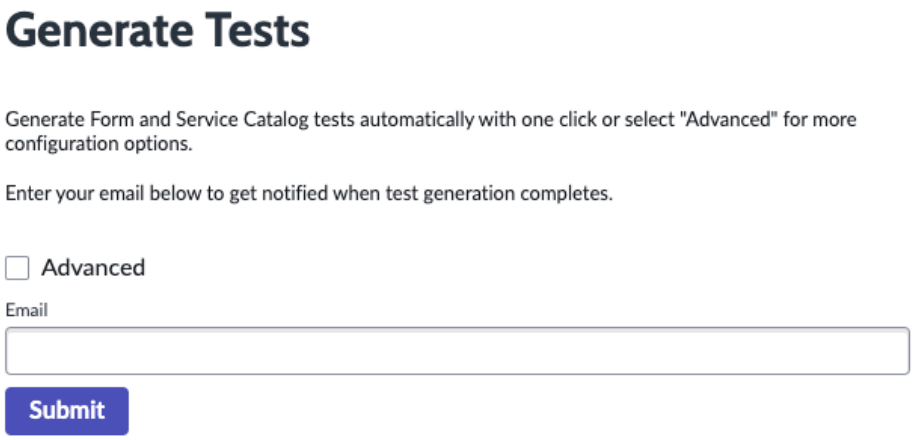
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [クラウドユーザーを選択 (Select Cloud User)]：Cloud Runner のユーザーの資格情報を設定しま



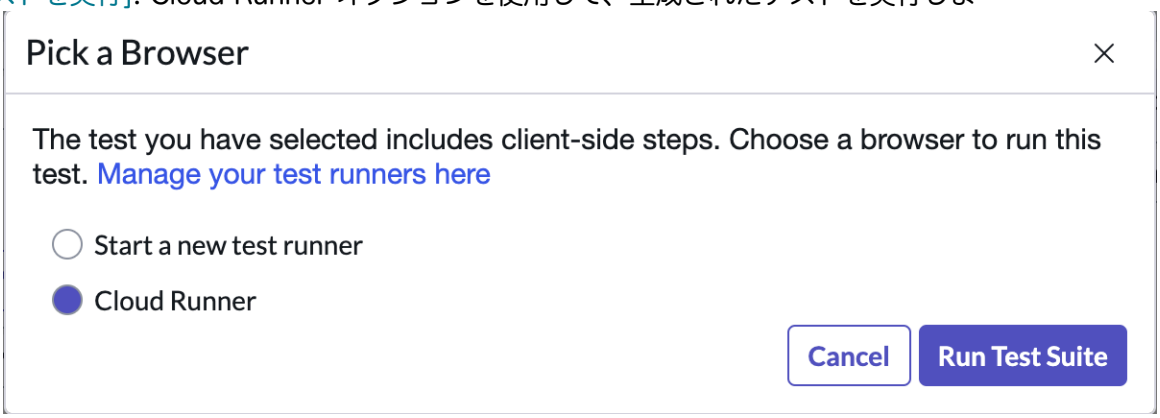
す。

- [テストを生成 (Generate Tests)]：Cloud Runner で実行するテストとテストスイートを自動生成しま



す。

- [テストを実行]: Cloud Runner オプションを使用して、生成されたテストを実行しま



す。

> **注:**
> このモーダルは、ATF テストまたはスイートを実行しようとすると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラウドユーザーの設定

クラウドユーザーがテストを生成して実行できるように資格情報を設定します。これは、管理者ユーザーがアプリケーションをインストールした後に行う 1 回限りのセットアップです。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > 管理 > クラウドユーザーを選択.

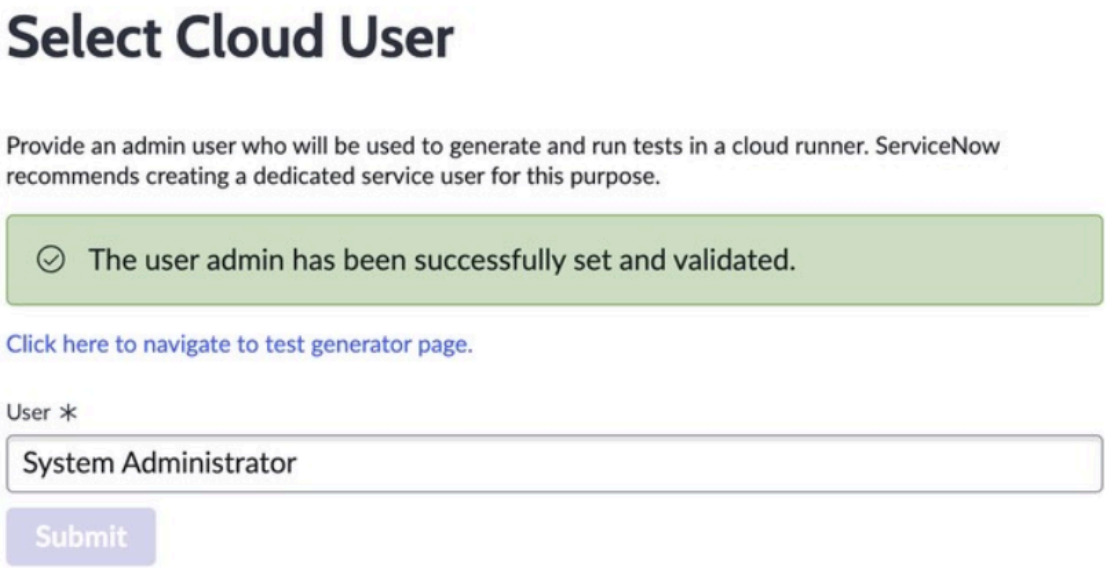
> **注:**
> [クラウドユーザーの選択 **(Select Cloud User)**] モジュールは管理者にのみ表示されます。ATF テスト管理者であっても、[クラウドユーザーの選択 **(Select Cloud User)**] モジュールにアクセスすることはできません。

2. リストから管理者ユーザーを選択します。

> **注:**
> 管理者であっても、専用の管理者ユーザーを選択することをお勧めします。

3. [送信] をクリックします。

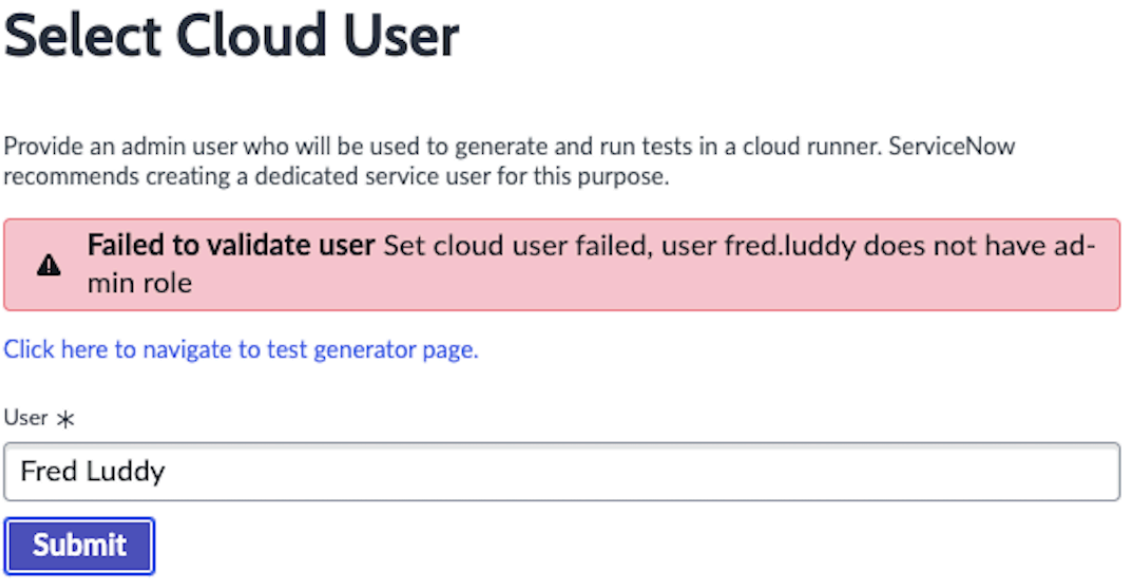
管理者ユーザーが正常に選択されると、次のメッセージが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したユーザーが管理者でない場合は、エラーメッセージが表示されます。次のメッセージは、考えられるエラーメッセージの 1 例です。エラーメッセージは、エラーの理由によって異なりま



す。

注:
管理者ユーザーを選択すると、クラウドブラウザーを回転させてから、選択したユーザーへのログインが試行されるため、時間がかかる場合があります。

テストの生成

ServiceNow Test Generation and Cloud Runner アプリケーションを利用してテストを自動的に生成します。ボタンをクリックするだけでこれらのテストを実行することもできます。

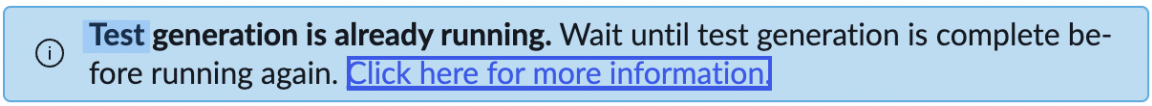
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > 管理 > テストジェネレーター.
   [クラウドユーザーの選択 **(Select Cloud User)**] モジュールを使用しており、管理者ユーザーが設定されている場合は、[ここをクリックしてテストジェネレーターページに移動 **(Click here to navigate to test generator page)**] をクリックします。

   注:
   [テストを生成 **(Generate Tests)**] モジュールは管理者にのみ表示されます。ATF テスト管理者であっても、[クラウドユーザーの選択 **(Select Cloud User)**] モジュールにアクセスすることはできません。

   すでにテスト生成を実行している場合は、次のメッセージが表示されま

   す。

   注:
   複数のテスト生成プロセスを同時に開始することはできませんが、後で実行するためにキューに入れられます。

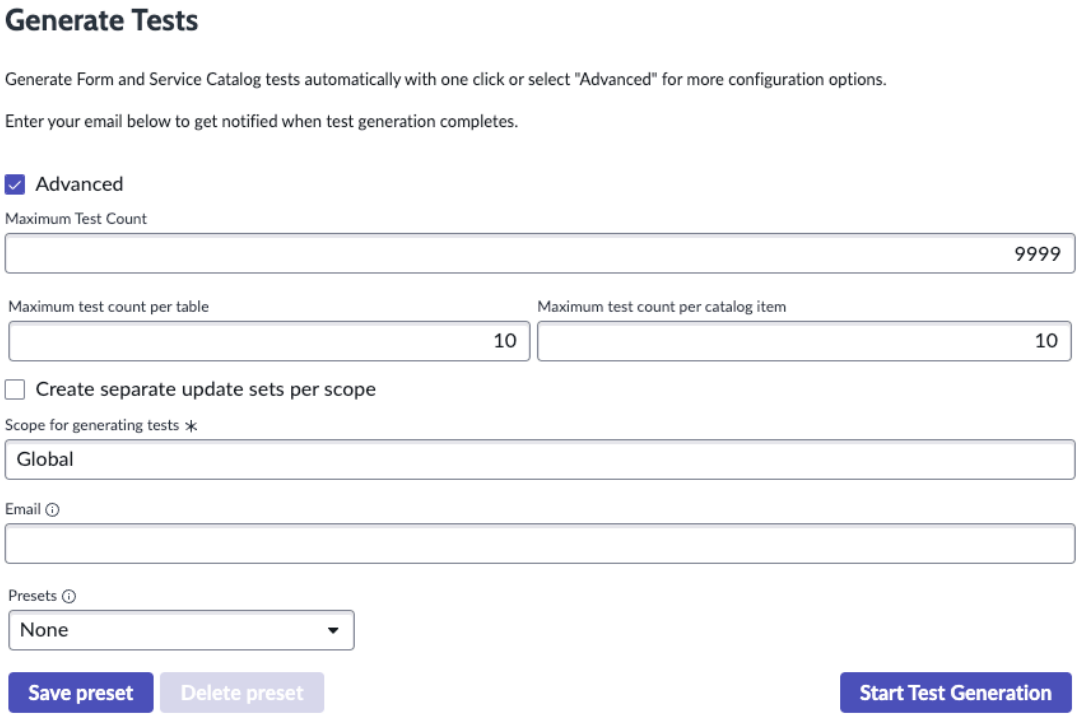
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. オプション: 現在実行中のテストとキューを確認するには、次に移動します。 自動テストフレームワーク **(ATF)** > 管理 > ブラウザオーケストレーションキュー.
[ブラウザーオーケストレーションキュー (Browser Orchestration Queue)] リストが表示されます。

   注:
   リストではテスト生成とテスト実行のそれぞれの進捗状況とステータスを確認できます。

3. テストを生成する 2 つの方法のいずれかを選択しま



す。

   - [詳細] が未選択：デフォルトですべてのテーブルでテストを生成します。
   - 詳細を選択 **:**テストを生成する特定のテーブルを指定するオプション
     - 最大テスト数 (Maximum Test Count)：生成されるテスト数の上限。
     - テーブルあたりの最大テスト数 (Maximum test count per table)：各テーブルのテスト数の上限。
     - カタログアイテムあたりの最大テスト数:サービスカタログアイテムごとの生成されたテストの最大数。デフォルトは最大 10 です。サービスカタログアイテムごとに生成されたテストの数を変更できます
     - スコープごとに個別の更新セットを作成:スコープごとに個別の更新セットを作成するオプション
     - テストを生成するためのスコープ:異なるスコープの別々の更新セットにテーブルを含める機能。たとえば、ジェネレーターはテーブルのスコープに関する情報を収集し、スコープごとに個別の更新セットにテストを保存します

       注:
       このフィールドは、[スコープごとに個別の更新セットを作成] フィールドが選択されていない場合にのみ表示されます。その後、生成されたテストのスコープを選択できます。既定のスコープは [グローバル] です。

自動翻訳

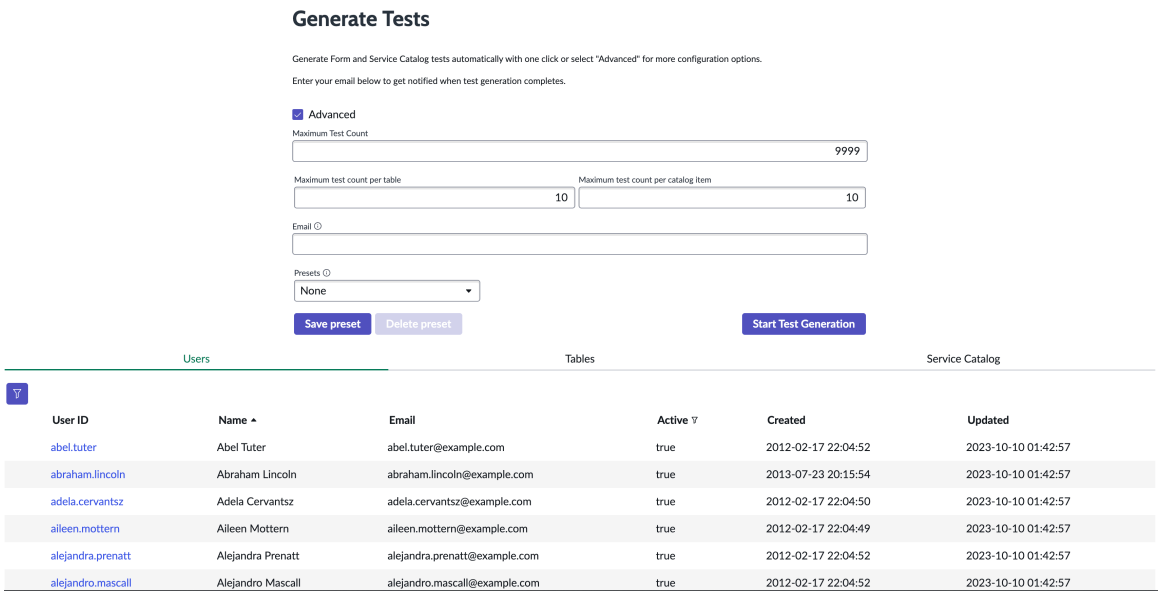
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール：テスト生成サマリーに関する通知を受信するユーザーのメールアドレス
- プリセット:サービスカタログアイテムごとのユーザーコントロール生成テストの数。デフォルトの最大数は 10 です。

注:
テスト生成プロセスには時間がかかるため、指定されたメールアドレスを定期的にチェックして、テスト生成に関する通知を受信してください。

4. オプション: [プリセットを保存] を選択して、プリセット フィルター条件を実装します。[プリセットを削除] を選択してプリセットを削除することもできます。[テストを生成] モジュールにアクセスできるすべての管理者は、[プリセット] フィールドで更新を表示できます。

注:
デフォルトの 「なし」 プリセットは削除できません。編集可能なサンプルプリセットがいくつか提供されています。



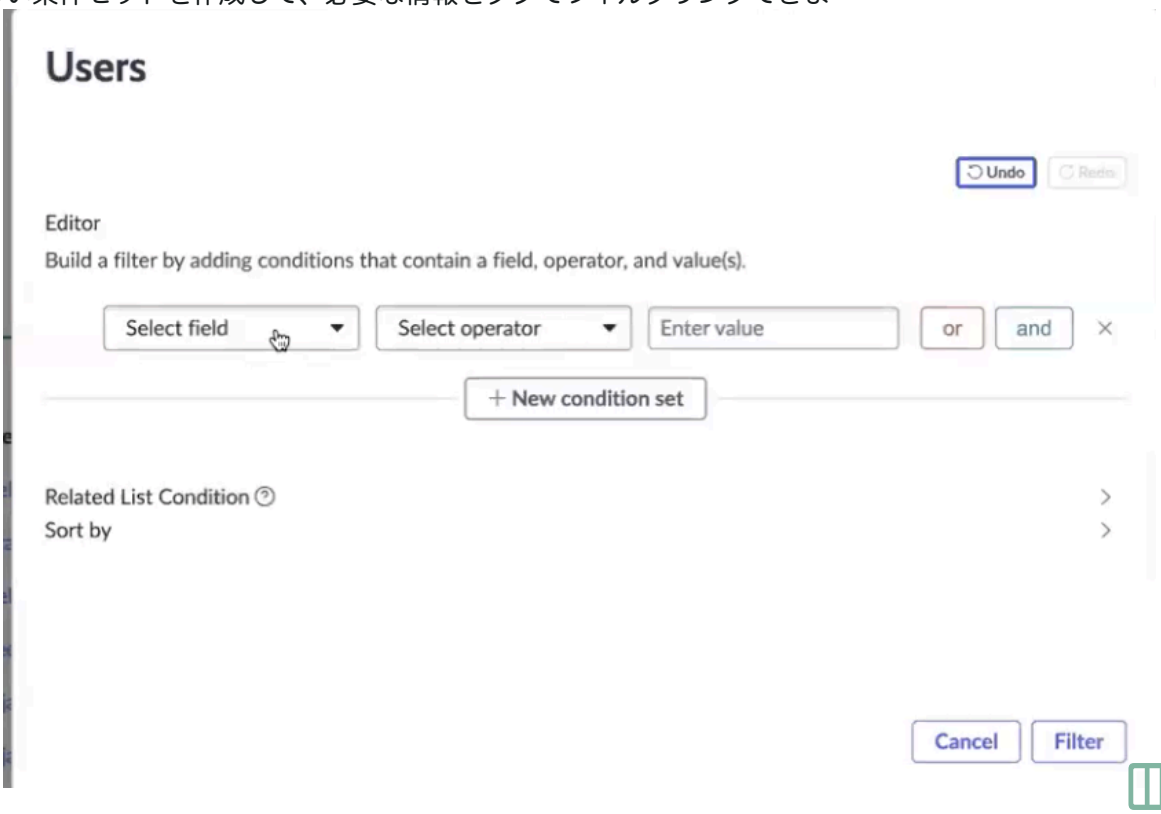
プリセット値によって作成されたクエリに応じて、次のタブは特定のデータを返します。

- ユーザー
- テーブル
- Service Catalog

自動翻訳

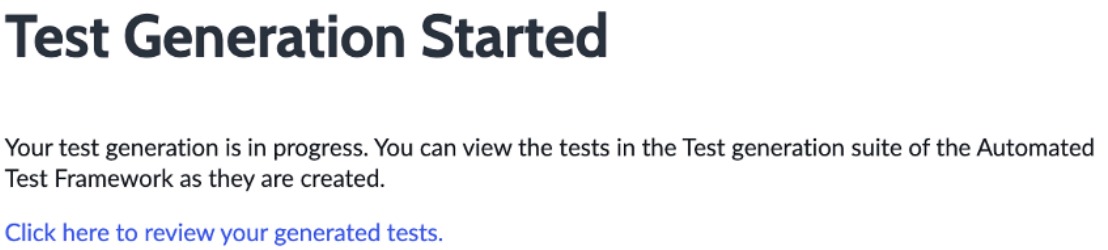
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
新しい条件セットを作成して、必要な情報をタブでフィルタリングできま



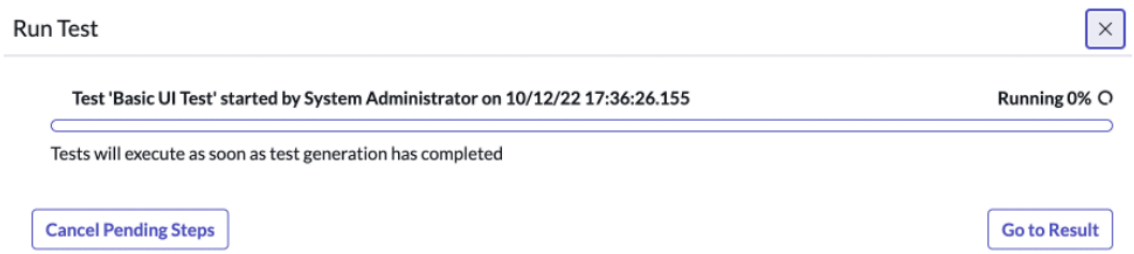
す。

5. [テスト生成の開始] を選択します。
[テスト生成を開始 (Test Generation Started)] ページが表示されます。



テストの生成中にテストまたはスイートを実行すると、次のいずれかのメッセージが表示されます。

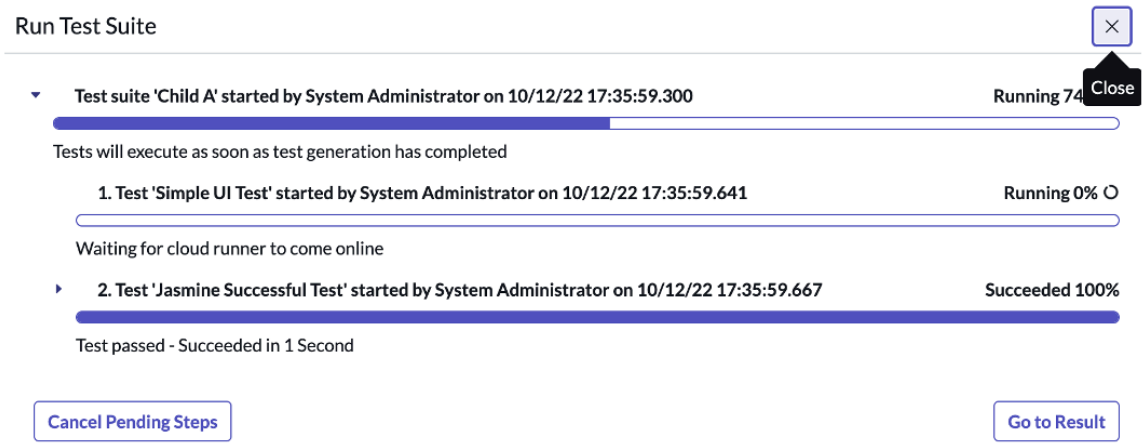
- テスト実行の場合



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スイート実行の場合



6. スイートに移動して、生成されたテストを確認します。
テストスイートのリストが表示されます。

> **注:**
> テストは生成中になると表示されます。テストの生成がまだ進行中の場合は、生成されたテストまたはテストスイートを実行しないことをお勧めします。

7. **[ATF** 生成スイート **(ATF Generated Suite)]** スイートを選択します。

> **注:**
> 基本フォームとサーバーテストステップのみをサポートしています。
>
> テスト生成を実行するたびにスイートを更新しない場合は、*sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set* プロパティを False に設定できるようになりました。テストの生成中に作成された更新済みのレコードは、ユーザーが現在選択しているスイートでキャプチャされます。デフォルト値は True に設定されており、テストが生成されるたびに更新されたスイートが生成されます。

選択したスイート内のテストのリストが表示されます。問題なく実行されたテストのみがこのスイートに表示されます。

8. オプション: レコードプロデューサーまたはサービスカタログを使用して生成された自動テストを表示する場合は、生成されたスイートを選択し、[テスト] 関連リストまで下にスクロールします。作成された自動テストから、そのレコードまたはインシデントを使用したすべてのユーザーを表示できます。ここでのテストステップは他のテストステップと似ていますが、フォームのフィールドに対して最初の検証が行われます。すべての必須フィールドには、サンプルデータに基づいて値が設定されます。すべての必須ステップの後に、検証も実行されます。送信すると、最終的なレコード検証が行われます。

Cloud Runner を使用したテストの実行

Cloud Runner のブラウザーオプションを使用して、生成されたテストスイートを実行します。

始める前に

> **注:**
> ATF テストデータは一時的にブラウザーセッションに保存され、ServiceNow データセンターに保存されます。テストデータは、すべてのテスト実行が完了すると削除されます。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > スイート > **ATF** 生成スイート.

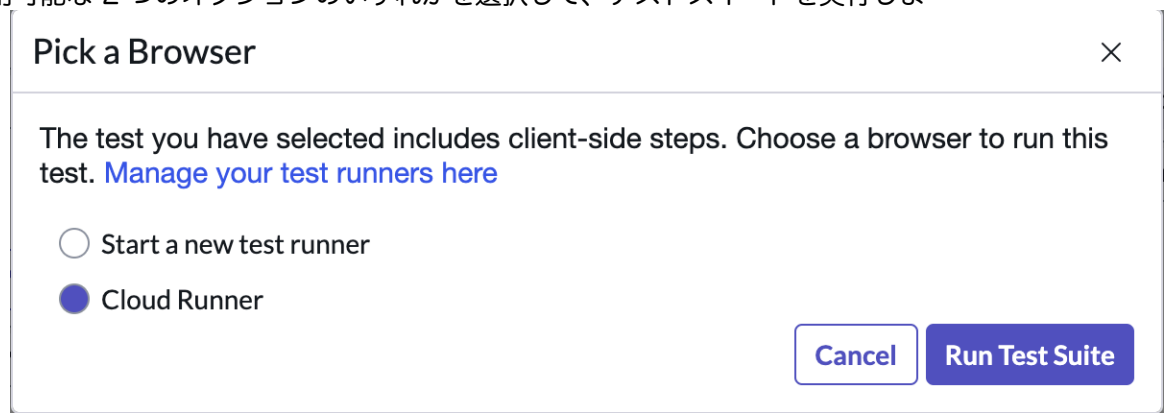
   注:
   個々のテストを実行することもできます。移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テスト.

2. [テストスイートを実行] を選択して、選択したスイートを実行します。

   注:
   Cloud Runner のブラウザーオプションを使用して、個々のテストを実行することもできます。

   [ブラウザーを選択] モーダルが表示されます。

3. 利用可能な 2 つのオプションのいずれかを選択して、テストスイートを実行します。



   - [新しいテストランナーを開始]：新しいタブを開始してテストを実行します。
   - [Cloud Runner]：クラウドでテストを実行します。

     注:
     管理者ユーザーは、[ブラウザを選択] モーダルで [Cloud Runner] オプションを非表示にするには、atf_cloud_runner.Radio_visible を false に設定します。このプロパティはデフォルトで true に設定されています。

   注:
   Cloud Runner を使用してテストスイートを実行すると、スイート内のすべてのテストが並行して実行されます。詳細については、「Clour Runner を使用した並列テスト」を参照してください。スイート内のテストが実行される順番はランダムです。並列スイートテストでは [実行順序] と [失敗時に中止] を無視します。

4. ブラウザーを選択した後、モーダルで [テストスイートを実行] を選択します。

   注:
   同時に使用できる Cloud Runner の数は、デフォルトでは 2 つです。Cloud Runner をさらに 5 つ購入するオプションもあります。

   進捗状況バーを閉じても、テストの実行はバックグラウンドで続行されます。

5. オプション: テストの実行結果を確認する場合は、[結果に移動 **(Go to Result)**] を選択します。

Clour Runner を使用した並列テスト

Cloud Runner を使用した並列テストでは、スイート内のテストが並列に実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スイートを実行するとすぐに、1 つのスイート内のテストの並列テストが開始されます。Cloud Runner を使用してスイートを実行すると、スイート内のすべてのテストが並列実行され、[実行順序] と [失敗時に中止] は無視されます。Cloud Runner を使用した並列テストは、Cloud Runner を使用しない並列テストとは異なります。

> **注:**
> Cloud Runner を使用しない並列テストでは、複数のスイートが並列に実行されます。

テスト実行のスケジュール設定

スケジュールと夜間実行を使用して、ServiceNow のクラウドインフラストラクチャでテストとテストスイートを実行することで、ATF テストの実行を完全に自動化できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > スケジュール.
   [スイートスケジュール] ページが表示されます。
2. 新しいスケジュール実行を作成する場合は、[新規] を選択します。
   スイートスケジュールレコードが表示されます。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	スケジュール実行の名前。
アクティブ	スケジュール実行を有効にするオプション。
アプリケーション	スケジュール実行のあるアプリケーション。
実行	スケジュール実行を実行する頻度。
時刻	テスト実行がスケジュールされている正確な時間
クラウドで実行	Cloud Runner でスケジュール実行を実行するオプション。新しいスケジュールの場合、デフォルト値は True です。 **注:** 既存のスケジュール実行の場合、値は False です。

4. [保存] を選択します。
5. オプション: 必要に応じて子テストを追加します。

   > **注:**
   > 子テストのブラウザー名を変更しても、Cloud Runner で実行されます。

6. [今すぐ実行] を選択してスイートを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー 参照

ATF テストジェネレーターとクラウドランナーのリファレンス情報。

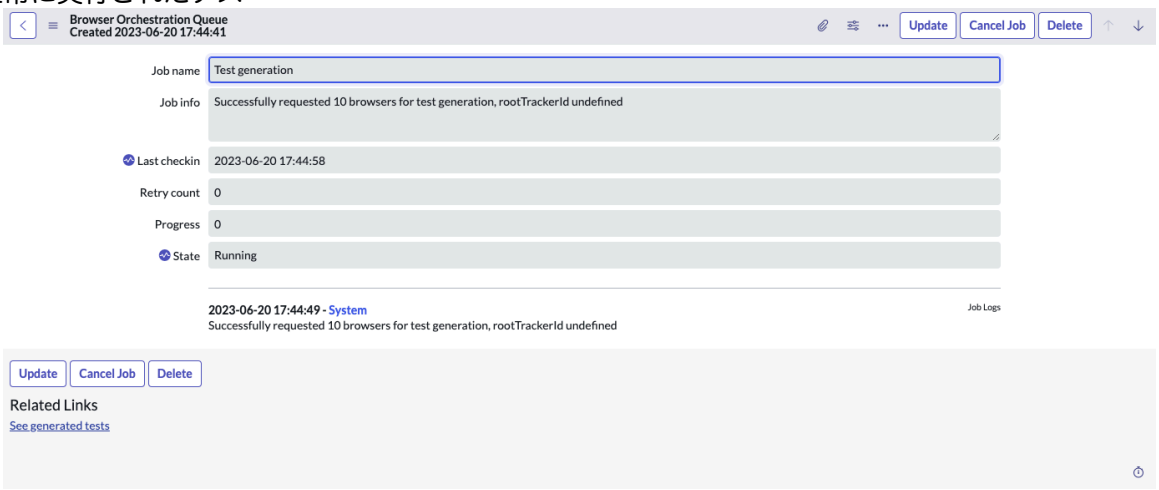
BOQ フォームのログエントリ

BOQ フォームでログエントリを表示して、テストスイートの実行中、クラウドランナーの設定中、またはテストの生成中に、エラーをデバッグしたり、重要なトランザクションを追跡したりします。

BOQ フォームで重要なログエントリを表示できるようになりました。BOQ テーブルに移動すると、ジョブのリストが表示されます。いずれかのジョブを入力すると、特定のジョブログエントリがいくつか表示されます。

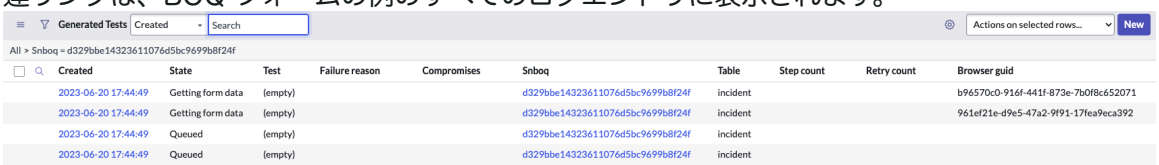
テスト実行の BOQ フォームのログエントリの例を次に示します。

- 正常に実行されたテス



ト

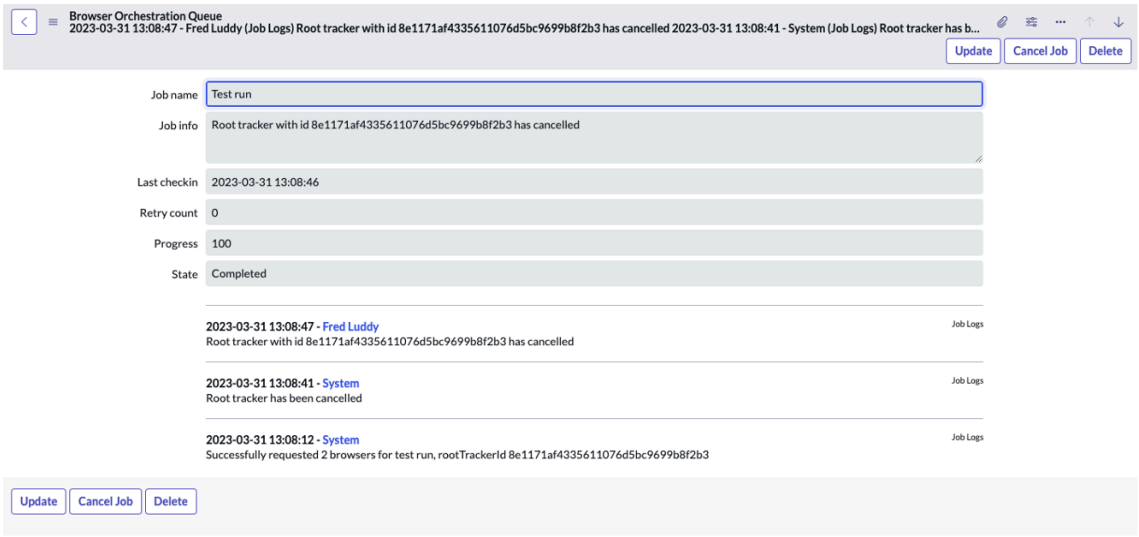
> **注:**
> [生成されたテストを表示 (See generated tests)] 関連リンクを選択して、自動テストを表示します。生成されたテストのリストが表示されます。これは編集できません。リスト上のテストのステータスと失敗の理由を表示することもできます。[生成されたテストを表示 (See generated tests)] 関連リンクは、BOQ フォームの例のすべてのログエントリに表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ルートトラッカーを介してユーザーによってキャンセルされたテストの実



行

- インスタンスで BOQ と BOS に到達できるが、ログインがリダイレクトされる場

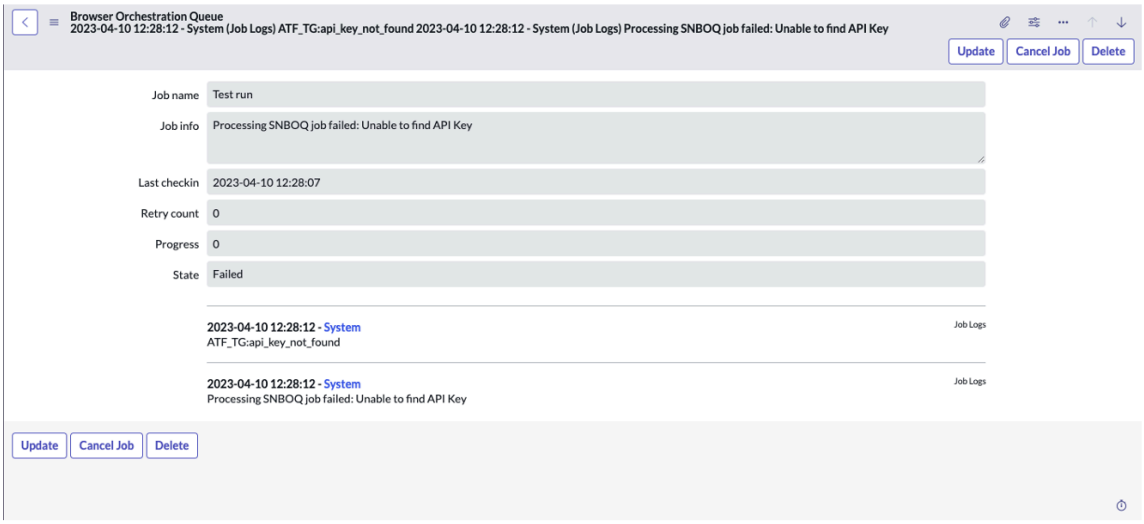
合。

> **注:**
> これは、インスタンスの ADCv2 ロードバランサーが誤って構成されており、クライアント側スクリプトを介してトラフィックをリダイレクトするようにカスタマイズされている場合に発生する可能性があります。

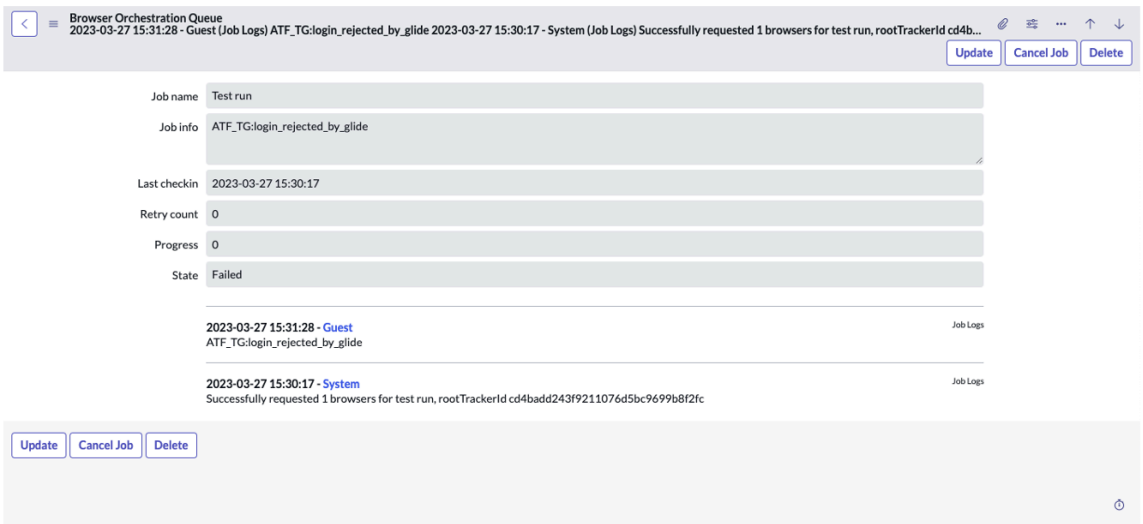
(インスタンスの ADCv2 ロードバランサーが誤って構成されていて、クライアント側スクリプトを介してトラフィックをリダイレクトするように顧客がカスタマイズしていた場合など)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ジョブが BOS/BOQ に送信される前に API キーを削除した場合



- クライアント側スクリプトが原因で BOS がインスタンスにログインできない場合や、要求が BOS/BOQ に送信された後に API キーが削除される場合などで



す。

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー ロール

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー はこれらのロールに併せてインストールされます。

サブスクリプションの管理の詳細については、アカウント担当者に問い合わせ Managing per-user subscriptions in Subscription Management てください。

システム管理者 **[admin]**

ATF テストジェネレーターとクラウドランナー ストアアプリケーションにアクセスして使用するには、管理者ロールが必要です。

注:
ストアアプリケーションのモジュールは、管理者にのみ表示されます。ATF テスト管理者であっても、これらにアクセスすることはできません。専任の管理者ユーザーを選択することをお勧めします。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

昇格

ロールが昇格されたロールかどうか。昇格されたロールはユーザーまたはグループにアサインされず、昇格で使用する必要があります。詳細については、「Elevate to a privileged role」を参照してください。

いいえ。

特別な考慮事項

次の条件を満たす、専任の管理者ユーザーを選択することをお勧めします。

- ロックアウトされていない
- アクティブである
- Web サービスへのアクセスのみではない
- 内部統合ユーザーではない

HTTP 応答ヘッダー

応答ヘッダーは、HTTP 応答で使用されるシンプルな名前と値のペアで、ページコンテンツに関する追加情報やクライアントによる処理方法を提供します。

サービスポータル、UI ページ、または UX アプリケーションを含む、すべてまたは特定のページタイプに対して HTTP 応答ヘッダーを構成できます。応答ヘッダーを構成して渡す機能により、クライアント (通常はブラウザ) によるページコンテンツの特別な処理が可能になります。

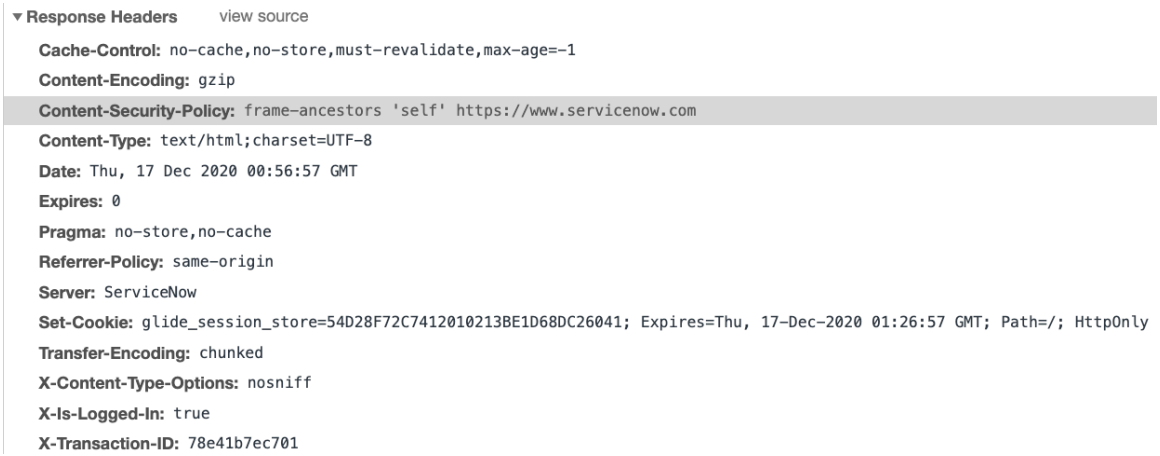
HTTP ヘッダーの詳細や、特定の HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアを構成する方法の詳細については、以下を参照してください。https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

応答ヘッダーを構成するときは、HTTP ヘッダーの定義を確認し、クライアントがページコンテンツを処理する方法を決定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- たとえば、特定のページまたはすべてのページに HTTP ヘッダーを Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com のように設定します。
- Chrome などのブラウザでページを呼び出して、Chrome 開発者ツールの [応答ヘッダー] セクションでページを確認できます。



ブラウザが frame-ancestors を使用するページを処理する方法の詳細については、「https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors」を参照してください。

警告:
カスタム名前/値ペアがある URL を使用する場合は、潜在的なセキュリティリスクがあるため、注意して作業を進めてください。Now Platform の契約に対する署名されたセキュリティの修正には、暗黙的なセキュリティが含まれています。最終的な URL でカスタムの名前と値のペアを使用すると、誤って上書きする可能性があります。

- HTTP 応答ヘッダーの構成関数を完全に無効にする場合は、*glide.http.headers_config.enabled* プロパティを **false** に設定します。
- false に設定すると、Now Platform で sys_response_header テーブルに定義したヘッダー構成は使用されません。

自動翻訳

Content-Security-Policy: frame-ancestor ヘッダーの特別な処理

通常、Now Platform には X-Frame-Options: SAMEORIGIN ヘッダーが自動的に含まれます。

- デフォルトで有効になっている *glide.set_x_frame_options* グローバルプロパティの設定に基づいて、すべてのタイプのブラウザでこのヘッダーの使用がサポートされます。
- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 ヘッダーを使用してページを構成する場合、Now Platform には X-Frame-Options: SAMEORIGIN ヘッダーが自動的に含まれません。Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' には同じ機能がすでに含まれているため、これを除外することにより、ブラウザが混乱するのを防ぐことができます。

Internet Explorer に対する Content-Security-Policy: frame-ancestor ヘッダーの特別な処理

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 ヘッダーを使用すると、サードパーティのサイトからレンダリングされた iFrame 内からのページを含めるように複数の URL ソースを構成できます。ただし、Internet Explorer でこのタイプのヘッダーはサポートされていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 代わりに、Internet Explorer はこのヘッダーで X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) ディレクティブのみをサポートしますが、単一のホスト URL に限定されます。
- frame-ancestor 'self' URL1 URL2 ヘッダーを設定し、Internet Explorer が使用されている場合、Now Platform では自動的に X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) ヘッダーが代用されます。

Internet Explorer 要求に参照元 URL ヘッダーが含まれている場合：

- Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 ヘッダーで設定されたホスト URL (完全な URL またはワイルドカード http://*.example.com タイプの URL 形式のみ) との照合を試みます。
- 一致がある場合は、一致した URL を X-Frame-Options: ALLOW-FRM URL1 として含めます。
- 参照者ヘッダーがない場合は、Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 ヘッダーで構成されたワイルドカードベースでない最初のホスト URL が使用されます。

注:
URL を設定するときは、URL の末尾にスラッシュを含めないでください。

- 以下に、この特別な処理では正しく動作しない可能性がある誤った設定例を示します。
  - 名前：Content-Security-Policy
  - 値：frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- 代わりに次の正しい構文を使用してください。
  - 名前：Content-Security-Policy
  - 値：frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

関連情報

要求と応答のコンテンツタイプの制御

キャッシュ制御 HTTP ヘッダー値

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL

HTTP 応答ヘッダーの構成

HTTP 応答ヘッダーの標準の名前と値のペアを構成します。構成をすべてのページに適用するか、特定のタイプ (サービスポータル、UI ページ、または UX アプリケーションレコード) に適用するかを指定します。

始める前に

必要なロール：[すべてのページ] タイプのヘッダーを構成するには、昇格されたアクセス権限の security_admin ロールが必要です。[特定タイプ] のヘッダーを構成するには、admin ロールが必要です。

手順

1. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HTTP 応答ヘッダー

フィールド	説明
アクティブ	この HTTP 応答ヘッダー設定がアクティブであることを指定するチェックボックス
アプリケーション	このレコードのアプリケーション スコープ
適用先	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ。 特定のタイプ HTTP 応答ヘッダー構成は [タイプ] および [レコード] フィールドで選択した特定のタイプとレコードを対象としています。 すべてのページ HTTP 応答ヘッダー構成は、すべてのページとレコードタイプを対象としています。 **注:** 昇格されたアクセス権限の security_admin ロールを持つユーザーのみが、[すべてのページ] タイプヘッダーの HTTP 応答ヘッダーを構成できます。
タイプ	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ。 サービスポータル [sp_portal] サービスポータル に関連するレコード。 UI ページ [sys_ui_page] Now Platform の標準 UI ページ。 UX アプリケーション [sys_ux_page_registry] Now Platform の標準 UX アプリケーション。
レコード	HTTP 応答ヘッダー構成が適用される特定のレコード。レコードを選択するには、以下の手順を実行します。 **a.** 検索アイコン ( ) をクリックして、[ドキュメントを選択] フォームにアクセスします。 **b.** [テーブル名] フィールドのデフォルトは、[タイプ] フィールドで選択したタイプです。変更しないでください。 **c.** [ドキュメント] フィールドで、テーブルからレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、**Service Portal [sp_portal]** を選択した場合は、そのテーブルで特定の Service Portal 関連レコードを選択します。 **d. [OK]** をクリックします。 このフィールドにアクセスできるのは、[適用先] フィールドで [特定のタイプ] を選択した場合のみです。
名前	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアにアサインする名前。
値	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアにアサインする値。
説明	HTTP 応答ヘッダーの詳細な説明。

4. [送信] をクリックします。

上級ユーザー向けの **HTTP** ヘッダー構成

リストビューの HTTP 応答ヘッダーテーブル (sys_response_header) には、[追加方法 **(Add by)**] と [順番] の 2 つの追加列が含まれています。

列	説明
順番	ヘッダーのタイプ ([すべてのページ] または [特定のページ]) に関係なく、デフォルトの整数の順番値をヘッダー構成に追加します。 • 特定のページ要求が行われると、両方のヘッダータイプが [順番] に基づいてインターリーブされます。 • ネットヘッダーは、タイプに関係なく、[順番] に基づいて最初にソートされ、順序付けされたヘッダーリストに基づいて応答に追加されます。
追加方法 (Add By)	次の値が含まれています。 追加 (デフォルト値) このオプションは、同じ名前のヘッダーが複数構成されている場合に関連します。この場合、どちらも HTTP 応答ヘッダーに追加されます。 上書き このオプションは、同じヘッダー (同じ名前のヘッダー) が順序付けされたヘッダーリストに 2 回追加されようとしている場合に関連します ([順番] の説明を参照)。[追加

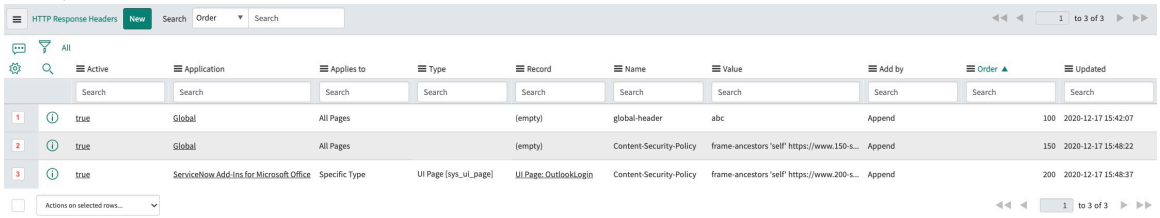
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
	方法 **(Add By)]** で [上書き] が選択されている順番が上位のヘッダーは、下位の順番が設定されている同じヘッダーを上書きします。

いくつかの類似の [すべてのページ] タイプヘッダー構成がある状況では、[特定のタイプ] タイプヘッダー構成が上書きされる場合があります。[特定のタイプ] 構成の一例が、特定の UI ページです。この状況は、次の例のように [追加方法 **(Add by)]** および [順番] 列を調整することで修正決できます。

追加例

Now Platform は次の順番でヘッダーの設定を試みます。[追加] は各 [追加方法 **(Add By)]** 列のデフォルト値で

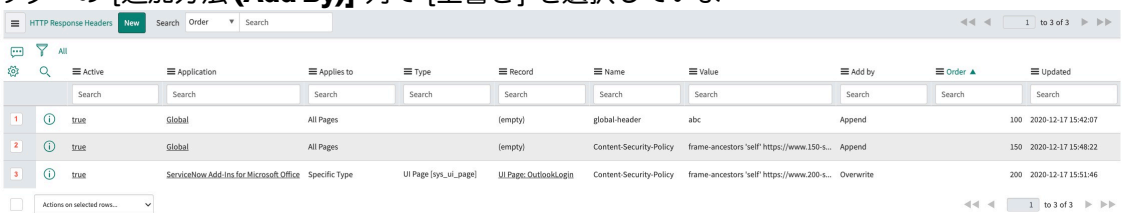


す。

この例では、2 番目 (ヘッダー 2) と 3 番目 (ヘッダー 3) の応答ヘッダー構成が同じ名前 (Content-Security-Policy) です。この場合、ヘッダー 3 がヘッダー 2 に追加されます。ヘッダー 3 応答で構成した特定のページに対して要求が行われた場合、正味の HTTP 応答ヘッダーはヘッダー 2 とヘッダー 3 の両方になります。

上書き

Now Platform は次の順番でヘッダーの設定を試みます。3 つ目のヘッダーの [追加方法 **(Add By)]** 列で [上書き] を選択していま



す。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、2 番目 (ヘッダー 2) と 3 番目 (ヘッダー 3) の応答ヘッダー構成が同じ名前 (Content-Security-Policy) です。この場合、ヘッダー 3 がヘッダー 2 を上書きします。ヘッダー 3 応答で構成した特定のページに対して要求が行われた場合、正味の HTTP 応答ヘッダーはヘッダー 3 のみになります。

応答テンプレート

応答テンプレートを使用して、迅速かつ効率的にケースを解決したり、問題をサポートできます。応答テンプレート (旧テンプレート化されたスニペット) は、ケースまたはタスクのフォームにコピーできる再利用可能なメッセージで、素早く一貫したメッセージをユーザーに提供したり、エージェントチャット の要求に標準のチャット応答メッセージを表示したりすることができます。

注:
応答テンプレートは、既存のレコードに対してのみ使用できます。

応答テンプレートのロールの割り当て

応答テンプレート プラグインを有効にすると、次のロールがインストールされます。

応答テンプレートのロール	説明
応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。
応答テンプレートのライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) を行うためのアクセス権を付与します。
応答テンプレートのリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付与します。
システム管理者 [admin]	応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートのロール	説明
	注: admin は、デフォルトでこのロールを継承します。関連する人事アプリケーションを有効にすることなくテンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグインを有効にした場合でも、応答テンプレートを使用できます。 • 管理者は、このロールを他のユーザーに再アサインできます。 • 管理者は、含まれているロール [sys_user_role_contains] テーブルを削除して、管理者ユーザーがデフォルトでこのロールを継承しないようにすることもできます。または： 1. インスタンスのフィルターナビゲーター検索バーに **sys_store_app_list.do** と入力するか、Web ブラウザから **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** と入力します。 2. [テンプレート化されたスニペット] を検索して選択します。 3. [関連リンク] で下へスクロールします。 4. [管理者が付与したロールから削除] をクリックします。

自動翻訳

応答テンプレートの使用を開始する前に、これらのロールをアプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーに割り当てる必要があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

例を次に示します。

- HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションでは、人事管理者ロールを持つユーザーには応答テンプレートの管理者ロールが割り当てられ、人事マネージャーロールを持つユーザーには応答テンプレートのライターロールが割り当てられ、人事ケースのライターロールを持つユーザーには応答テンプレートのリーダーロールが割り当てられます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、カスタマーサービスマネージャーロール (sn_customerservice_manager) を持つユーザーは、応答テンプレートライターロールを継承します。カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) を持つユーザーは、応答テンプレートリーダーロールを継承し、自分が属するすべてのグループにアサインされた応答テンプレートにアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートの使用方法

応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer] ロールを持つユーザーは、応答テンプレートを作成できます。各テンプレートは、タスク [task] またはインタラクション [interaction] テーブルの拡張であるテーブルに関連付けられています。応答テンプレートには、メッセージの特定に使用可能なショートカットを指定するための短い名前が含まれています。Agent Workspace で使用されるチャット応答テンプレートの場合、エージェントは短い名前のスラッシュコマンドを使用して、チャット中に標準メッセージを表示します。テンプレートを次のように構成することもできます。

- テーブルから取得した変数を含める
- 条件ビルダーを使用して、特定の人事サービスなど、テンプレートを使用するために満たす必要がある条件を指定する

詳細については、「応答テンプレートを作成または変更する」を参照してください。

応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader] ロールを持つユーザーは、指定された条件を満たすケースまたはタスクのフォームで作業しているとき、応答テンプレートのコンテンツをコピーし、ユーザーへの応答にそれを使用できます。たとえば、給与不一致のケースに応答テンプレートを使うと、HR エージェントは、そのケースタイプへの応答時に標準化されたメッセージを使用できます。HR 固有の例については、「HR ケースに応答テンプレートをコピーする」を参照してください。

Example: 給与不一致のケースをエスカレートする応答テンプレート

企業の HR 組織の一員として、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用しています。人事エージェントに、給与不一致のケースに応答し、必要に応じて迅速かつ一貫した方法でエスカレートしてもらいたいと考えています。そのケースタイプに関して人事エージェントが従業員に応答する際に同じメッセージを繰り返し使えるように、応答テンプレートを作成します。

応答テンプレートのライターロールを持ついずれかの HR マネージャーは、給与不一致のケースをエスカレートするためのテンプレートを作成する責任があります。テンプレートは人事給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、ある条件により、給与不一致という適切な人事サービスに適合するケースがフィルタリングされます。テンプレート本文には、挨拶する相手の名前などの変数が入った応答テキストが表示されます。

応答テンプレートのリーダーロールを持つ人事ケースライターは、応答テンプレートの内容をコピーして、ケースで作業する際に従業員への回答に使用することができます。応答テンプレートを使用すると、ケースを迅速かつ効率的に解決することができます。

アクティブ化情報

アプリケーションで応答テンプレートを使用するには、応答テンプレートを有効にする必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

応答テンプレートを有効化する

admin ロールを持っている場合は、応答テンプレート (以前はテンプレート化されたスニペットと呼ばれていました) [com.sn_templated_snip] を有効にすることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
エージェントチャット を使用している場合は、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインによって応答テンプレートが自動的に有効化されます。

このタスクについて
応答テンプレートは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合は有効化します。

応答テンプレートのプラグイン

プラグイン	説明
スコープ対象のアプリケーション制限付きの発信者アクセス [com.glide.scope.access.restricted_caller]	スコープ対象のアプリケーションで、公開テーブルおよびスクリプトインクルードへのアクセスを制限できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Madrid)

応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー ロールなど) が、テンプレート化された応答 (com.sn_templated_snip) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

デフォルトでは、次の HR ロールに次の応答テンプレートのロールが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
テンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグイン は、sn_templated_snip.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の応答テンプレート管理者ユーザーを削除できないようにします。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_writer
応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) を行うためのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_reader
応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付与します。	なし

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
応答テンプレート [sn_templated_snip_note_template]	応答テンプレート情報を保存します。応答テンプレートは、ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージです。応答テンプレートを使用して、ユーザーに一貫性のあるメッセージを迅速に提供したり、エージェントチャットで要求者に標準的なチャット応答メッセージを表示したりします。
チャネルへの M2M 応答テンプレート [m2m_response_template_to_channel]	応答テンプレートにチャネルをマップします。
応答テンプレートチャネル [sn_templated_snip_channel]	応答テンプレートチャネルに関する情報を保存します。
テーブル用のメモのテンプレート [sn_m2m_note_template_for_table]	メモを応答テンプレートにマップします。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

応答テンプレートを作成または変更する

応答テンプレート (旧テンプレート化されたスニペット) を作成または変更し、ケースフォームまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージを定義したり、エージェントチャット セッションで使用したりすると、素早く一貫したメッセージをユーザーに提供できます。

始める前に

必要な役割：sn_templated_snip.template_snippet_writer

このタスクについて

各応答テンプレートは、タスク [task] テーブルまたはインタラクション [interaction] テーブル (エージェントワークスペース を使用している場合) の拡張であるテーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。条件ビルダーを使用して、特定の人事サービスやチャットなどにテンプレートを使用するためにケースが満たす必要がある条件を指定することもできます。チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示する方法としてスラッシュコマンドで使用する短い名前 (ショートカット) を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 応答テンプレートの構成.
2. [新規] を選択して、応答テンプレートを選択します。
   または、リストから変更する既存の応答テンプレートを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	エージェントワークスペース でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、`gm` という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 Agent Workspace チャットの応答テンプレートを作成している場合、関連付けられるテーブルはインタラクション [interaction] テーブルになります。それ以外の回答テンプレートでは、テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。 **注:** カスタム COE テーブルを作成しても、[クリップボードにコピー] UI アクションを追加することはできません。ユーザーは引き続きコピーアンドペースト機能を使用できます。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する際は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

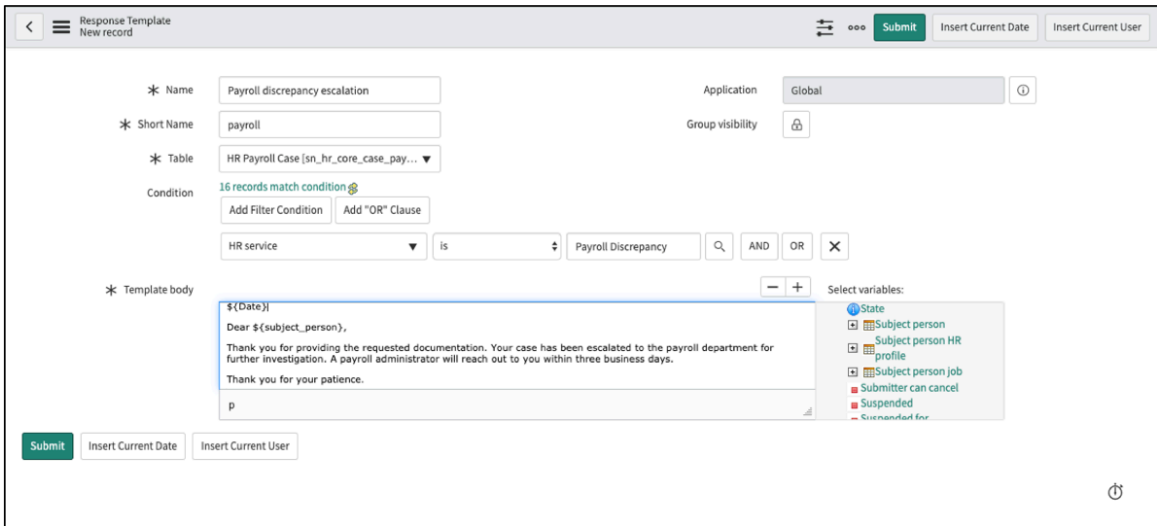
フィールド	説明
	注: 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視性	どのグループが応答テンプレートにアクセスできるかを示します。 回答テンプレートを表示できるグループフィルターを追加します。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべてのグループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	特定のケースまたはタスクに応答する方法についてエージェントに指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を手動で入力することができます： ○ 現在のユーザー：$ {current_user} ○ 現在の日付：${Date} または、カスタム変数参照を表示する場所にマウスを合わせ、[現在のユーザーを挿入 **(Insert Current User)**] または [現在の日付を挿入 **(Insert Current Date)**] ボタンを選択します。 **注:** 応答テンプレートはリッチテキストをサポートしていません。
変数を選択	テンプレート本体に追加できる変数です。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。 **注:** 使用可能な変数は、選択したテーブルによって異なります。

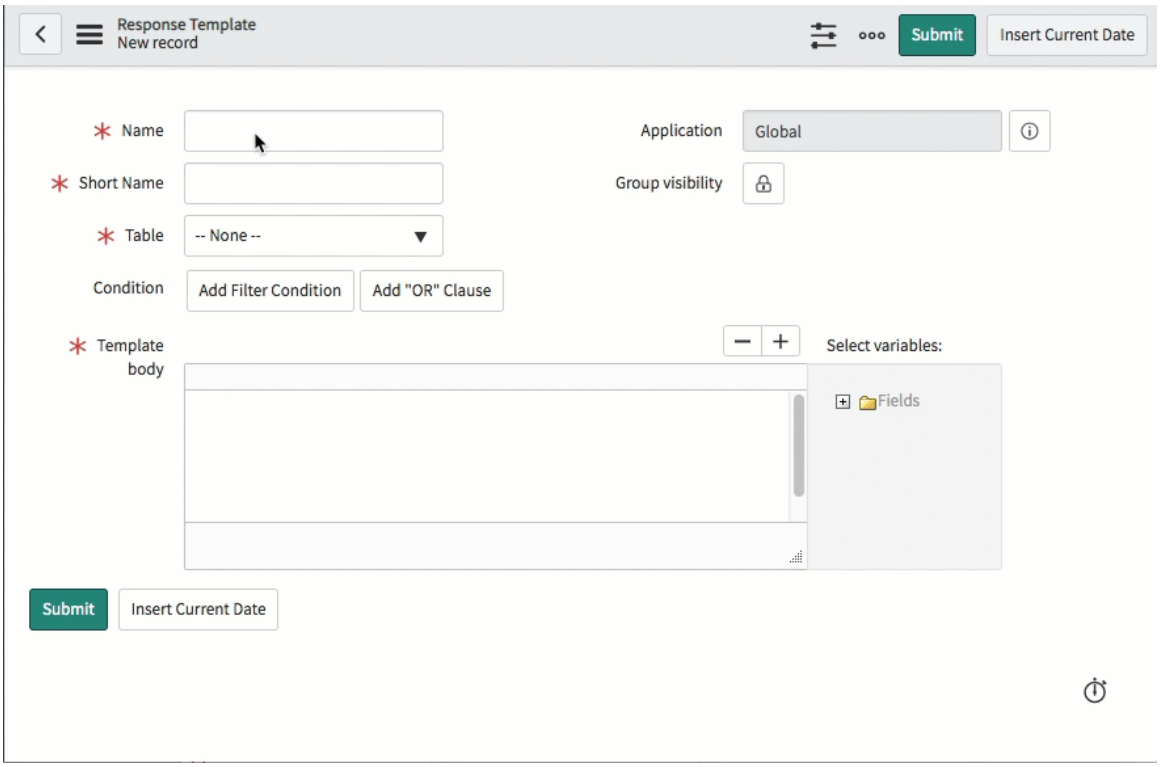
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

次の GIF は、給与不一致ケースをエスカレートするための応答テンプレートを作成するHR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでの HR マネージャーの例です。テンプレートは HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、条件は給与不一致 HR サービスと一致するケースをフィルタリングするように設定されます。テンプレートテキストが本文に貼り付けられ、その後、対象者の変数が挨拶に追加されます。



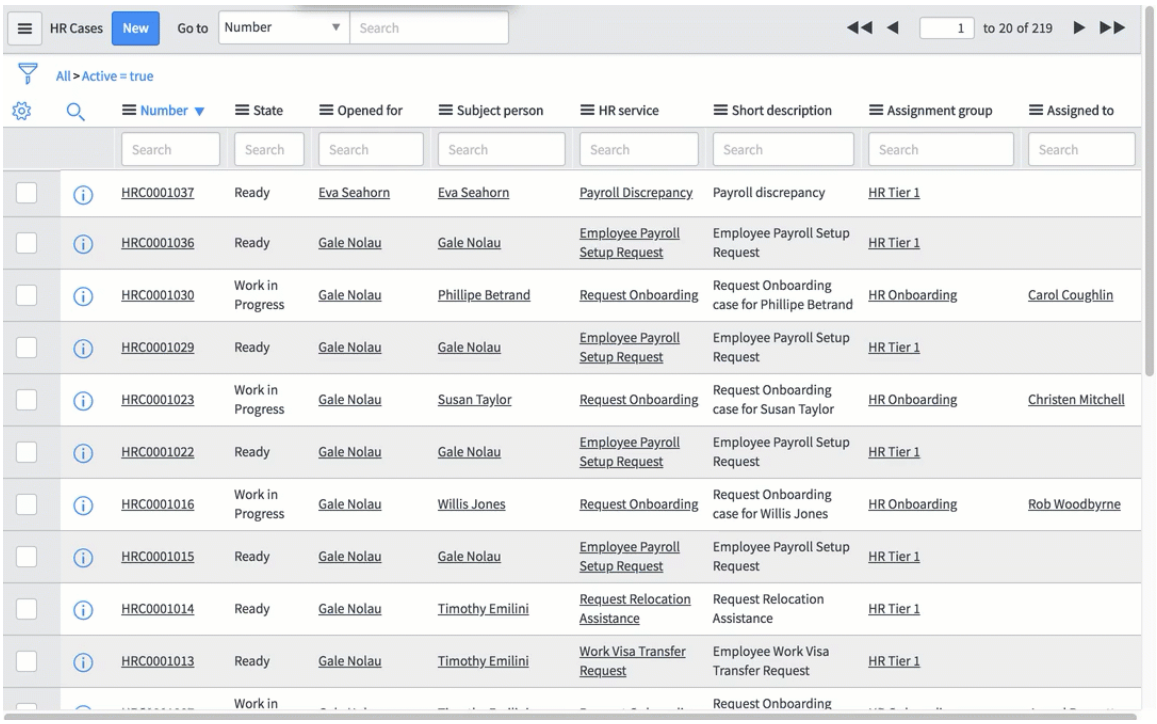


4. [送信] または [更新] をクリックします。
[チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「Create a response template channel」を参照してください。
[チャネル] 関連リストが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
応答テンプレートの内容は、指定した条件を満たすフォームのフィールドにコピーできます。

次の GIF は、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションで HR ケースのライターが給与不一致ケースを開き、従業員が読む HR ケースフォームのコメントフィールドに給与不一致エスカレーションテンプレートをコピーする例を示しています。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。